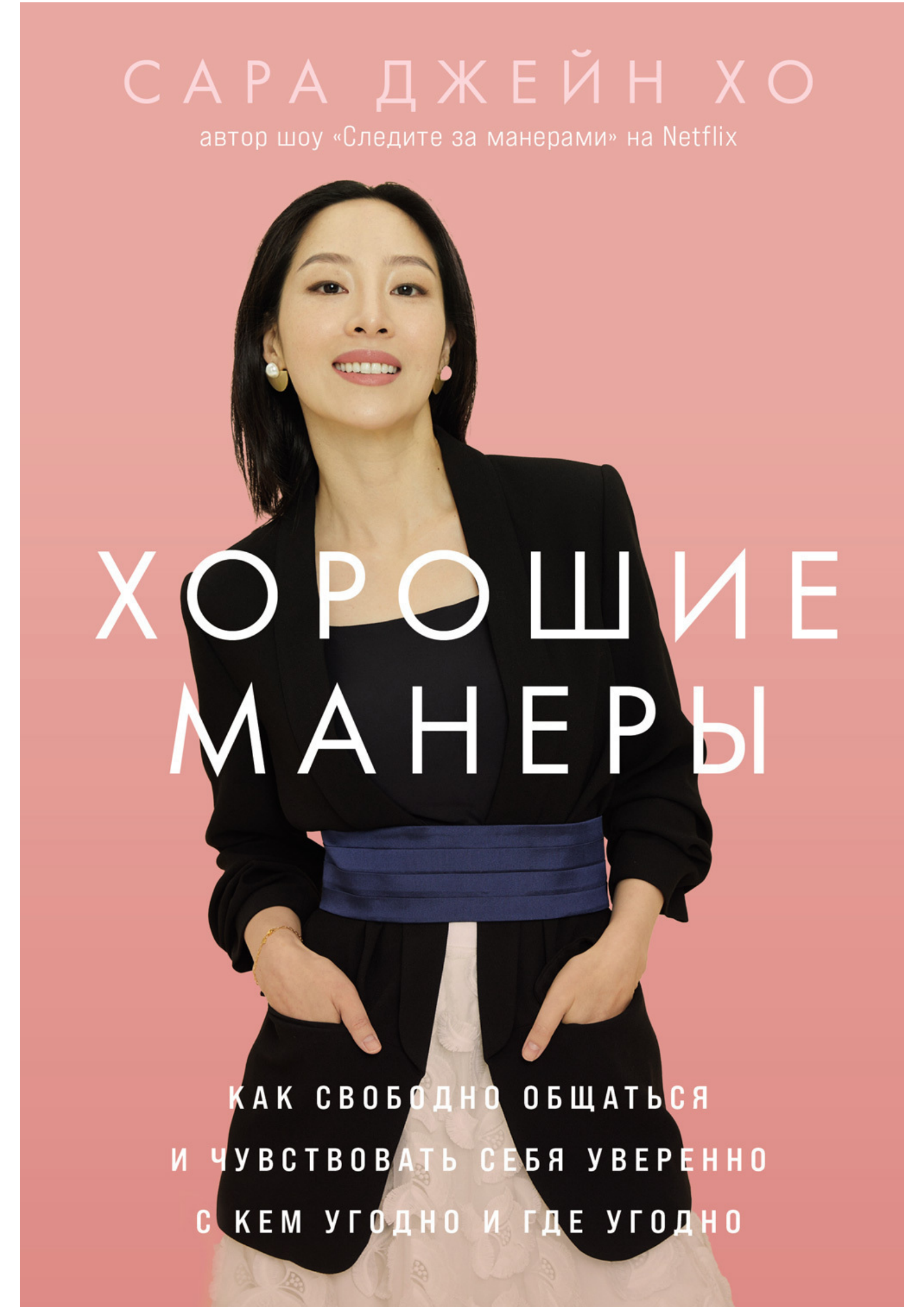
САРА ДЖЕЙН ХО

автор шоу «Следите за манерами» на Netflix



ХОРОШИЕ МАНЕРЫ

КАК СВОБОДНО ОБЩАТЬСЯ
И ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ УВЕРЕННО
С КЕМ УГОДНО И ГДЕ УГОДНО

Сара Джейн Хо

Хорошие манеры: Как свободно общаться и чувствовать себя уверенно с кем угодно и где угодно

«Альпина Диджитал»

2024

УДК 159.9
ББК 88.4

Хо С.

Хорошие манеры: Как свободно общаться и чувствовать себя уверенно с кем угодно и где угодно / С. Хо — «Альпина Диджитал», 2024

ISBN 978-5-96-149944-5

«Следуйте за мной, и вы узнаете, как вести себя правильно с кем угодно и где угодно» – говорит в своем популярном шоу на Netflix Сара Джейн Хо. В ее понимании этикет – это клей, который скрепляет общество и без которого невозможно общаться свободно и непринужденно. Эту книгу она написала, чтобы помочь читателям избавиться от социальной тревожности и получать удовольствие от общения во всех сферах жизни. Сара, имея огромный мультикультурный опыт, рассказывает, как быстро и точно оценивать людей и ситуацию – среди друзей, на работе, общаясь с родственниками и в путешествиях. В первую очередь этикет – это искусство выстраивать отношения так, чтобы все, в том числе и вы, чувствовали себя комфортно. Как деликатно завершить разговор с неприятным собеседником? Что делать, если не хочется лукавить, а сказать правду – значит обидеть? Как выстраивать личные границы с родственниками мужа? Почему групповые чаты – это зло и как вести себя в социальных сетях так, чтобы потом не было мучительно больно? На эти и многие другие неудобные вопросы ответит ваш новый наставник в сфере свободного общения Сара Джейн Хо. Чтение воздуха немного похоже на то, что на Западе называют «ловить вайб» (от англ. vibrations – вибрации), а в Китае – «ци чан» (ци – энергия, чан – поле). Например, ци (иногда произносится чи) комнаты нельзя увидеть, но можно почувствовать. Если вы когда-либо, входя в помещение, чувствовали напряженность между людьми, находящимися в ней, то вы понимаете, о чем я говорю. Когда вы ощущаете эту дисгармонию, вы бессознательно подключаетесь к ци своего тела, или врожденной интуиции. Для кого Для всех, кто хочет уметь вести себя уверенно и тактично в любой ситуации. Зависть постепенно разъедает нас изнутри. И единственный способ

защититься от нее – не позволить ей проникнуть в ваше сознание. Когда я встречаю успешных женщин, то представляю себя их ученицей и стараюсь научиться у них чему-то. Восхищение или даже благоговение – лучшее средство против зависти. Но когда речь идет о равных по статусу людях, все немного сложнее; в таком случае постарайтесь проявить щедрость и искренне порадоваться за тех, кто смог добиться того, о чем вы мечтаете, и никогда не сравнивайте внешнюю сторону жизни успешного человека с собственными обстоятельствами. Вы не знаете, что на самом деле у него происходит.

УДК 159.9
ББК 88.4

ISBN 978-5-96-149944-5

© Хо С., 2024
© Альпина Диджитал, 2024

Содержание

Введение 9
Часть I 12
Социальная жизнь 13
Первый секрет свободного общения: чтение воздуха 13
У вас не будет второго шанса произвести первое впечатление 13
Как стать «социальным магнитом» 14
Практикуйте флирт без сексуального подтекста 16
Вытаскивайте людей из зоны комфорта 17
Применяйте принципы рыбалки 18
Управляйте ожиданиями 18
Избегайте самой распространенной ошибки этикета 19
Настаивайте на своем с улыбкой и позвольте другим сделать грязную работу 20
Конфликт интересов 21
Относитесь к сплетням как к социальной валюте 22
Конец ознакомительного фрагмента. 23

Сара Джейн Хо
Хорошие манеры: Как свободно общаться и чувствовать себя уверенно с кем угодно и где угодно

Переводчик: *Иван Богданов*
Редактор: *Юлиана Пшениснова*
Главный редактор: *Сергей Турко*
Руководитель проекта: *Анна Деркач*
Арт-директор: *Юрий Буга*
Дизайнер: *Денис Изотов*
Корректоры: *Татьяна Редькина, Мария Смирнова*
Верстка: *Александр Абрамов*

Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.

Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

© 2024 by Sara Jane Ho
Translation rights arranged by Jill Grinberg Literary Management, LLC and The Van Lear Agency LLC. All rights reserved.
© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2024

⁂

САРА ДЖЕЙН ХО

ХОРОШИЕ МАНЕРЫ

КАК СВОБОДНО ОБЩАТЬСЯ
И ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ УВЕРЕННО
С КЕМ УГОДНО И ГДЕ УГОДНО

Перевод с английского

АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР

Москва, 2024

Посвящаю эту книгу маме – она всегда будет жить в моем сердце,
отцу – настоящему джентльмену –
и Флоре, которая показала мне красоту доброты

Введение

«Гуру этикета порвала с парнем при помощи текстового сообщения». Увидев этот заголовок в *The New York Times,* в рубрике «Стиль», я оцепенела. Но только на мгновение. Потом я рассмеялась. Этот заголовок и помещенная рядом с ним фотография, где я сижу с наколотым на нож кексом[1], игриво резюмируют мой подход к этикету: воткнуть вилку (или нож!) в представление о том, что этикет – лишь набор правил об использовании столовых приборов.

Мое понимание этикета можно выразить одним словом – «связь». Я часто говорю, что этикет – это клей, который скрепляет общество. И сейчас нам, безусловно, нужно его побольше, так как общество разваливается на части. Посмотрите вокруг. Или лучше загляните внутрь себя. Многие мои ученики, подписчики и фанаты многосерийного реалити-шоу «Следите за манерами» (Mind Your Manners) говорят о том, что испытывают тревогу. Им одиноко, и они не знают, как установить контакт с другими людьми. Возможно, вы чувствуете то же самое – по данным статистики, мы находимся в эпицентре психологической катастрофы. Пандемия лишь усугубила проблему одиночества. И больше всего от изоляции и тревожности страдают люди в возрасте от 15 до 40 лет.

Если вы читаете эти строки, возможно, ваши социальные навыки значительно ухудшились во время пандемии и вы ничего не можете с этим поделать. Вероятно, вы пытаетесь убедить себя, что вам и так хорошо. Действительно, ведь порой так приятно свернуться калачиком на диване в пижаме и с телефоном в руках, но делает ли это нас по-настоящему счастливыми? Мы, люди, на удивление плохо понимаем, что нам нужно для счастья. Человек – существо социальное и нуждается в общении. И наша замкнутость зачастую обусловлена страхом.

Одной психотерапией все проблемы не решить, поскольку многие из них являются скорее социальными, чем личностными. Одна первокурсница из Джорджтаунского университета, моей альма-матер, написала мне однажды, что мое видение этикета – это «наивысшая форма благополучия, открывающая возможности для истинного и здорового личностного роста». Конечно, я была польщена, к тому же девушка попала в самую точку. Этикет работает как поведенческая терапия: он улучшает эмоциональное состояние изнутри. Перемены начнутся только тогда, когда вы смените пижаму на нормальную одежду, оторветесь от телефона и встретитесь с людьми лицом к лицу. Вам может казаться, что это слишком рискованно, что игра не стоит свеч, но уверяю вас: вы обретете гораздо больше, чем потеряете.

В своем шоу я пообещала зрителям: «Следуйте за мной, и вы узнаете, как вести себя с кем угодно и где угодно». Эту книгу я написала, чтобы выполнить свое обещание – и даже больше. Я хочу помочь вам исполнить ваше желание: научиться вести себя безупречно в любой ситуации, а также избавиться от социальной тревожности, чтобы вы могли получать удовольствие во всех сферах жизни, включая общение с друзьями и родственниками, взаимодействие с коллегами и романтические отношения.

Иными словами, я хочу научить вас свободному общению. Как человек, владеющий несколькими языками, я знаю, что определяющее значение при совершенствовании любого навыка имеет грамотный наставник. И, надеюсь, мой богатый опыт обучения и упорный труд помогут мне стать таковым.

Итак, что значит «свободное общение»? Оно включает два основных компонента: 1) умение быстро и точно оценивать людей и ситуацию; 2) умение непринужденно, уверенно и продуктивно взаимодействовать с другими людьми. Из своего опыта знакомства с разными культурами я поняла, что все мы ежедневно вращаемся среди множества *микрокультур*, даже если

[1] Фото и статью см.: https://www.nytimes.com/2023/01/02/style/the-etiquette-guru-who-broke-up-with-a-boyfriend-over-text.html.

не выходим из дома. Социальная жизнь и дружба, работа, романтические отношения, семья, еда и путешествия – все это разные микрокультуры, которым посвящены части книги. У каждой микрокультуры есть собственный свод правил и лексикон. То и другое я помогу вам освоить в совершенстве.

В отличие от традиционного этикета, зародившегося в XVII веке в Версале и получившего свое название от специальных «этикеток», или ярлыков, которые король Людовик XIV развешивал по дворцу как напоминания о необходимости соблюдения строгих правил приличия, – современный этикет зависит от *контекста*. Чтобы быть лучшей версией себя в любой ситуации, нужно научиться быстро и точно «считывать» контекст. Так, на ужине с начальником следует вести себя сдержанно и уверенно, а на первой встрече с коллегами своего парня можно позволить себе быть непринужденной. Конечно, щекотливые ситуации неизбежны. Поэтому моя миссия – научить вас преодолевать препятствия в отношениях и находить лучший выход из неприятных ситуаций, которые могут привести к социальной изоляции.

Разумеется, умение правильно вести себя в разных обстоятельствах не является моим врожденным качеством. Этикет для меня скорее стратегия выживания. Первые 30 с лишним лет своей жизни я провела в разных странах и культурах, поэтому умение приспосабливаться к социальной обстановке стало для меня жизненной необходимостью. Еще будучи ребенком, которому вдруг запретили ходить по улице босиком после переезда из Папуа – Новой Гвинеи в Англию, я поняла, что этикет зависит от контекста. Конечно, тогда я не могла выразить это словами, но достаточно рано осознала, что мне необходимо овладеть навыками расшифровки кода культуры и микрокультуры – и как можно быстрее. Я стала представлять себя антропологом, изучающим различные микрокультуры. Даже сейчас, когда я выхожу из дома, мне кажется, будто я провожу «полевое исследование». Внимательно наблюдая за людьми, я спрашиваю себя: «Какие нормы поведения здесь приняты? Как ведут себя люди?»

То, что вначале было стратегией выживания, стало делом всей моей жизни, когда я в 2012 году окончила Гарвардскую школу бизнеса и в 2013-м основала первую в Китае высшую школу этикета. С тех пор мне чаще всего задают один вопрос: почему я учу этикету? Иногда людей интересует сам предмет, но чаще всего им любопытно, почему коммуникабельная выпускница Гарварда со своеобразным чувством юмора решила учить людей правилам поведения. Официальный ответ таков: потому что это пользуется спросом. В результате экономических реформ 1978 года благосостояние китайцев значительно улучшилось. Люди стали богатыми, но им недостает социальных навыков, чтобы правильно вести себя в новом статусе. Однако истинная причина моего выбора в том, что я хочу продолжить дело моей мамы, которая работала в индустрии развлечений в Гонконге. Элегантная, энергичная и очень требовательная, она также была несравненной хозяйкой.

Одно из моих ранних детских воспоминаний связано с тем, как мама встречает гостей, приглашенных на рождественский ужин. Она устроила великолепный праздник для родственников и друзей. Ей доставляли удовольствие даже самые незначительные детали организации таких мероприятий – от составления списка гостей и меню до сервировки стола и украшения комнат. Мамины вечеринки всегда оставляли незабываемые впечатления, потому что, помимо прочего, она была веселой и очаровательной женщиной, любила флиртовать и шутить и создавала волшебную атмосферу праздника. Ей не было равных в умении сглаживать неловкость и устранять дискомфорт. Как я уже упоминала, мама была очень требовательной – настоящая мать-тигрица, которая всегда готова была пнуть меня под столом, чтобы напомнить о моих обязанностях или правилах поведения.

Мама умерла от рака, когда мне было 21 год. Папа перестал приглашать гостей, и наш некогда оживленный дом опустел. Но однажды я поняла, что могу использовать все, чему научила меня мама, и вновь собрать родственников и друзей под одной крышей. Вернуть маму я не могла, но вернуть тепло и энергию в наш дом было в моих силах. Применение правил

этикета и обучение этому других людей – мой способ сохранить память о маме не только как о радушной хозяйке, но и как о наставнице, которая пинала меня под столом, если я неправильно вела себя с гостями.

Я решила не ограничиваться западным этикетом и уделить внимание обычаям из самых разных культур. Этикет, о котором я говорю, – это набор инструментов, меняющихся в зависимости от конкретной ситуации, а не свод суровых и непреложных законов. Эти инструменты помогут вам сориентироваться в любой социальной ситуации и, что более важно, освободят от иллюзии, будто ваш кокон – самое лучшее и уютное место на свете. Коконы должны оставаться лишь временными убежищами, где происходит трансформация личности. И даже если вы не мечтаете превратиться в «социальную бабочку», то наверняка стремитесь к тому, чтобы свободно проявлять свои лучшие качества в любых сферах жизни. Эта книга поможет вам научиться устанавливать и поддерживать социальные контакты, вместо того чтобы ждать, пока мир повернется к вам лицом. Помимо прочего, я поделюсь методами и приемами из арсенала Мисс Макиавелли, которые позволят вам быть на шаг впереди других, ибо хорошие манеры не означают, что окружающие могут отодвигать вас на задний план.

В первую очередь этикет – это искусство выстраивать отношения так, чтобы все, в том числе и вы, чувствовали себя комфортно.

Часть I
Социальная жизнь и дружба

Настоящие друзья наносят удар в лоб.
ОСКАР УАЙЛЬД

Ваше лучшее социальное «я»

Как я уже говорила, мы постоянно контактируем с различными микрокультурами, и для этого нам даже не нужно путешествовать. Каждая микрокультура – будь то социальная жизнь, работа, семья или романтические отношения – это контекст. Если вы будете мыслить как антрополог, то сможете легко расшифровать любой культурный код и научитесь представлять миру лучшую версию себя. Постоянно практикуясь, вы постепенно избавитесь от своего «акцента» и будете чувствовать себя комфортно в любой микрокультуре.

Социальная жизнь – одна из микрокультур, и дружба является ее важнейшим компонентом. В классических словарях можно найти такое определение термина «социальная жизнь»: «часть личного времени, которое человек проводит во взаимодействии с другими людьми». А вот определения из Urban Dictionary[2], который часто более точно отражает коллективные установки: «то, чего у тебя, скорее всего, нет» или «страдания, замаскированные под веселье». Так что такое социальная жизнь?

Один из аргументов в пользу определений из Urban Dictionary состоит в том, что мы всё чаще используем слово «социальный» в отношении виртуального пространства (например, социальной сети), а не реальной жизни. Одно недавнее исследование показало, что после пандемии коронавируса 35 % людей стали менее заинтересованы в общении, чем раньше. Это негативно отражается на нашем психологическом здоровье, поэтому свободное и реальное общение нам крайне необходимо.

Количество и виды социальных контактов зависят от конкретной личности. Так, банальный совет «выходите на улицу и общайтесь» может иметь смысл для экстравертов, но у интровертов и людей с социальной тревожностью подобные рекомендации могут вызвать паническую атаку. Вне зависимости от того, к какой категории людей вы относитесь, вы узнаете, как получать удовольствие от общения и справляться с проблемами, которые порой возникают в дружеских отношениях как в реальной, так и в виртуальной жизни.

[2] Urban Dictionary – онлайн-словарь англоязычного сленга. – *Прим. пер.*

Социальная жизнь

Первый секрет свободного общения: чтение воздуха

Чтобы свободно общаться и чувствовать себя уверенно в любой социальной ситуации, нужно уметь «читать» людей и обстановку. Другими словами, надо овладеть тонким искусством «чтения воздуха». Это японское выражение, которое означает способность по невербальным сигналам вроде языка тела или тона голоса «читать» то, что остается «за кадром». Япония, как и другие азиатские страны, известна своей высококонтекстной культурой, где смысл сказанного воспринимается одновременно посредством активного слушания и чтения между строк. Большинство западных стран, напротив, отличаются низкоконтекстной культурой, где ценится прямолинейное общение.

Чтение воздуха немного похоже на то, что на Западе называют «ловить вайб» (от англ. **vib***rations* – вибрации), а в Китае – «ци чан» (*ци* – энергия, *чан* – поле). Например, ци (иногда произносится *чи*) комнаты нельзя увидеть, но можно почувствовать. Если вы когда-либо, входя в помещение, чувствовали напряженность между людьми, находящимися в ней, то понимаете, о чем я говорю. Ощущая эту дисгармонию, вы бессознательно подключаетесь к ци своего тела, или врожденной интуиции. Признаюсь: я очень чувствительна к ци – вероятно, это издержки моей профессии. Некоторые люди, придя на вечеринку, сразу же направляются к бару. Я же сканирую помещение в поисках того, чей бокал пуст. Возможно, отчасти это связано с моей одержимостью заботой о комфорте окружающих (я до сих пор чувствую пинок мамы под столом, когда замечаю, что чья-то чашка пуста). Но на самом деле есть более глубокие причины. Для меня видеть человека, который стоит в полном одиночестве или с пустым бокалом в руках, все равно что слышать плач младенца: это сигнал к действиям по устранению дискомфорта.

В любой социальной обстановке спрашивайте себя: «Что здесь не так? Как я могу это исправить? Кто чувствует себя не в своей тарелке, кого с кем познакомить, чтобы разрядить обстановку? Не назревает ли конфликт, и если да, то как можно его уладить, кого поддержать, а кого осадить?» Все люди по-разному чувствуют эти «вайбы», но каждый из нас способен развить наблюдательность и навыки тонкого понимания эмоционального состояния окружающих. Кроме того, такой подход полезен тем, что, размышляя о других людях, вы смещаете на них фокус внимания с социальной тревожности, которую можете испытывать в обществе.

> Каждый разговор – это целая история. Поэтому он должен начинаться с завязки и через кульминацию достичь финала. Не стоит резко прерывать диалог. Подводите собеседника к завершению беседы постепенно, подавая соответствующие сигналы. Например: «Что ж, мне пора уходить, у меня скоро совещание. Была рада встрече!»

У вас не будет второго шанса произвести первое впечатление

Хотя скорее так: у вас не будет и *секунды*, чтобы произвести первое впечатление. И это не опечатка. Люди формируют первое впечатление о чем-то или ком-то за одну десятую секунды. Кроме того, первые впечатления остаются в нашем сознании на невероятно долгое время. Человеческий мозг стремится сохранять энергию, поэтому мы часто становимся жертвами так называемой предвзятости подтверждения: однажды сформировав свое мнение о чем-либо, мы начинаем искать доказательства в его пользу. И чтобы заставить человека изменить свое мнение, нужно предоставить ему огромное количество информации. Эту мысль подтвер-

ждает и известное Гарвардское исследование, которое часто упоминается в интернете. Его авторы утверждают, будто требуется не менее восьми раз продемонстрировать свои положительные качества, чтобы исправить негативное первое впечатление. Жаль только, что такого исследования на самом деле не проводилось. Нет никаких правил и способов, а тем более четко установленного числа каких-либо действий, чтобы изменить негативное впечатление. Тем не менее это мифическое исследование – отличная метафора, которая показывает, что гораздо легче произвести хорошее первое впечатление, чем попытаться исправить плохое.

У меня часто спрашивают, как произвести хорошее впечатление на друзей или семью своего избранника. И каждый раз при этом у меня в голове всплывает история об Иэне. Когда я училась в университете, Иэн был одним из моих самых близких друзей. Однажды он пригласил меня и еще несколько друзей провести длинные выходные в его доме в Малибу. В первый день его мама приготовила нам на ужин жареного цыпленка. В конце трапезы родители спросили, не хотим ли мы добавки. «С удовольствием!» – сказала я и положила себе на тарелку самый маленький кусочек.

В китайском языке есть выражение «ба во хао ду», которое означает «научись соблюдать рамки приличия». Нужно уметь двигаться вперед, но без агрессии. Хотя мама Иэна действительно приготовила изумительного цыпленка, на самом деле я не хотела добавки. Но я была гостьей в ее доме, и мне показалось, что ей нравится готовить для семьи и гостей и это важно для нее. Я выросла в китайской семье, где родители проявляют свою любовь к детям приготовлением вкусных блюд, а дети выражают благодарность тем, что с удовольствием едят эти блюда. Так что я, тогда еще 18-летняя девушка, бессознательно, по-китайски, продемонстрировала свое уважение маме Иэна. Иэн был одним из моих лучших друзей, поэтому я хотела произвести хорошее впечатление на его семью.

«О боже! Ты *очень понравилась* моему отцу! – сказал мне потом Иэн. – С тех пор как вы уехали, он постоянно вспоминает о том, как ты попросила добавки, но выбрала самый маленький кусочек». Отец Иэна 16 лет проработал судьей окружного суда в Лос-Анджелесе, это очень серьезный и образованный мужчина. Впоследствии на протяжении долгих лет Иэн звонил мне каждый раз, когда его отец вспоминал историю с цыпленком, и это – лучшее подтверждение того, что он одобряет дружбу сына со мной.

Я попросила добавки, чтобы выразить восхищение кулинарным талантом хозяйки, но выбрала самый маленький кусочек, чтобы не показаться прожорливой. Таким образом мне удалось остаться в рамках приличия: доставить хозяевам удовольствие и заслужить уважение к себе.

Как стать «социальным магнитом»

Чтобы начать общаться, нужно приложить некоторые усилия для преодоления инертности. Прежде всего придется выбраться из своего кокона, и это может стать серьезной проблемой. Иногда кажется, что лежать на диване и копаться в телефоне гораздо проще, чем начать осмысленный диалог с другими людьми. Но, как и мышцы, социальные навыки атрофируются, если ими не пользоваться.

Однажды Руби, моя подруга, которая живет рядом с красивым общественным парком, пригласила меня прогуляться и попить кофе. У нас был свой групповой чат, в нем также состояла Вивиан – наша подруга, с которой я тоже хотела бы встретиться. Когда в назначенный день Руби пришла на встречу одна, я спросила у нее, где Вивиан. «Я даже приглашать ее не стала, – сказала Руби. – Она никогда сама ничего не предлагает, а когда мы зовем ее куда-нибудь, она не всегда соглашается. Мне кажется, она просто домоседка». Я считаю этот случай хорошей поучительной историей, которая показывает, что может произойти, если мы засидимся в своих уютных гнездышках.

Мы часто ошибаемся относительно того, что действительно делает нас счастливыми. Нам кажется, будто мы будем в безопасности, если вечер за вечером станем сидеть дома, хотя в действительности мы таким образом просто притупляем свои чувства. Мы все равно ощущаем тревожность в глубине души. Чтобы оставаться здоровыми физически и психологически, мы должны поддерживать связи с другими людьми, но, если общение станет для нас рутинной обязанностью, будем всячески его избегать. Вот почему мы так ценим обаятельных людей, которые вытаскивают нас из раковин.

У меня есть для вас суперпредложение: почему бы *вам самим* не стать этим обаятельным человеком, «социальным магнитом»? Вместо того чтобы ждать, пока кто-нибудь к вам обратится, постарайтесь быть востребованными. К счастью, культивировать в себе личный магнетизм, также известный как шарм или обаяние, гораздо проще, чем может показаться на первый взгляд.

Многие считают, что шарм – это некое сверхъестественное качество, которым человек бывает наделен от природы. Но такое представление далеко от истины. Шарм – это форма мягкой силы. В отличие от харизмы, которая действительно является «даром Небес», личный магнетизм может развить в себе каждый из нас. Единственное, что для этого требуется, – искренняя заинтересованность в людях. Как в свое время писала проницательная Ф. Д. Джеймс, автор детективов: «Он [шарм] есть только у тех, кто способен искренне симпатизировать другим, по крайней мере в моменты встреч и разговоров. Шарм всегда неподдельный; он может быть поверхностным, но не фальшивым».

Секрет личного магнетизма в том, чтобы заставить человека поверить в особую связь между вами. Лучше всего этим искусством владеют политики. Они могут заворожить людей своим безраздельным вниманием – пусть даже и на мгновение. А если политики могут, то и вы сможете (воспользовавшись моими советами)!

Итак, важно постоянно поддерживать зрительный контакт с собеседником (но не смотреть на него в упор – это всегда считалось дурным тоном) и внимательно его слушать. Искусство ведения беседы заключается в том, чтобы 90 % времени слушать и 10 % говорить. Шарм, или личное обаяние, всегда включает в себя элемент неожиданности – именно поэтому его так сложно описать словами. Знаменитое высказывание одного из членов Верховного суда США относительно порнографии применимо и к шарму: «Возможно, я никогда не сумею дать этому внятное определение, однако я узнаю́ это, когда вижу»[3].

Но когда шарма слишком много, это выглядит неестественно и производит отталкивающее впечатление. Я поняла это после моего первого и последнего свидания с пользующимся дурной славой ливанским банкиром из Гонконга. Я довольно часто слышала, как женщины говорили о нем: «Если он к тебе не приставал, значит, ты не ела белый рис» – это было своего рода предупреждение, что мне следует быть осторожной. Однако на встрече он проявил себя как галантный джентльмен, расточающий приятные комплименты. Правда, я быстро заметила, что во время разговора со мной он смотрел куда угодно, но только не на меня, – его глаза постоянно бегали из стороны в сторону, будто он наблюдал за прыгающим теннисным мячиком. Я начала чувствовать себя неуверенно из-за того, что не могла удержать его внимание даже короткое время. Больше я с ним не встречалась, и для меня не было ничего удивительного в том, что мои друзья, и женщины и мужчины, чувствовали себя рядом с ним так же некомфортно, как и я. Поэтому шарм работает только в том случае, если он подлинный.

---

[3] «Узнаю́, когда вижу» (*англ.* I know it when I see it) – американское крылатое выражение, означающее способность классифицировать наблюдаемые явления или объекты при отсутствии точного определения. В 1964 году член Верховного суда США Поттер Стюарт описал этой фразой свое понимание порнографии, после чего выражение приобрело широкую известность и стало крылатым. – *Прим. ред.*

> Противоположность говорению – не слушание, а ожидание.
> *ФРЭН ЛЕБОВИЦ*

Так что начинать лучше с малого. Установление контакта может стать для вас настоящим испытанием, особенно если вы застенчивы или ощущаете социальную тревожность. Одна моя студентка, Цзин, была болезненно стеснительна и говорила очень тихо. Чтобы вытащить девушку из зоны комфорта, мне пришлось заставить ее кричать (хотя это обычная манера разговора для большинства людей). Я дала ей домашнее задание: в течение месяца хотя бы раз в день инициировать разговор с незнакомцем, например с охранником, случайным попутчиком или официантом в ресторане. О своем прогрессе она отчитывалась мне еженедельно. Несмотря на то что вначале ей приходилось заставлять себя разговаривать с незнакомцами, к концу первой недели она так увлеклась этим заданием, что даже села на переднее пассажирское сиденье в такси, чтобы побеседовать с водителем! Позже Цзин призналась, что этот таксист был первым в ее жизни человеком, который назвал ее веселой и интересной девушкой.

Будьте смелее! Пригласите кого-нибудь из своих знакомых на концерт, выставку или неординарное мероприятие вроде Comic-con[4], и неважно, если эти люди понятия не имеют о том, куда идут. Встряхните их немного. Наверняка есть что-то, чем вы всерьез увлечены, – может быть, это комиксы, опера или прогулки в лесу. Проявите искреннюю заинтересованность – и получите ответное приглашение. Выбравшись из кокона, вы вскоре обнаружите, что превратились в «социальную бабочку», которая пользуется популярностью и чувствует себя комфортно в любой ситуации.

> Бездействие более вредно, чем отказ. Если вы хотите получить что-то, значит, это стоит риска.

Практикуйте флирт без сексуального подтекста

Вот одно из определений слова «флирт», которое можно найти в интернете: «социальное и сексуальное поведение человека с использованием языка тела, а также устной или письменной речи. Используется для выражения заинтересованности в более глубоких отношениях или, в игривой форме, в совместном времяпрепровождении с целью развлечения». Если мы уберем из этого определения слово «сексуальное», то получим формулу создания особой химии и тепла в отношениях с любым человеком. Я флиртую со всеми подряд – неважно, 80 лет человеку или 8. Я с детства наблюдала за своей мамой, которая владела искусством социального флирта в совершенстве. Она флиртовала с начальником, подчиненными, клиентами, поставщиками и т. д. Мама знала, как зарядиться энергией самой и развеселить друзей. Она любила розыгрыши и невинные шалости. Папа тоже флиртовал с окружающими, но в более мягкой и доброжелательной манере, в отличие от мамы, с ее озорством и подлинным шармом. Социальный флирт отца был более сдержанным.

Еще одним примером для подражания в этом отношении для меня была Дженни, моя соседка по комнате на втором курсе. Дженни – эффектная голубоглазая блондинка, настоящая южная красотка из Атланты, которая всегда улыбается и каждого встречает со словами: «Привет! Как поживаете?» Она всегда была очень милой и доброй, и ее приветствия шли из самой глубины души. Однажды один парень (его звали Стивен) из нашего кампуса остановил меня в коридоре.

– Привет, Сара! – сказал он. – Не напомнишь, как зовут твою соседку по комнате? Кажется, я ей нравлюсь.

---

[4] Comic-con (Комикон) – ежегодный съезд любителей современной поп-культуры, на котором встречаются фанаты и создатели фильмов, комиксов и игр. – *Прим. пер.*

Я была шокирована: он был совсем не во вкусе Дженни, поэтому я не могла понять, почему ему в голову пришла эта мысль. Но, конечно, я и виду не подала, а просто сказала Стивену, как ее зовут, и спросила:

– Скажи, почему ты решил, что нравишься ей?

– Потому что вчера, когда мы столкнулись у лифта, она улыбнулась мне.

Парень принял дружелюбность Дженни за кокетство, но в этом нет ничего плохого, ведь ему было приятно, а Дженни приобрела очередного поклонника.

Важно не путать один тип заинтересованности с другим, но проявление теплоты и дружелюбия наполняет общение энергией и доставляет удовольствие обеим сторонам.

Вытаскивайте людей из зоны комфорта

Иногда жизнь с ее ежедневными заботами становится слишком скучной. В таких случаях небольшие трудности могут освежить и зарядить человека энергией. Мне часто говорят: «Поверить не могу, что тебе сходят с рук подобные вопросы!» На самом деле люди редко обижаются на меня. Главный секрет здесь в том, что нужно проявлять искреннюю заинтересованность и улыбаться, даже если вы немного нарушаете чьи-то личные границы. Конечно, нельзя бесцеремонно спрашивать обо всем, что взбредет вам в голову, – это как минимум невежливо. Существует тонкая грань между любопытством и назойливостью.

Хороший пример – недавний ужин с моими двоюродными братьями и сестрами, с которыми я не виделась несколько лет. Им сейчас по 40–50, и все, кроме Рональда, состоят в браке. Когда присутствующие закончили обсуждать свою семейную жизнь, я спросила Рональда:

– Когда ты в последний раз ходил на свидание?

– Десять лет назад, – ответил он, и все сидящие за столом ахнули. Никто не знал этого, хотя они виделись довольно часто.

Я тоже была шокирована признанием Рональда, но не подала виду и спросила:

– И что ты думаешь по этому поводу?

Иногда я чувствую себя семейным психологом. Мне было на самом деле интересно, почему этот превосходный мужчина так долго не может найти женщину для серьезных отношений. Рональд сказал, что он уже слишком стар для создания семьи, ведь ему почти 50. И раз его поезд ушел, он решил вообще не ходить на свидания. Когда он закончил, я поделилась с ним своей историей брака с человеком примерно его возраста. Возраст не должен быть преградой к счастью, к тому же, помимо создания семьи, есть и другие причины для любви! Я посоветовала Рональду не отчаиваться и, естественно, начала в уме подбирать для него подходящую кандидатуру. На следующий день мне позвонила одна из моих двоюродных сестер и сказала: «Мы встречаемся с Рональдом каждый месяц, но ты за один ужин смогла узнать его лучше нас!» Весь секрет в том, как (и зачем) вы спрашиваете.

Так что будьте любознательными, даже любопытными. Вы можете задавать вопросы, которые на первый взгляд кажутся недопустимыми, если научитесь делать это непринужденно и с юмором. Да, я любопытная Варвара, но люди всегда отвечают на мои вопросы, причем с удовольствием. Мой секрет прост: когда человек ради приличия начинает увиливать от ответа, я слегка наклоняюсь к нему, улыбаюсь и говорю: «Кажется, это очень интересная история. Мне не терпится ее услышать!» А потом просто жду. Иногда собеседники на какое-то время умолкают, раздумывая, стоит ли мне доверять, но в конечном итоге почти всегда рассказывают о себе. Люди рады поделиться с вами своими историями гораздо чаще, чем вы думаете. Нужно просто попросить их об этом. Когда человек делится с вами чем-то сокровенным, вы оба чувствуете особую близость, потому что ваши отношения становятся более глубокими.

Применяйте принципы рыбалки

Мои студенты часто спрашивают, как сблизиться с человеком за короткий период взаимодействия. Как с максимальной выгодой использовать время, проведенное вместе, чтобы собеседник остался высокого мнения о вас и хотел встретиться снова или даже организовать совместный бизнес? Этот процесс в чем-то похож на рыбалку: человека нужно приманить, как приманивают рыбу. Но преследовать свою «рыбку» нельзя – это может ее отпугнуть. Вместо этого лучше используйте свой шарм, чтобы привлечь ее. Забросьте приманку и дождитесь, пока ваша цель клюнет. Приманка – это то, что вы можете предложить человеку. Например, какой-либо ресурс (средства для удовлетворения потребностей собеседника) или нечто более тонкое – чувство комфорта и уважение с вашей стороны. Подобные вещи помогут сблизиться с нужным человеком.

Недавно я была на вечеринке, где также присутствовала одна известная актриса. Как и все остальные, я хотела познакомиться с ней поближе, но так, чтобы мое желание не было очевидным. В какой-то момент я очутилась рядом с ней перед столом с закусками. Она была беременна, и я решила спросить, когда должен родиться ребенок.

– А, Козерог! – сказала я, услышав ее ответ.

– Да, как и мой муж, – подтвердила актриса.

– Значит, он будет весь в своего замечательного отца! – заметила я с легкой улыбкой.

После этого короткого диалога мы разошлись по разным углам. Продолжая метафору с рыбалкой, отмечу: нельзя тянуть удочку, если рыба уплывает, иначе леска порвется! Кроме того, по правилам хорошего тона следует оказывать равное внимание всем присутствующим, а не фокусироваться на одном человеке.

Позже этим вечером я услышала, как актриса жалуется кому-то на сильную боль в пояснице. Я деликатно вмешалась: «Простите, случайно подслушала ваш разговор. Мой мануальный терапевт – настоящий волшебник. Хотите, дам его номер?» Она записала контакты врача, а через какое-то время я получила от нее сообщение с благодарностью – рекомендованный мной специалист очень ей помог.

Суть социальной рыбалки заключается в том, чтобы за короткий промежуток времени произвести хорошее впечатление на человека и заставить его желать продолжения общения. Будьте искренни, и у вас все получится! Если в ходе общения вы проявите интерес и симпатию по отношению к собеседнику, то непременно понравитесь ему (это происходит почти автоматически). По крайней мере, он будет восхищен вашим вкусом.

Управляйте ожиданиями

Чтение воздуха полезно для понимания ожиданий окружающих, но нужно уметь управлять этими ожиданиями. Подумайте о том, что другие хотят от вас получить и что вы готовы им дать, и попытайтесь (мысленно) найти компромисс. Управление ожиданиями позволит вам не только установить здоровые границы в отношениях, но и пересмотреть их при необходимости, избегая недопонимания и не разрушая взаимного доверия.

Это не так сложно, как может показаться. Некоторые люди делают это совершенно естественно. Первые уроки по управлению ожиданиями я получила от школьной подруги Флоры. Она всегда была очень милой и доброй, но при этом виртуозно управляла ожиданиями других людей. Помню, однажды я опоздала на обед в школьной столовой. Я недавно приехала из Гонконга, и Флора была одной из немногих, с кем я успела познакомиться, поэтому очень обрадовалась, увидев ее за десертом в полупустой столовой. Я подошла с подносом к ее столу, но не успела присесть, как она указала на лежавшую перед ней открытую книгу и с извиняющейся

улыбкой сказала: «Я готовлюсь к экзамену, поэтому, боюсь, не смогу с тобой поболтать. Но я буду рада, если ты посидишь со мной». Таким образом, она дала мне понять, что не сможет поддерживать разговор, но тем не менее будет рада моей компании. Это было очень мудро и любезно с ее стороны и запомнилось мне на всю жизнь.

Избегайте самой распространенной ошибки этикета

Неумение правильно представлять людей друг другу наблюдается повсеместно. Мне, как преподавателю этикета, больно видеть, как люди раз за разом совершают ошибку, когда знакомят людей. К счастью, этикет включает в себя не только набор правил по использованию столовых приборов (начинать нужно с приборов, дальше всего расположенных от тарелки), но и простой порядок представления людей. Прежде всего следует представлять менее значимого человека более значимому. Например: «Господин сенатор, разрешите представить вам мою одноклассницу Глорию» или просто: «Господин сенатор, это моя одноклассница Глория». Никогда не говорите: «Глория, это господин сенатор» – так вы переворачиваете порядок с ног на голову. Просто поверьте мне.

Таким образом вы выражаете свое почтение человеку, которому вы кого-то представляете. Если же вам предстоит познакомить людей, равных по статусу, сначала нужно представить человека, которого вы знаете лучше (в знак уважения к новому знакомому).

Ниже приведены примеры, которые помогут вам сориентироваться.

Порядок представления людей

Учительница вашего ребенка и ваш отец:

«Миссис Парк, я хотела бы представить вам своего отца, мистера Паренто». Самое важное слово здесь – «вам». Оно поможет запомнить порядок представления людей. В данном случае такой порядок обусловлен степенью вашего знакомства с родственником, а не его значимостью. Поскольку своего отца вы знаете гораздо лучше, чем учительницу, корректно сначала представить его. Кстати, если у вас возникнут сомнения, следует представлять мужчин женщинам. Это может показаться старомодным, как, впрочем, и многое другое в традиционном этикете.

Ваша тетя и ваш парень:

«Тетя Труди, это мой парень Джон». В данном случае порядок обусловлен не степенью вашего знакомства с тетей, а ее возрастом. Поэтому нужно представить парня тете.

Генеральный директор и торговый представитель:

В сфере бизнеса сначала следует обратиться к человеку более высокого ранга и представить ему того, кто рангом ниже. В деловом этикете пол не имеет значения – кроме того, клиент всегда имеет приоритет.

Коллеги одного уровня:

При знакомстве равных по статусу людей более знакомого вам человека следует представить менее знакомому.

Близкий друг и новый знакомый:

Представьте своего более близкого друга приятелю, с которым недавно познакомились. При этом важно выказывать больше уважения к человеку из другого города.

Имейте в виду: люди не начнут сразу же вести непринужденную беседу просто потому, что оказались рядом. Всегда сопровождайте представление достаточным количеством информации, чтобы малознакомые люди смогли самостоятельно продолжить разговор после вашего

ухода. Найдите хотя бы одну тему для обсуждения, например общие знакомые и интересы или особенности мероприятия.

Один мой друг, Леонард, владеет художественной галереей. Как-то во время ужина он пригласил меня посетить новую выставку, которую он организовал. Когда я пришла в галерею, там уже находились шесть-семь человек, молча разглядывавших картины на стенах. Я с улыбкой огляделась по сторонам в поисках знакомых. Таковых не оказалось, но это меня не смутило.

Леонард подошел поприветствовать меня, и мы проговорили с ним минут пять. В это время другие гости оказались предоставлены сами себе и со скучающим видом бродили по залу. Из них только два-три человека о чем-то переговаривались между собой. И только когда я оглянулась и спросила о других гостях, Леонард соизволил представить меня одному из посетителей. Он едва заметным жестом подозвал к себе своего друга и просто сказал: «Это Джо». И больше ничего. Всем было неловко, включая самого Леонарда, и я сожалею, что не сказала ему тогда: «Неважно, хозяин ты или гость, ты должен уметь представлять людей друг другу». Участники любого мероприятия автоматически становятся членами одного сообщества, поэтому мы обязаны как можно быстрее сделать так, чтобы каждый из них чувствовал себя комфортно. Как хозяин (хозяйка) вы должны быстро познакомить вновь прибывшего гостя с наибольшим числом присутствующих, чтобы «новичок» не чувствовал себя белой вороной; как гость(я) вы должны участвовать в процессе знакомства людей друг с другом.

И не бойтесь знакомиться самостоятельно. Для этого установите зрительный контакт с человеком, улыбнитесь ему, а затем представьтесь. Я обычно говорю: «Здравствуйте, я Сара! Как вам здесь нравится?» После того как завяжется разговор с новым знакомым, вы можете представить его другим гостям: «Вы знакомы с Салли? Ее картины есть на выставке Леонарда».

Настаивайте на своем с улыбкой и позвольте другим сделать грязную работу

Я организовала в Гонконге вечеринку, посвященную премьере моего шоу «Следите за манерами» на Netflix. Среди приглашенных была и моя 86-летняя бабушка. Мне не хотелось, чтобы она чувствовала себя неуютно, поэтому я отвела в сторону своего друга Говарда и попросила о небольшой услуге: «Не мог бы ты рассказать моей бабушке о своих виноградниках в Бордо? Она просто обожает вино». Из десятков друзей я выбрала именно его, потому что он добрый и обаятельный мужчина, который с уважением относится к другим и умеет произвести впечатление на пожилого человека. Кроме того, я предоставила ему возможность поговорить о любимом занятии и показать фотографии своих прекрасных виноградников. На протяжении всего вечера я поочередно просила гостей развлекать бабушку, давая каждому примерно по семь минут: этого времени достаточно, чтобы произвести на нее впечатление, но недостаточно, чтобы помешать общаться с другими людьми!

В то же время хозяйка мероприятия иногда должна проявлять жесткость. Во время той вечеринки, которая проходила в закрытом клубе, одна женщина, известная персоналу заведения как нарушительница порядка, заскочила в лифт и стала подниматься к нам. Меня предупредили о ней, поэтому, когда она вошла в зал со словами «О, вы, должно быть, Сара! Мой друг Алан где-то здесь, мне нужно найти его», я ответила ей с улыбкой:

– Простите, но это закрытая вечеринка. Алан не сказал мне, что пригласил кого-то еще.

– Я просто зайду ненадолго, – не отступала она.

Но я стояла на своем и, продолжая улыбаться, ласково сказала:

– Простите, но это закрытая вечеринка.

Затем я встретилась взглядом с одним из сотрудников, он все понял и быстро выпроводил незваную гостью.

Итак, настаивайте на своем с улыбкой и позвольте кому-то другому сделать грязную работу. Придерживайтесь этого правила и в том случае, если, например, столкнетесь в самолете или ресторане с человеком, который ведет себя неподобающим образом.

В Китае курение в помещениях запретили еще в 2011 году, и после переезда в Пекин в 2012-м я сполна насладилась «пассивной» борьбой с пассивным курением. Почувствовав запах табачного дыма, я никогда не пытаюсь воздействовать на нарушителя самостоятельно, а сразу вызываю сотрудника заведения, например официанта, и прошу его принять меры. Примечательно, что китайцев не беспокоит шумовое загрязнение, их не раздражают громкие разговоры по телефону или музыка, в отличие от европейцев, которые ценят личные границы. В Китае, в закрытом пространстве, например в самолете, непременно окажется какой-нибудь джентльмен, который включит музыку или игру на полную громкость, чтобы было слышно на весь салон. В подобных ситуациях я без колебаний обращаюсь к бортпроводнику с просьбой решить проблему.

Конфликт интересов

Чем больше вы будете общаться, тем выше вероятность возникновения сложных ситуаций, требующих такта и деликатности. К счастью, именно для этого и существует этикет. Для любой щекотливой ситуации найдется соответствующее правило. Рассмотрим две дилеммы, о которых меня спрашивают чаще всего.

1. Как тактично отказаться от приглашения

Если вы будете следовать советам из этой главы, то, возможно, окажетесь в завидном положении социально востребованного человека, но иногда это может причинять вам неудобства, ведь ваши ресурсы времени и энергии ограниченны. Хочется, чтобы человек чувствовал не пренебрежение, а любовь и уважение с вашей стороны, когда вы вынуждены отказаться от приглашения. Поэтому отказ должен выглядеть так, будто он выгоден обеим сторонам, например: «Кажется, я подхватила какой-то вирус; последнее, чего я хочу, – это чихать и кашлять на ваших гостей». Кстати, это прекрасный повод для отказа от приглашения в последнюю минуту.

2. Как быть с человеком, который не приглашен на мероприятие вместе с вами

В такой ситуации можно отправить организатору мероприятия сообщение примерно следующего содержания: «Кстати, на этой неделе у меня гостит моя близкая подруга, и я хотела спросить: могу ли я прийти на вечеринку вместе с ней? Я пока ничего ей не говорила, чтобы не навязываться. Если это неудобно, никаких проблем – я приду одна». Сообщая, что вы пока ничего не сказали подруге о предстоящей вечеринке, вы снимаете лишнее давление на хозяина мероприятия.

Если вам не разрешат взять с собой подругу, придется сказать ей правду. Например: «Друг пригласил меня на вечеринку, и я обещала пойти. Я спросила, можно ли взять тебя с собой, но, к сожалению, там нет свободных мест. Ты не против, если я оставлю тебя одну ненадолго? Если хочешь, я посоветую тебе пару интересных мест, где можно отдохнуть». Как вариант, можно пригласить кого-нибудь из свободных друзей, чтобы они составили компанию вашей гостье, пока вы заняты. Таким образом, никто не будет чувствовать себя покинутым на произвол судьбы.

Если же организатор мероприятия великодушно разрешит вам прийти на вечеринку с вашей гостьей, то, как только прибудете на место, сразу поприветствуйте хозяина и представьте свою спутницу, не забыв при этом сделать приятные комплименты обоим. Расхваливайте подругу так, чтобы хозяин вечеринки был рад видеть ее среди присутствующих. И обязательно поблагодарите хозяина за то, что он любезно разрешил вам прийти вместе.

Если ваша гостья настолько важна для вас, что вы не можете оставить ее в одиночестве, напишите организатору мероприятия, что вынуждены отказаться от приглашения, и объясните причину. Например: «Мне очень жаль, но сейчас у меня гостит подруга, и я не могу оставить ее одну. Надеюсь, мы встретимся в следующий раз». Если хозяин очень хочет вас видеть и у него есть возможность пригласить вашу гостью, он с радостью сделает это.

Относитесь к сплетням как к социальной валюте

Хотя сплетни имеют дурную славу, они являются полезным инструментом формирования социальных связей. Когда кто-то делится с вами очередной сплетней, он как будто передает вам контрабанду. Ведь, в сущности, вы вступаете друг с другом в сговор, по крайней мере на время разговора. Чтобы передаваемая информация квалифицировалась как сплетня, она должна быть как минимум негативной, а лучше всего – скандальной. Расхваливая человека за глаза, мы можем почувствовать себя добродетельными, но едва ли это доставит нам удовольствие.

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.