

Джеймс Борг

# Секреты общения

Магия слов



Дипломат — это человек, который может послать вас к черту такими словами, что вы отправитесь в путь с превеликой радостью.

Джеймс Борг

Книга рекомендована Международной школой бизнеса IBS-Plekhanov



Джеймс Борг

**Секреты общения. Магия слов**

«Претекст»

2016

УДК 808.5  
ББК 83.7

**Борг Д.**

Секреты общения. Магия слов / Д. Борг — «Претекст», 2016

ISBN 978-5-98995-107-9

Слова, которыми мы пользуемся, определяют наш успех в жизни – в отношениях, на работе и в бизнесе. Те, кто понимает силу устного слова и как оно влияет на чувства и разум людей, несомненно, примут осознанное решение развивать навыки устной речи. Большинство современных систем образования не учат тому, как важны слова в повседневном общении и как они меняют действительность. Мы часто слышим метафору «магия слов». Однако слова на самом деле волшебным образом воздействуют на обстоятельства и реакцию людей. Мы творим чудеса с помощью собственной речи. В этой книге вы найдете новые, более эффективные способы «творить чудеса», изменив привычную манеру выражаться в самых разных ситуациях. Мысли формулируются словами, которыми мы их и выражаем. Поэтому контролируйте свой внутренний голос и выбирайте слова с ювелирной точностью, чтобы эффективно общаться. Когда вы начнете обращать внимание на свою речь и тщательно подбирать слова, появится множество волшебных моментов, и вы удивитесь, как слова могут повлиять на результат общения. И ни за что не забудете это новое ощущение. Книга предназначена для широкого круга читателей.

УДК 808.5  
ББК 83.7

ISBN 978-5-98995-107-9

© Борг Д., 2016  
© Претекст, 2016

## Содержание

Об авторе	7
Благодарности автора	8
Благодарности издателя	9
Предисловие Анджелы Риппон	10
От автора: увлекательное путешествие	11
Часть первая. Основные принципы устной речи	13
Глава 1. Как рождается чудо	13
Глава 2. iContact или зрительный контакт?	16
Глава 3. «Мне кажется, вы считаете, что поняли...»	18
Глава 4. Паралингвистика (важна мелодика речи, а не только слова)	19
Конец ознакомительного фрагмента.	20

# Джеймс Борг

## Секреты общения. Магия слов

*Дипломат – это человек, который может послать вас к черту такими словами, что вы отправитесь в путь с превеликой радостью.*

TALK ABILITY

DISCOVER THE SECRETS OF EFFECTIVE CONVERSATION

**James Borg**

© Pearson Education Limited, 2016

© Студия Арт. Лебедева, дизайн обложки, 2016

© ООО «Претекст», 2017

## Об авторе

**Джеймс Борг** – бизнес-консультант и коуч, проводит семинары по личностному развитию и совершенствованию деловых навыков, включая улучшения памяти, межличностного общения, языка тела и управления сознанием.

С большим интересом исследуя работу человеческого мозга, он еще в молодости разработал методику запоминания, благодаря которой стал экспертом в области памяти. Позже он увлекся магией, стал специализироваться в этой сфере и практиковать так называемую «магию разума».

Получил высшее экономическое и психологическое образование, практически всю свою жизнь изучает связь между разумом и телом, а также различные виды терапии, способные изменить мышление и поведение человека в его личной и профессиональной жизни.

Свои знания он применяет в самых разных областях – в рекламе, торговле, маркетинге, психологии делового общения и журналистике. Выступает на радио BBC, публикуется в газетах и журналах, его тема – поведение потребителей, язык тела, деловые и коммуникационные навыки. В 2009 году вошел в число авторов *Harvard Business Review*. При этом находит время для публикации статей, посвященных туризму и спорту, чем занимался еще в начале своей карьеры.

Автор трилогии, в которую входят лучший международный бестселлер «Сила убеждения» и удостоенные наград книги «Язык тела» и «Сила мысли», которые переведены на 35 языков.

«Сила убеждения» возглавляла список лучших деловых книг британского магазина WHSmith в течение рекордного срока – 118 недель подряд. В 2013 году журнал Future опубликовал список «50 лучших деловых книг» всех времен, куда вошла и «Сила убеждения» (причем Джеймс стал одним из трех британских авторов, попавших в список, наряду с сэром Ричардом Брэнсоном и сэром Джеймсом Дэйсоном).

## Благодарности автора

Чувствую себя лауреатом «Оскара», который стоит на сцене, сжимая обеими руками золотую статуэтку, и благодарит огромное число людей...

Кстати, о людях: выражаю бесконечную благодарность Дону Блэку, лауреату «Оскара» за лучшую песню года (среди всего прочего, он известен совместной работой с Джоном Барри над песнями к фильмам про Джеймса Бонда, а также сотрудничеством с Эндрю Ллойдом Уэббером), который, несмотря на напряженный график работы, не прекращающейся уже пятьдесят лет, и в разгар работы над новыми проектами, включая возвращение мюзикла *Sunset Boulevard* на лондонскую сцену, нашел время прочитать рукопись. Кроме того, я благодарен восхитительной Анджеле Риппон, которая, несмотря на интенсивную работу над новой программой BBC и подготовкой репортажей, успела прочитать рукопись и написать предисловие к книге. Благодарю также Филипа Джонса, уважаемого редактора лучшего еженедельника книжной индустрии *The Bookseller*. Несмотря на чудовищный объем работы по подготовке шорт-листов для Британской книжной премии 2016 года, он сделал для меня исключение, прочитал рукопись и внес свой вклад. Кроме того, благодарю редактора отдела книжных новинок Кэролин Сандерсон, которой настолько понравилась моя книга, что она отметила ее в рубрике «Выбор редактора». Я благодарен Джиллиан Тетт, шеф-редактору *Financial Times* в США, которая, несмотря на напряженную работу в Нью-Йорке и командировки, все же прочитала рукопись – уложившись в сроки – и поделилась своими комментариями.

Как всегда, огромная благодарность издательской команде Pearson. Особенно Лоре, старшему редактору проектов, одному из последних звеньев в подготовке рукописи. Я работал с ней над своими книгами больше тринадцати лет и считаю ее человеком бесконечно терпеливым, вежливым и проницательным. Она решила применить свой талант в другой сфере, так что желаю ей удачи.

Наконец, я благодарен своей жене – за то, что мирилась со мной (снова!), пока я работал над книгой. В очередной раз убеждаюсь: чтобы обдумать материал, нужно не меньше времени, чем на то, чтобы записать свои мысли. (Как известно всем авторам, процесс не заканчивается после сдачи рукописи в издательство. Вас ждет напряженная работа еще на несколько месяцев.) Моей супруге всегда приходится терпеть одно и то же: мое отсутствие, вечную занятость, невнимательность. А иногда и рассеянность. (*Куда же я положил свой «Оскар»?*)



## **Благодарности издателя**

### **Иллюстрации**

Издатель выражает благодарность за разрешение публиковать фотографии:

С. 3: Dan Piraro; с. 222 Rex Shutterstock: Everett Collection/REX Shutterstock; с. 256 Shutterstock/Alena Kozlova

Остальные иллюстрации принадлежат © Pearson Education.

### **Комиксы**

Matt cartoon на с. 27 © Telegraph Media Group Limited 2013.

### **Текст**

Стихи на с. 29 *Conkers: Poems*. Oxford University Press, USA (Wade, B. 1989) Oxford University Press, USA; Отрывок на с. 216–7 из статьи «Are women being held back by too much smiling?». *London Evening Standard*. 17.03.2015 (Sands, S.), London Evening Standard; Статья на с. 219 из Joanna Lumley's Life Lessons. *The Times*. 19.04.2014 (Deborah Ross).

## Предисловие Анджелы Риппон

Джеймс Борг – один из немногих людей, кто прекрасно понимает, что значит выражение «Слова ничего не стоят, но неумение с ними обращаться может дорого вам обойтись».

В своем новом «путешествии со словами» он исследует силу воздействия устной речи; дает рекомендации относительно тона и содержания разговора – в личных, профессиональных и социальных условиях. Будьте уверены, что к концу книги ваши коммуникационные навыки выйдут на совершенно новый уровень.

**Анджела Риппон** – вот уже более сорока лет одна из самых известных фигур британского радио и телевидения. Она получила журналистское образование в родном городе Плимут, а затем стала ведущей на радио и телевидении Великобритании, США и Австралии.

Она стала первой женщиной – ведущей новостей в программе BBC One's Nine O'Clock News в 1975 году. С тех пор вела самые разные программы – от политических новостей и обзора текущих событий до телевикторин и тележурналов для BBC и коммерческого радио и телевидения. В 1981 году она вела репортаж со свадьбы принца Уэльского и леди Дианы Спенсер.

В настоящее время ведет программу Rip Off Britain, серию программ BBC How to Stay Young и делает репортажи для The One Show на BBC One. Кроме того, она вела телепередачу Come Dancing и стала самым первым ведущим Top Gear.

## От автора: увлекательное путешествие

Завершив работу над трилогией,<sup>1</sup> я знал, что рано или поздно придется написать книгу об умении разговаривать. Иначе мой труд остался бы незавершенным. Я уже давно вынашивал идею этой книги и поставил себе цель воплотить ее в жизнь.

Меня всегда интересовала психолингвистика. Особенно тот ее раздел, который изучает, как слова воздействуют на *сознание* и *эмоции*. Ментальные особенности нашего языка и связь между языком и мыслями. Современные неинвазивные методы визуализации мозга, такие как функциональная магнитно-резонансная томография, помогают исследовать когнитивные процессы, связанные с устной речью.

Коллеги, знакомые, участники моих курсов и семинаров многие годы просят меня подробно рассказать о тех или иных особенностях устной речи, которые вызывают у них затруднения в повседневной жизни. Кроме того, комментарии, полученные в ходе работы научно-исследовательских групп, тоже выявили много проблем.

Хотя главные проблемы остались неизменными. Мы поговорим об основных трудностях повседневного общения в личной и профессиональной жизни.

Как оказалось, у большинства людей одни и те же сложности: неумение выражать свои мысли, в том числе несогласие; недопонимание в беседе; неумение приносить извинения и принимать их; неумение хвалить и принимать хвалу; неумение формулировать критические замечания – список бесконечный. Более того, меня удивило, насколько тяжело многим людям общаться с врачами и доверять политикам. Хотя здесь есть и позитивный момент. Можно сформулировать недостатки, которые мы видим в разговоре этих людей, и не допускать их в собственной речи – чтобы вызвать доверие к своим словам.

Мой многолетний личный опыт повседневного общения, а также профессионального сотрудничества с клиентами, участия в собраниях и презентациях, конечно же, обогатил мои знания.

Признаюсь, что у меня уже выработалась привычка подслушивать чужие разговоры, и это тоже оказалось весьма полезно.

Привычки можно изменить, а общение с людьми превратить в самое увлекательное занятие. Задумайтесь, как можно по-разному использовать разные слова и фразы, и обратите внимание, как изменится результат. Ведь чтобы отказаться от старых привычек и выработать новые, нужно время.

Я уверен, вам будет очень интересно изучать новые принципы устной речи. Ваша жизнь станет увлекательнее, приятнее и спокойнее. Уверен, ваши отношения с людьми изменятся.

Итак, взгляните на свои речевые привычки и объективно оцените, что можно усовершенствовать. Подумайте, как *отдельные слова* или *построение фразы* могут изменить результат беседы – в лучшую или худшую сторону.

Можете выбрать интересующие вас главы из второй части или прочитать книгу от начала до конца. В тексте я даю ссылки, которые помогут вам быстро найти и тщательно проработать тему, привлекающую ваше внимание.

Помню, одна певица импровизировала со словами песни, в которой пелось о том, как в жизни мы проходим разные стадии: «Ты растешь/ты учишься/ты листаешь страницы...»

Надеюсь, эти страницы вдохновят вас смело отправиться в увлекательнейшее путешествие со словами.

Как сказал Пауло Коэльо: «Если вы считаете, что приключения опасны, попробуйте рутину; это смертельно».

---

<sup>1</sup> «Сила убеждения», «Сила мысли», «Язык тела».

«До чего же трудно показывать различные значения и изъязыны слов, когда, кроме как словами, нам нечем это сделать».

Джон Локк

## Часть первая. Основные принципы устной речи

### Глава 1. Как рождается чудо

*Конечно же, в мире много волшебства, – серьезно сказал он однажды, – но люди не знают, какое оно и как его делать. Возможно, сначала нужно говорить, что произойдет что-то хорошее, пока оно действительно не произойдет. Я собираюсь попробовать.*

**Фрэнсис Ходжсон Бернетт. Таинственный сад**



Слова, которыми вы пользуетесь, определяют ваш успех в жизни – в отношениях, на работе и в бизнесе. Те, кто понимает силу устного слова и как оно влияет на чувства и разум людей, несомненно, примут осознанное решение развивать навыки устной речи.

Большинство современных систем образования не учат тому, как важны слова в повседневном общении и как они меняют действительность. Мы часто слышим метафору «магия слов». Однако слова на самом деле волшебным образом воздействуют на обстоятельства и реакцию людей.

*Мы творим чудеса с помощью собственной речи.*

Надеюсь, в этой книге вы найдете новые, более эффективные способы «творить чудеса», изменив привычную манеру выражаться в самых разных ситуациях. Мысли формулируются словами, которыми мы их и выражаем. Поэтому контролируйте свой внутренний голос и выбирайте слова с ювелирной точностью, чтобы эффективно общаться.

Магия слов оказала огромное влияние на мою жизнь. Я заинтересовался ею еще в молодости и открыл для себя «силу убеждения» – когда слова создают иллюзию управления действительностью. Я стал самым молодым членом главного в мире волшебного сообщества повелителей слов.

Помимо увлечения кинофильмами (кроме «волшебства», сколько прекрасных цитат мы почерпнули из них!), я обожаю музыку. В первую очередь, конечно же, меня привлекли слова песен. Я всегда ощущал огромнейшую силу их воздействия. Одна фраза в песне может повлиять на нашу жизнь сильнее, чем внутренний голос или чей-то совет. Лауреат «Оскара» и автор песен Дон Блэк однажды сказал в интервью: «Песня может больше, чем слова».

Убедительные, интригующие песни могут дать нам важный жизненный урок. Они вдохновляют нас воплощать мечты, поднимают настроение, помогают пережить печаль и трудности, осознать собственные недостатки. Это слова, которые благодаря таланту авторов помогают лучше понять жизнь, найти в ней смысл. Песни способны вызвать такие сильные чувства и эмоции, что в этом с ними не сравнится ни один другой источник информации. Кроме того, некоторые песни мы ассоциируем с определенными периодами своей жизни – печальными или радостными.

Иногда автору песен удается выразить наши чувства, которые мы не могли сформулировать своими словами. Некоторые песни – настоящие стихи. Я часто задумываюсь: почему мы не можем выражать эти чувства в повседневном общении друг с другом? Вы когда-нибудь слышали, чтобы кто-то сказал: «Гордость тоже боль причиняет»?<sup>2</sup> Вместо слов «Ты меня больше не любишь» автор песен Дон Блэк говорит: «Как бы мне хотелось услышать, как парень скажет своей девушке прямо в автобусе: “Ты утратила чудесное чувство любви”»<sup>3</sup>.

Я не ставил задачу создать шаблон или универсальное руководство по совершенствованию устной речи. Как и всегда, вы вправе корректировать мои советы и предложения в соответствии с вашими личными качествами и ситуацией, придерживаясь при этом общих *принципов*. Помню, один хирург рассказывал о том, что во время операции всегда есть место для импровизации. «Конечно, нужно знать, что сказано в учебнике, чтобы действовать правильно, – сказал он. – Но если вы ограничитесь однобоким, зашоренным мышлением, то никогда не найдете решение. Я никогда не мыслю шаблонно».

У каждого из нас есть укоренившиеся вредные привычки общения. С мужем, женой, партнером, другом, начальством, коллегами и клиентами. Как будто можно строить отношения с человеком, не прислушиваясь к его мнению. Устное общение лицом к лицу становится редкостью «благодаря» электронным средствам связи и электронной почте. Даже телефон редко

---

<sup>2</sup> Слова из песни «She Loves You» группы The Beatles.

<sup>3</sup> Слова из песни «You've Lost that Lovin' Feeling» группы Righteous Brothers».

используют, отдавая предпочтение SMS или электронным письмам. Есть время и место и для того и для другого. Общение стало быстрым, но *обезличенным*.

Когда вы начнете обращать внимание на свою речь и тщательно подбирать слова, появится множество волшебных моментов, и вы удивитесь, как слова могут повлиять на результат общения. И ни за что не забудете это новое ощущение.

Поэтому предлагаю вам попробовать использовать советы и рекомендации, собранные на этих страницах, и, как поется в песне *Sunset Boulevard*, вы увидите, «как *рождается чудо*».

## Глава 2. iContact или зрительный контакт?

*Электрическое общение никогда не заменит лицо человека, который всей своей душой призывает вас к отваге и честности.*  
**Чарлз Диккенс. Крушение «Золотой Мэри» (1856)**

Не удивляйтесь. Это пророческие слова Чарлза Диккенса, великого человека, который предчувствовал то, что произойдет через сто пятьдесят лет – а ведь в то время даже телефон еще не изобрели.

Диккенс имел в виду общение по электрическому телеграфу на корабле во время опасности. Эта фраза отражает его скептическое настроение и мнение по поводу того, как следует обсуждать важные темы. (Интересно, что бы он сказал по поводу электронной почты и социальных сетей?)

Как часто мы встречаемся с понятием «зрительный контакт» и слышим, насколько это важно. Однако, вместо того чтобы совершенствовать свои навыки, многие люди переключились на iContact.

Как правило, в ходе общения забывается, что именно зрительный контакт позволяет выстроить связь с человеком и укрепить отношения. (Помните такие выражения, как «мы сходимся во взглядах» или «мы смотрим в одну сторону»?) Посмотрите на малышей в возрасте шести месяцев, как они вглядываются в глаза родителей, чтобы понять их настроение.

iPhone, iPad и другие мобильные устройства стали нашим излюбленным методом общения – пусть устройство говорит вместо нас!

Даже в присутствии других людей разговаривать и слушать, глядя при этом в свой смартфон, стало нормой. Мы уже давно нарушили все правила этикета и не задумываемся, уместно ли это. В ресторане, на свидании, на собрании, на кассе в супермаркете – где угодно. А как же связь с людьми?

Вы заметили, что, как только люди остаются одни, или даже в большой компании, когда возникает пауза, многие берут в руки мобильный?

Чтобы оценить искренность и интерес собеседника, мы проверяем, куда он смотрит. Вспомните, как раздражает и даже оскорбляет, когда человек смотрит на что-то позади вас или разглядывает комнату либо экран своего мобильного телефона, в то время как вы разговариваете с ним.

Неоднократные исследования показывают, что люди, способные поддерживать зрительный контакт, создают настолько сильное позитивное впечатление, что стоит овладеть этим навыком (если у вас его еще нет). Тогда вы произведете впечатление приятного, надежного, привлекательного, уверенного и влиятельного человека – позитивные качества можно долго перечислять (см. главу 10). И, конечно же, это говорит о том, что вы внимательно слушаете собеседника!

Именно глаза передают колоссальный объем информации о том, что происходит у нас в голове. Язык тела многое говорит о нашем состоянии, и, хотя с помощью мимики и других невербальных методов коммуникации нам часто удастся скрыть истинные чувства, *глаза всегда выдают правду*.

Регулярно возникает противоречие между нарушением этикета и использованием мобильных технологий во время разговора. Исследование показывает: когда речь заходит о том, что считать приемлемым поведением в обществе, действуют двойные стандарты. Оказывается, более 80 % людей считают, что использование телефонов и другой техники во время разговора *вредит* общению. Однако им самим сложно избавиться от этой привычки. Неко-



торые признались, что намеренно пользуются мобильным телефоном, чтобы не участвовать в разговоре.

Оказывается, есть люди, которые не могут пойти в ресторан или кафе, где нет Wi-Fi. Новая мода – доставать планшет или лэптоп и молча обмениваться шутками с людьми, которых мы никогда не видели!

Родители, преподаватели и работодатели обеспокоены тем, что молодежь ничего не знает о межличностном общении и как вообще смотреть человеку в глаза. Не удивительно, ведь их социальное развитие и взросление проходят за клавиатурой.

В 2015 году ведущие академики предложили ряд вопросов завучам начальных и средних школ, и вот что те ответили:

*«Все большие проблем у детей связано с устной речью и языком... со способностью разговаривать, играть, общаться...»* Все участники опроса заявили, что со временем ситуация лишь ухудшается, и во всем винят смартфоны. Кроме того, сетуют на то, что школам приходится самостоятельно решать проблему низкой обучаемости учеников, а ведь именно родители должны больше времени уделять своим детям. *«Детские песенки и сказки, конечно, не так интересны, как Instagram, но успех ребенка в долгосрочной перспективе во многом зависит именно от них».*

Некоторые люди используют электронные технологии, чтобы избежать дискомфорта, который возникает в общении лицом к лицу (или по телефону).

Шерри Теркл из Массачусетского технологического института уже несколько десятков лет изучает взаимодействие людей с техникой. В последние годы она исследует, почему стремительное развитие технологий оказывает негативное воздействие на поведение людей. Она говорит: *«SMS-сообщения, электронная почта, посты в социальных сетях позволяют изображать себя таким, каким захочется. Это значит, что можно редактировать себя. А при желании – удалить. Человеческие отношения многообразны: они хаотичны и требовательны, а теперь вместо личного общения достаточно подключиться к сети. Складывается такое впечатление, что нам все безразлично, мы забыли, что настоящее общение – это нечто совершенно другое».*

В интервью *Time Magazine* (We never talk anymore, 2012) она сказала, что, хотя взрослые реже проявляют страх по отношению к устному общению, они все же стараются уклоняться от него. *«Потому что избегать общения всегда проще».*

В основном исследования сосредоточены на влиянии современных средств связи на молодежь, так как перед вступлением во взрослую жизнь необходимо практиковать навыки межличностного общения. Большинство взрослых обладают преимуществом – они считали межличностное общение нормой еще до технологического бума, который подарил им мобильные телефоны, – именно поэтому молодое поколение вызывает тревогу.

Хотя Теркл отмечает, что даже у взрослых людей произошло искажение навыков устного общения после развития электронных технологий.

Когда мы отправляем другу SMS, это значит, что не нужно спрашивать его «Как дела?», или даже хуже – не нужно получать ответ! *«Слишком много SMS-сообщений, – сетует Теркл, – приводит к тому, что мы как бы прячемся, будучи на виду».*

Электронные сообщения и письма заняли прочное место на работе и в личной жизни. И в этом нет ничего плохого. Проблема в том, что мы злоупотребляем ими в тех случаях, когда личное общение или телефонный разговор намного уместнее.

Частым явлением стали недопонимание и непреднамеренные оскорбления. Особенно когда мы стараемся писать максимально лаконично. В телефонных разговорах намного меньше недопонимания, а если оно и возникает, его можно разрешить сразу же, не откладывая.

Аккуратно выбирайте метод общения. Подумайте, какой из них укрепит ваши отношения.

### Глава 3. «Мне кажется, вы считаете, что поняли...»

*Мне кажется, вы считаете, что поняли то, что, как вы думаете, я сказал, однако сомневаюсь, что вы действительно услышали то, что я имел в виду.*

Вероятно, каждому из нас знакома ситуация, когда после разговора с человеком вы обнаружили, что он понял вас совершенно неверно или вообще не услышал. В межличностном общении есть два участника – *отправитель* и *получатель*.

Отправитель (тот, кто говорит) должен сформулировать свою мысль *правильными* словами, произнести ее *правильным* образом, чтобы собеседник понял смысл. Более того, чтобы вызвать к себе доверие, он должен убедиться в том, что язык тела соответствует его словам, а не противоречит им.

Если он использует непонятные слова, не входящие в лексикон аудитории (например, жаргон), или не учитывает контекст, который влияет на смысл слов, то возникают проблемы. Или же некоторые его слова могут вызвать *эмоциональную* реакцию – защитное поведение либо гнев, даже неосознанно. И люди перестают слушать.

Получатель (тот, кто слушает) тоже должен выполнить непростую задачу, если подумать. Его цель – «расшифровать» сообщение. Эффективное общение начинается с умения слушать. Поэтому, прежде всего, чтобы хотя бы осмыслить информацию, полученную от отправителя, *получателю нужно быть внимательным*.

Все мы знаем, как это тяжело. Нас часто отвлекают наши собственные мысли (если мы не сосредоточились полностью на собеседнике), поэтому нам не всегда удастся услышать, что нам говорят. Приходится интерпретировать слова отправителя, обращать внимание и на вербальный (словесный), и невербальный аспекты разговора (как человек произносит слова, то есть паразык), а также на язык тела, если разговор происходит лицом к лицу.

Интерпретация устной речи сопряжена с определенными трудностями, так как слова и невербальное поведение имеют разное значение для разных людей, поэтому места для недопонимания хватает. Нужно перефразировать слова собеседника, то есть то, *что, как вам кажется, вы услышали*, и показать, что вы действительно поняли *смысл* его слов, а не просто повторяете их, как попугай.

Разница огромна. Перефразируя слова собеседника, вы даете ему возможность поразмыслить о том, что он сказал. А также подумать о том, как вы интерпретировали его слова, и убедиться, *что вы услышали именно то, что он имел в виду*.

Разговор ассоциируется в первую очередь с устной речью. Но наверняка вы видели или слышали по радио, как два человека пытаются говорить *одновременно*. Не получается. Это доказывает, как важно слушать.

Итак, секрет успешного разговора в том, *что* вы говорите, *как* вы говорите и насколько правильно вас *понимает* собеседник!

## **Глава 4. Паралингвистика (важна мелодика речи, а не только слова)**

*И те, кто танцевали, казались безумцами тем, кто не мог услышать музыку.*

**Фридрих Ницше**

Исследователи Университетского колледжа Лондона трудились над раскрытием одной из величайших тайн устной речи: как мы, люди, способны передавать и воспринимать информацию не только словами, но и через интонацию и ритм речи.

«В природе не существует ничего похожего на человеческую речь... Помимо информации, которую передают слова, можно разгадать настроение человека, его пол, возраст и происхождение».

С помощью функциональной магнитно-резонансной томографии нейробиологи Университетского колледжа просканировали мозг человека и показали, как мозг слушателя делит устную речь на две составные части – слова и «мелодику», варьирующуюся интонацию речи, которая отражает настроение, пол и другие факторы. Исследования свидетельствуют о том, что слова обрабатываются в левой височной доле коры головного мозга, а мелодика языка попадает в правое полушарие мозга, в область, которая стимулируется музыкой.

Параязык – это музыка, или мелодика, сопровождающая слова, которые вы произносите. Он отражает чувства, связанные с сообщением. Как показывают исследования, он определяет примерно 40 % значения вашего сообщения. То есть, чтобы понять чувства собеседника, мы обращаем внимание не только на содержание, но и в большей степени на манеру говорить.

## **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.