

Глава 1.

Секрет обаяния

Что же значит быть обаятельным человеком?
Когда про кого-то говорят: «Он очарователен», о чем именно идет речь?

И что в точности подразумевает термин «опытный коммуникатор»?

Хотя может казаться, что талант быть всеобщим любимцем – это вещь загадочная, трудная для понимания и вообще покрытая тайной, на самом деле выучиться мастерству успешного разговорного общения может каждый – да-да, и вы тоже!

К сожалению, большая часть традиционных рекомендаций в данной области изобилует неверными представлениями о том, что же в действительности являет собой привлекательная, одаренная эмоциональным интеллектом личность, обладающая навыками здоровой коммуникации. В этой книге мы как раз и увидим, почему **многие распространенные представления о правильном разговорном общении на самом деле прямо противоположны ожидаемому результату.**

Налаживать связи с окружающими, выстраивать раппорт, искать тот особенный «вайб» между двумя людьми... все это нормально, это по-человечески и вполне вам доступно, и неважно, как трудно вам приходилось в социуме в прошлом. Однако правда и то, что для улучшения разговорных навыков придется радикальным образом менять мировоззрение. Нужно проявлять и готовность изменить его, и свободную волю, учась совершенно новым и незнакомым подходам к другим людям.

В последующих главах этой книги мы подробно рассмотрим отношение к харизме и подходы, которые прочнее всего связаны с этим понятием, а также практические пути к преодолению застенчивости и социальной неловкости. Вы узнаете маленькие хитрости, пригодные для повседневного общения, чтобы люди могли понять, что вы желаете до них донести. Еще я расскажу, что нужно для того, чтобы самим лучше понимать окружающих, а этот навык ничуть не менее важен в эффективной коммуникации. Наконец, скажу, что везде, где сталкиваются вместе непредсказуемые персоны, неизбежно возникают трения и напряженность. Поэтому вам также пригодятся некоторые стратегии, помогающие надежно маневрировать в обстановке неопределенности, неловкости и разногласий.

Я познакомлю вас с новейшими научными разработками и экспертными мнениями психологов, лингвистов, семейных консультантов, переговорщиков ФБР и исследователей в области нейронауки, чтобы дать вам возможно более полную картину практических представлений об искусстве и науке коммуникации. И я надеюсь, что, дочитав эту книгу до конца, вы начнете лучше разбираться в себе и проявлять искренний интерес к другим людям, что придаст вам уверенности в том, как находить к ним пути и налаживать с ними связи.

Все, что потребуется – это смелость в познании нового и желание получать при этом некоторое удовольствие.

Но все по порядку: сначала необходимо освоить навык, который, возможно, будет совершенно не тем, чего вы ожидали. Я говорю об искусстве инверсивной харизмы.

Что же такое инверсивная харизма?

«Я усвоила важный урок: люди забудут то, что вы говорили, забудут, что вы делали, но никогда не забудут, какие чувства вы у них вызвали».

Майя Энджелоу

Один из главных и эффективнейших сдвигов мировоззрения, на который способен любой из нас ради улучшения разговорного мастерства, таков: **всегда давать людям понять, что вы их цените, вместо того чтобы выпячивать собственную значимость.** Данный принцип именуется *«инверсивная харизма»* и, конечно же, идет вразрез со многими из наших укоренившихся представлений о шарме и уверенности.

Вот вам несложный эксперимент: попробуйте припомнить, когда у вас в последний раз было действительно плодотворное и радостное взаимодействие с кем-либо. Просто отложите на секундочку эту книгу и вспомните недавний разговор, который оставил у вас самое приятное впечатление. Получилось?

А теперь, держа в уме этот конкретный разговор, хорошо подумайте, почему именно тот случай вам так запомнился.

Может, когда разговор подошел к концу, вы сказали себе: «Ух ты! Сколько у этого человека обаяния и как он харизматичен! Какая это поразительная и интересная личность, какие он рассказывал захватывающие истории! Я был в восторге от его уверенного поведения. А его интеллект!»

Что ж, возможно, такие ощущения у вас и были. Но готов спорить на что угодно, на самом деле вас поразило то, как хорошо вы себя чувствовали в его присутствии. Вайб был на высоте, атмосфера была пронизана энергией и настоящей радостной химией. Но дело было не столько в восприятии чьей-то благословенной харизмы, сколько в том, что это *вы, вы сами ощущали себя особенным.*

Сколько из нас считают, что, дабы нравиться людям и очаровывать их, необходимо раздувать собственную значимость и убеждать окружающих, насколько мы потрясающие? Возможно, мы тратим массу усилий, изыскивая способы хорошо смотреться, или, общаясь с очаровательным собеседником, думаем, что, наверное, умение казаться забавным, рассказывать истории либо иметь в запасе впечатляющие воспоминания, которыми можно при случае поделиться с людьми, требует великих трудов, чтобы окружающие говорили: какой этот человек интересный, сексуальный, уникальный, и прочая, и прочая. Мы можем вообразить, что харизматичные личности всегда громогласные, компанейские, легкие в общении и вообще в них больше яркости и гламура, чем в других. Если стать хоть чуточку на них похожими, думаем мы, тогда и нас будут считать сверхобаятельными персонами.

Но такое определение вовсе не равно понятию «обаятельная личность». Это скорее описание какой-либо знаменитости. Если ваша цель – наладить глубинные и аутентичные связи с окружающими, добиться того, чтобы они

вас понимали и любили, вести приятные и продуктивные беседы и выстраивать истинные отношения с теми, кто находится рядом с вами, тогда лучше всего делать ставку не просто на харизму, но на инверсивную харизму. **А для этого нужно отложить свое эго в сторону, а не культивировать его.**

Ирония заключается в том, что если вы умеете вызывать у других ощущение, будто они привлекательны, интересны, ценны и уважаемы за их достижения и взгляды, то люди автоматически начинают больше вас любить и желать проводить с вами время.

Вы не обязаны быть:

- экстравертом;
- красивым и симпатичным;
- сверхумным или хорошо образованным;
- супернеобычным, уникальным и креативным;
- стендап-комиком;
- остроумным;
- привлекательным и обольстительным;
- великой личностью;
- самоуверенным в себе.

Вспомните тех, кого вы больше всего в жизни любили и ценили, вспомните общение с ними, искрящееся радостью,

и вы увидите, что эти люди вряд ли обладали всеми названными достоинствами! И это хорошая новость, потому что в таком случае и для вас они необязательны.

Сместите луч внимания

Вместо того чтобы рассматривать разговор как арену для демонстрации собственной личности, развлечения окружающих и доказательств своей значимости, переместите акценты. Поймите: по большому счету речь идет все же не о вас как таковом.

Сместите луч внимания на другого человека, и пусть он ощутит себя самой привлекательной, интересной и достойной любви личностью в компании.

Если вы сейчас читаете эту книгу, велики шансы, что не все элементы социального взаимодействия даются вам легко. Но инверсивная харизма поможет не только быстрее обрести успех в социуме, но и генерировать веселье и истинные контакты при минимальном стрессе и тревожности.

Есть такая история о леди Клементине Черчилль, супруге Уинстона Черчилля. Рассказывают, что однажды, будучи еще Клементиной Хозьер, она устраивала званый обед, на который были приглашены два кандидата в президенты. После обеда она отметила, что один из этих двух мужчин показался ей самой интересной личностью в мире... а другой дал ей возможность ощутить себя таковой. Возможно, вам не придется долго гадать, кого из мужчин леди Клементина сочла самым обаятельным, харизматичным и привлекательным!

Это довольно-таки проверенный факт, касающийся человеческой натуры, о котором многие забывают: **людям,**

в общем, неважно, насколько блистательны вы. Их не заботят ваши достижения, интеллект, красота или богатство. Возможно, вы способны всем этим вызвать некоторую долю зависти или ревности, но правда заключается в том, что в глазах других людей никакое из данных достоинств не делает вас ни на йоту очаровательнее или привлекательнее, чтобы проводить с вами время.

Что же вместо этого заботит людей? Да они сами! Люди (и вы в том числе) хотят чувствовать, что другие их видят, слышат и понимают. Хотят, чтобы их воспринимали, любили, слушали. Хотят ощущать себя интересными и ценными.

Представители человеческого рода заводят разговоры потому, что на определенном уровне им нужен контакт. Истинная связь между людьми дает ощущение принадлежности к социуму, того, что нас видят и слышат, что для нас есть место в этом мире. Все мы стремимся ощущать, что, когда мы что-то говорим, чем-то делимся, наш вклад в общение воспринимается тепло и даже радостно.

Смещая луч внимания с собственного эго на удовлетворение этой глубинной человеческой потребности, мы кардинально меняем перспективу и переосмысливаем в первую очередь цель такого понятия, как разговор.

Как правило, разговорное общение воспринимается как своего рода пространство, где необходимо доказывать свои достоинства, завоевывать внимание и одобрение, впечатлять, забавлять, убеждать и уговаривать, а также внедрять представление о собственной правоте, благополучии, желательности присутствия и тому подобное. Если смотреть на вещи под таким углом, разговор превращается в последовательность мелких хитростей, приемчиков в стиле пик-ап, приправленных изрядной долей самолюбования. Попытки

повысить уровень личной харизмы подобным образом всегда обречены на провал, и по весьма простой причине: они ставят в центр внимания вас.

Есть и альтернативный взгляд на разговорное общение – видеть в нем возможность пообщаться с другим, не менее чем вы удивительным и уникальным человеком, чему-то у него научиться, получить удовольствие в его обществе и создать атмосферу взаимной радости и взаимосвязи. Подобная точка зрения расширяет и трансформирует разговор, делая его в целом гораздо значительнее, чем столкновение отдельных эго. Сосредоточиваясь на человеке, с которым коммуницируем и устанавливаем связь, мы всегда добиваемся успеха, поскольку больше не ставим в центр себя.

Знаете, что самое замечательное в подобном сдвиге мировоззрения? Это весело! Если задуматься, то поглощенность собой может вызывать очень сильную тревожность. Если мы слишком обеспокоены собой и тем, как мы смотримся и нравимся ли окружающим, то разговор превращается в перформанс, а не возможность получать удовольствие в моменте. Так мы теряем спонтанность и контакт, уводя фокус внимания с того, что действительно имеет значение: с другого человека, взаимосвязи с ним и плавного течения беседы.

Для тех из нас, кому приходилось бороться с социальной тревожностью или застенчивостью, возможно, станет открытием тот факт, что **нам вовсе необязательно меняться как личности, чтобы преуспеть в социуме.** На самом же деле важны доверие, открытость, искреннее уважение, любознательность, доброта и валидация. Последнее – это понимание и признание закономерными социальные, эмоциональные и иные проявления чувств и поступки другого человека. А на это способен каждый.

Как осуществить сдвиг

Простое напоминание себе сместить фокус внимания творит чудеса. Но есть и другие способы, которые вы можете применить.

Итак:

Совет 1. Культивируйте искреннюю любознательность

Необходимость постоянно себя спрашивать «А что мне делать дальше?» может привести к стрессу. Лучше расслабиться и задайте собеседнику вопрос. Проявите искренний интерес к нему, задавайте открытые вопросы, которые вдохновят на развитие общения эффективнее, чем закрытые, на которые последуют поверхностные односложные ответы.

Хотя практически всегда хороший вариант – это о чем-то спросить в ходе беседы, по-настоящему вдумчивый вопрос транслирует дополнительное послание: «Я нахожу тебя интересным. Ты достаточно важен, чтобы я захотел узнать побольше. Ты не мог бы продемонстрировать мне свои знания?»

Даже простой вопрос – это уже валидация и фокус на собеседнике. Полезно также обращать внимание на невербальные выражения и уровни энергетики. Отмечайте вещи, которые особенно волнуют и интересуют собеседника, и спрашивайте об этом.

- «Так что же навело вас на мысль о переезде?»
- «Если бы вы могли завести сколько угодно собак, сколько бы их у вас было?»

- «Что бы вы посоветовали людям, которые хотят того же?»

Совет 2. Оценивайте и реагируйте

Если двое людей просто стоят рядом и ждут, когда же настанет их очередь вставить словцо, это совсем не беседа! Живая, динамичная беседа – это одновременное творчество обоих участников. Это значит, что ваша роль состоит в том, чтобы искренне слушать, что вам говорится, обрабатывать в уме услышанное, добавлять к высказанным идеям нечто свое и транслировать обратно собеседнику.

Когда два человека последовательно соблюдают подобный паттерн «выслушать-обработать-транслировать», возникает общение, превосходящее по значимости вклад каждого из отдельных его участников.

Вовлекайтесь в общение, демонстрируйте отклик. Не бойтесь отойти от обычных соображений по поводу того, как должно происходить общение, и, когда возможно, не ступайте на заезженную дорожку просто для того, чтобы отбарабанить отрепетированный текст.

Выслушайте, затем оцените услышанное. «Ух ты, как интересно! Значит, вы хотите сказать, что собственных собак у вас нет, но вы всегда ими занимались как волонтер?»

Это показывает, что вы не только слушаете внимательно, но вам также важно по-настоящему осознать услышанное. Далее можно развить тему и добавить что-нибудь от себя. «Звучит интересно. Но, наверное, трудно пристраивать собак? Интересно, как это – брать к себе животное на короткий срок».

Совет 3. Ограничивайте разговоры о себе

Чтобы стать мастером разговорного общения, не нужно изображать мученика или коврик для вытирания ног. Естественно, аутентичность во многом подразумевает умение показать себя в беседе тем, кем вы по-настоящему являетесь. Иными словами, старайтесь ограничивать активные попытки перевести разговор на себя. Неумеренность ведет к «разговорному нарциссизму», и собеседник почувствует, что любое общение сводится только к вашей персоне.

В действительности нужда говорить о своем опыте вообще возникает крайне редко. Например, если ваш собеседник любит собак и ему приятно о них рассказывать, наслаждайтесь беседой, не пытаясь указать, что у вас тоже имеется пес или, наоборот, аллергия на шерсть. Вы можете полностью находиться в моменте и с удовольствием участвовать в разговоре, не стараясь быть в центре внимания.

Химия посредством игривости

Надеюсь, мне не нужно рассказывать, что такое химия?

Никто не способен в точности объяснить ее природу, но все мы знаем, как она ощущается. Это ощущение само по себе является мощным ключом к природе химии. О ней нелегко рассуждать с позиции чистого разума или ставить в жесткие рамки. Просто мы так чувствуем.

Говоря о химии, я не хочу создавать у вас впечатление, будто речь идет исключительно о романтическом влечении. Я убежден, что взаимодействиям любого рода свойственна эта невыразимая энергетика и вайб в целом, и если мы желаем стать обаятельными и привлекательными мастерами

разговорного общения, тогда нужно выяснить, как с этой энергией работать.

В предыдущем разделе я объяснял, насколько важен сдвиг в понимании сути разговорного общения и как переориентировать внимание с себя на другого человека. И все же, хотя вы, возможно, способны комфортно общаться с кем-либо, это не то же самое, что ощущение странного жара, химии взаимодействия с этим человеком. Так в чем же разница?

Доктор Венди Л. Патрик – судебный адвокат, поведенческий аналитик и автор книги «Красные флажки: как распознать псевдодрузей, саботажников и безжалостных людей». По ее мнению, химию можно определить следующей простой формулой:

Раппорт + Позитивное напряжение = Химия

Раппорт – это общий позитив, теплота, понимание, близость, комфорт, приязнь и доверие между людьми. Что ж, это все очень мило, но это и в самом деле химия? Доктор Патрик утверждает, что нет. Чтобы зародилась химия, необходимо еще добавить щепотку напряжения.

Позитивное напряжение – это явление за пределами всяческих норм, требующих сидеть смирно и проявлять внимание. Это ощущение некоей разбалансированности, частичка неожиданности, внезапное очарование неизвестного, даже легкий налет шока и потрясения. Иными словами, небольшая доза позитивного напряжения придает ситуации радость! Именно этот магический ингредиент игривости преобразует милую беседу в общение, пронизанное химией.

Следуя приведенной формуле, можно, создавать химию, генерируя раппорт, а после, образно выражаясь, замешивая

в создаваемый коктейль катализатор игривости, то есть напряжение, ровно в той мере, дабы все стало еще интереснее. Но не стоит применять данный трюк при назначении свиданий. Юмор, остроумие, живость и толика неожиданности и так привнесут в любой разговор свежую струю.

Веселость и беззаботность быстро создают ощущение интимности и взаимосвязи, снижая уровень стресса. Также со временем они формируют доверительность и действуют как приглашение к взаимной комфортности общения. Как бы то ни было, «играя», люди говорят друг другу: «Я не воспринимаю тебя как угрозу. И я тоже не угрожаю тебе. Так что... может, повеселимся?» Если таким образом разоружить собеседника, заставить опустить защитные барьеры, он становится гораздо доступнее для истинного контакта.

Химия вносит оживление, побуждая к взаимодействию. Она создает настрой креативности, честности и аутентичности. А кроме того, у химии есть одна функция, о которой часто забывают, – она обладает почти волшебной способностью снижать опасный накал беседы и устранять конфликты. Игривость рассеивает осуждение и подозрительность. О разрешении конфликтов мы поговорим ближе к концу книги, а пока что знайте: к месту озвученная шутка и чуточка игривости способны умиротворить целый океан взрывоопасности и неловкости.

Правила игры

Атмосфера взаимодействия может внезапно измениться, если вы воспринимаете разговор как игру, а не как состязание, перформанс, лекцию или нечто подобное. Но любая игра имеет правила. Вот некоторые из них, которые не мешают держать в уме, привнося в общение игривость.

Действуйте в соответствии с ситуацией

Сексуальная игривость очевидным образом воспрещена в профессиональных или платонических отношениях, поэтому следует корректно пользоваться юмором, чтобы ваше поведение не восприняли в штыки. Всегда помните: ваша цель – не выглядеть умником или весельчаком, а создать легкую атмосферу, доставляющую удовольствие всем. Это означает, что, если другой человек не в настроении веселиться, не стоит форсировать веселье.

Забавляйтесь

Упомянув о необходимости соответствия ситуации, скажу то, что может вас удивить: игривость в общении – это не столько желание позабавить другого человека, а скорее умение... позабавиться самому. Маленькие дети инстинктивно это осознают. Они редко приглашают товарищей в игру, а просто начинают играть сами, и другие тянутся в игру, потому что им любопытно – а что же там такого веселого?

Намеренные попытки развлечь других способны быстро разрушить естественную динамику общения, заменив ее прессингом и обязаловкой. Просто забавляйтесь – и заметите, как скоро люди заинтересуются и присоединятся к вам.

В первую очередь – раппорт, а не напряжение

Если вы начнете с игривого напряжения, не установив сначала раппорт, то рискуете создать атмосферу неловкости, собеседник может почувствовать неуважение к себе или даже отчаяние. А вот внезапное включение доли напряжения в процессе развивающейся беседы работает безукоризненно,

действуя как фон для доверия и комфорта. Без такого фона вы получите одно только напряжение.

Говорите о вещах, общих для вас обоих, делитесь впечатлениями, даже выскажите парочку комплиментов (пока этого достаточно), и только потом, не забывая об игривости, добавьте немножко напряжения. Этого можно добиться, бросив веселый вызов, беззаботно подшутив, сделав неожиданное замечание или произнеся неординарную шутку. Раппорт способен составить фундамент вашего взаимодействия, в который будет замешана крошечная частица напряжения.

Весело должно быть всем

Совершенно не нужно проявлять злобность, грубость и ходить по краю дозволенного, чтобы рассказать хороший анекдот или продемонстрировать остроту ума. Лучше сделайте так, чтобы весело и радостно было вам обоим. Слишком откровенные шутки также ни к чему; можно создавать мощную атмосферу юмора и веселья, не заставляя людей кататься по полу от смеха. Задавайте забавные вопросы из серии «что бы вы сделали, если» или озвучьте несколько щекотливое признание о чем-то неожиданном. Если вы мастер инверсивной харизмы, для вас не проблема немножко поиграть в клоуна от случая к случаю!

Как выглядит игривость

Итак, правила мы запомнили; но как это выглядит в реальном разговоре – быть игривым и генерировать химию?

Теперь, когда мы знаем, что химия – это скорее ощущение, а не что-то, вычитанное из книжек, постарайтесь

воспринять следующие далее примеры с открытым разумом. Если просто читать написанные слова, текст может показаться не особенно веселым и забавным. Однако в контексте ситуации тонкая игривость общения и создает желанную дружескую химию во взаимодействии.

Выходя в открытый мир и пытаясь привнести немного игривости в разговорное взаимодействие, не забывайте: игривость зачастую определяется той самой неуловимой энергетикой, языком тела, выражением лица и, что самое важное, искренним желанием и способностью радоваться самому и радовать других. Все это попросту невозможно подделать!

Запомнив данное условие, давайте ознакомимся с обещанными примерами игривости в реальной жизни. Посмотрим, сможете ли вы определить, что именно генерирует химию.

- Вы приходите в гости, и хозяин начинает шутливо извиняться за предложенное угощение, сокрушаясь, какой он плохой повар. Вы смеетесь и отвечаете, что, конечно же, это не так, еда замечательная... а потом голосом театральной звезды объявляете: «Даже если ваша готовка действительно ужасная и мне предстоит от нее умереть, для меня честь погибнуть в столь достойной компании».
- На рабочей конференции вы ловите чей-то внимательный взгляд и, смеясь, говорите: «Я зашел только ради бесплатной закуски! – как будто раскрывая великий секрет. – А вас сюда что привело?»
- Дружески беседуя с группой знакомых, вы игриво втягиваете в разговор одну тихоню. «Ой, Сара, эти ребята нападают на меня всей толпой. Не защитишь бедного малыша?»

- На рабочей встрече с коллегами, которых вы отлично знаете, начальник объявляет: «Есть хорошая новость и есть плохая. Плохая в том, что из-за ремонта по соседству мы завтра на работу не попадем». Вы быстро реагируете с ухмылкой на лице: «Подождите, вы уверены, что это не та самая хорошая новость?»
- Приятель глядит на вашу любимую розово-оранжевую гавайку и выразительно поднимает бровь. Вы говорите: «Именно это и зовется модой, Грег. Ты не бойся, это не заразно».
- Вы покупаете лыжную маску в магазинчике спорттоваров и дружески болтаете с кассиршей. Она спрашивает, для кого маска. «О, для меня, – беспечно отвечаете вы. – Я подумывал завтра ограбить банк». Она смеется и говорит: «Правда? Как увлекательно! Но знаете, если вас поймают, мы деньги за нее вам не вернем!»
- Некто говорит вам: «Слушай, обещаешь попозже просмотреть этот документ?» Вы изображаете демоническую ухмылку, потираете руки и отвечаете: «Ну конечно, обещать я могу все что угодно...»

Как всегда, старайтесь держать в уме правила игры и формулу **Раппорт + Позитивное напряжение = Химия**. Смотрите на позитивное напряжение как на капельку острого соуса в доброй порции раппорта. Тише едешь – дальше будешь.

Не забывайте, что не нужно нервничать по поводу того, как бы сказать нечто очень умное, забавное и интересное. Если вам это не удастся, ничего страшного! Расслабьтесь, смиритесь и наслаждайтесь ситуацией, а игривость придет со временем.

Практикуйте разговорную восприимчивость

Убежденность в открытости своего ума сродни убежденности водителя в том, что уровень его вождения выше среднего. Похоже, каждый себя считает таковым, что статистически просто невозможно! Мы можем искренне верить, что обладаем открытым умом и готовы к искреннему общению с любыми собеседниками и на любую тему. Но если отнестись к себе по-честному, то настоящая открытость ума окажется чем-то большим, чем простое намерение терпеливо объяснять людям, в чем они не правы... или вообще их игнорировать.

Мир сейчас более сложный и шумный и сильнее разобщен, чем когда-либо. Дебаты (или следует сказать «споры, баталии и всеобщие войны»?) достигают лихорадочного и яростного накала, особенно в интернете и в СМИ. Терпение, милосердие и искреннее понимание становятся исчезающими видами.

Даже если мы в открытую не сталкиваемся с кем-то лбами, все равно может иметь место неявный налет закрытости к тому, что хочет выразить другой человек, и он ощущит вашу негибкость и нежелание искать компромисс.

Джулия Минсон – адъюнкт-профессор общественной политики в Гарвардской школе управления имени Кеннеди. Она занимается исследованиями в области конфликтологии, переговорных процессов и того, что сама она называет «психологией несогласия». В свете рассматриваемого нами вопроса работа доктора Минсон предлагает интересные наблюдения относительно того, как завязывать отношения с людьми, отличными от нас. (Подсказка: это касается абсолютно всех!) Хотя она делает упор в основном на такие

горячие темы, как политика, расовый вопрос и идентичность, ее теория «разговорной восприимчивости» применима ко всем нам, связаны мы с животрепещущими темами или нет.

Минсон утверждает: **«Разговорная восприимчивость означает способность использовать специальный язык – слова и выражения – для того, чтобы убедить собеседника, что вы обращаете внимание на все, сказанное им, и обдумываете его слова».** [Цит. по: *Nerenberg, J., 2024. “How to Turn Down the Tension in a Conversation” in The Greater Good Science Center at the University of California, Berkeley*].

По словам Минсон, недостаточно просто проявлять восприимчивость к взглядам другого человека; вы также должны подавать с помощью языка тела, слов и выражений активные сигналы, что воспринимаете их.

К счастью, это не бином Ньютона. Такие фразы, как «Я тебя понял», «Ясно» или «Я услышал твоё мнение» – чистое золото в разговоре, даже если нет никаких конфликтов и разногласий. Давайте посмотрим на это повнимательнее.

Аббревиатура HEAR

Аббревиатура HEAR проста в запоминании, и очень полезно иметь ее в виду в разгар беседы.

Н – Hedging, или хеджирование. Это когда нужно что-то смягчить и взять умеренный тон. Используйте такие слова, как «может быть», «возможно», «некоторые люди», «иногда», «вероятно». Вместо того чтобы сказать: «Это единственный путь для продвижения», скажите: «Мой опыт подсказывает, что это замечательный путь для продвижения. Думаю,

что, может быть, другие люди нас поддержат». Мы поговорим подробнее о силе правильного языка при разрешении конфликтов в главе 5.

Е – Emphasizing Agreement, или упор на согласие. Это делается с помощью слов, показывающих, что вы с собеседником на одной стороне. Просто используйте акцент на «мы» вместо «я» в таких фразах, как «**У нас с вами** единое мнение по поводу того-то и того-то» или «**Я тоже** думаю/ощущаю...» То есть подчеркивается согласие и уточняются области, где имеются общие взгляды, вместо разногласий.

А – Acknowledgment, или признание. Здесь мы прилагаем усилия, показывая, что услышали и поняли то, что нам говорят, с помощью перефразирования, оценки или непосредственного повторения. Лучшее признание – не признание в буквальном смысле услышанных вами слов, а искренняя попытка ухватить глубинный смысл и намерение, скрытые за высказанным мнением, даже если вы сами так не думаете.

Мы должны продемонстрировать, что понимаем точку зрения собеседника так, как он сам ее понимает, а не так, как она выглядит сквозь призму нашего личного восприятия. К примеру, если человек называет себя «защитником жизни» и высказывает по данному вопросу личное мнение, мы выражаем признание, используя тот же термин, а не свой собственный, например, «противник абортов» или даже «противник женщин», что неизбежно вызовет напряженность, а не ослабит ее.

R – Reframing to the Positive, или переориентация на позитив. Это плавная корректировка лексики, вызывающей противодействие, в более позитивную сторону. Так, вместо «Это глупо, даже помыслить не могу, чтобы согласиться»

скажите: «Думаю, будет интересно побольше узнать об альтернативных вариантах». Можно просто отыскать более мягкие эвфемизмы для замены слов, действующих как триггеры разногласий и защитных реакций.

Самое замечательное в методе HEAR доктора Минсон – его контагиозность, то есть заразительность. Чем больше разговорной восприимчивости вы продемонстрируете, тем проще будет собеседнику ответить вам тем же. **Если вы будете выказывать отношение, пронизанное теплотой, уважением и любознательностью, другой человек пойдет вам навстречу.** Если же, напротив, вы привнесете в общение энергетику глухой обороны, высокомерия или враждебности, неудивительно, что вы получите зеркальный ответ.

Люди с врожденным талантом разговорного общения понимают: **важно не что говорить, а как.** Коммуникация проходит в большей степени за счет вашей энергетики, отношения к собеседнику и стиля коммуникативного поведения, чем путем озвучивания идей и концепций.

Вам когда-нибудь приходилось общаться с человеком, которого вы недолюбливаете, хотя и сложно сказать почему именно? Возможно, он произносит верные слова, нажимает на нужные кнопки, но все равно вы ему не верите, он вам не нравится. Вы можете приводить рациональные аргументы, вести себя вежливо и интеллигентно, однако эмоциональная вовлеченность у вас отсутствует. И, возможно, также отсутствует реальное ощущение *восприимчивости* с вашей стороны.

В исследовании Джулии Минсон с разговорной восприимчивостью был соотнесен конкретный языковой стиль. Однако, скорее всего, данный стиль является лишь внешним проявлением глубинного подхода, связанного с истинным

уважением, любознательностью и открытостью по отношению к человеку, находящемуся перед вами.

В следующий раз, разговаривая с кем-то, непохожим на вас, или с тем, кому обычно не удастся найти с вами общую почву для общения, попробуйте держать в уме следующее.

Разногласия и различия не имеют значения. И это правда. Возможно налаживать радостные, продуктивные и вдохновляющие контакты с самыми разными людьми. Хотя людей, как правило, роднит сходство, это вовсе не обязательно. На самом деле осознание, что любой человек может вас чему-то научить, уже большой шаг к культивированию истинной восприимчивости.

Фокусируйтесь на вайбе, эмоциональном подспудном настрое, контакте, атмосфере и энергетике – *это прежде всего*. Как только вы начнете это делать автоматически, любая дискуссия станет интересной и плодотворной. Иначе вы получите в итоге разногласия даже с теми, с кем обычно общались в полном согласии!

Отложите это в сторону. Это трудно, я знаю. Но важно сделать приоритетом взаимосвязь, понимание и даже радость, поставив их выше потребности всегда быть правым или заставлять других соглашаться с вами.

Держите ситуацию в мягких лапках. В мире есть место для миллионов самых разных взглядов, и всегда есть выбор – не настаивайте на своем мнении, не принимайте чью-то сторону и не информируйте всех о том, что вы по-настоящему думаете. Высказывайтесь неопределенно и сохраняйте открытость, вместо того чтобы решать, кто прав, кто круче и кто тут победитель. Проявляйте интеллектуальное смирение.

Не попадайтесь на приманку конфликта. Если восприимчивость не относится к числу ваших сильных сторон, есть один практический совет – ограничьте количество времени, которое проводите в интернете или соцсетях. Данные ресурсы созданы специально для того, чтобы подпитывать и раздувать конфликты и гнев, они прививают нездоровые ментальные и эмоциональные привычки. Лучше выйдите в реальный мир и пообщайтесь с реальными людьми.

Предполагайте лучшее. Будьте милосердны к людям, не рубите с плеча, оценивая их взгляды. Например, если вы не совсем понимаете человека, то, прежде чем предполагать, что он говорит ерунду, исходите из того, что это вы не совсем его поняли, и задавайте вопросы.

Результаты исследований доктора Минсон используются для того, чтобы продуктивно вести разговор на такие острые темы, как вакцинация, контроль за оборотом оружия и религия. Как правило, ее труды берут на вооружение люди с одной и той же стороны политического спектра, чтобы анализировать и сглаживать разногласия и недовольство политических противников. Однако, имея в виду разговорное общение, стоит отбросить менталитет «одна и другая сторона». В то время как работы Минсон используются для снятия напряженности и урегулирования конфликтов, чтобы побудить людей принять определенную политическую позицию или снять какие-либо культурные разногласия, истина заключается в том, что, **думая о людях как о «другой стороне», мы уже теряем изрядную долю разговорной восприимчивости.**

Метод HEAR применяется не для того, чтобы мягко побудить окружающих принять нашу точку зрения, но скорее, чтобы разоружить наше личное эго, дабы оно не стояло на пути к истинной взаимосвязи. **Налаживайте контакт**

и добивайтесь реальной вовлеченности – вот ваша цель. Исходите из того, что существует нечто, что может позволить выстраивать взаимосвязь, и будьте восприимчивы, чтобы, когда это нечто проявит себя, не упустить шанс.

Тихое и громкое слушание

Давайте еще раз вспомним задачи, которые ставит Джулия Минсон:

- 1. Будьте открыты и восприимчивы.**
- 2. Демонстрируйте открытость и восприимчивость.**

То же самое относится и к более специфическому навыку слушания. Нужно не только слушать активно, но и демонстрировать это ради блага другого человека.

Если вам приходилось разговаривать с человеком, абсолютно глухим и неотзывчивым к вашим словам, тогда вы поймете, почему «громкое слушание» так важно. Если собеседник слушает, но внешне это никак не проявляется, то общий эффект таков, будто он не слушает вообще.

Что значит громко слушать:

- Слушать всем телом, отражая эмоциональное содержание услышанного с помощью невербальных проявлений и языка тела. Например, когда собеседник широко улыбается или хмурится, мы тоже хмуримся или улыбаемся; если он склоняется к нам, мы делаем то же.
- Действовать как «разговорный чирлидер», поддерживая и побуждая человека рассказать свою историю.

Это означает вести себя как внимательная и вовлеченная аудитория, вставляя «Что, правда?», «Ага» или «Ух ты, а что потом?» Тем самым вы не перебиваете человека, а делаете ободряющие вставки, удерживающие фокус внимания на говорящем.

- Выказывать восприимчивость, интерес и даже благодарность за то, что вам говорят. Люди общаются потому, что на глубинном уровне хотят, чтобы их видели, слышали и признавали. Хотят, чтобы их истории, опыт, восприятие нашли свое место в мире, чтобы их самих принимали за их ценность и принадлежность к своему кругу. Все это вы можете донести до собеседников, уделяя им безраздельное внимание и говоря такие слова, как «Я весь внимание», «Расскажи мне обо всем» или «Ого, вот теперь это становится интересным!»
- Проявлять искреннюю любознательность. Задавайте осмысленные наводящие вопросы, показывающие, что вы слушаете внимательно и хотите узнать больше. Оценивайте услышанное открыто и без спешки. Входите в мир другого человека спокойным шагом. Не нужно нетерпеливо ждать, когда же наступит ваша очередь высказаться.

Громкое слушание способно укреплять связи, вызывать доверие, усиливать раппорт и привносить энергию и динамику во взаимодействия. Когда вы слушаете громко, атмосфера вокруг, да и сама беседа, напитывается энергией и жизнерадостностью. А ваши междометия и краткие вопросы работают как игровые стимулы, побуждающие человека к разговору.

Если общение характеризуется громким слушанием *обоих* собеседников, то становится энергизирующим,

вдохновляющим, радостным и взаимным. Это верный способ донести до человека, что вам важны его слова, что вы не собираетесь тянуть одеяло на себя и единолично становиться центром общения.

Однако следует сказать, что громкое слушание порой становится... ну, слишком громким.

Слушание подобного рода может не сработать, если человек воспитан в культурной среде, где *любое* перебивание говорящего считается грубостью. Разным культурам свойственны разные правила разговорного взаимодействия, у мужчин и женщин бывают разные каноны общения или предпочтения, а также существуют тонкие различия в зависимости от возрастной группы и даже типа личности. Более того, громкое слушание в одних ситуациях и контекстах срабатывает, а в других нет.

Давайте рассмотрим другую опцию: тихое слушание. Возможно, этот тип слушания лучше вам знаком, поскольку речь здесь идет о молчании как о предоставлении другому человеку возможности поговорить и раскрыться. Это слушание так же активно, как и громкое, просто данная активность осознанно *формирует пространство*, где другой человек может поделиться своими соображениями.

Вовлекаясь в тихое слушание, мы транслируем свое присутствие и сфокусированную осознанность, в то же время уводя личное самовыражение в фоновый режим. Мы немного отступаем и просто слушаем. Мы по-прежнему издаем тихие междометия вроде «Хмм» или «Ага», показывая, что внимательны и присутствуем в моменте, но все это сведено к минимуму. Можно задать вопрос, а потом спокойно ждать, давая время для ответа, и не спеша предложить что-то еще или высказать собственное мнение.

Как вы можете себе представить, слушание такого рода лучше всего подходит для чувствительных разговоров, глубоких тем, длительных взаимодействий или ситуаций с сильным накалом эмоций. Оно практикуется в кабинете консультанта или в том случае, если ваш ум чем-то перегружен и вам просто нужно снять с себя бремя.

И громкое, и тихое слушание имеют право на существование. Истинное искусство и умение слушать приходит с пониманием, когда и как использовать каждый из данных инструментов в вашем чемоданчике мастера слушания. Слушать – всегда хороший ход, и вряд ли вы ошибетесь, больше слушая и меньше говоря. Однако разговорный навык достигнет невероятных высот, если вы научитесь выбирать лучший способ слушать.

В первую очередь прочувствуйте связь

Самая простая цель слушания – это сделать так, чтобы другой человек ощутил: его слышат, понимают и принимают (и желательно, чтобы это было на самом деле так). Задача слушания – не изобразить талантливую игру и не проявить себя хорошим слушателем. Ведь если вы заняты лишь тем, чтобы произвести подобное впечатление, то перестаете по-настоящему слушать, вот в чем проблема! Правильный способ слушания – тот, что лучше всего подходит стилю общения другого человека, а также общему контексту и атмосфере момента.

Когда вы слушаете людей, слушайте их *целиком*. Постарайтесь ощутить, почему они хотят говорить, в чем состоит их эмоциональная потребность, что они надеются получить от беседы. Если вы осознаете, что ваша роль слушателя заключается в том, чтобы помочь другому человеку

донести его послание, станет яснее, какой стиль слушания подходит здесь более всего. Зачастую вполне достаточно отметить изначальный уровень энергетики взаимодействия; если человек тих, спокоен, нетороплив, возможно, он оценит тихое слушание. Если же собеседник оживлен, много говорит или активно ищет зрительного контакта и вашей вовлеченности, тогда он скорее предпочтет громкое слушание.

Пусть ваше тело говорит

Разница между «тихо» и «громко» – это чрезмерное упрощение. Вам не приходилось замечать, что некоторые люди способны, едва войдя в комнату, захватить всеобщее внимание, не произнеся ни единого слова? А может, видели, как человек говорит без конца, и все же его слова ни на что не влияют?

Молчание может быть теплым, приглашающим, активным. И точно так же непрекращающаяся болтовня может быть пронизана одиночеством и пустотой. То есть я хочу сказать, что нужно мыслить шире, чем просто в парадигме «тишина против шума». Помните: когда речь идет о коммуникации, вам предлагается богатая палитра оттенков, выходящих за рамки произносимых слов. У вас есть язык тела: выражение лица, позы, жесты, невербальные звуки и выражения, в вашем арсенале характер и скорость движений, зрительный контакт, дистанция между собеседниками и то, как вы себя позиционируете относительно другого человека.

Вместо того чтобы мыслить исключительно в терминах «произвожу я шум или нет», постарайтесь поддерживать и подпитывать самовыражение собеседника как по вербальным, так и по невербальным каналам. Кивайте головой,

отзеркаливайте его выражения. Отвечайте на зрительный контакт. Склоняйтесь к нему, как бы говоря: «Расскажи мне побольше», или отклоняйтесь от него: «Ого, это невероятно!»

Отмечайте любые сигналы в пользу конкретного типа слушания

Если вы слушаете внимательно и с интересом, то порой замечаете, что люди дают понять, какой тип слушателя желали бы в вас видеть. Если собеседник постоянно повторяет: «Верно?» или «Как вы думаете?» и ожидающе на вас смотрит, можно предположить, что он хочет, чтобы вы вступили в разговор и поддержали его с помощью громкого слушания, например, сказали: «Точно!» или «Согласен. А что было потом?» Такие реакции демонстрируют, что вы осознаете его потребность и рады заполнить паузы.

С другой стороны, если кто-то не ищет вашей вовлеченности подобным образом, возможно, он дает понять, что просто хочет своими словами изложить то, что у него на душе, и чтобы его не перебивали.

Наконец, не забывайте о контексте

Громкое слушание лучше всего подходит для неформальных и спонтанных разговоров, которые ведутся ни о чем конкретно. Это спокойные, дружеские неспешные беседы между равными. Оглянитесь, и если большинство присутствующих демонстрируют подобное слушание, последуйте их примеру. Тихое слушание, как правило, подходит для формальных, запланированных или необычных ситуаций, когда нужно сначала думать, а потом говорить, или же имеющих особую гласную или негласную повестку.

Выводы

- Существует множество неверных представлений относительно сути коммуникации и хороших разговорных навыков.
- Для улучшения разговорных навыков нужно совершить сдвиг в мировоззрении и в первую очередь начать культивировать инверсивную харизму, то есть поработать над тем, чтобы другие люди в вашем присутствии ощущали собственную ценность, вместо того чтобы убеждать их, насколько ценны мы сами. Когда вы даете окружающим понять, какие они привлекательные, интересные, ценные и уважаемые, люди неосознанно начинают любить вас.
- Люди вступают в разговор главным образом потому, что хотят установить контакт, желают, чтобы их заметили, а значит, то, что вы их слушаете и признаете, очень для них важно. Сместите луч внимания с себя на собеседника и учитесь ставить в центр других, а не себя.
- Культивируйте атмосферу доверия, открытости, истинного уважения, любознательности, доброты и валидации. Интересуйтесь людьми, ограничивайте разговоры о себе, активно слушайте и реагируйте.
- Химия – это ощущение невидимой, но сильной эмоциональной связи между людьми. Для намеренного создания химии можно воспользоваться формулой: «Раппорт + Позитивное напряжение = Химия». Сначала создайте раппорт, ведите себя в соответствии с ситуацией и сделайте так, чтобы радостно было всем.
- Постоянно напоминайте себе о необходимости практиковать открытость ума и интеллектуальное смирение,

чтобы повысить восприимчивость к взглядам других людей. Разговорную восприимчивость требуется транслировать собеседникам как вербальными, так и невербальными способами.

- Метод HEAR очень полезен. Вы хеджируете свои замечания, по возможности делаете упор на согласие, признаете то, что в действительности хочет высказать собеседник, и переориентируетесь на позитив. Тем самым устанавливается истинная связь, несмотря на все разногласия. Поддерживайте настрой истинной теплоты, уважения и любознательности, и люди наверняка ответят вам тем же.
- Наконец, осознайте разницу между тихим и громким слушанием. Первое используется, если демонстрация присутствия и создания пространства для собеседника важнее, чем ваши вовлеченность и одобрение, характеризующие громкое слушание.