

# Как разговаривать с кем угодно. Уверенное общение в любой ситуации

**Автор:**

[Марк Роудз](#)

Как разговаривать с кем угодно. Уверенное общение в любой ситуации

Марк Роудз

Если вы хоть раз в жизни упускали возможность использовать личный контакт с важными для вас людьми, прислушайтесь к советам Марка Роудза. Он поможет вам разобраться, какие именно причины мешают вам свободно общаться в самых разных ситуациях, объяснит, как заставить ваш голос работать на вас и как справиться с подводными камнями, которые абсолютно всегда обнаруживаются при разговоре лицом к лицу. Вы сможете изменить свое отношение к общению и смотреть на него как на приятный процесс, способный изменить вашу жизнь к лучшему.

На русском языке публикуется впервые.

Марк Роудз

Как разговаривать с кем угодно. Уверенное общение в любой ситуации

Mark Rhodes

HOW TO TALK TO ABSOLUTELY ANYONE

Confident Communication in Every Situation

Издано с разрешения John Wiley & Sons, Inc. и литературного агентства Alexander Korzhenevski

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс».

© Mark Rhodes, 2013

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015

\* \* \*

Эту книгу хорошо дополняют:

Мастерство общения (<http://www.mann-ivanov-ferber.ru/books/mif/how-to-succeed-with-people/>)

Пол Макги

Я слышу вас насквозь (<http://www.mann-ivanov-ferber.ru/books/mif/justlisten/>)

Марк Гоулстон

Ключевые переговоры (<http://www.mann-ivanov-ferber.ru/books/mif/conversationstools/>)

Керри Паттерсон, Джозеф Гренни и Рон Макмиллан

\* \* \*

Говорят, каждому нужен наставник. Но я всегда считал: да, каждому, кроме меня! Я полагал, что мне-то наставник не нужен. Мне хватает других источников: книг, видеодисков, собственных мыслей – я способен наставлять себя сам!

Но совсем недавно я понял, почему мне не нужен наставник: потому что он у меня уже есть!

Все это время у меня был наставник, который поддерживал, когда меня одолевали сомнения, и подбадривал, когда мне казалось, что у меня что-то не получится.

Мой наставник помогал даже тем, что верил в меня, когда мне становилось туго, и регулярно напоминал обо всех моих достижениях.

Помимо наставника у меня есть еще два вдохновителя, побуждающих меня делать больше и совершенствоваться.

А потому я с любовью посвящаю эту книгу моей наставнице и жене Джеки Роудз и, конечно, моим двум вдохновителям – нашим детям Холли и Джеймсу.

## Предисловие

Не скрою, я был немного удивлен и озадачен, когда Марк предложил мне написать предисловие к своей книге. Видите ли, я специалист по макияжу, косметике, уходу за телом и стилю. Так что я не очень понимал, почему Марк обратился ко мне с просьбой написать предисловие для такой книги. Но потом, когда я начал читать, все стало ясно!

Как визажисту, косметологу и стилисту мне посчастливилось работать с некоторыми из самых красивых и преуспевающих мужчин и женщин в мире. С теми, кто излучает уверенность, где бы они ни были – на красной дорожке или

на сцене перед тысячами зрителей!

С другой стороны, я в течение многих лет снимался в британских телевизионных имидж-шоу, где давал советы и превращал рядовых британцев из серых мышек в шикарных красоток и красавцев. Спрос на такие шоу не ослабевает... Люди хотят извлекать максимум из того, что имеют. И это не обязательно должно стоить уйму денег, отнимать массу времени и требовать огромных усилий. На самом деле шикарно выглядеть и чувствовать себя звездой дано не только богатым и знаменитым... Это достижимая цель, вписывающаяся в расписание и бюджет любого человека!

Главное, что нужно, – не прекрасные пухлые губки Анджелины Джоли и не рельефные мышцы Хью Джекмана, а уверенность! Выявив и подчеркнув свои главные достоинства, вы встанете на путь обретения уверенности в себе!

В книге «Как разговаривать с кем угодно» есть простые пошаговые инструкции и идеи, как повысить уверенность в себе, чтобы найти подход к любому человеку в любой ситуации. От разрешения деликатных проблемных ситуаций на работе до нарушения мучительно неловкого молчания в лифте... Эта простая для понимания книга поможет вам пересмотреть свое отношение к ситуациям, которые представляются вам трудными – как в социальном, так и в личном плане.

Думаю, она будет отличной спутницей в путешествиях: пролистав ее, вы легко найдете то, что вас в данный момент интересует, и, кроме того, в ней изложены доступные методы повышения уверенности в себе в разнообразных каверзных случаях.

Эта книга помогает читателю расширить свою зону комфорта, подобно тому как любой женщине могла бы помочь красная губная помада, а любому мужчине – повседневный уход за кожей, если бы не старый добрый Фактор Страх: «Я ни за что не смогу это сказать!», «Я ни за что не смогу это надеть...»

Свежий подход Марка к реальным повседневным ситуациям мгновенно отразится на вашем взаимодействии с друзьями, родственниками и совершенно незнакомыми людьми. Даже я, с моим многолетним опытом публичных выступлений и проведения разнообразных мероприятий, нашел у него несколько бесценных советов.

Как и аншлаговые семинары Марка, вся эта книга пронизана его чувством смешного и энтузиазмом, и она предоставляет вам возможность справляться с самыми разными ситуациями независимо от вашего опыта.

Приятного чтения!

Арманд Бисли,

международный эксперт в области косметологии и стиля, визажист мировых звезд

Введение

Зачем вам стремиться разговаривать с кем угодно

Умение общаться, разговаривать с людьми – один из важнейших навыков, которые можно у себя развить. Мы постоянно с кем-то общаемся. Иногда это просто, но бывает, что общение кажется невозможным.

Эта книга познакомит вас с инструментами, которые помогут научиться общаться естественнее и эффективнее. Вы станете свободнее разговаривать со знакомыми людьми и узнаете, что мешает вам беседовать с теми, кто вам пока не знаком. К концу книги вы уже будете общаться увереннее и больше, процесс общения станет интенсивнее, и вы начнете чаще достигать тех результатов, к которым стремитесь.

Часть первая посвящена страхам, связанным со вступлением в разговор, от страха быть отвергнутым до беспокойства о том, что о вас могут подумать. Вы также узнаете, как справиться с нежеланием вступать в общение с незнакомыми людьми, которое заложено во многих из нас еще в детстве, и получать от такого общения удовольствие.

Во второй части подробно анализируются четыре основные стадии коммуникативного взаимодействия. Вы освоите множество новых навыков,

которые помогут вам добиваться большего от разговора и общения, – например, узнаете, как определить, с кем нужно разговаривать, а с кем нет; как завязать беседу; как вызвать у собеседника интерес к тому, что вы хотите сказать; как направить разговор с ним в предпочтительное для вас русло.

Часть третья – это мастер-класс по дальнейшему совершенствованию навыков общения, по работе над голосом и прочим приемам ведения разговора. Я расскажу также, как обойти типичные подводные камни и как построить трудный разговор – например, сообщить человеку о допущенной ошибке или попросить его что-то для вас сделать.

Но вооружившись всей этой информацией, вы, конечно, должны будете перейти к действию: вылезти из своей скорлупы и начать общаться с людьми. В результате вы сможете разговаривать абсолютно с кем угодно – если, конечно, этого хотите!

Суть общения – в понимании

Человеку, с которым вы разговариваете, необходимо чувствовать, что вы его понимаете, и, конечно, вас он тоже должен понимать. Только достигнув взаимопонимания, вы сможете добиться реального успеха и установить более тесный контакт.

Информация, передаваемая при общении, имеет два главных уровня.

1. Основная информация: слова, которые вы произносите, и непосредственный смысл, извлекаемый собеседником из этих слов.

2. Побочная информация: то, что собеседник может предположить или заключить из ваших слов, хотя вы этого и не намеревались ему сообщить.

Побочная информация – это то, что передается помимо произносимых вами слов, от впечатления, которое вы производите, до многочисленных интерпретаций, которые допускают ваши слова.

Допустим, вы сообщаете кому-то, что оплачиваете своему другу поездку в отпуск. Вы, возможно, предполагаете, что вас сочтут щедрым человеком, но собеседник в качестве побочной информации может получить негативное впечатление о ваших друзьях. Он может подумать, что у вас есть друзья, живущие на подачки, хотя в разговоре вы преследовали совсем другую цель.

Многие проблемы при общении проистекают из взаимного непонимания – из несоответствия между тем, что вы хотите вложить в свои слова, и смыслом, который собеседник из них извлекает.

Откуда берется это несоответствие? Почему появляется взаимное непонимание? Язык – это, помимо всего прочего, средство выражения чувств человека. Эмоции возникают, когда мы размышляем или переживаем что-то, происходящее во внешнем мире. Затем мы складываем слова в предложения, чтобы выразить эти эмоции и сообщить, что мы хотим, о чем думаем, в чем нуждаемся и т. д. Все это происходит на подсознательном уровне, и нам не приходится обдумывать каждое свое слово.

Взаимное непонимание возникает оттого, что разные люди для передачи своих переживаний пользуются разными фразами и словами. Когда вы описываете что-то другому человеку при помощи конкретных слов и фраз, эти слова и фразы могут быть совсем не такими, какие использовал бы ваш собеседник при описании того же события. А это значит, что, скорее всего, никто другой не сможет воспринять и усвоить вашу речь именно так, как это сделали бы вы сами.

Более того, другие люди еще и мыслят не так, как вы. У каждого из нас свой уникальный опыт, и мы по-разному видим мир и свое место в этом мире. Наши взгляды и ценности разнятся. В основе нашего речевого общения лежит то, что уже произошло, то, что происходит сейчас, и то, чего мы хотим от жизни. Мы постоянно обрабатываем информацию, и у каждого человека этот процесс идет по-своему.

Представьте себе, что вы за рулем и прямо перед вами на дороге выскакивает машина. Прежде чем вы скажете что-нибудь своему пассажиру, ваш мозг обработает полученную информацию, учитывая при этом следующие факторы:

- Ваши ценности: что вы считаете важным в жизни.

- Ваши взгляды: как, по-вашему, людям следует и не следует вести себя на дороге и как им следует и не следует обращаться друг с другом.
- Ваш опыт, связанный с вождением и подобными ситуациями.
- Ваши предположения, ожидания и соображения по поводу того, что могло бы случиться в этой ситуации.

Когда вся эта информация будет обработана на подсознательном уровне, вы выберете один из возможных комментариев, который и услышит ваш пассажир.

Если бы за рулем сидел ваш пассажир, его реакция могла бы быть иной. Одно и то же внешнее событие вызывает разные реакции и разные соответствующие им комментарии.

Слова по-разному воспринимаются разными людьми и в каждой конкретной ситуации разнятся в зависимости от того, кто их произносит.

Если, к примеру, я говорю: «Я чудесно провел отпуск», – то это не значит, что и вы чудесно проведете отпуск, если поедете в то же место и будете там делать то же, что и я.

У вас совершенно другой набор критериев того, что значит «чудесно» в применении к отпуску. Еще один пример: возьмите слово «откровенный». Для одних это комплимент, подразумевающий искренность и честность. Другие слышат в нем порицание.

Все дело в том, как мы воспринимаем происходящее. Восприятие подсказывает вам определенные слова и фразы, но вы никогда не можете быть уверены, что ваш собеседник воспринимает происходящее так же, как вы. Вот почему всегда существует взаимное непонимание.

Мы обращаем внимание на разное

Почему бывает так, что очевидцы одного и того же события интерпретируют его совершенно по-разному? Согласно теории нейролингвистического программирования (НЛП), когда мы переживаем что-либо происходящее во внешнем мире, мозг избирательно пропускает в себя накатывающий поток информации – от пяти до девяти обстоятельств, на которые он может обратить внимание за один раз. Но этот набор у разных людей разный.

Как правило, мы замечаем то, что для нас важнее всего или согласуется с нашим мировоззрением. Вот почему двое людей, присутствующих на одном мероприятии, могут получить от него совершенно разные впечатления: в одной и той же обстановке каждый заметит свое. Предположим, А. боится ходить на футбольные матчи, потому что в толпе может возникнуть напряженная ситуация. Из-за своего предубеждения он больше внимания будет обращать на тех, кто хмурится. А Б. идет на матч, ожидая встретить там людей в хорошем настроении и дружелюбных. Он больше внимания будет обращать на улыбки и смех. Одно и то же событие, но совершенно разные впечатления.

Если вы когда-нибудь покупали машину, возможно, вам знакома следующая ситуация. Вы выбираете марку, модель и цвет. Вот, наконец, вы ее выбрали, и твердо уверены, что именно такие машины встречаются на дороге редко, а может, и не встречаются вовсе. Ваш мозг не считает значимым для вас то, чего вы только хотите. Но стоит наконец купить машину, как вы начинаете повсюду видеть точно такие же! Либо это Вселенная решила выпустить все эти машины на улицы – просто чтобы вас позлить, либо они всегда там были, но вы их не замечали. Так что изменилось? Теперь, когда у вас есть машина, ваш мозг считает факты появления таких же автомобилей особо значимыми, поэтому они попадают в набор «пяти-девяти обстоятельств», информация о которых в данный момент обрабатывается сознанием.

Все мы уникальны. Мы видим мир по-разному даже при одних и тех же внешних стимулах. Неудивительно, что многие из нас чувствуют неуверенность, когда предстоит начать разговор. Общение – это настоящее минное поле, но ваши перспективы, успех и счастье зависят именно от взаимодействия с другими людьми; здесь-то вам и пригодится эта книга. С ее помощью вы сможете развивать у себя навыки общения, какие бы цели вы перед собой ни ставили:

больше общаться, быть уверенным человеком, способным завязать разговор с кем угодно, или совершенствоваться в умении продавать, налаживать связи. Так или иначе, здесь вы найдете все необходимые стратегии, идеи и приемы!

## Часть первая

Типичные страхи и барьеры, мешающие говорить абсолютно с кем угодно

### 1

Страх: сдерживает ли он вас?

Как и большинству людей, вам, должно быть, случается попадать в ситуации, когда вы не решаетесь что-то сказать или начать разговор. При этом перед вами может быть и хорошо знакомый вам человек, и незнакомый. Отчасти это происходит из-за нехватки нужных навыков: вы просто не знаете, как завязать или вести разговор. Но есть и еще один сдерживающий многих фактор – страх. Возможно, вы не считаете свои ощущения страхом. Возможно, вы называете их неуверенностью, а может, момент вам «кажется неподходящим». Но чем бы вы их ни оправдывали, останавливает вас именно страх – как бы он ни проявлялся.

Это может быть беспокойство о том, что о вас подумают, опасение, что вы будете глупо выглядеть или сделаете ошибку. Наконец, это может быть страх быть отвергнутым. Вы ведь колеблетесь не потому, что боитесь понравиться!

Итак, что такое страх и как можно трансформировать это чувство, чтобы действовать спокойно и уверенно?

Страх – это эмоциональная реакция на ситуацию, в которой вы находитесь или которую себе представляете. Ваши мысли о ситуации определяют ваше самочувствие и эмоции, которые побуждают вас действовать (или воздерживаться от действия). Качество действия, в свою очередь, определяет

конечный результат, а он – в порядке обратной связи – отражается в мыслях, которые в дальнейшем вы будете связывать с данной ситуацией.

Например, если вам не терпится поделиться какой-то информацией, предстоящая встреча, скорее всего, будет вызывать у вас приятные чувства. Такой энтузиазм означает, что вы, скорее всего, отлично себя проявите и добьетесь хороших результатов. И благодаря прошлым результатам, когда в следующий раз будет назначена подобная встреча, у вас будет весьма позитивный настрой.

Естественно, то же происходит и когда вы чего-то боитесь. Если вы считаете, что все пройдет плохо, значит, ситуация вызывает у вас неприятные ощущения и вам вряд ли удастся проявить себя с лучшей стороны.

Запомните важную формулу:

Мысли ? Ощущения ? Действия ? Результаты

Что же такое страх?

Страх – это эмоциональная реакция на ситуацию, в которой вы находитесь или которую представляете себе как возможную. Эта реакция индивидуальна: бывает ведь, что в одной и той же ситуации из двух людей только один испытывает страх. Страх также может быть связан с «первобытной» областью сознания, которая, когда вы ей подчиняетесь, вызывает инстинктивную реакцию: вы либо боретесь, либо спасаетесь бегством.

То, чего вы боитесь в повседневности, как правило, не представляет совершенно никакой угрозы для жизни, но первобытной области сознания до этого мало дела. Неважно, какая именно ситуация вызывает у вас страх: вас попросили встать и сделать презентацию, вы разговариваете с незнакомым человеком, вы делаете что-то по-настоящему опасное, – первобытной области сознания все равно.

Ответные реакции в виде страха со временем – когда мы наблюдаем, как реагируют на что-то наши родители, сами попадаем в пугающие ситуации или узнаем о них от других людей – только укрепляются. Поэтому, чтобы уменьшить чувство страха или избавиться от него, нужно прежде всего изменить мысли и ощущения в формуле

Мысли ? Ощущения ? Действия ? Результаты

Необходимо уменьшить или избавиться от эмоционального напряжения, вызываемого страхом, ведь именно оно удерживает вас от действия.

Насколько вам страшно?

Когда предстоит начать трудный разговор или завязать беседу с незнакомым человеком, насколько это для вас страшно? Важно понимать, насколько сильный страх вы испытываете в конкретной ситуации. Многим людям необязательно полностью избавляться от страха, чтобы обрести способность действовать, – достаточно просто снизить его до приемлемого уровня.

Некоторые считают страх в таких ситуациях естественным и не отступают, даже испытывая умеренный или сильный страх. Другим же достаточно совсем малого, чтобы отказаться от действия. Если вам уже случалось добиваться чего-то вопреки страху, то вы, скорее всего, легче переносите страх. Когда вы выполняли задуманное, несмотря на то что вам было страшно, вы, должно быть, убеждали себя, что страх – это не повод отступить и отказываться от действия.

Отпустите свой страх

Очень полезное упражнение, к которому можно приступить уже сейчас, – измерение уровня страха, который вы испытываете в разных ситуациях.

Определив свой исходный уровень, вы сможете в дальнейшем оценивать успехи, когда будете действовать, несмотря на страх, или делать упражнения, призванные его уменьшить.

Для измерения страха мы будем использовать показатель под названием уровень СЕД, где СЕД расшифровывается как Субъективная Единица Дискомфорта. Измерениями вы займетесь сами: это ваша, совершенно индивидуальная шкала.

Чтобы определить свой уровень СЕД в конкретной ситуации, не обязательно находиться в этой ситуации и испытывать реальный страх. Если вы представите себе данную ситуацию, этого, как правило, будет достаточно, чтобы понять, насколько сильный страх вы бы испытали.

Вот как работает этот метод.

Когда вы попадаете в ситуацию, которая внушает вам страх, спросите себя:

«Насколько мне страшно? Насколько высок мой уровень страха по шкале от 0 до 10, где 0 – “Это совсем не проблема, я могу сделать это с легкостью”, а 10 – “Я точно знаю, что умру, если сделаю это”».

Следующие пошаговые инструкции помогут вам измерять свой уровень страха.

1. Вспомните, когда вы в последний раз попадали в ситуацию, которая внушает вам страх.
2. Мысленно представьте себе, что вы видели в тот момент.
3. Вообразите, что вы способны услышать любые звуки, которые тогда раздавались, или слова, которые вам кто-то говорил, или то, что вы говорили самому себе.
4. Спросите себя: «Насколько мне было страшно в той ситуации по шкале от 0 до 10?»

Если вам трудно испытать страх, просто представляя себе что-то, поставьте себя в ситуацию, вызывающую страх, и измерьте его.

Например, если вам страшно разговаривать с незнакомыми людьми, выполните следующее упражнение:

1. Пойдите в какое-нибудь людное место.
2. Скажите себе, что вы намерены заставить себя с кем-нибудь заговорить.
3. Придумайте, что вы скажете или какой вопрос зададите – сойдет даже «Скажите, пожалуйста, который час?»
4. Начните двигаться по направлению к незнакомому человеку.
5. Заговорите с ним.

Действительно вы с ним заговорите или нет, это не имеет значения. Главное, чтобы вы измерили показатель СЕД, спросив у себя: «Насколько высок был мой уровень страха по шкале от 0 до 10?»

Неважно, какой показатель у вас сейчас. Это всего лишь точка отсчета для вас, и только для вас. Теперь, работая с этой книгой, вы сможете регулярно измерять у себя уровень СЕД и оценивать свои успехи.

Некоторым достаточно понимать, что они владеют набором навыков, позволяющих заводить и поддерживать разговор и разрешать сложные ситуации, – тогда они начинают вступать в разговоры, несмотря на свой уровень страха или значение показателя СЕД. Других же страх сковывает до такой степени, что к нему следует отнестись со всем вниманием и постараться снизить его до приемлемого уровня по шкале СЕД. Таким случаем мы сейчас и займемся.

Страх и беспокойство

Важно понимать, в чем различие между страхом и беспокойством.

Страх, как правило, связан с конкретной текущей ситуацией. Допустим, вам говорят: «Встаньте и расскажите нам, чем вы занимались всю эту неделю». Если для вас невыносимо это сделать, вы испытаете страх.

Беспокойство – это несколько иное, хотя оно и имеет сходные со страхом симптомы и проявляется в похожих ощущениях. Беспокойство – тревожное чувство, связанное с будущей ситуацией, которая на самом деле может никогда и не состояться. Следовательно, мы имеем дело не со страхом по отношению к чему-то, а о беспокойстве в связи с чем-то, и многим сама эта смена понятий помогает сделать ситуацию, которую им предстоит пережить, менее пугающей.

Как уменьшить страх или действовать несмотря на него

Существует несколько способов снизить уровень СЕД. Кому-то подходят одни способы, кому-то – другие.

1. Вам может помочь освоение необходимых навыков в сфере, вызывающей у вас страх. Снова и снова повторяя какие-то действия, вы испытываете все меньше и меньше страха, и зачастую он совершенно исчезает. Но даже если его уровень и не снизится до нуля, то для большинства людей единица или двойка по шкале СЕД – уже достаточно хорошие показатели. Легкий страх естествен, нормален и совершенно безвреден.

2. В основе страха лежат представления о ситуации и, как правило, предположения относительно ее итогов. Один из простых способов уменьшить чувство страха – взглянуть на ситуацию по-другому. Попробуйте представить себе пугающую вас ситуацию так, как представляете что-нибудь нестрашное. Я, например, понимал, что мой страх перед публичными выступлениями стал сильнее из-за того, что я воображал себе, что у меня ничего не получится. В то же время встреч, на которых обсуждались вопросы организации продаж, я не боялся, они мне нравились. И я понял, что от таких встреч я всегда ждал хорошего. Тогда я решил применить тот же подход к публичным выступлениям: перестал думать о том, что может пойти не так, и выработал привычку

представлять себе, что все пройдет хорошо. Кроме того, я заметил, что когда представляю себе встречу по вопросам организации продаж, мой внутренний голос полон оптимизма, а когда думаю о публичном выступлении, он безрадостен и уныл. Я изменил и эту привычку: поймав себя на том, что разговариваю сам с собой голосом, полным печали, я стал мысленно повторять те же слова, наполняя свой внутренний голос оптимизмом. Меня образ мыслей, вы меняете свои ощущения, а в них-то и коренится страх. Полезной может оказаться консультация гипнотерапевта или специалиста по НЛП.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию (<http://www.litres.ru/mark-roudz/kak-razgovarivat-s-kem-ugodno-uverennoe-obschenie-v-luboy-situacii-2/?lfrom=201227127>) 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.

----

Купить: <https://tellnovel.com/ru/mark-roudz/kak-razgovarivat-s-kem-ugodno-uverennoe-obschenie-v-lyuboy-situacii-kupit>

Текст предоставлен ООО «ИТ»

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию: [Купить](#)