

Глава 1.

Легко и непринужденно

В детстве моими любимыми мультсериалами были вовсе не «Бросок кобры» и «Люди X» или другие стандартные варианты.

Всем кажется, что у меня было очень печальное детство, когда я говорю об этом, но дело не в том, что жестокие родители запрещали мне смотреть мультки.

Мультки обычно показывали рано утром по выходным, а значит, накануне надо было лечь спать пораньше, чтобы проснуться вовремя. А я всегда спал допоздна, поэтому и не смотрел эти мультки.

Почему я спал допоздна по выходным?

Потому что смотрел ток-шоу Дэвида Леттермана, бессменного ведущего шоу *The Late Show with David Letterman* (Вечернее шоу с Дэвидом Леттерманом) на протяжении вот уже тридцати лет.

Тогда я этого не знал, но из всех ведущих ток-шоу Дэвид Леттерман был, пожалуй, одним из самых легендарных. Я смотрел его передачу, потому что мне нравились

его шуточные перечни «Топ-10» – он перечислял десять самых популярных высказываний по каким-нибудь до ужаса смешным темам – например, «Топ-10 признаков, что у вашего ребенка выдался неудачный день в школе». Я улавливал его юмор, хоть и не всегда понимал смысл шуток. Например, когда он говорил про экономику, я, не разбираясь в деталях, все равно чувствовал общее настроение, которое он хотел передать, и смеялся вместе с моим старшим братом. Многие его колкости и остроты в адрес гостей оставались для меня загадкой, но по тону его голоса и выражению лица я определял степень комичности сказанного.

И только когда я повзрослел, я стал замечать едва уловимые методы, которые он использовал, чтобы расшевелить немногословных гостей и превратить скучные моменты передачи в смешные.

В частности, его умение перебрасываться остроумными репликами с лидером музыкального коллектива, с гостями и даже с самим собой в совершенно особенной комичной манере, на которой строилась вся передача. Леттерман – потрясающий ведущий, ловкий и находчивый, моментально подстраивался под обстоятельства, ничто не выбивало его из колеи, и у него всегда находилась остроумная шутка, а то и не одна, будто он мог шутить на любую тему. И ни разу его шутки не казались натянутыми или неуместными.

У меня, конечно, ничего не получалось, когда я пытался изображать Леттермана в школе, зато это навело меня на мысль: надо придумать, как стать человеком, который умеет поддержать любую беседу.

Возможно ли не просто всегда находить нужные слова, но делать это остроумно? Остроумный разговор обладает

массой преимуществ – обезоруживает, очаровывает, позволяет продемонстрировать ум и умение импровизировать. На первый взгляд, совершенно сказочный навык, неизменно оказывающий сильнейшее влияние на окружающих.

Однако все же это навык, как броски в бейсболе или подводное плетение корзин (да, бывает и такое хобби!). Достаточно изучить схему поведения и основные принципы, а затем практиковаться и совершенствоваться. А когда наберетесь опыта, это превратится в привычку, инстинкт, над которым уже не задумываешься, поскольку он стал частью тебя. Эта книга поможет вам овладеть навыком остроумной беседы, поддержать разговор с любым человеком и преуспеть в любой социальной ситуации.

Вы узнаете, как формулировать свои мысли быстро и интересно и как произвести впечатление примечательного и достойного собеседника. Мы начнем с того, как поддержать разговор. Невозможно блеснуть умом, если нависла неловкая пауза и вам нечего сказать!

Никогда не выражайтесь абсолютными понятиями

Не обращайте внимания на иронию заголовка (абсолютное слово «никогда» предупреждает о том, что нельзя использовать слово «никогда»). Но прошу запомнить этот принцип. Одной из самых частых причин, по которым прерывается любая беседа, даже самая интересная, является то, что один из собеседников начинает формулировать свои вопросы в абсолютных понятиях. Отвечать на такие вопросы сложно, а иногда сложно даже осмыслить их, как мы вскоре увидим.

Однажды, на очередном семейном мероприятии, мой двоюродный брат буквально атаковал меня абсолютными вопросами. В то время ему было восемь лет, так что его вполне можно простить, но я никогда не забуду свое ощущение.

Он спросил, какое у меня самое любимое мороженое. Я задумался и ответил, что шоколадное с орехами и зефирками. От моего ответа он пришел в ужас, заявил, что у меня отвратительный вкус, и потребовал сейчас же объяснить, чем мне не угодило неаполитанское мороженое (сочетание шоколадного, клубничного и ванильного вкусов). Затем он спросил, какой у меня любимый мультфильм, и так далее. Не разговор, а пытка, с длинными паузами и непременным осуждением моих вкусов и мнений.

Много лет спустя оказалось, что у него лактозная непереносимость, – не повезло, братец!

Есть более распространенные абсолютные вопросы, с которыми мы сталкиваемся в повседневной жизни, но у них одна общая черта – на них сложно ответить не задумываясь, поскольку они предполагают хотя бы некоторое размышление и анализ. Слишком большое требование для будничного общения. Собеседнику придется прервать все свои мысли и задуматься над вашим вопросом. Ни к чему хорошему это не приведет, поверьте.

Как правило, абсолютные вопросы кажутся совершенно невинными. Например, «Какой у вас любимый фильм?» Вполне безобидный вопрос на первый взгляд, но все же это абсолютный вопрос. Он ставит человека в затруднительное положение, припирает к стенке, так сказать, и обычно приводит к следующему ответу: «Ой, я не знаю, мне нужно подумать», – и своей мысли он так и не закончит,

что неизбежно оборвет весь разговор. С тем же успехом можно попросить собеседника решить математическую задачку.

Еще пример: «Какая у вас любимая музыкальная группа?»

- «Не знаю, мне надо подумать».
- «Гм... даже не знаю, что сказать. А у вас?»
- «Я подумаю и скажу чуть позже. Понятия не имею!»

Проблема в том, что вы задаете прямой и личный абсолютный вопрос. И не даете собеседнику возможность выкрутиться, более того, вы ставите перед ним сложную задачу – дать конкретный, единственно верный ответ. А действительно, какой у меня любимый фильм?

Ваш вопрос не достигнет цели, разговор зайдет в тупик, и исправить ситуацию вряд ли получится. Большинство людей стараются говорить правду, и, если задать им вопрос, требующий глубокого анализа и честного ответа, они сделают все возможное, чтобы выполнить эту непростую задачу. Мало кто сможет быстро найтись, что ответить, а если и сможет, то их ответ не принесет вам никакого удовлетворения. Только у 1% людей уже готов ответ на такие вопросы (по какой причине – известно только им), а остальные не сумеют ответить ровным счетом ничего.

Вывод: конечно, это упрощенный принцип, и, возможно, вам он покажется совершенно не актуальным, но абсолютные утверждения, ответы и вопросы усложняют разговор и приводят к преждевременной смерти. (Разговора, а не собеседника, конечно.)

Основное правило разговора – облегчить общение собеседнику, а значит, и себе. Более того, совершенно очевидно, что никто не хочет нести бремя разговора в одиночку. Никто не хочет думать, как заполнять паузы, предотвращать неловкую тишину и определять ход всей беседы. Если ваши вопросы напрягают собеседника, будто вы устраиваете ему собеседование, он либо быстро потеряет интерес, либо будет отвечать на все встречным вопросом: «А вы?» И тогда вам самим придется расхлебывать кашу, которую вы заварили.

Когда вы спрашиваете человека «Какой у вас самый любимый ... (впишите любое слово, какое придет вам в голову)?», вы ставите его в затруднительное положение. На самом деле вы просите его все бросить и серьезно задуматься, покопаться в себе, а то и хуже – усердно обмозговать то, что, вполне вероятно, его совершенно не интересует. Скорее всего, он ответит первое, что придет в голову, выдаст это за свое любимое кино или что-то еще, потому что не захочет тратить слишком много времени на ответ.

Если такое произойдет один или два раза, не страшно, но представьте, что он почувствует, если все ваши вопросы будут сформулированы в этом ключе.

Ему покажется, что вместо приятной беседы происходит анкетирование или допрос. Он посчитает, что вы взвалили на него все бремя разговора – а такая ответственность его вряд ли порадует. Слишком уж она утомительна.

Итак, какое решение можно здесь предложить? Посмотрим, как изменить абсолютные вопросы и превратить их в вопросы, на которые гораздо проще ответить и которые не поставят человека в тупик и не положат конец разговору.

Внесите кое-какие ограничения в ваш вопрос и сделайте его неабсолютным, альтернативным, и тогда людям будет намного проще ответить на него, а значит, вам удастся разговорить их.

Один из самых частых абсолютных вопросов: «Какой твой любимый фильм?» Измените формулировку:

- Какие фильмы ты любишь?
- Какие фильмы тебе понравились из последних?
- Какие фильмы ты можешь порекомендовать?
- Ты любишь смотреть телевизор или кино?

Вопросы могут варьироваться от конкретных до более общих, на которые проще ответить. Так вы не навязываете собеседнику абсолютные ответы и абсолютные утверждения. Когда люди не чувствуют давления и не обязаны давать абсолютный ответ, они могут расслабиться и спокойно ответить практически на любой вопрос.

Более того, ответы на подобные открытые вопросы дают достаточно информации для дальнейшего разговора. Если собеседник назовет один любимый фильм, но вы его не смотрели, вашему разговору, скорее всего, наступит неловкий конец. Напротив, если собеседник назовет несколько фильмов, у вас будет больше шансов найти хоть какую-то связь со своими любимыми фильмами и продолжить разговор.

Приведем еще один пример. Допустим, вы спросили собеседника: «Как вы представляете себе лучший отпуск на свете?» Этот вопрос, скорее всего, поставит собеседника

в тупик, и он будет гадать, как же ему ответить. Выбрать место, которое его привлекает больше всего? Или место с самыми красивыми видами либо богатой культурой? Назвать конкретное время года, попутчиков, ориентировочный бюджет?

Дело в том, что этот один вопрос затрагивает сразу несколько тем и сильно перегружает собеседника, особенно если вы рассчитывали на легкий, непринужденный разговор. Главное, не забывать, что, если ваш вопрос предполагает несколько подтем, то лучше сформулировать эти подтемы по отдельности, а не обрушивать на человека все сразу.

Поэтому, вместо того чтобы ждать моментального ответа по поводу лучшего в мире отпуска, попробуйте направить беседу по более простому пути:

- Вы нашли какие-нибудь интересные места для отпуска?
- Какие пляжные гостиницы вы бы порекомендовали для летнего отпуска?
- Вы предпочитаете путешествовать с друзьями или с семьей?
- Вы выберете круиз или автомобиль/автобус?

Как вы видите, ограничения снимают давление с собеседника, и ему уже не нужно выбирать «лучший» вариант из многочисленных возможных ответов на абсолютный вопрос. Каждая подтема, каждое ограничение облегчает ответ на вопрос, а также стимулирует мыслительный процесс собеседника, чтобы получился более интересный и подробный ответ.

У простых и общих вопросов есть и дополнительное преимущество. Они, в отличие от абсолютных вопросов, позволяют собеседнику сформулировать комфортный и безопасный для него ответ. Никто в таком случае не будет судить о его вкусах и мнениях. Некоторые даже не задумываются об этом, а некоторые с ужасом ждут, что их осудят, если они дадут искренний ответ на абсолютный вопрос.

Если бы я сказал: «На мой взгляд, «Форрест Гамп» – лучший фильм всех времен и народов», – наверняка кто-то осудил бы меня за мои вкусы. Слишком уж черно-белое заявление, оно оставляет вам только два варианта отклика – либо вы согласны, либо нет. Это конкретная точка зрения, а на каждую точку зрения найдется противоположная точка зрения.

Однако, если бы я сказал: «Я недавно посмотрел «Форреста Гампа», и мне очень понравилось», – я тоже высказал бы свою точку зрения, но вряд ли кто-то осудит меня, если, конечно, среди собеседников не найдутся те, кто всем сердцем ненавидит Тома Хэнкса и мотивирующие фильмы в целом.

Опять-таки это избегание суждений может показаться незначительным, но для некоторых это важно, особенно для тех, кто страдает теми или иными формами социальной тревожности.

Полезный навык общения – создать все условия для того, чтобы собеседнику было комфортно. А с комфортом приходит открытость, а затем и взаимопонимание, и, наконец, рождается подходящая атмосфера для интересного, остроумного разговора. Для этого нужно задавать более общие вопросы, не предполагающие правильных или неправильных ответов.

Кто знает, какой фильм лучший? Дело ведь не в этом. Лучшие вопросы нацелены на субъективный ответ, и ваша цель – поддержать беседу и создать атмосферу комфорта и непринужденности.

Чтобы избежать абсолютных вопросов, нужно отточить свое умение задавать вопросы. Придется встать на место собеседника и взглянуть на мир с его точки зрения (которую он озвучит в ходе беседы).

Нужно учесть его чувства, а не просто задать вопрос, который вдруг пришел вам в голову и ответить на который будет крайне тяжело. Не думайте, что разговор будет легким и непринужденным сам по себе, над этим нужно работать.

Что делать, если абсолютный вопрос задали вам? Это неминуемый конец разговора?

Не обязательно. Можно научиться грамотно отвечать на абсолютные вопросы. Как мы отметили, абсолютные вопросы – путь опасный, так что отвечать на них нужно в общих чертах и при этом не нарушать ход беседы.

Допустим, вас спросят про лучший отпуск на свете. Вместо того чтобы впасть в ступор, вспомните, что такой вопрос многогранен, включает в себя несколько подтем, и вы не обязаны при ответе охватывать их все. Выберите один конкретный аспект, например:

- Я не думал об этом, но я видел недавно передачу про Бора-Бора, и мне кажется, было бы интересно съездить туда.
- Думаю, этой зимой я с удовольствием поеду на какой-нибудь лыжный курорт.

- Да куда угодно, главное, с моими лучшими друзьями!

Не забывайте ограничивать свой ответ, а для этого зачастую приходится отвечать не совсем на тот вопрос, который вам задали. Задача упрощается, как только вы поймете, что людям не нужен точный ответ или конкретная точка зрения, им просто хочется о чем-то поговорить.

Сначала думайте, потом реагируйте

Помню, на одном из нетворкингов я решил поговорить с женщиной-коллегой. Разговор наш длился минут пять, и с каждой секундой он утомлял меня все больше и больше. Видимо, она воспринимала нашу беседу как игру в покер на большие ставки, потому что выражение ее лица и голос вообще не менялись, а оставались каменными и безучастными, как у статуи. Иногда я даже не мог понять, услышаны мои слова или нет, потому что она никак не показывала свою реакцию. Я пытался пошутить о том, что нетворкинг для людей – как обнюхивание для собак, но это тоже не вызвало ни тени улыбки. Чтобы избавиться от этого мучения, я сказал ей, что мне срочно нужно в туалет, хотя опять же не уверен, что она меня услышала.

Реакция очень важна во время разговора. Разговор без реакции со стороны собеседника – как кино без фоновой музыки. Сначала все вполне терпимо, но вскоре вы замечаете, как пусто и тоскливо на душе, – чего-то явно не хватает. Будто вы разговариваете со стеной, лишенной каких бы то ни было эмоций, и даже не знаете, долетают до нее ваши слова или нет. Вы не знаете, что и думать, и не понимаете, как продолжать разговор, потому что вам не дают никаких подсказок.

Реакции показывают собеседнику, что вы присутствуете не только физически, но и эмоционально, и интеллектуально. Когда вы копируете энергетику вашего собеседника, ему кажется, что вы понимаете его лучше, чем на самом деле.

Как и многое другое, реакции имеют свойство накапливаться. Если в течение пятиминутного разговора ваш собеседник не ответит на одно или два ваших утверждения, вы, возможно, и не заметите. Но, допустим, он не реагирует на десять утверждений подряд. Наверняка вы начнете нервничать, вам покажется, будто вы лягнули что-то не то, и он наказывает вас своим безразличием.

Есть несколько разновидностей реакции, которые демонстрируют собеседнику, что вы внимательно слушаете.

Это может быть что-то простое – поднять бровь, или сказать «гм», или даже просто кивнуть. Такие небольшие «знаки внимания» не следует недооценивать. Не надо быть экспертом восьмидесятого уровня или устраивать целое представление; просто покажите собеседнику, что он вам интересен.

Отметим несколько важных моментов, которые позволят скорректировать вашу реакцию таким образом, чтобы людям было легко общаться с вами.

Первый фактор – уместность ваших эмоций. Представьте, что собеседник рассказывает вам о том, как сломал руку, а вы вдруг начинаете злиться. Неужели он хотел (или ожидал) такой реакции?

Нет, наверняка он поделился этой историей, потому что она кажется ему либо смешной, либо трагичной (либо

и той и другой). В зависимости от тона его рассказа он рассчитывал либо на улыбку, либо на сострадание, либо на то и другое. «Ужас-то какой!» или «Не слышал ничего смешнее, но я тебе искренне сочувствую».

Гнев в ответ на его рассказ совершенно не логичен. Самый простой способ убедиться, что вы адекватно реагируете на слова, утверждение или вопрос собеседника, – задуматься: «Какими эмоциями он делится со мной?» – *и проявить эти эмоции в ответ!*

Обратите внимание, что интенсивность ваших эмоций тоже имеет значение. Используем тот же пример. Если вы скажете: «Даже не представляю, что бы я сделал на твоём месте», – это, скорее всего, перебор с сочувствием. Напротив, если вы скажете: «Это, должно быть, очень неудобно», – сострадания маловато, и ваш собеседник решит, что вы преуменьшаете его переживания. Поэтому, когда вы распознаете эмоции человека, постарайтесь ответить ему с той же экспрессией.

подавляющее большинство эмоций, которыми делятся люди и по которым они ждут взаимной, адекватной реакции, – это радость, раздражение, гнев, печаль, смех. Обратите внимание, что три из пяти эмоций негативные.

Например: «Я тебе рассказывал, как меня сегодня подрезали на дороге?» Это сочетание раздражения и гнева.

Вы научитесь распознавать эмоции инстинктивно и почти моментально. Главное, ответить на вопрос: «Каких эмоций от меня ждут в ответ?» То есть сначала нужно определить, какие эмоции испытывает *собеседник*, а потом ответить ему в том же ключе. Когда ваши ответы точно соответствуют тому, что говорит (и чувствует) другой

человек, он видит, что вы понимаете его, – что вы можете поставить себя на его место. Вы создаете комфортную атмосферу на подсознательном уровне, когда ваша реакция перекликается с чувствами собеседника.

Чтобы еще лучше показать, что вы понимаете собеседника, сделайте еще один шаг вперед и скопируйте его мимику и жестикуляцию. Психологические исследования показывают, что ненавязчивое копирование языка тела собеседника во время общения (зеркальное отражение) повышает симпатию к вам. Поэтому, выслушав рассказ собеседника о том, как его подрезали на дороге, выразите свое раздражение не только вербально, но и визуально – нахмурьте брови или сожмите губы.

Второй способ адекватно отреагировать на слова собеседника – не затягивать с реакцией больше, чем следовало бы, на ваш взгляд. В целом сильная реакция лучше, чем полное отсутствие реакции. Если вы сидите с каменным лицом и никак не реагируете, собеседнику кажется, что он говорит со стеной.

Но если реагировать слишком быстро, можно вызвать схожее недовольство. Собеседнику может показаться, что вы относитесь к нему свысока и слушаете вполуха, и на самом деле вам совершенно неинтересно, что он говорит. Представьте, что вы воодушевленно рассказываете о своих планах на выходные. Собеседник увлеченно кивает вам на протяжении всего вашего рассказа. Он чуть ли не мешает вам своим энтузиазмом. После каждого вашего слова он кричит: «Точно!» или «Согласен! Я тебя прекрасно понимаю!»

В какой-то момент становится очевидно, что он просто физически не успел бы осмыслить ваши слова так быстро; он изображает энтузиазм, потому что считает, что так надо.

Он вообще слушал, что вы говорили, или все его силы ушли на эти бурные возгласы и кивки? Поскольку он реагировал слишком быстро, вы считаете, что он уловил из вашей речи лишь несколько триггерных слов и отвечал машинально, по привычке, не заботясь о смысле сказанного.

Если вы отреагируете слишком быстро, неважно, по каким причинам, это будет воспринято как пренебрежительность. Собеседник решит, что вы слушаете невнимательно. Можете сколько угодно повторять «ясно» и «понятно», но всем своим поведением вы показываете, что ничего вам не понятно, и вы с нетерпением ждете, когда же он перестанет говорить. Не самый удачный способ создавать комфортную для всех сторон атмосферу общения. Когда вы реагируете слишком быстро, вы как бы торопите собеседника.

Если вы непрерывно киваете головой и твердите «да, да, да, я понял», собеседник чувствует колоссальное давление и старается побыстрее закончить свою мысль. С его точки зрения, вы будто говорите, что вам скучно, и вы уже знаете, к чему он ведет, так что нечего затягивать!

Кстати, воспитанные люди сделают все возможное, чтобы не наскучить вам. И не захотят заставлять вас ждать слишком долго своей очереди заговорить. Поэтому они будут торопиться, запинаться и, скорее всего, пусть и неосознанно, раздражаться.

Как бы то ни было, вы создаете для собеседника серьезное затруднение, мешаете ему свободно выражать свои мысли и чувствовать себя комфортно. Он будто участвует в гонке, и ему приходится говорить очень быстро и закончить свою мысль как можно скорее, потому что вы ждете своей очереди высказаться.

Если вы реагируете слишком быстро или слишком бурно, вам поможет правило двух секунд. Подождите две секунды, после того как ваш собеседник закончит мысль, прежде чем заговорить самому. Будет такое впечатление, что вы осмысливаете и обдумываете сказанное. Более того, вы покажетесь умнее, если выждете несколько секунд, прежде чем ответить.

Вы говорите, что не знаете, что делать или о чем думать в эти две секунды? Что ж, можно обдумать сказанное и попытаться понять, как оно соотносится с вами и вашей жизнью. А также с общей темой беседы. Сделайте задумчивое лицо, подоприте подбородок рукой, и никому даже в голову не придет сомневаться в том, что вы слушаете с большим вниманием. В двух словах, не должно быть излишне бурной реакции, а также слишком быстрой.

Упражняйтесь в свободных ассоциациях

Порой неважно, насколько вы умелый оратор или насколько вы интересный и притягательный человек, – или, если уж на то пошло, насколько интересен и притягателен ваш собеседник. Бывает, разговор просто заходит в тупик. И в этом нет ничьей вины, такое случается.

Иногда мы вязнем в темах, которые нам совершенно безразличны, или беседа превращается в собеседование, кажется поверхностной и неловкой. Иногда мы видим, что у нас нет почти ничего общего с собеседником. Когда мы пытаемся придумать, о чем бы поговорить, ничего не приходит на ум – это такая задача тяжелая, будто нужно выкарабкаться из глубокой ямы.

Если мы оказываемся втянуты в обсуждение сложной или неприятной темы, мы можем окаменеть или почувствовать себя в ловушке, что вызывает тревожность и раздражение. Чем больше мы пытаемся изменить ход беседы, тем больше загоняем себя в угол.

Так давайте упростим задачу.

Разговор – это ряд утверждений, историй и вопросов. Сначала один человек вносит свою лепту, затем другой отвечает в том же ключе – либо на ту же тему, либо на тему, так или иначе связанную с изначальной.

Как раз в такой ситуации пригодятся свободные ассоциации. Это когда вы говорите то, что первым приходит в голову, и не фильтруете услышанное.

Разве беседа не представляет собой упражнение в свободных ассоциациях?

К примеру, если ваш собеседник говорит: «Я обожаю кошек!» – а вы вообще ничего не знаете о кошках, вам будет сложно продолжить разговор. Если вы всем сердцем ненавидите кошек, потому что в детстве кошка поцарапала вам правый глаз и вы ослепли, то на этом разговор и закончится, или вы ударитесь в горестное нытье, которое тоже положит конец разговору.

Даже если вам нечего сказать о кошках, всегда можно проигнорировать утверждение и контекст и сосредоточиться на определенном слове или понятии.

Простой метод свободных ассоциаций поможет быстро и эффективно вдохнуть новую жизнь в разговор, даже если он кажется бесповоротно загубленным.

Перечислите в уме пять ассоциаций с кошками. Пять любых вещей (мест, понятий, утверждений, чувств, слов), которые всплывают в вашей голове, когда вы слышите слово «кошки». Отбросьте все посторонние мысли и сосредоточьтесь на слове «кошки». Не воспринимайте это слово как триггер прошлого опыта и воспоминаний. Взгляните на него как на новое понятие, никак не связанное с тем, что вам довелось пережить. Сыграйте в ассоциации с самим собой. Какие мысли вызывает у вас слово «кошки»? Речь идет о чисто интеллектуальном упражнении.

Неважно, что вы чувствуете, какие вы испытываете эмоции. Неважно, какой у вас опыт, была ли у вас травма или нет. Это совершенно не имеет никакого отношения к делу. Перед вами исключительно интеллектуальная задача – быстро составить список вещей, связанных с кошками.

Большинство людей, услышав слово «кошки», подумают о котятках, обнимашках, кошачьем туалете, гепардах, львах, рыбах, суши, мехе, собаках, аллергиях, мюзикле «Кошки» и т.д. Помните, что здесь нет верных или неверных ответов. Только свободные ассоциации.

Как вы понимаете, это намного проще, чем придумать достойный ответ или вопрос на заявление вашего собеседника: «Я обожаю кошек!» Однако задача та же – решить, что делать с тем, что сказал собеседник, куда двигаться дальше. С такой схемой диалога намного проще отвлечься от изначального утверждения и предложить свободные ассоциации на тему.

Так вы натренируете мозг мыслить вне шаблона (в данном случае вне кошек), воспринимать разговор в нелинейном ключе и видеть массу направлений, которые открывает одно простое понятие или слово.

К примеру, на фразу «Я обожаю кошек» можно отреагировать следующим образом.

«Я давно хотел спросить, кошки любят, когда их гладят, так же сильно, как собаки?»

«Вы знаете гипоаллергенные породы кошек?»

«Вам нравится мюзикл “Кошки”?»

Допустим, собеседник признался, что он фанат автомобильных гонок, и допустим, вы ничего не знаете об этом. Какие пять-шесть свободных ассоциаций с гонками могут прийти вам в голову?

Для меня это (1) NASCAR, (2) бензин, (3) покрышки, (4) фильмы «Форсаж», (5) Япония (не спрашивайте почему), (6) форд «Мустанг». И вот что замечательно – каждая из этих шести ассоциаций представляет собой вполне удачную тему для обсуждения в рамках общего контекста разговора.

«Я обожаю смотреть гонки! Такое захватывающее зрелище!»

«Вы имеете в виду NASCAR или незаконные уличные гонки?»

«Я давно хотел узнать, какой расход бензина у этих машин».

«У них какие-то особые покрышки? Вряд ли покрышки на моей машине справятся с такой нагрузкой!»

«Должно быть, вы любите фильмы “Форсаж”?»

«Я слышал, в Японии популярен дрифт. Вы его имели в виду?»

«Когда говорят про автомобильные гонки, я всегда представляю себе огромные, мощные “Мустанги”. Вы смотрите такие гонки?»

Попробуйте найти свободные ассоциации со словами «кофе» и «поезда» и подумайте, насколько проще формулировать вопросы и в целом общаться, когда у вас есть мысленная карта по предмету дискуссии и связанным с ним темам.

И всегда найдется, что сказать.

Конечно, лучше всего не пробовать этот метод впервые в реальной беседе. Свободные ассоциации найти легко, но использовать то, что приходит вам в голову, во время общения – задача непростая. Потренируйтесь в свободных ассоциациях хотя бы несколько раз на следующей неделе. Чем чаще вы это делаете, тем проще вам будет.

Вот как можно упражняться: на листе бумаги напишите пять любых слов. Это может быть все что угодно – существительное, глагол, воспоминание или даже эмоция, чувство. Допустим, первое слово «салфетка». Как можно быстрее напишите три ассоциации с этим словом. Возьмите последнее слово из этого списка и быстро запишите три ассоциации с ним и т.д.

Салфетка → стол, ложка, званый ужин.

Званый ужин → Франция, звезды «Мишлен», дворецкий.

Дворецкий → Дживс, белые перчатки, Майкл Джексон.

И так далее.

Тренировка свободных ассоциаций – прекрасный фундамент для интересной беседы, поскольку смысл беседы в том, чтобы найти связь между идеями, которые никак не связаны между собой, найти что-то общее и развивать тему обсуждения. Когда в следующий раз вам будет нечего сказать собеседнику, сделайте глубокий вдох и примените навык свободных ассоциаций, который вы так усердно тренировали.

Как и всем навыкам общения, научиться вызывать свободные ассоциации и пользоваться ими можно, только если практиковаться. Самое хорошее в этом методе – то, что его можно использовать мгновенно. Вас будто подхватывает поток сознания и несет вперед легко и непринужденно. Помните, что здесь нет верных или неверных ответов. Если вы верите, что они есть, то вы обременяете себя совершенно ненужным давлением.

Если по какой-либо причине метод свободных ассоциаций не сработает, можно просто попросить собеседника рассказать подробнее о том, что он сказал. То есть, если он сказал, что любит кошек или гонки, побудите его продолжить разговор. Это даст вам больше информации, с которой можно будет работать дальше и выстроить свободные ассоциации.

К примеру, чаще всего кошек любят за то, что они милые и независимые по сравнению с собаками. Если ваш собеседник назовет эти причины, у вас будет больше отправных точек для свободных ассоциаций – кошки, мимишность и независимость. Выберите из этого многообразия вариантов подходящий вам. Разговор продолжится, и никакой неловкой тишины не будет.

Двойные ответы

Как правило, в любом разговоре можно выделить определенные паттерны. По сути, все сводится примерно к десяти основным вопросам, на которые вы обычно отвечаете, когда знакомитесь с человеком. Если заранее подготовиться к этим вопросам и выбрать стратегически удачные ответы, разговор принесет больше удовольствия и вы сможете использовать эти паттерны с выгодой для себя. Как минимум, беседа продлится дольше обычного. Постарайтесь распознать эти паттерны и придумать, как разговорить собеседника, продолжить общение и в целом сделать его более насыщенным и интересным.

Независимо от того, кто ваш собеседник и где вы познакомились, можно назвать первые десять вопросов и тем, которые, скорее всего, всплывут в разговоре. Эти первые десять вопросов могут стать поводом для приятного, непринужденного общения или же наоборот – причиной неловкой тишины и скуки смертной.

Перечислим некоторые самые распространенные вопросы: Как вы поживаете? Как прошли выходные? Откуда вы? В какую школу вы ходили? У вас есть братья и сестры? Кем вы работаете? Кто вы по профессии?

Важно начинать любой разговор, имея в запасе полноценные, готовые ответы на эти вопросы. Иначе ваши ответы, скорее всего, будут скучными и тривиальными. Представьте, что эти вопросы – повод рассказать что-то интересное. Не упускайте такую возможность.

Подготовившись к конкретным вопросам, вы придумаете ответы, которые не просто дадут информацию,

но и привлекут внимание собеседника. Вы произведете впечатление человека креативного и интересного, потому что можете рассказать что-то неожиданное. И здесь вам пригодятся двойные ответы.

Первый шаг – придумать интересные, желательно с юмором, ответы на вопросы, которые, как вы знаете, вам зададут. Но ваш ответ должен быть коротким и простым – для чайников. Ваша цель – преподнести информацию в интересной и оригинальной обертке.

Например, когда вас спросят: «Кем вы работаете?» – сухим, скучным ответом будет: «Я юрист». Вместо этого сформулируйте короткий, загадочный, но содержательный ответ: «Да я бумажки заполняю, на этом и живу» или «Мне платят за то, чтобы спорить с людьми». Первый вариант вряд ли вызовет любопытство и вдохновит собеседника на какие-либо расспросы, а второй вариант напрашивается на дальнейшие уточнения, а это вам и надо. Это и обеспечит развитие диалога.

Вы заинтригуете людей. Вы привлечете их внимание к своим словам, а затем сможете дать более подробный ответ. Но сначала, как мы уже говорили, нужно заранее сформулировать простые ответы на каждый вопрос, который вам, скорее всего, зададут.

Еще раз подчеркну, что простой ответ не перегружен деталями, он задает контекст, при этом он неожиданный и поэтому привлекает внимание людей. Он стимулирует интерес к вашим словам.

Это удачное начало для того, чтобы дальше развить свою мысль, а также закинуть сеть пошире и овладеть вниманием собеседников. Вы не вдаетесь в подробности,

говорите в общем, а так проще достучаться до людей, но при этом выражаетесь достаточно конкретно, чтобы не наскучить и не показаться поверхностным.

Ответ для чайников – первый этап двойного ответа. Второй этап предполагает экспертный ответ, или экспертное объяснение. Экспертное объяснение можно предложить после того, как вы привлекли внимание людей своим упрощенным ответом. Это второй вариант ответа, который тоже должен быть заранее подготовлен на тот случай, если собеседник захочет подробнее обсудить с вами данную тему.

Вы заинтриговали собеседника, и теперь разговор перейдет на более глубокий уровень.

Экспертное объяснение также полезно, когда вы общаетесь с человеком, который действительно понимает, о чем вы говорите. Например, в гостях вам может встретиться коллега-юрист. И когда вы скажете, что заполняете бумажки, он ответит: «Я тоже только этим и занимаюсь на работе», – и окажется, что он тоже юрист. Собеседник быстро уловит смысл вашего упрощенного ответа и попросит более подробное объяснение, которое должно быть у вас подготовлено заранее.

В двух словах, упрощенный ответ – введение, а экспертный ответ – более подробный вариант, если вы видите интерес собеседника.

Возвращаясь к предыдущему примеру, хорошее экспертное объяснение выглядит следующим образом: «Я юрисконсульт и специализируюсь на финансовых операциях и коммерческих сделках. В основном занимаюсь оформлением нового бизнеса, немного инвестициями и кредитными соглашениями».

Эти двойные объяснения всегда должны быть под рукой. Начните с упрощенного варианта для чайников, потому что он вызывает интерес собеседника и производит хорошее впечатление. Вы покажетесь остроумным и выведете разговор на более глубокий уровень. Однако ваши ответы не должны казаться заученными. Сразу видно, когда человек машинально повторяет слова, которые он специально зубрил, поэтому сделайте паузу на пару секунд, прежде чем ответить.

Приведем еще один пример.

Упрощенный ответ на вопрос «Как вы провели выходные?» может выглядеть следующим образом: «Я катался на лыжах, точнее, падал на одно место так часто, что хорошенько утрамбовал снег». Дальше разговор может пойти двумя путями. Собеседник либо скажет «Замечательно!» и перейдет на другую тему, либо станет подробнее расспрашивать о лыжах.

Если вы видите, что его интересуют детали, что он сам ходит на лыжах или ваш ответ привлек его внимание, можете предложить экспертное объяснение.

«Я дважды проехал по черной трассе, один раз по синей и подобрал новые лыжные палки, потому что мои старые совсем погнулись на могульных трассах». Эти термины поймет только тот, кто часто катается на лыжах. И вы покажете собеседнику, что знаете, о чем говорите, и у вас с ним есть общие интересы.

В то же время не следует бросаться сложными терминами, только чтобы произвести впечатление. Вас непременно сочтут высокомерным. Если вы чувствуете, что собеседнику интересно, но он не разбирается в лыжах,

упростите свое экспертное объяснение, чтобы ему было проще понять.

Когда убедитесь, что разговор не останется на поверхностном уровне, можете дополнить свое экспертное объяснение, чтобы подчеркнуть общие интересы.

Главное, приготовившись заранее, вы повысите вероятность того, что разговор будет развиваться. И, к счастью, как я уже упоминал, разговоры зачастую строятся на вопросах, которые совершенно не новы. Они предсказуемы. Если резюмировать все разговоры, они сводятся примерно к десяти вопросам, так что подготовиться к ним несложно.

Зная самые распространенные вопросы и придумав хотя бы три интересные истории или вступительные фразы по каждому из них, вам будет гораздо проще поддерживать беседу.

Эффективные комплименты

Комплименты помогают продлить разговор, привлечь внимание собеседника и вызвать его симпатию. Хитрость в том, что вы должны знать, как ими правильно пользоваться.

Помню однажды, еще в детстве, заменяющий учитель в моей школе сделал комплимент моим волосам и глазам, чтобы завязать со мной разговор. И помню я это только потому, что он просто пытался произвести на меня хорошее впечатление и делал мне одни и те же комплименты каждый раз, когда видел меня.

Каждый день, когда я заходил в класс с перемены, или приходил в школу по утрам, или возвращался из туалета... Даже в том возрасте я понимал, что в этом есть что-то странное.

К сожалению, многие считают, что комплименты – как конфетки. И убеждены, что чем больше конфет они раздадут, тем больше их будут любить окружающие. По крайней мере до того, как появится диабет или кариес. Много – не всегда лучше.

В теории комплименты прекрасны, но если использовать их необоснованно и бестактно или в неподходящем контексте, вся польза от них коту под хвост. Заменяющий учитель из моей школы взял все мое расположение к нему и выбросил в окно, так сказать, потому что такое количество комплиментов было совершенно неестественным, и я считал его симпатию ко мне наигранной.

Комплименты принято считать плюсом, но иногда они разрушают доверие к вам и выставляют вас льстецом. Комплименты от человека, который раздает их легко и часто, теряют ценность. Но если вас считают человеком, который делает комплимент или хвалит, только когда искренне ценит что-то, в ваших словах будет гораздо больше смысла.

Как я уже говорил, ваша основная задача в разговоре с малознакомым человеком – добиться взаимного комфорта и доверия. Неуклюжий комплимент не поможет достичь желаемого.

Когда вам последний раз делали комплимент? Что вы почувствовали, когда услышали этот комплимент?

Приятно, когда вас хвалят за достижения или ценят за те или иные качества. Людям нравится, когда их признают и уважают. Compliments помогут вам вызвать эти чувства у них. В разговоре комплименты создают атмосферу позитива, и собеседнику приятнее общаться с вами. Грамотный комплимент значительно повышает шансы произвести благоприятное впечатление на окружающих. И это происходит не только мысленно. У них меняется дыхание, сердцебиение. Есть связь между эмоциональной и физической реакциями.

Верно и обратное. Когда кто-то говорит вам что-то позитивное, ваш мозг вырабатывает нейромедиаторы, связанные с ощущением благополучия и счастья. Если, к примеру, ваш друг постоянно делает вам комплименты и поднимает настроение, вы наверняка будете общаться с ним чаще. Возможно, вы даже сами не понимаете почему, но вам будет комфортно в его присутствии. На самом деле ваш мозг уже выстроил связь между этим другом и позитивным чувством, которое вызывают комплименты, и, таким образом, каждый раз, когда вы общаетесь с этим человеком, вы испытываете приподнятое настроение. Со временем это позитивное кондиционирование превращается в зависимость.

Когда вы общаетесь с людьми, которые постоянно хвалят вас, вам хочется делать это еще чаще. Верно и обратное. Если вы сталкиваетесь с людьми негативными, которые вызывают у вас не самое приятное психологическое и эмоциональное состояние, вы стараетесь сбежать от них. То есть негативное кондиционирование работает так, что ваш мозг проводит связь между конкретными людьми и негативными эмоциями, и поэтому вам сразу становится не по себе в их присутствии.

Когда мы говорим о симпатии и харизме, непременно всплывает понятие взаимности. В двух словах, мы добры к людям, которые сами добры к нам. Редко можно найти человека, который реагирует крайне негативно, когда ему вручают подарок, или перевязывают раны, или еще как-то помогают.

Это практически универсальная черта. Взаимность играет важную роль; когда делаете человеку комплимент, ему приятно, и он чувствует, что общение с вами идет ему на пользу. И он будет искать возможность отблагодарить вас за ваш позитив, сделав ответный комплимент.

Эта взаимность создает приятное взаимодействие и повышает уровень комфорта между вами и вашим собеседником.

Однако мы часто попадаем в ловушку позитивной стороны комплиментов и предполагаем, что любой наш комплимент будет воспринят правильно. И считаем, что можем рассчитывать на определенную «отдачу» от комплиментов, которыми мы разбрасываемся. Так не бывает, как узнал на своем опыте мой учитель.

Комплименты нужно делать правильно, иначе они в лучшем случае не достигнут цели, а в худшем – покажутся расчетливыми и неискренними. Вместо того чтобы создать доверительную, комфортную атмосферу, вы вызовете подозрительность и недоверие к вашим мотивам. То есть результат будет прямо противоположным желаемому.

Первое, о чем нужно подумать, – *что* именно хвалить в людях?

Нужно выбрать комплимент, который произведет наибольший эффект. Другими словами, вы должны отметить то, что действительно дорого человеку. Иначе ваш комплимент покажется неискренним, и вы произведете впечатление человека лживого и манипулирующего.

Это главное правило. Ваши комплименты должны произвести максимальный эффект и повлиять на людей нужным вам образом.

Отметим две основные области комплиментов: хвалить нужно то, что человек контролирует, и то, что он осознанно и целенаправленно выбирает. То есть хвалите, например, одежду, общий стиль, прическу, домашний интерьер.

На первый взгляд эти внешние аспекты кажутся поверхностными, материальными, но они при этом еще и личные, и важные. Почему? Потому что они отражают сущность человека и его стремления, в отличие от тех факторов, которые он не может контролировать, например, цвет глаз.

Человек действительно может контролировать то, что я перечислил, и делает осознанный выбор. Он выбирает свой личный стиль, прическу, интерьер дома или квартиры. Все это отражает его личные вкусы и ценности.

Возьмем, к примеру, гардероб – люди одеваются определенным образом, потому что у них есть конкретные ценности. Одежда также отражает их привычки и то, как они себя позиционируют в обществе.

Выберите для комплимента то, что человек выбрал осознанно. Это может быть яркая рубашка, оригинальная сумка, необычная картина или винтажный автомобиль.

Это уникальные, нетривиальные вещи, отражающие намеренное отклонение от нормы. Однако, если приходится выбирать из нескольких аспектов, чтобы сформулировать комплимент, лучше отдать предпочтение наименее очевидному. Допустим, ваша девушка нарядилась в связи с праздничным мероприятием. Модное платье, стильная прическа, красивая обувь. Что из этого выбрать для комплимента?

Выберите что-то наименее очевидное, необычное, редкое, заслуживающее пристального внимания, например, сережки. Иногда проще похвалить за что-то очевидное, но, когда вы цените то, что обычно остается незамеченным, человек чувствует себя особенным в ваших глазах, потому что видит, что у вас нашлось время и желание приглядеться к нему.

Эти комплименты эффективны, потому что вы хвалите личные предпочтения человека, которые делают его уникальным.

Допустим, я люблю гавайские рубашки. Надеваю их всегда и везде. Совершенно очевидно, что я их высоко ценю и по какой-то неведомой причине считаю, что они позволяют мне выделиться из толпы. Если мне сделают комплимент по поводу гавайских рубашек, это подтвердит, что окружающие понимают ход моих мыслей и тоже считают меня неординарным и интересным.

Другими словами, мой имидж и многие индивидуальные черты воплощаются в том факте, что я ношу именно этот тип рубашек. Похвалив человека за то, что он выбрал осознанно и целенаправленно, вы признаете и одобряете то, как он себя позиционирует. Вы делаете все возможное, чтобы он почувствовал себя особенным.

Как понять, что для человека важно? Подумайте, сколько времени и сил обычно тратится на эти решения. Свои политические воззрения, к примеру, никто не станет воспринимать легкомысленно. Наверняка нужно немало времени и осмысленности, чтобы сформулировать определенные предпочтения. Зачастую политические воззрения человека – результат его личного опыта. Хотя не всегда уместно напрямую хвалить политические взгляды, можно попробовать найти что-то общее между его точкой зрения и вашей и отметить это. Так вы покажете, что вы открыты для всего нового и не станете осуждать человека за то, что он придерживается противоположных взглядов.

Когда вы делаете комплимент тому, что отражает индивидуальный выбор, ваша похвала может оказать сильное воздействие.

Вы говорите: «Я согласен с вашим выбором и понимаю ход ваших мыслей!» Неудачный вариант – хвалить человека за то, что он совершенно не контролирует, например, за его рост.

Это приятно слышать, конечно, но, по сути, смысл комплимента сводится к следующему: «Молодец, что тебе повезло с генами», – и никакого позитивного влияния. Как вы понимаете, это не заслуга и не осознанный выбор. Если вы не делаете комплимент накладным ресницам или изгибу бровей, которого не так-то просто достичь, комплимент абсолютно бестолковый.

Скорее всего, ваш собеседник часто слышит, как другим людям делают комплименты за красивые глаза, и не почувствует себя особенным, если услышит такую похвалу в свой адрес. А если у него действительно необычайно красивые глаза, он наверняка слышал этот комплемент

тысячу раз, и ничего нового вы ему не скажете. Похвалите лучше необычную прическу, которая позволяет человеку почувствовать себя особенным, уникальным.

Когда вы делаете комплимент глазам или любым другим чертам, которые невозможно контролировать (например, росту), ничего особенного в этом нет, потому что на нашей планете есть масса людей с такими же чудесными глазами.

Это стандартная, однотипная похвала, которую человек наверняка слышал миллион раз, и, по сути, можно было бы сделать тот же самый комплимент еще пятидесяти людям в тот же день. Никаких трудов и стараний эта физическая черта не требовала. Точно так же есть масса людей высокого роста. Какой смысл говорить: «Какой ты высокий! Круто!»?

Если у человека две руки и две ноги, разве можно хвалить его за это? Напротив, если человек активно занимается спортом и в один прекрасный день надевает облегающую футболку, выгодно подчеркивающую рельеф его мышц, наверняка для него это повод безмерно гордиться собой.

Почему? Он вложил в это много труда. Он изменил свою физическую форму, избавился от пивного животика, стал стройным и подтянутым. Он сделал осознанную и целенаправленную попытку добиться именно такой физической формы, – то есть для него это *важно*. Если вы действительно хотите максимально увеличить эффект и влияние комплимента, для начала обратите внимание на окружающих и понаблюдайте за ними.

Подумайте, как они себя позиционируют, потому что это даст информацию об их страхах и опасениях,

и можно будет использовать комплименты, чтобы укрепить их уверенность в этих сферах. Если кто-то регулярно ходит в тренажерный зал и фитнес стал неотъемлемой частью его образа жизни, очевидно, что он хочет позиционировать себя как человека активного, спортивного, заботящегося о своем здоровье. Подчеркните это комплиментом.

Похвалив то, во что человек вложил немало сил, вы добьетесь его симпатии. Это правило работает безотказно.

Выводы

- Знаете людей, которые всегда говорят что-то остроумное, уместное и примечательное? Никогда не задумывались, как им удалось развить это, казалось бы, фантастическое качество? Спешу вас обрадовать: стать остроумным намного проще, чем кажется, и вовсе не нужно быть прирожденным оратором. Применяя определенные хитрости и методы, можно добиться цели и создать именно такой имидж. Первый шаг – научиться поддерживать непринужденный разговор и приятный обмен репликами.
- Мы с вами отметили, что нельзя использовать в разговоре с малознакомым человеком абсолютные понятия. Исключите из своей речи вопросы и утверждения с такими словами, как любимый, единственный, худший и так далее. Если вы спросите собеседника «Какой у вас самый любимый фильм?», вы создадите сильнейшее давление, что приведет к неловкой паузе и убьет разговор. Лучше выбрать более общий вопрос. Он не потребует от вашего собеседника напряженного мыслительного процесса, поскольку допускает самые разные варианты ответов,

и ему не придется неожиданно выбирать один-единственный «верный» ответ.

- Важно правильно реагировать на слова собеседника. Слова и поступки человека имеют определенную цель, и, как правило, она заключается в том, чтобы добиться конкретной реакции окружающих. Этот шаг вовсе не так прост, как кажется. Обратите внимание на собеседника и подумайте, какие эмоции он хочет вызвать своими словами. И продемонстрируйте эти эмоции. Не тяните с ответом слишком долго, но слишком быстрый ответ тоже не рекомендуется. Главное, показать собеседнику, что вы внимательно слушаете и вам интересно.
- Если вы не можете придумать, что сказать, используйте метод свободных ассоциаций, чтобы сформулировать ответ. Это слова, которые первыми приходят на ум в связи с тем, что сказал собеседник. Лучше потренироваться заранее, чтобы вы смогли быстро и легко придумать ответ во время беседы. Ведь беседа, по сути, представляет собой ряд взаимосвязанных вопросов, ответов и историй, поэтому свободные ассоциации позволяют поддерживать разговор.
- С кем бы вы ни разговаривали, можно выделить примерно десять стандартных вопросов, которые вам, скорее всего, зададут. Они касаются вашей профессии, образования, того, как прошел ваш день, и прочих обычных вещей. Заранее подготовьте по два варианта ответа на каждый вопрос, первый – интригующий и особенный (объяснение для чайников), а второй – более информативный (экспертное объяснение). Слишком запутанный ответ на вопрос человека, с которым вы только что познакомились, не всегда полезен, он может сбить с толку и убить всякое желание продолжать разговор.

- И, наконец, научитесь делать грамотные комплименты. Этот метод тоже обманчиво прост. Хвалите за то, что люди могут контролировать или делают осознанно. Не выбирайте такие общие качества, как рост или цвет глаз; отдавайте предпочтение тому, над чем человек действительно работал. Собеседнику будет комфортно и приятно, и он проникнется к вам доверием.