

МИРОВОЙ
БЕСТСЕЛЕР

ГОВОРите ТОЧНО!

АЛЛАН И БАРБАРА

ПИЗ

АВТОРЫ №1
ПО ПСИХОЛОГИИ ОТНОШЕНИЙ

А и Б = Формула успеха

Аллан Пиз

Говорите точно!

«ЭКСМО»

1985

УДК 159.9
ББК 88.53

Пиз А.

Говорите точно! / А. Пиз — «Эксмо», 1985 — (А и Б =
Формула успеха)

ISBN 978-5-699-96348-5

Разговаривать умеет и любит каждый, но правильно выбрать тему и интонацию, четко сформулировать и ясно выразить свои мысли, доверительно разговорить собеседника, убедить его в своей правоте – это целое искусство. Эта книга написана международными экспертами по «технологиям общения», она научит вас отделять фразы формальной вежливости от зерен истины и расшифровывать невербальные сигналы. Вы сможете оценить искренность партнера и верно интерпретировать его мысли, а умение говорить комплименты и внимательно слушать позволит вам не только добиться успеха в личной жизни, но и поднимет вас на вершину профессиональной карьеры, сделает «мастером разговора».

УДК 159.9
ББК 88.53

ISBN 978-5-699-96348-5

© Пиз А., 1985
© Эксмо, 1985

Содержание

Вступление	6
Глава первая	7
Глава вторая	24
Конец ознакомительного фрагмента.	28

Аллан Пиз, Барбара Пиз

Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения

© Новикова Т., перевод на русский язык, 2017

© Издание на русском языке, оформление. ООО «Издательство «Э», 2017

* * *

*ПОСВЯЩЕНИЕ: ВИККИ, МЕЛИССЕ, КАМЕРОНУ И
ДЖАСМИН
АЛЛАН ПИЗ*

Вступление

Вы за неделю имеете гораздо больше возможностей вступить в личный контакт с незнакомыми людьми, соседями, друзьями, членами семьи, детьми и коллегами по работе, чем ваши средневековые предки имели за всю жизнь. Однако ваше умение общаться находится практически на том же уровне, что и у них, то есть равно нулю.

Пока вы еще ребенок, взрослые учат вас читать, писать, складывать и вычитать. Вы делаете ошибки, они вас поправляют – так растет ваше умение. Умение правильно разговаривать – это совсем другое дело. Вас учат правильно произносить слова, строить предложения, но никто не учит ребенка тому, как эффективно общаться со своим собеседником. И когда вы делаете ошибки, то никто не поправляет вас, даже не говорит, что вы ошиблись. В результате множество людей, с которыми вы встречаетесь, не могут оценить вас по достоинству, а порой даже отворачиваются от вас и предпочитают другого собеседника. Если дело касается бизнеса, то вполне возможна ситуация, когда ваши партнеры или покупатели выбирают для себя кого-то другого, с кем они чувствуют себя комфортнее.

Подобные ситуации далеко не редкость. На самом деле они очень широко распространены. Как показывают исследования в области психологии общения, большинство людей всю жизнь повторяют одни и те же ошибки, которые они совершали еще в детстве. Лишь очень немногие из нас умеют правильно и эффективно общаться, завязывать дружбу и поддерживать прочные и долгосрочные отношения.

В результате исследований были выработаны некоторые приемы, помогающие добиться максимальной эффективности общения. Некоторые люди владеют ими в полной мере. Однако доказано, что любой человек в состоянии за достаточно короткий срок научиться этим приемам. К сожалению, подобные исследования в основном печатаются в толстых академических журналах, а такие уроки дают очень ограниченное число преподавателей.

В нашу книгу мы включили два курса, призванных заполнить этот пробел и научить искусству эффективного общения любого наиболее простым и интересным для слушателя образом.

Один из них носит название «Разговорное общение: как достичь максимальной социальной эффективности». В настоящее время в стране функционирует целая сеть дипломированных преподавателей и десятки тысяч человек уже прослушали этот курс.

Второй курс – «Техника и стратегия личного общения» – разработан лично Алланом Пизом и был неоднократно применен в Австралии. Он учит людей, как использовать словесные и невербальные средства в разговоре, чтобы убедить собеседника, заключить сделку, добиться успеха на переговорах или на собеседованиях.

После долгих обсуждений и споров эти два курса были объединены в одну книгу. Любой курс обычно занимает несколько дней или даже недель, на протяжении которых участники семинара имеют возможность попрактиковаться в предлагаемых приемах и испытать их в жизни. А книгу вы можете отложить или вообще забыть про нее. Просто читая книгу о лыжном спорте, вы не станете лыжником-профессионалом, точно так же, как чтение книги о бодибилдинге не сделает вас Мистером Олимпия. Чтобы добиться успеха, вам не следует читать более одной главы за один раз. Мы советуем вам тщательно изучить каждую главу и попытаться применить описываемые в ней приемы в жизни. И только убедившись, что очередной урок усвоен, вы можете переходить к следующему.

Мы получили удовольствие от написания этой книги и полагаем, что и вам будет приятно наблюдать приятные изменения в вашей повседневной жизни. Уверены, что наша книга поможет вам добиться максимальной эффективности в общении.

Глава первая

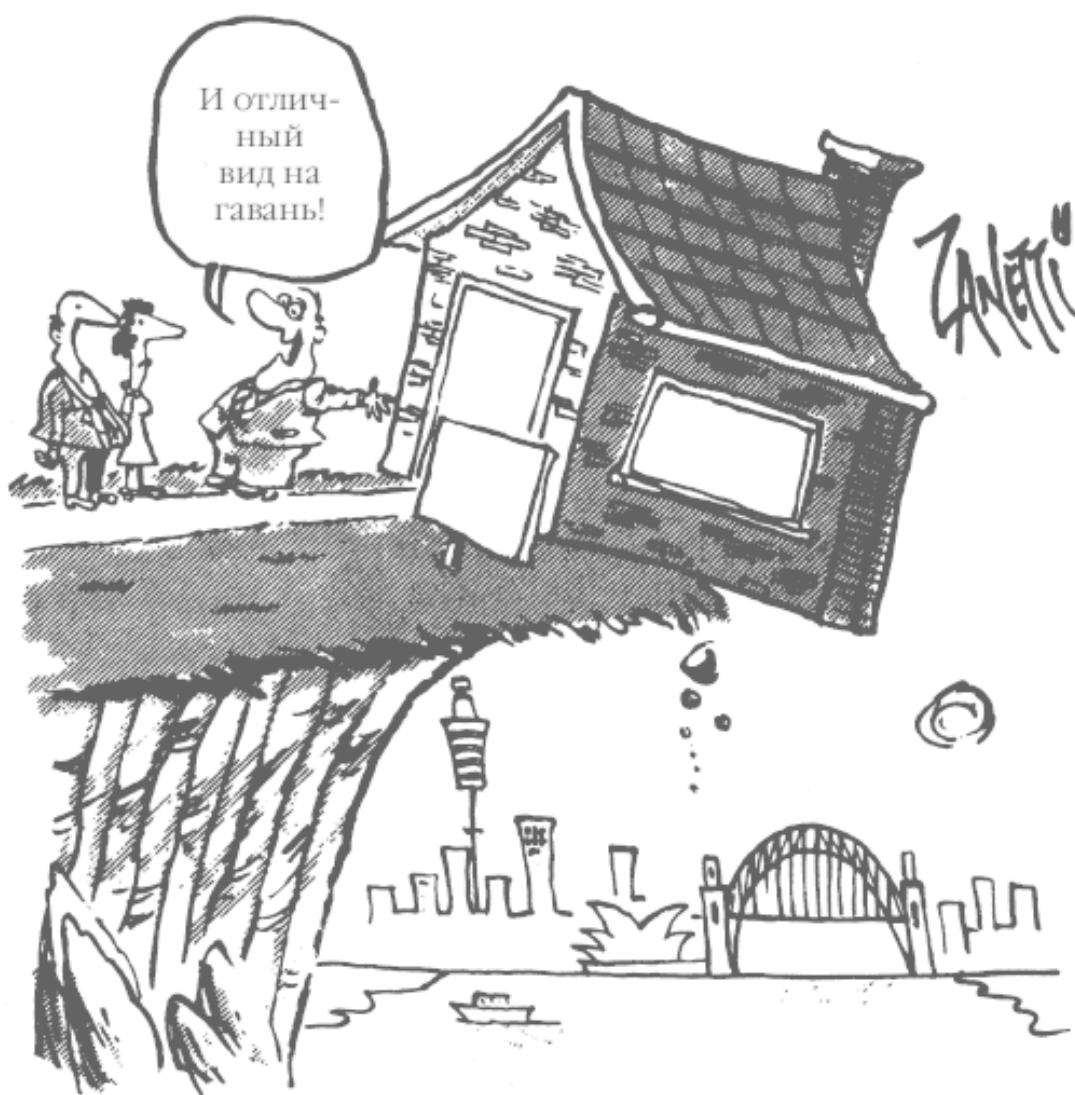
Метаязык, или как читать между строк



В книге «Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам» Аллан Пиз составил настоящее руководство по практически не исследованной области распознавания сигналов тела и понимания их связи с ментальной сферой человека. Он утверждает, и с ним соглашаются большинство исследователей, что от 60 до 80 процентов личного общения осуществляется через невербальные каналы, однако словесное общение тоже чрезвычайно важно. В первой главе мы попытаемся изучить почти полностью закрытую область метаязыка – то есть слов и фраз, выражающих подлинные мысли собеседника. Как и язык тела, метаязык основывается на «интуиции», «предчувствии», «шестом чувстве» и понимании, что слова и мысли собеседника – совсем не одно и то же. Хотя эта область является наименее формализуемой из всех областей человеческого общения, мы попытаемся облегчить вам понимание множества основных слов, фраз и выражений, которые наиболее часто исполь-

зуются в разговоре, но в то же время постараемся избежать излишнего упрощения этой довольно сложной области. Большинство рассматриваемых в этой главе выражений легко распознаются и используются людьми, но сознательно интерпретируются только несколько метаслов для того, чтобы раскрыть истинный смысл сказанного.

В «Словаре» Маккери понятие «метаязык» расшифровывается, как «язык, который скрывает истинный смысл выражаемого обычным языком». Другими словами, это язык, скрытый под обычным разговорным. Представьте себе, что мы стоим в магазине и ожидаем служащего. И вот он появляется со словами: «Добрый день! Чем могу помочь?» На метаязыке его слова можно передать следующим образом: «Вам так уж необходимо было тревожить меня именно сейчас?» И именно подобное ощущение мы с вами и испытываем.



Часто используют метаязык и агенты по продаже недвижимости. Их цель – сделать продаваемый объект наиболее желанным для покупателя. Приведем ряд примеров из их лексикона и раскроем подлинный смысл этих выражений.

Метаязык

Уникальное
предложение!

Очень интересный

Компактный

Уютный коттедж

Дом с большим
потенциалом

Исключительно
спокойный тихий
район

Уникальный
по красоте дом

В доме просторный
холл, большая
гостиная, 3 спальни
и современная кухня

Близость городского
транспорта

Окна на солнечную
сторону

Очень оригинальная
планировка

Идеальный дом для че-
ловека, который любит
работать руками

Перевод

У нас серьезные
трудности с продажей

Страшный

Очень тесный

Выглядит
по-деревенски

Натуральная развалюха

Далеко от магазинов
и школы

Самый заурядный

Крохотный холл, тес-
ная гостиная,
3 спальни без шкафов
и свежепокрашенная
кухня

Стоянка автобуса прямо
у дверей

Все окна на запад

Туалет на улице

На ремонт потребуется
целое состояние

НЕКОТОРЫЕ РАЗДРАЖИТЕЛИ

Наиболее типичные раздражающие метаслова – это «понимаете ли», «так сказать» и «ну». Эти знаковые фразы наиболее распространены среди малообразованной части общества, однако и во множестве радиопередач мы можем встретиться с подобными выражениями.

Вот типичный пример интерактивной радиопередачи, куда слушатели звонят и обсуждают какие-то личные проблемы. Программа идет по воскресным вечерам, ведет ее священник. Чаще всего ему звонят молоденькие девочки, которые забеременели и не могут заставить отца ребенка признать отцовство. Вместо того, чтобы сказать: «Я беременна, что мне делать?», они начинают описывать свое положение косвенно. В результате беседа выглядит примерно так.

ДЕВУШКА: Я встречалась с парнем, и вот теперь... ну, вы понимаете...

СВЯЩЕННИК: Нет, я не понимаю.

ДЕВУШКА: Ну, он пригласил меня к себе, а потом поцеловал, ну... а потом... ну... ну, вы понимаете!

СВЯЩЕННИК: Нет, я не понимаю. Что конкретно произошло?

ДЕВУШКА: Ну, после того как он меня поцеловал, он... вы понимаете... А теперь я... ну... ну, вы понимаете... словом, я не знаю, что делать.

Девушка заканчивает разговор, повышая голос на слове «делать», оставляя слушателей в недоумении, просит ли она совета, что-то утверждает или вообще закончила разговор. Честно говоря, приведенный пример – это крайность. Метаслова «понимаете» и «ну...» говорят об отсутствии интимности в разговоре. Подобные метаслова стимулируют слушателя выразить свое понимание другим клише: «да-да».

«Вы понимаете» это способ сказать: «Я знаю, что выражаюсь не слишком ясно, но вы же достаточно разумны, чтобы понять, что я имею в виду». «Ну...» и «э-э-э...» это своего рода извинения за то, что говорящий не может подобрать правильного слова.

ЗАЧЕМ НУЖЕН МЕТАЯЗЫК?

Если убрать все метавыражения из нашей повседневной речи, то беседа станет краткой, резкой и исключительно смысловой. Мы начнем казаться друг другу грубыми, жестокими и невнимательными. Метаязык смягчает удары, которые мы наносим друг другу, позволяет нам манипулировать собеседником, достичь собственных целей и выпустить эмоции, не нанося смертельной обиды. Два посторонних человека начинают разговор как ритуал, с определенных, малозначащих фраз, вопросов, клише и утверждений. Это дает собеседникам время оценить друг друга, понять, сможет ли установиться связь между ними. Обычно разговор начинается с приветствия типа «Как дела?», за которым следует клише «Нормально», на что инициатор разговора с полным правом может заключить: «Это хорошо». Повторяя подобный ритуал, вполне можно получить ответ «Это хорошо» на фразу «Моя мать недавно умерла» – то есть собеседник часто произносит подобные фразы чисто машинально. Наиболее удобным для прощания является клише «Увидимся». Когда собеседник сообщает нам: «Было приятно познакомиться», это означает, что он не собирается поддерживать ваши отношения в будущем.

При помощи метаязыка очень легко уловить подобные тонкости. Вы наверняка не раз видели общественные туалеты, на которых указано «Мужчины» и «Леди». Здесь налицо

предубеждение против мужчин (подразумевается, что они не «джентльмены») и против женщин (то есть туалет для любого мужчины, а для женщин – только если они «леди»). Мета-язык встречается повсюду. Играя чрезвычайно важную роль в развитии отношений, он, как и язык тела, является мощным средством вскрыть истинное отношение собеседника.

Например, большинство мужчин знают, что, когда женщина говорит «нет», она, как правило, подразумевает «возможно». А если она говорит «возможно», то это наверняка означает «да». Ну а если женщина сказала «да», то она явно не леди. Эта старая шутка прекрасно иллюстрирует тот факт, что, как правило, говорится не то, что имеется в виду.

У каждого последующего поколения возникают новые метаслова, а старые выходят из употребления. В двадцатых-тридцатых годах наиболее популярными метасловами были «определенно» и «так сказать». «Определенно» использовалось для усиления верного слова. Вполне допустимым было сказать: «Вы определенно правы». Подобное усиление могло привести к подозрениям относительно истинных намерений говорящего: возможно, он хотел усилить эти слова из-за собственной неуверенности в их истинности.

В дальнейшем метаязык прочно обосновался в деловом общении. Сто лет назад работодатель вполне мог уволить работника с криком: «Убирайся, лодырь!» Однако позднее давление профсоюзов привело к тому, что подобная прямота полностью исчезла из обращения. Сегодня недобросовестный работник может получить от компании уведомление об увольнении, написанное следующим образом: «В связи с экстренной реорганизацией отдела импорта нашей компании образовалась необходимость объединить должности лизателя марок и варителя кофе к общему процветанию всех сотрудников и компании в целом. Главный лизатель марок Джо Блоггс решил сложить с себя полномочия и поискать применения своим силам в другом месте, где его способности и богатый опыт будут по достоинству оценены». На самом деле это означает «Убирайся, лодырь!», но метаязык делает вышеприведенный текст более приемлемым для других сотрудников и не противоречащим требованиям профсоюзов.

СЛОВА – ЭТО ЕЩЕ НЕ КЛЮЧ

Слова сами по себе не несут в себе эмоционального содержания. Подобно тексту, появляющемуся на экране компьютера, они являются лишь констатацией фактов и передачей информации. Слова составляют всего 7 процентов личного общения. Будучи записанными, они абсолютно бесстрастны – поэтому очень легко понять, как присяжные могут отправить невиновного человека в тюрьму. Истина познается лишь путем понимания подтекста, обстоятельств разговора и способа использования отдельных слов.

Поэтому неудивительно, что больше всего споров возникает вокруг газетных статей, а не сообщений в других средствах массовой информации. Читатель интерпретирует написанные слова сугубо индивидуально. Прочитанное одним человеком совсем не обязательно совпадает с тем, что увидит в данной статье другой. Аллан Пиз обнаружил это, когда оставил своего семилетнего сына Камерона с бабушкой на школьных каникулах. Как и большинство семилетних мальчиков, он нахватался в школе грубых слов и пользовался ими в присутствии бабушки. Ей это скоро надоело, и она решила положить этому конец.

БАБУШКА: Камерон, есть слова, которые я НЕ ХОЧУ слышать в СВОЕМ доме. Это «сволочь» и «паразит».

КАМЕРОН: Хорошо, бабушка. А какие это слова?

Мальчик не понял, что она говорит о двух конкретных словах, из-за того, что она сделала ударение на других. Он расшифровал ее фразу так, что бранными словами можно про-

должать пользоваться, но только тогда, когда бабушка его не слышит, и лучше не в ее доме. Он продолжал использовать их в любых других местах и даже при ней, когда они были вне дома. Налицо классический пример, как неверное использование и неправильное истолкование сказанного может привести к напряженности во взаимоотношениях.

СЛОВА И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НАГРУЗКА

Слово «мой» однозначно сигнализирует об эмоциональной вовлеченности говорящего. Например, слова «моя жена» несут эмоциональную нагрузку, а просто слово «жена», превращающее человека в объект, не имеет эмоционального оттенка и даже несет на себе налет пренебрежения и враждебности. Выражение «мой босс» показывает эмоциональную связь с начальником, в то время как слово «босс» демонстрирует дистанцию. Фраза «Моя страна испытывает финансовые трудности» показывает глубокое знакомство с проблемой и эмоциональную вовлеченность, и наоборот, если вы скажете «У Австралии серьезные экономические проблемы», то тем самым покажете, что это проблемы государства, а не вас лично.

Дистанцию между людьми обозначают и другие выражения. Если вы говорите, что кто-то говорил ВАМ, то этот человек наверняка вам не близок, но если кто-то разговаривал С ВАМИ, то это уже совсем другой эмоциональный уровень. Когда говорят ВАМ, то в таком выражении ощущается некоторый оттенок выговора и диктата. Разговор С ВАМИ, наоборот, означает, что беседа была взаимной и скорее всего приведет к позитивным результатам. Сказав собеседнику, что вам нужно что-то ему сказать, вы непроизвольно возводите между вами барьер. Сказав же, что вам нужно с ним поговорить, вы призываете его к сотрудничеству.

На переговорах один из участников пригрозил, что прекратит дискуссию, словами: «Похоже, наши дороги разошлись». Подобная фраза лучше подошла бы расстающимся любовникам, чем профессиональному бизнесмену, поэтому другие участники переговоров поняли, что он вовлечен в процесс эмоционально, возможно, даже лично. Тогда один из них изменил подход – то есть вместо безликого финансового подхода выбрал тактику доверительной личной беседы. Это сработало, и переговоры завершились ко взаимному удовлетворению.

УДАРЕНИЕ

Изменение интонационного ударения на словах предложения может полностью изменить смысл сказанного. Прочитайте приведенные ниже предложения, делая ударения на выделенных словах, и обратите внимание на то, как меняется смысл.

«Я должен получить эту работу». (Я должен получить эту работу, а не вы.)

«Я ДОЛЖЕН получить эту работу». (Я должен получить эту работу, а не сделать что-то другое.)

«Я должен ПОЛУЧИТЬ эту работу». (Я должен получить эту работу, а не отклонять предложение или критиковать его.)

«Я должен получить ЭТУ работу». (Именно эту, а не какую другую.)

«Я должен получить эту РАБОТУ». (Хотя она мне и не нравится.)

Приведенный пример показывает, как возможно манипулировать тем, что люди услышат в ваших словах, расставляя ударение в предложении по-разному, и как можно по-разному интерпретировать газетные статьи.

Прочитайте предложенный вопрос собеседнику с ударением на выделенных словах и послушайте ответ: «Поскольку животных **КАЖДОГО ВИДА** Моисей взял с собой в Ковчег?» Большинство людей, не раздумывая, отвечают: «По два». Однако правильный ответ – «ни одного». Моисей никогда не был в Ковчеге, спасал животных от потопа Ной. Когда вы сделали ударение на словах «каждого вида», вы получили совсем иной ответ, чем если бы выделили слово «Моисей», но тогда шутка не имела бы смысла.

Приведем еще один пример: «Что делал слон, когда пришел **НА ПОЛЕ ОН**?» Обычно люди отвечают: «Не знаю», воспринимая слова «На поле он» сказанными слитно из-за ударения, что отправляет их в XIX век к Наполеону. Хотя на самом деле правильно было бы ответить «Щипал траву» или что-то в этом роде, потому что имеется в виду обычное поле, на которое пришел слон.

Из-за того, что обманутый слушатель всегда дает ожидаемый ответ на соответствующим образом заданный вопрос, большинство наших разговоров с собеседниками превращаются в определенную манипуляцию слушателями. Зачастую такая манипуляция происходит бессознательно, поэтому ниже мы рассмотрим, как же это случается.

КЛИШЕ

По мере развития разговорной речи значение языка тела снижалось, и люди стали использовать стандартные, незначащие фразы, которые призваны начать, завершить или поддержать разговор, подтолкнуть собеседника к продолжению беседы и применить собственное подобное выражение. Клише – это стандартная фраза, используемая человеком, не отличающимся богатым воображением, или теми, кто слишком ленив, чтобы описывать ситуацию так, как они ее воспринимают. (Банальности и трюизмы – это тоже разновидность клише.)

Клише может стать путеводной нитью для понимания мыслей собеседника. Например, «между прочим» – это извинение за неуместность и является одним из наиболее часто используемых выражений в современном английском языке. «Между прочим» используется и в некоторых других формах, как, например, «кстати», «пока не забыл», «я вот тут подумал». Все эти клише призваны замаскировать важность того, что собеседник собирается сказать. Приведем пример. «Спасибо, что одолжили мне машину, – а, между прочим, на бампере всегда была эта вмятина?» Слова «а, между прочим» были использованы для того, чтобы замаскировать тот факт, что вопрос о вмятине на бампере был основным.

Подобные слова должны сразу настораживать вас – как правило, за ними скрываются основные части предложения.

«Джон, мы высоко ценим то, как ты поработал над проектом. Ты много сделал. Между прочим, твой отпуск откладывается до следующего месяца».

Что вы можете сделать с клише, если чувствуете себя некомфортно из-за того, что часто ими пользуетесь? Лучше всего было бы вообще вычеркнуть их из словаря. Если это кажется вам трудным, то попробуйте заменить их юмористическим вариантом, который будет для ваших собеседников внове. Например, фразу «Синица в руках лучше журавля в небе» можно заменить фразой «Небо в руках лучше двух синиц». Фразу «За каждым мужчиной всегда стоит женщина» можно освежить, дополнив словами «но иногда это совсем другая женщина». А самый главный совет – старайтесь в разговоре избегать клише, банальностей и трюизмов и стремиться к изобретательности. Сначала это будет нелегко, но впоследствии значительно повысит качество вашего разговора.

МЕТАЯЗЫК ОДНОГО СЛОВА

Давайте рассмотрим некоторые наиболее часто используемые метаслова, которые служат сигналом, что собеседник стремится скрыть правду или направить беседу в неправильное русло. Слова «честно говоря», «по правде» или «если быть искренним» сразу же дают понять, что собеседник далеко не так правдив, честен и искренен, как он утверждает. Восприимчивые люди бессознательно расшифровывают эти слова и интуитивно ощущают, что собеседник пытается их обмануть. Например, фразу «Честно говоря, это лучшее из того, что я могу вам предложить» нужно понимать, как «Это, конечно, не лучшее предложение, но, может быть, вы все же поверите». «Я тебя люблю» более заслуживает доверия, чем «Я действительно люблю тебя». «Несомненно» дает повод к сомнениям, «вне всяких сомнений» звучит более определенно.

Многие люди имеют дурную привычку использовать подобные слова. Они часто предваряют ими действительно честные предложения, а в результате добиваются обратного эффекта – к их словам относятся с недоверием. Спросите ваших друзей, коллег или родственников, замечают ли они в вашей речи метаслова, и если это так (а это наверняка будет именно так), то вам станет ясно, почему люди не стремятся построить с вами отношения. Выражения «о'кей» или «правда» заставляют собеседника соглашаться с вами: «Вы ведь согласны с этим, правда?» Слушатель просто обязан ответить «да», даже если он и не согласен с точкой зрения говорящего. Кроме того, слово «правда» в конце предложения показывает сомнение в способности собеседника к восприятию и пониманию темы беседы.

Слова «всего лишь» и «только» используются, чтобы минимизировать значение слов, которые последуют за ними. Фраза «Я отниму всего лишь пять минут» наиболее часто используется самыми медлительными людьми, которые наверняка собираются отобрать у вас час, а то и больше. «Наш разговор займет пять минут» – звучит более точно и достоверно. Слово «только» используется, чтобы уменьшить чувство вины собеседника за какие-либо неприятные последствия разговора. Приведем пример. Мать оставила ребенка в машине, а сама отправилась в супермаркет. Температура была около 35 градусов, и ребенок умер от жары. Когда журналисты спрашивали мать, как это могло случиться, она ответила: «Я отошла только на десять минут». Слово «только» уменьшало ощущение виновности. Скажи она: «Я отлучилась на десять минут», то однозначно была бы признана виновной и подверглась жестокой критике за безответственность. (На метаязыке «десять минут» обычно означает неопределенный промежуток времени от двадцати минут до часа.)

Фразы «только 9.95 долларов» или «всего лишь 40-долларовый депозит» призваны убедить слушателя или читателя в том, что назначенная цена весьма незначительна. «Я всего лишь человек» – это ключевая фраза человека, кто не хочет нести ответственность за свои ошибки. «Я просто хотел сказать тебе, что я люблю тебя» маскирует робость влюбленного, который, будь он более уверен в себе, просто сказал бы: «Я люблю тебя».

Как только вы услышали слова «всего лишь» или «только», вам следует осознать, что собеседник стремится снизить важность своих слов. Происходит ли это оттого, что он не чувствует себя свободным, боится показать свои истинные чувства? Или он сознательно хочет вас обмануть? Или пытается снять с себя ответственность? Только глубокий анализ контекста, в котором использовались эти слова, может дать ответ на эти вопросы.

Слово «пытаться» обычно используется людьми, которые привыкли к неудачам. Они стремятся заранее сообщить вам, что могут и не добиться успеха в порученном деле или даже ожидают неудачи. Когда человека просят выполнить трудное задание, он может ответить: «Я попытаюсь» или использовать эквивалентное выражение: «Сделаю все, что смогу». Обе фразы сигнализируют об ожидании неудачи. В переводе эти выражения означают:

«Сомневаюсь, смогу ли я это сделать». Когда подобного человека действительно постигает неудача, он разводит руками и говорит: «Что ж, я пытался», подтверждая тем самым, что он и раньше сомневался в своих способностях выполнить задание. «Я просто хотел помочь» – другая фраза, которой пользуются сплетники и люди, любящие совать нос в чужие дела, когда их застают за этим неблагоприятным занятием. В контексте слово «просто» означает попытку снизить намеренность вмешательства, а слово «хотел» показывает, что на самом деле он и не собирался помогать решить проблему. Страстно влюбленный мужчина, совершивший неподобающий поступок и схлопотавший от дамы пощечину, оправдывается: «Я просто пытался проявить дружелюбие», желая скрыть свою неловкость.

«Мы попробуем», «Мы приложим все усилия» или «Посмотрим, что можно будет сделать» – вот излюбленные фразы руководителей фирм и правительственных чиновников, которые хотят избавиться от посетителей.

Когда вы слышите подобные фразы в разговоре, попросите собеседника подтвердить, действительно ли он сделает то, что обещает, или нет, прежде чем полагаться на его слова. Будет лучше, если человек не будет пытаться, чем попытается и потерпит неудачу. «Попытаюсь» звучит точно так же, как и «может быть».

МЕТАЯЗЫК ДВУХ СЛОВ

«Да, но» – это попытка избежать страха, вызванного имитацией согласия. «Но», как правило, является отрицательным союзом, то есть отрицает все, что было сказано перед ним, или сигнализирует о том, что собеседник лжет. «Ваша жена – настоящая леди, но...» (но она не леди). «Да, но» можно перевести, как «однако» или «все же». «Я понимаю, что вы хотите сказать, но все же...» (не принимаю). «Это платье выглядит великолепно, однако...» (мне оно не нравится).

«С уважением» или «со всем уважением» абсолютно ясно дает понять, что собеседник или вообще не испытывает, или испытывает очень мало уважения к другому собеседнику и даже пытается унижить его. «Я ценю ваши замечания, сэр, но со всем моим к вам уважением должен сказать, что не согласен с ними». Это более длинная и вежливая форма фразы «Ну и чушь!» и предназначена она для того, чтобы уязвить собеседника и соблюсти видимость приличий.

Наверняка вам приходилось вести разговор, когда ваш собеседник вроде бы с вами соглашается, но чем больше он говорит, тем сильнее вы чувствуете его несогласие. И наверняка говорящий очень часто использует выражения «поверьте мне», то есть другой тип метавыражения. «Поверьте мне, это лучшее, что я могу вам предложить» очень часто означает «Если я смогу заставить вас поверить, то вы купите у меня и не станете ничего искать». Если собеседник пытается лгать, то он старается скрыть это с помощью метаязыка. Степень убедительности выражений, подобных «поверьте мне», прямо пропорциональна степени лживости последующих слов. Если говорящий чувствует, что вы не верите или что он говорит неубедительно, тогда он предпочтет выражения вроде: «Поверьте мне», «Я не дурачу вас» или «Не стану же я врать!» Самая же отъявленная ложь будет скрываться сразу за всем: «Поверьте, я не дурачу вас. Не стану же я врать!» (Ну дайте мне хоть четверть шанса!)

Одно из наиболее часто используемых в разговоре выражений – это «конечно» или «разумеется», которое имеет три различных значения. «Вы что, с ума сошли, задавать подобный вопрос!» (сарказм), «Мне известно, что я знаю все, что мне необходимо знать!» (пущение пыли в глаза), «Я знаю, что вы достаточно образованны, чтобы знать это, но я все же об этом скажу» (вежливость). Это выражение используется, чтобы вызвать притворство слушателя – то есть ту реакцию, которой вы ожидаете. «Разумеется, я рассчитываю на обычную десятипроцентную скидку» – это отличный пример, когда говорящий высказы-

вает свое мнение, предваряя его словами «разумеется» или «конечно», и подразумевает, что слушатель разделяет ту же точку зрения. За словами «конечно» или «разумеется» следует абсолютно нормальное предложение. Этот прием часто применяется, чтобы вынудить собеседника согласиться с вами. Когда на переговорах вы слышите: «Разумеется, мы не будем принуждать вас выдерживать эти сроки», то на самом деле вас будут принуждать именно к этому.

А теперь давайте приведем некоторые наиболее часто встречающиеся выражения и фразы и проанализируем их метаперевод.

МАНИПУЛЯТОРЫ И УСТАНОВКИ

Манипулятивный метаязык отражает намерение собеседника подтолкнуть вас к той мысли или тому действию, которых он от вас и добивается. «Вы так не думаете?», «Чувствуете?», «Не так ли?» – все эти вопросы подразумевают однозначно положительный ответ, что позволяет спрашивающему манипулировать собеседником. Фразы «Вы можете быть уверены» или «Вне всяких сомнений» направлены на ту же реакцию – то есть собеседнику дают понять, что он достаточно умен, чтобы быть уверенным, или намекают, что он и так уже все знает. За красивыми словами «От всего сердца» наверняка скрываются самые нежелательные для вас намерения. Их часто используют для смягчения чувства огорчения от потери денег, когда вас буквально изнасиловал человек, собирающий пожертвования в благотворительный фонд. «Должен» переводится как «по моему мнению» и является одним из самых распространенных манипуляторов в современном английском языке. «Вне всякого сомнения, вы сознаете, что должны поступить правильно», наверняка означает «Сделай так, как я хочу!»

На свете существует множество сплетников, чья главная цель в жизни – подхватывать и распространять слухи и сплетни, которые они слышали или изобрели сами. Их желание поделиться информацией чрезвычайно сильно, поэтому они бессознательно пытаются его скрыть. «Вы не поверите, но...», «Я не должен был этого вам говорить, но...». «Только никому об этом не говорите, я не хочу лишних сплетен», как правило, означает «Я обожаю распространять сплетни». «Я не хочу слушать глупых сплетен» значит «Расскажите мне что-нибудь интересненькое». А «Я знаю, что это не мое дело» значит «Дайте же посмотреть, как в этом можно принять участие».

«Надеюсь» – это более умный способ скрыть свое мнение, хотя сказанное прозвучит именно как собственное мнение. Хорошо известный политик недавно сказал: «Надеюсь, что налоги до конца года увеличены не будут». Слово «надеюсь» означало «при нормальной ситуации» и выражало пожелания говорившего, хотя, по всей вероятности, он этого и не ожидал. В переводе его слова прозвучали бы так: «При нормальных условиях я бы не хотел повышать уровень налогообложения, но скорее всего это произойдет». Через два месяца после этого заявления были введены налоги на пенсии и пособия.

Фраза «Я бы мог кое-что добавить» направлена на то, чтобы слушатель воскликнул: «Продолжайте, продолжайте!» Подобную фразу можно использовать в двух целях – юмористической или в качестве установки на спор. В юмористическом контексте за этой фразой последует ответ «Ну, рассказывайте», и, произнеся это, слушатель непременно улыбнется. В случае, если собеседник хочет сказать что-то неприятное, то диалог прозвучит следующим образом.

БОБ: Сью такая симпатичная, аккуратная девушка (комплимент третьей стороне).

САЛЛИ: Я бы могла к этому кое-что добавить. (Установка.)

БОБ (насмешливо): И что же? (Наживка проглочена.)

САЛЛИ: Мне не хотелось бы сплетничать, но... (далее следует сплетня о Сью).

Гораздо разумнее со стороны Боба было бы проигнорировать установку, переменить тему или завершить разговор. Но Салли забросила наживку, которую он проглотил, а потом с легкостью подсекла и вытащила улов.

Еще две излюбленные фразы записных сплетников – «Не поймите меня превратно», что на самом деле означает «Вам не понравится, что я скажу, но мне все равно», и «Дело не в деньгах, дело в принципе», подразумевающая «Дело только в деньгах». (После такой фразы советуем вам проверить свой бумажник до того, как собеседник уйдет.)

САМОУТВЕРЖДЕНИЕ

Воспитание не позволяет нам сказать открыто «Я талантливый», или «Я способный», или «Я хороший», или еще каким-то образом явно самоутвердиться. Однако, хотя большинство людей боится утвердить себя, даже прибегая к мнению гипотетических третьих сторон («они», «каждый» или «общественное мнение»), желание сказать миру «Я хороший» является доминирующим в метаязыке. Преувеличенное эго так и выступает из фраз, подобных «По моему скромному мнению», являющихся любимыми выражениями эгоистов преклонного возраста, в то время как более молодые предпочитают что-то вроде «Если вы спросите у меня», чтобы подчеркнуть собственную значимость тогда, когда никто их мнением не интересуется. Другими вариантами приведенных фраз могут быть «Это слишком смело с моей стороны, но я не согласен» или «Возможно, это не мое дело, но...». Такие предложения обычно предваряют некую глубокую мысль, которой говорящий собирается осчастливить слушателя.

В деловом мире многие первые лица компаний пытаются скрыть, замаскировать чувство собственной значимости. Однако их эго часто выражается в том, что они начинают говорить о себе, как об особе королевской крови – в третьем лице. Приведем пример подобного преувеличенного эго. Давайте представим себе руководителя крупного отдела. Назовем его Боб Браун. И вот на совещании он заявляет: «Боб Браун здесь, чтобы работать для фирмы, и двери открыты для всех». На самом-то деле он хочет сказать: «Я здесь, чтобы вы ценили меня, восхищались мной, чтили меня и поклонялись мне».

Люди с таким преувеличенным эго находят различные способы подчеркнуть собственную значимость даже тогда, когда они не участвуют в каком-то проекте. Если такого эгоманьяка просят пожертвовать деньги на помощь голодающим «третьего мира», он сообщит сборщику средств, что «он сделает то, что в его силах, другим способом», что в принципе звучит довольно впечатляюще. А когда кто-то начинает выяснять, что же он сделал, то оказывается, что по пути в Швейцарию на отдых он на несколько дней заехал в Индию, был поражен бедностью и нищетой и рекомендовал всем своим друзьям сделать пожертвования в фонд поддержки стран «третьего мира». На самом деле в переводе с метаязыка эго сообщение расшифровывается следующим образом: «Я лучше вас, умнее, богаче и более динамичен». (Подобный человек может закончить свою речь так: «Ну что мы все обо мне да обо мне, давайте о вас поговорим. Что вы думаете о моем новом «Мерседесе»?»)

ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ И УБЕЖДЕНИЕ

Существует ряд выражений, предназначенных для поддержания затянувшейся, вялой беседы. Их больше всего любят те, кто чувствует себя неуверенно, думает, что его слова не интересны окружающим, или, наоборот, излишне говорливые люди. «Вы слышали о...» – это типичный пример такого клише, используемого неважными собеседниками. Подобная

фраза требует соответствующего клише в ответ – то есть «нет». В такой ситуации ни в коем случае не следует признаваться, что вы знаете анекдот или шутку, и приготовиться искренне смеяться. Шутки, которые рассказывают без такого предисловия, воспринимаются более критически, чем после этих слов. Профессиональные юмористы никогда не используют подобных предисловий. «Что напомнило мне следующий случай...» – вот фраза, используемая профессиональными ораторами.

«И вы знаете, что он мне сказал?» – скучное повторяющееся клише, используемое для вовлечения собеседника в разговор, когда тот явно начинает скучать. Такая фраза требует ответа: «Нет, а что?» Таким образом, разговор продолжается. Выражение «И представьте себе, что случилось дальше...» имеет такое же действие. В следующий раз, когда вы услышите нечто подобное, попробуйте ответить: «Нет, и мне не интересно», и посмотрите на их реакцию. Количество людей, которые не обратят на эти слова никакого внимания и будут продолжать рассказывать, превзойдет все ваши ожидания.

Существует ряд фраз, направленных на получение согласия собеседника с точкой зрения говорящего и проникновения в мысли и убеждения собеседника. Выражение «Что вы думаете о...» обычно сопровождается личным мнением говорящего о предмете. Когда отставной чиновник спрашивает вас: «А что вы думаете о новом налоге на пенсии?», вы однозначно понимаете: он хочет сказать, что он против. Идеальным ответом для него был бы: «Какой интересный вопрос. А что вы сами думаете по этому поводу?» Если вы скажете именно так, то избежите возможного конфликта и вызовете симпатию собеседника.

Две фразы, которые отталкивают даже самого позитивно настроенного собеседника, это «Почему бы нам не...» и «А что, если нам...», сопровождаемые позитивным предложением. Фраза «Почему бы нам не пойти на пляж?» мобилизует все умственные способности слушателя на поиски причин для отказа, в то время как скажи вы «Пошли на пляж!», он наверняка бы согласился. Предложение «Почему бы нам не устроить выходной, босс?» скорее всего натолкнется на отказ. Формулировка «Почему бы нет!» является негативной формой позитивного предложения. Когда говорящий спрашивает: «Не пойти ли нам куда-нибудь вечером?» и получает ответ: «Почему бы и нет!», то хотя такой ответ может подразумевать и согласие, но в то же время может интерпретироваться и как отказ.

Фраза «Почему бы нам как-нибудь не пообедать?» вынуждает собеседника ответить положительно, но остаться в уверенности, что обед не состоится. Формулировка «как-нибудь» однозначно переводится как «надеюсь, никогда». Такой подход идеален в отношениях с людьми, к которым вы неважно относитесь.

«Полагаю, мы договорились» – это попытка убедить вас согласиться и не спорить, в то время как слова «Давайте только проясним одно обстоятельство» показывают неуважение к собеседнику и сомнение в его способности понять предмет разговора.

Когда вы знаете, как правильно интерпретировать слова собеседника, такое понимание, во-первых, очень полезно, во-вторых, доставляет немало веселья.

ПОПУЛЯРНЫЙ МЕТАЯЗЫК

Приведем примеры некоторых популярных метафраз и метаутверждений, которые вы слышите каждый день. «Я не слишком далеко зашел?» скорее всего означает «Я знаю, что зашел слишком далеко, но это меня не волнует». Слова «Я не слишком много говорю?» наверняка значат «Я знаю, что говорю много, но, пожалуйста, скажите мне, что это не так» и требуют от собеседника заведомо отрицательного ответа. Фраза «Я сказал что-то не так?» обычно означает утверждение «Я сказал что-то не так». «Я просто хотел сказать» можно истолковать как «Я вовсе не собирался разыгрывать ревнивого мужа, который вмешивается

в развлечения своей жены», невинными словами вроде «Я просто собирался сказать, как здорово ты выглядишь».

Женщина, которая говорит: «Я не могу выйти в подобном виде», на самом деле сообщает своему спутнику: «Переодеваться я не намерена!» Позже у него дома она может прошептать: «Я действительно не могу остаться», и останется на всю ночь. (А мужчина наверняка приглашал ее «на чашку кофе», фраза, которая не нуждается в переводе для любого, кто старше восемнадцати лет.)

Слова «Я не хочу показаться» обычно сопровождаются описанием подлинных чувств говорящего. Например, когда вы слышите, что ваш собеседник не хочет показаться грубым, то будьте уверены, он окажется именно грубым.

На похоронах и поминках мы обычно пользуемся метаязыком, чтобы скрыть свои истинные чувства. «Ну что скажешь в такой момент?» означает «Я предпочитаю об этом не говорить». «Если я могу что-нибудь для вас сделать, только скажите» на самом деле значит «Не звоните мне, я сам вам позвоню». Когда люди говорят «Он умер таким молодым», то на самом деле их беспокоит их собственный возраст. Слова «если бы» чаще всего используются, чтобы укорить кого-нибудь: «Если бы «Скорая» приехала быстрее...»

Если в споре вы слышите от собеседника «Оставим этот разговор!», или «Забудьте об этом!», или «Тема закрыта!», или «Я уже наслушался!», значит, он хочет сказать: «Я больше не контролирую ситуацию».

ДЕЛОВОЙ МЕТАЯЗЫК

Когда бизнесмены проводят переговоры или деловые встречи, метаязык используется ими в полной мере. «Я не считаю, что вы должны это сделать, но...» означает «Сделайте это!» «Бизнес есть бизнес» – попытка оправдать собственные неэтичные действия или подобные поступки кого-либо другого. Когда собеседник говорит, что у него «деловой подход», значит, он собирается выжать из вас все, что возможно. «Давайте не будем ходить вокруг да около» часто является вступлением, которое неизбежно приведет к фразе «бизнес есть бизнес» и, следовательно, к неразумному и трудновыполнимому требованию.

Использование конструкции «если, то» позволяет покупателю надуть продавца, выдвигая сложные требования. «Если вы сможете доставить товар к первому числу, я его возьму» – проблема и ответственность перекладываются на продавца. «Я скажу вам» и «Почему бы нам не поступить так...» часто используются в качестве предисловий к отказу от предложения. «Я скажу тебе, Джон, вот что: на сегодня мы закончим и вернемся к этому разговору в понедельник!» На метаязыке это означает: «Нет, спасибо, и больше мне не звоните. Я сам вам позвоню!»

Собственные эго расцветают на переговорах махровым цветом. Фраза «Может быть, вам будет интересно узнать» означает, что собеседник считает себя умнее, мудрее и лучше информированным, чем вы. «Давайте посмотрим на это с другой стороны» переводится как «Вы искажаете факты».

Вот типичный диалог между начальником и подчиненным.

ПОДЧИНЕННЫЙ: Босс, не хочу, чтобы вы подумали, что я жалуюсь (жалоба), но (подтверждение противоречия), как вы знаете (снисходительность), я не получал прибавки к зарплате уже два года. Со всем моим к вам уважением (я вас вообще не уважаю) хочу попросить вас рассмотреть мой вопрос.

БОСС: Вам, возможно, будет интересно узнать (я умнее), что я уже рассматривал этот вопрос (прошедшее время) и в целом (не будем вдаваться в детали) ваша работа меня вполне устраивала (прошедшее время), но (противоречие) вы должны (сделайте, как я вам говорю)

подождать (решение отложено). Я обещаю вам (нет!), что подумаю (ваша проблема не заслуживает того, чтобы о ней думать!) и сообщу вам, как сделать вашу работу более продуктивной (если вы сами не способны!).

В результате сотрудник уходит, успокаивая себя, что он хотя бы сделал попытку, хотя и не рассчитывал на успех, а босс говорит себе: «Бизнес есть бизнес!»

СЕМЕЙНЫЕ СИТУАЦИИ

Дети обычно очень чувствительны к метаязыку, так как они легко читают язык тела. Родители, пытающиеся разговаривать с детьми на взрослом языке, часто раздражаются из-за того, что дети пользуются метавыражениями. Раздражение это, как правило, выливается в клише вроде «И не смей отвечать вопросом на вопрос!», чтобы последнее слово в разговоре осталось за взрослым. Любое общение с ребенком можно задуть в зародыше, стоит лишь сказать: «Когда я был в твоём возрасте...» Дети просто не верят, что взрослые тоже когда-то были детьми.

«Если ты не прекратишь, то...» и «Сколько раз тебе говорить, чтобы ты этого не делал!» – вот два сильнейших раздражителя для ребенка.

Метаязык взрослых понять гораздо легче, чем метаслова детей. Приведем типичный пример.

ЖЕНА: Как прошла конференция на Фиджи, дорогой? (Ритуальное вступление.)

МУЖ: Отлично! (Я хорошо провел время.)

ЖЕНА: Как кормили? (Подготовка к главному вопросу.)

МУЖ: Просто великолепно! (Жаль, что ты не готовишь так же вкусно!)

ЖЕНА: Встретил интересных людей? (Развлекался там, наверное!)

МУЖ: Парни из главного офиса оказались отличными ребятами. И в карты поиграть мне тоже удалось. (Оборонительная позиция.)

Спустя некоторое время она накрывает на стол, он вешает картину.

ЖЕНА: Обед готов. (К столу!)

МУЖ: Минуточку! (Могла бы меня и не беспокоить!)

ЖЕНА: Все на столе! (Иди немедленно!)

МУЖ: Сейчас, сейчас! (Оставь меня в покое!) ЖЕНА: Все стынет! (Перехожу к нападению!) МУЖ: Хорошо, хорошо! Ты не даешь мне закончить! (Я недоволен, и ты в этом виновата!)

ЖЕНА: Я сказала что-то не так? (Я знаю, что да, но мне все равно!)

Этой метабеседы можно было бы избежать, если бы она спросила, во сколько он хочет обедать, а он согласился бы к назначенному времени все закончить.

ПОЛИТИЧЕСКИЙ МЕТАЯЗЫК

Если бы метаязыка не существовало, не было бы и политиков, а если бы они и были, то сказать бы они ничего не смогли. Целью политического метаязыка является создание непробиваемой стены из слов, которых никто не понимает, но в то же время создание хотя бы полуинтеллигентного образа. Давайте проанализируем следующее интервью гипотетического политика Джо Брауна.

РЕПОРТЕР: Как вы можете прокомментировать сообщения о взяточничестве в вашем правительстве?

ДЖО БРАУН: Давайте сначала проясним одну вещь. (Я вас не уважаю!) Джо Браун никогда не допускал ничего подобного (читите меня, уважайте меня!) в своем правительстве.

РЕПОРТЕР: И вы даже согласны (это мое личное мнение) провести полное расследование?

ДЖО БРАУН: А, собственно, о чем мы говорим? (Я точно знаю, чего вы хотите, но ваше отношение мне не нравится!)

РЕПОРТЕР: О том, чтобы провести расследование в отношении министров вашего кабинета.

ДЖО БРАУН: Как вы наверняка знаете (я умнее!), это уже неоднократно предлагалось, но (противоречие) поверьте мне (я лгу!), я сделаю все, от меня зависящее (я забуду об этом через пять минут после этого интервью!), чтобы вскрыть все нарушения моих министров. Излишне говорить (я не хочу, чтобы вы пропустили последующие слова), что мы все стремимся наказать преступников. Не поймите меня превратно (поймите меня обратным образом), однако (противоречие) я не собираюсь казнить людей за проступки (только дайте мне возможность!). Я бы не хотел (я хочу именно этого!), но (противоречие) не могу не сказать (попытка добиться согласия), что правительственные чиновники должны (мое личное мнение) быть выше всяких подозрений (максимальное стремление добиться согласия). Честно говоря, я отношусь к этому вопросу именно так! (В остальных вопросах я не был честен!)

Итак (раздражение), все, что нам остается (частное мнение), это лишь поблагодарить небеса (гипербола) за метаязык, иначе карьера многих политиков сложилась бы совсем иначе. Неудивительно, что многие выбирают поле законности, чтобы оттачивать свое метаискусство.

ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ

Чтобы разговор был максимально эффективным, вы должны быть максимально гибким. Метаязык чрезвычайно важен для укрепления дружеских отношений с окружающими. До прочтения этой главы вы наверняка часто ощущали, что фразы, которые вы слышите, не имеют логической связи с темой разговора, но приписывали это недостатку внимания. Разговаривая с людьми, обращайте внимание на стандартные фразы и клише, которыми пользуетесь, и пытайтесь исключить их или заменить на те, которые способствуют эффективности общения. Учитесь читать между строк, и тогда вы сможете противостоять давлению, манипуляции общественным мнением и тому подобному.

В конце главы приведем несколько наиболее распространенных примеров использования метаязыка.

ВОПРОС: Как прошли выборы?

МЕТАОТВЕТЫ:

1. Мы выступили лучше, чем на прошлых выборах.
2. Мы получили больше голосов женщин.
3. За нас проголосовало больше, чем когда-либо.
4. Мы боролись честно. ПЕРЕВОД: Мы проиграли.

ВОПРОС: Как тебе нравится моя новая квартира?

МЕТАОТВЕТЫ:

1. У нее обжитой вид.

2. Тебе, наверное, нравится жить здесь.
3. Какое интересное цветовое решение!
4. Терпеть не могу дома, где все лежит на месте.
5. Здесь хорошо расслабиться! ПЕРЕВОД: Ну и дыра!

ВОПРОС: Как представитель местного самоуправления, не могли бы вы прояснить мне этот вопрос?

МЕТАОТВЕТЫ:

1. Я выслушал вас с интересом и учел ваше мнение.
2. При первой же возможности я сообщу вам о результатах.
3. Позвольте заверить вас, что я буду держать этот вопрос на контроле.
4. Я вышлю вам материалы для ознакомления.
5. Я рассмотрю ваш вопрос как можно быстрее.

ПЕРЕВОД: Ни за что!

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Извините, если я сказал что-то не так. Я ведь не знал, что он ваш сосед.

МЕТАОТВЕТЫ:

1. Все в порядке. Забудьте об этом.
2. Вы и не могли знать.
3. Не думайте об этом.
4. Уверен, что он не слышал ваших слов.

ПЕРЕВОД: У вас нет ни манер, ни чувства такта.

ВОПРОС: Как вам он понравился?

МЕТАОТВЕТЫ:

1. Честно говоря, я его совсем не знаю.
2. Он отлично справляется с работой.
3. Он большой модник, правда?
4. Женщины от него без ума.
5. Я ничего против него не имею.

ПЕРЕВОД: Он большая сволочь.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Мы, профсоюзное движение, сожалеем о досадных неудобствах, причиненных вам, широкой публике, нашей забастовкой.

ПЕРЕВОД: Мы, профсоюзное движение, сожалеем о досадных неудобствах, причиненных вам, широкой публике, нашей забастовкой, но только так вы отдадите нам то, чего мы требуем.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Вы должны как-нибудь зайти к нам на обед.

ПЕРЕВОД: Не вздумайте приходить, пока вас не пригласили.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Надеюсь, вы любите китайскую кухню.

ПЕРЕВОД: Китайская кухня – единственное, что я вам предложу, нравится вам это или нет.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Не обращайтесь на меня внимания.

ПЕРЕВОД: Не обращайтесь на меня внимания. Я привык, что ко мне относятся, как к половой тряпке.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: В этом мы едины.

ПЕРЕВОД: Если нас постигнет неудача, отвечать придется вам, а в случае успеха я буду с вами.

МЕТАВОПРОС: Вам было нелегко найти нас?

ПЕРЕВОД: Почему это вы так опоздали?

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Обслуживание в этом отеле такое же хорошее, как и десять лет назад.

ПЕРЕВОД: Обслуживание в этом отеле не улучшилось за десять лет.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Не то чтобы я вам не верил...

ПЕРЕВОД: Не то чтобы я вам не верил, просто я вам не доверяю.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Надеюсь, я вам не помешал...

ПЕРЕВОД: Я знаю, что мешаю, но намерен сделать это, нравится вам или нет.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Вы стали выглядеть такой стройной!

ПЕРЕВОД: До чего же жирной вы были раньше!

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Разумеется, я не обиделся. Я воспринял все как шутку.

ПЕРЕВОД: Я вам еще припомню!

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Да, конференция была на редкость удачной, мы рассмотрели много важных вопросов и достигли широкого обмена мнениями.

ПЕРЕВОД: Это была пустая трата времени.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: О, позвольте предложить вам пепельницу.

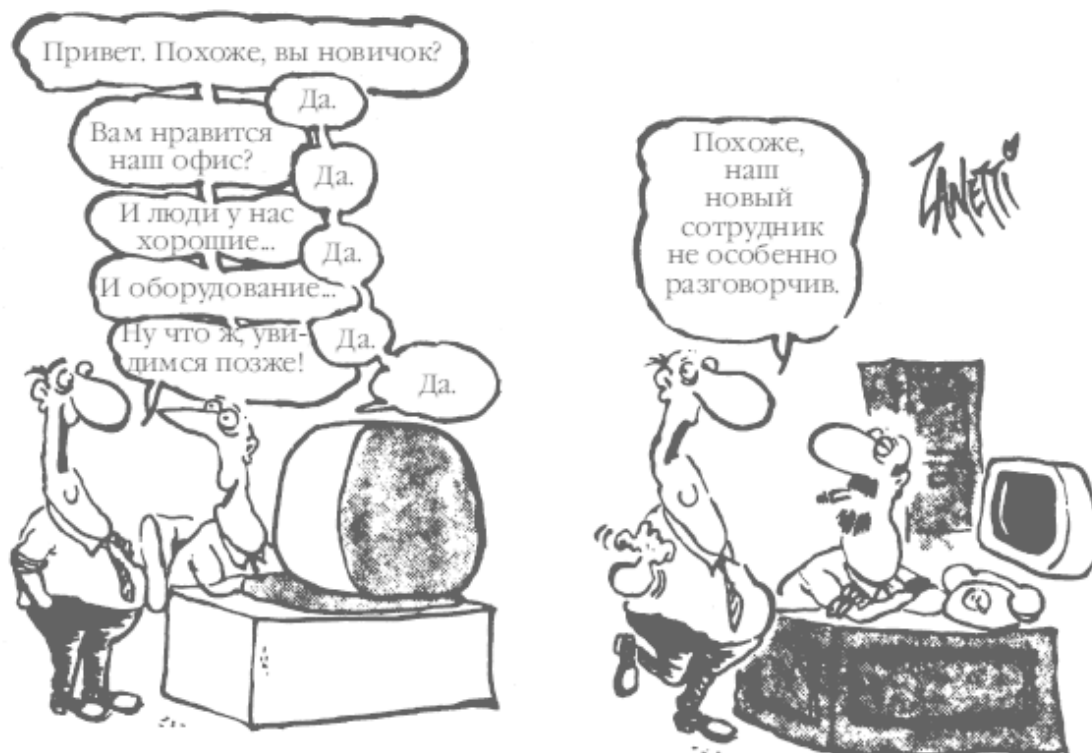
ПЕРЕВОД: О, позвольте предложить вам пепельницу, пока вы окончательно не испортили мой ковер.

МЕТАУТВЕРЖДЕНИЕ: Когда я застал их в постели, я просто не знал, что подумать.

ПЕРЕВОД: Когда я застал их в постели, я точно знал, что подумать!

Глава вторая

Как задавать вопросы, чтобы поддержать разговор



Успех в социальной или деловой сфере напрямую связан с вашим умением задавать нужные вопросы и добиваться необходимых ответов. В жизни социальной это умение поможет вам сохранить дружбу, встретить нового партнера или просто подружиться с соседями. В бизнесе искусство задавать правильные вопросы или неумение это сделать может помочь заключить сделку или, наоборот, разрушить ее, спасти или погубить переговоры, определить вашу будущую карьеру.

Каждому знакомо ощущение неловкости, когда вы задали неудачный вопрос. Вот как один из участников нашего семинара рассказывал о своих попытках установить контакт с соседом. «Я пытался, я честно пытался. Я задавал вопросы, но никогда не получал ответа. Тогда я задавал новые. А потом новые. В конце концов, я начал ощущать себя агентом ФБР, допрашивающим подозреваемого, а не человеком, пытающимся вести светскую беседу».

А вот другой пример. Питер, агент по продаже компьютеров, пытается продать новую систему.

ПИТЕР: Как долго вы пользовались этой системой?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: Около полутора лет.

ПИТЕР: И вам она нравится?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: Да, вполне.

ПИТЕР: Есть ли у вас система доставки почты?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: Да, конечно.

ПИТЕР: Оправдывает ли эта система ваши ожидания?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: Да, вполне.

ПИТЕР: А где вы приобрели ее?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: Купил в компании «Apple».

ПИТЕР: А их сервисное обслуживание вас устраивает?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: У нас ни разу не было проблем, так что мы не пользовались их сервисом.

ПИТЕР: Значит, вы ни разу не сталкивались с их сопроводительным обслуживанием?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: Нет.

ПИТЕР: Ясно. Сегодня прекрасный день, правда?

ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ: Да. Почему бы вам не прогуляться со мной?

Вопросы задают все, но лишь немногие знают, как это делать правильно, чтобы беседа пошла в нужном направлении. Когда на свои вопросы вы получаете односложные ответы, то вполне возможно, что дело не в том, что собеседники настроены недружелюбно или вы их не интересуете. Скорее всего вы выбрали не тот тип вопросов или задали их не тем тоном.

Существуют два типа вопросов – открытые и закрытые.

ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

Закрытые вопросы строятся по принципу «истина-ложь» или по принципу множественного выбора – то есть они требуют односложного ответа. Например: «Откуда вы?», «Вы вышли на пробежку?», «Мы можем встретиться в 5.30, 6.00 или в 6.30?», «Вы считаете, что все эти атомные электростанции надо закрыть?»

Закрытые вопросы полезны, чтобы заставить человека раскрыть какие-либо факты из собственной жизни, с тем чтобы вы могли использовать их для построения дальнейшего разговора. «Я родился в городе, но вырос в деревне», «Да, я каждый день пробегаю по пять километров». Также закрытые вопросы задают, чтобы определить позицию собеседника по интересующему вас вопросу. «Шесть часов будет наиболее подходящим временем», «Нет, мы не должны закрывать все атомные электростанции, но строить новые не следует».

Когда они уже выполнили свою роль, закрытые вопросы делают беседу унылой и скучной. После каждого из них воцаряется тягостное молчание. Люди, которым задают подряд несколько закрытых вопросов, начинают ощущать себя, как на допросе в полиции.

ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

Советуем вам чередовать закрытые вопросы с открытыми, если вы хотите, чтобы ваш разговор был интересным и глубоким. Открытые вопросы подразумевают, что ответ обязательно будет состоять из нескольких слов. Подобные вопросы нуждаются в объяснениях, развитии. Задавая такой вопрос, вы показываете собеседнику, что вы заинтересованы в его словах и стремитесь узнать больше.

Вот типичный пример. Когда Питер, агент по продаже компьютеров, обнаружил, что потенциальный покупатель вполне удовлетворен имеющимся у него оборудованием, он мог бы спросить его: «А как получилось, что вы выбрали систему «Apple»?», «Как использование этой системы повлияло на вашу работу?», «Как вы планируете использовать компьютеры в будущем?»

Спросив кого-либо, откуда он, и обнаружив, что из деревни, вы можете задать ему открытый вопрос типа: «Как получилось, что вы переехали сюда?», «Как жизнь в деревне отличается от жизни здесь, в нашем городе?», «Как вы считаете, лучше провести детство в деревне или в городе?»

Узнав, что собеседник считает, что существующие атомные электростанции надо сохранить, но новые строить не следует, вы бы могли задать следующие открытые вопросы: «А что мы должны делать с отходами этих станций?», «Как мы можем помешать строительству новых?», «Если мы не будем строить новые атомные электростанции, то где брать энергию?»

Из приведенной ниже таблицы видно, какие слова используются для открытых вопросов, а какие – для закрытых. Усвоив эту информацию, вам будет легче вести разговор.

Закрытые:

Кто? Когда? Где? Который?

Оба типа:

Что?

Открытые:

Как? Почему? Зачем? Каким образом? Расскажите мне о...

Вам может показаться, что многие отвечают на закрытые вопросы так, словно они были открытыми. Если это так, то ваш собеседник ответит на открытый вопрос еще более подробно. Значит, он чувствует себя в вашем обществе легко и свободно. Когда вы задаете открытые вопросы, собеседник расслабляется, чувствуя к себе искренний интерес и стремясь раскрыться наиболее полно.

ЗАДАВАЯ ВОПРОСЫ, ВЫ ЛУЧШЕ КОНТРОЛИРУЕТЕ СИТУАЦИЮ

Вам никогда не грозит ввязаться в скучную беседу, потому что, задавая вопросы, вы тем самым контролируете ход и тему разговора. Предположим, приятель говорит вам: «Я только что вернулся из Франции». В такой ситуации существует множество вопросов, которые вы могли бы задать в зависимости от ваших интересов.

«Какая погода там была?»

«Удалось ли тебе поговорить по-французски?»

«Расскажи о самом ярком впечатлении».

«Насколько французская кухня отличается от нашей?»

Если женщина говорит, что она работает медсестрой, вы можете задать ей следующие вопросы.

«Почему вы решили стать медсестрой?»

«Что нужно для того, чтобы стать медсестрой?»

«Расскажите мне, с какими проблемами к вам чаще всего обращаются».

«Как вы считаете, насколько актуальна проблема наркотиков для современной молодежи?»

«А вы не устаете весь день сталкиваться с проблемами других людей?»

Если вам не хочется говорить о ее работе, то вы можете задать другой открытый вопрос: «А чем вы увлекаетесь после работы?»

Выбирая, какой вопрос задать, думайте о двух вещах. Во-первых, задавайте вопрос только тогда, когда вы действительно хотите услышать, что ваш собеседник вам ответит. Не важно, насколько вы искусны в ведении беседы, собеседник все равно почувствует фальшь по вашим движениям или интонации и скорее всего отнесется к вам без особой симпатии.

Во-вторых, стремитесь работать в двух планах, что означает умение вести беседу не только так, как интересно и хочется вам, а так, чтобы и собеседнику было приятно разговаривать с вами. Самый скучный разговор – это когда оба участника пренебрегают интересами друг друга. Такую беседу лучше всего иллюстрирует хорошо известный анекдот. Представительный джентльмен на вечеринке обращается к даме со словами: «Пожалуй, достаточно говорить обо мне. Поговорим лучше о вас. Итак, дорогая, что вы думаете обо мне?»

ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ ПРИ ЗАДАВАНИИ ВОПРОСОВ

СЛИШКОМ ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

Мелисса, жена торговца, призналась, что ее жизнь слишком скучна. Почему же? «Потому что день тянется бесконечно, а моя единственная компания – это трехлетний сын и грудной младенец. И когда Боб приходит домой, я всегда спрашиваю его: «Ну, как сегодня работалось?» Мне действительно интересно. А что он мне отвечает? «Нормально. Как обычно». А потом он утыкается в телевизор, и это все!»

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.