

Елена Бужнова

Общение как танец

Учимся обнимать словами

Елена Буянова

**Общение как танец.
Учимся обнимать словами**

«Автор»

2022

Буянова Е.

Общение как танец. Учимся обнимать словами / Е. Буянова —
«Автор», 2022

Автор книги, преподаватель джаз-танца, приглашает читателя "прокачать" базовые навыки общения, как свое тело в танцевальном зале, найти свой стиль коммуникации, научиться обходить конфликты, создавать позитивный коридор событий и новое окружение. Ценный опыт молчаливого хореографа, который стал мастером общения благодаря жизни в чужой языковой среде, основан на знании законов коммуникации и танцевальных практик. Книга позволит освободить тело, лицо, найти слова, преодолеть страх общения с незнакомыми людьми, улучшить отношения с близкими. Автор акцентирует внимание на безопасном взаимодействии в ситуации всеобщего недопонимания и разрыва связей. Легко читается, не перегружена теорией, за короткий срок сделает вас человеком, влюбляющим в себя. Книга поможет осознанно найти вторую половинку, полезна всем, кто работает с людьми.

© Буянова Е., 2022

© Автор, 2022

Содержание

Введение	5
Часть 1. Качество каждого шага	7
Глава 1. Почему слова проигрывают жестам	8
Деловая коммуникация	9
Социальное общение	9
Имиджевая коммуникация	10
Глава 2. Искажения общения	12
Кто виноват, или На чьей совести результат разговора	12
Собеседник не зеркало	12
Интерпретация услышанного	13
Почему в споре ничего не рождается?	13
Глава 3. «Не надо мной манипулировать»	15
Откуда ноги растут	15
Женский и мужской типы манипуляций	16
Эмпатия и эмоциональный интеллект	16
Часть 2. Навыки разведчика. Учимся беседовать	18
Глава 1. Чтобы убедительно говорить...	19
Качественно молчать	19
Направленно слушать	20
Конец ознакомительного фрагмента.	22

Елена Буянова

Общение как танец.

Учимся обнимать словами

Введение

Невзначай заданный вопрос запутывается в нейронах и вызывает звенящую паузу, которой позавидовала бы столичная актриса. Чувствую себя птенцом, зажатым в жесткой ладони страха. Выдавливаю, как из тюрника с зубной пастой, ответ, который опоздал ровно на секунду глупого замешательства. Целый день придумываю ослепительные фразы, которые были бы ой как уместны, но теперь никому не нужны...

Стоп, стоп, стоп! Если когда-нибудь вы ощущали неловкость в разговоре, не знали, как ответить на бестактность, или срывались в бездну ссоры на пустом месте, то все, что будет в этой книге, поможет освободиться и почувствовать себя орлом (орлицей), парящим (-ей) в высоте гор, который (-ая) всегда находит нужные слова (потоки), управляет моментом (полетом) и умеет организовать жизнь вокруг так, как ему (ей) надо.

И если вас, как и меня, иногда захлестывает негодование в ответ на реплику подруги, вы не можете сдерживать резких, как осенний ветер, слов, а на следующий день мусолите в голове каждый миг разговора на предмет уместности, вновь убеждаясь в его бесповоротности, то в книге мы научимся прищипывать эмоции и находить другие варианты, кроме ссор.

Мы и раньше-то были не слишком общительные. Разговорчивые – да, но не общительные в том смысле, что не слишком задумывались, как договариваться друг с другом, были атомизированные, разобщенные. А тут пандемия 2020-го. Перешли от живого общения к виртуальному. В нагрузку нам выдали домашнее заключение, работу в «тишине» квартир и необходимость контактировать целый день с близкими, которые тоже не готовились к круглосуточной роскоши общения в тесноте.

Только жизнь наладилась, как подоспел февраль 2022 года. Контекст существования граждан огромной страны резко изменился, наступило время проверки коммуникаций на разделяемые ценности. Родители перестали понимать своих детей, дети отказались соглашаться с родителями, разошлись по углам комнаты супруги, переругались родственники, друзья и знакомые. И все чаще мы замечаем в себе желание промолчать и остаться незаметными, хотя внутри кипит и кричит невысказанное. Связи затрещали по швам.

Мы кричим друг на друга от бессилия и невозможности обойти колючие барьеры пропаганды. Она, как сильнодействующие лекарства, прописанные до конца жизни, сводит отношения на нет. Многие оборвали общение с близкими, чтобы не травмироваться понапрасну. Здесь проведу аналогию с тяжелой болезнью. Любимому человеку для выздоровления нужны не только капельницы и таблетки. Ему требуется вода, еда, тепло. Мы займемся именно базовыми потребностями в коммуникации, без которых невозможно выздороветь от одиночества, невозможно подойти, обнять и простить. Исключая собственные ошибки в общении, уменьшим боль непонимания.

Я сравниваю умение общаться с джазовой импровизацией. То же чудесное чувство в моменте и изумительное ожидание будущей фразы саксофона. Без углубления в психологию и теорию, как человек, который научился танцевать джаз раньше, чем эффективно общаться, который влюблен в музыку, движение и способность души и тела быть свободными, изложу те тонкости и полезные техники, которые помогли мне выжить в чужой стране без языка, когда я вышла из четырех стен танцевального зала в незнакомый мир людей.

Прокачивая свою коммуникацию, как мышцу в спортзале, вы сделаете свой мир уютным, дружелюбным и безопасным. Знания закономерностей общения потребуются в ближайшее время каждому, чтобы перевести с русского на русский язык, для амортизации жестких слов. Книга построена, как тренировка с разминкой, основной частью, заминкой и растяжкой. В последней части во время релаксации поделюсь своим открытием, что же значит обнимать не только руками.

Мы коснемся двух сторон общения: собственно речи и телесного проявления эмоций. Человек, хорошо владеющий своим телом, может снизить остроту конфликта замедлением дыхания или убедить точным жестом. И наоборот: тот, кто легко находит верные слова, скорее всего свободен в своих движениях.

Кстати, на минутку заглянем в танцевальный зал на урок аргентинского танго.

Часть 1. Качество каждого шага

Разминка – разогрев тела и подготовка мышц к основной части занятия.

...наконец-то стою посреди небольшого танцзала. В зеркале несколько пар новичков. Мне за 30, всю сознательную жизнь я мечтала танцевать аргентинское танго. Страсть, темпераментные мужчины, таинственные женщины на каблуках в полумраке, чарующий ритм задает аккордеон, интрига зашита в каждой паузе между нотами. Я здесь. На уроке. Пахнет, кстати, не страстью и новыми отношениями, а пылью и немного потом.

Мой будущий муж не пришел. Преподаватель танго временно в паре со мной. У меня за плечами 20 лет занятий, семинаров, постановок. Про движение знаю почти все и умею, если не все, то многое... кроме аргентинского танго. Подняли руки в учебное положение, первые звуки, не успеваю оторвать ногу от пола... Прямо в ухо:

– Стоп! Куда???

Недоумеваю. Как куда? Танго танцевать. Аргентинское. Мечта моей жизни. С партнером, который умеет это делать.

Далее последовал словесный урок, который полностью изменил мое отношение к отношениям. Кто бы мог подумать, что доля секунды до начала движения может заменить стопки книг по психологии.

– Стоп! Куда???. Почему ты ведешь?

– Разве? Даже не думала...

А-а-а-а! Даже не замечала. Вроде бы была неподвижна. Нет, иногда, раньше, я могла обогнать партнера. Что же делать, если он не чувствует музыку и ритм так проникновенно, как я? Я-то лучше знаю, как надо слиться с музыкой. Но сейчас-то вообще на двух ногах стояла как вкопанная.

Оказывается, женщина в аргентинском танго доверяет партнеру и идет туда, куда он ее ведет. Не суетится, а спокойно ждет, когда мужчина задаст направление. Она просто стройна и расслаблена, никуда не стремится, никуда никого не тянет в светлое будущее. Он решает, какая фигура будет выполнена в следующую секунду и в каком направлении увлечь партнершу. Она же (в данном случае я) всего лишь женственна и готова следовать за ним. Пауза перед началом – едва уловимая точка отсчета, когда никто никуда не двигается, желания в балансе и скрыты, но роли уже определены.

Женщина идет за импульсом, который ей дарит мужчина, она струится рядом, украшает реальность движением изящных рук, ног, шуршанием платья, провокационной мыслью... Мужчина решает. А женщина доверяет и ...позволяет решать.

Чтобы сделать верный шаг в общении, так же важно, как в танце, найти точку опоры, понять, с какой ноги будет шаг и куда устремится вес тела. Сонастройка партнеров незаметна внешнему наблюдателю. Кажется, что они замерли в неподвижности. На самом деле они определяют, с какой ноги сделать шаг, чтобы двигаться вместе. И мы начнем с подготовительной точки.

Глава 1. Почему слова проигрывают жестам

Началось все многие тысячи лет назад с когнитивной революции, которая позволила животному, похожему на обезьяну, стать одним из видов человека и распространиться по всему земному шару. Эволюционным преимуществом вида *homo sapiens* стало умение сплетничать. Да-да! Это, конечно, некоторое упрощение. Умение обсуждать между членами племени не только процесс забивания мамонта, но и судачить об эмоциях, отношениях, событиях. Простыми словами – умение делиться смыслами позволило человеку стать царем природы.

Время шло, люди жили, общались, технологии развивались. Пришел XXI век, век технического прогресса. У людей появилась рука, удлиненная на габариты смартфона. Процесс общения претерпел серьезные изменения. О чем люди судачили в прошлом? Об удачном знакомстве, семейном обеде, на котором был гусь с хрустящей корочкой, о яблоках, удачно спрятавшихся внутри гуся, делились впечатлениями о морском бризе, стуке колес и запахе акаций.

Сейчас обо всем произошедшем мы узнаем в первую минуту после пробуждения, посмотрев на экран смартфона. Раньше мы встречались и рассказывали приятельнице о своей личной жизни. Сейчас – в режиме реального времени листаем ее сториз и примерно понимаем, где она находится, чем увлечена, в кого влюблена. Кажется, что встречаться и обмениваться фразами совсем не обязательно, все и так все знают друг о друге.

Но, оказывается, смысл общения состоит в том, чтобы рассказать о вчерашнем спектакле, добавляя подробности о себе, о своем восприятии происходящего, передать чувства, эмоции. В живом общении фокус смещен со сцены, где играли актеры, на человека, который смотрел на сцену, а теперь рассказывает о своем впечатлении. Мы обмениваемся не словесными конструкциями, а смыслами, которые позволяют чувствовать, что мы существуем. Это как после ковидных ограничений, женщина идет в магазин, чтобы доказать себе, что она есть в этом мире, что она видима продавцом, мужчиной в приоткрытом окне автомобиля, другими людьми на тротуаре. Вовсе не для того, чтобы купить (в эту секунду она осторожно трогает нежное кружево бюстгалтера), а для того, чтобы зафиксировать свое существование.

Для коммуникации мы пользуемся двумя сигнальными системами. (Понятие сигнальной системы высшей нервной деятельности ввел И. П. Павлов в 1932 г.) Первая сигнальная система более древняя, присуща и животным, и человеку. Это сумма движений мышц в ответ на раздражитель. Вторая сигнальная система – умение реагировать на раздражители с помощью слов.

Общаемся мы с рождения. С 3 месяцев ребенок осваивает эмоциональное общение, простейшую жестикуляцию, а к году жизни переходит к вербальным контактам.

Первая сигнальная система, тактильная, более честная, потому как она более древняя. Прикосновения, объятия младенец испытывает и понимает без слов. Именно поэтому нам легко «считывать» друг друга прикосновением в танце. Связь проходит через соединенные руки. Так мы сообщаем свои желания, чувствуем настроение друг друга и импульс от партнера. Когда мы переходим от учебного положения рук к тесному объятию, площадь соприкосновения тел увеличивается, мы еще лучше понимаем друг друга.

Слова же, как более поздний конструкт, обращены к несовершенному мозгу и принадлежат второй сигнальной системе. Обучение человеческой речи происходит постепенно. Слова нужны, чтобы выживать среди сородичей и удачно «охотиться». По мере взросления мы перенимаем умение вкладывать в слова дополнительные смыслы, вуалировать свои чувства, учимся защищаться или нападать без физического контакта.

Для лучшего понимания и безопасности нам необходимо считывать невербальные древние сигналы тела и расшифровывать смыслы, завернутые в словесную мишуру.

Поскольку мы стали реже встречаться, чтобы попить кофе или поработать в одном офисе, (к тому же в России не принято близко подходить друг к другу, дружески обниматься, даже

рукопожатие используют в основном мужчины), то невербальные сигналы отходят на второй план, слова используются чаще прикосновений. Поэтому они должны филигранно точно донести мысль.

Общение разделяется на фронтальную коммуникацию, когда все молчат, а один человек говорит (слова говорящего направлены всем слушателям), и диалог, когда транзакции (реплики) идут поочередно в виде обмена информацией.

Существует также деление на виды общения по целям: деловое, социальное, имиджевое. Рассмотрим их внимательней.

Деловая коммуникация

Ее целью является получение прибыли. Различные переговоры, телефонные звонки клиентам и партнерам, установление взаимовыгодных отношений. Практики делового общения развиты колоссально, их целью является продажа какого-либо продукта или услуги.

Слово «продажа» несет в себе негативный оттенок для людей, родившихся до распада СССР. В эпоху товарного дефицита навык «достать» нужный товар был важнее умения завершить сделку. Убеждением мало кто владел, а потому многие продавцы были навязчивы и агрессивны. Люди не любят, когда им продают, но они с удовольствием покупают что-либо.

На самом деле «продажа» – всего лишь талант изменить мнение собеседника, убедить в чем-либо отличном от прежнего его суждения. Всего лишь! А сколько копий сломано на поле сражений за свое мнение, сколько отношений разорвано из-за неграмотного насаждения своего видения потенциальному покупателю, будь это даже лучшая подруга.

Нравится человеку зубная паста «33 зуба», а его надо убедить, что другая зубная паста намного лучше, и получить за удовольствие клиента пользоваться качественной вещью немного денег. Или нравится вашей свекрови зубная паста «33 зуба», а ее надо убедить, что другая дорогая зубная паста будет намного бережней чистить оставшиеся зубы. В этой борьбе за свое мнение (для дилетанта убеждение проходит в форме боевых действий) можно случайно потерять мужа и семейную идиллию.

К деловому общению относится профессия медиатора. Это специальный человек, помогающий договориться спорящим сторонам. Похожую функцию миротворца и переговорщика выполняют хорошие риэлторы. Они учитывают мнения всех членов семьи или даже нескольких семей, помогают разделить на мелкие части сложнейшую субстанцию – квадратные метры.

Деловая коммуникация имеет в арсенале набор специальных слов, оборотов, прописанных заранее скриптов для того, чтобы выяснить у людей истинные потребности, чтобы найти лучшее решение проблемы.

Когда продавец владеет навыками делового общения, процесс продажи становится вкусным, динамичным, а покупателю нравится момент расставания с деньгами. Приобретенная вещь сливается с настроением продажи и впоследствии несет приятную флер воспоминания об общении. И, наоборот, если переговорщик нагловатый, никак не может понять, что нам нужно, действует «напролом», учитывая лишь свое желание продать, то... можно уйти из магазина ни с чем.

Навыки делового общения направлены на выяснение истинной потребности покупателя и удовлетворение ее.

Социальное общение

Позволяет наладить горизонтальные связи, создать свой круг общения, где бы мы ни находились. Обаять продавщицу клубники на рынке, не разругаться в чате родителей, найти единомышленников в фитнес клубе или дорогу в путешествии. Вы наверняка видели, как

быстро загорается ссора в маршрутке между случайными попутчиками, это происходит от неумения трактовать ситуацию. Наступили нам на ногу в метро или мы оказались на дороге в машине со спущенным колесом, поссорились с соседкой или надо всем жителям дома выступить одним фронтом против управляющей компании – во всех ситуациях решает умение быстро находить подходящие слова и интонацию, талантливо реагировать на пользу всем участникам спора.

Качество социального общения относится к качеству жизни человека. Наш дом построен в пригороде или мы живем в бетонном рае многоэтажного дома? Из окна виден яблоневый сад или законсервированный мусорный полигон? На завтрак у нас домашний творог со свежими ягодами или творожный продукт странного происхождения? Все детали влияют на качество жизни: роза ветров, уровень зарплаты и особенно то, с кем мы сегодня перекинулись парой фраз, кто разделил с нами чашечку кофе, и то, как часто мы общаемся с интересными людьми, которые могут принести нечто ценное в жизнь.

Мысли, которые витают над новогодним столом, важнее салатов и дорогого алкоголя. Хотя одно не отменяет другое. Мы создаем свое окружение, используя навыки социального общения. Когда мы выбираем тех, с кем можем чувствовать себя комфортно, от кого черпаем свежие идеи, тогда мозг будет свободен от мусора бестолкового разговора.

Мастерство социального общения заключается в умении решить многолетнюю проблему в несколько фраз, быть уместным, снимать напряженность в разговоре, находить пути сотрудничества. а также внимательно выбирать свой круг общения.

Имиджевая коммуникация

Имидж – это образ, отражение суммы представлений общества о том, как должен выглядеть и действовать человек определенного рода занятий. Хорошо выстроенный имидж позволяет меньше говорить о себе словами. Внешний вид и наше поведение сообщают собеседнику массив информации о том, кто мы, что мы умеем делать, чем занимаемся. Хорошо продуманный имидж сокращает количество слов при новом знакомстве.

Собственно, имидж и есть часть презентации себя в мире людей. Наш костюм – это сообщение всем, кто нас видит. Ухоженность – сообщение. Дорогие украшения – сообщение. Отсутствие украшений – сообщение. Походка, жесты, воспитанность – все будет говорить собеседнику за нас без слов.

Хорошо выверенный образ помогает быстрее понять, кто мы такие и как с нами следует поступать. Имидж бомжа, например, явно показывает, что к словам бомжа следует относиться, как к словам человека без определенного места жительства. Имидж альфонса сообщает, что не надо питать иллюзий, будто этот человек с обложки глянцевого журнала будет любить нас и заботиться бескорыстно до самой смерти.

Замечу, что жесты, манера двигаться, владение мышцами лица, эмоциями тоже относятся к имиджу. Если костюм легко поменять, надев новый, то манеру двигаться невозможно улучшить вдруг. Почему мы за четыре секунды составляем представление о человеке, в том числе о его финансовой состоятельности и социальном статусе? Потому что, как животные в стае, мгновенно считываем жесты и эмоции, относящиеся к первой сигнальной системе.

Да, бренды одежды и аксессуары имеют некоторое значение, но гораздо красноречивее сообщает о человеке его манера двигаться. Например, походку почти невозможно изменить, она унаследована от родителей вместе с особенностями строения скелета, композицией мышц и господствующими в теле гормонами. Движения могут быть более или менее раскованными, но манера двигаться останется с нами на всю жизнь, как отпечатки пальцев.

С мышечными зажимами, которые мы набираем по пути взросления, можно работать, но опять-таки на снятие блоков требуется время. Осанка, поворот головы, привычка держать

локти близко к телу или наоборот и так далее. Если на человека среднего достатка вдруг надеть дорогой костюм ручного исполнения, часы за миллион и ювелирные украшения модного дизайнера, он не станет от этого выглядеть дороже. Он будет выглядеть, как человек, надевший брендовые вещи, не более того.

Потому что к дорогим вещам ведет путь совершенствования навыков, каждый шаг сопровождается определенной работой над собой. Вместе со стремительным продвижением по карьерной лестнице приходит освобождение от мышечных зажимов, в осанке появляется уверенность в завтрашнем дне, выраженная в спокойной расслабленности мышц. Когда с нас спадает груз ежедневной заботы о куске хлеба, когда у нас есть средства, обеспечивающие финансовую безопасность, уходит ежедневный стресс, запятанный в самые дальние уголки тела.

Мышцы освобождаются, движения становятся гармоничней, и общее впечатление от человека, ставшего состоятельным, меняется. На мой взгляд, даже если такой человек наденет на себя мешок из-под картошки с тремя дырками для головы и рук, все равно при взгляде на него сразу понимаешь, что он состоятельный. Благополучие касается манеры двигаться и непринужденно держать позвоночник.

А если деньги достались внезапно, по некоторому стечению обстоятельств? Это заметно даже на фотографиях – позы у таких счастливиц немного постановочны, натянуты. Видно, что для них позирование перед фотографом вызывает дискомфорт.

Чтобы не чувствовать себя бесприданницей, разодетой на время сватовства в дорогие одежды, полезно обращать внимание не только на одежду, но и на то, что она скрывает – мышечный корсет. Любые двигательные практики раскрепощают тело, улучшают имидж.

Глава 2. Искажения общения

Кто виноват, или На чьей совести результат разговора

- Она меня не понимает.
- Он опять перешел на крик.
- Мы терпеть не можем друг друга.

Помню, как однажды в зимнем Белграде в автобусе встретилась взглядом с женщиной напротив. Перед этим я несколько «одичала», так как не знала языка и не разговаривала пару дней ни с кем вообще. Мы улыбнулись друг другу, перебросились парой фраз, она на своем, я, видимо, на своем, обменялись телефонами. Сухонькая приветливая Весна была озабочена здоровьем, молодостью и влюблена во все русское.

Позже по телефону она тщательно выговаривала слова и, когда слышала, что я не понимаю, терпеливо искала более понятный синоним, словосочетание, оборот, настойчиво пытаюсь донести до меня свою мысль. А я, вцепившись в телефонную трубку, фиксировала все новое в блокнот. Здесь краеугольное: она хотела, чтобы я ее поняла. Благодаря Весне, я узнала много новых слов, перестала бояться говорить на чужом языке и плавно вошла в свое новое окружение в новой стране.

Если мы стремимся быть понятыми, то в наших интересах приложить все усилия к этому. Если нам не нравится результат транзакции, то мы должны изменить свое сообщение, чтобы результат был другим. Себя надо поменять, а не собеседника переделывать и возмущаться, что он никак не поддается тюнингу со стороны. Не подруга меня не понимает, а я коряво доношу свою мысль. Поэтому срочно нужно сделать тюнинг своему способу донесения информации, поискать иную форму. Если конечно, нам важно, чтобы она приняла нашу точку зрения.

Когда нас не понимают или понимают не так, как хотелось бы, причина кроется внутри нас, а не вовне – «что же это за человек такой непонятливый?!». Меняем интонацию, порядок слов, позицию, из которой пытаемся убедить, и тогда мир вокруг преобразится, как природа после дождя.

Собеседник не зеркало

Речь пойдет о крупнейшей иллюзии, мистификации, в которую мы себя погружаем, когда с кем-то разговариваем и взаимодействуем. Она заключается в том, что нам кажется, будто собеседник такой же, как мы. Мы наделяем его своим пониманием мира, разумом, логикой, настроением и желаниями. Однако, он понимает и желает в рамках своей картины мира.

Внутри себя мы абсолютно уверены, что именно наши взгляды на жизнь, наши убеждения наиболее правильные и именно наших ценностей должны придерживаться все люди вокруг. Мы хотим смотреть на собеседника, как на свое отражение в зеркале. Но правда жизни в том, что все мы разные. Каждый человек имеет свое «где родился, как учился, зачем женился».

Как хореограф, достоверно знаю, что невозможно научить разных людей двигаться одинаково, если они не родились близнецами. Один и тот же взмах рукой под одну музыку два человека сделают по-разному, в соответствии со своим чувством ритма, темпераментом и композицией мышц, отпечатанной в ДНК. Абсолютная синхронизация (одинаковость) возможна лишь в группе танцующих роботов.

Увы, люди вокруг нас не роботы. Мы разные, к тому же прикладываем невероятные усилия, чтобы отличаться, выделяться из толпы. Но почему-то, общаясь, пытаемся навязать свое

видение собеседнику, хотим, чтобы он думал точно, как мы, и сразу же во всем соглашался. Когда оказывается, что взгляды наши далеки, как августовские звезды, мы отчаянно бросаемся на защиту своих представлений о жизни, ругаемся, кричим, досадуем и замыкаемся.

Бесполезно искать в другом человеке свое точное отражение, собеседник – не зеркало. Лучший способ конструктивного общения – это временно отказаться от своих установок. Нет, не поменять их, не перевоспитаться вдруг, а как бы забыть на минуту о своих убеждениях и посмотреть на ситуацию чужими глазами. Свои собственные представления, как сумку, мы мысленно откладываем на соседнее кресло и воспринимаем говорящего без собственных предубеждений, таким, какой он есть. Умение «выйти из себя» (используется в непривычном смысле – оставить в стороне свое мнение и посмотреть на все глазами собеседника) несет поистине волшебные открытия. Процесс похож на покрытие лаком готового полотна художника – все цвета проявляются безукоризненной чистотой.

Собеседник не равнодушное зеркало, он живой человек со своими заморочками в голове.

Интерпретация услышанного

Приняв во внимание факт, что человек не есть наша копия, идем дальше. Наша фраза прилетает в уши собеседнику искаженной, вернее, преломленной сквозь его извилистый внутренний мир. Визави анализирует смысл (не всегда) и отвечает уже на собственную мысленную конструкцию об услышанном.

В свою очередь, мы получаем ответ не строго на свои слова, а на то облако образов, которое вызывают они в голове собеседника. Его ответ мы тоже пропускаем через свои изюминки, ловко дорисовываем смысл и продолжаем отвечать на свои соображения о его словах. То есть дважды происходит искажение общения, интерпретация смысла. Особенно ярко ее заметно в общении между мужчиной и женщиной.

Мужчина говорит: «Я люблю тебя!», рассчитывая на секс без обязательств. Девушка понимает: «Он хочет жениться, общий дом, троих детей и много совместных путешествий в экзотические страны».

Иногда стоит хорошенько продумать, как донести свою мысль, чтобы она не расплескалась по пути, чтобы была подана собеседнику в мозг в минимально искаженном виде. Уточняйте, что же понял собеседник после нашего монолога, для этого подходит аккуратная фраза: «Если не секрет, что вы поняли из всего сказанного?»

Проявляем креативность, чтобы слова приходили к визави с минимальным искажением. Заранее учитываем возможное преломление смысла, если держим в голове, что нас могут неправильно понять.

Почему в споре ничего не рождается?

Фраза «в споре рождается истина» приписывается Сократу. Однако, ее более точный перевод с латыни несколько иной: «В столкновении мнений являет себя истина». Существует также предположение, что Сократ позже отверг спор, как способ нахождения истины, и поставил на пьедестал диалог. Я бы убрала с повестки еще слово «столкновение», так как в нем зашит конфликт, некая катастрофа. Человек, умеющий общаться, не опустится до конфликтной ситуации.

А что у нас? Нажимаем на кнопку пульта телевизора и получаем идеальный спор, возведенный в культ. Все кричат, пытаются «укусить» и унижить друг друга, ведущий периодически поджигает фитиль разговора, ненависть захватывает студию, затем комнату, в которой живет жидкокристаллический монстр, и зрителей, ютящихся рядом с ним. Истина не собиралась выходить из утробы передачи. Ток-шоу намеренно затеяно, чтобы раскалить эмоции зри-

телей до капелек пота на лбу и стиснутых челюстей. В повседневной жизни нам предлагается именно спор, как способ общаться, вернее, способ возненавидеть друг друга, стать еще более разобщенными.

В подтверждение сказанного картинка на берегу моря. Легкий бриз доносит запах йода и музыку слов. Легко понять, гости какой страны отдыхают вдалеке на шезлонгах. Вот тихий доброжелательный ручеек разговора между двумя родителями и двухлетним мальчиком – это кто-то англоговорящий. А вот раньше слов доносятся нотки недовольства – это, скорее всего, россияне. Не имею ничего против соотечественников. Нас просто учили в школе математике, а не коммуникации.

– Ну куда ты пошел?

– Зачем тапочки утопил?

– А я тебе говорю – не лезь!

Родители на отдыхе продолжают борьбу за правоту со своими детьми, скопированную с телеэкрана. Спор обычно идет за сомнительную истину «я-то лучше тебя знаю, что для тебя лучше».

Общение полезно и эффективно, если мы сознательно отказываемся от борьбы. Отказываемся от самого желания переубедить кого-либо, навязывать свою точку зрения. Тогда мы как будто отпускаем мысленно натянутую веревку, на другом конце которой оппонент. Прекращаем все попытки тянуть собеседника на свою сторону, даем ему свободу выбора, и, таким образом, оказываемся на твердой земле спокойной уверенности в своей позиции. Ее обязательно почувствует собеседник.

В отсутствии спора, накал страстей снят, можно обмениваться мнениями, приятно беседовать, а значит, слышать разные точки зрения, высказать свою без надрыва, аккуратно донести мысль до оппонента. Так в беседе мы стараемся не задевать убеждения человека, его самолюбие и идентичность. Разговариваем так, будто на рассвете обходим сверкающую каплями росы паутину, чтобы не порвать заботливо сотканный кем-то дом. Когда общение идет в формате беседы, то нас выслушают, примут к сведению, по крайней мере, будут сомневаться в прошлых суждениях.

А как не скатиться из мирной беседы в спор за один неаккуратный взгляд или безобидную фразу разберем далее. Бесконфликтное общение – настоящее искусство. Да разве такое сейчас возможно? Возможно. Если у вас есть цель договориться, а не приумножить врагов.

Долой спор! Диалог спасет мир!

Глава 3. «Не надо мной манипулировать»

Эти слова услышала от мужа в самом начале совместной жизни, и, надо сказать, была несколько обескуражена. А как же тогда? Молчать? Разберемся по порядку со сложным понятием «манипуляции в общении». Глава, как динамический стрейчинг в разминке – основа основ.

Откуда ноги растут

Наверняка, у вас в голове висит справедливый вопрос, почему какой-то преподаватель танцев рассуждает, как надо говорить с людьми, а как не надо? Дело в том, что мне довелось работать в одной торговой компании за рубежом. Обучение коммуникации происходило путем набивания своих шишек непосредственно в «поле» (среди незнакомых людей) и за чашечкой кофе у трех настоящих долларовых миллионеров, опытнейших предпринимателей. Их состояние родилось не из нефти и газа, а из умения общаться с людьми. Они не просто позвали меня к себе за стол на пару часов, мы сотрудничали 2 года в команде, когда всем было выгодно делиться знаниями и помогать друг другу. Многому научилась буквально с рук: знакомство, как расположить к себе человека, переговоры, межличностные отношения, дистанция, как и почему нельзя не замечать вранья, этика.

Поэтому поговорим о манипуляциях, вернее, об этике общения.

Манипуляции (управление) – это продвижение интересов манипулятора за счет неэтичных, нечестных действий. Цель манипуляции скрыта от участников общения.

Грубые примеры манипулирования легко увидеть в рекламе. Для препарации подойдут, кстати, и новости, и ток-шоу. Они являются одной сплошной манипуляцией – нечестными действиями с целью лишить зрителя способности отличать правду от лжи:

- частая смена кадров, мелькание картинок;
- текст, наложенный на нарезку кадров и не связанный с ними по смыслу;
- выделенные красным слова в бегущей строке;
- начало фразы об одном событии, а вывод алогичен утверждению в первой части предложения.

Таким образом, мы видим массив сигналов, дезориентирующих мозг. Кстати, в пропаганде нам всегда предлагается много вариантов, чтобы мозг не смог включить причинно-следственные связи и критическое мышление. Или в магазине – приятный запах и музыка с басовым ритмом вводят нас в состояние легкого транса. Несколько минут, и мы уже перед кассой вспоминаем ПИН-код для оплаты чего-то страшно нужного, хотя зашли в магазин «просто посмотреть». Это тоже управление, в данном случае, маркетологи управляют нашим желанием.

Манипуляция скрыта от нас до тех пор, пока мы не хотим ее замечать. Зная основные виды манипуляций, разоблачить пропаганду можно в 3 счета. Но мы заняты, не любопытны, нас не триггерит даже собственная безопасность.

Жизнь соткана из манипуляций, они везде и могут использоваться как в деструктивных целях, так и в созидательных. Как нож, которым можно масло на хлеб намазать, чтобы накормить кого-то, или убить. Весь вопрос в целеполагании.

Зачем? Мы хотим тайно управлять другим человеком, контролировать его? Или наша цель в том, чтобы его лучше понять, объяснить ему что-то важное? Изначально определимся, что именно желаем получить в результате общения.

Когда я хочу понимать человека настолько, насколько возможно это сделать, донести свою мысль без искажений, когда хочу в ответ быть правильно понятой, помочь решить проблемы человека, не ущемляя своих интересов, я тоже пользуюсь манипуляциями, но

созидательными. Этично уважать право человека принимать или отклонить разговор. Конструктивные (для сотрудничества, помощи) манипуляции полезны. Они разрушают барьеры непонимания.

Лучше зная законы общения, можно отследить, что идет нам на пользу, а что на руку, например, продавцу. Когда мне что-то продают, автоматически подмечаю в голове, какие приемы использует консультант. Если они играют на мою цель, то обязательно похвалю его профессионализм. Если же желание продать сильнее желания помочь, уйду без покупки.

Женский и мужской типы манипуляций

Надо признать, что женщины от природы талантливые манипуляторы. В арсенале слабой половины человечества десятки оттенков интонаций, тембров голоса, многообразие жестов. Все эти умения развиты в процессе эволюции. Женщины владеют искусством комплимента, легко переворачивают смысл в нужную только ей сторону. Поэтому отказаться от манипуляций – это как отказаться от женственности.

Мужчины, в большинстве своем, не умеют так мастерски перевоплощаться. Они жестче в речах и жестах (чем мужественнее человек, тем менее подвижны у него суставы и грубее голос – виной тому преобладание гормона тестостерона). Поскольку гибкость в поведении не слишком характерна мужчинам, то они обычно прибегают к давлению, а не к манипуляции. Мужчины сильнее физически, более рациональны, поэтому в общении прямолинейнее и грубее.

Женщина же, как «слабый» элемент, адаптируется к сложной ситуации при помощи манипуляции (гибкости средств управления). Игра может идти на чувстве долга, вины, использовании похвалы. Женщина прибегает к манипуляциям неосознанно, по праву рождения, имея большой набор инструментов. Для качественного общения хорошо бы знать чем, когда и с какой целью мы пользуемся.

Надо отметить, что есть редкие мужчины, которые видят девушек насквозь, мгновенно распознают желание управлять ситуацией и при этом позволяют продолжать им быть естественными. Так что учитите, когда в очередной раз будете делать комплимент с далеко идущими планами проницательному мужчине.

Эмпатия и эмоциональный интеллект

Сделаем акцент на созидательной стороне манипуляции. Созидание в отношениях основано на эмпатии – способности распознавать, что чувствуют другие люди, умения понимать и отражать эмоции живых существ и, в зависимости от этого, смотреть на ситуацию глубже и действовать мудрее.

Чтобы танцевать в паре на милонге, нам надо подойти к незнакомому человеку на линию соприкосновения тел. Не только соединить руки, а приблизиться корпусом, не оставляя зазора, слиться в один центр тяжести, чтобы скользить по паркету вместе легко и быстро. Чем больше площадь соприкосновения тел, тем легче считывать друг друга. Для этого нарушаем интимное пространство, соображаясь всеми органами чувств, как животные.

Умение ощущать невысказанное, понимать мотивы другого человека дорогого стоит. У многих людей сейчас чувство эмпатии атрофировано, заглушено пропагандой, но оно не исчезло бесследно. Для развития эмпатии рекомендую читать художественную литературу с хорошо прописанными образами и характерами. И, конечно, нужно практиковаться каждый день, пытаясь понять точку зрения хотя бы... соседей по квартире. Люди тянутся к тем, кто их понимает. Стремится понять.

Мне, например, незнакомый человек на 20-й секунде разговора по телефону признается: «Слышу, что вам можно доверять».

«Да?! Замечательно. Тогда попробуйте загрузить приложение и проголосовать за выбор способа управления домом».

Сильная эмпатия помогает перейти на следующую ступень – развить свой эмоциональный интеллект. Мы настолько хорошо считываем чувства других людей, их желания, мотивации, намерения, что можем хорошо зарабатывать, оказывая влияние на текущую ситуацию.

Итак, в манипуляциях нет ни хорошего, ни плохого. Все дело в цели, с которой их используют, в порядочности и этике собеседника. Манипуляции лучше знать в лицо, чтобы достоверно понимать обстановку вокруг.

Часть 2. Навыки разведчика. Учимся беседовать

Основная часть тренировки – развитие конкретных техник коммуникации.

Глава 1. Чтобы убедительно говорить...

Как-то в юности в междугороднем автобусе со мной рядом сел симпатичный парень в задорной ушанке и с интеллектом в глазах. Он мне сразу понравился. Но жуткое стеснение, неуверенность в себе, неразговорчивость сковали мышцы и язык. Когда через пару часов он вышел, я осознала, что все это время болтала, рассказывала что-то про себя, смеялась и... совершенно ничего не узнала о нем. Вот это да! Настоящий разведчик! Парень меня расколдовал, разморозил, все выпытал, насмешил и почти влюбил в себя. Именно тогда мне захотелось научиться так же здорово общаться с незнакомцами.

Люди, не имеющие отношение к продажам, думают, что главное уметь говорить и знать, что сказать. То же в отношениях. Кажется, что если «я ему скажу все, как есть, то тогда он поймет, простит и...» Как велико было мое удивление, когда узнала, что в первую очередь моя задача научиться качественно молчать, направленно слушать и задавать правильные вопросы. Да, да! Для успешного общения нужно стать немного разведчиком.

Качественно молчать

Дорого молчать – лучшая профессия.

Есть люди, которым сложно понять свои ощущения, тем более сложно говорить о них. Например, задаем какой-то важный для нас вопрос подруге, ждем с нетерпением ответа... так и не дождавшись, продолжаем говорить о своем и играть в одни ворота. Тема осталась не раскрыта.

– Как дела? Подумала о моем предложении?

– Нормально... (тишина)

– Я тоже сегодня не очень...

В этом примере 2 ошибки общения из-за которых, мы не получим ответ на свой вопрос. Одну вы видите – не выдержана достаточная пауза. Возможно, девушка лишь начала свою фразу и хотела бы продолжить мысль, но мы торопимся заполнить свободную секунду своими словами, как будто тишина опасна для здоровья. Вторая ошибка – задавать два вопроса подряд. Один точно останется без ответа.

Скорость формулирования мысли у всех людей разная. Она зависит от темперамента. Сангвиник, холерик, меланхолик, флегматик и еще несколько миксов из четырех основных видов. У всех разное время реагирования на вопрос. Если я холерик, а мой собеседник – меланхолик, то мне будет казаться, будто он не хочет отвечать. На самом деле он немного дольше формулирует ответ, чем я готова ждать ответа.

Подходит сравнение с композицией мышц. Человек европейского происхождения никогда не сможет спеть или станцевать джаз так, как это сделает афро-американец. Даже если он будет долго учиться и будет гибок, как пантера. Почему? Да потому что физиология, композиция мышц разные. Афро-американцы резче меняют положение в пространстве, чем люди других рас, стремительней переходят от ноты к ноте из-за преобладания в теле быстрых мышц над медленными. То же самое в общении. Люди с разной скоростью складывают слова в предложения.

Попробуйте остановить себя и молчать чуть длиннее обычного. Достаточно доли секунды тишины для лучшего контакта с человеком.

В танце самое интересное происходит во время звучания паузы. Она дополняет реальность чувствами, драматически подчеркивает взмах руки или прямой взгляд из-под локона волос. Звук умирает на долю секунды, а мы живы и продолжаем чувствовать.

Иногда кажется, что разговор не состоялся. Вернее, он так и не вышел естественным образом на нужную тему. Замолкаешь, подумываешь, как бы красиво уйти, немного наслаждаешься тишиной в пустом бокале и вкушаешь разочарование... Вдруг мужчина произносит именно то, ради чего затевалась встреча. Сам, без напряжения, без принуждения говорит нужные тебе слова. Откуда он их взял? Из тишины извлек твою мысль, озвучил и ждет ответа. А надо-то было всего лишь выдержать паузу. Встреча обретает новый смысл, разочарование уходит вместе с тишиной, не прощаясь.

Когда мы разговариваем с человеком и даем ему свое внимание, возможность расслабиться в благодатной тишине, спокойно продумать ответ на наш вопрос, собеседник обязательно это заметит и мысленно наградит нас, как редкую личность, за искреннее участие в его жизни. Пользуйтесь, пожалуйста, этим роскошным инструментом, создавайте благодатную тишину.

Практика. Понаблюдайте, вы любите молчать или говорить? От ответа зависит дальнейшая стратегия – уравнивание двух умений. Какое количество времени в разговоре вы пребываете в молчании?

Направленно слушать

Внимательно слушать – значит активно действовать.

После освоения этого навыка, нам откроются все запертые двери, все счастливые миры, спрятанные за очагом у Папы Карло. Когда мы умеем слушать, вернее, слышать, люди сами придут и дадут нам то, что мы хотим.

Чтобы выразительно слушать, прежде всего, прекратим свой внутренний монолог, посвятим себя человеку напротив, музыке его голоса.

Сколько раз объясняла исполнителям – слушайте музыку, даже когда вы знаете ее наизусть и слышите в девятьсот тридцать пятый раз. Слушайте так, как будто впервые открываете для себя мелодию, идите за звуком, не опережая событий.

Я училась слышать на уроке джаз-танца в училище, когда нам аккомпанировал настоящий тапер из ресторана. Академические музыканты обычно играют с нот, не владеют джазовой техникой и импровизацией. Поэтому на урок модного направления в танце позвали лысоватого мужчину, который, по легенде, ноты не знал, но всю жизнь оттачивал мастерство на живых зрителях в ресторане. Помните, общение похоже на джазовую импровизацию?

Преподаватель давал комбинацию движений, мы заучивали порядок движений и повторяли их под живой ритм. Тапер развлекался, играя нам одни и те же ноты, каждый раз по-разному расставляя акценты. Для тех, кто умел их слышать, движение вызвало восторг, так как тело реагировало на звучание клавиш по-новому. География движений (лексика) совсем при этом не менялась – слайд, контракция, поворот. Музыкант извлекал из нас эмоции, чтобы не скучать, он так общался.

Прошло больше двадцати лет, а я помню, как вчера, насколько здорово идти за услышанным, реагировать на фразу в моменте, быть спонтанным и естественным в своих ответах, как телом, так и голосом.

Не пытайтесь прогнозировать, что скажет ваш собеседник. Никогда не угадаете. Просто слушайте. Магия общения состоит в том, что на ваши слова будет ответ, который вы не ожидаете. Здесь образуется место для спонтанности и медитации: находишься в моменте, забываешь о себе, лишь слушаешь собеседника и реагируешь на его слова. Также, как в танго. Чтобы чувствовать партнера, надо забыть о своих проблемах или хотя бы снизить беспокойство о себе до минимума.

Слушать и слышать не одно и то же. Мы не то чтобы не слышим собеседника, мы не хотим слышать, тщательно сопротивляемся, как Жихарка, которую Баба-яга сует в печку. Сопротивляемся новой информации, попадающей в мозг. Так мы минимизирует затраты энергии.

А зачем, собственно, слушать? Зачем тратить свою драгоценную энергию на чужую жизнь? Отвечаю: для того, чтобы высечь из слов собеседника искру его настоящей потребности. Это будет истинным вашим талантом (слово «талант», как денежная единица). Знание его потребности – наш пропуск в лучший мир отношений. И если человек заметит, что мы его не только слушаем, но и слышим, он никогда не забудет нас и наш разговор, мы навсегда станем значимым для него персонажем. Посмотрите любую программу «Скажи Гордеевой». Весь фокус передачи, ее волшебство, заключается в необыкновенном умении ведущей слышать гостя.

Давайте проверим свое умение слышать: когда вы знакомитесь с новым человеком, можете ли вы сразу запомнить его имя? Или переспрашиваете дважды? Или обращаетесь к нему без имени? В деловых переговорах советуют записывать имя собеседника сразу после того, как он представился вам. Последняя уловка не всегда подходит для жизни. Например, вы же не полезете в сумку искать ручку и листочек, когда завязался разговор с импозантным мужчиной в очереди к доктору?

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.