Джеймс Борґ

МИСТЕЦТВО ГОВОРИТИ

Таємниці ефективного спілкування

ВИДАВНИЦТВО
ФАБУЛА
#PRO

УДК 808.51:82-91
Б82

ВИДАВНИЦТВО ФАБУЛА #PRO

Оригінальна назва твору: Talkability.
Discover the secrets of effective conversation

Цей переклад опубліковано за узгодженням
з Pearson Education Limited

Право Джейса Борґа бути визнаним Автором Твору застережено
відповідно до Закону про захист авторських і патентних прав,
а також прав у галузі конструкторських винаходів від 1988 року.

Усі права збережено.
Жодна частина даної книжки не може бути відтворена
в будь-якій формі без письмового дозволу власників
авторських прав.

Борґ Джеймс

Б82 Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування / пер. з англ. Н. Лазаревич. — Харків : Вид-во «Ранок» : Фабула, 2019. — 304 с.

ISBN 978-617-09-5579-1

Бізнес-тренер Джеймс Борґ, відомий своїми відкриттями в галузях спілкування, особистісного розвитку, мови тіла та «контролю мислення», пропонує прості і дієві поради для кожної людини. Його методика допоможе змінити спосіб мислення і поведінку в особистому житті й на роботі, зробить життя цікавішим, насиченішим і позбавить зайвого стресу, а ваші навички спілкування сягнуть геть нового рівня.

УДК 808.51:82-91

ISBN 978-617-09-5579-1

© James Borg 2016 (print and electronic)
© Н. Лазаревич, пер. з англ., 2019
© «Фабула», макет, 2019
© Видавництво «Ранок», 2019

Схвальні відгуки на «Мистецтво говорити»

Джеймс вміло і вдумливо жонглює словами. Сподіваюся, він не писатиме пісень.

***Дон Блек**, автор пісень для кіно і мюзиклів, лауреат премії «Оскар», співпрацює з Джоном Беррі (саундтреки до «Народжена вільною», «Кульова блискавка», «Діаманти залишаються назавжди») і Ендрю Ллойдом Веббером («Бульвар Сансет»)*

У новій переконливій книжці Джеймса Борґа слова які завгодно, але не дешеві. Натомість він демонструє, що мистецтво говорити є необхідною для життя навичкою і важливою противагою сучасному засиллю текстового формату спілкування.

***Філіп Джонс**, видавець, «Букселлер»*

Книжка залишає у вас приємне усвідомлення того, що до кінця читання ваші навички спілкування сягнуть геть нового рівня.

***Анджела Ріппон**, теле- і радіоведуча*

Він препарує мову, яку ми вживаємо, і наш стиль мовлення — а тоді пропонує безліч простих і дієвих порад щодо того, як ми можемо покращити свої навички комунікації.

Захоплива книжка для кожного, хто хоче бути більш успішним у житті — у будь-якій соціальній групі!

***Джилліан Тетт**, відповідальний редактор «Файненшл Таймс» у США, колумністка, лауреатка багатьох нагород*

Зміст

Про автора 7
Подяки 9
Авторська передмова: Захоплива мандрівка у світ слів . . 11
Передмова Анджели Ріппон 13

**ЧАСТИНА ПЕРША.
СКЛАДОВІ СПІЛКУВАННЯ**

1. Вступ: «Відчуй, як творяться чари…» 17
2. Цифровий контакт чи зоровий контакт? 21
3. «Я знаю, що ви вважаєте, що розумієте…» 27
4. Парамова («*Мелодія так само важлива, як і слова*») . . 31
5. Ритм говоріння і слухання 37
6. Головне — «початки» і «завершення» (*ефекти первинності й новизни*) 43

**ЧАСТИНА ДРУГА.
ГОВОРІТЬ ПРАВИЛЬНО**

7. «Я сказав щось не так» («*А тепер…*») 49
8. Перетворіть «закриті» питання на «відкриті» 55
9. Плітки 59
10. Правила зорового контакту 63
11. Розмови про дрібниці ведуть до розмов про Важливе 69
12. Не задирайте тон 75
13. «І кожна розмова, яку я можу пригадати…» 79

14. Вдумливість чи бездумність? 83
15. Ваш *справжній* ступінь зацікавленості видно з того, як ви слухаєте 87
16. Бийся або тікай?.. Мигдалеподібне тіло перебирає контроль 91
17. «Нам треба поговорити» (*попередження!*) 97
18. Сила паузи… («*Продовжуй… зроби мій день!*») 101
19. «Нормально» — новий матюк? 105
20. Переставте свої «але» 111
21. «І» ще дещо… (*до речі*) 115
22. Реагуйте, а не перебивайте 119
23. Упевненість, а не агресія 123
24. Ви повинні уникати слова «повинні» 127
25. Ніколи не кажіть «ніколи» 131
26. Не питай мене «ЧОМУ?» 135
27. Це все через ВАС! 139
28. Додайте «Я» у почуття 143
29. Можна вам дещо запропонувати?.. 147
30. Не кажіть мені про білого ведмедя 151
31. Найважче сказати «*пробач*» 155
32. Не-вибачення 161
33. Спілкування телефоном 165
34. Нетворкінґ не працює? 169
35. Завершення важливі 175
36. Віддзеркалення? («*Так, так, так…*») 179
37. А ви «зірка» чи «чорна діра» 183
38. Скажіть «так» своєму «ні» 187
39. Поєднуйте чесність із ввічливістю 193
40. «Щиро кажучи», у цьому немає «нічого страшного» 197
41. «Е-е-е»… «ну»… «типу»… настав час здолати слова-паразити 203
42. Притримайте жаргон 207
43. Чарівне «правило трьох» 213

44. «Я екстраверт… пустіть мене туди!» 219
45. «Я інтроверт… випустіть мене звідси!» 223
46. Відгуки… «Чи добре я впорався?» 227
47. Не забувайте про позитив на роботі 233
48. «Сендвіч похвали» (*Обережно, вуглеводи!*) 239
49. «Ступай обачніше, коли йдеш по мріях…» 245
50. «Вірте мені, я — лікар» 251
51. «Вірте мені, я… е-е-е… політик» 257
52. «Хочу розповісти вам одну історію…» 265
53. «Сперечайтеся, але не *сваріться*» 271
54. Хвалити й отримувати похвалу 277
55. Чоловіки і жінки на роботі («*факти*» чи «*баланс*»?) 283
56. «Він сказав», «вона сказала»… (*це різне*?) 289
57. *На завершення*: «Хочете, щоб я говорив?» 295

Післямова 298
Предметний покажчик 300

Про автора

Джеймс Борґ працює консультантом і бізнес-тренером, а також проводить семінари з особистісного розвитку та розвитку бізнесових навичок, зокрема покращення пам'яті, вмінь міжособистісного спілкування, мови тіла та «контролю мислення».

Завдяки глибокому зацікавленню тим, як функціонує людський мозок, Борґ ще в юному віці розробив техніки покращення пам'яті, завдяки котрим став відомий як «фахівець із пам'яті». Згодом він зацікавився магією і став спеціалізуватися в галузі знань, відомій як «магія розуму».

Здобувши академічну освіту з економіки і психології, Джеймс на все життя захопився дослідженням зв'язку тіла й розуму та взявся вивчати галузі психотерапії, які допомагають змінити спосіб мислення і поведінку людини в особистому житті й на роботі.

Джеймс Борґ відшліфовував свої знання, працюючи у сферах реклами, продажів, маркетингу, психології праці, бізнес-тренінгів і журналістики. Він виступає на радіо Бі-Бі-Сі та пише для національних газет і журналів статті на теми обслуговування споживачів, мови тіла та навичок спілкування в бізнесі. У 2009 році Борґ став автором «Гарвард Бізнес Рев'ю». Та він і досі знаходить час, щоб іноді писати статті про подорожі і спорт — це теми, які цікавлять його від кар'єри.

Джеймс — автор трилогії, яка містить міжнародний бестселер «Переконання» («Persuasion») та книжки, що отримали численні премії: «Мова тіла» («Body Language») і «Сила розуму» («Mind Power»). Трилогію перекладено понад 35 мовами.

«Переконання» побило рекорд, коли 118 тижнів поспіль очолювало чарт «WH Smith Travel Business». У 2013 році журнал «Фьючер» опублікував список «50 найкращих книжок про бізнес» усіх часів, до якого увійшло й «Переконання». (Джеймс — один із трьох британських авторів у цьому списку, разом з сером Річардом Бренсоном та сером Джеймсом Дайсоном.)

Подяки

Я почуваюся немов актор, який щойно отримав «Оскар», а тепер стоїть на сцені, обіруч стискаючи золоту статуетку, і дякує багатьом людям…

Отож дякую Дону Блеку, автору пісень, лауреату «Оскара» (зокрема за саундтреки до фільмів про Джеймса Бонда, які він написав разом із Джоном Баррі та композитором Ендрю Ллойдом Веббером). Я вдячний, що він знайшов час прочитати мій рукопис — при його насиченому графіку роботи, який залишається таким упродовж п'ятдесяти років (зараз у нього саме триває робота над поверненням «Бульвару Сансет» на лондонську сцену). Також дякую чудовій Анджелі Ріппон, яка посеред зйомок нового серіалу для Бі-Бі-Сі і купи інтерв'ю не тільки встигла прочитати рукопис, а й погодилася написати передмову для книжки. Також дякую Філіпу Джонс, шанованому видавцю «біблії» книжкового світу — журналу «Букселлер». Хоча у нього кипіла робота над складанням короткого списку для «British Book Awards 2016», він зробив для мене виняток, прочитав початковий варіант рукопису і дав деякі цінні поради. Також я вдячний Керолайн Сандерсон, котра обрала цю книжку як «персональний вибір» і внесла її до рубрики «Вибір редактора» у своєму журналі. Я вдячний Джилліан Тетт, відповідальній редакторці «Файненшл Таймс» у США, яка поміж щоденної роботи в Нью-Йорку, написанням статей і поїздками країною прочитала рукопис — не забуваючи про мій дедлайн — і допомогла порадами.

Як завжди, дякую команді видавництва «Пірсон». Окрема подяка Лорі — старшій редакторці проекту, одній із заключних

ланок після того, як рукопис надано до видавництва. Я співпрацював із нею в процесі видання своїх книжок протягом тринадцяти років і можу охарактеризувати її як терплячу, доброзичливу і проникливу людину. Вона вирішила проявити свої таланти на якомусь іншому місці роботи, і я бажаю їй успіху.

Насамкінець хочу подякувати своїй дружині, яка мене терпіла — знову,— поки я писав останню книжку. Як свідчить мій досвід, на обдумування книжки йде так само багато часу, як і на власне написання. (Ті з вас, хто сам писав, знають, що цей процес не завершується навіть після того, як ви здали рукопис. Навіть після цього лишаються ще місяці роботи.) Цей процес для моєї дружини щоразу означає, що доведеться миритися з тими самими речами: моєю відсутністю, неуважністю, завантаженістю справами, нездатністю уважно слухати і «недбалістю». А часом ще із забудькуватістю! (Так, де я подів свій «Оскар»?)

Подяка за зображення

Видавець хотів би подякувати за люб'язний дозвіл використати зображення:

Dan Piraro; Rex Shutterstock: Everett Collection /REX Shutterstock; комікс © Telegraph Media Group Limited 2013.

Авторська передмова

Захоплива мандрівка у світ слів

Після завершення трилогії я зрозумів, що на якомусь етапі доведеться написати ще одну книжку — про «говоріння». В іншому разі я вважав би свою роботу незавершеною. Я тримав цю думку в голові задовго до того, як поставив собі за мету втілити її в життя.

Я завжди цікавився психолінгвістикою і вивчав її. Зокрема, ту підгалузь лінгвістики, яка досліджує вплив слів на наш розум та емоції; ментальні основи того, як ми використовуємо мову, і зв'язок між мовою та мисленням. Нові, неінвазивні методи дослідження мозку, такі як фМРТ (функціональна магнітно-резонансна томографія), останнім часом допомогли нам просунутися у вивченні взаємозв'язку когнітивних процесів і мовлення.

Люди, з якими я стикався, й учасники курсів та семінарів ставили мені — протягом років — запитання, на які хотіли б почути докладні відповіді, а також ділилися своїм досвідом невдалої комунікації в повсякденні. Окрім того, зауваження, почуті під час роботи з іншими дослідниками, дуже допомогли краще зрозуміти проблему.

Цікаво те, що запитання мало відрізнялися. Отож, у цій книжці я охопив ті аспекти, які спричиняють найбільше складнощів у нашому повсякденному особистому та діловому спілкуванні.

Схоже, що ми скрізь стикаємось із тими самими проблемами: брак навичок висловлювання думок, суперечки, непорозуміння, невміння правильно перепрошувати, хвалити чи

приймати похвалу, критикувати… Список можна продовжувати безкінечно. На додачу мене вразило те, що пацієнти бувають близькі до відчаю через те, що не розуміють лікарів, а виборці — через недовіру до політиків, які кажуть одне, а роблять інше. Утім, тут можна знайти і позитивний бік. Ми можемо вчитися на чужих помилках і завдяки цьому покращувати власну здатність говорити так, щоб це викликало довіру.

Мій власний досвід у повсякденні й робочому світі клієнтів, зустрічей та презентацій, накопичений протягом десятиліть, став багатим підґрунтям для дослідження. Мушу зізнатися, що часом я ненавмисне «підслуховував» розмови інших людей, і це теж було дуже корисно.

Тож вийдіть за межі своїх звичок і вирушайте в захопливу мандрівку до світу слів. Як я завжди кажу, аби сформувати нові звички замість старих, потрібен час.

Урешті-решт ця мандрівка у світ нових способів мовлення виявиться недаремною. Вона зробить ваше життя цікавішим, насиченішим і позбавить вас зайвого стресу. Вона точно змінить ваші стосунки з людьми. *Вона точно змінить ваше життя*.

Отож зверніть увагу на свої навички говоріння й об'єктивно зважте, як їх можна покращити. Подумайте про те, як *єдине* слово чи по-іншому *побудована* фраза може змінити результат розмови — на краще чи на гірше.

Ви можете одразу зануритися в котрийсь із розділів або читати книжку від початку до кінця. Я дав перехресні посилання між розділами, де це потрібно, щоб пояснити певні питання докладніше.

Пам'ятаю, як один співак у пісні описував те, як протягом життя ми проходимо різні етапи: «Ти ростеш, ти вчишся, ти намагаєшся перегорнути сторінку…»

Сподіваюся, що ви, коли перегорнете ці сторінки, дістанете натхнення ризикнути мандрувати світом слів далі. Вживайте інші слова і фрази, і побачите, що з того вийде.

Як сказав Пауло Коельйо: «*Якщо ви думаєте, що пригоди надто небезпечні, спробуйте рутину — вона смертельна*».

Передмова

Анджели Ріппон

Джеймс Борґ — та людина, яка явно розуміє мудрість вислову «Слова безкоштовні, а от за те, як ти ними користуєшся, часом доводиться розплачуватися».

У цій своїй новій «мандрівці у світ слів» він досліджує силу сказаного слова, проводить вас мінним полем добору правильного тону для розмов удома, на роботі та зі знайомими. І залишає вас із відчуттям, що, доки ви читали книжку, ваші навички спілкування вийшли на геть новий рівень.

Анджела Ріппон відома слухачам і глядачам уже понад 40 років. Ставши журналісткою у своєму рідному Плімуті, вона дістала досвід роботи у приголомшливій кількості різноманітних радіо- і телепрограм у Британії, Америці та Австралії.

Анджела Ріппон — перша жінка, яка вела новини на Бі-Бі-Сі-1 у 1975 році. Потім вона була ведучою багатьох різноманітних програм, від новин політики й економіки до вікторин і тележурналів, як на Бі-Бі-Сі, так і на комерційних радіостанціях і телеканалах. У 1981 році Анджела була однією з тих, хто вів для Бі-Бі-Сі репортаж з весілля принца Чарлза та леді Діани Спенсер. Також вона вела «Come Dancing» і була першою ведучою «Top Gear».

Зараз Анджела Ріппон — ведуча програм «Rip Off Britain» на Бі-Бі-Сі, «The One Show» на Бі-Бі-Сі-1 знімається шоу «How to Stay Young» на Бі-Бі-Сі.

Дуже важко показати багатозначність і недосконалість слів, коли для цього немає іншого засобу, окрім самих слів.

Джон Локк

ЧАСТИНА ПЕРША

СКЛАДОВІ СПІЛКУВАННЯ

BIZARRO.COM
Ти не проти, якщо я примотаю твій телефон собі до чола, аби можна було вдавати, ніби ти на мене дивишся, коли я розмовляю?
DAN PIRARO
10-25-11
Dist. by King Features

Вступ

«Відчуй, як творяться чари...»

— Думаю, у світі багато див. Люди їх не розуміють і часом бояться. Але коли хочеш, аби щось сталося, треба спочатку це собі сказати. І повірити — тоді все вийде,— якось мудро завважив він.— Знаєте, я спробую. Це буде мій експеримент.

Френсіс Годґсон Бернет. Таємний сад

Від слів, які ви вживаєте, залежить ваш успіх у житті, стосунках, кар'єрі та бізнесі. Ті, хто усвідомив силу слова і його здатність впливати на серце і розум людей, свідомо вирішують працювати над покращенням своїх навичок говоріння.

Більшість наших освітніх систем не вчать того, наскільки слова важливі в повсякденних розмовах і наскільки сильно вони формують нашу реальність. Часто можна почути метафоричні вислови про «магію слів». Але є щось справді магічне в тому, як слова зумовлюють певні ситуації і реакції.

Ми зачаровуємо словами.

Недарма в англійській мові слово spell має подвійне значення: «записувати по літерах» і «закляття». Ми накладаємо «закляття» словами — і для того, щоб записати слово, потрібно розставити літери в правильному порядку.

Сподіваюся, під час подальшого читання ви навчитеся створювати більше чарівних митей, змінюючи спосіб, у який висловлюєтеся в певних ситуаціях. Ви формулюєте свої думки за допомогою слів і виражаєте їх так само. Тож пильно стежте за тим, як ви говорите самі із собою, і уважно добирайте слова, аби доносити свою думку до співрозмовника максимально ефективно.

Магія слів дуже вплинула на моє життя. Я зацікавився нею ще в дитинстві, і вона відкрила мені «здатність до навіювання» — те, як реальність може «прогинатися» під впливом слів. Я став одним з наймолодших учасників провідного світового магічного товариства.

Окрім кіно, яким я захопився ще в юності (як багато геніальних цитат воно нам дало!), моєю великою любов'ю завжди були пісні. Знову-таки, мене привабили до них слова. Я завжди усвідомлював, що тексти деяких пісень мають величезну силу. Одна-єдина фраза з пісні може вплинути на життя людини більше, ніж те, що вона говорить собі сама, чи поради інших. Пам'ятаю, як лауреат «Оскара», автор пісень Дон Блек сказав в інтерв'ю: «Пісня може зробити те, чого не можуть зробити слова».

Вдалий текст може дати важливий урок, надихнути на втілення мрії, підняти настрій, допомогти пережити важкі часи і зрозуміти власні вади.

Це слова, які — завдяки хисту автора — допомагають нам краще розуміти життя, бачити в ньому більше сенсу. Пісні здатні пробуджувати почуття та емоції краще, ніж будь-який інший вид мистецтва. Ми асоціюємо певні пісні з певними періодами свого життя — як сумними, так і радісними.

Часом ручка автора пісень потрібна для того, щоб скласти в слова те, що ми відчуваємо, але не можемо висловити. Деякі тексти — справжня поезія. Я часто думаю: чому ми не можемо висловити такі почуття у повсякденному спілкуванні з людьми? Ви колись чули, щоб хтось казав «гордість може поранити тебе теж…»? Дон Блек стверджував, що замість простого «ти мене більше не кохаєш» він хотів би почути, як хтось в автобусі каже своїй дівчині: «Твоє кохання десь загубилося».

Я не маю на меті написати книжку-схему, якої слід неухильно дотримуватися, аби навчитися говорити краще.

Як завжди, ви можете обирати із запропонованих прикладів щось на свій смак і відповідно до ситуації, не відступаючи від основоположних *принципів*. Пам'ятаю, як хірург розповідав про операції й потребу імпровізувати: «Звісно, ви мусите знати те, що написано в підручнику, аби зробити все правильно. Але якщо ваше мислення надто обмежене і прямолінійне, ви ніколи не знайдете рішення. Я ніколи не заганяю себе у вузькі рамки».

Усі ми застрягли в поганих звичках у спілкуванні — із чоловіком, дружиною, бізнес-партнерами, друзями, начальниками, колегами, клієнтами. Здається, у наш час можна мати з людиною тривалі робочі чи особисті стосунки, але жодного разу не почути її голос. Розмови віч-на-віч стали більш рідкісними через електронні засоби зв'язку. Навіть від телефонних розмов у багатьох випадках відмовляються на користь СМС чи е-мейлів. Настав їхній час. Комунікація стала постійною, але *знеособленою*.

Коли ви приділятимете більше уваги своїм розмовам і добиратимете слова, зважаючи на співрозмовника, ви будете створювати більше чарівних митей порозуміння і самі здивуєтеся, як зміна формулювання може вплинути на результат розмови. Цього відчуття ви ніколи не забудете.

Тож спробуйте застосувати деякі з рішень, які я пропоную на цих сторінках, і, ніби у пісні з «Бульвару Сансет», ви відчуєте, як творяться чари.

Цифровий контакт чи зоровий контакт?

Електричні дроти ніколи не замінять обличчя того, хто самою своєю душею заохочує інших людей бути сміливими та вірними.

Чарлз Діккенс. Загибель «Золотої Марії»

Не варто терти очі. Так, це пророчі слова Чарлза Діккенса, видатного письменника. Він написав їх 150 років тому — коли ще не було винайдено навіть телефон.

Вустами одного зі своїх персонажів Діккенс говорив про спілкування телеграфом на кораблі під час небезпеки. Із цитати видно, що письменник ставився до цього скептично і вважав, що важливі речі вимагають особистого спілкування. (Цікаво, що він сказав би про е-мейли і соцмережі?)

Як часто ми натрапляємо на термін «зоровий контакт» і згадуємо про його важливість? Замість учитися спілкуватися віч-на-віч більшість людей замінили зоровий контакт цифровим.

Зазвичай саме зоровий контакт допомагає краще порозумітися і зміцнює стосунки. (Подумайте про вислів «мати спільну точку *зору*».) Згадайте про немовлят, які з шести місяців дивляться в очі батькам, намагаючись щось зрозуміти.

Багато з нас полюбляють спілкуватися за допомогою комп'ютера, смартфона чи планшета — нехай говорить ґаджет!

Навіть розмовляти з людьми і водночас дивитися в смартфон стає звичним. Схоже, ми перейшли всі межі етикету щодо того, де прийнятно втупитися в телефон — на діловій зустрічі, на побаченні, у кав'ярні з друзями, на касі в супермаркеті — де завгодно. А як же люди?

Ви помітили, що, коли людина сама чи навіть з іншими, але розмова ненадовго переривається, багато хто одразу ж лізе по телефон?

Під час розмови віч-на-віч ми визначаємо ступінь щирості і зацікавленості співбесідника, дивлячись на те, де сфокусовано його погляд. Згадайте, як неприємно, коли той, до кого ви звертаєтеся, дивиться на щось за вашим плечем, чи роззирається по кімнаті, чи прикипів поглядом до мобільного.

Тривалі дослідження показали, що зоровий контакт справляє гарне враження, тож є сенс навчитися його встановлювати (якщо ви досі не вмієте). Коли ви дивитеся в очі, то видаєтеся привабливими, вартими довіри, цікавими, впевненими і впливовими — і цей список позитивних якостей продовжується *(див. розділ 10)*. І, звісно, це означає, що ви слухаєте уважно!

По очах можна зрозуміти надзвичайно багато з того, про що ви думаєте в певний момент. Мова тіла чимало говорить про те, що ми відчуваємо, і хоча, контролюючи вираз обличчя і жести, часто вдається приховати справжні емоції й дискомфорт, *наші очі все одно неминуче виказують правду*.

Питання про те, що нам бракує етикету користування мобільними телефонами, порушують постійно. Дослідження показали, що існують подвійні стандарти щодо того, що вважати прийнятним у товаристві. Виявилося, що до 80 % опитаних вважають, що використання телефонів та інших ґаджетів *шкодить* розмові, але їм важко сховати свій телефон. Дехто визнав, що навмисне дивиться в мобільний, щоб відмежуватися від співрозмовника.

Деякі з нас, схоже, не можуть зайти до ресторану чи кав'ярні, якщо там немає вайфаю. Сучасна манера поведінки — дістати планшет, телефон чи ноутбук і так

і сидіти, мовчки усміхаючись дописам людей, яких ми ніколи не бачили наживо!

Батьків, учителів і роботодавців дедалі більше бентежить те, що молоді люди не розуміються достатньою мірою на особистому спілкуванні і не вміють дивитися в очі співрозмовникові. І чи варто дивуватися, якщо більша частина їхнього соціального дорослішання припала на сидіння перед екраном?

Коли провідні науковці у 2015 році опитали вчителів молодшої школи, то почули таке: «Багато дітей мають серйозні складнощі з мовленням… дітям важче розмовляти між собою, бавитися разом, спілкуватися». Щодо того, чи погіршується становище, усі погодилися, що це дійсно так і що винні в цьому смартфони, а також зауважили, що школі доводиться долати «пробіли в навчанні», хоча насправді це батькам слід займатися з дітьми. «Казки і дитячі віршики, може, менш цікаві, ніж Інстаґрам, але в довготривалій перспективі успіх залежить саме від них».

Деякі люди використовують новітні технології, щоб уникнути незручностей, пов'язаних із розмовою віч-на-віч чи навіть із телефонним дзвінком.

Шеррі Теркл з Массачусетського технологічного інституту впродовж десятиліть вивчала роль технологій у стосунках між людьми. Останнім часом вона досліджує побічні ефекти стрімкого розвитку технологій на людську поведінку. Вона зазначає: «Повідомлення, е-мейли та дописи в соцмережах дозволяють нам показувати той образ себе, якого ми прагнемо. Ми можемо редагувати написане, а якщо бажаємо, то і видаляти. Людські стосунки різноманітні: вони складні і вимагають праці… а тепер відбувається перехід від живих розмов до обміну повідомленнями. Гірше того, схоже, із часом нам стає байдуже, ми забуваємо, що між цими поняттями є відмінність».

У статті «Ми більше не розмовляємо» у журналі «Тайм» Теркл пише, що хоча дорослі менш схильні «боятися розмов», вони таки стають «тими, хто уникає розмов»: «Основна причина полягає в тому, що так легше».

Звісно, значна частина досліджень впливу повідомлень зосереджується на молодому поколінні. Воно в тому віці, у якому потрібно практикувати навички міжособистісного спілкування, аби підготуватися до дорослого життя поза батьківським домом. Більшість дорослих, на своє щастя, звикли сприймати спілкування віч-на-віч як «норму», перш ніж технології дійшли до того, що у кожного з'явився мобільний телефон. Натомість молодь викликає серйозні побоювання.

Теркл зауважує, що навіть у дорослих спостерігається погіршення навичок особистого спілкування, відколи відбувся стрибок у розвитку інформаційних технологій.

Пишучи другові повідомлення, ви не мусите цікавитися, як у нього справи, і, що ще гірше, навіть отримувати відповідь! Теркл б'є на сполох: «Забагато повідомлень означає, що важливе серед них просто губиться».

Повідомлення й е-мейли виконують свою функцію в робочих та особистих стосунках. Але коли люди зловживають ними — у ситуаціях, які потребують зустрічі чи телефонної розмови,— виникають проблеми.

Простір для непорозуміння чи образ величезний, особливо коли повідомлення пишуть швидко. У телефонній розмові непорозуміння виникають рідше, і їх можна владнати одразу.

Обирайте метод комунікації вдумливо. Який з них краще допоможе розвивати стосунки?

«Я знаю, що ви вважаєте, що розумієте...»

Я знаю, що ви вважаєте, що розумієте те, що, як ви думаєте, я сказав, але я не певен, що те, що ви думаєте, що почули, дійсно було тим самим, що я мав на увазі.

Автор невідомий

У світі немає жодної людини, з якою не траплялося б такого, що вона сказала щось одне, а потім дізналася, що слухач зрозумів її геть неправильно,— чи що він не почув того, що було сказано.

У нашій комунікації з людьми є два полюси: адресант і адресат.

Адресант (чи мовець) повинен «закодувати» повідомлення *правильними* словами, сказаними з *правильною* інтонацією таким чином, щоб значення стало зрозумілим. Окрім того, адресант мусить пересвідчитися, що його жести і міміка відповідають тому, що він говорить,— аби мати переконливий вигляд.

Якщо слова незрозумілі, бо вони не є частиною словника адресата (наприклад, жаргонізми), або якщо бракує контексту, який уточнював би їхнє значення, можуть виникнути проблеми. Деякі слова можуть викликати *емоційну* реакцію самозахисту чи гніву, хоча мовець мав на увазі інше. Це перешкоджає процесу сприйняття.

Адресат (чи слухач) теж має докласти чималих зусиль. Його справа — «розкодувати» повідомлення. Добре спілкування починається з доброго слухання. Тож насамперед, аби бодай отримати інформацію від адресанта, він *мусить уважно слухати.*

Усі ми знаємо, як тяжко це буває; власні думки часто зводять нас на манівці (якщо ми не докладаємо вольових зусиль, аби фокусувати увагу), тож ми можемо не почути

те, що нам, власне, кажуть. Ми маємо інтерпретувати повідомлення адресанта, звертаючи увагу як на вербальні (слова), так і на невербальні (*спосіб*, у який слова сказані,— «парамову») аспекти мовлення, а також на міміку і жести, якщо це особиста розмова.

Процес інтерпретації супроводжується труднощами, адже слова і невербальні засоби сприймаються різними людьми по-різному, тож на цьому етапі є величезний простір для хибних інтерпретацій. Вам доводиться перефразовувати мовцеві те, що, *як ви вважаєте, ви почули,*— і таким чином демонструвати, що ви зрозуміли значення, а не просто почули слова. Мета перефразовування — показати, що ви повністю зрозуміли значення повідомлення адресанта. Тож, коли перепитуєте, стежте за тим, щоб саме перефразовувати, а не просто повторювати, мов папуга, слова мовця.

Відмінність тут величезна. Перефразовуючи, ви даєте мовцю можливість подумати про те, що він щойно сказав, зрозуміти, як ви інтерпретували його слова, і пересвідчитися, *що ви почули саме те, що він хотів сказати.*

Думаючи про розмову, ми насамперед звертаємо увагу на говоріння. Але на мить пригадайте собі, як ви бачили (чи чули по радіо) ситуацію, коли двоє людей намагаються говорити *одночасно*. Так нічого не виходить. Отже, адресат теж важливий.

Тож пам'ятайте, що секрет успішної розмови складається з трьох компонентів: *що* ви говорите, *як* ви говорите і наскільки добре співрозмовник *чує* те, що ви говорите!