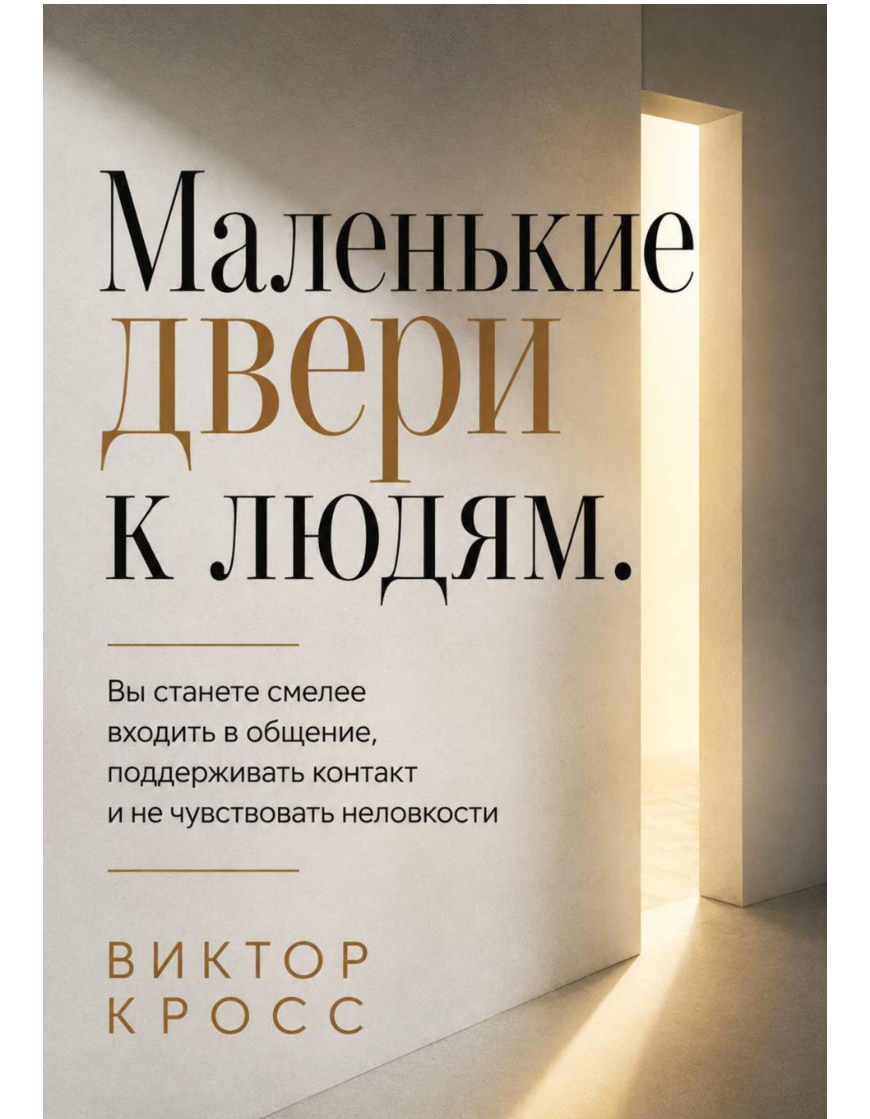




Маленькие двери к людям.

Вы станете смелее
входить в общение,
поддерживать контакт
и не чувствовать неловкости

ВИКТОР
КРОСС

Виктор Кросс
Маленькие двери к
людям. Вы станете смелее
входить в общение,
поддерживать контакт и
не чувствовать неловкости

<https://litres.ru/74438633>

SelfPub; 2026

Аннотация

Вы можете быть интересным человеком — и всё равно молчать у стены, потому что не знаете, как войти в разговор. Эта книга разбирает общение на маленькие действия, которым действительно можно научиться: показать открытость, начать первым, задать вопрос, подхватить ответ, добавить немного себя, пережить паузу и вовремя закончить беседу. Без заученных «волшебных фраз» и необходимости превращаться в экстраверта. Вы узнаете, почему тело говорит раньше слов, как не превращать разговор в допрос, запоминать имена, проходить неловкие моменты и превращать случайные знакомства в настоящие связи. Это книга не о красноречии. Она о той обычной смелости,

благодаря которой между вами и другими людьми наконец открываются двери.

Содержание

Введение. Настроиться на разговор	5
Глава 1. Открытая дверь	13
Глава 2. Начать первым	32
Глава 3. Чтобы разговор не оборвался	51
Конец ознакомительного фрагмента.	58

Виктор Кросс

**Маленькие двери к
людям. Вы станете смелее
входить в общение,
поддерживать контакт и
не чувствовать неловкости**

**Введение. Настроиться
на разговор**

В следующий раз, когда вы войдете в комнату, где уже стоят люди, не спешите искать знакомое лицо и не хватайтесь за телефон. Остановитесь на несколько секунд и послушайте. Один рассказывает, как добирался через весь город. Другая смеется над чьей-то короткой фразой. Третий кивает и, кажется, уже готов вставить свое замечание. Все это выглядит как шум, но на самом деле перед вами простая человеческая работа. Люди проверяют, можно ли быть рядом друг с другом. Можно ли сказать чуть больше, чем положено. Можно ли спросить. Можно ли ответить без напряжения.

Разговор редко начинается со слов. Обычно он начинается раньше. С того, как человек стоит у двери. С того, смотрит ли он по сторонам или прячется в стакан. С того, улыбнулся ли он, когда встретился с вами глазами, или тут же отвернулся, как будто его застали за чем-то лишним. Мы привыкли думать, что разговаривают только ртом. Но до первой фразы тело уже успевает многое сказать за нас. Иногда оно говорит: «подходи». Иногда: «не трогай меня». Иногда: «я хочу, чтобы со мной заговорили, но сам не решаюсь».

Эта книга о таких обычных вещах. Не о блеске остроумия, не о том, как очаровать всех за пять минут, и не о готовых фразах, которые надо произнести с правильной интонацией. Готовая фраза без живого внимания звучит как чужой костюм. Вроде сидит, а все равно видно, что человек в нем не дома. Разговор держится не на хитростях. Он держится на умении замечать, слушать, отвечать, спрашивать и вовремя уступать место другому.

Многие люди говорят: «Я не умею знакомиться». Обычно за этой фразой скрывается не отсутствие языка, а страх. Человек боится показаться глупым. Боится, что его не услышат. Боится, что ответят сухо. Боится, что рядом окажется кто-то более уверенный и займет все пространство. И тогда он выбирает безопасное поведение: стоит в стороне, делает вид, что занят, смотрит куда угодно, только не на людей. Потом возвращается домой и думает: «Опять весь вечер прошел мимо».

Но мимо проходит не вечер. Мимо проходит момент, в котором можно было сделать маленькое движение навстречу. Не подвиг. Не признание. Не выступление перед залом. Просто посмотреть, улыбнуться, сказать: «Здравствуйте», задать легкий вопрос, оттолкнуться от того, что есть перед глазами. Если человек ответит без охоты, это не катастрофа. У него мог быть тяжелый день, он мог ждать друга, думать о своем, не хотеть разговаривать именно сейчас. Отказ незнакомого человека редко говорит о вашей ценности. Чаще он говорит только о его настроении, занятости или привычке.

Я пишу эту книгу для тех, кто устал молча ждать, что общение само начнется. Для тех, кто умеет думать, читать, работать, любить близких, но в новой компании вдруг становится неловким подростком. Для тех, кто на деловом обеде не хочет говорить только о работе, а на семейном ужине не хочет снова уходить в спор. Для тех, кто переехал в новый город, сменил работу, начал новую жизнь или просто заметил, что с годами стал реже знакомиться с людьми.

Разговор можно тренировать. Это хорошая новость. Плохая новость в том, что тренировать его надо не в голове. Сколько ни придумывай идеальные ответы заранее, настоящая встреча все равно пойдет по-своему. Кто-то перебьет. Кто-то пошутит. Кто-то ответит одним словом. Кто-то, наоборот, начнет рассказывать так подробно, что вы пожалеете о своем вопросе. Значит, учиться надо не набору реплик, а гибкости. Смотреть, что происходит, и делать следующий

простой шаг.

В разговоре есть несколько таких шагов. Сначала надо показать, что вы открыты для контакта. Потом рискнуть и начать. Затем не провалиться в собственную тревогу, а слушать. Потом подхватить то, что человек уже дал вам в ответе. Потом добавить немного себя, иначе беседа превратится в допрос. И, наконец, вовремя закончить, чтобы после общения осталось желание встретиться еще, а не облегчение от того, что все кончилось.

Все это звучит нетрудно, пока человек не оказывается в комнате с незнакомыми людьми. Там сразу просыпаются старые привычки. Руки складываются на груди. Взгляд уходит в пол. Лицо становится серьезным, будто вам поручили охранять вход. Вы можете быть добрым, умным, интересным человеком, но окружающие видят только закрытую дверь. Они не обязаны угадывать, что за ней тепло. Люди редко подходят к двери, на которой нет ручки.

Поэтому первая часть книги начинается с тела. Не потому, что слова не имеют значения. Имеют. Но слова легче находят дорогу, когда тело не спорит с ними. Если вы говорите «рад вас видеть», а сами отворачиваетесь, человек поверит не словам. Если вы спрашиваете «как дела», но уже ищете глазами, куда бы уйти, он почувствует это. Разговор любит совпадение. Лицо, поза, голос и слова должны хотя бы не мешать друг другу.

В старых учебниках хороших манер многое объясняли

через правила. Кому первым протянуть руку, как представиться, когда поблагодарить, когда уйти. Правила полезны, но они не заменяют внимания. Можно сделать все по правилам и оставить холодное впечатление. Можно, наоборот, немного ошибиться, но быть живым, доброжелательным, заинтересованным, и человек простит неловкость. В общении мы обычно прощаем неуклюжесть. Хуже переносим равнодушие.

Эта книга не просит вас становиться другим человеком. Не надо превращаться в шумного собеседника, если вы спокойны. Не надо изображать вечную веселость, если вы сдержанны. Не надо собирать вокруг себя толпу, если вам достаточно двух хороших разговоров за вечер. Речь не о смене личности. Речь о том, чтобы убрать лишние помехи. Чтобы ваша естественная доброжелательность стала видна. Чтобы интерес к людям не застревал внутри. Чтобы страх не говорил вместо вас.

Есть люди, которые считают светскую беседу пустой. Они хотят сразу говорить о важном: о смысле работы, о политике, о любви, о деньгах, о детях, о том, что болит. Но прямой прыжок в глубокий разговор редко бывает удачным. Маленькие вопросы в начале нужны не для пустоты. Они нужны для проверки берега. Человек узнает, безопасно ли с вами говорить. Вы узнаете, слышит ли он вас. Пара фраз о дороге, погоде, книге в руках, музыке в зале или общей знакомой может открыть путь к разговору, который уже не будет мелким.

В этом смысле обычный вопрос вроде «вы давно здесь живете?» иногда полезнее остроумной фразы. Остроумие требует сцены. Вопрос создает место для другого. А людям нравится, когда для них есть место. Не всем и не всегда, но чаще, чем мы думаем. Большинство людей хотят быть замеченными без нажима. Они хотят, чтобы их спросили о том, что им правда интересно. Они хотят рассказать о поездке, новом деле, трудном выборе, смешной истории, любимом занятии. Надо только дать им ясный и спокойный повод.

При этом хороший разговор не сводится к тому, чтобы заставить другого говорить. Если вы только спрашиваете, человек быстро почувствует себя на собеседовании. Если вы только рассказываете, он станет слушателем без права голоса. Беседа похожа на простую игру в мяч. Вы подаете, другой ловит и возвращает. Иногда мяч задерживается у одного, потому что история требует времени. Но если он не возвращается совсем, игра заканчивается. Один устает говорить, другой устает молчать.

Вы будете встречать в этой книге много простых приемов. Улыбнуться. Развернуться корпусом. Не прятать руки у лица. Задать вопрос, на который легко ответить. Услышать в ответе подсказку. Сказать немного о себе. Назвать человека по имени. Не спорить ради победы. Закончить разговор до того, как он выдохнется. На бумаге это выглядит почти слишком просто. На практике все сложнее, потому что мешают привычки. Но привычки меняются не рывком, а по-

вторением.

Начните с малого. Не ставьте цель стать душой компании. Сегодня достаточно поздороваться с соседом так, чтобы он понял: вы его заметили. Завтра можно задать продавцу вопрос не только о цене, но и о том, какой товар чаще берут. На работе можно задержаться на минуту у кофемашины и спросить коллегу о деле, о котором он сам недавно упоминал. В гостях можно подойти не к самой шумной группе, а к человеку, который стоит немного в стороне и тоже ищет вход в разговор.

Некоторые разговоры не получатся. Это нормально. Иногда вы ошибетесь с моментом. Иногда человек окажется закрыт. Иногда вы сами устанете и будете отвечать хуже, чем хотели. Не надо превращать каждую неловкость в приговор. Общение не экзамен. Это обмен попытками. Уверенность появляется не тогда, когда исчезает риск, а когда вы перестаете считать маленький отказ бедствием.

В конце концов мы разговариваем не ради самой техники. Техника нужна, чтобы добраться до живого контакта. Человек рассказывает вам о себе, и вы вдруг понимаете, что у него есть страхи, смешные привычки, надежды, раздражения, любимые места, свои победы и свои провалы. Вы рассказываете что-то в ответ, и он узнает в вашем опыте что-то знакомое. Между вами появляется мост. Иногда маленький, на один вечер. Иногда прочный, на годы.

Эта книга о том, как такие мосты строятся из самых обыч-

ных материалов: взгляда, улыбки, вопроса, паузы, имени, интереса, доброй настойчивости и умения не прятаться. Начнем с самого первого сигнала, который человек посылает еще до слов. С того, как он выглядит для других в момент, когда сам думает, что молчит.

Глава 1. Открытая дверь

Самый первый собеседник человека - его тело. Оно выходит вперед раньше слов и часто успевает испортить или облегчить дело. Вы еще ничего не сказали, а окружающие уже получили от вас сообщение. Не точное, не окончательное, но достаточно сильное, чтобы решить: подходить или не подходить, продолжать или свернуть разговор, улыбнуться или сделать вид, что вы не встретились взглядами.

Представьте вечеринку, на которую вы пришли один. В комнате несколько групп. У окна смеются трое. У стола с напитками разговаривают двое. На диване сидит человек с телефоном. У стены стоит еще один, руки скрещены, подбородок опущен, взгляд ходит по полу. Возможно, он как раз больше всех хочет, чтобы с ним кто-нибудь заговорил. Но для остальных он выглядит как человек, которого лучше не трогать. Его тело повесило табличку: «занято».

Мы часто обижаемся, что к нам не подходят. Но редко спрашиваем себя, что мы сами показываем. Не в глубине души, а снаружи. Люди видят не наши добрые намерения, а плечи, лицо, руки, взгляд, расстояние. Они судят быстро, потому что в обычной жизни никто не проводит расследование перед тем, как сказать «здравствуйте». Если человек выглядит закрытым, к нему идут реже. Если открыт, шансы на контакт растут.

Открытость не означает навязчивость. Не надо сиять так, будто вы рекламируете счастье. Не надо хватать людей за руки, громко смеяться и изображать восторг от каждого входящего. Открытость спокойнее. Она говорит: «со мной можно обменяться парой слов». Этого достаточно. Дальше разговор сам покажет, есть ли смысл продолжать.

Первый знак открытости - лицо. Улыбка не решает всех проблем, но она убирает часть подозрительности. Человек видит улыбку и понимает, что его заметили без угрозы. Это маленькое одобрение. Не обещание дружбы, не приглашение в личную жизнь, а простой знак: я не против контакта. В ответ люди часто смягчаются. Не всегда. Но часто.

Есть искусственные улыбки, которые только мешают. Они напряженные, слишком долгие, похожие на маску. Такая улыбка не согревает, а настораживает. Хорошая улыбка короче и проще. Вы встретились глазами, чуть улыбнулись, сказали «добрый вечер» или «здравствуйте». Если человек отвечает, у вас уже есть начало. Если не отвечает, вы ничего не потеряли. Вы просто послали вежливый сигнал.

Улыбка особенно нужна людям, у которых спокойное лицо выглядит строгим. Многие не замечают этого за собой. Внутри человек вполне расположен к разговору, а снаружи похож на ревизора. Он думает, что просто молчит. Остальные думают, что он недоволен. Если вам часто говорят: «Ты чем-то расстроен?» или «Ты сердишься?», хотя вы просто думали, стоит обратить внимание на лицо. Небольшая улыб-

ка при встрече может сэкономить много объяснений.

Второй знак - поза. Закрытая поза удобна. Руки на груди, плечи чуть вперед, ладонь у подбородка, нога на ногу. Человек так стоит не потому, что презирует мир. Ему правда может быть удобно. Но окружающие читают не удобство, а закрытость. Особенно если к этому добавлены отсутствующий взгляд и молчание. Получается образ человека, который не хочет, чтобы его отвлекали.

Попробуйте в следующий раз на людях заметить, как стоят те, к кому легко подойти. Обычно их корпус развернут к комнате, руки не закрывают грудь и лицо, взгляд иногда встречается с другими, плечи не сжаты. Они могут молчать, но их молчание не похоже на стену. Рядом с ними есть место.

Открытая поза начинается с простого: уберите руки от лица, не закрывайте грудь, повернитесь к людям, с которыми хотите говорить. Если вы сидите, не прячьтесь за сумкой, папкой, телефоном или чашкой. Предметы часто становятся щитом. Человек держит стакан двумя руками перед собой и сам не замечает, что выглядит так, будто обороняется. Поставьте стакан на стол. Освободите одну руку. Тело сразу станет менее напряженным.

Расстояние тоже говорит. Подойти слишком близко - значит заставить другого защищаться. Стоять слишком далеко - значит кричать через пустоту или выглядеть случайным прохожим. У каждого человека есть свой удобный круг. У друзей он меньше, у незнакомых больше. В разных культурах и

семьях эти круги отличаются. Поэтому лучше начинать чуть дальше и смотреть на реакцию. Если человек отступает, не преследуйте. Если сам делает шаг ближе, разговору стало спокойнее.

Третий знак - небольшой наклон вперед. Когда человек рассказывает, а вы едва заметно подаетесь к нему, он чувствует: его слушают. Не надо нависать. Не надо смотреть, как следователь. Достаточно легкого движения. Оно говорит лучше многих фраз: продолжайте, мне интересно. Обратное движение тоже заметно. Откинуться назад, скрестить руки, посмотреть в сторону - все это может быть прочитано как скука или оценка.

Иногда мы отклоняемся назад не от скуки, а потому что думаем. Но собеседник не обязан это знать. Он видит, что вы ушли корпусом от разговора, и начинает сокращать рассказ. Особенно если тема для него личная или новая. Люди редко раскрываются перед теми, кто выглядит судейской коллегией. Небольшой наклон вперед возвращает разговору человеческую температуру.

Четвертый знак - прикосновение, но здесь нужна осторожность. Самая безопасная форма первого контакта в деловой и многих социальных ситуациях - рукопожатие. Оно короткое, понятное, равное. Протянутая рука вместе с улыбкой и именем быстро открывает канал общения. Вы как будто говорите: «Я здесь, я не прячусь, я готов познакомиться».

Но прикосновение сильно зависит от места, возраста,

культуры, личных границ и самой ситуации. То, что в одной компании воспринимается тепло, в другой будет лишним. Поэтому правило простое: начинайте с общепринятого и следите за ответом. Рукопожатие уместно - протяните руку. Не уверены - ограничьтесь кивком, улыбкой и представлением. Никогда не надо доказывать дружелюбие вторжением.

Пятый знак - глаза. Зрительный контакт показывает, что вы здесь, а не у себя в тревожных мыслях. Когда человек говорит, а вы смотрите на него, он получает подтверждение: его слова доходят. Если вы все время оглядываетесь по сторонам, он решит, что вам скучно или вы ищете кого-то лучше. Даже если вы просто нервничаете, впечатление будет именно таким.

С глазами легко переборщить. Пристальный взгляд без пауз превращается в давление. Нормальный контакт живой: посмотрели в глаза, на мгновение перевели взгляд на лицо, на руки, на предмет разговора, снова вернулись. В разговоре не надо играть в кто кого пересмотрит. Задача не победить, а показать внимание.

Тем, кому трудно смотреть в глаза, можно начать с маленьких отрезков. Две секунды, три секунды, потом взгляд на лицо рядом с глазами, затем обратно. Не надо мучить себя. Навык растет постепенно. Главное - не разговаривать с полом, стеной или экраном, когда перед вами человек. Разговор требует хотя бы иногда встречаться взглядами.

Шестой знак - кивок. Это маленькое движение часто удерживает рассказ. Человек говорит, вы киваете, и он понимает: мысль принята, можно продолжать. Кивок не означает согласие со всем. Он означает, что вы слушаете и следите за ходом. Если вы не согласны, вы еще успеете сказать об этом словами. Но пока другой человек строит фразу, кивок помогает ему не споткнуться о ваше каменное лицо.

Есть люди, которые слушают внимательно, но никак этого не показывают. Они сидят неподвижно, смотрят серьезно, не кивают, не улыбаются, не произносят коротких слов вроде «понимаю», «да», «и что было дальше?». Потом удивляются, что с ними мало делятся. Внутреннее внимание хорошо, но собеседнику нужен внешний знак. Иначе он не знает, есть ли вы в разговоре.

Эти простые сигналы можно запомнить как мягкую настройку перед разговором: улыбка, открытая поза, небольшой наклон вперед, уместное приветственное прикосновение, глаза, кивок. Не надо превращать это в гимнастику. Человек, который механически выполняет приемы, выглядит странно. Смысл не в том, чтобы ставить галочки. Смысл в том, чтобы убрать закрывающие привычки и дать вашему нормальному интересу выйти наружу.

Хорошее упражнение - один вечер просто наблюдать. Не вмешиваться, не оценивать, а смотреть, как люди дают друг другу разрешение на разговор. Кто стоит открыто? К кому подходят? Кто сам ищет взгляд? Кто улыбается только зна-

комым, а кто всем, с кем пересекался? Кто держит телефон как стену? Кто сидит так, что рядом с ним хочется сесть? Через полчаса вы увидите больше, чем после длинной лекции.

Потом можно наблюдать за собой. Как вы входите в помещение? Смотрите ли на людей или сразу выбираете безопасный угол? Что делают ваши руки, когда вы нервничаете? Улыбаетесь ли вы при приветствии или произносите его с лицом человека, который сообщает плохую новость? Как быстро достаете телефон, если остались одни на минуту? Телефон особенно коварен. Он спасает от неловкости, но одновременно закрывает вас от случайного разговора. Человек с телефоном в руках выглядит занятым даже тогда, когда просто прячется.

Если вы хотите, чтобы с вами заговорили, иногда надо выдержать короткую неловкость без экрана. Постойте у книжной полки, у стола с закусками, у окна. Осмотритесь. Встретьтесь глазами. Улыбнитесь. Скажите что-то простое о ситуации. «Вы уже пробовали этот пирог?» «Кажется, здесь сегодня собралась вся контора». «Я первый раз в этом зале, вы бывали раньше?» Такие фразы не претендуют на глубину. Они открывают дверь.

Дверь может не открыться. Человек ответит «нет» и отвернется. Тогда вы спокойно идете дальше. Не надо наказывать себя за чужую закрытость. Задача первой фразы - проверить возможность контакта, а не обеспечить успех. Когда вы относитесь к этому легче, вы становитесь свободнее. Чем

меньше в каждом «здравствуйте» ставки, тем естественнее оно звучит.

Есть еще одна ошибка: ждать полной уверенности. Человек думает: «Вот когда я перестану волноваться, тогда начну знакомиться». Но уверенность обычно приходит после действий, а не до них. Сначала вы делаете маленький шаг с дрожащими руками. Потом видите, что мир не рухнул. Потом повторяете. Потом замечаете, что отказ переживается легче, а удачные ответы случаются чаще. Уверенность не выдают заранее. Ее зарабатывают практикой.

При этом практика не должна быть грубой. Не надо подходить ко всем подряд и тренироваться на людях, как на манекенах. Разговор требует уважения. Вы смотрите, открыт ли человек. Не занят ли он. Не разговаривает ли он о чем-то личном. Не устал ли. Если он отвечает коротко, отворачивается, не задает вопросов в ответ, снова уходит в телефон, это сигнал. Лучше отступить. Вежливый отход часто производит лучшее впечатление, чем настойчивость.

Открытость тела помогает не только начинать разговоры, но и принимать чужие попытки. Иногда к вам подходит человек, который сам волнуется. Он говорит неуклюже, задает странный вопрос, слишком быстро представляется. Если вы встретите его закрытым лицом, он замолчит. Если улыбнетесь, кивнете, ответите спокойно, вы поможете ему справиться. В общении мы не только ищем удобных собеседников, но и сами создаем для других безопасное место.

Особенно это заметно в рабочих ситуациях. Новый сотрудник входит в кабинет, где все давно знакомы. Для старых участников команды это обычное утро. Для него - испытание. Если никто не поднимает глаз, если люди отвечают сухо и снова утыкаются в экраны, он быстро понимает: здесь каждый сам за себя. Но один человек может изменить его первый день. Достаточно посмотреть, улыбнуться, назвать свое имя, спросить, разобрался ли он, где что находится. Никакой торжественности. Просто человеческий прием.

В деловых разговорах язык тела часто выдает отношение быстрее слов. Вы можете говорить клиенту, что рады встрече, но если одновременно листаете бумаги, проверяете сообщения и смотрите на часы, он сделает вывод без вашей помощи. Вы можете уверять коллегу, что готовы выслушать, но закрытая поза и каменное лицо скажут обратное. В работе, как и в личной жизни, люди верят совпадению слов и поведения.

В семейных разговорах это еще острее. Близкие знают наши лица лучше, чем мы сами. Ребенок видит, слушаете вы его или ждете, когда он закончит. Партнер чувствует, задаете вы вопрос из интереса или для галочки. Родители слышат усталость в голосе раньше, чем вы успеваете сказать, что все нормально. С близкими нельзя долго прятаться за правильными фразами. Там тело особенно честно.

Иногда человек говорит: «Но я не хочу специально улыбаться, если мне не весело». И правильно, не надо притво-

ряться веселым. Дружелюбная улыбка не обязана означать праздник внутри. Она может означать уважение. Мы же говорим «здравствуйте» не только в минуты восторга. Мы говорим это, потому что признаем присутствие другого. Улыбка при встрече работает так же. Это не ложь, а форма вежливого тепла.

Еще говорят: «Если человеку надо, пусть сам подойдет». Эта позиция удобна, но бедна. Если все будут ждать, разговоры не начнутся. В каждой встрече кто-то первым поднимает глаза, первым кивает, первым произносит простую фразу. Почему не вы? Быть первым не значит унижаться. Это значит взять на себя маленький риск. Часто другой человек только этого и ждет.

Есть люди, которые боятся быть неправильно понятыми. Мужчина не протягивает руку женщине, чтобы не показаться навязчивым. Женщина не начинает разговор, чтобы не показаться слишком заинтересованной. Молодой сотрудник не задает вопрос старшему, чтобы не выглядеть неопытным. Старший не спрашивает молодого, чтобы не показаться отсталым. Все стоят вежливо и молчат. Большая часть неловкости в общении рождается не из грубости, а из взаимного ожидания.

Выход прост: делайте первый шаг мягко и оставляйте другому свободу. Протянули руку - человек ответил, хорошо. Не ответил - спокойно убрали. Задали вопрос - человек ожил, продолжайте. Ответил коротко - отпустите. Улыбну-

лись - улыбнулся в ответ, можно сказать фразу. Не улыбнулся - идите дальше. Свобода другого человека делает ваш шаг безопаснее. Вы не требуете, вы предлагаете.

Когда разговор уже начался, тело продолжает работать. Повернуться к собеседнику, а не стоять боком. Не смотреть каждые десять секунд в телефон. Не перебивать движением, когда человек только собирается сказать главное. Не высматривать через его плечо более интересную компанию. Все это мелочи, но из них складывается чувство: со мной сейчас разговаривают или меня терпят до удобного момента.

Хороший слушатель виден. Он не обязательно молчит. Он задает короткие уточнения, кивает, иногда улыбается, иногда меняет выражение лица, когда слышит неожиданную деталь. Он показывает, что слова другого человека не падают в пустоту. Плохой слушатель тоже виден. Он ждет своей очереди, чтобы сказать заготовленное. Его глаза оживают только на собственных фразах. Собеседник быстро это чувствует и перестает делиться.

Один из самых полезных навыков - слышать не только слова, но и готовность продолжать. Человек может сказать: «Да, я недавно переехал». Это маленькая фраза, но за ней может быть целая история. Если вы кивнете и спросите: «Из какого района?» или «Трудно было привыкнуть?», разговор пойдет дальше. А может быть, он ответит без интереса: «Да так, нормально». Тогда не надо тянуть клещами. Попробуйте другую тему или закончите обмен.

Тело помогает замечать такие повороты. Когда тема человеку интересна, он часто оживляется: смотрит прямее, говорит подробнее, улыбается, сам добавляет детали. Когда тема закрыта, ответы становятся короче, взгляд уходит, плечи сжимаются. Это не точная наука. Но если смотреть внимательно, ошибок будет меньше. Вы не будете ломиться в закрытую дверь и не пропустите открытую.

Стоит помнить и о собственной усталости. Невозможно весь вечер быть одинаково открытым. Если вы вымотаны, тело все равно скажет правду. Лучше честно сократить разговор, чем изображать интерес и раздражаться. Можно сказать: «Рад был поговорить, пойду немного передохну». Или: «Давайте продолжим позже, я сейчас уже плохо соображаю». Люди обычно легче принимают ясность, чем холодное исчезновение.

Открытость не требует постоянного общения. Вы имеете право побыть один. Право не вступать в разговор. Право уйти из шумной компании. Но если вы хотите контакта, помогите другим это увидеть. Нельзя одновременно прятаться и обижаться, что вас не нашли. Взрослое общение начинается там, где человек берет на себя хотя бы часть ответственности за сигнал, который посылает.

Попробуйте простую практику на неделю. Каждый день выбирайте одну ситуацию, где можно послать открытый сигнал без большого риска. Улыбнуться соседу. Поздороваться с охранником не на бегу. Посмотреть на коллегу, когда он

отвечает, а не в ноутбук. На встрече развернуться к тому, кто говорит. В кафе убрать телефон, пока ждете заказ. Эти вещи кажутся мелкими, но они меняют вашу обычную внешнюю форму.

Через несколько дней вы заметите, что люди отвечают чаще. Кто-то улыбнется. Кто-то скажет лишнюю фразу. Кто-то сам задаст вопрос. Не каждый. Но достаточно нескольких ответов, чтобы тело запомнило: открытость не опасна. Тогда следующий шаг станет легче. После улыбки появится приветствие. После приветствия - короткий вопрос. После вопроса - разговор.

Никто не обязан быть блестящим собеседником с первой минуты. Для начала достаточно не выглядеть человеком, который повесил на себя замок. Разговор любит видимую готовность. Улыбка, открытые руки, спокойный взгляд, кивок, уместная дистанция - это не украшения. Это вход. И чем чаще вы оставляете этот вход открытым, тем больше людей сможет к вам подойти.

В конце дня большинство людей помнит не точные слова, а ощущение. Было ли рядом с вами легко? Можно ли было говорить, не защищаясь? Было ли видно, что вы слушаете? Хотелось ли продолжить? Язык тела отвечает на эти вопросы с самого начала. Поэтому первая работа человека, который хочет лучше общаться, проста: перестать мешать собственным словам. Пусть тело не закрывает дверь, которую вы собираетесь открыть голосом.

Есть один простой тест. Вспомните последнего человека, с которым вам было приятно говорить. Скорее всего, он не произносил ничего выдающегося каждую минуту. Он просто был рядом без напряжения. Смотрел, когда вы говорили. Уточнял. Не торопил. Не делал лица, будто вы сдаете экзамен. Рядом с такими людьми мысль выходит свободнее. Значит, и вы можете стать таким человеком для других, не меняя профессию, возраст, характер и голос.

Иногда в разговоре помогает не новая фраза, а отказ от старого жеста. Не закрыть руки. Не отвернуться. Не вздохнуть, когда человек подбирает слова. Не улыбнуться снисходительно. Не перебить быстрым советом. Мы часто ищем, что добавить, хотя сначала надо убрать то, что мешает. В этом смысле язык тела похож на порядок в комнате. Когда с пола убраны лишние вещи, пройти проще.

У открытой позы есть еще одно действие: она влияет на вас самих. Когда человек расправляет плечи, поднимает взгляд, перестает прятать лицо, ему легче говорить. Не потому, что поза волшебная. Просто тело перестает подыгрывать страху. Если вы стоите как человек, готовый к контакту, мозг постепенно соглашается: может быть, опасности правда нет. Это не заменяет смелости, но помогает ей появиться.

Не надо ждать идеальной реакции от окружающих. В любом зале найдутся люди, которым не до вас. Кто-то занят личной тревогой, кто-то пришел по обязанности, кто-то не любит новые знакомства, кто-то разговаривает только со сво-

ими. И все же рядом почти всегда есть другой человек, который тоже не знает, с чего начать. Открытые сигналы помогают вам встретиться именно с ним.

Если вы боитесь выглядеть глупо, держитесь конкретной ситуации. Ситуация всегда дает материал. На выставке можно спросить о картине. На лекции - о теме. В очереди - о порядке. На детской площадке - о возрасте детей или о том, где поблизости хорошая секция. На работе - о проекте, кабинете, столовой, новом расписании. Когда вопрос растет из общего места, он звучит естественно. Вы не вторгаетесь в личную жизнь, вы разделяете то, что уже есть между вами.

Самый неприятный вид закрытости - высокомерная. Человек не просто молчит, а как будто оценивает всех сверху. Иногда он сам так не думает. Он всего лишь стесняется. Но стеснение снаружи часто похоже на холодность. Поэтому застенчивому человеку особенно полезно учиться показывать доброжелательность. Это честнее по отношению к другим. Пусть они видят не вашу защиту, а ваше настоящее намерение.

В группе открытость работает немного иначе. Если разговаривают трое, не стоит врываться с фразой посередине чужой истории. Подойдите ближе, но не вплотную. Послушайте. Встретьтесь глазами с тем, кто говорит. Кивните, если мысль понятна. Часто группа сама немного разомкнется. Кто-то повернется к вам корпусом. Это приглашение. Тогда в паузе можно задать короткий вопрос по теме. Не менять

разговор на себя, а войти через то, что уже происходит.

Если группа не размыкается, если люди отворачиваются, снижают голос, не смотрят на вас, лучше не настаивать. Это тоже навык. Хороший собеседник умеет не только входить, но и не входить. Уважение к закрытому кругу избавляет от лишних отказов и сохраняет достоинство. В комнате почти всегда есть другое место, где контакт будет естественнее.

Открытость особенно ценна в начале знакомства, потому что первые минуты хрупкие. Человек еще не знает, как вы шутите, как спорите, как реагируете на паузы. Он ищет быстрые признаки безопасности. Мягкое лицо, спокойный голос, отсутствие резких движений, готовность слушать - все это снижает напряжение. Потом, когда доверие появится, разговор выдержит больше: несогласие, иронию, сложные темы. Но сначала нужен мост.

Не путайте открытость с согласием. Можно быть открытым и не соглашаться. Можно внимательно посмотреть на человека и потом сказать: «Я думаю иначе». Можно кивнуть, показывая, что вы поняли мысль, а затем задать вопрос. Закрытый человек спорит еще до того, как услышал. Открытый сначала дает мысли дойти до конца. От этого спор, если он нужен, становится спокойнее и полезнее.

В быту это видно на мелочах. Один человек говорит: «У меня сегодня был ужасный день». Другой, не поднимая глаз, отвечает: «У всех дни тяжелые». Разговор закрыт. А можно повернуться, посмотреть, кивнуть и спросить: «Что случи-

лось?» Та же кухня, тот же вечер, но дверь открылась. Иногда близость держится не на больших признаниях, а на таких маленьких поворотах корпуса.

Если вам кажется, что все это слишком просто, попробуйте делать это постоянно. Простые вещи трудны именно тем, что их надо вспоминать каждый день. Мы быстро возвращаемся к старым привычкам: отвечаем на ходу, смотрим в экран, киваем машинально, улыбаемся только тем, от кого что-то нужно. Поэтому тренировка начинается не с редких важных встреч, а с обычных разговоров. Там, где не страшно ошибиться.

Есть люди, которые хорошо говорят, но плохо принимают чужие слова. Они умеют рассказывать истории, шутить, объяснять, убеждать. Но когда говорит другой, их лицо гаснет. Это заметно. Рядом с ними собеседник чувствует себя паузой между двумя монологами. Если вы хотите не просто производить впечатление, а создавать связь, учитесь быть видимым слушателем. В этом больше силы, чем в десятке эффектных реплик.

Видимый слушатель не размахивает вниманием. Он не повторяет каждое слово и не кивает как игрушка. Он выбирает моменты. Короткое «да», взгляд, уточнение, улыбка, легкий наклон вперед. Этого хватает. Собеседник понимает, что вы не провалились в свои мысли. Он чувствует опору и говорит свободнее.

Неловкость часто возникает из-за пауз. Человек замолчал

на две секунды, и вам кажется, что разговор умер. Вы срочно бросаете первую попавшуюся фразу, перебиваете мысль, меняете тему. Но пауза не всегда беда. Иногда человек вспоминает деталь. Иногда решает, можно ли сказать больше. Иногда просто переводит дыхание. Открытое тело помогает выдержать паузу без паники. Вы остаетесь рядом, не давите, не убегаете.

Если пауза затянулась и стало ясно, что тема закончилась, можно мягко перейти к другой. Вспомнить то, что человек уже упоминал. «Вы сказали, что недавно вернулись из поездки. Как прошло?» Или дать немного своей информации. «Я, кстати, тоже давно хотел туда съездить». Такой переход не выглядит резким, потому что растет из уже сказанного. Внимание к прошлым деталям показывает, что вы слушали не для вида.

Открытость к людям не отменяет осторожности. Бывают навязчивые, грубые, манипулирующие собеседники. С ними не надо оставаться только потому, что вы решили быть дружелюбным. Дружелюбие без границ быстро превращается в усталость. Вы можете закончить разговор спокойно: «Рад был познакомиться, мне нужно подойти к коллегам». Или: «Извините, я сейчас не готов это обсуждать». Открытая дверь не обязана быть без замка.

Настоящая свобода в общении появляется, когда вы умеете и начинать, и прекращать. Тогда первый шаг перестает казаться ловушкой. Вы знаете, что можете подойти, попро-

бовать, послушать, а если не идет - уйти без сцены. Это делает поведение легче. Люди чувствуют, когда от них не требуют немедленной близости. Им проще отвечать.

Повторим главное без торжественности. Люди видят вас раньше, чем слышат. Если хотите разговора, дайте им признаки, что вы доступны: лицо, поза, взгляд, кивок, спокойная дистанция. Не изображайте другого человека. Просто уберите лишнюю защиту. Дальше понадобится слово, но слову будет куда выйти.

Глава 2. Начать первым

Теперь, когда тело не закрывает дверь, остается сделать то, чего многие боятся больше всего: начать разговор. Не поддержать уже начатый. Не ответить, когда к вам обратились. А самому сказать первое слово. Для застенчивого человека это слово иногда весит больше, чем длинная речь перед залом. В голове сразу поднимается шум: а вдруг не ответят, а вдруг посмотрят странно, а вдруг я выберу не тот момент, а вдруг все услышат, как неловко это прозвучало.

На деле первое слово обычно гораздо меньше, чем страх вокруг него. Здравствуйте. Добрый вечер. Вы не подскажете? Кажется, мы с вами уже встречались на прошлой лекции. Ничего особенного. Но за простой фразой стоит решение больше не ждать, пока жизнь сама подвинет к вам нужного человека. Вы берете маленькую инициативу. И это меняет многое.

Люди часто путают риск с опасностью. Опасность возникает там, где последствия могут серьезно повредить. Риск в разговоре обычно скромнее. Человек может ответить сухо. Может не улыбнуться. Может сказать, что занят. Неприятно, но не страшно. Через пять минут это будет всего лишь эпизод. А вот привычка не начинать ничего годами действительно дорогая. Она отсекает знакомства, дружбу, деловые возможности, случайные теплые встречи, новые места в соб-

ственной жизни.

Если вы ждете, что кто-то другой начнет первым, помните: он может ждать того же. Двое стоят рядом у книжного стола. Оба видят одну и ту же книгу. Оба думают, что можно было бы что-то сказать. Оба молчат. Через минуту один уходит, второй остается с легким сожалением. Никто никого не отверг. Просто оба выбрали пассивную роль.

Пассивная роль кажется безопасной, но в ней много скрытой горечи. Человек говорит себе: если со мной захотят поговорить, подойдут. Потом никто не подходит, и он делает вывод: значит, я никому не интересен. Но это нечестный вывод. Окружающие могли быть заняты собой, своей робостью, своей компанией. Они могли не увидеть вашего интереса. Они могли считать, что вы не хотите общения. Пассивное ожидание часто выдает случайность за судьбу.

Активная роль начинается с права сказать привет без особого повода. Не надо иметь безупречное вступление. Не надо начинать с остроумия. Остроумная первая фраза иногда даже мешает: человек чувствует, что от него ждут реакции, что его уже втянули в маленькое представление. Гораздо надежнее начать естественно, от того, что есть вокруг.

Первое правило простое: ищите восприимчивость. Не подходите к человеку, который явно спешит, говорит по телефону, читает важное письмо, спорит с кем-то или всем телом показывает, что хочет быть один. Посмотрите на людей, которые уже встречаются взглядом, улыбаются, стоят откры-

то, оглядываются, будто сами ищут, к кому присоединиться. Так вы снижаете вероятность отказа и не тратите силы на закрытые двери.

Восприимчивость не всегда громкая. Иногда это всего лишь короткая улыбка в ответ. Иногда человек отодвигается чуть в сторону, освобождая место у стола. Иногда он задерживает взгляд на вас на секунду дольше обычного. Иногда сам произносит короткое замечание, но не развивает его. Если вы внимательны, такие сигналы видны. Они не гарантируют длинной беседы, но дают разрешение попробовать.

Подходить лучше без внутреннего нажима. Не думайте: сейчас я должен завязать знакомство. Думайте проще: сейчас я обменяюсь одной фразой и посмотрю, что будет. От этой разницы меняется голос. В первом случае вы давите на себя и на другого. Во втором оставляете обоим свободу. Разговор любит свободу. Чем меньше вы требуете результата, тем легче человеку ответить.

Первый способ начать - обычное приветствие. Оно недооценено. Люди ищут специальные приемы, хотя часто достаточно посмотреть, улыбнуться и сказать: добрый вечер, я Андрей. Или: здравствуйте, я, кажется, никого здесь не знаю. Такая прямота редко обижает. Наоборот, она снимает неопределенность. Вы не изображаете загадку, не подкрадываетесь с хитрой фразой, не ждете идеального момента. Вы просто обозначаете себя.

Прямое представление особенно полезно в маленьких

компаниях, на курсах, в рабочих группах, на встречах соседей, в клубах по интересам. Там все и так понимают, что люди собрались не только молчать рядом. Подойти и сказать свое имя нормально. Если рукопожатие уместно, можно добавить его. Если нет, хватит улыбки и кивка.

Второй способ - легкий вопрос о ситуации. Он хорош тем, что не требует вторжения в личную область. Вы оба уже находитесь в одном месте, значит, место может стать темой. Вы знаете, когда начнется выступление? Здесь всегда так многолюдно? Вы уже были на встречах этого клуба? Как вам лекция? Не подскажете, где регистрация? Такой вопрос легко принять, потому что он относится к общему пространству.

Человек может ответить одним словом. Тогда у вас есть выбор. Можно добавить короткую фразу о себе: я здесь впервые, поэтому немного ориентируюсь на ходу. Это дает другому материал. Он может сказать: я тоже впервые. Или: я хожу сюда давно. Если он не подхватывает, вы спокойно завершаете: спасибо. Никакой катастрофы.

Третий способ - доброжелательный комментарий. Не жалоба, а наблюдение. Жалоба тоже объединяет, но часто быстро заводит разговор в кислую сторону. Опять все плохо организовано может получить согласие, но вы сразу становитесь человеком, который начинает с недовольства. Лучше искать нейтральное или положительное. Интересное место выбрали для встречи. Музыка сегодня неожиданная. Похоже, доклад вызвал много вопросов. Комментарий не требует ответа, но

оставляет место для него.

Четвертый способ - искренний комплимент, за которым следует простой вопрос. Сам по себе комплимент иногда повисает. Человек говорит спасибо, и дальше пустота. Поэтому лучше связать комплимент с вопросом. У вас очень необычная брошь. Это ручная работа? Вы так уверенно задавали вопрос на лекции. Вы занимаетесь этой темой профессионально? Отличная обложка у книги. Вы уже читали этого автора? Комплимент открывает дверь, вопрос приглашает войти.

Комплимент должен быть безопасным. Лучше говорить о выборе, вкусе, действии, умении, предмете, чем о теле. Одежда, книга, выступление, музыкальный инструмент, фотоаппарат, спортивная ракетка, собака на поводке, удачный вопрос на встрече - все это может стать поводом. Внешность незнакомого человека лучше не обсуждать, если вы не уверены в уместности. Человеку должно быть приятно, а не тревожно.

Пятый способ - просьба о небольшой помощи. Люди часто охотно отвечают на простые просьбы, если они не требуют больших усилий. Вы не знаете, где здесь можно оставить пальто? Какой кофе здесь лучше взять? Вы не подскажете, как пройти к залу? Просьба дает другому возможность быть полезным. Но не превращайте ее в ловушку. Если человек помог, поблагодарите. Если разговор сам не продолжился, не надо удерживать его силой.

Шестой способ - предложение помощи. Оно работает, ко-

гда помощь действительно видна и не выглядит навязчивой. Человек стоит с растерянным видом у схемы метро. Кто-то не может открыть тяжелую дверь с коробкой в руках. На конференции участник ищет нужный зал. Можно сказать: кажется, вы ищете регистрацию. Она за поворотом. Или: давайте я придержу дверь. После этого иногда возникает разговор. Иногда нет. Но контакт уже был человеческим.

Многие боятся ритуальных вопросов. Им кажется, что это пустяк, чуть ли не лицемерие. Откуда вы? Чем занимаетесь? Вы давно здесь? Как вы узнали об этой встрече? Но такие вопросы нужны не потому, что ответы всегда потрясающие. Они создают первый обмен. Человек получает возможность дать немного информации о себе. Вы получаете нить, за которую можно аккуратно потянуть.

Ритуальный вопрос похож на легкий стук в дверь. Нельзя сразу заходить в дом и садиться на кухне. Сначала надо понять, открывают ли. Если человек отвечает охотно, добавляет детали, сам спрашивает в ответ, можно двигаться дальше. Если отвечает коротко и не смотрит на вас, дверь пока закрыта. Вежливый человек слышит это и не ломится.

Есть закрытые вопросы и открытые. Закрытый вопрос часто дает короткий ответ: вы здесь впервые? Да. Вам понравилось? Нормально. Вы из этого района? Нет. Такие вопросы полезны для начала, но если задавать только их, беседа превращается в анкету. После закрытого вопроса хорошо добавить открытый. А как вы узнали об этом месте? Что больше

всего запомнилось? Почему решили прийти? Как вы к этому пришли?

Открытый вопрос не должен быть тяжелым. Если вы только познакомились, не надо спрашивать: что вы поняли о себе за последние десять лет? Человек пришел за кофе, а не на исповедь. Хороший открытый вопрос дает место для ответа, но не требует раскрывать душу. Как вам удалось найти такую редкую книгу? Что вам нравится в этой работе? Как вы выбрали этот район? Что обычно бывает на таких встречах?

Иногда человек дает очень мало. Вы спрашиваете: вы давно занимаетесь фотографией? Он отвечает: давно. И молчит. Это может означать нежелание говорить, усталость, привычку отвечать кратко или просто неудачный вопрос. Можно сделать еще одну мягкую попытку: а что вы чаще снимаете? Если снова коротко, отпустите. Не всякая дверь должна открыться. Спокойный отход бережет вашу уверенность.

Когда человек отвечает подробнее, слушайте не только ответ, но и бесплатную информацию, которую он приносит. Вы спросили, давно ли он живет в городе, а он сказал: переехал сюда год назад после работы в Казани. В этой фразе уже несколько направлений: переезд, город, прежняя работа, Казань, первый год на новом месте. Можно спросить: трудно было привыкнуть? Или: вы по работе переехали? Или: что больше всего удивило в городе? Вам не надо придумывать тему из воздуха. Она уже дана.

Вот почему не стоит думать о своей следующей реплике,

пока человек говорит. Это обычная ошибка. Вы вроде смотрите на собеседника, но внутри готовите умный ответ. В это время он дает вам именно ту деталь, из которой мог бы вырасти хороший разговор, а вы ее пропускаете. Потом наступает пауза, и вы правда не знаете, что сказать. Не потому, что тем нет. Потому что вы не услышали уже подаренную тему.

Активное слушание не выглядит торжественно. Это простые действия: смотреть, кивать, иногда повторять смысл, уточнять, не перебивать раньше времени. То есть вы сначала приехали на месяц, а потом решили остаться? Правильно понял, вы сменили профессию уже после сорока? И как вы решились? Такие вопросы показывают, что вы не просто ждете своей очереди. Вы следите за историей.

У каждого человека есть темы, на которых он оживает. Работа, если она любима. Дети. Поездка. Ремонт дома, как ни странно. Собаки. Рыбалка. Танцы. Книги. Сад. Спорт. Новая должность. Сложный переезд. Учеба. Иногда тема совсем неожиданная. С виду строгий бухгалтер вдруг говорит о походах в горы так, что глаза светятся. Сдержанная соседка оказывается человеком, который знает весь район через истории старых домов.

Такие темы можно назвать горячими кнопками. Нажимать на них надо не грубо, а с любопытством. Когда человек упомянул что-то живое, спросите об этом. Как вы вообще начали этим заниматься? Что в этом больше всего нравится? С чего новичку лучше начать? А что оказалось труднее, чем

вы думали? Человек получает право рассказать о том, что для него значимо. Обычно это делает разговор теплее.

Но не забывайте открывать свои темы. Если вы только расспрашиваете, собеседник может устать. Он рассказывает, а о вас ничего не узнает. Тогда контакт остается односторонним. После его ответа дайте немного своего материала. Я никогда не занимался альпинизмом, но люблю долгие пешие маршруты. Или: я тоже переезжал, правда в пределах одного города, и все равно первые месяцы были странные. Такие короткие раскрытия возвращают мяч.

Самораскрытие в начале должно быть дозированным. Не надо сразу рассказывать всю биографию, старые обиды, семейные конфликты и подробности болезни. Открытость не равна исповеди. Дайте факты, предпочтения, легкие мнения, небольшие истории. Пусть другой человек постепенно видит, кто вы. Если доверие растет, темы сами станут глубже.

Хорошая первая беседа похожа на дорожку из маленьких камней. Шаг на общую ситуацию. Шаг на вопрос. Шаг на ответ. Шаг на уточнение. Шаг на вашу короткую историю. Шаг на новую деталь. Если пытаться перепрыгнуть сразу на другой берег, можно упасть в воду. Постепенность не делает разговор бедным. Она делает его безопасным.

Не надо бояться обычных тем. Погода, дорога, место, еда, музыка, очередь, лекция, город, район, работа - все это может быть началом. Скудной тему делает не ее простота, а отсутствие внимания. Вопрос вы давно здесь живете? может

быть пустым, если вам все равно. Но если вы правда слушаете ответ, за ним может открыться история о переезде, разводе, новой работе, старом дворе, детях, привычке ходить по утрам в один и тот же парк.

Некоторые разговоры умирают от незаинтересованного тона. Слова правильные, но голос говорит: я произношу это, потому что так надо. Человек чувствует фальшь. Лучше задать один вопрос, который вам хоть немного интересен, чем пять правильных вопросов без участия. Если вам правда любопытно, как человек нашел эту работу, спросите об этом. Если вам интересна книга у него в руках, начните с нее. Живой интерес трудно подделать, но легко заметить.

Есть темы, с которыми в первом разговоре лучше быть осторожнее: деньги, болезни, политика, религиозные споры, личные трагедии, чужие семейные дела, резкие оценки групп людей, сплетни. Не потому, что эти темы навсегда запрещены. Просто для них нужен запас доверия. На первой минуте вы еще не знаете, как человек реагирует, что для него больно, что важно, где границы. Начинать с безопасного разумнее.

Если другой человек сам приносит тяжелую тему, не обязательно сразу углубляться. Можно отреагировать по-человечески и мягко перевести разговор, если место неподходящее. Сочувствую, это правда непросто. Пауза. Вы сейчас здесь по работе или просто пришли послушать? Иногда человеку нужно признание чувства, а не долгий разбор.

Отдельная трудность - разговор с человеком, который вам понравился. Тут обычные навыки вдруг исчезают. Вы начинаете слишком стараться, говорить быстрее, смеяться громче, задавать странные вопросы или, наоборот, молчать. Помогает вернуться к простому: открытая поза, легкая фраза о ситуации, один вопрос, слушание. Не надо сразу доказывать привлекательность. Сначала надо создать нормальный человеческий контакт.

Если вы хотите пригласить человека присоединиться к вам, делайте это без давления. Например, в кафе вы видите, что кто-то сидит один, и ситуация располагает к разговору. Сначала установите легкий контакт: вопрос о меню, комментарий о месте, улыбка. Если человек отвечает тепло, можно сказать: если вы не ждете никого и хотите, присоединяйтесь, мне тоже одному скучновато. В этой фразе есть свобода. Человек может отказаться без неловкости.

Неловкость уменьшается, когда вы заранее принимаете возможность отказа. Если внутри у вас звучит: он обязан согласиться, иначе я провалился, голос станет напряженным. Если звучит: я предлагаю, а он свободен, вы будете спокойнее. Отказ тогда не бьет по самоуважению. Вы сделали нормальное предложение. Другой человек выбрал свое. На этом все.

В деловой обстановке начало разговора часто строится вокруг роли и цели. Здравствуйте, я из отдела продаж, мы переписывались по поводу встречи. Я впервые на этом меропри-

ятии, вы не подскажите, где собираются участники секции? Мы, кажется, работаем над соседними проектами. Здесь не нужно придумывать светский блеск. Достаточно ясности, уважения и короткого повода.

Но даже в деловой обстановке люди остаются людьми. Если говорить только о задачах, контакт будет сухим. Иногда один нерабочий вопрос делает встречу легче: вы давно летели этим рейсом? Как дорога? Вы говорили, что увлекаетесь садом. Уже открыли сезон? В прошлый раз вы упоминали сына, он поступил? Такие вопросы хороши, если вы правда помните деталь. Память к чужой жизни - сильный знак внимания.

Не используйте личные детали как прием без души. Если вы механически вставляете: как ваша собака Бублик?, а сами смотрите в папку, человек почувствует расчет. Лучше спросить меньше, но присутствовать в вопросе. Внимание нельзя полностью заменить техникой.

Иногда разговор начинается неудачно из-за слишком сложного вопроса. Вы подходите к незнакомому человеку и спрашиваете: как вы считаете, почему люди устали от живого общения? Человек хотел налить чай. Он теряется. Большие вопросы лучше оставлять на потом. Начинайте с того, на что легко ответить. Потом, если появится интерес, разговор сам может выйти к большим темам.

Еще одна ошибка - задавать вопрос и сразу отвечать за другого. Вы, наверное, тоже считаете, что лекция была слиш-

ком длинной? Это не вопрос, а подталкивание. Собеседнику приходится либо соглашаться, либо спорить. Лучше нейтрально: как вам лекция? Так вы даете ему место для собственного мнения.

Будьте осторожны с шутками в начале. Хорошая шутка может растопить лед, но ранняя шутка легко промахивается. Вы еще не знаете чувство юмора человека, его настроение, болезненные темы. Самоирония безопаснее, чем шутка над другим. Легкое замечание о себе: я, кажется, уже третий раз прохожу мимо нужной двери звучит мягче, чем комментарий о чужой растерянности.

Если вы входите в уже идущий разговор, сначала слушайте. Не надо начинать с собственной истории, едва подойдя. Станьте рядом на удобной дистанции, покажите интерес, дождитесь паузы. Потом задайте вопрос по теме: а чем все закончилось? Вы сказали, что это было в Самаре? И как они решили проблему? Вопрос по теме показывает уважение к разговору, который существовал до вас.

Не играйте в спорщика ради впечатления. Некоторые входят в группу через возражение: нет, вы все неправильно понимаете. Иногда это уместно среди старых друзей, но с незнакомыми почти всегда закрывает дверь. Сначала лучше понять, о чем люди говорят и как они настроены. Несогласие можно выразить позже и мягче: у меня был другой опыт. Или: интересно, я смотрел на это иначе.

Старайтесь не превращать разговор в проверку. Если че-

ловек сказал, что любит кино, не надо сразу спрашивать список режиссеров, чтобы выяснить, настоящий ли он любитель. Если сказал, что бегаёт, не надо уточнять темп на километре с выражением эксперта. Люди раскрываются, когда их не экзаменуют. Любопытство отличается от проверки тоном и намерением.

Иногда лучший способ продолжить - рассказать маленькую историю. Не длинную, не с десятью действующими лицами. Просто эпизод, который связан с темой. Человек говорит, что недавно переехал. Вы отвечаете: когда я переезжал, первую неделю не мог запомнить, где ближайший магазин, и каждый вечер шел разной дорогой. Это дает тепло и конкретику. Истории сближают быстрее сухих утверждений.

Но следите за длиной. В начале знакомства длинная история может захватить слишком много места. Расскажите кусок и верните мяч: а у вас как было? Этот вопрос спасает разговор от монолога. Людям приятно, когда их не используют как слушательский зал.

Если собеседник оживился на вашей истории, можно продолжить. Если смотрит в сторону, отвечает угу и не задает ничего, пора сократить. Умение замечать усталость другого - часть хорошего общения. Мы часто портим впечатление не тем, что начали плохо, а тем, что не остановились вовремя.

Бывают люди, которые отвечают вопросом на вопрос и почти ничего не раскрывают. А вы? А вам как? А вы что думаете? Иногда это вежливость, иногда защита. Можно дать

немного больше о себе, чтобы снизить напряжение. Я здесь впервые, пришел из любопытства. Хотел понять, подходит ли мне такой формат. После такого раскрытия человеку легче ответить не одной фразой.

Бывают и обратные люди: стоит спросить, и они начинают длинный рассказ без остановки. Здесь помогает мягкое управление. Кивните, дождитесь паузы, уточните одну деталь или переведите разговор ближе к себе: слушаю вас и вспоминаю похожую ситуацию. Если монолог совсем не кончается, позже понадобится навык завершения. Но в начале не спешите раздражаться. Возможно, человек просто давно не встречал внимательного слушателя.

Имя в начале разговора имеет особую силу. Если вы представились и услышали имя, повторите его естественно: приятно познакомиться, Сергей. Это помогает запомнить и показывает внимание. Потом можно использовать имя при прощании. Не надо вставлять его в каждое предложение. Слишком частое имя звучит как продажа. Но один-два раза в нужный момент делают общение теплее.

Если вы забыли имя почти сразу, лучше спросить снова, пока не поздно. Извините, я прослушал ваше имя. Или: напомниме, пожалуйста, как вас зовут. Это меньшее зло, чем весь вечер избегать обращения. Большинство людей спокойно повторяют имя, если видят, что вы действительно стараетесь.

Разговор легче начинается, когда вы сами носите с собой

немного открытой информации. Не в виде визитной карточки на лбу, а в готовности сказать пару предложений о себе. Чем занимаетесь. Почему пришли. Что вам интересно. Что ищете. Если на вопрос чем вы занимаетесь? вы отвечаете да так, разным, вы сами обрываете нить. Лучше коротко и живо: я работаю с текстами, сейчас больше с деловыми материалами, но пришел сюда из интереса к живому выступлению. В таком ответе есть несколько крючков для продолжения.

Не надо стесняться обычной информации о себе. Профессия, город, интересы, причина прихода - это не вторжение в душу. Это материал для знакомства. Люди не могут строить разговор с пустой стеной. Если вы хотите, чтобы вас узнавали, дайте им хоть что-то узнаваемое.

Конечно, есть границы. Вы сами выбираете, что раскрывать. Не хотите говорить о доходах, семейных обстоятельствах, политических взглядах или здоровье - не говорите. Можно вежливо уйти от вопроса: я бы не хотел это обсуждать при первом знакомстве. И сразу предложить другую тему. Спокойная граница лучше, чем раздражение.

Полезно иметь несколько своих легких тем. Не заготовленных речей, а областей, о которых вы можете говорить с интересом. Книга, которую читаете. Место в городе, которое недавно открыли. Фильм, который вас удивил. Новое дело, которому учитесь. Наблюдение с работы без раскрытия чужих секретов. Когда у вас есть живой запас, вы меньше боитесь пауз.

Но не превращайте этот запас в склад лекций. Тема должна входить туда, где есть связь. Если человек упомянул путешествие, можно сказать о недавней поездке. Если речь о районе, можно вспомнить кафе или парк. Если разговор о работе, можно коротко рассказать о своей задаче. Связь важнее заготовки.

Самая полезная мысль для начала разговора такая: вы не обязаны сразу нравиться. Вам надо только быть ясным, доброжелательным и внимательным. Нравиться всем невозможно. С кем-то не совпадет темп. С кем-то юмор. С кем-то интересы. Это не провал. Это отбор. Хорошие знакомства появляются не потому, что вы очаровали всех, а потому, что с несколькими людьми нашли живое совпадение.

Когда совпадение появляется, его стоит заметить. Я тоже люблю такие маршруты. У меня был похожий опыт. Редко встречаю людей, которым интересна эта тема. Такие фразы строят мост. Они говорят: между нами есть что-то общее. Не надо преувеличивать и делать из маленького совпадения судьбу. Но отметить его полезно.

Если разговор идет хорошо, не бойтесь предложить продолжение. Было интересно поговорить. Вы будете на следующей встрече? Может, обменяемся контактами, вы пришлете название книги? Если соберетесь на выставку, напишите, я тоже хотел сходить. Предложение должно быть конкретным и легким. Не надо говорить надо как-нибудь встретиться, когда можно сказать что, когда или зачем.

Если человек не поддержал продолжение, не делайте лицо обиженного. Возможно, ему было приятно поговорить, но он не хочет нового контакта. Такое бывает. Короткая беседа тоже имеет ценность. Не каждая встреча должна становиться дружбой. Иногда достаточно хорошего разговора на один вечер.

Начало разговора - это навык маленьких попыток. Чем чаще вы делаете их в обычных местах, тем меньше они кажутся событием. Сказать пару слов соседу. Спросить коллегу о проекте. Перекинуться фразой с человеком в очереди. Подойти к участнику семинара. Представиться на встрече. Эти попытки учат тело и голос не паниковать.

Можно поставить себе простую задачу: каждый день начинать один короткий разговор без большой цели. Не ради знакомства на всю жизнь. Просто ради практики быть открытым. Спросить, как прошел день. Уточнить, где человек купил интересную вещь. Поблагодарить за хороший вопрос после лекции. Через месяц такие действия перестанут казаться подвигом.

Не ждите, что страх исчезнет полностью. У многих он остается, только становится тише. Вы чувствуете легкое волнение и все равно говорите. Это и есть рабочая смелость. Не красивая, не громкая, без фанфар. Просто вы перестаете отдавать страху право решать за вас.

Когда вы начинаете первым, вы не только открываете себе новые разговоры. Вы помогаете другим. В комнате все-

гда есть люди, которые тоже не решаются. Ваше здравствуй-те может стать для них облегчением. Ваш простой вопрос может вытащить человека из угла. В этом нет подвига. Есть человеческая польза.

Начинать разговор естественно - значит опираться на то, что уже есть: место, событие, предмет, имя, общий знакомый, маленькая просьба, легкий комплимент, открытый взгляд. Не надо вытаскивать из кармана блестящую фразу. Посмотрите вокруг. Почти всегда рядом лежит начало. Надо только поднять его и сказать вслух.

И если ответ не сложится, идите дальше. Улыбнитесь, поблагодарите, смените место. Не тащите один отказ через весь вечер. Считайте удачные ответы, а не неудачные. Чем больше попыток, тем меньше весит каждая отдельная. В какой-то момент вы поймете, что первый шаг - не прыжок с высоты, а обычное движение ноги. С него и начинается дорога к людям.

Глава 3. Чтобы разговор не оборвался

Начать разговор трудно, но есть другая трудность, о которой говорят меньше. Первые слова сказаны, человек ответил, вы улыбнулись, даже обменялись именами. И вдруг появляется пустота. Не настоящая пауза, а именно пустота, в которой вы лихорадочно ищете следующую фразу. Только что все было живым, а теперь в голове один вопрос: что дальше?

Многие боятся именно этого момента. Не первого приветствия, а того, что случится через минуту после него. Кажется, что у хороших собеседников внутри есть запас готовых тем. На самом деле хорошие разговоры редко держатся на запасе фраз. Они держатся на внимании к тому, что уже происходит.

Если разговор оборвался, часто причина не в бедности тем. Тем вокруг слишком много. Причина в том, что человек смотрит внутрь себя, а не наружу. Он думает, как выглядит, не скучно ли с ним, достаточно ли умно говорит. Пока он занят этими мыслями, мимо проходят место, люди, детали, слова собеседника, его настроение, его маленькие намеки.

Первый ключ к продолжению разговора - смотреть на ситуацию. Где вы находитесь? Почему вы оба здесь? Что про-

исходит вокруг? Что можно заметить, спросить, уточнить, сравнить? Человеку не надо выдумывать тему из воздуха, если он стоит в живой комнате. Воздух уже полон материала. Надо только перестать смотреть на себя как на провинившегося ученика у доски.

Допустим, вы пришли на занятие в языковую школу. Вокруг люди, которые тоже решили учить язык. Здесь уже есть десятки тем: почему человек записался, какой язык ему нужен, где он уже бывал, трудно ли ему дается произношение, учил ли он раньше, собирается ли ехать за границу, что думает о преподавателе, удобно ли ему расписание. Вы еще не знаете собеседника, но у вас уже есть общая рамка. Она безопасна и естественна.

То же самое в спортзале, книжном магазине, на конференции, в очереди, на вечеринке. В любой ситуации есть концентрические круги. Сначала ближайший круг: комната, событие, предмет перед глазами. Потом следующий: район, организация, город, общий знакомый. Потом личный опыт: почему человек здесь, как он оказался в этой области, что ему в этом важно.

Люди часто презируют разговор о ситуации, потому что он кажется мелким. Но он нужен как первый мост. С него можно уйти куда угодно. Фраза о длинной очереди может привести к разговору о районе. Вопрос о книге - к разговору о детстве, работе, путешествиях. Замечание о лекции - к разговору о профессии и выборе. Маленькая тема не обяза-

на оставаться маленькой. Она просто удобна для входа.

Второй ключ - искать большие события в жизни собеседника. Не обязательно драматические. Большое событие - это то, во что человек вложил время, силы, желание, тревогу или надежду. Новая работа. Переезд. Учеба. Ремонт. Рождение ребенка. Подготовка к марафону. Сад на даче. Музыкальная группа. Попытка открыть свое дело. Долгая поездка. Возвращение к старому увлечению. Человек может говорить об этом долго, если чувствует, что его правда слушают.

Такие темы часто выдают себя. У человека меняется лицо. Он отвечает не одним словом, а с подробностями. Голос становится живее. Он сам добавляет примеры. Иногда он произносит маленькую фразу, за которой стоит целая история: мы недавно переехали; я этим летом впервые пошел в горы; я сейчас меняю работу; у меня сын поступает. Это не просто информация. Это приглашение, если вы готовы его услышать.

Не проходите мимо таких фраз. На них и держится продолжение. Как вы решились на переезд? Что оказалось самым трудным? Почему выбрали именно это? С чего все началось? И как вам сейчас? Эти вопросы не похожи на вопрос, если вы задаете их с настоящим интересом. Они показывают, что вы заметили важное.

У каждого человека есть свои горячие темы. Кто-то загорается от разговоров о работе, кто-то от рыбалки, кто-то от театра, кто-то от старых автомобилей, кто-то от собак, кто-то

от огорода, кто-то от новых технологий, кто-то от семейных историй. Ваша задача не угадать сразу. Ваша задача мягко искать и замечать, где человек оживает.

Если вы спросили о работе, а человек ответил сухо, не надо давить. Может быть, работа ему надоела. Спросите о том, что он делает после работы. Если и там пусто, вернитесь к ситуации. Если он вдруг с интересом говорит о велосипеде, который оставил у входа, вот она, нитка. Давно ездите? Куда обычно выбираетесь? Трудно было привыкнуть в городе? Разговору не нужен великий предмет. Ему нужен живой предмет.

Третий ключ - равновесие. Хороший разговор не должен превращаться ни в интервью, ни в лекцию. Когда один только спрашивает, другой начинает чувствовать себя под лампой. Когда один только говорит, другой превращается в мебель. Разговор больше похож на игру в мяч. Вы бросили вопрос. Человек ответил и добавил деталь. Вы подхватили, сказали что-то свое, вернули вопрос. Мяч ходит туда и обратно.

Равновесие не означает строгую очередность: ваша минута, моя минута. В жизни так не бывает. Иногда человек рассказывает историю пять минут, и это хорошо. Иногда вы объясняете свой опыт чуть дольше. Главное, чтобы у обоих оставалось право входить в разговор. Если вы давно говорите и ни разу не дали другому места, остановитесь. Если вы давно только киваете и спрашиваете, добавьте себя.

Добавить себя можно коротко. Собеседник говорит, что

переехал сюда год назад. Вы спрашиваете пару деталей, слушаете, а потом говорите: я тоже однажды переезжал в новый район и первые месяцы чувствовал себя гостем даже в собственном подъезде. Это не перехват темы, если дальше вы возвращаете мяч: у вас было так же или быстро привыкли? Так разговор становится общим.

Люди доверяют тем, кто тоже что-то раскрывает. Не обязательно много. Но если вы полностью закрыты, собеседнику трудно. Он рассказал о работе, городе, семье, планах, а вы только задаете новые вопросы. Через какое-то время он начинает думать: почему я все рассказываю, а этот человек ничего о себе не говорит? Взаимность создает спокойствие.

Четвертый ключ - говорить о том, что для вас важно, но не навязывать это как единственно стоящую тему. Если вы живете только чужими интересами, вы быстро устанете. Если говорите только о своих, устанут от вас. Лучше показывать свои увлечения как приглашение, а не как захват.

Когда человек говорит о важном для себя, он становится объемнее. Не нужно прятать свои взгляды и интересы из страха показаться странным. Странными мы часто кажемся именно тогда, когда пытаемся быть нейтральными до полной бесцветности. Разумная личность в разговоре нужна. Люди хотят иметь дело не с анкетой, а с человеком.

Но важные темы требуют такта. Не надо на первой минуте давить своими убеждениями. Можно сказать: мне эта тема близка; я давно об этом думаю; у меня был другой опыт; я

пока не уверен, но склоняюсь к такому мнению. Такие формулировки оставляют пространство. Собеседник не обязан сразу защищаться.

Пятый ключ - менять темы через уже сказанное. Не надо каждый раз начинать с нуля. Если человек упоминал, что недавно был в другом городе, позже можно вернуться: вы говорили, что ездили в Казань, это была рабочая поездка? Если он сказал, что любит готовить, можно спросить об этом, когда разговор о кафе иссяк. Переход выглядит естественно, потому что вырос из его слов.

Фраза вы раньше сказали или я услышал, что вы упомянули очень полезна. Она показывает, что вы слушали, и дает законный мост к новой теме. Разговор становится не набором случайных вопросов, а связанной дорожкой. Человек чувствует, что его слова не исчезают сразу после произнесения.

Есть и прямой способ сменить тему. Он тоже нормален. Можно я на минуту сменю тему? Кстати, хотел спросить о другом. Раз уж мы заговорили о поездках, вспомнил один вопрос. Прямота лучше, чем резкий поворот без предупреждения. Люди спокойно принимают смену темы, если не чувствуют, что их оборвали или обесценили.

Шестой ключ - искать общее. Не притворяться, что у вас совпадает все, а замечать настоящие пересечения. Один и тот же город. Похожая работа. Общая любовь к пешим прогулкам. Одинаковое раздражение от ранних совещаний. Де-

ти одного возраста. Интерес к одному автору. Опыт переезда. Даже небольшое совпадение делает разговор теплее.

Общее не надо раздувать. Если вы оба любите чай, это еще не дружба на всю жизнь. Но это маленький мост. По мостам люди переходят к более серьезным темам. Чем больше таких мостов, тем легче продолжать.

Иногда общность рождается из различий. Человек рассказывает о жизни в маленьком городе, а вы всю жизнь прожили в большом. Можно не спорить, а спросить: чего вам больше всего не хватает из той жизни? Или сказать: мне трудно представить, я привык к шуму, а что там было лучше? Разница тоже питает разговор, если в ней есть любопытство, а не желание доказать свое превосходство.

Главный враг продолжения - внутренний наблюдатель, который все время оценивает вас. Он шепчет: скучно сказал, странно улыбнулся, долго молчишь, спросил глупость. Пока он говорит, вы пропускаете живого человека перед собой. Полностью выключить его трудно. Но можно перевести внимание наружу. Что сказал собеседник? На каком слове оживился? Где улыбнулся? Что упомянул вскользь? Какую деталь можно уточнить?

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.