

# 7

## Что говорить?

При завязывании разговора решающее значение имеет, конечно, вступление — вопрос или утверждение, которое вы высказываете, чтобы начать разговор.

Когда вы уже справились со страхом — он уменьшился или вы научились его преодолевать, — на очереди следующий барьер: что сказать, чтобы завязать разговор? Мы уже рассмотрели с вами примеры вступительных фраз в различных ситуациях. Теперь займемся вступлениями в целом и тем, как после первых слов еще больше заинтересовать человека, а также поговорим о признаках, свидетельствующих о его вовлеченности в разговор.

### Каким может быть вступление

Первая фраза в любом разговоре называется вступлением. Существует несколько типов вступлений к разговору:

- ситуационное;
- наблюдательное;
- мнение/совет;
- предложение помочи.

**Ситуационное вступление** — это комментарий к ситуации, в которой вы находитесь, будь то спортивное мероприятие, бизнес-семинар или вечеринка. Вы начинаете разговор с высказывания, имеющего отношение к тому, что вы в данный момент сообща переживаете.

**Наблюдательное вступление** также относится к переживаемому сообща событию, происшествию. Это может быть замечание о том, чем вы сейчас занимаетесь, что на вас надето или о чем-то еще в окружающей обстановке. Допустим, вы только что вошли в магазин, а на улице тем временем выясняют отношения два человека. Наблюдательное вступление в этой ситуации может быть примерно таким: «Вы видели этих двоих на улице? Что-то они совсем разошлись».

В сценарии **мнение/совет** ваше вступительное высказывание направлено на получение ответа, который будет вам полезен. Обычно наилучший вариант вступления типа **мнение** примерно такой: «Извините, могу я вкратце узнать ваше мнение по одному вопросу?» Здесь есть одна хитрость: необходимо сразу же перейти к тому, что вас интересует, не дожидаясь ответа собеседника. Итак: «Извините, могу я вкратце узнать ваше мнение по одному вопросу? Как вы думаете...» Вступление типа **совет** направлено на достижение того же результата, но с директивным оттенком: вы спрашиваете, что, по мнению другого человека, вам следует сделать. Это может ему очень польстить!

Когда вы видите человека, нуждающегося в помощи, вступление типа **предложение помощи** — отличный способ завязать разговор. Если, например, вы находитесь в туристическом районе города и вокруг вас множество людей делают фотографии, вы можете предложить группе туристов снять их на их фотоаппарат.

Или вы видите, как кто-то с трудом запихивает покупки в машину, и предлагаете помочь — это еще один пример того, как можно вступить в разговор.

## **Шагните в его реальность, или Сойдитесь с ним на его «территории»!**

Один из лучших способов добиться того, чтобы человек чувствовал себя уютнее при общении с вами, — «шагнуть в его реальность». Это значит, что вы сходитесь с ним на его «территории» и в своем вступительном высказывании упоминаете то, чем он занят в данный момент. На подсознательном уровне это делает разговор или общение более значимым и искренним, поскольку человек полностью соглашается со сказанным вами.

Вида, например, человека, который сидит и читает книгу, вы можете начать разговор так: **«Я заметил, что вы читаете эту книгу, и невольно стал гадать...»** Тем самым вы шагнули в реальность другого человека. Еще пример: **«Пока вы тут стоите и ждете, вы не будете возражать, если я поинтересуюсь вашим мнением по одному вопросу?»** или: **«Пока вы, как я вижу, тут стоите, не согласитесь ли вы ответить мне на один несложный вопрос?»** В этом случае мы увидели кого-то, кто стоял и ждал, например, автобуса или трамвая, чтобы куда-то доехать, и шагнули в его реальность. Этот прием очень действен и прост. Нужно всего лишь словесно описать то, чем человек сейчас занят или что он испытывает. Он согласится с тем, что вы сказали, поскольку вы констатировали значимые для него факты, — а следовательно, между вами сразу же возникнет какое-то взаимопонимание.

## Отметьте момент возникновения заинтересованности

Когда разговор уже начался или хотя бы прозвучало вступительное высказывание, нужно отследить тот момент, когда собеседник начнет заинтересовываться разговором. С его наступлением вы будете знать, что общение стало увлекать собеседника и стадия односложных ответов миновала. Появление заинтересованности означает, что собеседник расслабился, а вам есть на чем строить дальнейший разговор. Иногда заинтересованность возникает быстро, иногда через какое-то время. Бывает, конечно, что собеседник так и не увлекается разговором, и в этом нет ничего страшного. Ведь мы просто давали ему некую возможность, которой он не воспользовался. Характерные признаки того, что собеседник заинтересовался разговором:

- он кивает головой;
- улыбается;
- смеется;
- смотрит вам в глаза;
- отвечает развернуто, не пытаясь отделаться короткими «да», «нет» или ответом из одного-двух слов;
- придвигается к вам или даже слегка к вам наклоняется;
- начинает сам задавать вам вопросы.

Когда собеседник начинает вносить свой вклад в разговор, значит, общение его увлекло и между вами возникло взаимопонимание.

Если вы пытаетесь вовлечь в разговор человека, который этому противится (он стеснителен, или его просто никак не удается заинтересовать), не забрасывайте его вопросами. Чередуйте их с утверждениями; например:

**ВЫ:** «Кажется, эта кулинарная книга как раз для меня. “Обед за 15 минут”. Рецепты действительно толковые?» [вопрос]

**ОН:** «Да». [короткий ответ, нет заинтересованности]

**ВЫ:** «Один мой друг говорит, что если на приготовление обеда тратится меньше часа, не стоит к нему и притрагиваться; вкусный обед требует времени». [утверждение]

На это вам, возможно, ответят: у потенциального собеседника может быть свое мнение на этот счет, но если ответа все-таки не последует, вы можете спросить что-нибудь вроде:

**ВЫ:** «А сколько максимально времени вы когда-либо затрачивали на приготовление обеда? Это был лучший обед в вашей жизни?»

Такой прием работает сразу на нескольких уровнях. Во-первых, мы приглашаем человека к дискуссии, побуждаем его высказать собственное мнение, а во-вторых, задаем вопросы, ответы на которые требуют вовлеченности в разговор. Кроме того, вопросы нетрудные и не носят личного характера, и собеседнику не должно быть неприятно отвечать на них подробно.

## **Будьте проще с теми, кого видите впервые**

Чтобы не вызывать чувства неловкости у тех, кого вы видите впервые, лучше задавать вопросы, на которые они знают, как отвечать. Важно также выбирать темы, которые они, скорее всего, рады будут обсудить. Например, заговорив с каким-нибудь туристом, можно спросить у него, откуда

он приехал и какие сходства и различия он видит здесь с родными местами. Ему может стать неприятно, если вы, едва начав беседу, зададите ему вопрос, который поставит его в тупик, или вопрос слишком конкретный и личный.

Большинство разбираемых здесь ситуаций касаются разговоров один на один. Но если вы хотите обратиться сразу к группе людей, по-видимому, знакомых между собой, вы можете начать примерно так: **«Похоже, это как раз то место, где все и происходит»** (что вы скажете в действительности, конечно, зависит от ситуации и места действия). Подобное вступление хорошо срабатывает в неофициальной обстановке, например в баре.

Обращайте внимание на то, как вам отвечают. Если вы высказываете здравые мысли, а вам отвечают с юмором, постараитесь внести в разговор юмористическую нотку. И наоборот, если вы начинаете с юмором, а получаете серьезный ответ, измените свой подход, общайтесь в серьезном ключе, пока не установится взаимопонимание.

## Подсказки для выбора тем и «присваивание» разговора

Само собой разумеется, лучшие темы для вовлечения в разговор — те, которые человеку хочется обсудить. Но как их определить?

Какие темы вызовут у человека живой интерес, можно догадаться по тому, что он говорит. Допустим, вы спрашиваете у коллеги или друга, как у него прошли выходные. Тот отвечает: «Выходные были замечательные. Мы ходили в кино». И это один из решающих моментов в разговоре. Если вы хотите добиться взаимопонимания и добавить

беседе содержательности, нужно спрашивать собеседника о том, как он сходил в кино. Например, вы можете поинтересоваться, какой у него самый любимый фильм или много ли народу было в кинотеатре, — то есть задать вопросы, касающиеся того, что, как мы уже знаем, доставило ему в выходные удовольствие.

В такой ситуации многие совершают ошибку — сразу же переключают разговор на себя. Вместо того чтобы поинтересоваться подробностями того, как провел выходные собеседник, человек говорит, к примеру: «А я ходил на футбольный матч, и там произошла забавная история. Случилось вот что...» Он отбросил тему удачного похода собеседника в кино и заговорил о собственном посещении футбольного матча! Но эта тема, вполне возможно, будет собеседнику совсем не интересна. Даже если он увлекается футболом, он куда менее охотно будет беседовать с вами о ваших выходных, чем о своих. Таким образом, вы как бы «присвоили» тему разговора!

Помните: нужно всегда стараться черпать темы для разговора из слов собеседника и информации, которую он вам дает; нужно расспрашивать его об этом, высказывать мнения или комментарии на этот счет. Вы можете начать менять тему и уводить разговор в то русло, в какое вам хочется, только когда уже возникли взаимопонимание и вовлеченность в разговор и вы эту вовлеченность заметили.

## **Не затягивайте период болтовни на общие темы**

В любой ситуации не нужно слишком долго предаваться пустой болтовне о погоде и прочих мелочах. Как можно

скорее переходите к темам, которые собеседнику приятно обсуждать. Выясните, куда он ходил в свободное время, и расспросите его об этом. Пусть он расскажет вам о своих впечатлениях. Реальный, значимый контакт возникает после болтовни — когда срабатывает механизм «сцепления».

А теперь я хочу поделиться одной из самых потрясающих вступительных фраз, которой можно воспользоваться практически в любом месте, в любой ситуации, при обращении к любому человеку!

Вот это чудесное вступление, к тому же очень простое:  
**«Это с вами мы уже здесь беседовали?»**

Да, не совсем честный ход: вы-то знаете, что никогда не беседовали с этим человеком. Но ведь вы просто-напросто обознались (или сделали вид, что обознались): вы почему-то решили, что перед вами тот, с кем вы уже беседовали в этот день или на этой неделе. Такой вопрос можно использовать в качестве вступления, когда вы совсем не знаете, с чего начать разговор. Итак, вы просто говорите, к примеру: **«Здравствуйте. Это с вами мы уже говорили о сайтах и их разработке?»** Вам, очевидно, отвечают «нет». Тогда вы продолжаете: **«Правда? Вы так похожи на человека, с которым я беседовал на этой неделе, мы еще обсудили, чем он занимается. У вас точно нет брата-близнеца?»** — на что вам, возможно, ответят «да» или «нет». В любом случае дальше вы можете сказать: **«О, извините. Должно быть, где-то здесь бродит ваш двойник. А что вас сюда привело?»** — и заговорить о чем-нибудь другом, например об оплошностях вроде вашей! Это поистине замечательный способ завести разговор с незнакомым человеком, с которым вам очень хочется побеседовать, не прибегая к такому средству, как болтовня о погоде.

Получается, все дело во вступлении? И да и нет. Разговор не может начаться без вступления. Тем не менее с какой темы вы начнете — это не всегда важно, поскольку довольно часто разговор, как только собеседник им увлечется, можно повернуть куда угодно. Допустим, вы увидели кого-то, с кем вам захотелось обсудить возможность делового сотрудничества. Но проблема в том, что в данный момент вы не совсем представляете, как с ним об этом заговорить. Для начала вы вполне можете затронуть какую-нибудь общую тему, прибегнуть к наблюдательному вступлению. А позже, установив контакт и взаимопонимание, перейти к деловому разговору.

Итак, вы теперь разбираетесь в разнообразных типах вступлений, понимаете, как их применять, чтобы завязать разговор. Вам также известно, какие признаки указывают на то, что собеседник начал увлекаться разговором, и как ускорить этот процесс. Кроме того, мы рассмотрели одно из основных правил общения — избегать «присваивания» разговора и уделять как можно больше внимания темам, интересующим собеседника.

Теперь давайте обсудим, как еще больше увлечь человека, пробудив в нем настоящий интерес к теме разговора и/или любопытство, и к чему мы сами стремимся привести наш разговор.