

Оглавление

Глава 1. Первое впечатление бывает только одно	7
Формула дружбы.	12
Трехчастная формула светской беседы	21
Уравнение представления	30
Выводы.	37
Глава 2. Как стать человеком-зеркало (а видеть свое отражение любят все)	39
Коэффициент общения 43:57	39
Базовая формула рефлексивного слушания	48
Уравнение эмпатии.	58
Выводы.	63
Глава 3. Глубинное взаимодействие	66
Секретная структура убедительной коммуникации	66
Говорите так, чтобы вас слышали	74
XY-формула рассказывания историй	79
Формула LOL.	88
Смех как вид коммуникации	94
Выводы.	96

Глава 4. О полезном балансе приятных взаимодействий	99
Магический коэффициент взаимоотношений	99
Нет ничего «нейтрального»	104
Уравнение доверия	109
Как применять уравнение доверия.	112
Элементы хорошего извинения	116
Выводы.	125
Глава 5. Стратегия выхода из общения	128
XYZ-формула ассертивной коммуникации.	128
Лучший способ закончить разговор.	137
Зомби-беседы	140
Исчезните, как призрак.	143
Выводы.	147
Основные положения	149

ГЛАВА 1

Первое впечатление бывает только одно

Если вы решили прочитать эту книгу, велика вероятность, что вы не считаете себя человеком от природы общительным. Возможно, вы с легкой завистью наблюдаете, как люди вокруг вас легко и уверенно знакомятся, ведут беседу, то есть делают то, что лично для вас составляет проблему, вводит в смущение, заставляет нервничать или просто представляет загадку. Наверняка любой из нас может вспомнить кого-то из знакомых, который без всякого труда взаимодействует и общается в социуме. Такие люди всем симпатичны, с ними комфортно, они остроумны и очаровательны.

Простительно думать, что подобного рода социальный навык дается от рождения, то есть он либо есть, либо его нет, и тут уж ничего не поделать. Но я как раз и ставлю себе задачу убедить вас, что социальные навыки — вовсе не редкостный талант,

которым обладают лишь немногие избранные. Нет, умение коммуницировать, налаживать контакты и плодотворно участвовать в социальных ситуациях — это всего лишь комплекс навыков, зависящий от определенного набора правил и принципов. Никакой магии или везения! Разберитесь в этих принципах и правилах, постоянно следуйте им, и я не вижу ни единой причины, чтобы вы не смогли превратиться в эталон всеобщего любимца.

В последующих главах мы подробно разберем некоторые из ключевых навыков, буквально разложим все по полочкам, чтобы вы тут же начали совершенствоваться в них, вне зависимости от того, кем вы являетесь и каковы ваши личные ограничения. Я собрал множество научных результатов и сведений из обширного круга источников. Мои консультанты и наставники — это и эксперты, изучающие социальную коммуникацию, язык и взаимодействие, и психологи, и коучи, и мастера урегулирования конфликтов.

Смотрите на книгу, которая сейчас перед вами, как на своего рода справочник по современному этикету. Да, я знаю, «этикет» — ужасно старомодный термин; перед глазами так и возникают картины чопорной Викторианской эпохи с ее строгостями. В действительности этикет — это намного больше, чем манеры и приличия. По словам Линн Коуди, канадской писательницы, не надо «путать традиционное поведение и хорошие манеры. Определение этикета гендерно нейтрально — данное слово просто означает, что мы стремимся в любую минуту делать все, чтобы человек, находящийся в нашем обществе, чувствовал себя легко».

Следовать неписаным правилам поведения в обществе означает: осознавать себя и других; вести себя уважительно и тактично; быть гибким и легким

в общении; и всегда отдавать приоритет налаживанию контакта и гармонии перед всем прочим. Эта книга несколько отличается от тех, что вы могли читать по данному предмету; мы будем исследовать не просто традиционные правила хорошей беседы и таинственные тонкости налаживания дружеских отношений, но и навыки, которые ценятся меньше, — например, как и когда говорить «нет», когда помалкивать и как завоевывать доверие.

Здесь будет всего понемногу, и вы увидите, что принципы, которые мы изучим, применимы к профессиональным и личным отношениям, к неформальной и более серьезной дружбе, к повседневному общению со знакомыми и к романтическим связям любого рода.

Но вначале я расскажу немного о себе. Скажу честно — меня никогда не считали особенно общительной личностью экстравертного толка. Большую часть жизни я был застенчивым и чуточку неуклюжим. Мне всегда казалось, будто всем прочим при появлении на свет вручили некую книгу правил, как общаться с окружающими, а мне просто не досталось своего экземпляра. Я ничего не воспринимал как естественное и очевидное и всегда испытывал сложности, чтобы ясно выразить свои мысли.

Книга, которую сейчас читаете вы, в точности такая, о которой я мечтал долгие годы. Давным-давно я больше всего на свете хотел получить прямое и конкретное, без всякой воды, объяснение, как и почему нужно общаться, — с мельчайшими подробностями процесса коммуникации и конкретными указаниями, что в точности делать, а чего не делать.

В итоге я остановился на таком формате, как «формула», поскольку формулы имеют для меня наибольший

смысл. Когда вы сведете содержание большей части человеческого взаимодействия к фундаментальным компонентам, то обнаружите несколько повторяющихся тем.

Чем больше я углублялся в предмет, тем сильнее убеждался, что мир коммуникации и связей не так велик и загадочен, как я думал всегда. Начав применять узнанное на практике, я с удивлением обнаружил, что это работает! Мне стало комфортнее с окружающими; я завел новых друзей и стал теснее общаться со старыми. Я увидел, что меня лучше понимают, реже стал конфликтовать с людьми. Я начал по-настоящему понимать, что значит термин «активное слушание», и осознал, что не только перестал быть социально неприспособленным чудачком, каким, подозреваю, всегда являлся, но и стал увереннее вести себя в любой социальной ситуации — и наслаждаться этим!

В следующих главах я поделюсь с вами своими знаниями о том, с чего начинать, — и не только разговор, но и новую дружбу вообще; как отточить умение слушать, чтобы выражать искреннюю эмпатию к тем, с кем вы взаимодействуете; как рассказывать захватывающие и занимательные истории, быть забавным и даже убеждать и побуждать окружающих принять вашу точку зрения; как постепенно выстраивать прочную и осмысленную дружбу, которая будет очень многое для вас значить. Также я поведаю вам о некоторых более тонких, но неизбежных нюансах этого процесса — например, как приносить извинения, как настоять на своем, если это необходимо, и как выйти из разговора или ситуации, которые пошли не так.

Иными словами, прежде чем мы продолжим, — несколько предостережений. Материал, который здесь

изложен, не просто занимательное чтение. Его нужно *применять на практике*. В конце каждой главы будет небольшое обобщение изложенного, которое поможет освежить в памяти основные моменты, а также предпринять конкретные действия, поскольку я точно знаю: в конечном счете лучший учитель — это опыт. Да, поначалу все будет незнакомым и чуточку пугающим. Да, с первой попытки у вас, возможно, не все выйдет идеально. Но я настоятельно советую вам взять на вооружение любознательность и открытость новым знаниям и с готовностью экспериментировать. Пробуйте разные вещи, смотрите, что получается, вносите коррективы — и пробуйте снова.

Будьте терпеливы по отношению к самим себе. Да, мне известно, что данные техники, принципы и методы работают (у меня же они сработали!). Но еще я понимаю, что без последовательного труда ничего не изменится. Наша манера взаимодействия с окружающими просто входит в привычку. Пока мы ничего активно не предпримем, чтобы бросить этой привычке вызов и ввести в практику нечто лучшее, мы просто по умолчанию останемся с уже имеющимися знаниями.

Итак, этим замечанием я хочу сказать, что, хотя многие упражнения и подсказки покажутся весьма очевидными, их магическое действие станет явным, когда вы сделаете решительный шаг и используете их в своей собственной, уникальной жизненной ситуации. Ведь простое чтение книжки про социальные навыки не превратит вас в мастера общения, согласны?

Бросьте себе вызов, наберитесь терпения и, что важнее всего, действуйте последовательно. Напоминайте себе, что любые препятствия, страхи и сомнения *возможно* преодолеть. Если вы один из тех

людей, которые заявляют, что «ненавидят пустую болтовню» и для них истинная пытка — знакомиться с новыми людьми, или же вы видите с массой народу, но по-настоящему ни с кем не дружите, эта книга — для вас. Она для вас, если вы хотите чувствовать себя комфортнее и увереннее на работе. Она также для вас, если вы ищете шпаргалку, как флиртовать, очаровывать и производить впечатление... или просто уметь рассказать смешной анекдот.

Все, что требуется, это любознательное, восприимчивое отношение, немного времени и дисциплины и еще, возможно, тетрадь, в которую вы будете записывать свои наблюдения и достижения. Если готовы — вперед!

Формула дружбы

Давайте начнем с самого начала. Помните свои школьные годы? Мысленно вернитесь в те времена и вспомните, как вы тогда находили друзей. Подумайте о школьных приятелях. Как получилось, что вы стали считать себя друзьями? Если ваше детство проходило примерно как мое, возможно, вам будет непросто ответить. Вы, не мудрствуя лукаво, дружили с кем-то, потому что... ну, потому что они *были* рядом, и все.

Может, вы вместе шли в школу, сидели рядом на уроках, а может, это был приятель вашего брата или парнишка, который жил на той же улице. Может, вы все время виделись, не имея особых причин быть в одной компании. А может, вас свела вместе чистая случайность, а в итоге между вами установился контакт. Может, вас обоих задирали один и тот же хулиган, или вы садились рядом во время долгой и скучной поездки на школьном автобусе каждое утро.

А теперь обратимся к настоящему. Как вы завязываете дружеские отношения сейчас, когда стали взрослым? Держу пари, что процедура стала не такой простой. Если подумать о людях, ныне присутствующих в вашей жизни, как они в ней появились и что удерживает их на вашей орбите? А если теперь подумать о тех, кого рядом *нет*, почему именно это происходит?

Профессор психологии Иллинойского университета Джек Шафер, между прочим, бывший спецгент ФБР, заинтересовался всеми этими вопросами. Он решил разобраться, что происходит, когда люди «становятся друзьями» — ведь если понять данный процесс, то можно целенаправленно конструировать наилучшие обстоятельства и теоретически с большей вероятностью встретить настоящих друзей. Да, это мой человек!

Шафер исследовал то, что считал базовыми ингредиентами, необходимыми, чтобы сблизиться и подружиться. Он обобщил выводы исследований в своей «Формуле дружбы», и это замечательная точка опоры для начала нашей книги. Я обнаружил, что эта формула с успехом применима не только к дружеским, но и к романтическим отношениям, только с некоторыми коррективами. Формула очень проста и выглядит следующим образом:

**Дружба = Близость + Частота + Длительность +
+ Интенсивность.**

Давайте рассмотрим по отдельности каждый элемент формулы.

Близость. Этот элемент буквально обозначает физическую или социальную близость между людьми. Быть близко друг к другу означает находиться

в одном и том же месте или в общем окружении с человеком. Чем ближе вы физически или социально, тем выше вероятность взаимодействия и развития отношений. Близости можно добиться, просто подойдя к кому-то поближе, даже если вы активно не участвуете в разговоре. Ситуация чуть сложнее, если вы общаетесь онлайн; здесь можно в какой-то мере заменить реальную близость сетевой... только, вы уж меня простите, это не совсем одно и то же.

Если вернуться к нашему примеру, то вы понимаете, почему школьникам зачастую проще подружиться: они всегда вместе. Пять дней в неделю, целые часы напролет они делят одно пространство, находятся в одном месте. Если взять пример из взрослой жизни, то представьте, что вы работаете в одном офисе, иногда за одним столом; постоянно сталкиваетесь с соседом по дому, потому что он вечно сидит на лавочке в ближайшем сквере, где и вы любите гулять; приятельствуете с молодой женщиной, которая ходит в ту же библиотеку, что и вы, причем в тот же отдел детской книги и в одно и то же время с вами.

Частота. Частота — это количество контактов с человеком за определенный период времени. Чем чаще взаимодействие, тем больше шансов познакомиться и наладить связь. Далее в этой книге мы посмотрим, почему более частые взаимодействия предпочтительнее, чем менее частые, хотя и более длительные.

Дети в школе видятся каждый будний день, на разных мероприятиях после школы, на тренировках, а порой и по выходным. Еще один пример: если вы посещаете раз в неделю групповые занятия по фитнесу, то каждую неделю видите с одними и теми же людьми. Возможно, каждое утро вы сидите в одном и том же кафе и работаете за ноутбуком, поэтому

заводите дружбу с официанткой — просто потому, что видите почти каждый день. Регулярность общения приводит к дружбе, поскольку повторение — залог узнавания.

Длительность. Длительность — это количество времени, проведенного вместе в рамках каждого взаимодействия. Более долгие периоды общения естественным образом ведут к более осмысленным беседам и выстраиванию отношений. Продолжительность взаимодействия может меняться от кратких встреч до длительного, качественного общения. Школьники проводят вместе внушительную часть дня, как и те, кто работает в одном месте.

Интенсивность. Наконец, данный элемент обозначает глубину эмоциональной или психологической взаимосвязи, возникающей в ходе взаимодействия. Более интенсивные взаимодействия предусматривают участие в осмысленном разговоре, искренний интерес и удовлетворение психологических и эмоциональных потребностей друг друга. Однако интенсивность может обозначать самые разные вещи.

Вам не приходилось замечать, как часто у людей исчезают общие интересы после того, как они заканчивают школу и идут дальше? Все это время они неплохо удовлетворяли потребности друг друга, обеспечивая взаимное чувство общности в одной компании. Но как только школьный контекст исчезает, исчезает и взаимосвязь. Давайте вернемся к нашей молодой мамочке из библиотеки. Возможно, у нее завязалась весьма интенсивная дружба с другой мамой, выбирающей книги для своего ребенка. Но такая связь затухает, когда вырастают дети, и у женщин больше нет прежних взаимных потребностей, которые они испытывали ранее.

Таким образом, интенсивность и глубина тесно привязаны к взаимным потребностям людей. Эти потребности могут со временем слабеть или усиливаться. Повторим: интенсивностью характеризуются разные отношения между людьми — это и серьезные «кровные» связи, которые формируются в тюрьме или преступной группе, и тайный любовный роман, и «особая» дружба между студентами, которые пытаются пережить экзаменационную сессию, и отношения между профессиональным спортсменом и его личным тренером.

Формула Шафера интересна тем, что она очень четко показывает: **каждый из этих специфических ингредиентов дружбы способен до определенной степени нивелировать другие**. Коллеги по работе могут иметь мало общего, поэтому интенсивность их дружбы невысокая, но они компенсируют данную нехватку относительно высокой близостью и частотой. С другой стороны, пара, живущая далеко друг от друга, может проводить вместе очень мало совокупного времени в году, однако, встречаясь, люди проводят вместе долгие периоды времени подряд (высокая длительность и высокая интенсивность).

Если вы пытаетесь обрести друзей, стоит держать в уме уравнение Шафера. Оно станет напоминанием о том, что зачастую вещи, которые мы *считаем* важными для дружбы, на деле таковыми не являются. Мы можем думать, что важно, чтобы друзья были похожи на нас, что у нас должны быть одинаковые взгляды, мнения и предпочтения. Можем полагать, что только от нас зависит стать очаровательными и интересными, и только после этого можно приступать к налаживанию дружбы.

Но все это ведет в никуда. Если когда-нибудь при встрече с незнакомым человеком вы вдруг

почувствовали, что между вами пробежала искра, а потом обнаружили, что его трудно узнать по-настоящему, возможно, вы кое-что упустили — а именно, вы не провели с ним достаточное количество времени в одном и том же месте, да и встречи эти были не часты. Неважно, насколько вы были похожи или как очаровательно оба себя вели. Возможно, это была лучшая из бесед в вашей жизни, однако в отсутствие дополнительных элементов эта первичная связь истаяла и ничем не кончилась.

Возможно, это прозвучит контринтуитивно, но воспользоваться формулой Шафера означает обратить внимание на вещи, которые реально усилят вашу способность завязывать дружбу. Важно помнить: ингредиенты в формуле названы в порядке приоритетности. Давайте повторим их еще раз:

**Дружба = Близость + Частота + Длительность +
+ Интенсивность.**

Есть полезное правило: начинайте развивать дружбу с близости, потом усиливайте частоту, за ней длительность каждого взаимодействия, а уже потом, когда все остальное будет в порядке, можно наращивать интенсивность. Хотя это правило не является непреложным, изменение очередности порой создает неловкость.

Например, в вашей соцсети появился новенький, с которым вам было бы интересно познакомиться. Скажем, вы встречаетесь на каком-то мероприятии или собрании, вступаете в общение, а потом сразу заводите интенсивную беседу, в ходе которой делитесь своими сокровенными тайнами, выдаете свои очень личные чувства и мысли. Это может, конечно, сработать... но есть вероятность, что вы просто испугаете человека. Беда в том, что вы еще не обеспечили

близость, частоту или длительность для такой интенсивности, и человек, скорее всего, сочтет такой душевный выплеск странноватым и навязчивым.

Точно так же представим, что в вашей группе по интересам, которая собирается раз в неделю, появился новый участник, и вы начали неспешно знакомиться. Скажем, вы общаетесь в среднем раз в месяц, беседа минут по десять. Даже если обеспечена близость и частота, длительность и интенсивность пока не достигнуты. Если вы пригласите этого человека провести с вами восьмидневные семейные каникулы, длительность будет повышена слишком быстро и резко (от десяти минут до целых дней подряд), и человеку покажется, что это слишком. Неловкость обеспечена.

Как использовать формулу

Формула Шафера — замечательное и проверенное правило. Она помогает понять, на каком отрезке пути вы находитесь вместе с людьми из вашего окружения, а еще определяет ступени лестницы, по которым вы будете подниматься от незнакомцев до друзей.

1. Сначала просто постарайтесь быть рядом с человеком как можно больше, то есть наращивайте близость.
2. Потом увеличивайте частоту общения.
3. Затем увеличивайте продолжительность общения.
4. Наконец, измените качество общения, усилив интенсивность, но помните о разнообразных потребностях, которые вы и ваш новый друг хотите взаимно удовлетворить.

Вот как это может выглядеть в реальной жизни.

Предположим, вы вступили в местный книжный клуб. Сначала вы установили близость, присоединившись к группе людей, которые разделяют вашу любовь к чтению. На встречах клуба вы работаете над повышением частоты, регулярно посещая собрания и обсуждения. Вы наращиваете длительность, участвуя в беседах во время встреч, которые перетекают в более долгие и осмысленные дискуссии вне клуба. Наконец, вы углубляете интенсивность, активно участвуя в обсуждениях книг, делитесь мыслями и опытом, выказываете искренний интерес к мнению других участников. Со временем у вас возникают тесные дружеские отношения с некоторыми членами клуба, потому что вы действовали по формуле Шафера.

Возможно, вы подружитесь с каким-то конкретным человеком. В один прекрасный день примете предложение попить вместе кофейку после встречи в клубе, спокойно увеличивая длительность и частоту. Потом, через несколько месяцев, посиделки за кофе станут чаще и продолжительнее раз за разом. Также вы обнаружите, что беседы становятся более доверительными и личными — так нарастает интенсивность. Вскоре, в какой-то момент, вы осознаете, что смотрите на этого человека как на друга, а он так же думает о вас!

Если вы сейчас стараетесь с кем-то подружиться или укрепить уже существующие отношения, почаще сопоставляйте этап развития своих отношений с формулой, чтобы понять, на чем сконцентрировать следующий шаг. Если вы еще не слишком хорошо знаете друг друга, предпринимайте усилия, чтобы больше быть рядом. Мой совет стар как мир — вступайте в клубы, ассоциации и группы знакомств. Не нужно делать что-то особенное — просто будьте поблизости.