

## ПРОСТІ СТРАТЕГІЇ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Почати розмову з незнайомою людиною непросто, особливо віч-на-віч, а не в месенджерах. Як представитися, як утримати увагу нового знайомого, як подолати страх і незграбність? Ця книжка дасть відповіді на ваші запитання, а також цінні поради: як уникнути занудства у спілкуванні та як врятуватися з товариства зануд; як заперечити співрозмовнику, не образивши його; як поводитися, щоб люди самі підійшли до вас і заговорили; як почати легку бесіду та перетворити її на повноцінну розмову. Чітко, доступно, по суті. Хочете стати бажаним гостем в будь-якому товаристві? Тут написано як. Рекомендую.

*Людмила Калабуха — почесна амбасадорка WED ООН в Україні з розвитку жіночого підприємництва, Крайній Бізнес-Блогер України 2019, бізнес-тренерка, експертка топових ЗМІ, авторка бестселера з переговорів «Почніть говорити "НІ"», львів'янка.*

**ХОЧЕШ СТАТИ МАЙСТРОМ ІЗ «НЕСЕРЬОЗНОЇ БАЛАКАНИНИ» – СТАВСЯ ДО НЕЇ СЕРЬОЗНО!**

*Кейт Феррацці  
«Ніколи не їжте наодинці»*

Мистецтво красиво розмовляти – секрет вашого особистого успіху. Усе починається зі слова. Тож нехай це буде легко, невимушено та вишукано!

[www.bookclub.ua](http://www.bookclub.ua)

ISBN 978-617-12-7634-5



9 786171 127634 5

КЕРОЛ ФЛЕМІНГ

ГОВОРИТИ ЛЕГКО ТА НЕВИМУШЕНО



# ГОВОРИТИ ЛЕГКО ТА НЕВИМУШЕНО

ЯК СТАТИ ПРИЄМНИМ СПІВРОЗМОВНИКОМ



КЕРОЛ ФЛЕМІНГ

КЕРОЛ ФЛЕМІНГ

# ГОВОРИТИ ЛЕГКО ТА НЕВИМУШЕНО

ЯК СТАТИ ПРИЄМНИМ СПІВРОЗМОВНИКОМ



ХАРКІВ **2020**  **КЛУБ  
СІМЕЙНОГО  
ДОЗВІЛЛЯ**

УДК 159.9  
Ф71

Жодну з частин цього видання  
не можна копіювати або відтворювати в будь-якій формі  
без письмового дозволу видавництва

Originally published by “Simon & Schuster”, Inc.

Перекладено за виданням:  
Fleming C. A. The Serious Business of Small Talk. Becoming Fluent,  
Comfortable and Charming / Carol A. Fleming. — Oakland :  
Berrett-Koehler Publishers, Inc., 2018. — 196 p.

Переклад з англійської *Шандора Нодя*

Дизайнер обкладинки *Петро Вихорь*

ISBN 978-617-12-7634-5  
ISBN 978-1-5230-9405-9 (англ.)

© Carol A. Fleming, 1996  
© Nemigo Ltd, видання українською  
мовою, 2020  
© Книжковий Клуб «Клуб Сімейно-  
го Дозвілля», переклад і художнє  
оформлення, 2020

Хочеш стати майстром із «несерйозної балаканини» —  
стався до неї серйозно.

*Кейт Ферраці.*

*Ніколи не їжте наодинці та інші секрети  
успіху завдяки широкому колу знайомств*

## *Зміст*

<i>Вступ. Вітаю вас!</i> .....	6
<b>ЧАСТИНА ПЕРША. Основи</b> .....	13
<i>1. Для чого потрібні розмови «ні про що»?</i> .....	14
<i>2. Наскільки ми готові мінятися?</i> .....	27
<i>3. Чому розмовляти «ні про що» до біса важко?</i> .....	38
<i>4. Мистецтво бесіди для «чайників»</i> .....	46
<i>5. Три ключові «П» світської бесіди: починаємо, признаємося, питаємо</i> .....	62
<i>6. Просто привітайся, Лю.</i> .....	83
<i>7. Як почати спілкування з нуля</i> .....	87
<i>8. Як стати більш привабливим</i> .....	92
<i>9. Як стати більш цікавим</i> .....	101
<i>10. Виявляйте більше уваги до інших</i> .....	109
<i>11. Хочете горішків зі спеціями?</i> .....	114
<i>12. Будьте доступними для інших</i> .....	120
<b>ЧАСТИНА ДРУГА. Як навчитися розмовляти ще більш легко, невимушено та красиво.</b> .....	133
<i>13. Вітаю, мене звати</i> .....	134
<i>14. Як правильно їсти, пити й рухатись</i> .....	149

<i>15. Таємниця гарних манер</i> .....	161
<i>16. Чоловіки проти жінок. Конфлікт способів спілкування</i> .....	168
<i>17. Як мені із цього вибратись?</i> .....	184
<i>18. Що саме ви розповідаєте про себе?</i> .....	189
<i>19. Як навчити дітей розмовляти легко, невимушено та красиво</i> .....	198
<i>20. Бесіда й мобільні телефони — як олія з водою</i> .....	215
<b>ЗАКІНЧЕННЯ. Несерйозна розмова «ні про що» може виявитися серйознішою, ніж ви думаєте.</b> .....	223
<i>Бібліографія</i> .....	236
<i>Про автора</i> .....	238

# *Вступ Вітаю вас!*

## *Рада знайомству!*

Мене звати Керол Флемінг.

Я — тренер із мовлення, навчаю людей розмовляти вишукано.

Дякую за надану можливість показати вам у всій красі світ розмов «ні про що».

Я маю для вас деяку інформацію, а також купу порад, розповідей, прикладів, сюрпризів і трохи безцеремонності.

А що ви скажете про себе?

Мені здається, ви — пересічна людина, яка прагне влаштуватися трохи зручніше та розпочати щось схоже на дружню легку бесіду, що згодом переросте в серйозну розмову. Час від часу, буває, вам зустрічаються інші люди, які (і це одразу впадає в око) вміють вільно та легко розмовляти, і вам хочеться бути на них схожими. Напевне, так склалося, що у вас досі не було нагоди набути такого вміння (а його таки можна набути) і, тим більше, застосувати його на практиці, але вам дуже хотілося б спробувати.

У цьому разі дуже важливою є ваша мотивація, оскільки, щоб усе спрацювало, доведеться дещо змінити свої внутрішні установки та спробувати нову модель поведінки. Для багатьох людей це справжнє випробування. Можли-

во, просто зараз ви навіть подумаете: а що це дасть і чи варто взагалі цей виклик приймати? Приділіть мені кілька хвилин, і, якщо вам сподобається прочитане, подолаймо цю перешкоду разом.

У тому, що стосується легкої бесіди «ні про що», мене найдужче приваблюють (і сподіваюся, приваблять і вас) три речі:

1. Розмови «ні про що» — це необхідний аспект як для вибудовування відносин (суспільних та професійних), так і для створення спільнот.

2. А ще це зневажувана форма спілкування, яку зазвичай вважають беззмістовною й недостойною розумної людини.

3. Крім того, схоже, ніхто не сприймає це як цікаву складову людської комунікації, яку можна вивчати, практикувати й розвивати.

Тож воно й не дивно, що всі ми трохи соціофоби!

Та хай там як, але ми усвідомлюємо, що публічні виступи в будь-якій формі дуже важливі, хоч і лякають нас, і що позбутися цього дискомфорту значною мірою нам допоможуть спеціальні заняття, консультації тощо. Більшість із нас розуміє, що голос можна натренувати, словниковий запас збільшити, уміння красиво промовляти — довести до належного рівня.

Але розмови «ні про що» схожі на іржаву воду, яка витікає з крана, коли ми відкриваємо його вперше. Жах, бве-е! Тож покінчімо із пустопорожніми балачками та поговорімо про щось більш серйозне!



*А чому ми не можемо одразу просто  
поговорити про щось більш серйозне?*

Ну, от ми, нарешті, наблизилися до головного питання: а дійсно, чому?

А от чому. Уявіть, підходжу я до вас, геть незнайомої людини, та й кажу: «А як наші баскетболісти вчора ввечері зіграли! Правда ж, молодці?» Можливо, ви погодитесь і навіть потиснете мені руку, а потім ми з вами чудово заприятелюємо, тільки-но обговоримо, чи достойну зарплату отримує їхній захисник. Або, що найбільш вірогідно, ви просто дещо отетеріло хитнете головою, подумавши: що то за божевільна жінка щойно причепилася.

У подібних випадках саме легка «світська» бесіда на цікаву для обох сторін тему й консенсус щодо неї і дають нам дозвіл розпочати спілкування.

*Несерйозна розмова — це словесна розминка для розмови більш серйозної.*

Це справді так, але ця універсальна сама собою якість несерйозних балачок досі залишається невизнаною. Несерйозні побутові розмови всюдисущі та передбачувані настільки, що ми навіть не сприймаємо їх як дуже важливу форму спілкування.

Тож зосередимося на цих унікальних особливостях легкої бесіди, а я, щоб скеровувати ваші думки в потрібне русло, надалі буду послуговуватися чисельними порівняннями. І ось перше: розмова «ні про що» схожа на тофу — легкозасвоюване, легкодоступне та майже без

смаку. Легка бесіда, наче тофу, набуває присмаку будь-якого контексту, де б не розпочалася: чи то на святковій вечері, чи на професійній конференції, чи на змаганні на тракторах. А поки ви цю інформацію переварюєте, я продовжу.

І ось вам ще кілька пунктів навздогін, які також треба переварити:

- У цілому світі не існує навички спілкування більш важливої, ніж так звана бесіда «ні про що».

- І всі ви любите оці бесіди «ні про що». Саме так, любите. Існує, щоправда, одна дрібничка у спілкуванні з незнайомими людьми, яка дещо збиває з пантелику. Але я підкажу вам, як із цим упоратись.

- Можливо, наразі вас міцно тримає в пазурах соціофобія, та, як маєте бажання, ви зможете з них вирватися. Ви багато чого в житті боялися й раніше, але ж подолали страх?! Пам'ятаєте уроки плавання?

Ця книжка — про численні аспекти «легкої світської бесіди», про мистецтво красиво розмовляти. Я дам вам декілька настанов, які допомогли моїм клієнтам і які, очевидно, стануть у пригоді й вам, щоб ви почувалися впевнено та комфортно в різноманітних побутових ситуаціях. І вже зовсім скоро ви зустрінете таких людей, як Ліо та Бен, які були моїми хорошими вчителями, а в бібліографії знайдете чимало авторів, у котрих я також почерпнула то одне, то друге... А то й третє. Тільки пам'ятайте, у цій справі твердих правил нема (ну, зазвичай); зате є ввічливість, загальноприйняті правила поведінки, шанобливість та здоровий глузд — те, що ви, певно, і так уже маєте.

Отже, почнімо наше дослідження «іржавої води» (чи то пак «тофу») репертуару спілкування. У частині першій, «Основи», звернемо увагу на проблеми, з якими стикаємося, коли починаємо розмову «ні про що», після чого я дам вам кілька порад щодо вправ, які можна робити вдома і які дуже допоможуть вам почуватися комфортно, спілкуючись із людьми, а особливо з незнайомими. Це вправи, які допоможуть правильно підійти до людини та почати легку бесіду й потім майстерно перетворити цю пугу балаканину на повноцінну розмову.

У частині другій, «Як навчитися розмовляти більш легко, невимушено та красиво», ми розглянемо конкретні побутові ситуації: як правильно відрекомендувати себе та інших при знайомстві, як підтримувати «світську бесіду» одночасно з кількома співрозмовниками та, що дуже важливо, як елегантно з такої бесіди вийти.

О, нарешті пішла чиста вода! Ця книга пропонує покроковий метод — чіткі інструкції стосовно того, *що* робити й коли саме робити. Для одних із вас це буде простим нагадуванням давно вже відомого (хоч, раптом ваша соціофобія останнім часом знай посилювалася, переглянути ті інструкції ще раз вам не завадить); для інших, а особливо для тих, хто нещодавно зазнав кардинальних змін у житті, прочитати «Основи» просто життєво необхідно. Описане там є інструментом для налагодження дружніх стосунків, для входження до різноманітних соціальних груп, для формування вашого майбутнього та для створення спільнот. І чи був ще коли такий час, коли б ми аж так потребували розмови одне з одним?

А на додачу до корисних порад я приготувала одну дуже особливу «страву», якою хотіла б вас пригостити:

*Як на мене, легка бесіда «ні про що» — це ознака того, що люди тягнуться одне до одного.*

Це ознака того, що одні люди намагаються знайти інших — подібних до себе, зі схожими інтересами, із доброзичливим до себе ставленням і готових до дружби з ними — і не заради якоїсь корисливої мети, а тільки тому, що ми потрібні одне одному. Нам дуже не вистачає живого спілкування. Розмова «ні про що» — це лінгвістичний механізм, який дозволяє Нам (вам та мені) перетворювати Їх (незнайомців, жахливих «інших») на тих, хто стане частиною нашого «племені», — на Нас. Іншими словами, справжнє завдання розмови «ні про що» — допомогти незнайомцям сприйняти нас як своїх, а нам — відчутти себе своїми для них (докладніше про це в розділі 1). Це доволі важливе завдання.

І наостанок: як і будь-яка гарна вечірка (чи бесіда), ця книга має свій, так би мовити, «шведський стіл», із якого ви можете взяти те, що до смаку. Тож хапайте тарілку, беріть кілька розділів на свій смак і насолоджуйтесь!



*Частина перша*  
*Основи*

## Для чого потрібні розмови «ні про що»?

*Хочете знайти нових друзів?  
Починайте просто зараз*

Ви кажете, що розмови «ні про що» — це марна трата часу або вимушене зло? А я кажу, що розмови «ні про що» — насправді дуже корисна штука.

Спочатку визначмо побутові розмови «ні про що» як легкий, приймний та безпечний обмін словами, який дозволяє людям поспілкуватися якийсь час, перш ніж вони почнуть щось відчувати одне до одного, а потім і поглиблювати стосунки. Коли ми зустрічаємо нових людей, то зазвичай спершу знайомимося, далі — обмінюємося особистою інформацією та вподобаннями, а потім починаємо шукати теми для розмови, які можуть становити взаємний інтерес. Із уже знайомими людьми це передбачає обмін почуттями, думками, плітками, жартами та спостереженнями.

Розмова «ні про що» зовсім не означає наявності певної мети, а сказане менш важливе, ніж сам факт того, що ми взагалі заговорили (про що завгодно!) із конкретною людиною. Розмови «ні про що» відіграють важливу соціально-емоційну роль у житті людини; вони є універсальним, загальноживаним та найголовнішим інструментом для єднання суспільства.

*Розмови «ні про що» є мовою стосунків  
і дружби.*

І всі ви любите оці розмови «ні про що». (Авжеж, саме так, любите!)

Ви мені не вірите? Тоді ось вам тест:

Чи зупиняєтеся ви потеревенити із сусідом, коли зустрічаєте його на вулиці?

Чи перекидаєтеся ви жартами із хлопцями на автозаправці?

Чи «копаєтесь у чиємусь бруді», сидячи в косметичному кабінеті?

Чи пліткуєте з давніми подругами?

Чи «перемиваєте кісточки» комусь разом зі своїми колегами?

Чи «вбиваєте час», «плескаючи язиком» із незнайомцями, поки чекаєте на залізничному вокзалі?

Чи влаштовуєте «терки за життя» з друзями?

І після цього ви стверджуватимете, що ненавидите цим займатися? Напевне ж ні. Просто ви ніколи досі не думали про вищезгадане як про розмови «ні про що», які насправді є серцем і душею соціального спілкування, що підтримує ваш зв'язок з окремими людьми та із суспільством у цілому.

Людські створіння мають схильність ділити всіх на Нас і на Них (на своїх та чужих), віддаючи перевагу першим. Вищезгадані різновиди розмов «ні про що» зручні тим, що дають можливість автоматично прийняти незнайомих нам людей до свого «племені», до Нас. Зі «своїми» нам



теревенити легше. А от спілкування з «нетутешніми» нас дещо напружує.

Для більш докладного ознайомлення із цією концепцією ви можете прочитати книгу Роберта Сапольського «Поведінка» (Robert Sapolsky, *Behave*). У ній автор доводить, що поділ людей на «свій/чужий» відбувається в нас підсвідомо та має біологічне підґрунтя. Наприклад, ще до того як дитині виповниться рік, вона вже навчається підмічати відмінності між статями й расами. А також помічати, якщо мова, якою до неї звертаються, відрізняється від рідної. Звісно, ця «навчальна програма» нам усім добре відома:

*You've got to be taught to hate and fear  
You've got to be taught from year to year,  
It's got to be drummed in your dear little ear,  
You've got to be carefully taught.  
You've got to be taught to be afraid  
Of people whose eyes are oddly made  
And people whose skins are a different shade,  
You've got to be carefully taught.*

*Із мюзиклу Роджерса і Гаммерстайна «Південь Тихого океану»\**

---

\* Тобі слід навчатись ненавидіти та боятись;  
тобі слід навчатись із року в рік.  
Це має бути вбито у твоє миле малесеньке вушко.  
Тобі слід як треба навчатись.  
Тобі слід навчатись остерігатись  
людей, чії очі мають незвичайний вигляд,  
та людей, чия шкіра має інший відтінок;  
тобі слід як треба навчатись. (South Pacific by Rodgers and Hammerstein). (*Тут і далі прим. пер.*)

«Миле малесеньке вушко» (див. виноску) звучить тут особливо моторошно. Поділ на «свій/чужий», засвоєний у ранньому віці, подолати найважче. І Сапольський пише, що цей вибір щодо «свій/чужий», який диктує нам поведінку і взагалі ставлення до незнайомої людини, ми робимо за частку секунди. Але ж ми зараз говоримо про дискримінацію, чи не так? Під «дискримінацією» я маю на увазі лише те, що ми звертаємо увагу на неоднаковість, але в яких випадках неоднаковість має значення? Це ще одне питання.

Час від часу я телефоную шкільній подрузі, котра все своє життя прожила в маленькому містечку на сході штату Вашингтон. По закінченні середньої школи ми з нею опинилися ніби в абсолютно різних вимірах, і це стало як ніколи помітно під час виборів президента США у 2016 році.

Ось один із таких дзвінків:

**Я:** Ну, як справи, Еллі?

**ЕЛЛІ:** Цікаве питання! Ще жива, а що? А в тебе вже є значок із Трампом на газоні? (ХА-ХА-ХА!)

**Я:** Ні, але впевнена, що *ти* це вже зробила.

**ЕЛЛІ:** А в вашому кварталі є значки «за Трампа»?

**Я:** Е-е-е... здається, ні.

**ЕЛЛІ:** Але ж у вас там, у Сан-Франциско, до біса отих... як їх..?

**Я:** Ти кажеш про «кольорових», Еллі?

**ЕЛЛІ:** Ага!

**Я:** Так, їх у нас, як ти кажеш, «до біса».

**ЕЛЛІ:** ... і ти... ти спілкуєшся з ними?

**Я:** Авжеж, Еллі, спілкуюся.

Тим, *що і як* вона сказала, Еллі показала, наскільки чітко бачить відмінність між Нами та Ними.

А тепер я наведу цитату з дивовижної книги Джеймза Дейвіда Венса «Сільська елегія» (James David Vance, *Hillbilly Elegy*). Автор, який народився в незаможній родині, але зумів вступити до Єльського університету, одного разу дорогою до рідного містечка Мідлтауна опиняється на автозаправній станції:

*Коли я зрозумів, як сильно відрізняюся від своїх одноклассників у Єлі, то почав усвідомлювати, наскільки сильно залишаюся схожим на людей зі свого рідного містечка. А перш за все, я гостро відчував внутрішній конфлікт, породжений моїм недавнім успіхом. Якось за найперших від початку занять відвідин рідної домівки я зупинився на автозаправці... і зі мною заговорила жінка біля найближчої колонки, і тоді я звернув увагу, що на ній була футболка з логотипом Єльського університету. «Ви навчались у Єлі?» — запитав я. «Ні, — відповіла вона, — але мій племінник там навчається. А ви теж?» А я не знав, що відповісти. Виглядало якось по-дурному: вона, зрештою, повідомила, що її племінник теж там навчається, але мені й після цього було незручно зізнатися, що я і сам давно вже є членом Ліги плюща\*...*

*Я мав вибирати, що сказати: або я студент юрфаку в Єлі, або ж хлопець із Мідлтауна з незаможної*

---

\* Ліга плюща — асоціація з восьми найпрестижніших (і найстаріших) університетів північно-східних штатів США, серед яких і Єльський університет. «Член Ліги плюща» — студент одного із цих університетів.

*родини. Якщо оберу перше, то ми обмінємося люб'язностями та поговоримо про красоти Нью-Гейвена; якщо ж друге, то вона одразу опиниться по той бік невидимої межі та стане для мене «чужою»...*

Якщо ви вважаєте, що упередження щодо будь-чийої особистої відмінності від інших є неправильним і шкідливим, то можу запропонувати один механізм наведення мостів через соціальну прірву, інструмент, доступний кожному. Він називається розмови «ні про що».

Любитель «побазікати про дурниці» перебуває на передньому краї взаємодії з Ними (із «чужими»). Пустопорожня балаканина змушує Їх розслабитися та відчувати приязнь до такого балакуна. Це може бути навіть весело, хоч є також чимало причин побоюватися цього. Намагання подружитися із «чужим», який ще не став «своїм», іноді виглядає, як спроба пройтися з кінця в кінець туго натягнутим канатом без страховки перед численним натовпом.

Але цей поділ на «своїх» та «чужих» не є постійним; його можливо миттєво змінити. Людина, яка раніше була одною з Них, може легко стати одною з Нас. І я стверджую, що в цьому їй полягає справжнє «мистецтво бесіди».

*Чого ви по-справжньому хочете від дружньої розмови, так це перетворення стосунків людей на друзів.*

Саме ми з вами — через спроби налагодити дружні стосунки з незнайомими людьми — можемо зробити спілкування більш комфортним та дружнім. Бесіда може бути

несерйозна, але наслідки її — серйозні. Будь-які стосунки починаються з відповідної розмови «ні про що».

## *Мистецтво бесіди*

Розмови «ні про що» мають:

- об'єднувати людей;
- сприяти взаєморозумінню та довірі між ними;
- започатковувати або зміцнювати дружні стосунки;
- оминати конфліктні теми;
- демонструвати вам різні погляди.

Уявили картинку? Розмови «ні про що» — це ваше майбутнє в суспільстві.

Тож *як* можна казати, що «просто ненавидите» це? *Що*, я думаю, ви *дійсно* ненавидите, так це той украй крихітний відсоток випадків, коли доводиться натикатися на холодний вираз обличчя незнайомця, із яким ви збираєтеся заговорити.

Вам добре, коли Вони («чужі»), наприклад, продають вам щось або показують напрямок. Спільна мета робить усе зрозумілим і все спрощує. Або ж ви можете бути десь у компанії давніх друзів і взагалі ні про що не розмовляти, і почуватися так само добре.

Але відверто приязно спілкуватися з абсолютно незнайомою людиною, із якою вам украй важко знайти спільну тему для розмови, і, можливо, ще й на очах сторонніх людей, — *ось* що ви ненавидите насправді. Ви ненавидите непереборне відчуття тривоги, безглуздості ситуації, у якій опинились, острах через фальшивість чи незграб-

ність або через те, що взагалі провалите все та не зробити як слід із першого разу. Ваші емоції в такий момент у стані підвищеної боєготовності, вони попереджають: «Стережися! Чужий!»

Зазвичай оцю всю напруженість між Нами та Ними ми залишаємо без відповіді, адже в нас у голові безперервна війна між тим, що ми знаємо, і тим, що відчуваємо. Частина нашого мозку, що відповідає за емоції, кричить: «Небезпека! Чужий!» — а частина, що керується знаннями, намагається переконати нас, що ми маємо поводитися з незнайомцем так, ніби ми давні друзі. А «вишенькою» на цьому «торті» є велика ймовірність, що протилежна сторона не підтримає спробу поспілкуватися!

Гадаю, саме такі розмови «ні про що» ви й ненавидите, і хіба можна вас за це засуджувати? І це боляче!

Такі стресові ситуації вимагають певного механізму, інструменту, особливої поведінки, щоб перебороти незручності спілкування з незнайомцями. Саме щоб розібратися з цією неясністю, існують обмін люб'язностями та різноманітні «ритуали» балачок «ні про що». Усе починається з усмішки, вітання та простягнутої для потиску руки. Якщо ви можете зробити це, то ми можемо розпочати навчання.

*Розмови «ні про що» є таким самим важливим та цінним «мастилом» для порозуміння, як вино або сміх.*

Теревені можуть бути геть різними. Пам'ятаєте порівняння із тофу у вступі? Балачки «ні про що» теж мають бути легкозасвоюваними, легкодоступними та максимально

нейтральними на смак, щоб пасувати до будь-якого контексту. А ще це процес своєрідного взаємного визнання між людьми: одна людина стукає у двері до іншої, а та у відповідь ті двері відчиняє. Не відповісти на такий стукіт вважається образою (проте, можливо, саме цього ви й хотіли?). У подібній ситуації ввічливим було б привітати таке звертання, відповісти на нього. Це нічого вам не коштуватиме й продемонструє вашу доброзичливість. Саме звичайна ввічливість у спілкуванні з кимось допоможе вам досягти потрібного результату лише за допомогою слів — навіть якщо це виглядає геть банально.

*Розмови «ні про що» можуть і не розкрити вашого інтелекту, але обов'язково розкриють вашу людяність.*

Ось дещо доволі цікаве про легку бесіду в ліфті. Причому, заходить туди жінка та на мить, ніби випадково, зустрічається поглядом із кимось, хто там уже є, і тоді каже: «Добрий день». А той, до кого вона звернулася, підтверджує вітання та коротко вітається у відповідь: «Здрастуйте». І до повної зупинки ліфта більше нічого не відбувається.

А тепер увага: якщо це був обмін люб'язностями, то ці двоє тепер також скажуть щось і на прощання, коли один із них виходитиме з ліфта; навіть якщо вони абсолютно незнайомі одне з одним:

*«На все добре».  
«Щасливо».  
«Гарного дня».*

«Двері» їхнього спілкування досі відчинені, тож їх необхідно зачинити. Але якби не було привітань, коли один із них заходив, то не було б і прощань, коли один із них мав вийти. Це приклад увічливості та ритуалів, якими характеризується перший етап світської балаканини. Він закладає основу можливого подальшого обміну думками.

Ось чому корисною є звичка відповідати людям на вітання. Згодиться і «здрастуйте», і «добрий день», навіть кивок та нерозбірливе бурчання. А згодом ви помітите, що автоматично киваєте одне одному, коли зустрічаєтесь у коридорі. Вам сподобається, і ви волітимете контактувати в такий спосіб і надалі.

*«О так! Це ж із вами недавно ми влетіли одне в одного у тому готелі?»*

*Дозвольте відрекомендуватися...»*

Це допоможе зав'язати нові стосунки, які, імовірно, стануть вам у пригоді.

І якщо вже казати про корисливість, то в людей можуть бути доволі сильні мотиви для започаткування розмови з незнайомцями. І не кожную таку розмову слід уважати безцільною, оскільки в цей момент люди одне одного вивчають.

Як приклад, я наведу почуте на одній промисловій виставці.

Отже, виставкова зала:

*«Вітаю! Я — Джо Бейлі, представляю косметику фірми “Liscu You!” Якщо вам цікаво, я можу показати*



*вам кілька зразків цієї продукції. Якщо ж ви відвідаєте наш павільйон, я розповім вам більше».*

Тут вітання є найпершим елементом мережної торгівлі, важливою умовою маркетингу.

А ось випадок у барі:

*«Агов, мала! Чи можу я тебе пригостити? Я б не проти познайомитися ближче!»*

Тепер наш Джо теревенить із якоюсь жіночкою. Його думки зрозумілі, і вони не про косметику. І його базікання є початковою фазою побудови стосунків. Якщо ж подібний спосіб «дружньої бесіди» для вас неприйнятний, то вам стане в пригоді Інтернет, переповнений порадами щодо цього — переважно від молодих чоловіків, які мають в арсеналі різноманітні ефективні трюки.

Обидва приклади кваліфікуються як підвиди звичайної побутової балаканини, що відрізняються лише намірами. Але за банальністю таких початкових розмов ховається невидимий ікс-фактор — щось на кшталт таємного плану щодо нас, — який завдає нам незручності й змушує почуватися невпевнено.

*Важливе  
значення клітків*

**МАМА:** Тампере, що тобі сказав батько?

**ТАМПЕР:** «Якщо не можеш сказати нічого путнього, краще не кажи нічого».

Можливо, Тамперів татко також, бувало, казав йому:

*«Великі уми обговорюють ідеї.  
Середні уми обговорюють події.  
Маленькі уми обговорюють людей».*

Ну, вибач, Тампере. Недоумкуваті чи ні, але всі ми постійно говоримо про інших людей. І на те є поважна причина — що може бути цікавіше за інших людей?

За словами соціального психолога Ніколаса Емлера з Лондонської школи економіки, понад 80 % того, про що ми теревенимо, — це інші, цілком конкретні люди. А еволюційний психолог Робін Данбар припускає, що еволюцію людської мови сильно спонукала перш за все потреба пліткувати. Адже плітки дозволяють засвоїти те, що є прийнятним у нашій культурі, а що ні, як стверджує Деніел Менакер, автор книжки «Серйозна розмова, або Як знайти спільну тему і вміло вести бесіду» (*A Good Talk: The Story and Skill of Conversation*). Зазвичай із пліток ми дізнаємося, що:

«Сусід потребує допомоги».

«Такий-то такий от-от піде на підвищення — але про це ніхто не повинен знати».

«Від викладача гри на піаніно під час останнього приватного уроку тхнуло перегаром».

Ось чому більшість подібних розмов «ні про що» стосуються зміни статусу: хто пішов угору, хто опустився і хто це, нарешті, купив нову «Теслу»?

Ну гаразд, припустімо, ми зрозуміли важливість таких розмов для суспільства, але чому плітки такі привабливі?

А тому що вивідування чужих секретів дає нам відчуття близькості з тією — чужою — людиною. Це дарує відчуття спорідненості душ, яке відкриває шлях до найпотаємніших думок і почуттів одне одного; без цього відчуття наше життя помітно ускладнюється.

Плітки забезпечують нас фактами, які ми не змогли б отримати самостійно. Плітки — це такий різновид світської бесіди, коли процес розмови важливіший за її зміст. Першорядне значення тут має усвідомлення близькості, яке дає така розмова, а поширювана інформація неістотна.

Коли ми ділимося секретом, то намагаємося побудувати міст до іншої людини — до «чужого», — щоб вона стала почуватися однією з Нас.

Плітки заслуговують на увагу, вони всепроникні, їх неможливо позбутись, і з ними весело. Вони є наповнювачем життя спільноти.

*Якщо ви не можете ні про кого сказати нічого хорошого, сідайте поруч зі мною.*

Нагадайте мені про це потім.

## 2

### *Наскільки ми готові змінитися?*

#### *Спершу вийдіть на вулицю*

Якщо вам, скажімо, треба навчитися більш чітко вимовляти якісь звуки, я можу показати, як правильно для цього рухати язиком та губами. А потім продемонструю відповідні вправи, наполегливо повторюючи які ви опануєте правильну артикуляцію.

Якщо вам треба навчитися стисло та вільно висловлювати думки вголос, я пораджу вам наперед вибудовувати логічну структуру промови та визначати ключові місця в ній.

Якщо треба попрактикуватись у вмінні вести невимушену та приємну світську бесіду, я виведу вас із затінку й направлю на сонячний бік вулиці. Я витягну вас із вашого мікросвіту та відправлю в макрокосм, де ви зустрінете інших людей. Для багатьох із вас ті інші люди перебувають по іншій бік стіни, яку називають «соціофобія».

Соціофобія — це страх і стрес через можливе негативне судження про вас та оцінювання вас іншими. Вона наче цегляна стіна, яка заважає тягнутися до інших людей; і вона не впаде сама собою. Цю стіну можуть зруйнувати тільки свідомі когнітивно-поведінкові зусилля з вашого боку, завдяки яким зміняться мислення та звичні вам шаблони поведінки. Для цього найбільш ефективним терапевтичним засобом є розмови «ні про що».

*Розмови «ні про що» — це ліки від соціофобії.*

Знаю-знаю, це «пастка-22», замкнене коло!

Чимало часу люди витрачають на розмови про проблеми, що виникають через їхню соціофобію. Вони розповідають мені про свої страхи, відчуття сорому та про невдачі, а я тим часом усе чекаю собі на ту частину розмови, де ми, нарешті, почнемо говорити, як це змінити. Щоб зробити спілкування більш невимушеним, я пропоную три способи:

1. «Дитячі кроки». Ми змінюємо поведінку дуже повільно, просуваючись до мети крихітними дитячими кроками.

2. Ми прагнемо докорінно змінити свої соціальні настанови (типи поведінки в суспільстві), що дозволить поглянути на все пережите в новому та позитивному світлі.

3. Застосовуємо і перше, і друге.

Можливо, ви запитаєте себе: «Але чи зможу я зробити це наяву?» Звісно, зможете!

Перш за все, спрямуйте думки у правильне русло та повторюйте собі: «Так, я зможу це зробити». Подумайте про людей, яких ви знаєте, які комфортно почуваються в соціумі й чия невимушеність викликає у вас захоплення. Візуалізуйте, як вони спілкуються з іншими, а потім уявіть, що й самі робите те ж саме. Якщо ви, опиняючись у різноманітних повсякденних ситуаціях, будете за цим сценарієм постійно уявляти, як на вашому місці вчинили б ті люди, то це вріжеться в мозок настільки, що ви із

часом дійсно почнете діяти, як і вони. Тільки я вас попрошу постаратися не забувати про власні задуми, наміри та плани на майбутнє.

Ну а тепер тримайте батіг до пряника. Погляньте наче збоку на те людське юрмище, у якому ви зазвичай тусуєтесь. Як вони розмовляють? Яка їхня соціальна поведінка? Чи *такого* життя ви хотіли б для себе?

Як то кажуть, ми є середнім арифметичним п'ятірки тих людей, із якими проводимо найбільше часу. І *що* вони являють собою насправді, показують наша вимова, наш словниковий запас та наша поведінка в суспільстві. Можливо, після такого погляду збоку вам захочеться завести кілька нових друзів, людей, чия поведінка буде вам подобатися. Для встановлення нових контактів, для розширення кола спілкування відвідуйте різноманітні клуби за інтересами, громадські організації, гуртки та семінари. Пасивна позиція результату не дасть. Вам, напевне, уже доводилося мати справу з різними людьми, але це не відбилося на ваших комунікативних навичках та не відшліфувало манери. Тут допоможе лише цілеспрямована та делікатна взаємодія людей.

Ще я наполегливо раджу вам обміркувати, наскільки ви самі важливі для інших. Чи можете бути корисними для них, бути опорою в чомусь та щиро цікавитися їхніми справами? Щоб заслужити привілей бути з людьми, яких ви обрали, ви й самі мусите мати щось для них корисне. І тут, знову ж таки, вам доведеться докласти неабияких зусиль. Необхідно буде стати уважним до інших, стати цікавим для них (детальніше про це в розділах 8—12).

Зверніть на це увагу. Подумайте про це. І продовжуйте уявляти себе людиною, якою хотіли б стати.

*Невимушена легка бесіда — це те, чого навчаються практикою.*

Ви можете взятися до навчання просто зараз. Для цього треба почати дивитися на себе як на людину товариську та привітну. Але ви зразу ж запитаете: «А скільки часу все це потребуватиме?»

Маю на це дві відповіді:

- Це залежить від обставин, бо на засвоєння людиною потрібних навичок мовлення впливає чимало факторів.
- А наскільки ці навички вам узагалі потрібні?

Тут усе просто: якщо ви дійсно цього хочете, то навчитеся дуже швидко. Тож чи готові ви розвивати ці навички? І чи захочете докласти зусиль, щоб ваше мовлення стало легким?

Якщо ви відповіли «так», то ви саме та людина, для якої я написала цю книгу. Якщо ж ви сказали «ні», то, будь ласка, віддайте книгу тому, хто скаже «так».

### *Як вели бесіду в давні часи*

Б'юсь об заклад, ви й не знали, що вже більш як 500 років у світі існує жвавий попит на книги та посібники з мистецтва спілкування. Вражає, наскільки мало впродовж століть змінилися поради, і так чи інак вони актуальні й нині. Ми можемо навіть сягнути на більш ніж 2000 років углиб віків — і знайти там основні правила бесіди, викладені Цицероном, римським оратором і філософом, у трактаті «Про обов'язки» (*De Officiis*):

- Висловлюйтеся чітко.
- Висловлюйтеся вільно, але не надто багато, особливо коли інші чекають своєї черги.
- Не перебивайте.
- Будьте ввічливі.
- До серйозних питань ставтеся серйозно, а до менш важливих — із тактом.
- Ніколи не критикуйте людей за їхніми спинами.
- Торкайтеся тем, які цікаві всім.
- Не висловлюйтеся про себе.
- Перш за все, ніколи не втрачайте самовладання.

Тут нема що заперечити, чи не так? Сюди можна також додати й декілька безцінних висловлювань великого Дейла Карнегі, неперевершеного автора книг із серії «допоможи собі сам», із його самовчителя «Як здобувати друзів і впливати на людей» (*How to Win Friends and Influence People*) (1936):

- Виявляйте непідробний інтерес до інших людей.
- Усміхайтеся.
- Запам'ятовуйте імена людей.
- Будьте гарним слухачем.
- Розмовляйте про те, що цікаве вашому співрозмовнику.
- Змусьте співрозмовника почуватися важливим для вас, і зробіть це від щирого серця.

На цьому, мабуть, і все. І тут ви запитаете: «Гаразд, от я і знаю правила. Тепер я навчився?» Хм-м, мабуть, таки ні. Якби для самовдосконалення достатньо було лише списку правил, то людей із зайвою вагою не було б узагалі.



Тож зрозуміло, що намагання змінити себе вимагає чогось набагато більшого, ніж просто купити правил.

Щоб реально змінити манеру спілкування, потрібно зробити цілу низку кроків:

1. Оцініть свій стиль розмови та поміркуйте, що необхідно змінити в ньому.
2. Подумайте, що вам дасть зміна манери спілкування.
3. Систематично змінюйте свої звички.

Ці кроки складають основу навчання. Тож застосуємо їх у дружній бесіді.

### *Оцінюємо власний стиль розмови*

Нам би дуже стало у пригоді вміння виходити зі свого тіла, щоб подивитися збоку на себе та на свою поведінку. Бо люди зазвичай не мають жодного уявлення про те, яке враження справляють на інших.

Добре, звісно, було б, якби в цьому вам тактовно допоміг хороший приятель. Якщо ж такого друга нема — як у багатьох із нас, — але ви по-справжньому хочете з'ясувати, якою є ваша поведінка під час розмови в реальному часі, то багато вам розповість аудіозапис. Зрозуміло, що конкретна ситуація та співрозмовники певною мірою впливатимуть на вас, утім ви зможете отримати корисну інформацію, якщо просто підслухаєте себе. Під час прослуховування запису я вам порадила б ставити собі такі питання:

*Це вільна розмова для обох сторін чи хтось зі співрозмовників не дає іншим і слова вставити?*

## Про автора



Grace Image

І знову про мене.

Ви не помилилися б, якби подумки назвали мене «логопед», адже саме із цього я й починала кар'єру після закінчення Північно-Західного університету\*, де здобула ступінь доктора філософії за спеціальністю «комунікативні розлади». От пригадайте, чи не було у вашій родині когось, хто заїкався, або, може, хтось із ваших батьків пережив інсульт, або хтось народився із серйозною проблемою зі слухом чи церебральним паралічем? Саме робота з такими випадками й мала стати моїм майбутнім, коли я відкривала свій кабінет в одній із будівель медичного призначення, яка прилягала безпосередньо до однієї маловідомої лікарні.

Але на шляху до цієї кар'єри сталося дещо дивне й навіть потішне. На прийом до мене частіше просилися не ті, хто мав діагностовані проблеми з вимовою-мовою-слухом, а медики та інші працівники цієї лікарні. Я здогадувалася, що причиною могла бути як наявність у мене докторського ступеня, так і безпосередня близькість для них мого кабінету. Подальше «велике коригування» в роботі мого кабінету полягало в тому, що я відмовилася від діагностич-

---

\* Північно-Західний університет (англ. *Northwestern University*) — один із найстаріших університетів у штаті Іллінойс, США.

них категорій пацієнтів і почала вислуховувати «плачі в жилетку». Ось так я і перейшла від лікування пацієнтів до допомоги клієнтам, від роботи логопеда до персонального тренера-консультанта з мовлення.

Моїх нових клієнтів непокоїло, яке враження вони справляли через свою манеру говорити, або ж їх охоплювала непереборна тривога, коли їм треба було виступати з доповідями чи презентаціями на конференціях. Були й люди, у чиєму довгому переліку різних технічних навичок не було навички чітко висловлюватися. Вони почувалися дуже невпевнено, спілкуючись із кимось, хай то був представник адміністрації, лікар чи медсестра. Загрозливих розмірів набувало питання професійної зрілості та авторитету, а також були наявні й соціально-класові відмінності, які теж тривожили моїх клієнтів. І всі ці проблеми виявилися типовими для всіх моїх клієнтів протягом усієї моєї подальшої кар'єри тренера з мовлення. Переконана, що й вас теж непокоїло, як ваша манера спілкування діє на інших.

Багато із цих проблем зі спілкуванням я описала у своїй книзі «Саме так ви це й кажете, або Як навчитися розмовляти розбірливо, літературно правильно та зрозуміло» (*It's the Way You Say It: Becoming Articulate, Well-Spoken, and Clear*). Індивідуальні проблеми моїх клієнтів навчили мене дечого про особисте спілкування в соціумі; і про значну частину тих проблем в аспірантурі не викладають. І, звісно ж, там ніколи й не згадували про легку побутову «світську» бесіду.

Популярне видання

ФЛЕМІНГ Керол

**Говорити легко та невимушено.  
Як стати приемним співрозмовником**

Головний редактор *С. І. Мозгова*  
Відповідальний за випуск *А. В. Альошичева*  
Редактор *К. В. Новак*  
Художній редактор *А. В. Белякова*  
Технічний редактор *В. Г. Євлахов*  
Коректор *Р. С. Маринич*

Підписано до друку 06.02.2020. Формат 75х108/32. Друк офсетний.  
Гарнітура «Literaturpaua». Ум. друк. арк. 11,25.  
Наклад 3000 пр. Зам. № .

Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля»  
Св. № ДК65 від 26.05.2000  
61001, м. Харків, вул. Б. Хмельницького, буд. 24  
E-mail: [cop@bookclub.ua](mailto:cop@bookclub.ua)

Віддруковано з готових діапозитивів на ПП «ЮНІСОФТ»  
Свідоцтво ДК №3461 від 14.04.2009 р. [www.unisoft.ua](http://www.unisoft.ua)  
61036, м. Харків, вул. Морозова, 13Б

**UNISOFT**

---

**Флемінг К.**

Ф71 Говорити легко та невимушено. Як стати приемним співрозмовником / Керол Флемінг ; пер. з англ. Ш. Нодя. — Харків : Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2020. — 240 с.

ISBN 978-617-12-7634-5

ISBN 978-1-5230-9405-9 (англ.)

УДК 159.9