Роман Савищев

НЕ ЗНАЮ, О ЧЁМ ГОВОРИТЬ...

НЕЛОВКО БЫТЬ СОБОЙ

Роман Савищев

Не знаю, о Чем Говорить. Как Легко Начать Беседу и не Бояться Пауз

«Автор»
2026

Савищев Р.

Не знаю, о Чем Говорить. Как Легко Начать Беседу и не Бояться Пауз / Р. Савищев — «Автор», 2026

Иногда сложнее всего сказать не что-то важное, а обычное «привет». Рядом стоят люди, разговор уже идёт, а ты мысленно ищешь идеальную фразу. Я написал эту книгу для тех, кому знакомы такие минуты. Здесь нет уроков, как стать душой компании: есть разговор у чайника, в очереди, после пары или на работе. Мы разберём, как начать с общей детали, слушать, поддерживать короткую беседу и уходить из неё без мучительного разбора каждого слова. Молчание тоже допустимо. Примеры и упражнения я дополнительно структурировал с помощью современных языковых инструментов, чтобы их было проще перенести в обычный день.

© Савищев Р., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Дисклеймер 5
Об этой книге 6
Эссе 1. Разговор в четыре минуты 7
Эссе 2. Стоял рядом и молчал 11
Эссе 3. Миф о пустой болтовне 15
Заход 15
История 16
Механизм 18
Разбор 19
Инструмент 21
Вывод 22
Эссе 4. Как разговор держится 23
Заход 23
История 24
Механизм 26
Разбор 27
Инструмент 29
Вывод 30
Эссе 5. Кому это легко и правда ли 31
Заход 31
История 32
Механизм 34
Разбор 35
Инструмент 36
Вывод 37
Эссе 6. Места, где разговор естественен 38
Заход 38
История 39
Механизм 41
Разбор 42
Инструмент 43
Вывод 44
Эссе 7. Первый вопрос 45
Заход 45
История 46
Механизм 48
Разбор 49
Инструмент 50
Вывод 51
Эссе 8. Правило деталей 52
Заход 52
История 53
Конец ознакомительного фрагмента. 54

Роман Савищев
Не знаю, о Чем Говорить. Как Легко Начать Беседу и не Бояться Пауз

Дисклеймер

Автор не является специалистом в области здравоохранения. Вся информация собрана из открытых источников и представлена исключительно в ознакомительных целях.

Автор — студент медицинского вуза, а не врач; книга не является медицинской консультацией; истории обезличены. При стойкой социальной тревожности и изоляции месяцами — маршрут к специалисту.

Об этой книге

Эта книга — про короткие разговоры. Не про сцену, не про выступления, не про то, как стать душой компании. Про четыре минуты у выхода из аудитории, про очередь в столовой, про кухню в общежитии и про человека, который стоит рядом и с которым вы оба не знаете, с чего начать.

Я студент-медик, и мне двадцать четыре. Я пишу как свидетель, а не как специалист: всё, что здесь есть, собрано из собственного опыта, из наблюдений за людьми вокруг и из разговоров, которые у меня получались и не получались. Я не обещаю, что после этой книги ты полюбишь шумные компании. Скорее всего, не полюбишь. Но у тебя будет несколько конкретных вещей: три заготовки под свои места, правило деталей и спокойный выход из разговора.

Книга устроена одинаково в каждом эссе: сначала сцена, потом разбор механики, потом приём, который можно применить на этой же неделе. Никаких упражнений «на силу воли» здесь нет — только маленькие шаги, которые делаются в тех местах, где ты и так бываешь каждый день. Если ты читаешь и думаешь «это про меня», значит, всё идёт как надо: я писал именно про то состояние, когда стоишь рядом с человеком и не знаешь, куда деть взгляд.

Тишина в этой книге не считается поломкой. Молчание рядом с человеком — законная форма близости, а право не хотеть разговора — обычное право, а не недостаток характера. Поэтому половина эссе посвящена не тому, как начать, а тому, как закончить, как отступить, когда человек занят, и как не превратить чужую краткость в приговор себе.

Читать лучше не подряд, а по одному эссе за раз, пробуя что-то между главами. Можно начать с приложений: там есть короткий тест, пять шагов на сегодня и ответы на вопросы, которые задают чаще всего. Если совсем не знаешь, с чего начать, открой Приложение 3 и сделай первый шаг — остальное подождёт.

Эссе 1. Разговор в четыре минуты

Звонок с пары звучит как выдох: сто человек разом поднимаются, стулья скрипят, кто-то уже на ходу застёгивает куртку. Я собираю тетрадь медленнее всех, потому что мне надо выйти в коридор, где стоят люди, и как-то пройти мимо них. В коридоре тесно, тепло, пахнет мокрой обувью и кофе из автомата на первом этаже. Костя стоит у окна с тремя ребятами из нашей группы и что-то рассказывает, размахивая рукой. Я прохожу мимо, киваю, и Костя кивает мне в ответ, не прерывая фразы.

А потом я стою у стены напротив расписания и делаю вид, что изучаю изменения. Четыре минуты. Столько идёт весь этот разговор у окна, пока не подходит автобус и половина группы не уходит вниз. Четыре минуты — и Костя уже идёт к лестнице, а я всё ещё стою у расписания, где ничего не изменилось с прошлой недели. Никто не заметил, что я не сказал ни слова. Никто не подумал: вот человек, который не умеет разговаривать. Разговор просто закончился, как заканчивается очередь или дождь.

Вот об этом я и хочу поговорить — о длине. Мне всегда казалось, что разговор — это длинная дорога, по которой надо идти, пока не кончатся темы, и что я плохой попутчик, потому что у меня темы кончаются на второй минуте. Я готовился к разговору, как готовятся к поездке: придумывал темы, откладывал их в голове, репетировал первую фразу. А потом я посчитал: у окна они говорили четыре минуты. Не сорок. Не час. Четыре.

И ещё одна деталь, которая меня тогда добила. Они говорили не про что-то важное. Я специально прислушивался — не подслушивал, а так, стоял достаточно близко. Они говорили про то, что преподаватель в конце пары сказал «ну, в общем, вы поняли», и никто не понял. Потом про то, что в столовой сегодня дают что-то странное. Потом про автобус, который ходит раз в двадцать минут и всё равно опаздывает. Всё. На этом разговор закончился, и они разошлись довольные. Я четыре минуты простоял у расписания, готовый к серьёзному разговору, а серьёзного разговора никому не требовалось.

На первом курсе я жил в общежитии, в блоке на четыре комнаты, и кухня у нас была общей на весь этаж. Я приходил туда поздно, когда все уже поели, ставил чайник и стоял рядом с ним, глядя на синюю спираль нагрева. Это была моя главная тактика первых месяцев: приходить, когда никого нет, и уходить, когда кто-то появляется. Однажды я не рассчитал и попал в самый час: на кухне гремели крышками, кто-то жарил лук, у окна сушились две пары кроссовок.

Я встал у плиты и стал ждать чайник. Рядом со мной оказался Костя — он тогда только перевёлся в нашу группу, и я знал о нём ровно одно: что он сидит на втором ряду у прохода. Костя посмотрел на мою кружку, потом на меня и сказал:

— У тебя чайник свистит или не свистит? У меня был такой, он не свистит, я его один раз забыл и выкипел весь.

И всё. Разговор был про чайник. Я сказал, что свистит, но тихо, и что я всё равно стою рядом, потому что боюсь забыть. Костя сказал, что он тоже боится, и что однажды залил плиту, и ему пришлось оттирать её до ночи. Потом чайник закипел, я налил воды, он подвинулся, чтобы дать мне достать до розетки. Я сказал «спасибо». Он сказал «ага». Я ушёл в свою комнату.

Всё это заняло минуты три, может, четыре. И вот что странно: я потом дней пять вспоминал этот разговор и придумывал, что надо было сказать. Спросить, откуда он перевёлся. Сказать что-то про лук, который жарили. Пошутить про кроссовки на окне. У меня было пять дней и десяток вариантов, и все они казались лучше того, что я сказал на самом деле.

Я даже придумал себе наказание: раз я так плохо поговорил, значит, надо подойти и поговорить получше. То есть исправить. Я представлял, как подхожу к нему в коридоре и

говорю что-то умное про переезд, и он удивляется, какой я интересный человек. Ничего этого я, конечно, не сделал. Я просто ещё месяц заходил на кухню в десять вечера, когда там никого не было.

А через полгода, когда мы уже нормально общались, я спросил Костю, помнит ли он тот чайник. Он не помнил никакого чайника. Помнил, что я казался очень тихим и что у меня была зелёная кружка. Кружку помнил, чайник нет: в памяти остался не текст, а тон.

Я тогда впервые понял, что мои пять дней разбора были гораздо длиннее самого разговора. Я переживал за то, что не сказал, а человек рядом просто грел воду и был рад, что не один у плиты. У разговора и у моего переживания о нём разная длина. Разговор был короткий. Переживание — длинное.

Маленький разговор устроен как короткая дистанция, а не как марафон, и это главное, что про него стоит знать. У него есть вход, несколько шагов и естественный финиш, который часто приходит извне: закипел чайник, подошёл автобус, открылась дверь аудитории, очередь дошла до кассы. Ты не обязан придумывать конец, потому что мир придумывает его за тебя. Именно поэтому такой разговор может позволить себе быть неглубоким: у него нет задачи раскрыть вас обоих, у него есть задача соединить на несколько минут.

У этой короткой дистанции три работы. Первая — обозначить, что ты есть. Не заявить о себе, не произвести впечатление, а просто попасть в поле зрения: я здесь, я тебя вижу, я не чужой. Вторая — проверить безопасность. Люди постоянно и почти незаметно проверяют друг друга на безопасность короткими фразами: если человек отвечает спокойно и не цепляет, значит, рядом с ним можно стоять. Третья — оставить зацепку. После разговора про чайник у Кости осталась зелёная кружка и мысль, что я тихий, но нормальный. Этого достаточно, чтобы в следующий раз подойти снова: у нас уже есть общая деталь.

И вот что важно: все три работы выполняются за минуты. Ни одна из них не требует глубины, остроумия или запаса историй. Они требуют только присутствия и пары реплик, которые не обрывают контакт. Маленький разговор — не репетиция дружбы, у него другая природа. Дружба строится годами и на совсем другом топливе, а этот разговор строится на месте и на минуту.

Отсюда простой вывод, который меня тогда удивил: разговор не надо спасать, потому что он не тонет. Он заканчивается сам, как заканчивается поездка в лифте. Ты не стоишь в лифте и не думаешь, что обязан узнать человека до конца поездки. Ты говоришь про погоду, про кнопку, про то, что лифт сегодня медленный, и выходишь на своём этаже. Никто не считает это провалом. С разговором у окна всё то же самое, просто в лифте это очевидно, а в коридоре почему-то нет.

Есть и вторая часть механики, менее приятная. Мысль о разговоре занимает в голове больше места, чем сам разговор. Ты стоишь у стены и прокручиваешь будущую реплику, потом прокручиваешь сказанное, потом придумываешь, как надо было. Всё это происходит в тишине и без свидетелей, и всё это — не разговор, а его тень. Тень длиннее предмета, особенно вечером, когда делать нечего. Поэтому так полезно считать минуты: считая, ты возвращаешься из тени в предмет.

Есть и третий слой, о котором обычно не говорят. Маленький разговор почти всегда состоит из двух частей: сначала надо чем-то заполнить вход, потом надо чем-то зацепиться. Вход — это то, что видно обоим: очередь, погода, опоздавшая пара, шум за стеной. Зацепка — это то, что человек сказал о себе невольно, между делом. Костя сказал про выкипевший чайник и про то, что оттирал плиту до ночи. В этой фразе было больше, чем в чайнике: в ней было «я тоже иногда забываю и потом мучаюсь». Если бы я тогда умел слушать, я бы зацепился за это, а не за чайник.

Мне понадобилось много времени, чтобы понять: разговор держится не на остроумии, а на внимании к тому, что человек уже сказал. Люди редко ждут от тебя новых тем — они ждут,

что ты услышишь то, что они уже принесли. Поэтому самый сильный ход в коротком разговоре — не придумать что-то, а вернуться к уже сказанному. «Ты сказал, что залил плиту — и как, оттёр?» Это одна фраза, и она делает больше, чем десять заготовленных тем.

И последнее про длину. У короткого разговора есть естественный ритм: одна-две фразы на входе, три-пять на середину, одна на выходе. Если разговор идёт дольше, он обычно уже стал чем-то другим — он превратился в настоящий, длинный, с продолжением. Это не цель и не награда, это просто следующая ступень, и она наступает сама. Тебе не надо её тянуть. Тебе надо не мешать ей наступить.

Теперь честно про то, почему четыре минуты ощущаются как экзамен. Первая причина — зритель. Нам кажется, что в коридоре все смотрят и все оценивают: как ты стоишь, что говоришь, не слишком ли долго молчишь. На самом деле люди в коридоре заняты тем же, чем ты: они думают, как выглядят и что сказать. Каждый занят своим спектаклем и в чужой не смотрит. Костя у окна рассказывал что-то своё и вряд ли заметил, что я прошёл мимо, — не потому, что ему всё равно, а потому, что внимание у человека одно.

Вторая причина — отсутствие критерия конца. У экзамена есть билет, время и звонок: ты знаешь, когда начнётся и когда закончится, и знаешь, что тебя оценят. У разговора ничего этого нет, и от неопределённости он кажется бесконечным. Мозг не любит открытые интервалы: он достраивает их до чего-то большого. Четыре минуты в голове превращаются в сорок, и ты готовишься к сорока.

Третья причина — сравнение не с тем. Мы сравниваем свой маленький разговор с чужой дружбой, а не с чужим маленьким разговором. Мы видим Костю, который легко говорит с ребятами, и не видим, что и он замолкает, когда тема кончилась. Аня, наша староста, говорит быстрее всех и успевает одновременно решать три дела, но и у неё в разговоре бывают провалы: она может сказать «ну да» и уткнуться в телефон, и никто не делает из этого выводов о её личности. Мы делаем выводы только о себе.

Четвёртая причина, самая тихая: нам кажется, что если разговор короткий, то он ничего не значит, а значит, мы зря старались. Но короткий разговор и не должен ничего значить в смысле итога. Его смысл — в самом факте: два человека минуту были не одни. Это не мало. Это ровно столько, сколько нужно, чтобы следующий разговор было с кем начать.

Пятая причина — мы путаем содержание и форму. Нам кажется, что разговор про чайник — это разговор ни о чём, а разговор про смысл жизни — это разговор о чём-то. В жизни наоборот: разговор про чайник оказался тем, после которого мы через полгода нормально общались, а разговоры про смысл жизни я в двадцать лет вёл в основном с самим собой, лёжа на кровати. Форма была серьёзная, содержание — никакое. Содержание появляется, когда людям уже не страшно стоять рядом.

И шестая, которую я долго не видел. Мы считаем, что разговор — это то, что мы производим. Как будто мы стоим у станка и должны выдать продукт: интересную фразу, шутку, наблюдение. Отсюда и усталость: производить в одиночку тяжело. Но разговор — не производство, а обмен, и половину работы делает вторая сторона. Если ты задал вопрос и человек ответил, ты уже не один у станка. Дальше можно просто слушать, и это тоже будет твоя работа.

Мне помогает такая мысль: у разговора нет оценки, потому что его никто не проверяет. Нет журнала, куда ставят балл за то, как ты держал паузу. Через неделю никто не вспомнит ни твоих слов, ни твоего молчания — останется общее ощущение тепла или холода. Ощущение и есть единственный результат, и его нельзя провалить, если ты не был груб.

Практика этой главы называется «Список мест», и она простая до неудобства. Возьми три места своей недели, где разговор начинается сам. Не те, где надо его начинать, а те, где люди уже стоят рядом и им нечем заняться: очередь за распечаткой перед семинаром, лифт в общежитии, кухня, где греется чайник, вешалка у кафедры, столовая в час, когда все ищут

свободный стол. В таких местах тема уже висит в воздухе, и начинать её почти не нужно — достаточно не отводить взгляд.

Сделай так. В течение недели отмечай эти места одним словом в заметках: «столовая», «лифт», «переход». Не описывай, что там случилось, не оценивай, как ты выглядел. Просто отмечай, что разговор там возможен и что он там был — пусть даже не с тобой. Через неделю ты увидишь список из пяти-шести строк и поймёшь, что мест больше, чем ты думал, и что они повторяются.

Второй шаг: выбери из списка одно место, самое безопасное, и на следующей неделе просто стой в нём на минуту дольше, чем обычно. Не говори ничего особенного. Скажи одну фразу о том, что происходит вокруг: очередь не движется, лифт опять на восьмом, чайник никак не закипит. Это всё. Фраза не обязана вести дальше. Её задача — обозначить, что ты здесь и что с тобой можно говорить.

Третий шаг — считать. Когда разговор случится, посмотри на часы до и после. Я почти уверен, что получится от двух до шести минут. Это не проверка и не соревнование, это просто измерение, которое лечит от иллюзии длины. Четыре минуты, записанные в заметки, весят больше, чем сорок минут, придуманных в голове.

Тут есть две ловушки, в которые я попадал. Первая: превратить список в план и начать готовить фразы для каждого места. Тогда список становится очередным экзаменом, а места — билетами. Список нужен не для подготовки, а для того, чтобы увидеть: их много, они рядом, они повторяются каждую неделю. Вторая ловушка: отмечать только удачные разговоры и по списку понять, что мест мало. Отмечай все, где была возможность, а не только те, где ты решился. Возможность — это тоже факт, и её надо видеть.

И третья, самая коварная: сравнивать свой список с чужим. У Кости такой список был бы длиной в весь этаж, и это ничего не значит. У него другая привычка, а не другая голова.

Разговор у окна длился четыре минуты, и за эти четыре минуты никто не успел ничего обо мне решить. Он закончился сам, потому что подошёл автобус, и на следующий день мы с Костей снова поздоровались, и это было нормально. Моё переживание длилось пять дней, и оно было длиннее, громче и тяжелее самого разговора — и при этом полностью выдуманным.

Маленький разговор не репетиция дружбы. Это короткая дистанция с тремя работами: я здесь, мне можно доверять, у нас есть общая деталь. Всё это укладывается в минуты, и всё это заканчивается без твоего участия. Тебе не нужно придумывать финал — его придумает закипевший чайник.

Начни со списка мест. Три места, где люди стоят рядом и ждут. Отметь их, постой в них на минуту дольше, скажи одну фразу про то, что вокруг. Дальше — как получится, и «как получится» здесь вполне хороший результат.

Дальше в книге будет разговор о том, что происходит в паузе и почему она кажется провалом. Но прежде чем идти туда, сделай одну вещь: посчитай, сколько длятся разговоры вокруг тебя. Не твои — чужие, те, что идут без тебя. Ты увидишь, что почти все они короткие, и что никто после них не садится писать отчёт.

Эссе 2. Стоял рядом и молчал

Есть такой момент на практическом занятии: все разбились по парам, и ты стоишь рядом с человеком, с которым надо что-то делать, и оба молчат. Не потому, что нечего делать — дело как раз есть, — а потому, что первые секунды надо чем-то заполнить, а заполнять нечем. На столе лежит фонендоскоп, перед нами муляж, Марина Сергеевна ходит между столами и говорит «ну, начинайте, не бойтесь». А мы стоим. Я смотрю на муляж, он смотрит на муляж. Проходит секунда, вторая, третья, и в третьей секунде тишина из нормальной превращается в тяжелую.

Я замечаю, что начинаю дышать мельче. Плечи поднимаются к ушам, руки не знают, куда деться, и я нахожу им занятие: поправляю воротник, потом трогаю край стола, потом проверяю, на месте ли ручка. В голове в это время работает громкий счётчик: надо что-то сказать, надо что-то сказать, надо что-то сказать. Он не формулирует, что именно. Он просто повторяет одно и то же, и от этого повтора в ушах становится горячо.

А потом человек рядом говорит: «Ну, с чего начнём?» — и всё. Три слова. Тишина кончилась, воздух вернулся, счётчик выключился. И я думаю: три секунды. Всего три секунды, а я успел прожить их как маленький провал.

Я долго считал, что со мной в такие моменты что-то не так. Другие стоят и нормально молчат, а я стою и разваливаюсь. Первый курс, вторая неделя, коридор перед аудиторией, я пришёл на десять минут раньше, у двери уже сидят трое. Я сел на крайний стул в конце коридора, чтобы не сидеть рядом, и стал смотреть в телефон. Телефон был разряжен, но я всё равно смотрел в тёмный экран, потому что смотреть в тёмный экран — это занятие, а смотреть в стену — нет.

Через минуту ко мне подошла Аня. Она была старостой с первого дня и держала в голове весь список, кто что сдал. Аня села рядом, без всякого перехода, и сказала:

— Ты почему в телефоне? Там что-то интересное?

Я сказал:

— Нет. Разряжен.

И это было честно, и это было ужасно, потому что после «разряжен» образовалась дыра, и в ней надо было что-то сказать, а я не знал что. Аня подождала секунду. Я видел, как она подождала: она не отвернулась, не начала сама говорить, она дала мне эту секунду. И в эту секунду я почувствовал, что сейчас решается что-то про меня, и не смог ничего сказать. Тогда Аня сказала:

— У меня тоже вечно разряжается, я уже не ношу его из дома. Лежит на столе, как кирпич.

И стала рассказывать, как она забыла телефон и не знала, во сколько заканчивается пара. Разговор пошёл. Я в нём участвовал примерно на треть: поддакивал, один раз сказал, что у меня тоже так было, и она за это зацепилась и спросила, где. Я сказал, что на первом этаже, в раздевалке. Она сказала, что в раздевалке вообще всё теряется. И всё. Дверь открылась, мы зашли.

Вот что я запомнил из этого разговора: не слова, а свою секунду. Ту, где Аня подождала и дала мне место сказать. Я в неё не влез. И потом полдня думал не о том, что разговор был нормальный, а о том, что я не воспользовался шансом.

Хотя если посмотреть трезво, шанса никакого не было. Был обычный коридор, обычное утро, обычная болтовня про телефон. Никто ничего не решал, и Аня через пять минут уже забыла, что я там мычал. Но я тогда ещё не умел смотреть трезво. Я умел только прокручивать.

Позже, классе на третьем курсе, я стал замечать за собой одну вещь. Тишина пугала меня не во всех местах одинаково. В лифте я мог молчать спокойно. В очереди — спокойно. А в

коридоре с одногруппниками — не мог. И я понял, в чём разница: в лифте от меня ничего не ждут, потому что там все молчат по правилам. В коридоре ждут, потому что там принято говорить. То есть пугал не сам звук тишины, а мысль, что я нарушаю какое-то правило.

Был и второй случай, который я помню лучше первого, потому что он был дома. Общежитие, вечер, наша кухня, я и сосед из соседней комнаты, имени которого я тогда ещё толком не знал. Мы грели каждый своё, стояли у двух разных конфорок, и между нами было метра полтора и полная тишина. Я знал, что надо что-то сказать, и не мог придумать ничего. Прошло, наверное, секунд десять, и эти десять секунд были длиннее всей пары. Я смотрел на свою кастрюлю и думал: вот сейчас он уйдёт и запомнит меня как человека, с которым невозможно стоять на одной кухне.

Он не ушёл. Он сказал:

— У тебя макароны?

Я сказал:

— Ага.

И он сказал:

— Я тоже макароны. Третий день макароны.

И мы оба засмеялись, потому что это было правдой и потому что третий день макарон — это смешно. Дальше мы говорили минуты две про то, кто что умеет готовить, и выяснилось, что он умеет только макароны и яичницу, а я умею суп из пакета. Он сказал, что суп из пакета — это не суп. Я сказал, что макароны третий день — это не еда. Мы разошлись почти друзьями.

Вот что меня в этом случае поразило. Тишина была не между нами, а во мне. Он, судя по всему, вообще не заметил никаких десяти секунд — он просто стоял и ждал, пока закипит. Я в это время успел пережить маленькую драму с началом, серединой и финалом. Драма была только моя, и на неё ушло больше сил, чем на весь разговор.

Что происходит с человеком в неловкой тишине, если разложить по шагам. Первое: тишина опознаётся не как отсутствие звука, а как сигнал. Мозг не слышит «ничего» — он слышит «что-то не так». В разговоре пауза означает, что очередь хода перешла к кому-то, и если эта очередь висит, значит, кто-то не выполнил свою часть. Второе: внимание резко сужается. Ты перестаёшь видеть коридор и начинаешь видеть только лицо напротив и свои руки. Третье: тело включается раньше слов. Дыхание становится короче, плечи поднимаются, появляется мелкое движение — поправить, потрогать, проверить. Тело готовится к угрозе, хотя угрозы нет.

Дальше вступает главное. Ты начинаешь искать, что сказать, и ищешь в неправильном месте. Ты ищешь в голове — то есть перебираешь темы, которые надо было заготовить заранее. Но в голове в этот момент пусто и шумно одновременно: пусто от тем, шумно от счётчика. Поэтому поиск всегда заканчивается неудачей, и неудача подтверждает исходную мысль: со мной что-то не так.

А теперь то, что я узнал позже и что всё перевернуло. Пауза — это часть разговора, а не его остановка. В любом разговоре, даже у самых бойких людей, паузы есть, и их немало. Просто у них пауза не читается как приговор. Они в это время смотрят в сторону, пьют, думают, чешут затылок — то есть делают то, что делает человек в паузе, а не то, что делает человек на экзамене. Внешне разница крошечная, изнутри — огромная.

Есть простой физический факт, который мне очень помог. Тишина не нарастает, как нам кажется. Она длится ровно столько, сколько длится, и её длина не зависит от нашей паники. Три секунды остаются тремя секундами, даже если ты за них поседел. Паника внутри паузы не удлиняет паузу — она только портит твоё лицо. А лицо в разговоре важнее слов: человек напротив читает не твой текст, а твоё состояние. Если ты спокоен, пауза выглядит как пауза. Если ты в ужасе, она выглядит как твоя проблема, и вот тогда собеседнику становится неловко по-настоящему.

То есть неловкость в тишине — не про тишину. Она про то, что ты считаешь себя обязанным её заполнить, и про то, что ты видишь в ней оценку. Убери обязанность — и тишина станет просто тишиной, как в лифте. Не станет приятной, но перестанет быть угрозой.

И ещё одна деталь механики, про которую редко говорят. В паузе человек напротив тоже паникует, если он такой же, как ты. Двое тихих людей в паузе — это две паники, которые друг друга не видят и каждая считает, что паникует только она. Я много раз потом проверял это на практике: спрашивал знакомых, что они чувствовали в наших общих паузах. Почти все говорили: «думал, что это я торможу». Обе стороны считали себя виноватыми. Обе стороны молчали.

Почему тишина читается как провал, а не как норма. Первая причина — мы выросли на разговорах, где паузу заполняли взрослые. В детстве, когда замолкали, кто-то из старших всегда что-то говорил: «ну, рассказывай», «а что у тебя нового», «чего молчишь». Нас приучили, что молчание — это сигнал, на который должен ответить кто-то из присутствующих, и лучше, чтобы это был ты, потому что иначе спросят тебя. Привычка осталась, а взрослые ушли.

Вторая — мы путаем тишину с отвержением. Если человек молчит, нам кажется, что он молчит из-за нас: ему с нами скучно, он не хочет говорить, он сейчас уйдёт. На самом деле у молчания сто причин, и почти все не про тебя. Человек устал после пары. У него болит голова. Он думает о том, что ему сейчас идти на подработку. Он просто не из говорливых. Мы выбираем из ста причин одну — самую обидную — и дальше разговариваем уже не с человеком, а со своей догадкой.

Третья — у нас нет опыта спокойного молчания рядом. Молчать рядом с кем-то дома, в машине, на кухне — это навык, и он приходит из семьи, из близких. Если такого опыта мало, то любая тишина с другим человеком кажется аварией, потому что нормальной тишины ты просто не видел. И тут ничего не исправить за день: опыт набирается минутами.

Четвёртая — мы считаем, что разговор должен быть непрерывным. Как будто это речь с трибуны, где нельзя остановиться. Но разговор — не речь, это обмен, и в обмене паузы естественны. Когда двое торгуются, они тоже молчат, обдумывая цену. Никто не считает это катастрофой.

И пятая, самая неприятная. В тишине мы слышим собственные мысли, а мысли в такие моменты всегда недобрые. Мы не просто молчим — мы в это время говорим себе, что мы скучные, неловкие, что вот сейчас все это поймут. Тишина работает как усилитель: в ней становится слышно то, что в шуме не слышно. Это не значит, что мысли правдивы. Это значит, что они громкие.

Из всего этого следует одна вещь, которую я проверял на себе много раз. Если в паузе перестать искать тему и начать смотреть по сторонам, пауза меняет качество. Она становится общей, а не твоей личной. Ты и человек напротив вместе смотрите на одно и то же — на очередь, на дождь, на чью-то куртку, — и это уже не пустота между вами, а общий вид. Внимание уходит наружу, и счётчик внутри замолкает, потому что ему больше нечего считать.

Есть ещё одно сравнение, которое мне помогло больше всех объяснений. Пауза в разговоре — как пауза в музыке. Там тоже есть такты, где никто не играет, и никто не считает это поломкой оркестра. Более того, если убрать паузы и заполнить всё звуком, музыка станет невыносимой — она превратится в сплошной шум. Разговор устроен так же: тишина в нём не дыра, а место, где предыдущая фраза успевает дойти. Без этого места сказанное не оседает, и люди говорят, говорят, а потом не могут вспомнить, о чём.

Я заметил это на Косте, когда мы уже дружили. Он говорил много, но у него в речи регулярно появлялись паузы — секунды на две, на три, иногда дольше. Он в это время смотрел в сторону или в свой стакан и молчал совершенно спокойно. И знаешь, что происходило? Никто не бросался заполнять эту тишину. Все просто ждали, потому что было видно: он не потерялся, он думает. Разница между его паузой и моей была не в длине, а в лице.

Это, пожалуй, главное, что стоит запомнить из всей главы. Пауза не требует слов. Она требует спокойного лица. Спокойное лицо говорит человеку напротив: я здесь, мне нормально, можешь не торопиться, я никуда не спешу и от тебя ничего не жду. И человек напротив расслабляется, потому что ему не надо тебя спасать. Вот и вся неловкость — она держалась на том, что двое одновременно пытались спасти друг друга от того, чего не было.

Практика называется «Одна деталь рядом», и делать её надо в паузе. Правило одно: когда чувствуешь, что тишина наступила и счётчик включился, найди глазами одну деталь вокруг и назови её про себя. Не оценивай, не ищи в ней смысл — просто назови. «Синяя куртка на вешалке». «Трещина в линолеуме». «Кто-то оставил стакан на подоконнике». «Дождь идёт по стеклу косо».

Это упражнение выглядит бессмысленным, и в этом его сила. У него нет задачи стать интересным собеседником. У него одна задача: вывести внимание из головы наружу, потому что в голове живёт счётчик, а снаружи его нет. Пока ты называешь деталь, ты не паникуешь. Паника требует всего внимания, и если отдать ей не всё, она слабеет.

Второй шаг — иногда деталь можно произнести вслух. Не как ход в разговоре, а как то, что ты действительно видишь. «Смотри, кто-то стакан забыл». Это не блестящая реплика, и она не обязана ею быть. Она делает другое: показывает, что ты здесь и что тебе не всё равно, что происходит вокруг. В паузе такая фраза работает лучше любой заготовленной темы, потому что она настоящая.

Третий шаг — потренируйся на паузах без людей. Сиди в очереди и называй детали. Иди по коридору и называй. Смотри в окно автобуса и называй. Через неделю у тебя появится привычка, и в нужный момент рука сама потянется наружу, а не внутрь. Это и есть цель: чтобы в паузе твоё внимание уходило в мир, а не в приговор.

Четвёртый шаг, для смелых. Попробуй один раз не заполнить паузу намеренно. Просто выдержи её, глядя спокойно, и посмотри, что будет. Скорее всего, человек напротив что-нибудь скажет, или пауза закончится сама, или вы оба посмотрите в сторону и это будет нормально. Я проделал это первый раз на кухне с Костей: он замолчал, я не стал спасать, прошло секунды четыре, и он сказал: «Слушай, а у тебя есть соль?» Никакой катастрофы. Просто соль.

Три секунды в паре с муляжом я прожил как маленький провал, а закончились они фразой «ну, с чего начнём». Тишина была обычной, тяжёлой её сделал счётчик в голове. Счётчик включается не от тишины, а от мысли, что я обязан её заполнить, и выключается он тоже не от слов, а от спокойного лица.

Пауза — часть разговора. Она не нарастает, она не удлиняется от твоей паники, и человек напротив в ней, скорее всего, тоже паникует и тоже считает виноватым себя. Неловкость в тишине — не про тишину, а про обязанность, которую ты сам себе выдумал.

Когда почувствуешь, что тишина наступила, назови про себя одну деталь рядом. Куртку, трещину, стакан, дождь. Внимание уйдёт наружу, счётчик замолчит, и пауза станет общей. С этого начинается всё остальное: пока пауза — провал, любой разговор — экзамен, а как только пауза становится просто паузой, разговор перестаёт быть проверкой.

Эссе 3. Миф о пустой болтовне

Заход

Костя умеет разговаривать ни о чём так, что это не раздражает. Я проверял. Мы стояли в очереди за распечаткой в подвальном коридоре, где принтер гудит и раз в минуту кто-то говорит «у меня не печатает», и Костя говорил ровно об этом. Про принтер, про то, что бумага кончается в самый неподходящий момент, про то, что кто-то однажды распечатал на весь курс что-то не то и потом объяснялся. Очередь шла медленно, и никто не страдал.

Я в это время думал: вот сейчас, в эту минуту, мы тратим время. Не на что-то полезное, не на учёбу, не на разговор по делу, а на принтер. Я даже поймал себя на презрительной мысли: люди болтают, чтобы ничего не делать. И тут же поймал другую мысль, менее приятную: я стою в той же очереди, слушаю то же самое и мне, в общем-то, нормально. Мне не скучно. Мне тепло.

Вот с этого противоречия всё и началось. Я считал болтовню пустой — и одновременно чувствовал, что она что-то делает со мной. Не просвещает, не развивает, а именно делает: снимает напряжение, включает в круг, даёт понять, что я не посторонний в этом подвале.

История

Мой дед разговаривал с незнакомыми людьми всегда, и я в детстве этого стыдился. Он мог в поликлинике спросить у человека в очереди, что у него болит, и человек отвечал. Он мог в поезде к вечеру знать про соседей по купе, куда они едут и есть ли у них дети. Я сидел рядом, смотрел в окно и мечтал, чтобы он замолчал. Мне казалось, что он лезет не в своё дело, и что люди отвечают из вежливости, и что дома он будет надо мной смеяться, что я опять молчал.

Однажды мы ехали в другой город, восемь часов, и напротив нас сидела женщина с сумкой, которую она держала на коленях обеими руками. Дед спросил, далеко ли она едет. Она сказала, что далеко, к сыну. Дед спросил, служит ли сын. Она сказала, что нет, работает. Дед сказал, что это хорошо, когда рядом работа. Она сказала, что не очень рядом, четыре часа на автобусе. И замолчала.

Я тогда подумал: всё, сейчас она отвернётся, и дед наконец угомонится. А она не отвернулась. Она сидела и держала сумку, и через минуту сказала сама, без вопроса:

— Я к нему первый раз за два года еду.

И дед ничего не спросил. Он просто сказал:

— Долго.

И она сказала:

— Долго.

И они замолчали оба, надолго, минут на двадцать. Я тогда не понял, что произошло. Мне было тринадцать, и я считал, что разговор — это когда говорят. А тут люди сказали по три слова и замолчали, и в этом молчании было больше, чем в ином часовом разговоре. Женщина потом достала печенье и предложила нам. Дед взял одно и сказал спасибо. Она улыбнулась первый раз за всю дорогу.

Много лет спустя я понял, что дед сделал. Он не выпытывал. Он задал два пустых вопроса — про дорогу и про сына, — и эти пустые вопросы дали женщине разрешение сказать то, что она на самом деле держала в руках вместе с сумкой. Она не могла начать с «я первый раз за два года еду к сыну». Так не начинают с незнакомыми. Начинают с ерунды, а потом, если становится безопасно, говорят важное.

Аня объяснила мне это по-своему, гораздо позже и на другом языке. Мы сидели в столовой, и я сказал, что не понимаю, зачем люди обсуждают погоду. Аня посмотрела на меня как на человека, который спросил, зачем здороваться, и сказала:

— Погода — это пароль. Ты говоришь про погоду, я говорю про погоду, и мы оба видим, что можем разговаривать. Если бы ты сразу спросил про мои планы на жизнь, я бы сказала «нормально» и ушла.

Я тогда засмеялся, а потом весь день думал. Пароль. То есть пустая фраза — не содержание, а проверка связи. Как «алло» в трубке. Никто не вкладывает в «алло» смысл, но без него разговор не начнётся.

И ещё один случай, уже на практике. Нас троих поставили в коридоре отделения ждать, и мы стояли сорок минут. Первые десять — молча, все в телефонах. Потом парень из параллельной группы сказал:

— Тут кофе в автомате ужасный.

И всё пошло. Полчаса мы обсуждали кофе, автоматы, то, что в общежитии на первом этаже автомат получше, что кто-то из ребят кипятит воду в чайнике и заваривает в кружке, что так дешевле. Ничего важного. Ни одного факта, который пригодился бы в жизни. А когда нас позвали, мы шли уже знакомыми людьми, и потом здоровались в коридорах, и один раз этот парень подсказал мне, где лежат бланки.

Я потом специально сравнивал два варианта одного и того же утра. В первом варианте я стоял в том же коридоре молча, глядя в телефон, и сорок минут тянулись как полтора часа. Во втором — говорил про кофе, и сорок минут прошли незаметно. Разница была не только в ощущении времени. Разница была в том, что во втором варианте я вышел из коридора с двумя знакомыми, а в первом — с тем же, с чем вошёл.

Есть и обратная сторона, о которой я узнал на собственном опыте. Один раз я решил, что болтовня — это теперь моя сильная сторона, и начал говорить со всеми подряд. За неделю я вымотался так, будто сдал три экзамена. Оказалось, что пустой разговор тоже требует сил, просто других: не умственных, а тех, которыми мы держим лицо и следим за реакцией. Я тогда понял важное: болтовня — не бесплатная. Её надо дозировать, и три минуты в день — это не мало, это ровно столько, сколько нужно, чтобы связь держалась и не съедала тебя.

Механизм

У разговора ни о чём есть три работы, и все три выполняются незаметно. Первая — проверка безопасности. Люди не могут начать с доверия, потому что доверие даётся не сразу. Они начинают с малого: говорят что-то нейтральное и смотрят на реакцию. Если реакция спокойная, без подвоха и насмешки, выдаётся маленький кредит. Потом ещё один. Пустая болтовня — это серия мелких проверок, каждая из которых стоит почти ничего и даёт почти ничего, но вместе они строят то, на чём потом можно говорить серьёзно.

Вторая работа — синхронизация. У людей, которые разговаривают, выравнивается темп, громкость, даже дыхание. Это происходит само, без усилий, и это ощущается как «мы на одной волне». Болтовня — самый простой способ синхронизироваться, потому что она не требует согласия по существу: соглашаться про принтер легко, а про политику трудно. Синхронизация нужна не для удовольствия. Она нужна, чтобы потом, когда речь пойдёт о чём-то важном, у вас уже был общий ритм, и вам не приходилось его создавать на ходу.

Третья работа — удержание связи. Люди, которые видятся каждый день, всё равно нуждаются в коротких подтверждениях, что связь жива. Это как проверка сети: одно сообщение, один вопрос, одна фраза в коридоре. Без этих подтверждений связь не рвётся с грохотом — она тихо истончается, и через полгода вы уже не знаете, о чём говорить с человеком, с которым раньше говорили легко. Болтовня — это техническое обслуживание отношений. Скучное, регулярное и совершенно необходимое.

Отсюда главный переворот, который я сделал в голове. Я думал, что есть разговоры пустые и разговоры настоящие, и что надо сразу переходить к настоящим. А на самом деле настоящие вырастают из пустых, как растение из земли. Нельзя перепрыгнуть землю. Можно только стоять и ждать, пока прорастёт, и поливать.

И есть ещё одна часть, про которую я почти не слышал, но которая мне кажется важной. В пустом разговоре человек тренируется. Он тренируется держать паузу, слышать деталь, возвращать тему, не перебивать. Всё это навыки, и они нарабатываются на ерунде, потому что на ерунде не страшно ошибиться. Если ты ошибёшься в разговоре про кофе, никто не пострадает. А потом, когда случится разговор про что-то тяжёлое, у тебя уже есть наработанная рука.

Разбор

Почему мы так уверены, что болтовня пустая. Первая причина — её не видно в результатах. После разговора про принтер у тебя нет ни конспекта, ни оценки, ни нового навыка. Ты не можешь предъявить его как достижение. А то, что нельзя предъявить, кажется несуществующим. Но у него есть результат, просто он не в вещах, а в состоянии: стало спокойнее, стало теплее, человек запомнил твоё лицо.

Вторая — нас учили беречь время. В школе и дома нам говорили: не болтай, делай дело. Болтать значило отвлекаться от того, что важно. Привычка осталась, и теперь, когда мы болтаем, мы чувствуем себя немного виноватыми, как будто прогуливаем. Хотя время, потраченное на разговор в очереди, — это не украденное время. Это время, которое иначе ушло бы на разглядывание телефона.

Третья причина — страх оказаться глупым. Пустой разговор не даёт блеснуть. В нём нельзя сказать ничего умного, потому что умное не к месту. И людям, которые привыкли оценивать себя по содержанию, болтовня кажется унизительной: я тут про принтер, а мог бы про книгу. Но разговор — не сцена, где ты показываешь уровень. Это место, где ты просто есть.

Четвёртая — мы путаем пустое с фальшивым. Фальшивая болтовня существует: когда человек говорит ни о чём, чтобы что-то скрыть, или чтобы заполнить неловкость, или чтобы казаться милым. Это действительно неприятно, и это чувствуется. Но фальшь — не свойство темы, а свойство намерения. Можно фальшиво говорить о смысле жизни и искренне — о принтере.

И пятая, самая простая. Нам скучно. Нам правда скучно слушать про принтер, и это нормально. Скука — не приговор разговору. Скука часто означает, что ты не вложил внимание, а не то, что тема плохая. Когда я начал слушать очередь внимательнее, оказалось, что там есть люди: кто-то боится не сдать, кто-то не выспался, кто-то первый день после болезни. Принтер был только входом.

Тут стоит разобрать ещё один довод, который я сам себе приводил. Мне казалось, что если я начну болтать о ерунде, то и останусь на этом уровне — что меня затянет в мелкие темы, и я больше никогда не скажу ничего серьёзного. Это оказалось ровно наоборот. Чем больше у меня было коротких пустых разговоров с людьми, тем легче мне потом давались разговоры важные. Потому что важные разговоры требуют не смелости, а привычки к тому, что тебя слушают. А привычка берётся только из опыта, и опыт набирается на ерунде.

Есть и ещё одно наблюдение, которое меня удивило. Люди, с которыми я говорил про принтер и про кофе, потом сами начинали говорить со мной о важном. Не сразу, через месяц или два. И им было легче начать, потому что у нас уже был налажен канал — пусть даже канал про автомат с кофе. Тот парень из коридора отделения однажды рассказал мне, что боится практики. Не потому, что я его спрашивал, а потому, что мы к тому моменту уже сто раз говорили ни о чём, и ему не казалось странным сказать что-то настоящее.

Есть и совсем бытовое объяснение, почему болтовня кажется пустой. Её плохо видно в разговоре, потому что она не оставляет следов. После неё нечего пересказать: «мы поговорили про принтер» — это не история, которую рассказывают друзьям. А люди привыкли оценивать день по историям, которые можно пересказать. День, в котором было пять коротких разговоров и ни одного события, кажется пустым, хотя на самом деле он был полон людьми.

Я завёл однажды привычку записывать вечером не события, а разговоры. Три строки: с кем, о чём, как стало. Через месяц перечитал и удивился: почти все записи были про ерунду — про очередь, про кофе, про чужую куртку, — и почти все заканчивались словом «тепло». Ни одного важного разговора за месяц не было, и месяц при этом был хороший. Вот это и

есть работа, которую делает болтовня: она не создаёт событий, она создаёт фон, на котором события выдерживаются.

Есть в болтовне ещё одна сторона, которую я заметил поздно. Она учит слышать, где человек находится. Пока говоришь ни о чём, ты всё время проверяешь: отвечает он в такт или нет, охотно или через силу, добавляет детали или закрывается. Это тренировка внимания, которая потом работает в любом разговоре. Человек, который тысячу раз проболтал про ерунду, слышит, когда собеседнику не по себе, просто потому, что тысячу раз видел, как это выглядит. И наоборот: тот, кто всегда молчал, слышит слова, а не тон.

Я проверил это в очереди в столовую. Раньше я стоял и смотрел в телефон, и люди вокруг были фоном. Теперь я стою и слушаю, и оказалось, что фон говорит: кто-то вздыхает, кто-то шутит не в тему, кто-то отвечает односложно и отворачивается. Всё это та же информация, которую я раньше не получал, потому что не участвовал.

Так что пустая болтовня не пустая. Она настраивает слух.

Инструмент

Практика называется «Три минуты связи», и правило у неё одно: один раз в день поговорить с кем-нибудь три минуты без цели. Без просьбы, без дела, без вопроса по учёбе. Просто три минуты разговора ни о чём, без всякой пользы.

Как это устроено на деле. Выбери момент, когда ты и так стоишь рядом с людьми: очередь, кухня, лифт, ожидание у кабинета. Скажи одну фразу о том, что видно обоим. Дальше — как пойдёт. Твоя задача не наполнить три минуты содержанием, а не оборвать их на первой секунде. Если разговор кончится через сорок секунд — тоже нормально, засчитай.

Второй элемент: не оценивай. Вечером не разбирай, было ли интересно. Интересность — не критерий, и она вообще не про тебя. Критерий один: разговор был. Ты потратил три минуты на связь с человеком, и этого достаточно. Если начнёшь оценивать, вернёшься к той же логике результатов, из которой мы выбираемся.

Третий элемент, для тех, кому совсем трудно: возьми одного человека. Не всех, а одного — того, с кем видишься часто и с кем молчать неловко. И три минуты в день именно с ним, неделю. Через неделю вы будете здороваться иначе. Не потому, что вы подружились, а потому, что связь подтверждена много раз и мозг перестал считать этого человека чужим.

Четвёртый элемент: замечай, что происходит с тобой после. Не «понравилось ли», а «стало ли спокойнее». У меня после таких разговоров наступало странное облегчение, как будто я снял с плеч рюкзак, о котором забыл. Это и есть работа болтовни — она снимает невидимый груз.

Вывод

Я считал болтовню пустой тратой времени, а сам стоял в очереди и чувствовал, что мне тепло. Противоречие разрешилось просто: пустая болтовня делает работу, которую не видно. Она проверяет безопасность, синхронизирует людей и держит связь живой. Всё это не даёт результата, который можно предъявить, и всё это нужно каждый день.

Дед задавал пустые вопросы женщине в поезде, и она сказала важное. Аня назвала погоду паролем. Ни то, ни другое не было содержательным разговором, и оба были настоящими. Непустые разговоры вырастают из пустых, и перепрыгнуть землю нельзя.

Три минуты в день без цели. Одна фраза о том, что видно обоим, и не обрывать. Не оценивать вечером, было ли интересно. Через неделю ты заметишь, что люди вокруг стали немного ближе, хотя ничего особенного не произошло.

Эссе 4. Как разговор держится

Заход

Я долго думал, что разговор — это сумма реплик. Ты говоришь одну, он говорит одну, ты говоришь следующую, и так, пока не кончится запас. Из этой модели выходило, что главное — иметь много реплик, и что люди, у которых их много, разговаривают легко, а я, у которого их мало, стою и молчу. Я даже пытался запасаться: придумывал темы в блокноте, отмечал, что сказать про погоду, что про учёбу, что про общежитие. Запасы не помогали. Разговор всё равно глох через две минуты, и я не понимал почему.

А потом я случайно увидел, как это работает. Мы сидели в столовой вчетвером, и Костя разговаривал с девушкой из параллельной группы, которую видел второй раз в жизни. Я не участвовал, я ел, но я слушал — и вдруг заметил, что разговор не идёт по кругу «тема — тема — тема». Он идёт по другому кругу, и этот круг всё время сужается. Каждая следующая реплика цеплялась за что-то в предыдущей. Не за тему. За деталь.

Девушка сказала, что приехала из области. Костя спросил, откуда именно. Она сказала название. Он сказал, что не знает такого, и спросил, что там есть. Она сказала, что ничего, кроме завода и речки. Он спросил, речка большая. Она сказала, что нет, но летом там купаются. И дальше они говорили про речку минут десять, и про то, как в детстве боялись заходить в воду, и про то, что теперь она бы, наверное, и не зашла.

Я в это время ел и думал: у меня бы этот разговор кончился на «из области» — потому что я бы сказал «а, понятно» и стал думать, что сказать дальше. Костя не придумывал, что сказать дальше. Он брал то, что уже сказано, и брал из этого одну вещь.

История

Мне понадобился почти год, чтобы разобраться, почему у меня разговоры глохли. Помог случай, который я тогда счёл неудачей.

Мы с Аней готовили что-то к семинару и сидели в читальном зале. Она спросила, как у меня дела с докладом. Я сказал: «Нормально, почти сделал». Она сказала: «Ага». И мы замолчали. Молчали минуты две, я смотрел в свой конспект и чувствовал, как тишина набухает. Потом Аня сказала: «Ладно, я пойду». И ушла.

Я тогда решил, что она обиделась. Или что ей со мной скучно. Я прокручивал этот разговор весь вечер и придумывал, что надо было сказать. «Почти сделал, только вторая часть не идёт, там про механизм непонятно». Или: «Нормально, но я вчера до трёх сидел». Или: «А ты как?» — вот это, наверное, самое очевидное, и я его не сказал.

А потом я понял, где была ошибка. Я ответил «нормально, почти сделал» — и закрыл дверь. В этом ответе не было ни одной детали, за которую она могла бы взяться. «Нормально» — это не ответ, это знак «проехали». Она не могла спросить «а что именно нормально?», потому что это звучало бы как допрос. Ей ничего не оставалось, кроме «ага».

Я проверил это на себе с другой стороны. Однажды со мной заговорил парень из соседней комнаты, и я, желая быть вежливым, отвечал коротко: «да», «нет», «нормально», «не знаю». Он держался минуты три, потом сказал «ну, ладно» и ушёл. И я тогда впервые почувствовал то, что чувствовали люди рядом со мной: не обиду, а бессилие. Ты стоишь и не понимаешь, куда идти, потому что все двери закрыты, и закрыл их не ты.

Разница была не в интересности тем и не в обаянии. Разница была в том, что один ответ давал зацепку, а другой не давал. «Нормально, почти сделал» — тупик. «Почти сделал, только вторая часть не идёт» — уже вход: можно спросить, что за вторая часть, можно сказать, что у неё тоже не идёт, можно предложить посмотреть вместе.

Позже я стал замечать это в чужих разговорах, как грамматику. Люди, у которых разговор идёт легко, всё время подкладывают в ответ маленькие крючки: подробность, оценку, сомнение, лишнее слово. «Ездил домой» — это факт. «Ездил домой, автобус опоздал на час, зато мама напекла» — это факт и три крючка. Второе звучит длиннее, но на самом деле оно легче: на него есть куда ответить.

И вот что оказалось важным. Крючки не надо придумывать заранее. Они уже есть в том, что с тобой случилось. Ты просто не считаешь их достойными упоминания, потому что они мелкие. Опоздавший автобус — мелочь. Но разговор и держится на мелочах, потому что крупное у людей не каждый день, а мелочи — постоянно.

Был ещё один разговор, который показал мне эту разницу наглядно, и он был почти комический. Мы с Костей и ещё двумя ребятами стояли у выхода, и один из них, Дима, рассказывал, как ездил на выходные домой. Он сказал: «Съездил, нормально». Костя спросил: «На чём ехал?» Дима сказал: «На автобусе». Костя спросил: «Долго?» Дима сказал: «Четыре часа». Костя сказал: «Это же можно было на поезде». Дима сказал: «Можно». И всё. Четыре реплики, и разговор встал.

Я тогда подумал, что Костя допрашивает, а Дима не хочет говорить. Но потом, когда Дима отошёл, Костя сказал мне: «Он не хочет рассказывать, ну и ладно». И я понял, что Костя не обиделся и не осудил. Он просто перестал. А через два месяца Дима сам рассказал мне, что ездил домой, потому что у отца были проблемы со здоровьем, и что четыре часа в автобусе он сидел и думал. Он тогда не мог сказать это в коридоре, при трёх людях, между делом. Ему нужен был другой вход и другое время.

Вот это и есть настоящая механика, которую я долго не понимал. Деталь — не трюк, который вытаскивает из человека всё. Деталь — это дверь, и человек сам решает, открывать

её или нет. Дима не открыл, и это его право. Костя не стал ломиться, и это была вежливость. Но если бы Дима захотел, у него была бы возможность: Костя оставил четыре двери подряд, и ни одна из них не была заперта на ключ. Просто Дима в тот день не пошёл.

Сравни это с моим способом. Я бы сказал «нормально» в ответ на «как съездил», и всё. Не потому, что я скрытный, а потому, что не считал нужным говорить про автобус. И человек рядом не получил бы даже двери.

Механизм

Разговор держится на связке из четырёх ходов: вопрос — деталь — ответ — деталь. Разберу каждый.

Вопрос открывает. Не любой, а такой, на который нельзя ответить «да» или «нет». «Ты из области?» — закрытый вопрос, ответ «да», и всё. «А откуда ты?» — открытый, и в ответе уже будет название, из которого можно взять следующую деталь. Открытый вопрос — это дверь, а не требование. Он не просит отчёта, он просто оставляет место, куда войти.

Деталь в ответе — то, за что цепляется следующий ход. Она может быть чем угодно: место, время, предмет, человек, чувство. «Из области» — не деталь. «Из области, там завод и речка» — две детали. Человеку напротив не надо ничего изобретать: он берёт речку и спрашивает про речку. Разговор продолжается без усилий, потому что материал уже лежит на столе.

Ответ на деталь — это твой ход. Тут важно не отвечать анкетой. Многие в этот момент включают режим отчёта: «Да, речка небольшая. Летом купаются. Вода холодная». Три факта, ноль тепла, и разговор опять повис. Ответ работает, когда в нём есть ты: «Я в детстве боялся заходить, у нас тоже была речка, и мне казалось, что там глубоко». Теперь у человека напротив есть речка и ты вместе с ней — и можно спросить, а сейчас боишься.

Деталь в твоём ответе — и круг замыкается. Каждый ответ оставляет следующий крючок, и разговор идёт сам, без плана. Никто не выбирает тему сверху. Тема собирается из того, что уже сказано, как тропинка из камней, которые лежат под ногами.

Отсюда три следствия, которые мне очень помогли. Первое: не надо готовить темы. Надо готовить детали — то есть разрешение себе упоминать мелочи. Второе: если разговор встал, значит, где-то не было детали. Не «кончились темы», а «последний ответ был закрытым». Третье: слушать важнее, чем придумывать. Следующий ход всегда лежит в предыдущей реплике, и чтобы его найти, надо было её услышать.

Есть и тонкость про глубину. Связка работает не только в плоскости «что-то обо мне». Она работает и в плоскости «что-то о мире»: «в столовой дают что-то странное» — деталь, «а что именно?» — вопрос, «какая-то запеканка с капустой» — деталь. Такой разговор безопаснее для двоих: вы говорите не о себе, а о запеканке, и при этом разговор живой. Для начала этого достаточно, а личное подтянется само, если захочет.

И последнее. У связки есть ритм, и его надо чувствовать. Вопрос — деталь — ответ — деталь — это примерно четыре-восемь реплик на круг, потом круг меняется, и вы уже говорите о другом. Не надо тянуть один круг до конца, не надо выжимать тему. Когда детали исчерпались и стало пусто — это сигнал, что круг закончился, а не что разговор умер. Он может закончиться совсем, и это нормально.

Разбор

Почему мы не даём деталей. Первая причина — скромность, которую нам вложили. Нас учили не хвастаться и не занимать собой место. «Кто я такой, чтобы рассказывать про свой автобус». Из этой вежливости получается закрытый ответ, а закрытый ответ читается не как скромность, а как холод. Человек напротив не думает «какой воспитанный», он думает «не хочет говорить».

Вторая — мы считаем мелочи недостойными упоминания. Опоздавший автобус, холодная вода, странная запеканка — это же не про жизнь. Но разговор и не про жизнь в целом, он про то, что рядом. Крупные события у человека случаются раз в год, а живёт он в мелочах каждый день. Отказ от мелочей — это отказ почти от всего материала, какой у нас есть.

Третья — страх навязываться. Нам кажется, что если мы добавим подробность, то нагрузим человека. На самом деле наоборот: подробность даёт ему свободу. С коротким ответом ему надо что-то придумывать, а с подробностью можно просто взять то, что есть. Ты не навязываешься, ты подносишь материал.

Четвёртая — неумение выбрать. Когда в голове много всего, человек не знает, что именно сказать, и в итоге говорит общее. Лечится просто: выбирай не самое важное, а самое конкретное. Конкретное всегда цепляет лучше, потому что в нём есть форма, цвет, звук. «Тяжёлая неделя» — общее. «Три пары подряд и очередь в столовой» — конкретное.

Пятая — мы боимся, что деталь окажется неинтересной. И вот тут главное: деталь не обязана быть интересной. Она обязана быть настоящей. Люди с удовольствием слушают про очереди и запеканки, если чувствуют, что это не выступление, а правда. Скучно бывает не от мелких тем, а от старательности.

Есть и шестая причина, которая редко называется вслух, хотя она, наверное, самая частая. Мы боимся, что деталь приведёт к разговору, который мы не сможем вести. Сказал про вторую часть доклада — а вдруг спросят, в чём там дело, а я сам не понял. Сказал про отца — а вдруг спросят, что случилось. Поэтому мы держим ответ коротким, как будто закрытая дверь защищает от неудобных вопросов. Она и защищает. Заодно защищает от всего остального.

Разбираться с этим страхом помогает одна мысль. Если человек спросит больше, чем ты готов сказать, у тебя всегда есть выход: «да там сложно, потом расскажу» или «не хочу об этом». Это нормальные фразы, они никого не оскорбляют, и люди на них реагируют спокойно. То есть деталь не обязывает тебя к откровенности. Она только даёт возможность, а воспользоваться ею или нет — решаешь ты, в тот момент, когда вопрос уже прозвучал.

И ещё одно, про баланс. Деталь работает в обе стороны, и это важно не забыть. Если ты всё время даёшь детали, а человек отвечает односложно, разговор превращается в допрос с твоей стороны и в отчёт с его. Отсюда правило: дал деталь — оставь место. Не задавай следующий вопрос сразу, дай человеку выбрать, захочет ли он за неё взяться. Молчание в полсекунды после детали — это не провал, это приглашение, которое он может принять или не принять.

Есть ещё одно свойство связки, которое стоит назвать отдельно. Она не требует, чтобы вы говорили об одном и том же всю дорогу. Круги меняются: начали с речки, перешли на детство, потом на то, кто куда уехал. Связка держит не тему, а переход — каждое новое кольцо цепляется за предыдущее хотя бы краем. Поэтому разговор может уйти далеко от того места, где начался, и это не потеря, а нормальный ход.

Плохо только тогда, когда новое кольцо приделано не к предыдущему, а взято из головы. Человек говорит про речку, а ты про свои дела. Или он рассказывает про отца, а ты вспоминаешь, что тебе надо позвонить. Это читается как невнимание, и разговор распадается на две отдельные речи, которые идут параллельно и не встречаются. Внешне всё прилично, оба говорят, но связи нет, и через минуту обоим становится скучно.

Проверить себя просто. Перед тем как что-то сказать, спроси: это продолжение того, что он сказал, или это моя новая тема? Если новая — она имеет право быть, но её лучше приделать к его словам хотя бы одной фразой: «ты про речку сказал — а я как раз вспомнил, что мы в детстве…». Одно слово «кстати» тут не работает, оно как раз и означает «я переключаюсь». Работает настоящая связка, в которой слышно его реплику.

Инструмент

Практика называется «Деталь в ответ». Правило: в трёх обычных ответах за день добавь по одной подробности.

Выбери три стандартных вопроса, которые тебе задают каждый день: «как дела», «что нового», «как прошло». И в следующий раз, когда услышишь, не отвечай одной формулой. Добавь деталь. «Нормально, только встал в семь, автобус был полный». «Ничего нового, сижу с докладом, вторая часть не идёт». «Прошло нормально, только Марина Сергеевна спросила то, чего никто не понял».

Не готовь эти детали заранее — просто в момент ответа посмотри, что у тебя сегодня было, и назови одну вещь. Даже если она кажется ерундой. Особенно если кажется ерундой.

Второй шаг: в чужих ответах ищи деталь. Когда человек отвечает тебе «нормально», не отступай сразу, а спроси про что-то конкретное, что он упомянул раньше, или задай мягкий вопрос: «а что было самое нудное сегодня?» Это открытый вопрос с узким входом, на него легко ответить, и он почти всегда вытаскивает деталь.

Третий шаг: замечай тупики. Вечером вспомни один разговор, который встал, и найди в нём закрытый ответ — свой или чужой. Не для самобичевания, а чтобы увидеть механику: вот здесь дверь закрылась. Через неделю ты начнёшь слышать эти двери в момент, когда они закрываются, и успеешь добавить деталь.

Четвёртый шаг, для тренировки: слушай чужие разговоры в транспорте и лови связки. Не подслушивай содержание, слушай метод: за что человек зацепился. Ты увидишь, что почти все цепляются за детали, а не за темы, и что детали эти обычно мелкие.

Вывод

Разговор держится не на запасе тем, а на связке «вопрос — деталь — ответ — деталь». Деталь в ответе — это то, за что человек напротив может взяться, и если её нет, он не может ничего, кроме «ага». Мой ответ «нормально, почти сделал» был не скромным, а закрытым, и Аня ушла не потому, что ей было скучно со мной, а потому, что идти было некуда.

Материал для деталей уже есть. Он не в крупных событиях, а в автобусе, запеканке, второй части доклада, холодной воде. Разреши себе упоминать мелочи — и разговор начнёт идти сам, без плана и без заготовок.

Возьми три обычных вопроса и добавь три детали. Одну сегодня, одну завтра, одну послезавтра. Дальше рука сама потянется.

Эссе 5. Кому это легко и правда ли

Заход

Костя заходит в аудиторию и здоровается с теми, кого видит первый раз. Не со всеми сразу, а с теми, кто ближе: «Привет. Ты с какого курса? А, понял. Я Костя». И человек отвечает, и через минуту они уже что-то обсуждают, хотя познакомились сорок секунд назад. Я смотрю на это со своего места у окна и думаю одну и ту же мысль, которую думал годами: ему легко, потому что он такой. Родился таким. Мне не дано.

Однажды я сказал это вслух. Мы шли из корпуса в общежитие, был уже вечер, и Костя рассказывал, как в школе он боялся отвечать у доски. Я не поверил. Я сказал: «Ты? Боялся? Ты же с любым разговариваешь». Он сказал: «Сейчас да. А в девятом классе я на устных просто молчал, и мне ставили два».

Вот это «сейчас да» меня тогда зацепило. Я всю жизнь считал, что есть люди, устроенные для разговоров, и есть я. А Костя говорил о себе так, будто это не устройство, а расписание: было так, потом стало иначе, между этим что-то произошло.

История

Костя перевёлся к нам на втором курсе, и первое время я его не то чтобы не любил — я его опасался. Он был громкий, быстро сходился с людьми, и рядом с ним я чувствовал себя мебелью. Он мог за перемену поговорить с пятью людьми, а я за перемену успевал додумать одну фразу и не сказать её.

Потом мы оказались в одной бригаде на практике, и нас обоих поставили в кабинет, где надо было просто сидеть и ждать, когда позовут. Два часа. Я взял книгу. Костя сначала поговорил с медсестрой, потом с кем-то из очереди, потом вернулся, посмотрел на меня и сказал:

— Ты чего читаешь?

Я сказал название. Он сказал:

— А про что?

И я, вместо того чтобы ответить «про медицину», сказал, про что: что автор описывает, как врач разговаривает с пациентом, и что там есть место, где врач говорит больному не всю правду, и это описано так, что непонятно, правильно он поступил или нет. Костя сел напротив и слушал минуты три. Потом сказал:

— У меня бабушка в больнице лежала, и ей там ничего не говорили. Мы потом сами догадывались.

И дальше мы говорили про его бабушку, а потом про то, что врачи вообще говорят и как, и я в этом разговоре сказал больше, чем за весь предыдущий месяц. Я потом думал: как это вышло? Я же не умею. А вышло потому, что он спросил «а про что?» — то есть задал самый простой вопрос, какой был возможен, и не побоялся, что он звучит глупо.

Я стал за ним наблюдать, сначала из зависти, потом из интереса. И обнаружил, что его вопросы почти всегда очень простые. «Ты откуда?» «А что там у вас?» «Ты как это понял?» «А тебе что больше нравится?» Ни один из них не был остроумным. Ни один не показывал, какой Костя умный. Все они были про человека напротив, и все были короткие.

Ещё я заметил, что он не боится спрашивать второй раз. Если не понял — переспрашивает. Если человек сказал что-то непонятное — говорит: «Погоди, я не понял». Я так не мог: мне казалось, что переспросить значит признаться, что я невнимательный или глупый. А Костя переспрашивал спокойно, и люди начинали объяснять охотнее, потому что видели: их слушают по-настоящему.

И третье, самое для меня неожиданное. Он часто говорил вещи, которые я бы не сказал, потому что считал их слишком простыми. «У меня тоже так было». «Я тоже не понял». «Я вообще не люблю такие места». Мне казалось, что такие фразы — вода. А в них-то и была вся соль: он всё время подставлял себя рядом, и человеку становилось не страшно.

Однажды я спросил его прямо: как ты это делаешь? Он не понял вопроса. Я объяснил: вот ты заходишь и сразу начинаешь говорить, откуда это? Костя подумал и сказал:

— Я не знаю. Я просто говорю первое, что в голову приходит. Если человек не хочет, он не ответит, и всё.

Я тогда решил, что он увиливает. Теперь я думаю, что он сказал чистую правду, и в этой правде было две части. Первая: он говорил первое, что приходило в голову. Вторая: он не считал это приёмом, а значит, не боялся, что приём не сработает.

Через полгода после того разговора в бригаде я попросил его рассказать про ту школу. Он сначала отмахнулся, потом всё-таки рассказал. Он пришёл в девятом классе, в середине года, в класс, где все друг друга знали с первого. Первую неделю он сидел один на последней парте и на переменах ходил в туалет, потому что там можно было стоять и ни с кем не разговаривать. Я слушал и не верил: этот человек ходил в туалет, чтобы не стоять в коридоре.

Спас его, по его словам, парень по имени Илья, который сел рядом и спросил, есть ли у него зарядка для телефона. Зарядки не было. Илья сказал: «Ладно» — и остался сидеть. На следующий день спросил ещё что-то, тоже ерунду. Через неделю они уже вместе ходили в столовую. Костя говорит, что не помнит, о чём они говорили весь девятый класс, но помнит, что говорили постоянно и в основном ни о чём.

Вот здесь меня накрыло по-настоящему. Я-то думал, что у Кости есть какой-то талант, которого у меня нет, и что мне надо его наработать, как нарабатывают мышцу. А у него в истории не было таланта. Был Илья с вопросом про зарядку. И был год, в течение которого Костя каждый день понемногу разговаривал с людьми, потому что альтернатива была — туалет на перемене.

То есть его легкость выросла из нужды, а не из дара. Ему было хуже, чем мне, в четырнадцать. Мне в четырнадцать было нормально: у меня были два друга с пятого класса, и мне хватало. Я не платил за неловкость, потому что мне не приходилось. Костя платил каждый день целый год. Через год он умел, а я нет, и это было совершенно справедливо.

Механизм

Разберу, что на самом деле стоит за «легко». Первое: у Кости была практика, о которой я не знал. Он перевёлся, а значит, уже один раз прошёл через вход в новое место, где никого не знал. Потом менял школу, потом секцию, потом компанию. Каждый такой вход — это десятки коротких разговоров, которые он был вынужден вести, потому что иначе оставался один. Он не родился с этим. Он набрал это, как набирают мозоли.

Второе: у него низкая цена ошибки. Если человек не ответил, Костя не считает это поражением — он считает, что человек занят или не хочет, и идёт дальше. Для него отказ не информация о себе, а информация о ситуации. У меня было наоборот: каждый неответ я записывал в личный счёт. Из-за этого одна и та же реплика стоила мне в десять раз дороже, и я просто не мог позволить себе пробовать.

Третье, и, наверное, главное: он не следит за собой в момент разговора. Его внимание направлено на человека, а не на себя. Когда ты смотришь на собеседника, у тебя нет ресурса на внутренний монолог, и поэтому нет паники. Я в разговоре смотрел как бы из угла комнаты на себя: как я стою, что говорю, нормально ли это. От такого взгляда любой разговор разваливается, потому что ты физически не можешь делать два дела одновременно.

Отсюда вывод, который меня сначала разозлил, а потом обрадовал. Легкость — это привычка, а не свойство. Привычка набирается повторениями, и повторения доступны любому, кто готов несколько раз испытать неловкость. Костя испытывал её в четырнадцать лет, когда переходил в новую школу. Я откладывал до двадцати двух. Разница не в устройстве, а в том, кто раньше начал платить.

И есть ещё одна часть, о которой Костя сам не догадывался. Его простота работала потому, что была честной. Он спрашивал «а про что?», потому что ему правда было интересно. Если бы он спрашивал то же самое, но с целью понравиться, это читалось бы как приём, и люди закрывались. То есть дело не в наборе фраз. Дело в том, есть ли за фразой интерес. Фраза — провод, а интерес — ток.

Это важно для тех, кто, как я, ищет «правильные вопросы». Правильных вопросов нет. Есть вопросы, которые тебе правда интересны, и они работают, потому что в них слышно внимание. И есть вопросы, которые задают, чтобы произвести впечатление, и они не работают, даже если сформулированы идеально.

Разбор

Почему мы так уверены, что кому-то «дано». Первая причина — мы видим результат, а не процесс. Мы видим Костю, который легко говорит в коридоре, и не видим его в четырнадцать лет, когда он молчал у доски. Наблюдение за человеком даёт нам итог, а не историю, и итог выглядит как прирождённое свойство.

Вторая — нам удобно так думать. Если легкость врождённая, то с меня взятки гладки: я не виноват, что не умею, и ничего не могу сделать. Эта мысль приятна, потому что снимает ответственность, и одновременно жестока, потому что закрывает дорогу. Я прожил с ней года три и могу сказать: она не защищает, она просто усыпляет.

Третья — мы сравниваем себя с чужим лучшим. Костя в компании — это Костя на пике: громкий, быстрый, в хорошем настроении. Я сравниваю с этим пиком своё среднее состояние, да ещё и в чужом месте, да ещё и когда устал. Такое сравнение проигрывается всегда, независимо от того, кто ты.

Четвёртая — мы путаем громкость с умением. Костя заметный, поэтому кажется, что он умеет. Но в разговоре умение — не громкость, а точность: вовремя задать вопрос, вовремя замолчать, вовремя сказать «я тоже». Тихому человеку это доступно ровно так же, и иногда даже легче, потому что тишина вокруг него не воспринимается как давление.

Пятая — мы не видим, сколько он промахивается. Костя подходит к людям часто, и часть подходов заканчивается ничем. Он не считает эти промахи, а мы не считаем тоже, потому что нам видны только удачные. Получается статистика с одной стороной: все попадания и ни одного промаха.

И шестая, которую я долго не признавал. Мне было выгодно считать, что ему легко, потому что тогда можно было не пробовать. Пока он «прирождённый», моя задача невыполнима, и я имею право сидеть у окна. Как только он становится человеком, который просто раньше начал, у меня появляется задача, а вместе с ней и возможность опозориться. Неприятно, но честно.

Тут важно не уйти в обратную крайность, в которую я однажды ушёл. Из мысли «это привычка» я сделал вывод «значит, надо себя ломать» — и полгода заставлял себя говорить со всеми подряд. Кончилось это тем, что я возненавидел коридоры и стал ещё тише, чем был. Привычка набирается не насилием, а повторением в таких дозах, которые ты выдерживаешь. Костя не заставлял себя: у него не было выбора, но у него и не было нормы «говорить со всеми». Он говорил с теми, кто оказывался рядом, и постепенно этого стало хватать.

Есть и ещё одна разница между нами, которую я заметил поздно и которая, кажется, важнее всех остальных. Костя не считает разговор работой. Для него это то же, что дышать: не требует решения, не требует подготовки, не имеет начала и конца. У меня каждый разговор был проектом: вот я решаю поговорить, вот готовлюсь, вот выполняю, вот разбираю результат. Пока разговор — проект, он всегда будет тяжёлым, потому что проект требует сил. А Костя просто стоял рядом и говорил, и силы на это уходили, но другие — не те, которыми таскают тяжести.

И последнее, что я вынес из всей этой истории. Я долго думал, что мне надо догнать Костю. Оказалось, догонять не надо, потому что финиша нет. У него своя манера, у меня своя, и если я попробую говорить как он, получится плохо и фальшиво. Мне нужно было не его умение, а его разрешение: разрешение говорить первое, что приходит в голову, и не считать это глупостью. Это, кстати, доступно и тихому человеку. Тихо сказанная простая фраза работает не хуже громкой.

Инструмент

Практика называется «Список Кости». Возьми три вопроса, которые не звучат глупо, и проверь их в деле. Не выдумывай сложных, не старайся блеснуть формулировкой. Бери те, которые Костя задаёт: «ты откуда», «а что там у вас», «а ты как это понял», «а тебе что больше нравится», «а про что это».

Сделай так. Выпиши три вопроса, каждый — про человека, а не про себя. Проверь по одному признаку: на него нельзя ответить «да» или «нет». Если можно — вопрос закрытый, переделай. «Ты местный?» — закрытый. «А ты откуда?» — открытый, и на него легко ответить.

Второй шаг: задай по одному вопросу в день, три дня. Не в важном разговоре, а в обычном: в очереди, на кухне, у выхода. После ответа не спеши с новым вопросом — дай человеку договорить и посмотри, что он сам добавит. Обычно он добавляет одну деталь, и этой детали хватает на следующий ход.

Третий шаг: разреши себе переспросить. Один раз за день скажи «погоди, я не понял» вместо того, чтобы кивнуть. Это упражнение страшнее, чем кажется, и оно же самое полезное: переспрашивая, ты показываешь внимание, а не глупость.

Четвёртый шаг, для проверки: спроси у кого-нибудь из знакомых, кому, по их мнению, легко даются разговоры, и почему. Ты почти наверняка услышишь «он такой» — то есть тот же ответ, который ты давал про Костю. А потом спроси этого знакомого, боялся ли он когда-нибудь говорить с людьми. Ответы бывают неожиданные.

Вывод

Костя не родился с этим. Он перевёлся в новую школу в четырнадцать, потом ещё раз, и каждый вход в незнакомое место заставлял его говорить, потому что иначе он оставался один. Его легкость — это мозоли, а не дар. Разница между нами не в устройстве, а в том, кто раньше начал платить за неловкость.

Работает у него не набор фраз, а интерес. Вопрос «а про что?» — самый простой вопрос на свете, и он работает, потому что за ним стоит настоящее внимание, а не желание понравиться. Плюс он не считает цену ошибки: не ответили — значит, человек занят, и это не про него.

Три вопроса, на которые нельзя ответить «да» или «нет». Один в день, три дня. И один «погоди, я не понял» вместо вежливого кивка. Дальше — как получится, и это уже будет твоя привычка, а не Костина. Привычка, между прочим, набирается быстрее, чем кажется: три дня по одному вопросу — это уже девять раз, а девять раз хватает, чтобы рука перестала дрожать.

И последнее, что стоит держать в голове. Костя не лучше тебя и не хуже. Он просто раньше начал и больше раз ошибался, и его ошибки никто не считал, включая его самого. У тебя есть преимущество, которого у него не было: ты видишь механику, а не только результат. Он делал это на ощупь, а ты можешь делать это с пониманием, шаг за шагом, в том темпе, который выдерживаешь.

И начни с одного вопроса сегодня. Не выбирай самый удачный — первый попавшийся сойдёт, потому что работает не формулировка, а то, что ты вообще открыл рот.

Эссе 6. Места, где разговор естественен

Заход

Есть места, где разговор начинается сам, без твоего участия. Я это заметил случайно, на первом курсе, когда сравнил два дня, которые ничем не отличались, кроме одного: в первый день я весь вечер просидел в своей комнате, а во второй — пошёл в прачечную.

В прачечной было четыре машины, три заняты, у одной сидела девушка с книгой, у другой стоял парень и смотрел в телефон, у третьей никого не было. Я сел на стул у стены и стал ждать. Через минуту парень сказал, ни к кому конкретно:

— Она уже сорок минут крутится.

Я не сразу понял, что это ко мне. Я посмотрел на машину, потом на него, потом сказал:

— Может, там что-то тяжёлое.

Он сказал:

— Может, там одеяло.

И дальше мы минут десять обсуждали общежитейские стиральные машины: что они не отжимают, что кто-то забывает вещи, что в прошлом месяце кто-то сушил кроссовки и был запах. Ничего значительного. Но когда я вышел из прачечной, у меня было ощущение, что вечер удался, хотя я всего лишь постирал.

А потом я сравнил: в комнате я мог просидеть три часа и не сказать ни слова. В прачечной я сказал двадцать слов и получил вечер. Разница была не во мне, а в месте.

История

Я стал проверять это наблюдение, и оно подтверждалось с пугающей регулярностью. В общежитии на кухне разговор начинался почти всегда. В лифте — через раз. В читальном зале — почти никогда. В столовой в очереди — часто. В столовой за столом — смотря с кем. В коридоре у выхода с пары — почти всегда. В коридоре у входа в корпус — редко.

Я сначала думал, что дело в людях: где-то попадаются разговорчивые, где-то нет. Но потом заметил, что одни и те же люди ведут себя по-разному в разных местах. Костя в читальном зале молчал и не поднимал головы. Костя в очереди в столовую говорил без остановки. Это был один и тот же Костя, в один и тот же день, в одном и том же настроении.

Тогда я начал искать, чем места отличаются. И нашёл три вещи, которые работают вместе. Первая — люди стоят рядом и им нечем заняться. В читальном зале занятие есть, и оно важнее тебя: книга, конспект, экзамен через два дня. В очереди занятия нет, только ожидание, а ожидание просит, чтобы его чем-то заполнили.

Вторая — есть общий предмет. В прачечной это машина, которая крутится сорок минут. В столовой — еда, которую все видят. У выхода с пары — сама пара, которая только что закончилась. Общий предмет — это тема, которая уже лежит на столе, и её не надо приносить с собой. Тебе не нужно придумывать, о чём говорить: ты говоришь о том, на что оба смотрите.

Третья — есть граница по времени. Очередь кончится. Машина отожмёт. Автобус подойдёт. Пара начнётся. Граница снимает главный страх: разговор не может стать бесконечным, у него есть финиш, и финиш не зависит от тебя.

Я потом нарисовал себе карту: где разговор случается сам, а где нужен повод. И оказалось, что само он случается в местах ожидания с общим предметом. А где нужен повод — это места, где люди пришли за делом и не готовы отвлекаться. Там можно говорить, но надо иметь причину, и причина должна быть по делу: спросить, где кабинет, попросить ручку, уточнить расписание.

Это различие меня сильно успокоило. Я годами считал, что не умею разговаривать, а на самом деле я пытался разговаривать в неправильных местах. Я подходил к людям в библиотеке, где они читали, и удивлялся, что они отвечают односложно. Я молчал в очереди, где как раз было можно. Я всё делал наоборот.

Марина Сергеевна однажды сказала на занятии фразу, которую я записал: «Смотрите не на человека, а на то, что между вами». Она говорила про осмотр пациента — про то, что не надо смотреть в глаза, если неловко, можно смотреть на руку, на живот, на карту. Но я тогда подумал, что это работает и в разговоре: смотри не на человека, а на то, что между вами. На машину, на очередь, на дождь, на пару, которая только что кончилась.

Был ещё случай, который показал мне, как место может подвести. Я решил, что раз в столовой разговор идёт хорошо, то и в другом месте получится так же, и попробовал заговорить в читальном зале. Я подсел к знакомому, которого видел раз пять, и сказал что-то про пару. Он поднял голову, сказал «ага», и снова уткнулся в конспект. Я повторил попытку через минуту, уже с другой фразой. Он посмотрел на меня с вежливым страданием и сказал: «Слушай, я готовлюсь, давай потом».

И вот что важно: он был прав. Я не был грубым, он не был грубым, но место было неправильное, и разговор не мог не провалиться. Если бы я это понимал тогда, я бы не записал тот случай в список своих неудач. Я бы записал его в список «не те места» — а это совершенно другой список, и он не про меня.

Потом я проверил это ещё раз, наоборот. Я специально заговорил с тем же человеком в очереди в столовую, через два дня. Он ответил сразу, охотно, и мы проговорили всю очередь.

Тот же человек, тот же я, другая площадка. Мне это тогда показалось почти несправедливым: значит, дело было не в моих способностях, а в том, куда я пришёл.

Есть и обратная сторона, которую я тоже проверил. Место может стать слишком своим. Кухня в общежитии была моей площадкой, и я в какой-то момент начал считать, что там я могу говорить с кем угодно и о чём угодно. Один раз я подсел к человеку, который пришёл не готовить, а сидеть в тишине — у него что-то случилось, я не знал. Я говорил минуты две, пока не заметил, что он отвечает не в такт. Тогда я замолчал и ушёл. Правило было не в том, что я что-то нарушил, а в том, что я перестал смотреть на сигналы. Место даёт право начать, но оно не даёт права не видеть человека.

Механизм

Разберу, почему место работает сильнее, чем умение. Первое: место снимает задачу выбора темы. Тема — самый тяжёлый элемент разговора для того, кто боится, потому что её надо придумать, и придуманная тема всегда кажется натянутой. Место предлагает тему готовой: то, что видно обоим. Это не мелочь. Это половина работы.

Второе: место даёт право начать. В библиотеке у тебя нет права заговорить с незнакомым — он читает, ты мешаешь. В очереди право есть: всем скучно, все равны, никто не занят важным. Право начать — это не формальное разрешение, а общее понимание, что здесь так можно. Когда оно есть, ты не чувствуешь себя навязчивым, а это и есть главное, что тебя останавливало.

Третье: место задаёт длину. Разговор в очереди не может быть длиннее очереди, и это освобождает. Ты знаешь, что через пять минут ты уйдёшь и ничего не будет дальше, и от этого говоришь свободнее. Парадокс: ограничение по времени делает разговор легче, а не труднее. Открытый конец пугает, закрытый — успокаивает.

Четвёртое: место даёт повторяемость. Кухня в общежитии — это не разовое событие, это ежедневный ритуал. Ты встретишь этого человека завтра и послезавтра. И это меняет качество разговора: не надо успеть всё сегодня, можно быть кратким, можно закончить на полуслове — завтра договоришь. Повторяемость снимает давление «единственного шанса».

Пятое: место делает тебя своим. Человек, который каждый вечер стоит на кухне, — это «наш с кухни», а не «какой-то парень». Принадлежность к месту даёт тебе право на разговор без всяких заслуг. Ты не интересный, ты не остроумный, ты просто здесь, и этого достаточно.

Из этого следует простая вещь, которую я долго не мог принять. Не надо учиться разговаривать вообще. Надо найти свои места и в них стоять. Навык прирастает к месту, как плющ к стене: сначала ты умеешь говорить только в прачечной, потом в прачечной и в очереди, потом ещё в двух местах. Через год у тебя пять мест, и ты уже «умеешь разговаривать», хотя на самом деле ты просто знаешь пять площадок.

И ещё одно следствие, менее очевидное. Места можно создавать. Если у тебя есть привычка ходить за кофе в одно и то же время, ты превращаешь случайное место в своё. Люди начинают тебя узнавать, и через две недели здороваются. Это не хитрость, это просто регулярность: любое место, куда ты приходишь часто и в одно время, становится площадкой.

Тут есть тонкость, которую я понял не сразу. Место работает не потому, что оно волшебное, а потому, что оно снимает с тебя решение. В комнате ты каждую секунду решаешь: заговорить или нет, сейчас или потом, с этим или с другим. Каждое решение стоит сил, и к третьему ты уже выдохся, хотя ничего не сказал. В очереди решать нечего: ты стоишь, человек стоит, машина крутится. Решение принято за тебя самим устройством места, и освободившиеся силы идут на слова.

Отсюда четвёртое следствие, и оно самое практичное. Если тебе трудно говорить, не пытайся нарастить силу воли. Поменяй место. Один и тот же человек в разных местах — это два разных человека по способности говорить, и разница между ними может быть огромной. Я в читальном зале был почти немым, а в прачечной говорил сам, первым, и не замечал, что говорю.

Разбор

Почему мы не пользуемся местами, которые у нас есть. Первая причина — мы ищем «настоящий» разговор и пропускаем маленький. Стоя в очереди, мы думаем: ну о чём тут говорить, это же очередь. И молчим. А очередь — это ровно то место, где разговор и делается, потому что там нечего делать кроме него.

Вторая — мы считаем, что говорить надо с теми, кто нам интересен. В очереди стоят случайные люди, и нам кажется, что тратить на них слова незачем. Но интерес — не свойство человека, а результат разговора. Тот парень из прачечной не был мне интересен, пока не сказал про одеяло. Через десять минут он был мне интересен, потому что рассказал, как сушил кроссовки и получил запах на весь этаж.

Третья — мы не различаем места по правилам. Мы ведём себя одинаково везде: либо всегда молчим, либо всегда пытаемся говорить. А правила разные. В библиотеке молчание — вежливость. В очереди молчание — холодность. В лифте молчание — норма. Один и тот же человек, одно и то же поведение, разные результаты, потому что место разное.

Четвёртая — мы не замечаем, что место уже дало нам повод. У выхода с пары повод — пара. В столовой повод — еда. На кухне повод — то, что ты ждёшь чайник. Мы ищем повод в голове, а он лежит перед нами на столе.

Пятая — страх, что нас примут за человека, который пристаёт. Этот страх реален, но он плохо откалиброван: приставание — это когда ты не чувствуешь сигналов. Если человек не отвечает, смотрит в телефон, отворачивается — это сигнал, и вежливость в том, чтобы его увидеть. Но пока сигналов нет, ты не пристаёшь, ты просто стоишь рядом и говоришь.

И шестая — мы не даём месту второго шанса. Один раз не заладилось в прачечной, и мы туда больше не идём. А место работает на повторении: первый раз ты чужой, второй раз ты знакомый, третий раз ты свой. Пропустить первый раз — не потерять место, а просто не начать.

И седьмая, которую я встречал у многих тихих людей. Мы приходим в место с готовым выводом: «здесь со мной не разговаривают». С таким выводом мы и стоим — молча, глядя в пол, отвечая односложно. Люди вокруг считывают закрытость и не подходят. Вывод подтверждается, хотя создали его мы сами. Место не виновато: оно предложило тему, а мы отказались её взять.

Восьмая — мы не различаем «место, где я бываю» и «место, где я стою». Бывать в столовой и стоять в очереди — разные вещи. Можно три года ходить в одну столовую и ни с кем не познакомиться, потому что каждый раз ты проходишь мимо, берёшь поднос и садишься в углу. Место работает только тогда, когда ты в нём задерживаешься хотя бы на минуту дольше обычного.

Инструмент

Практика называется «Карта мест». Возьми лист и раздели на две колонки: «разговор случается сам» и «нужен повод». В первую впиши места своей недели, где люди ждут и где есть общий предмет: очередь в столовой, кухня, прачечная, лифт, ожидание у кабинета, вешалка, остановка. Во вторую — места, где люди заняты: библиотека, читальный зал, компьютерный класс, кабинет, где идёт занятие.

Дальше правило: в первой колонке говори, во второй — по делу. В первой колонке тебе не нужен повод, потому что повод уже есть. Во второй колонке повод нужен, и он должен быть настоящим: спросить, где находится кабинет, попросить посмотреть расписание, уточнить, что задали. Не придумывай повод, чтобы заговорить, — это чувствуется. Если повода нет, во вторую колонку сегодня не идёшь.

Второй шаг: выбери одно место из первой колонки и сделай его своим. Ходи туда в примерно одно время три раза за неделю. Это может быть кухня в девять вечера или автомат с кофе на первом этаже в перерыве. Три раза — это уже регулярность, и на третий раз тебя начнут узнавать.

Третий шаг: замечай общий предмет. В каждом месте он свой, и его надо увидеть: очередь, еда, машина, дождь, опоздавшая пара, ремонт в коридоре. Как только увидел — скажи о нём одну фразу. Не о себе, а о нём. Это самый безопасный вход, какой бывает.

Четвёртый шаг: заведи вторую карту через месяц. Ты увидишь, что некоторые места перешли из первой колонки во вторую или наоборот, и что появились новые: например, кабинет, где ты теперь знаешь медсестру по имени. Места меняются, и карта должна меняться вместе с ними.

И одна оговорка, без которой карта превращается в список обязанностей. Не надо обходить все места из первой колонки. Выбери одно, максимум два. Место работает не количеством, а повторением: лучше одна кухня, где тебя знают, чем пять площадок, где ты появляешься раз в месяц и каждый раз чувствуешь себя новым. Карта нужна не для того, чтобы успеть везде, а для того, чтобы увидеть: возможностей больше, чем ты думал, и ты можешь выбрать ту, которая тебе подходит.

Вывод

В прачечной я сказал двадцать слов и получил вечер. В комнате я мог просидеть три часа и не получить ничего. Разница была не в моём умении, а в том, что прачечная — это место ожидания с общим предметом и границей по времени, а комната — нет. И это единственное, что отличалось в тот вечер.

Место снимает с тебя самую тяжёлую часть работы: выбор темы, право начать, длину разговора. Тебе остаётся только увидеть общий предмет и сказать о нём одну фразу. Навык прирастает к местам, а не к характеру: сначала прачечная, потом очередь, потом кухня.

Раздели свои места на две колонки. В первой говори, во второй — по делу. Выбери одно место и сделай его своим: три раза за неделю, примерно в одно время. Дальше место сделает половину работы за тебя, и ты даже не заметишь, в какой момент перестал бояться и начал здороваться первым.

Эссе 7. Первый вопрос

Заход

У нас была пара, где Марина Сергеевна разбирала с нами расспрос пациента. Она сказала вещь, которую я запомнил буквально: «Не спрашивайте „вас беспокоит боль?“ — спросите „расскажите, где болит“. На первый вопрос вам ответят „да“ или „нет“, и вы останетесь ни с чем». Я тогда записал это в тетрадь по предмету, а через месяц понял, что это про меня и про любой разговор.

Я задавал вопросы, на которые отвечают «да» или «нет». Не потому, что был глупый, а потому, что боялся. Закрытый вопрос безопаснее: на него отвечают коротко, и если человек не хочет говорить, он коротко и ответит, и никто не пострадает. Я выбирал безопасность, и получал ровно то, чего боялся, — тишину.

Первое, что я заметил, когда начал за этим следить: у меня в голове не было ни одного вопроса, кроме анкетных. «Ты с какого курса?» «Ты местный?» «Ты на автобусе?» Это не вопросы, это графы. Я заполнял карточку человека, вместо того чтобы с ним говорить. И человек чувствовал, что его заполняют.

История

Костя задавал вопросы, которые я бы постеснялся задать, потому что они казались мне слишком простыми или слишком личными. Причём личными они не были — они были про то, что рядом.

Мы стояли втроём у входа в корпус, ждали, пока откроют. С нами была девушка, которую я знал в лицо, но не по имени. Костя спросил:

— Ты вчера на второй паре была? Я тебя не видел.

Она сказала, что была, просто сидела сзади. Костя сказал:

— А, я думал, ты заболела.

Она сказала, что нет, что просто не выспалась и села, где потише. И дальше она сама рассказала, что работает по вечерам и поэтому спит по пять часов, и что это её добивает, и что она думает бросать. Разговор был минут семь. Костя задал два вопроса, и оба были про вчера.

Я потом разбирал эти два вопроса, как разбирают задачи. «Ты вчера на второй паре была?» — вопрос про конкретный факт, который оба могут проверить. Он не личный, он про расписание. «Я тебя не видел» — это не вопрос, это деталь о себе, которая делает вопрос безопасным: не «где ты была», а «я не видел, ты была?». И второе: «я думал, ты заболела» — это оценка, которая показывает внимание. Он заметил её отсутствие. Вот что открыло разговор, а не вопрос сам по себе.

Я попробовал так же, через несколько дней, с человеком из соседней группы. Я подошёл и сказал:

— Ты вчера на семинаре был?

Он сказал:

— Был.

И всё. Разговор не пошёл. Я тогда решил, что дело в человеке, но потом понял, в чём разница. Костя заметил, что её не было, потому что правда смотрел. А я не заметил, был ли этот парень на семинаре, — я придумал вопрос, чтобы заговорить. Он это почувствовал. Вопрос без наблюдения — это анкета, даже если он открытый.

Вот это был важный урок, который я получил не сразу. Открытый вопрос сам по себе не работает. Работает вопрос, за которым стоит то, что ты действительно увидел. «Ты вчера был?» — пустой, если ты не знаешь ответа и тебе всё равно. «Я тебя не видел вчера, ты был?» — живой, потому что в нём есть факт о тебе.

Ещё один случай был на практике, и там я впервые задал вопрос правильно, случайно. Мы сидели в ординаторской, ждали, и женщина-врач что-то заполняла. Я не знал, о чём с ней говорить, и спросил первое, что увидел:

— А это карты за сегодня?

Она сказала:

— За неделю. Сегодня ещё не разбирали.

Я сказал:

— Их всегда столько?

И она стала рассказывать, как у них устроена неделя, что в понедельник всегда завал, что в пятницу спокойнее, что летом бывает тихо, а в сентябре — нет. Минут пять. Я слушал и кивал, и один раз сказал, что у нас в общежитии тоже так: в сентябре очередь в прачечную, а в мае никого.

Она засмеялась и сказала:

— Вот и у нас так.

Я тогда подумал: я же не старался. Я просто спросил про то, что лежало на столе. А разговор пошёл, потому что вопрос был про её работу, а не про неё. Людям легче говорить о деле, чем о себе, и легче о том, что у них перед глазами.

Был и обратный случай, когда я всё сделал по правилам и получил ничего. Я подошёл к девушке из нашей группы, с которой мы вместе готовили доклад, и спросил:

— А ты как думаешь, почему она нам столько задаёт?

Вопрос был открытый, конкретный, про общее дело. Она сказала:

— Не знаю. Наверное, хочет, чтобы мы читали.

И замолчала. Я растерялся: всё же было правильно. А потом понял: она устала. Было семь вечера, мы третий час сидели над докладом, и ей не хотелось рассуждать о преподах. Мой вопрос был хороший, но не вовремя. Вопрос работает не в вакууме, а в момент, когда человек может на него ответить. Если человек вымотан, любой вопрос — это ещё одна задача.

С тех пор я проверяю не вопрос, а человека: смотрит ли он, есть ли у него силы, не спешит ли он куда-то. Хороший вопрос, заданный человеку, который уже на пределе, работает хуже глупого вопроса, заданного вовремя.

Аня как-то сказала мне про это точнее, чем я смог бы сам:

— Ты спрашиваешь, как будто тебе нужен ответ. А надо спрашивать, как будто тебе интересно.

Я тогда не понял разницы, а теперь понимаю. Когда тебе нужен ответ, ты тянешь из человека информацию, и он это чувствует, даже если вопрос вежливый. Когда тебе интересно, ты готов к любому ответу, включая «не знаю» и «не хочу говорить», и от этого вопрос становится лёгким. Один и тот же текст, разное намерение, разный результат.

Механизм

Разберу, чем вопрос-дверь отличается от вопроса-требования. У вопроса есть три свойства, и от них зависит, откроется разговор или закроется.

Первое — открытость. На вопрос «ты местный?» можно ответить одним словом, и разговор кончится. На вопрос «а ты откуда?» одним словом ответить можно, но обычно не хочется, потому что название города тянет за собой подробности. Открытость — это не про длину вопроса, а про то, оставляет ли он место для продолжения.

Второе — конкретность. «Как дела?» — открытый вопрос, но настолько широкий, что человек не знает, что отвечать, и отвечает «нормально». «Что было самое нудное сегодня?» — тоже открытый, но узкий, и на него легко ответить, потому что он указывает, куда смотреть. Конкретный вопрос — это не допрос, это фонарик: он светит в одно место, и в этом месте видно детали.

Третье, и самое важное, — наличие тебя. Вопрос, в котором нет тебя, звучит как интервью. Вопрос, в котором ты есть, звучит как разговор. «Ты вчера был?» — интервью. «Я тебя не видел вчера, ты был?» — разговор. Разница в одном слове «я», и это слово делает вопрос безопасным: ты не проверяешь человека, ты делишься своим наблюдением и оставляешь ему место.

Из этих трёх свойств складывается то, что я называю дверью. Дверь — это вопрос, который не требует ответа, но оставляет вход. Он не оценивает, не проверяет, не экзаменует. Он просто показывает: мне интересно то, что рядом с тобой, и я ничего от тебя не хочу.

И вот что оказалось неожиданным. Плохих тем почти нет. Есть плохие вопросы к хорошим темам. Про учёбу можно спросить так, что человек закроется («ну что, сдал?»), и так, что откроется («ты как понял вот эту часть?»). Про общежитие можно спросить «у тебя какой блок?» — и получить номер, а можно «у вас на этаже тоже горячую воду отключают?» — и получить историю.

Есть ещё один слой, про который я долго не догадывался. Вопрос работает, если на него есть комфортный ответ. То есть человек должен иметь возможность ответить так, чтобы не открывать ничего лишнего. «А ты откуда?» — комфортно: можно сказать город и остановиться. «А почему ты перевёлся?» — некомфортно: тут надо объяснять причину, а причина может быть тяжёлой. Хороший вопрос даёт человеку выбор: ответить коротко или длинно, и оба варианта нормальны.

Разбор

Почему мы задаём анкетные вопросы. Первая причина — страх. Закрытый вопрос не может привести к неожиданному ответу, а значит, не может привести к разговору, который мы не потянем. Мы выбираем вопросы, на которые умеем отвечать, и получаем разговоры, которых не хотим.

Вторая — нас так учили. В школе вопросы задают, чтобы проверить знание, и за неправильный ответ снижают оценку. Мы переносим эту модель на людей: вопрос — это проверка, ответ — это оценка. Поэтому задать вопрос страшно: вдруг человек ответит так, что я не найду, что сказать.

Третья — мы не умеем придумывать вопросы на ходу, и поэтому берём готовые, а готовые всегда анкетные. «Как дела», «что нового», «ты откуда» — это шаблоны, которые есть у всех. Они не плохие, они просто стёртые: на них отвечают шаблоном.

Четвёртая — мы боимся показаться любопытными. Нас учили не лезть в чужую жизнь, и мы перестраховались: теперь не спрашиваем вообще ничего. Но любопытство и внимание — разные вещи. Любопытный спрашивает, чтобы узнать про тебя то, что ему не положено. Внимательный спрашивает про то, что ты сам готов рассказать, и следит за сигналами.

Пятая — мы спрашиваем про человека, а не про мир. Человек — тяжёлая тема, потому что он про себя. Мир — лёгкая, потому что он про всех. Спроси про очередь, про препода, про автомат с кофе — и человек заговорит охотно, потому что это не про него лично, а про нас обоих.

И шестая, которую я заметил позже всех. Мы задаём вопрос и не слушаем ответ, потому что в это время придумываем следующий вопрос. Человек это видит: он говорит, а у тебя глаза стеклянные. После этого он отвечает коротко, и правильно делает. Вопрос без слушания — это не дверь, а формальность.

И седьмая, которая объясняет, почему даже правильные вопросы не спасают. Мы задаём вопрос, чтобы получить разрешение говорить самому. То есть спрашиваем не для того, чтобы услышать, а для того, чтобы после ответа рассказать своё. Это заметно: человек отвечает, а ты уже открываешь рот, чтобы вставить историю про себя. Разговор превращается в два монолога, которые по очереди ждут. Лечится это трудно, но одним способом: после ответа задать второй вопрос по его же словам, а не по своим.

Восьмая — мы спрашиваем о том, что человек не может изменить. «Ты почему такой тихий?», «а чего ты не сдал?», «а что ты так поздно?» — все эти вопросы про то, что уже случилось и не переделывается. На них отвечают оправданием, а оправдываться не любит никто. Спрашивай о том, что можно рассказать, а не о том, что надо защищать.

Девятая, и она простая. Мы не спрашиваем, потому что боимся услышать «не твоё дело». Эта фраза страшна только в голове. В жизни люди говорят её редко, и говорят спокойно, и после неё разговор не заканчивается — просто одна дверь закрывается, а другие остаются. Один отказ не отменяет вопроса; он отменяет только этот вопрос.

Между анкетой и допросом есть узкая полоса, на которой вопрос работает. Анкета не задевает человека вообще, и разговор не начинается. Допрос задевает слишком сильно, и человек закрывается. Рабочий вопрос задевает ровно настолько, чтобы человеку захотелось ответить, и не настолько, чтобы он пожалел. Эта полоса ощущается как «мне правда интересно, но я не требую». Определить её точнее нельзя, потому что у каждого человека она своя, и единственный способ — смотреть на реакцию и отступать, если человек закрылся. Нащупывается она быстро: три-четыре разговора, и ты уже чувствуешь, где перегнул, а где недодал тепла.

Инструмент

Практика называется «Дверь-вопрос». Нужно три лёгких вопроса для трёх мест, и они должны быть про то, что видно обоим.

Как их собрать. Возьми три своих места из карты — пусть это будут столовая, коридор у выхода с пары и кухня. Для каждого придумай один вопрос, который: открытый, конкретный, с тобой внутри, и про общий предмет. Проверь каждый по четырём признакам и переделай, если хотя бы один не выполняется.

Вот как это выглядит. Столовая: не «вкусно?», а «ты это уже брал? я не понимаю, что это за штука». Коридор у выхода: не «понял пару?», а «я на середине потерял, ты понял, что она имела в виду про второй механизм?». Кухня: не «ты часто тут готовишь?», а «у тебя плита тоже с этим рычагом, который надо держать?».

Второй шаг: задай по одному вопросу в день, три дня. После ответа молчи секунду и не задавай следующий сразу. Твоя задача — не вести интервью, а оставить дверь открытой. Если человек добавил деталь, возьми её и спроси про неё. Если не добавил — не тяни, разговор закончился, и это нормально.

Третий шаг: проверяй себя вопросом «а я правда хочу это знать?». Если ответ «нет, я просто хочу заговорить» — вопрос будет мёртвым, и человек это почувствует. Тогда лучше промолчать и подождать, пока тебе станет правда интересно.

Четвёртый шаг: записывай удачные вопросы. Не для коллекции, а чтобы увидеть закономерность: почти наверняка все удачные окажутся про то, что ты видел сам, а не про то, что человек о себе думает.

И пятый шаг, который я добавил позже. Раз в неделю вспоминай один вопрос, который задал кто-то другой — и на который тебе было легко ответить. Такие вопросы запоминаются плохо, потому что в них нет ничего эффектного, но именно они и работают. Я так запомнил вопрос Ани: «а тебе что больше нравится?» — самый простой вопрос на свете, и на него почему-то всегда хочется отвечать.

Вывод

«Вас беспокоит боль?» — вопрос, после которого остаёшься ни с чем. «Расскажите, где болит» — вопрос, после которого человек говорит. Разница не в вежливости, а в устройстве: первый закрывает, второй оставляет место.

Дверь-вопрос — открытый, конкретный, с тобой внутри и про общий предмет. «Я тебя не видел вчера, ты был?» работает, «ты вчера был?» — нет. И работает он не сам по себе, а потому, что за ним стоит настоящее наблюдение: ты правда заметил, что человека не было. Наблюдение — это и есть топливо вопроса; без него любая формулировка звучит как анкета, даже самая удачная.

Три вопроса для трёх мест. Проверь каждый по четырём признакам. Один в день, три дня, и после ответа — секунда молчания вместо следующего вопроса. Дверь открывается не от напора, а от того, что её оставили приоткрытой. Три дня — это не срок, это минимум, чтобы перестать краснеть и начать слышать ответ, а не свой страх.

И последнее, что я хочу сказать про вопросы. Не превращай их в коллекцию. Я одно время собирал удачные фразы, записывал, повторял про себя — и в разговоре они звучали мёртво, потому что были чужими. Работает не фраза, а то, что ты в этот момент видишь. Один и тот же вопрос «а ты откуда?», заданный человеку, о котором тебе правда интересно, и заданный для галочки, — это два разных вопроса, и человек различает их безошибочно. Поэтому главное упражнение не в том, чтобы выучить три фразы, а в том, чтобы научиться замечать, что рядом с тобой происходит. Тогда вопрос соберётся сам, из того, что ты увидел, и его не надо будет вспоминать.

Эссе 8. Правило деталей

Заход

Есть один ответ, после которого разговор умирает, и он у меня в крови. «Нормально». Я произношу его автоматически, ещё до того, как успеваю подумать, и в этот момент разговор делает шаг назад. Человек спрашивает «как прошло?», я говорю «нормально», и он говорит «ну и хорошо». Всё. Мы оба свободны, и оба почему-то чувствуем себя немного хуже, чем до начала.

Я долго думал, что «нормально» — это вежливость. Что я не хочу грузить человека своими делами, что у него своих забот хватает, что короткий ответ — это уважение к его времени. И только потом я понял, что «нормально» — это не уважение. Это закрытая дверь, и человек, который стоял перед ней, не знает, что делать дальше.

Аня однажды сказала мне прямо:

— Когда ты говоришь «нормально», я не знаю, что спрашивать. Мне кажется, что я тебя достаю.

Я тогда удивился. Я-то думал, что «нормально» — это нейтрально, ни тепло, ни холодно. А оказалось, что для человека напротив это не нейтрально, а именно холодно: он постучал, а ему не открыли.

История

Я решил провести опыт, сам над собой, в течение недели. Правило было одно: ни одного «нормально». Вместо него — что-то конкретное, пусть даже мелкое и неинтересное.

Первый день дался тяжело. Меня спросили в столовой, как прошла практика. Я открыл рот, чтобы сказать «нормально», и остановился. И вместо этого сказал:

— Сидели три часа в коридоре, потом нас позвали к пациенту, и я забыл, как его зовут, а спросить было неудобно.

И человек засмеялся. И сказал:

— Я тоже один раз забыл. Стоял и делал вид, что читаю карту.

И дальше мы минут пять говорили про то, как неудобно забывать имена, и как выкручиваться, и что один раз кто-то назвал пациента «уважаемый» и это сработало. Разговор был ни о чём и при этом был живой. Я тогда впервые почувствовал разницу кожей: одно короткое слово закрывает, а одна подробность открывает, и разница между ними — не в содержании, а в наличии двери.

Потом я стал замечать, как это работает у других. Костя никогда не отвечал «нормально». Он отвечал так:

— Да как… встал в семь, автобус ушёл перед носом, шёл пешком, но успел, и в столовой была та запеканка.

Это ответ на вопрос «как дела». В нём нет ничего важного, и в нём есть всё, что нужно: время, событие, поворот, деталь. На такой ответ можно ответить четырьмя разными способами. На «нормально» — ни одним.

Я тогда начал считать: сколько деталей в ответе нужно, чтобы разговор не глох. Оказалось, что одной хватает. Двух — комфортно. Три — уже история, и она может утомить, если человек спешит. То есть деталь работает как зацепка: одна зацепка, и следующий ход есть.

И вот что меня удивило больше всего. Чем больше я давал деталей, тем меньше мне надо было придумывать вопросы. Раньше я мучился: о чём спросить, о чём спросить. Теперь я просто отвечал подробнее, и человек сам цеплялся за то, что ему интересно, и спрашивал. Разговор шёл не потому, что я его вёл, а потому, что я подкладывал материал.

Марина Сергеевна на разборе однажды сказала фразу, которую я тогда не связал с разговорами: «В истории болезни важна не жалоба, а деталь жалобы. „Болит голова“ — это ни о чём. „Болит с утра, отдаёт в затылок, не проходит после таблетки“ — это уже диагноз». Я потом подумал: в разговоре то же самое. «Нормально» — это жалоба без детали. «Нормально, только встал в семь и весь день как варёный» — это уже человек.

Тут я должен признаться в одной вещи, которая мне самому не нравится. Я долго пользовался деталями как щитом. Освоив правило, я начал выдавать подробности про всё подряд — про автобус, про кашу, про то, как долго искал кабинет, — и говорил много, а внутрь не пускал никого. Человек слушал, кивал, и разговор как будто шёл, но в нём не было меня. Деталей было много, и все они были про поверхность.

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.