

Содержание



Введение	17
Наш опыт	19
Наши клиенты	21
Наш метод	23
Ваши преимущества	25
Чего вы можете не знать	27
Структура книги	27
Как читать эту книгу	29
Как извлечь из книги максимальную пользу	29
Ждем ваших отзывов!	31
<i>Часть I. Психология первого впечатления</i>	33
Глава 1. Как формируется первое впечатление	35
Фильтр	37
Ошибки взгляда через фильтр	38
Глава 2. Как влиять на чувства окружающих	41
Четыре типа восприятия	42
Грань 1: как вы себя чувствуете во время разговора?	44
Грань 2: что вы чувствуете по отношению к другому человеку?	45
Грань 3: что чувствует другой человек по отношению к вам?	45

	Грань 4: как себя чувствует другой человек?	46
	Достижение своей цели – шаг навстречу другому	50
Глава 3.	Четыре универсальных социальных дара	51
	Признание	51
	Единение	52
	Улучшение настроения	53
	Сообщение новой информации	54
	Значение равновесия	55
	Что вы дарите?	56
	Резюме	58
<i>Часть II. Семь основных аспектов первого впечатления</i> 61		
Глава 4.	Доступность	63
	Ваша доступность	65
	Содержание: что говорить после приветствия	86
	Резюме	91
Глава 5.	Хватит о себе, проявите интерес к окружающим	95
	Процесс: как вы проявляете свою заинтересованность	97
	Стиль: интенсивность вашего интереса	116
	Резюме	124
Глава 6.	Тема разговора	127
	Процесс: организация беседы	129
	Ваш стиль ведения беседы	143
	Содержание: выбор темы разговора	153
	Резюме	158
Глава 7.	Раскрыть свои карты: открытость	163
	Процесс: как мы раскрываемся	165
	Стиль открытости: намеки на ваше эмоциональное состояние	170
	Содержание: что раскрывать	177
	Резюме	184

Содержание 9

Глава 8.	Найти ритм: динамика разговора	189
	Ваши энергозатраты	190
	Синхронность	201
	Резюме	204
Глава 9.	Взгляд на мир: мировосприятие	209
	Стиль: проявление вашей сути	211
	Содержание: что вы выбираете	228
	Резюме	231
Глава 10.	Самовыражение: тонкости сексуальной привлекательности	235
	Процесс: проявление сексуальной привлекательности	237
	Стиль: интенсивность вашей сексапильности	250
	Резюме	256
<i>Часть III. Ваш личный стиль первого впечатления</i>		259
Глава 11.	Осознанность: делаю ли я это?	261
	Какое впечатление вы производите на самом деле?	261
	Этап 1: ваша социальная щедрость	262
	Этап 2: изучите аспекты первого впечатления	264
	Этап 3: определение лучших и худших типов поведения	265
	Этап 4: отражение ваших “тонких струн”	265
	Этап 5: размышления о том, как люди реагировали на вас в прошлом	267
	Этап 6: помощь друга	268
	Этап 7: синтез	271
	Этап 8: исследование своего идеального стиля	272
	Этап 9: идентичность препятствий на пути к идеалу	273
Глава 12.	Ликвидация пробелов	275
	Стратегия: психологический подход	276
	Первый шаг на пути к изменениям	279
	План для достижения успеха	281
	Переход к другой цели	283

Глава 13. Работа над ошибками: преодоление негативного первого впечатления	285
Прямой подход	287
Косвенный подход	292
Резюме	294
Глава 14. Понимание слабых сторон	297
“Переконструирование”	298
Подумайте о своих фильтрах: ваши предубеждения	300
Искажения восприятия, возникающие из-за недостатка внимания	303
Смена курса	304
Запрет на недовольство	305
Резюме	306
Заключение	307
Литература	309
Глава 4. Доступность	309
Глава 5. Хватит о себе: проявление интереса к окружающим	310
Глава 6. Тема разговора	310
Глава 7. Раскрыть свои карты: открытость	311
Глава 8. Найти ритм: динамика разговора	311
Глава 9. Взгляд на мир: мировосприятие	312
Глава 10. Самовыражение: тонкости сексуальной привлекательности	313
Глава 13. Работа над ошибками: преодоление негативного первого впечатления	314
Глава 14. Понимание слабых сторон	314
Предметный указатель	316

ГЛАВА 7

Раскрыть свои карты: открытость



За исключением обсуждения внешних событий — мира вокруг нас — большинство бесед состоит из обмена собеседниками личной информацией: опытом, чувствами, намерениями. Вы делитесь со своим партнером всем тем, о чем он никогда не узнал бы, если бы вы сами ему об этом не рассказали. Другими словами, вы раскрываете собеседнику свою индивидуальность. Обсуждение общих тем демонстрирует ваш интеллектуальный уровень, а открытый разговор о своем личном опыте и чувствах — это своего рода “самораскрытие”, или ваша эмоциональная самопрезентация.

Открытость — мощный аспект первого впечатления. Раскрываясь перед окружающими, вы становитесь для них интересными и привлекательными. Разумная открытость поможет вам контролировать “темп” развития отношений. Решившись пойти на сближение, вы можете открыться партнеру немного больше и рассказать о себе что-нибудь очень личное. Если вам необхо-

димо немного “затормозить” отношения, станьте чуть более закрытым.

При знакомстве с новым человеком зачастую возникают вопросы: “Что мне рассказать о себе? Стоит ли говорить об *этом*? Может, они сочтут меня ненормальным(ой), если узнают о *том*?” Порой вам не хочется раскрывать свои карты — вы боитесь остаться непонятым или, что еще хуже, отвергнутым. С другой стороны, иногда вы можете блефовать (идти на ложную откровенность) в надежде быть принятым в определенный круг людей.

Открытость является четвертым аспектом первого впечатления. Она созвучна третьему аспекту — предмету разговора на первой встрече, но больше касается личной информации. В этой главе мы рассмотрим процесс проявления открытости, ее стиль и содержание. Процесс — это правила игры, т.е. способы, которыми вы раскрываетесь перед собеседниками. Стиль определяется пассивностью или активностью вашего поведения: вы сразу выкладываете все карты на стол или открываете их в процессе игры? Содержание же — это те карты, которыми вам приходится играть, та личная информация, которую вы готовы предоставить окружающим.

Мы выяснили, что большинство людей вначале показывают козырные карты (свои достоинства) и прячут мелкие (слабости). Однако ваша манера проявления открытости говорит о вас больше, чем то, *что именно* вы раскрываете собеседнику.

ПРОЦЕСС: КАК МЫ РАСКРЫВАЕМСЯ

Зачастую беседы, которые начинаются как официальные и отстраненные, со временем становятся личными и переходят в теплые взаимоотношения. Но бывает и наоборот. Как мы подчеркивали в главе 6, успешное общение предполагает соблюдение определенных ритуалов.

Разминка

Первый шаг — это разминка, включающая обмен личной информацией. Происходит это следующим образом: собеседники представляются друг другу, сообщают о своем самочувствии в данный момент, рассказывают о том, где они живут, чем занимаются и откуда родом. Эти темы стандартны для первого разговора.

Зная, что вам предстоит знакомство, продумайте заранее ответы на эти неизбежные вопросы. Даже если вас смущают некоторые факты собственной биографии, но вы отвечаете честно и открыто, в глазах своего собеседника вы будете выглядеть привлекательным и уверенным в себе человеком. Не следует говорить о себе слишком серьезно — легкая самоирония поможет вам растопить лед первой встречи. Будучи не в восторге от своей работы в сфере телемаркетинга, расскажите собеседнику о *достоинствах* этой деятельности. А если вы временно живете вместе с родственниками, можете шутливо сообщить: *“У меня опять все дома!”* Смущаясь же и отвечая на подобные вопросы неохотно и уклончиво, вы дадите окружающим повод заподозрить, что вы что-то скрываете. Ваши собеседники, обладающие бур-

ной фантазией, способны в этом случае сочинить сценарий, который будет хуже, чем любая реальность.

Рассел обратился в *First Impressions, Inc.* после нескольких неудачных свиданий. Этот энергичный молодой человек, обладатель многих интересных хобби, увлекающийся спортом и принимающий участие в соревнованиях по гребле, не понимал, в чем причина его поражений в общении с противоположным полом. Было заметно, что Рассел — веселый и умный парень, но консультанту показалось, что он *чего-то недоговаривает...*

Во время моделируемого свидания Сюзан спросила Рассела, чем он занимается. Он неопределенно махнул рукой и быстро сменил тему, оставив Сюзан в недоумении. И хотя у них завязалась оживленная беседа о гребле, Сюзан поняла, что молодой человек что-то скрывает. Она даже стала сомневаться в словах Рассела относительно его многочисленных хобби. На обсуждении Рассел признался, что он бросил работу. Но отнюдь не сам факт этого, а нежелание Рассела говорить на болезненную для него тему обусловило негативное и недоверчивое отношение к нему Сюзан. Поэтому если вы уклоняетесь от ответов на общие вопросы, вас могут считать скрытным и подозрительным.



Самоконтроль

Могу ли я свободно и не смущаясь рассказать о том, где живу, о своей работе и родственниках? Есть ли вопросы, на которые я постараюсь не отвечать или намеренно исказить ответы?



Игра по правилам

Неписанные правила “разминки” известны большинству людей.

Задавая собеседнику общие вопросы и предоставляя ему информацию о себе, вы посылаете сигнал: “У меня все в порядке”. Успешно состоявшаяся разминка — основа, на которой строятся все последующие взаимоотношения — позволяет собеседникам легко перейти к более значимому общению.

Конечно, приветственный ритуал не является догмой. Каждая беседа имеет свой собственный ход и развитие. Но проигнорировав правильную последовательность развития знакомства и начав разговор как вам вздумается (с темы, которая вертится на языке), не предоставив партнеру достаточной первоначальной информации, вы добьетесь того, что вас сочтут эксцентричным и странным человеком. При этом не исключена вероятность того, что вы поставите в неловкое положение и своего собеседника.

Рассмотрим пример одной из наших клиенток, **Бетти**, писательницы из Нью-Джерси. Вот как началось ее свидание.

Ник встретил Бетти в кафе, улыбнулся и представился. Он извинился за опоздание и поинтересовался, долго ли ей пришлось ждать.

“Нет, всего 10 минут, — мило ответила Бетти. — Я читала газету, и меня заинтересовала статья о Мексике. Мне это особенно интересно, потому что я жила там после окончания школы. Это великолепная страна, и я часто вспоминаю ее. Однажды мне довелось встретиться с помощником министра...”

Бетти начала долгое повествование о своих приключениях в Мексике. Нику было неловко на протяжении всей встречи. Он чувствовал, что Бетти втянула его в разговор, ни слова не сказав о себе. Собеседница показалась ему интересной, но несколько эксцентричной и легкомысленной. Дискомфорт Ника возник не из-за скрытности Бетти, он был связан с нарушением приветственного ритуала.



Самоконтроль

Не забываю ли я обменяться с новым знакомым ритуальными фразами, прежде чем перейти к обсуждению других тем?



Игра своими картами

Итак, что делать после разминки? Как перевести разговор на следующий уровень?

Если вы хотите больше узнать о своем собеседнике, побольше рассказывайте о себе, но при этом учитывайте *значимость* личной информации, которую вы ему предоставляете, — будь то ваше происхождение, опыт, чувства или планы на будущее. Поступая подобным образом, вы демонстрируете свою доступность и открываете каналы для дальнейшего взаимодействия.

Например, **Элисон**, одна из наших клиенток, рассказала о приятной встрече на благотворительном аукционе. Ее новая знакомая, Лена, сообщила, что очень любит античное искусство и мечтает оставить работу в страховой компании, чтобы открыть свой собственный антикварный магазин. Но ее мужу не нравится эта затея,

поскольку он довольно консервативен. Услышав это, Элисон прониклась доверием к Лене и сказала, в свою очередь, что тоже хотела бы изменить свою жизнь, хотя успешно проработала в сфере бизнеса целых десять лет. Они помечтали о будущем и обсудили обстоятельства личной жизни. Между Элисон и Леной завязались теплые отношения, а впоследствии они стали близкими подругами.

Запомните: если вы немногословны в высказываниях о себе, людям трудно установить с вами контакт и общение окажется ограниченным. Такой вариант поведения целесообразен в том случае, если вы не хотите продолжения отношений. С другой стороны, ваша чрезмерная многословность способна ввести окружающих в замешательство. Как и всегда, главное — соблюдать баланс!

**БЫТЬ ИЛИ НЕ БЫТЬ... ОТКРОВЕННЫМ?
ВОТ В ЧЕМ ВОПРОС!**

Рассказывая людям о себе, вы способствуете формированию собственного “портрета” в их глазах. Большинство людей способны оценить проявленную вами открытость, которая означает: “Я рад, что мы познакомились, я тебе доверяю и хочу, чтобы мы стали ближе друг другу”. Открытость способствует установлению взаимной симпатии и теплых отношений. Исследователи определили, что большей популярностью пользуются люди, которые не боятся быть откровенными, а не замкнутые и скрытные. Когда вы с кем-то делитесь личной информацией, ваше отношение к этому человеку меняется в лучшую сторону.

Соответствие ваших сигналов

Если вы когда-либо играли в покер, вы знаете, как неприятно (по крайней мере, одному из игроков), когда игра не движется с одинаковой скоростью для обоих. То же происходит, когда вы делитесь личной информацией. Например, если ваш собеседник сокрушается, что он, к сожалению, редко видится со своей семьей и очень скучает по жене и детям, а вы лишь кивнете головой: “Угу”, — ему, вероятно, станет неловко. С другой стороны, было бы ужасно, если бы вы ответили, к примеру, так: “Я и сама не видела свою мать десять лет, она ничемная женщина, и я никогда не забуду, как она со мной обращалась в детстве”. Это все равно, что позволить чужому человеку копать в своем грязном белье. Вряд ли это доставит ему удовольствие. Как и в покере, общение будет для вас приятнее, если вы позаботитесь о том, чтобы раскрываться в равной степени с собеседником.

**Самоконтроль**

Обращаю ли я внимание, как себя чувствуют мои собеседники, когда я рассказываю о себе, и сходны ли наши уровни открытости?

**СТИЛЬ ОТКРЫТОСТИ: НАМЕКИ НА ВАШЕ
ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ**

Мы обсудили процесс проявления открытости: ритуальное начало знакомства, сообщение личной информации и соответствие уровней открытости собеседни-

ков. Однако независимо от этого процесса каждый из нас обладает особым стилем открытости. Стиль проявляется в том, насколько подробна информация, которой вы делитесь с другими людьми, а также насколько естественно вы это делаете. Мы пришли к выводу, что люди очень тонко чувствуют стили друг друга и опираются на них, оценивая своих собеседников. Возможно, многие из нас подсознательно допускают, что стиль, которым собеседник выражает свою открытость, отражает его эмоциональное состояние, а также его потребности, и по нему можно судить, чего ожидать от данного человека в дальнейшем. Поразительно, как порой люди определяют для себя судьбу дальнейших взаимоотношений с новыми знакомыми!

Одни люди полностью осознают свой стиль открытости, другие даже не задумываются об этом; но такой стиль присущ каждому из нас. Далее мы рассмотрим различные (удачные и отталкивающие) приемы представления себя окружающим.

Сделайте так, чтобы вас узнали

Дана, одна из наших клиенток, рассказала о знакомстве на корпоративной вечеринке с новым коллегой, Виктором. Они подошли к бару, чтобы заказать напитки. Виктор похвалил интерьер ресторана и поинтересовался мнением Даны. Затем он спросил, интересуется ли девушка искусством. Дана призналась, что любит графику, и спросила Виктора о его хобби. Он ответил, что увлекается скульптурой и проводит все выходные в студии. Дана была заинтригована и попросила его рассказать поподробнее о своем увлечении. Виктор объяс-

нил, что хотя это не служит его основным заработком, он уже продал много своих произведений. Недавно у него даже была персональная выставка.

Вам приходилось узнавать необычный факт, задав простой вопрос? Это намного интереснее, чем узнать об этом факте, спрашивая “в лоб”. Виктор проявил себя обаятельным и внимательным человеком, поинтересовавшись внутренним миром Даны, и затем подробно ответил на ее вопросы. Дана также отметила, что Виктор не перебивал ее рассказами о своих талантах и достижениях и не старался навязать ей свое мнение, когда она говорила о своем отношении к искусству.

Попрошавшись с Виктором, который предложил подвезти ее домой, Дана поймала себя на мысли, что ей хотелось бы встретиться с ним снова.

“Повестка дня” открытости

Многие люди стремятся продемонстрировать при знакомстве свои лучшие качества — ум, щедрость, финансовый успех, популярность. Однако не всем удается быть такими естественными, как Виктор. Иногда нам хочется “блеснуть” своими достоинствами, и здесь нас подстерегает очередная ловушка — “повестка дня” открытости. Неосознанно мы формируем перечень своих позитивных качеств (“список достоинств”) и не можем успокоиться до тех пор, пока не поделимся всеми ими с собеседником. Есть множество способов проявления “повестки дня”. Это и хвастовство, и использование в беседе “впечатляющих” фактов, и направление беседы в наиболее выгодное русло, где есть возможность проявить себя во всей красе.

Церемония хвастовства

Открытое и чрезмерное предоставление окружающим положительной информации о себе считается хвастовством. Поскольку явное бахвальство заметно невооруженным глазом, люди зачастую используют более ухищренные способы, чтобы завуалированно подать “впечатляющие” факты. Так, распространено употребление в разговоре имен известных и популярных людей, с которыми встречались или знакомы. Предметом хвастовства нередко становится финансовое или профессиональное положение человека, или... ресторан, где он обычно обедает. Удивительно, но некоторые умудряются похвастаться даже полученным комплиментом, например: “Тот клиент сказал мне, что я самый толковый юрист из всех, с кем ему доводилось работать”. Люди прибегают к саморекламе с намерением показаться более интересными или значительными, но на самом деле сообщают окружающим об отсутствии чувства меры.

**Самоконтроль**

Случается ли мне попадаться на удочку “повестки дня” открытости? Есть ли излюбленные факты, касающиеся меня лично, которые мне хочется вставить в любой разговор?



“Повестка дня” открытости может сформироваться у вас на первом свидании, на собеседовании с работодателем или при знакомстве с клиентом. Небольшая “повестка дня” открытости иногда возникает и при обычном общении. Вы действительно можете поразить

собеседника моделью своей машины или своим служебным положением. Но не удивляйтесь, если возникнут “побочные эффекты” и вы покажетесь ему тщеславным и напыщенным. Кроме того, открытое хвастовство может сообщить окружающим, что вы не уверены в том, что интересны сами по себе, без регалий, и остро нуждаетесь во внимании, уважении и признании посторонних.

Стиль “между прочим”

Иногда “повестка дня” представляет собой фразу, произнесенную *как бы между прочим*, которая в целом относится к разговору, но нацелена на то, чтобы ввести в него “примечательную” информацию.

БРЭНДОН: А что ты сегодня делала?

АЛЕКСАНДРА: Я выбирала подарок для своей сестры.

Купила ей свитер из кашемира. Я уверена, что *это единственный вид шерсти, который стоит носить*.

БРЭНДОН: Как интересно! Уверен, подарок ей понравится.

АЛЕКСАНДРА: Я тоже. На этой неделе я хочу пригласить ее и родителей на обед. Хочу приготовить лосося со свежим чесноком и зеленым горошком, *я питаюсь только свежими и полезными продуктами*.

Вот пример применения стратегии “между прочим”.

КЭРОЛ: А где ты живешь, Марк?

МАРК: В Инглвуд-Клифс, ты знаешь, где это? Как раз за городом, *у меня там два акра земли и отличный дом с окнами на реку*.

МОЙ ДРУГ ОДНАЖДЫ ВСТРЕТИЛ
МАДОННУ

Нередко для того, чтобы расположить к себе окружающих, люди используют силу ассоциаций. Многие подчеркивают для этого свою связь с успешными людьми, например, упоминая, что их ребенок ходит в одну школу с отпрыском знаменитости. Им хочется обладать хоть какими-то чертами популярных людей или, по крайней мере, отражаться в лучах их славы.

Исследователи изучили способы, которыми люди пытаются запечатлеть себя в лучах чужой славы. Оказалось, что, подчеркивая из стремления самоутвердиться свои связи с успешными людьми, многие тем не менее понимают, что навязчивое хвастовство до добра не доведет. Поэтому они стремятся не перегнуть палку, предпочитая более завуалированные способы.

Но ясно одно: если ваш собеседник “вскольз” упоминает какое-то “громкое” имя, он хочет вас поразить.

КЭРОЛ: Как интересно! Мне так нравится жить за городом. А ты оттуда родом?

МАРК: Нет, я переехал в Инглвуд пару лет назад. До этого я жил в городе, у меня была великолепная трехкомнатная квартира на 20-м этаже, было здорово там жить, но потом я стал скучать по природе и свежему воздуху.

Мимолетная информация Марка и Александры (из предыдущего примера), произнесенная как бы между прочим, интересна, но этот стиль самораскрытия основан на приукрашивании реальных фактов и желании поразить собеседника как можно более яркими деталями. Признак такой приукрашенной откровенности — акцент на *особенности* чего-либо (кашемир) или *количестве* (два акра, три комнаты) при разговоре на общую тему. Если поймаете себя на том, что рассказываете что-то пикантное из своей жизни, знайте: вы неосознанно посылаете сигнал о том, что задались целью поразить собеседника.



Самоконтроль

Рассказывая о себе, я жду, когда меня начнут спрашивать о деталях, или спешу пустить собеседнику пыль в глаза?



Как мы уже отмечали, даже *незначительные фрагменты* информации, которую вы предоставляете о себе окружающим, могут послужить для окружающих богатым материалом, основой восприятия и оценки вас *как личности*. Вы произведете хорошее впечатление, если позволите другим “открывать” вас. Но остерегайтесь прибегать к “повестке дня” открытости и воздержитесь от предоставления кричащей (“впечатляющей”) информации о себе.

СОДЕРЖАНИЕ: ЧТО РАСКРЫВАТЬ

Мы уже поговорили о процессе проявления открытости. Теперь речь пойдет о ее содержании. О чем конкретно следует говорить при знакомстве? Безусловно, единого правила нет. На первой встрече будут уместны даже самые невероятные обсуждения, но только в том случае, если собеседник проявляет к теме искренний интерес и пытается выяснить подробности. Однако следует помнить, что некоторые темы могут нести позитивный “заряд”, в то время как другие будут оказывать негативное влияние на одного или обоих участников диалога.

Страстность — позитивна

Лицо Берты светится, когда она говорит о латинской музыке. Энтузиазм Роберта по поводу его работы юристом заразителен. Луиза обожает рассказывать о своей собаке. Личные пристрастия впечатляют. Повествуя о том, что действительно волнует вас в жизни, будь то ваша работа, любовь к утренним пробежкам или фантастическим фильмам, вы посылаете своим слушателям позитивные сигналы. Это происходит потому, что ваш страстный рассказ как бы дает возможность вашим собеседникам пережить ваш опыт. Ваш язык жестов, сопровождающий страстный рассказ, — жесты, улыбка, смех, — привлекает и волнует окружающих. Ваша пылкость свидетельствует о том, что вам приятно находиться в этой компании и, более того, что вы сами несете ответственность за свое счастье и благополучие. Это очень привлекательная черта.

Неуверенность — привлекательна

Когда мы говорим о важности первого положительного впечатления, то не всегда понимаем, что проявление уязвимости также играет определенную роль. Проявление слабости или неуверенности, особенно когда вы с юмором признаете эти качества, может привлечь к вам внимание окружающих. “Заразившись” вашей непосредственностью, окружающие легче раскроют вам свои слабости, что позволит вам испытать единение и тем самым укрепить отношения.

Наш клиент **Томми** — хороший тому пример. Когда консультант спросил его о работе, Томми объяснил: “Мне очень нравится моя работа и мои коллеги. Для меня это очень важно, потому что после окончания университета мне было непросто найти работу, а когда мои поиски увенчались успехом, то спустя неделю меня уволили”. (Смеется.) Консультант засмеялась и рассказала о своих сложностях на работе: “Как я тебя понимаю. Однажды я получила плохую характеристику из-за того, что высказала начальнику все, что думаю о методах его руководства. Но потом я сказала себе: “В конце концов, это не самое страшное, что может произойти в жизни”.

Рассказывая о своих проблемах в юности, Томми сразу же вызвал симпатию у консультанта. Не относясь к себе слишком серьезно, он располагал к себе. Как ни странно, не стараясь скрыть свои слабости, вы произведете впечатление сильного, уверенного в себе и открытого человека. Это, в свою очередь, поможет другому человеку раскрыться вам.



Самоконтроль

Легко ли мне признаться в своих слабостях человеку, с которым я только что познакомился?



С другой стороны, не следует на первых встречах поднимать такие темы, как “тяжелая” личная информация, а также жаловаться и выражать недовольство.

Когда откровенность наказуема

Время от времени все мы навязываем своим собеседникам “тяжелые” разговоры, особенно если взволновавшее событие свежо в нашей памяти. Наш клиент **Гарольд**, 40-летний бизнесмен, явно “переборщил” на свидании с Сюзан. Отвечая на вопрос о прошедшем дне, он ответил: “Я только что получил результаты анализов”. Затем он рассказал, что у него рак простаты, но в больнице ему сказали, что результаты анализов на этот раз гораздо лучше, и похоже, что он победил болезнь. Сюзан подбодрила его, отметив, что он, должно быть, вздохнул с облегчением.

При обсуждении консультант Гарольда спросила его о чувствах во время столь откровенного рассказа о своих проблемах со здоровьем. Не задумываясь, Гарольд ответил, что в тот момент думал только о результатах анализов. Это было настолько важное событие в его жизни, что ему хотелось с кем-то поделиться своей радостью. К сожалению, новость Гарольда не произвела ожидаемого эффекта. Хотя Сюзан была искренне рада за Гарольда, она поняла, что единственное, в чем она

может теперь взаимодействовать с Гарольдом, — это поддерживать его и сочувствовать ему. Узнав столь серьезные новости, разве могла она непринужденно болтать с ним дальше?

Любой разговор о ее работе или о понравившемся ей фильме показался бы мелким и неуместным, почти оскорбительным по сравнению с проблемами Гарольда. Так, очень искренний и интересный человек запомнился Сюзан всего лишь как “человек, который болел раком”.

Ситуацию Гарольда нельзя назвать типичной. Однако время от времени мы делимся тяжелыми новостями, не задумываясь, какой стресс может получить человек, который едва вас знает.

УВАЖЕНИЕ ИЛИ ПОНИМАНИЕ

Когда приходится говорить о себе, мужчины и женщины выбирают разные темы. Мужчины предпочитают рассказывать о своих успехах в бизнесе и финансах, а женщины больше говорят о своих чувствах и личных проблемах.

Социолингвисты считают, что гендерные различия — результат противоположных целей общения.

- Мужчины ищут уважения.
- Женщины стремятся к пониманию.

Такие стили общения приводят к сходным последствиям, что мы наблюдали на примерах многочисленных клиентов. В поисках уважения мужчина *отдаляется* от женщины, а женщина в поисках понимания *надоедает* мужчине.

Одним словом, мы не всегда производим желаемое впечатление на противоположный пол. Осознав это, мы можем научиться контролировать и менять пришедший нам стиль общения. Мужчинам стоит хотя бы время от времени больше говорить о чувствах, которые они испытывают к дорогим им людям, и немного меньше хвастаться своими достижениями. Женщины могут меньше рассказывать о чувствах, а проявлять больше интереса к социальной жизни и делиться с окружающими своими успехами. Эти умения помогут каждому из нас завоевать уважение и понимание, к которым мы все так стремимся. Помимо разного содержания открытости мужчины и женщины по-разному ведут себя при знакомстве. Исследования показывают, что женщины обычно более открыты при знакомстве, чем мужчины. Однако мужчины признают, что личная беседа способствует более глубоким взаимоотношениям, и готовы на большую откровенность, если надеются на повторную встречу. Любой мужчина открывается своей собеседнице гораздо охотнее, если считает, что женщина уважает его и доверяет ему. Поэтому, женщины, обратите внимание на мужчину, который откровенен с вами уже на первой встрече. Это значит, что он надеется продолжить ваши отношения или полагает, что он вам понравится.

Значение ограничений

Какие разговоры считаются “тяжелыми”? Хотя определенных правил относительно уместности той или иной информации не существует, следует не раз поду-

мать, стоит ли все-таки делиться информацией, вынуждающей вашего собеседника выступать в роли сердобольного слушателя и утешителя. Такая важная позитивная информация, как хорошие результаты анализов в случае с Гарольдом, обязывает собеседника ограничиться словами поддержки или одобрения. Что уж говорить о более серьезной и менее радостной “тяжелой” информации...



Самоконтроль

Замечал ли я, как мой новый знакомый произносил что-то вроде “Мне так жаль это слышать” или “Как ужасно!”? Не создаю ли я себе имидж человека, который остро нуждается в поддержке и/или жалости?



Помните, от того, что вы будете рассказывать на первой встрече, зависит общее впечатление о вас как о личности. Даже если беседа заходит в очень личное пространство, постарайтесь удержаться от разговора на “тяжелые” темы. Возможно, проблема, какой бы она ни была болезненной для вас в данный момент, в конце концов как-то разрешится — вы уверены в этом! А собеседнику может показаться, что ваша жизнь держится на волоске, что она полна забот и волнений и что вы полностью погружены в свои мрачные мысли. Прежде чем раскрыть собеседнику негативные аспекты своей личной жизни, подумайте, как вы будете выглядеть в его глазах: как человек, болевший раком, как счастливый человек, как меломан или как заботливый дедушка?

Жалоба как объяснение

Жалобы — это собственная версия банальностей или “беседы в деталях”, о которых говорилось в главе 6. И подобно банальностям, они совершенно не подходят для развития хорошей беседы. Даже самая незначительная негативная личная информация или жалобы (особенно если они многочисленны) могут испортить самый удачный разговор. Например, одна наша клиентка, **Пэгги**, 30-летняя управляющая банком, жаловалась на непреходящую усталость, отсутствие свободного времени, ссоры с любимым человеком и постоянные стычки с руководством. И все это она умудрилась рассказать за час, последовавший после “знакомства” с нашим консультантом. При этом Пэгги говорила о своих родственниках и работе ярко и с долей юмора.

Во время обсуждения встречи консультант отметил, что в данный момент у нее, кажется, накопилось много проблем. Пэгги была удивлена такими словами. Когда он перечислил внушительный список жалоб, она ответила: “О, я просто хотела поддержать разговор... Это все мелочи жизни, они не доставляют мне особых хлопот”. Пэгги считала, что ее воспринимают как искреннюю и приятную женщину. Однако консультанту она показалась удрученной и поглощенной своими неразрешимыми проблемами.



Самоконтроль

Не подавляю ли я окружающих своими жалобами?
Случалось ли мне “вываливать” на нового знакомого ворох собственных проблем и трудностей?



Время от времени мы все попадаем в ловушку “жалоб-объяснений”, даже не подозревая об этом. Потому что жалобы, так же как и хвастовство, бывают завуалированными. Вполне естественно испытывать неудачи, и если вы утверждаете обратное, вы выглядите не совсем честным и открытым человеком. Но если вы обрушиваетесь с потоком жалоб на человека, с которым только познакомились, то посылаете ему сигналы о том, что вы поглощены собой, эгоистичны и невыносимо скучны. Помните, что ваши проблемы могут скорее привлечь внимание ваших близких друзей и родственников, чем нового знакомого.

У каждого из нас есть свой жизненный опыт — неотъемлемая часть нашей индивидуальности. Однако вы должны очень осторожно подходить к выбору информации, которой собираетесь поделиться при знакомстве с новым человеком. Ваши увлеченность и страстность, а также признание уязвимости производят на собеседника хорошее впечатление, а подробное обсуждение “тяжелых” личных проблем и жалобы ведут к формированию противоположного мнения.

РЕЗЮМЕ

Как видите, личная информация, предоставляемая собеседнику, играет важную роль в формировании первого впечатления о вас.

Личная информация позволяет окружающим узнать, кто вы есть на самом деле, и найти с вами общий язык. Обмен ею ускоряет развитие взаимоотношений.

ЕЩЕ ОДИН СОВЕТ ОТ СКУКИ

Как мы объясняли, люди бывают скучными в общении по ряду причин.

Исследователи просили участников эксперимента прослушать разговор двух людей и оценить их поведение. В результате самой скучной темой разговора единодушно был назван “негативный эгоцентризм”, или, другими словами, жалобы на свои проблемы.

Исследование также показало, какие выводы люди делают о нытиках: *вечно недовольные* кажутся менее привлекательными, менее дружелюбными, менее надежными и более слабыми, чем жизнерадостные люди. По отношению к скучным персонам люди зачастую испытывают возмущение и враждебность. Почему же возникает столь негативная реакция? Авторы исследования полагают, что скучные люди нарушают негласную норму общения, которая “запрещает” всеобщую скуку. Таким образом, навязывая окружающим свои личные проблемы, вы нарушаете общепринятые нормы взаимодействия.

Никогда не жалуйтесь на свои трудности людям, с которыми вы только познакомились!

Каждый раскрывается по-своему, и здесь нет общих рецептов. Но мы подчеркиваем, что есть способы проявления открытости, которые предпочтительнее остальных. Вначале необходимо провести “разминку” и установить атмосферу доверия и комфорта. Когда вы говорите о том, что вас увлекает и вдохновляет, а также

избегаете “тяжелых” тем, вы выглядите страстным и уверенным в себе человеком. Помните, мы говорим только о *начале* взаимоотношений, и у вас еще будет время рассказать о своей жизни подробнее. Немного сдержите свой порыв в начале — и вы заинтригуете собеседника, который сам захочет познакомиться с вами поближе.

Каков ваш стиль проявления открытости? Чтобы определить это, необходимо выявить типы позитивного поведения, которые соответствуют вашему стилю, а также “вычислить” стратегии, которые посылают окружающим негативные сигналы. “Я такой, какой я есть, и пусть все об этом знают!” — можете возразить вы. Однако, как показано в этой главе, человек может продемонстрировать при знакомстве совершенно разные “автопортреты” в зависимости от того, чем собирается поделиться с собеседником и каким образом это делает.

В таблицах представлен ряд способов проявления открытости и сигналов, которые им соответствуют. Задумайтесь над этими типами поведения и определите, поступаете вы так часто, иногда или редко.

ПОВЕДЕНИЕ, СВИДЕТЕЛЬСТВУЮЩЕЕ О ГОТОВНОСТИ ОТКРЫТЬСЯ СОБЕСЕДНИКУ				
Если вы...	В глазах окружающих вы...	Я делаю это...		
		всегда	иногда	редко
делитесь информацией о себе	уверенный в себе, общительный			
соотносите глубину своей открытости с глубиной открытости вашего собеседника	чувствительный, понимающий, безопасный			

<i>Если вы...</i>	<i>В глазах окружающих вы...</i>	<i>Я делаю это...</i>		
		всегда	иногда	редко
проявляете глубокие чувства	чувствительный, открытый, искренний			
делитесь своими увлечениями и интересами	увлеченный, уверенный в себе, самодостаточный			
признаете свою уязвимость, умеете пошутить над своими ошибками	уверенный в себе, обладающий чувством юмора, умный			

ХАРАКТЕРНЫЕ ОШИБКИ

<i>Если вы...</i>	<i>Вам кажется, что вы...</i>	<i>В глазах окружающих вы...</i>	<i>Я делаю это...</i>		
			всегда	иногда	редко
делитесь с собеседником тем, что вас волнует, прежде чем предоставить базовую личную информацию	интересный, искренний	эгоистичный, самовлюбленный, эксцентричный			
рассказываете о себе больше, чем другие	интересный, общительный	скучный, назойливый			
рассказываете о себе меньше, чем другие	загадочный, сдержанный	закрытый, неинтересный, холодный			
предоставляете впечатляющую информацию	значительный, интересный	эгоистичный, нуждающийся в поддержке, самовлюбленный			
жалуетесь на свои проблемы	честный, искренний	скучный, проблемный, нытик			