

— 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*

**В**ід 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 формуєте 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».

Вдалиий 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 зрозуміти 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 заганняю 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 вічна-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»

**Н**е 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 розумітися 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 люблять спілкуватися за допомогою комп'ютера, смартфона чи планшета — нехай говорять гаджет!

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?

> ЦИФРОВИЙ КОНТАКТ ЧИ ЗОРОВИЙ КОНТАКТ? 25

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 звертаєтесь, 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 дивитесь в очі, то видаєтесь 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 викажуть 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. Виявилось, що до 80 % опитаних вважають, що використання телефонів та інших гаджетів *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 Інстаграм, 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 «божиться 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 друзів 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?