Роман Савищев

НЕЛОВКО БЫТЬ СОБОЙ

БОЮСЬ ЗВОНИТЬ



Роман Савищев

Боюсь звонить

«Автор»
2026

Савищев Р.

Боюсь звонить / Р. Савищев — «Автор», 2026

Ты можешь неделями смотреть на номер телефона, хотя сам разговор займёт пару минут. Я знаю, как обычный звонок превращается в испытание: заранее придумываешь ответы, переносишь на завтра и ругаешь себя за нерешительность. В этой книге я разбираю, почему звонить страшнее, чем писать, и предлагаю понятные шаги: скрипт из четырёх строк, репетицию, короткие тренировочные звонки и способы пережить отказ или грубый ответ. Не нужно становиться бесстрашным. Достаточно научиться начинать разговор, даже если голос дрожит. Для ясности примеров и последовательности упражнений при подготовке книги я использовал в том числе цифровые языковые инструменты.

© Савищев Р., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Дисклеймер 5
Об этой книге 6
Эссе 1. Трубка, которую не берут 7
Эссе 2. Чем звонок страшнее переписки 11
Эссе 3. Рука не нажимает кнопку 15
Заход 15
История 16
Механизм 17
Разбор 19
Инструмент 20
Вывод 21
Эссе 4. Голос, который шепчет «потом» 22
Заход 22
История 23
Механизм 24
Разбор 25
Инструмент 26
Вывод 28
Эссе 5. Три мифа о звонках 29
Заход 29
История 30
Механизм 31
Разбор 33
Инструмент 35
Вывод 36
Эссе 6. Цена отложенного звонка 37
Заход 37
История 38
Механизм 39
Разбор 41
Инструмент 42
Вывод 43
Эссе 7. Скрипт в четыре строки 44
Заход 44
История 45
Механизм 46
Разбор 48
Инструмент 50
Вывод 51
Эссе 8. Репетиция вслух 52
Заход 52
История 53
Конец ознакомительного фрагмента. 54

Боюсь звонить

Дисклеймер

Автор не является специалистом в области здравоохранения. Вся информация собрана из открытых источников и представлена исключительно в ознакомительных целях.

Автор — студент медицинского вуза, а не врач; книга не является медицинской консультацией; истории обезличены. При стойкой социальной тревожности и изоляции месяцами — маршрут к специалисту.

Об этой книге

Первое, что я сделал, когда решил разобраться со своим страхом звонков, — выписал на листок три номера. Три звонка, которые я тянул месяцами: справка в деканате, запись к врачу и разговор, который я не буду называть. Я смотрел на этот листок и чувствовал примерно то же, что перед экзаменом, к которому не готовился. Тогда мне казалось, что проблема во мне: не хватает смелости, характера, чего-то ещё, что есть у других людей. Через год я думаю иначе. Проблема была в том, что я не знал, как устроен звонок, и считал его экзаменом, а не процедурой.

Я студент медицинского вуза, мне двадцать четыре года, и я не врач. Это важно сказать сразу, потому что дальше будет много слов про тело, дыхание и волнение, и их легко принять за медицинские советы. Это не они. Всё, что я знаю о страхе звонков, я знаю из двух источников: из собственного студенческого быта — пары, сессии, общежитие, подработки, деканат, практика — и из наблюдений за людьми, которые рядом. Где я говорю о механизмах, я опираюсь на то, что читал и слышал на занятиях; где я говорю о переживаниях, я опираюсь на себя. Истории в книге обезличены, имена изменены, и ни одна из них не описывает чей-то диагноз.

Книга устроена так, что её можно читать подряд, а можно открыть на любом месте. Тридцать коротких эссе, и в каждом один и тот же порядок: сначала сцена, потом разбор того, что происходит в голове и в теле, потом инструмент, который можно применить в тот же день, и короткий вывод. Первые шесть эссе — про то, почему звонок страшнее переписки и во что обходится отсрочка. Следующие восемь — про скрипт, репетицию, первые короткие звонки и лестницу. Дальше — типовые студенческие звонки: деканат, преподаватель, работа, кружки, бытовые дела, разговор со старшими. И последняя часть — про то, что бывает, когда что-то идёт не так: ошибся номером, нагрубили, не поняли, отказали, а потом ещё и прокручиваешь разговор всю ночь.

По ходу книги рядом со мной три человека, и без них она была бы суше. Костя из соседней комнаты, который делает всё рывками: закрывает список звонков за один вечер, а потом две недели не может набрать номер поликлиники. Аня, староста группы, которая звонит мелко и часто, по одному вопросу, и не считает это чем-то особенным. И Марина Сергеевна, которая ведёт у нас курс и говорит про разговоры с людьми так буднично, что рядом с ней страх теряет размер. Они не образцы для подражания и не антипримеры — просто люди, у которых получается по-разному, и на их фоне видно, что дело не в характере, а в способе.

В конце — приложения. Там тест «Неловкий профиль» на десять вопросов, который показывает, где именно у тебя застревает звонок; карта всей серии из восьми книг; пять первых шагов на сегодня, от самого лёгкого к самому трудному, с разделом «если не получилось»; и двенадцать вопросов, которые мне задавали чаще всего, с короткими ответами. Начинать с приложений тоже можно — особенно если хочется не читать, а сделать что-то прямо сейчас.

* * *

Эссе 1. Трубка, которую не берут

Есть звонок, который ты носишь с собой уже месяц. Номер записан, повод сформулирован, «завтра» назначено и снова перенесено на послезавтра. Ты знаешь, что разговор займёт минуты три, и именно эта малость и пугает: три минуты, в которых всё решится сразу и без права переписать. Пока трубку не берут, ты остаёшься человеком с намерением; после разговора становишься человеком с результатом, а результат может выйти неудобным.

Вот это и есть первое, что стоит увидеть в своём откладывании, если смотреть на него честно и без жалости к себе. Ты откладываешь не разговор, а переход из одного состояния в другое. В намерении ты аккуратный, вежливый, собранный, у тебя всё ещё впереди, и в этом «впереди» ты никому ничего не должен. В результате ты можешь оказаться тем, кто задал глупый вопрос, не расслышал ответ, замялся на середине фразы или услышал на другом конце: «А вы, собственно, кто?» Намерение не проверяют никогда. Результат проверяют сразу и целиком.

При этом сам звонок снаружи выглядит смехотворно мелким. Ну позвоню, ну спрошу, ну скажут мне номер кабинета. Люди вокруг делают такие звонки по пять штук в день, не замечая их, и не считают это ни работой, ни подвигом. Костя, мой сосед по комнате, может позвонить в любое место и через сорок секунд уже шутить с человеком на другом конце, хотя до звонка не знал ни номера, ни отдела, ни имени того, кто ответит. Я смотрю на это и думаю: у него получается потому, что он такой родился. Мне таким не быть, сколько ни старайся.

И тут же находится удобное объяснение: у него есть то, чего у меня нет, какой-то внутренний запас, который не выдаётся вместе с зачёткой. Это объяснение приятное, потому что снимает с меня ответственность: если дело в породе, то и делать ничего не нужно, и упрекать себя не за что. Оно же и самое вредное, потому что оставляет тебя на месте: породу не меняют, а привычку меняют, и это разные занятия.

Мой собственный рекорд — три недели. Нужно было позвонить в деканат и уточнить, куда нести документы по практике, потому что в объявлении на двери было написано одно, а Аня-староста сказала другое. Вопрос на полторы минуты, ответ на двадцать секунд, и оба варианта ответа я держал в голове заранее. Я знал всё это и всё равно не звонил.

Первые дни я откладывал честно, то есть с уважением к делу. Сегодня поздно, у них до пяти, а сейчас уже половина пятого, не буду нервировать людей перед закрытием. Завтра первая пара, потом вторая, потом обед, а после обеда у них, наверное, перерыв, и я попаду не вовремя. В среду я не звонил, потому что забыл телефон в общежитии, и это была правда, только правда неудобная: телефон лежал на тумбочке, а я прекрасно знал, где он лежит, и мог вернуться.

К концу первой недели у звонка появилась история. Теперь, если бы я всё-таки набрал номер, мне пришлось бы объяснять, почему я молчал семь дней, и объяснение требовалось всё более солидное. В самом деле, не говорить же «я боялся» человеку, который просто сидит на кафедре, отвечает на вопросы и получает за это зарплату. Значит, нужна причина получше, и я её придумывал: то искал объявление, то ждал ответа от куратора, то думал, что вопрос решится сам, когда группу поставят в расписание.

На второй неделе я начал обходить деканат по коридору. Не специально, не по плану, просто так выходило: я шёл на пару другой лестницей, чтобы не проходить мимо двери с нужной табличкой. Один раз я всё-таки заглянул внутрь и увидел Аню, которая стояла у стойки и что-то быстро выясняла за всех сразу. Она вышла через две минуты с бумажкой в руке и сказала: «Ты чего стоишь? Спрашивай, пока народу мало». Я сказал, что зайду позже. Позже я не зашёл.

Самое неприятное было не в самом деканате, а в том, что дело не стояло на месте. Мне нужно было уточнить, куда нести документы, и без этого я не мог начать оформление. Зна-

чит, каждая неделя молчания сдвигала вперёд практику, а практика была обязательной частью семестра. Я тянул и сам звонок, и всю цепочку, которая за ним начиналась, а потом делал вид, что это отдельные вещи.

Отложенный звонок не стоит на месте, и это первое, что нужно понять про собственное откладывание, потому что в голове оно выглядит как пауза, а на деле работает как долг. Пока ты не позвонил, у тебя есть нерешённое дело, и оно тихо занимает место: ты вспоминаешь про него в очереди, в душе, перед сном, когда открываешь ноутбук и когда закрываешь. Место небольшое, но постоянное, и само оно не освобождается.

Второе — стыд за саму отсрочку. В первый день ты не позвонил из осторожности, и это ещё можно объяснить. На десятый день ты не позвонил уже потому, что не позвонил в первый, и вот это объяснить нечем. Стыд нарастает не по календарю, а по количеству необъяснённых дней, и в какой-то момент он становится больше самого дела. Тогда звонить страшно уже не из-за вопроса про документы, а из-за того, что придётся стоять в этом разговоре человеком, который три недели молчал по неизвестной причине.

Третье — сдвиг горизонта. Чем дольше висит звонок, тем более крупным он кажется. Сначала это была мелочь на две минуты, потом «серьёзный разговор», потом «надо подготовиться, собрать бумаги, сформулировать». Внутри отсрочки дело растёт, потому что каждый день ты добавляешь к нему немного фантазии: как тебе ответят, что подумают, что ты скажешь в ответ на «а почему так поздно». Фантазия бесплатная, поэтому её количество ничем не ограничено, и она охотно заполняет любую паузу.

Четвёртое — то, что психологи называют избеганием, а я называю вежливым словом «потом». Работает оно так: когда ты представляешь звонок, тебе становится неприятно, и ты убираешь неприятное, откладывая. Неприятное уходит сразу, а дело остаётся. Мозг запоминает, что откладывание приносит облегчение, и в следующий раз предлагает его первым, ещё до того, как ты успел подумать. Так отсрочка превращается из случайности в привычку, и привычка эта очень приятная в моменте.

Всё вместе даёт простую арифметику, которую я заметил не сразу. Стоимость звонка в реальности почти не меняется: те же три минуты, те же слова, тот же человек на другом конце. Стоимость звонка в голове растёт каждый день. И в какой-то момент эти две величины расходятся настолько, что человек выбирает не звонить никогда, потому что «никогда» в его расчётах дешевле, чем «сегодня».

И вот что важно: отсрочка не защищает от неприятного разговора. Она только откладывает его и добавляет к нему второй слой — объяснение молчания. Ты всё равно когда-нибудь позвонишь: потому что документы нужны, потому что срок подойдёт, потому что Аня спросит второй раз и посмотрит внимательнее, чем в первый. И тогда разговор будет длиннее, а начало — тяжелее, потому что к нему добавится оправдание.

Отложенные звонки бывают разными, и путать их не стоит, потому что механика у них общая, а ощущение разное. Первый вид — служебный: справка, запись, уточнение, документы. Тут ставка низкая, вопрос конкретный, ответ почти предсказуем, и всё равно висит неделями. Второй вид — просьба: попросить перенести, попросить одолжить, попросить подменить смену. Здесь к страху разговора добавляется страх отказа, и он тяжелее, потому что отказ звучит как ответ про тебя, хотя говорит про обстоятельства.

Третий вид — разговор, который ты сам себе назначил: позвонить родственнику, старому другу, человеку, с которым что-то разладилось. Тут нет ни срока, ни внешнего давления, только твоё собственное «надо бы», и именно такие звонки висят годами. Их не подгоняет ни деканат, ни преподаватель, ни начальник смены, поэтому единственный, кто может их сдвинуть, — ты сам, а ты в этом деле не самый надёжный исполнитель.

Общее у всех трёх одно: ты откладываешь не действие, а момент, когда тебя увидят. В служебном звонке увидят твою некомпетентность, в просьбе — твою нужду, в личном раз-

говоре — твою неловкость и, возможно, вину. Именно поэтому помогает не «собраться», а уменьшить видимость: чем короче и конкретнее разговор, тем меньше тебя в нём видно, и тем легче набрать номер. Скрипт из четырёх строк работает не потому, что он умный, а потому, что он короткий.

Отсюда разница между подготовкой и отсрочкой, которую я долго не различал и которую стоит различать дальше. Подготовка имеет конец: ты записал вопрос, узнал номер, выбрал время — и всё, дальше только звонить. Отсрочка конца не имеет, потому что её содержание — придумывание новых причин и новых вариантов подготовки. Проверить себя просто: если после подготовки ты не звонишь, а начинаешь готовиться заново, значит, это уже не подготовка, а способ не набирать номер.

Ещё одно наблюдение, которое мне помогло больше любых уговоров. Почти все звонки, которые я тянул, заканчивались быстрее и спокойнее, чем я представлял. Не все, но почти все. И каждый раз после разговора я испытывал не облегчение, а лёгкое недоумение: и это всё? Три недели тяжести из-за сорока секунд, в которых никто не сказал мне ничего плохого и никто не запомнил моего голоса. Это недоумение стоит запоминать, потому что оно и есть материал для следующего раза.

И есть ещё одна вещь, которую я понял позже и которая перевернула моё отношение к собственному страху. Я всегда считал, что сначала нужно перестать бояться, а потом звонить. Что страх — это препятствие на входе, вроде турникета, и пока он не поднят, прохода нет. На самом деле порядок обратный: сначала звонок, потом ослабление страха, и ослабление приходит не от смелости, а от повторения. Турникет не поднимают перед тобой — его просто перестают замечать, потому что ты прошёл через него двадцать раз и убедился, что ничего не случилось.

Тут легко впасть в другую крайность и решить, что дело в количестве: чем больше звонков, тем лучше, и надо просто набирать номер по любому поводу. Это не так, и я проверял на себе. Двадцать звонков подряд, сделанных в панике и на авось, не дают ничего, кроме усталости. Работает другое: короткий звонок, который ты подготовил, сделал и потом спокойно разобрал. Три таких звонка дают больше, чем тридцать случайных, потому что каждый из них оставляет след — маленькое доказательство, что разговор состоялся и мир не рухнул.

Поэтому в этой книге мы будем всё время возвращаться к одному и тому же кругу. Список, где видно, что висит. Скрипт, где видно, что говорить. Маленький звонок, где видно, что получилось. Разбор, где видно, что ты не выдумал. Круг скучный, как чистка зубов, и работает он по той же причине, по которой работает чистка зубов: не потому, что приятно, а потому, что повторяется.

Есть и граница, которую я хочу обозначить сразу, чтобы потом не было недоразумений. Всё, что здесь написано, — про обычную неловкость, которая знакома почти всем и которая мешает жить, но не отменяет жизнь. Если звонок стал невозможен месяцами, если из-за него ты не выходишь из комнаты, не отвечаешь на другие разговоры и вообще перестал бывать там, где люди, — это уже другой разговор, и его лучше вести не с книгой, а с человеком, который умеет помогать в таких случаях. Сказать об этом спокойно и без ярлыков важнее, чем сделать вид, что всякий страх решается списком из трёх пунктов.

Возвращаясь к деканату: я позвонил на двадцать второй день. Ответ был такой: документы несут в другой корпус, кабинет на втором этаже, до шестнадцати. Разговор занял меньше минуты, и голос на другом конце был совершенно равнодушный — не строгий, не насмешливый, просто рабочий. Я повесил трубку и почувствовал себя человеком, который двадцать два дня боялся пустоты.

Первая строка — время. Сколько минут займёт сам разговор, если на другом конце окажется нормальный человек, а не худший вариант из твоей головы. Вторая — что висит на том конце: справка, запись, ответ, чужое согласие. Третья — сколько дней ты его тянешь, и это

число лучше писать честно, потому что оно и есть мера груза. Четвёртая — что ты уже придумал себе в оправдание, если позвонишь завтра. Четвёртая строка обычно оказывается самой длинной, и это нормально: оправдание придумывать легче, чем звонить.

Потом посмотри на список и выбери не самый лёгкий и не самый важный, а тот, у которого самая нелепая пропорция между ценой звонка и ценой молчания. Обычно это служебная мелочь, которую ты тянешь дольше всего: вопрос на двадцать секунд, висящий двенадцатый день. Именно на нём проще всего увидеть, как работает твоя голова, потому что дело объективно мелкое, а тяжесть вокруг него настоящая.

Дальше сделай одну вещь, которую советуют все книги про привычки и которую я долго считал унизительной: назначь день и час. Не «на этой неделе», не «как-нибудь соберусь», а конкретно: завтра, между второй и третьей парой, из коридора у библиотеки. Место тоже имеет значение, потому что в людном холле голос садится сам собой, а в тихом углу говорится заметно легче. Если до назначенного времени осталось больше суток, поставь напоминание и не пересматривай решение: пересматривать его — это и есть отсрочка, только вежливая и с уважением к себе.

Эти четыре строки — не отчёт для кого-то, а снимок твоего откладывания. Через неделю ты посмотришь на него и увидишь, что часть звонков закрылась сама, часть оказалась пустяком, а один так и висит. Висящий и есть твой настоящий случай, и к нему мы вернёмся позже, когда у тебя будет скрипт и лестница.

Эти четыре строки — не отчёт для кого-то, а снимок твоего откладывания. Через неделю ты посмотришь на него и увидишь, что часть звонков закрылась сама, часть оказалась пустяком, а один так и висит. Висящий и есть твой настоящий случай, и к нему мы вернёмся позже, когда у тебя будет скрипт и лестница.

Смысл упражнения не в том, чтобы немедленно победить страх. Смысл в том, чтобы увидеть своё откладывание снаружи и перестать считать его загадкой характера, капризом или ленью. У тебя есть три звонка, у каждого — цена в минутах и цена в днях, и вторая почти всегда больше первой. Это не упрёк, это арифметика, и она работает на тебя, а не против.

Костя не смелее меня, и это было самым неприятным открытием за ту осень. Он просто не успевает нарастить вокруг звонка трёхнедельную историю, потому что звонит в тот же день, когда дело появилось. Его преимущество не в характере, а в скорости: пока звонок маленький, его легко взять, а через три недели он уже размером с отдельную жизнь.

Поэтому первый шаг такой скромный. Не «стать уверенным», не «перестать бояться», не «полюбить телефон», а выбрать из трёх один звонок и назначить ему час. Скорее всего, ты всё равно будешь волноваться перед набором, и это не помешает разговору состояться. В следующей главе разберёмся, почему написать сообщение тебе легко, а позвонить почти невозможно, и что именно в живом голосе так пугает.

Эссе 2. Чем звонок страшнее переписки

Вот это и есть главное различие, из которого растёт весь остальной страх. В переписке ты имеешь дело с текстом, а текст не имеет лица. Ты можешь трижды переписать одну фразу, убрать восклицательный знак, добавить вежливую оговорку, перечитать и решить, что вышло грубовато, и переписать ещё раз. Никто не видит ни твоих пауз, ни того, как ты краснеешь, ни того, как ты в четвёртый раз стираешь одно и то же слово. На том конце получают только результат, и результат этот отполирован до состояния, в котором тебя почти не видно.

В звонке всё наоборот. Ты говоришь и одновременно слышишь себя, а другой человек воспринимает не одни слова, но и то, как ты их произносишь: где запнулся, где голос ушёл вверх, где слишком долго молчал. И у тебя нет кнопки, которая отменит последние пять секунд. Есть только «извините, я переформулирую», и это извинение само по себе звучит как признание, что ты волнуешься.

Переписка даёт тебе право быть отредактированным. Звонок этого права не даёт, и именно поэтому человек, который спокойно пишет длинные письма, может годами не набирать номер, где от него нужны две фразы.

Прошлой осенью мне нужно было написать Марине Сергеевне, преподавательнице, у которой я собирался брать курсовую. Точнее, не написать — я как раз писал охотно и даже с удовольствием. Я составил сообщение, в котором коротко представился, назвал группу, объяснил, почему хочу работать именно с ней, и спросил, есть ли у неё место. Хорошее сообщение, вежливое, не слишком длинное. Я перечитывал его раз семь.

Седьмой раз был на том этапе, когда я уже слегка ненавидел собственный текст. Мне казалось, что «здравствуйте» звучит сухо, что «я хотел бы» звучит заискивающе, что объяснение про интерес к теме слишком общее и она это сразу увидит. Я менял порядок фраз, добавлял «если вам это удобно», убирал «если вам это удобно», снова добавлял. В какой-то момент я понял, что сижу над сообщением сорок минут, и это не подготовка, а какая-то бесконечная правка себя.

Потом выяснилось, что Марина Сергеевна в тот день не читала сообщений, потому что была на конференции, а вопрос надо было решить до конца недели. Аня сказала: «Позвони, она трубку берёт, она всегда берёт». И я вдруг обнаружил, что мне легче переписать сообщение в двенадцатый раз, чем набрать номер, хотя разговор обещал быть короче самого сообщения.

Я позвонил на следующий день, с утра, стоя у окна на лестнице между этажами. Сказал: «Марина Сергеевна, здравствуйте, это Роман из третьей группы, я вам писал насчёт курсовой». Она ответила: «Да, помню, вы там что-то длинно написали. Приходите в четверг, после семинара, обсудим». Всё. Двадцать три секунды.

И вот что странно: после звонка я не почувствовал, что сделал что-то трудное. Я почувствовал, что сорок минут правил сообщение, в котором, как выяснилось, не было ничего, что требовало бы правки. Марина Сергеевна не оценивала мой стиль. Она просто ответила на вопрос и назвала день.

После этого случая я начал замечать, что веду себя так почти со всеми. С Аней я переписываюсь свободно и даже подшучиваю, а позвонить ей, чтобы уточнить расписание, не могу и откладываю до вечера. С Костей говорю часами, но когда он просит набрать коменданту и узнать про лампочку в коридоре, я предлагаю написать заявление. Складывается смешная картина: чем проще человек и чем короче вопрос, тем труднее мне набрать номер, потому что в коротком разговоре негде спрятаться за формулировками.

И есть ещё одна деталь, которую я тогда не понял, а понял сильно позже. Сообщение, которое я так тщательно правил, Марина Сергеевна прочитала как «что-то длинное». Не «внимательное», не «продуманное», не «вежливое» — просто длинное. Вся моя работа по шли-

фовке текста не дошла до адресата, потому что адресат читал не стиль, а суть. В звонке, кстати, происходит то же самое: люди слышат суть и тон, а не порядок слов.

Первое, что делает звонок тяжелее переписки, — сжатие времени. В переписке между твоим решением и твоим ответом проходит сколько угодно времени, и это время работает на тебя: ты обдумываешь, проверяешь, выбираешь формулировку. В звонке между вопросом и ответом проходит полторы секунды, и эти полторы секунды надо чем-то заполнить. Молчание в трубке ощущается как провал, хотя это обычная пауза разговора, каких в любой живой речи множество.

Второе — невозможность отменить. В переписке ошибка живёт до отправки, и её можно исправить бесплатно и незаметно. В звонке каждая ошибка сразу становится частью разговора, и дальше ты имеешь дело уже не с текстом, а с последствиями: собеседник услышал, отреагировал, и обратно это не отматывается. Отсюда ощущение, что в звонке ты всё время идёшь по тонкому льду, а в переписке — по асфальту.

Третье — голос как источник информации о тебе. Текст сообщает только содержание. Голос сообщает содержание, возраст, пол, образование, настроение, усталость, регион, степень уверенности и ещё десяток вещей, которые ты не выбирал и не контролируешь. Человек, который боится звонить, обычно боится именно этого: не того, что он скажет, а того, что по голосу станет видно, в каком он состоянии. И это правда станет видна, потому что голос плохо умеет врать про волнение.

Четвёртое — асимметрия. В переписке ты видишь весь диалог перед собой и можешь вернуться к любой его части. В звонке ты слышишь только то, что успел удержать в голове, и не можешь перечитать предыдущую реплику. Отсюда страх что-то забыть, перепутать, потерять нить — и он же заставляет людей писать себе шпаргалки перед разговором, что, кстати, совершенно нормально и дальше нам пригодится.

Пятое — отсутствие выхода. Из переписки можно выйти молча: не отвечать, закрыть, отложить. Из звонка выход один — сказать «извините, я перезвоню» и повесить трубку, а это действие само по себе заметное и требует решимости. Пока ты в разговоре, ты в нём весь, и это ощущение ловушки знакомо почти всем, кто боится звонить.

И вот главное следствие из всех пяти пунктов. Тебя пугает не телефон как предмет и не набор номера как действие. Тебя пугает живой контакт без права на правку. Если бы у звонка была кнопка «перечитать и переписать», страх исчез бы почти полностью, и это лучший способ проверить, где именно сидит твой страх: он сидит в мгновенности, а не в аппарате.

Отсюда становится понятно, почему совет «просто позвони, что тут сложного» не работает. Он обращается к сложности действия, а сложность не в действии. Набрать номер умеет ребёнок. Сложность в том, что набирающий соглашается на несколько минут без права себя отредактировать, и это согласие стоит дороже, чем само нажатие.

Есть и второй слой, менее очевидный. Переписка даёт иллюзию контроля над текстом, а заодно и над впечатлением о себе. Ты выстраиваешь образ: вот я вежливый, вот я остроумный, вот я спокойный. В звонке образ собирается из того, что есть, и часто оказывается проще и человечнее, чем отредактированная версия. Многие боятся не того, что покажутся хуже, а того, что покажутся настоящими, — а настоящее всегда менее гладкое.

И вот ещё что важно про сам механизм. В переписке ты общаешься с представлением о человеке, а в звонке — с человеком. Представление всегда немного удобнее: оно не устаёт, не перебивает, не отвечает раздражённо и не задаёт неожиданных вопросов. Когда ты пишешь Марине Сергеевне, ты пишешь преподавательнице вообще, почти литературному персонажу. Когда звонишь, ты попадаешь на живого человека, у которого может болеть голова, может идти собрание и который вполне способен сказать: «Не сейчас, перезвоните». Вот эта встреча с чужим настроением и пугает сильнее всего, потому что её нельзя ни предсказать, ни отрепетировать.

Тут же лежит и ответ на частый вопрос: почему с близкими по телефону говорить легко, а с незнакомыми невозможно. С близкими у тебя уже есть история разговоров, и любой тон в ней читается правильно. С незнакомым истории нет, поэтому каждая интонация висит в воздухе без опоры, и ты не знаешь, как её поймут. Отсюда привычка писать туда, где незнакомые: текст даёт хотя бы видимость общей рамки, а голос её не даёт.

Ещё стоит назвать вещь, о которой обычно молчат. Переписка утомляет по-своему. Бесконечная правка, ожидание ответа, попытки угадать интонацию за строчками — это тоже работа, и иногда она тяжелее короткого разговора. Люди, которые выбирают письмо, чтобы избежать неловкости, часто получают неловкость в другом виде: они сутками думают, как их поняли. Звонок заканчивает это за две минуты, потому что интонация слышна сразу и гадать не нужно.

При этом у переписки есть настоящие преимущества, и отрицать их было бы нечестно. Сложный вопрос с цифрами, длинный список документов, просьба, которую надо обдумать, — всё это лучше письмом. Письмо оставляет след, к нему можно вернуться, его можно переслать. Речь не о том, что звонить всегда лучше. Речь о том, чтобы выбирать способ по задаче, а не по страху: если ты пишешь, потому что так удобнее делу, — пиши; если ты пишешь, потому что боишься говорить, — ты не выбираешь, а прячешься.

И тут есть ловушка, в которую я попадал много раз. Переписка хороша для передачи сведений, но почти бесполезна там, где нужно согласие, разрешение или живое участие. Попросить о чём-то человека, которого ты не знаешь, письмом труднее, чем голосом: письмо можно отложить, забыть, ответить на него через неделю, а разговор заставляет решать сейчас. Поэтому в делах, где нужен быстрый ответ, письмо часто превращается в бесконечное ожидание, и человек, боящийся звонить, платит за свой страх не неловкостью, а временем. Он ждёт три дня ответа на сообщение, которое решалось бы две минуты.

Есть ещё один слой, о котором я думаю до сих пор. В разговоре голосом ты получаешь обратную связь сразу и можешь подстроиться: услышал, что человек торопится, — сократил; услышал, что не понял, — объяснил иначе. В переписке такой подстройки нет, и ты отправляешь текст в пустоту, надеясь, что он попадёт в нужное настроение. Когда не попадает, приходится писать снова, и каждое новое сообщение всё больше похоже на оправдание. Так письмо, которое должно было спасти от неловкости, само её и производит, только в замедленном виде.

Есть простой признак, по которому это различается. Если после отправки сообщения ты чувствуешь облегчение и больше об этом не думаешь — ты выбрал письмо по делу. Если после отправки ты ещё час проверяешь, не обидел ли, не слишком ли сухо, не надо ли было иначе, — ты не решил задачу, а перенёс её в другую форму. И тогда, скорее всего, исходный вопрос всё ещё ждёт звонка.

Отдельно стоит сказать про голос, потому что именно он пугает больше содержания. Человек, который боится звонить, часто говорит: «У меня голос не такой». Не такой, как у кого? Как у Кости, который может говорить с кем угодно? Как у диктора? Никто из нас не выбирал себе голос, и никто из собеседников не оценивает его как вокальные данные. В телефонной трубке голос искажается так, что различить в нём можно только темп и громкость, — то есть ровно то, что человек и так слышит от тебя в обычной жизни. Если ты не вызываешь оторопи в коридоре, ты не вызовешь её и в трубке.

И последнее, что я хочу здесь отметить, потому что это меняет отношение к делу. Разговор голосом не требует, чтобы ты был интересным, остроумным или спокойным. Он требует, чтобы ты сказал, зачем звонишь, и выслушал ответ. Всё остальное — вежливость, темп, паузы — прикладывается само, потому что человек, который занят делом, не вслушивается в твою интонацию, а ловит смысл. Это неприятно слышать тому, кто привык считать себя центром каждого разговора, и очень облегчает жизнь всем остальным.

Возьми любую переписку, которая висит у тебя недоделанной, и разбери её письменно. Не переписывай, не улучшай, не отправляй — просто посмотри, что в ней происходит.

Первое. Выпиши, о чём эта переписка по сути, одной строкой, своими словами. Не «насчёт практики», а конкретно: «узнать, в какой корпус нести документы и до скольких часов». Если одной строкой не выходит, значит, ты сам ещё не сформулировал вопрос, и это отдельная работа, которую можно сделать на бумаге.

Второе. Отметь, сколько раз ты правил последнее сообщение. Не примерно, а по памяти: три, семь, двенадцать. Число правок — хороший индикатор. Одна-две правки означают, что ты пишешь по делу. Пять и больше означают, что ты редактируешь не текст, а себя, и результата у этой работы не будет, потому что идеальной версии не существует.

Третье. Напиши, что именно мешало перевести это в звонок. Тут важно не обобщать. Не «стесняюсь», а конкретно: «боюсь, что она скажет, что я сам должен был догадаться», «боюсь услышать, что места уже заняты», «боюсь, что не пойму ответ с первого раза и придётся переспрашивать». Чем конкретнее, тем полезнее, потому что общий страх нельзя проверить, а конкретное предсказание можно.

Четвёртое. Проверь, есть ли в этой переписке то, что действительно требует письма. Список документов, номер зачётки, дата, адрес — да, это лучше отправить текстом. А сам вопрос «куда нести» решается голосом за полминуты. Раздели одно и другое, и часто окажется, что письмом нужно отправить только подтверждение, а не сам разговор.

Пятое. Если после разбора ты видишь, что вопрос всё ещё открыт и что письмом он не закрывается, назначь звонок на конкретное время и напиши на листке одну фразу, с которой начнёшь. Не сценарий, не речь, одну фразу: «Здравствуйте, это Роман из третьей группы, я вам писал насчёт курсовой». Этого достаточно, чтобы начать, а дальше разговор пойдёт сам, потому что живая речь умеет продолжаться.

Разница между перепиской и звонком не в сложности, а в правах. Письмо даёт право на правку, звонок — нет, и человек, который боится звонить, на самом деле не хочет отказываться от этого права. Он не против разговора, он против того, чтобы быть в разговоре неотредактированным.

Полезно знать это про себя, потому что тогда становится понятно, куда прикладывать усилие. Не в борьбу с телефоном, не в попытки стать смелее вообще, а в снижение ставки на мгновенность. Скрипт, короткая первая фраза, заранее известный вопрос — всё это возвращает тебе часть контроля, которую отнял живой голос. Не весь контроль, но достаточно, чтобы набрать номер.

И ещё одно, что стоит проверить на себе. Попробуй заметить, в какой именно момент переписки тебе становится не по себе. У кого-то это отправка, у кого-то ожидание ответа, у кого-то мысль, что придётся объяснять написанное голосом. Момент важен, потому что он показывает, где именно сидит страх: если не по себе при отправке, ты боишься, что тебя увидят; если при ответе — боишься, что придётся реагировать быстро. И то и другое проходит, когда разговор перестаёт быть единственным способом остаться на виду.

И ещё одно, что стоит помнить. Твой отредактированный текст никогда не бывает настолько лучше твоего живого голоса, насколько тебе кажется. Марина Сергеевна не заметила ни моих сорока минут, ни моих семи правок. Она услышала двадцать три секунды и назвала день. Люди на другом конце заняты делом, а не оценкой твоей речи.

В следующей главе — о том, что происходит с телом за секунду до нажатия кнопки. Потому что палец, который не опускается, слушается не доводов, а дыхания и сердца, и с ними придётся договариваться отдельно.

Эссе 3. Рука не нажимает кнопку

Заход

Ты уже всё решил. Вопрос сформулирован, номер открыт, время выбрано — половина шестого, пока в деканате не началось закрытие. Ты смотришь на зелёную кнопку и держишь палец над ней. Проходит секунда, две, пять. Палец не опускается. Ты говоришь себе: «Ну давай, чего ты ждёшь», — и ничего не происходит, потому что говорить себе «давай» бесполезно: этим разговором управляет не та часть тебя, которая умеет давать указания.

В этот момент в теле уже всё произошло. Сердце успело ускориться, дыхание стало короче и выше, во рту пересохло, ладони стали влажными, а в животе появилось то самое пустое ощущение, которое раньше называли «под ложечкой». Всё это случилось раньше, чем ты успел подумать «я боюсь». Тело отреагировало на одну мысль о разговоре так, будто перед тобой не телефон, а человек с поднятой рукой.

И вот здесь очень важно понять порядок событий, потому что от него зависит всё дальнейшее. Мы привыкли думать, что сначала появляется страх, потом тело начинает реагировать: сначала мне страшно, потом у меня колотится сердце. На самом деле чаще наоборот. Тело замечает угрозу быстрее, чем сознание успевает её назвать, и запускает подготовку к действию. Ты ещё не решил, звонить или нет, а организм уже готовится то ли бежать, то ли драться, то ли замереть.

Отсюда и странное ощущение, что рука живёт отдельно от тебя. Ты хочешь нажать — и не можешь, будто между решением и пальцем встал кто-то третий. Этот третий — не слабость характера и не трусость. Это система, которая честно делает свою работу: увидела угрозу, приготовилась защищать.

История

Первый раз я заметил это на втором курсе, когда нужно было позвонить в поликлинику и записаться на приём. Не к врачу по серьёзному поводу — обычная справка для допуска к занятиям физкультурой. Я стоял в коридоре общежития у окна, держал телефон в правой руке и смотрел на номер. Помню, что специально выбрал это место: там тихо, никто не ходит, и меня никто не услышит.

Я набрал номер и услышал гудки. И тут произошло то, из-за чего я потом неделю себя ругал. На третьем гудке у меня перехватило дыхание, и я нажал отбой. Не потому, что передумал, а потому, что испугался, что сейчас ответят и я не смогу сказать первую фразу. Я стоял с телефоном в руке и чувствовал, как колотится сердце, хотя разговора не было вообще — были только гудки.

Через минуту я попробовал снова. На этот раз ответили на втором гудке, и я сказал: «Здравствуйте, я хотел бы записаться». Голос вышел тонким и каким-то не своим. Я услышал себя со стороны и от этого сбился ещё больше. Дальше я отвечал на вопросы односложно, дважды переспросил дату и в конце не расслышал, в какой кабинет идти, но постеснялся переспросить третий раз. Повесил трубку и понял, что не знаю, куда идти.

Самое неприятное было не в самой записи. Самое неприятное было в том, что моё тело вело себя как на экзамене, где решается судьба, из-за справки для физкультуры. Мне было стыдно перед самим собой: ну что такое, в конце концов, этот звонок? Почему у меня трясутся руки от разговора с регистратурой?

Ответ пришёл позже, и он меня не обрадовал: тело не умеет различать масштаб. Для него «сейчас на меня будет направлено внимание незнакомого человека» — это угроза, и неважно, справка это для физкультуры или разговор о чём-то важном. Система реагирует на тип ситуации, а не на её цену.

Механизм

Разберём, что именно происходит в те секунды, когда палец висит над кнопкой. Первое — дыхание. Оно становится короче и выше: вдох идёт в верхнюю часть груди, выдох делается не до конца. Это древняя реакция подготовки к бегу, при которой глубокий выдох не нужен, потому что бежать придётся долго. От короткого дыхания в крови меняется соотношение газов, и появляется лёгкое головокружение, которое человек принимает за признак паники.

Второе — сердце. Оно ускоряется, и ты начинаешь его слышать: в ушах, в горле, в подушечках пальцев. Пульс в этот момент ощущается как доказательство того, что с тобой что-то не так, хотя это нормальная работа нормального организма в момент подготовки. У тренированного человека пульс тоже растёт перед важным разговором; разница только в том, что он не считает это признаком поломки.

Третье — сухость во рту. Слюна выделяется меньше, потому что организм перераспределяет ресурсы: пищеварение сейчас не в приоритете. Отсюда ощущение, что язык стал шершавым и прилипает к нёбу, а голос садится. Многие боятся именно этого: кажется, что сейчас скажешь первую фразу, а из горла выйдет сипение. На самом деле голос звучит нормально, просто говорящему он кажется чужим, потому что он слышит себя через костную проводимость и через напряжение в гортани.

Четвёртое — мышечный тонус. Плечи поднимаются, челюсть сжимается, пальцы становятся менее ловкими. Отсюда и та самая задержка с кнопкой: мелкая моторика под напряжением работает хуже, и палец действительно слушается медленнее. Это не метафора, это физиология, и от неё никуда не деться.

Пятое — внимание. Оно сужается: ты перестаёшь замечать, что происходит вокруг, и целиком сосредоточиваешься на одном объекте. В коридоре мимо тебя могут пройти люди, а ты их не увидишь. В разговоре это даёт эффект туннеля: ты слышишь только первую часть фразы, а остальное проскакивает, и потом приходится переспрашивать.

Шестое — голос. Под напряжением голосовые связки сжимаются, и голос уходит выше и тише, чем обычно. Человек слышит себя в трубке и не узнаёт: говорит как будто не он, а кто-то испуганный его голосом. Из этого рождается знакомое многим убеждение, что «по телефону я звучаю глупо». На самом деле звучит не глупо, а напряжённо, и это слышно только тебе, потому что ты сравниваешь с тем, как говоришь в комнате, а собеседник не слышал тебя в комнате и сравнивать ему не с чем.

Седьмое — руки. Мелкая моторика под напряжением действительно работает хуже: пальцы становятся деревянными, и нажать на кнопку оказывается физически труднее, чем кажется. Именно поэтому полезно набирать номер не в момент пика волнения, а после того, как сбросил часть напряжения, — иначе палец будет промахиваться, а промах добавит раздражения к и без того неприятному состоянию.

Всё это вместе называется одним словом, которое в быту употребляют неверно. Люди говорят «я нервничаю», имея в виду неприятное чувство, но по сути это подготовка к действию, только действие не наступает. Организм мобилизован, а бежать некуда и драться не с кем. Энергия, которая должна была уйти в движение, остаётся внутри и ощущается как дрожь, тошнота, тяжесть в груди.

Отсюда, кстати, один практический вывод, который я понял не сразу. Если волнение — это недоделанное движение, то ему можно дать движение. Пройтись по коридору, пока ждёшь ответа. Переложить телефон из руки в руку. Размять пальцы. Даже просто встать и сесть. Всё это мелочи, но они забирают часть той энергии, которая иначе остаётся в груди и давит.

Есть и обратная сторона: чем больше ты сидишь неподвижно и смотришь на кнопку, тем сильнее ощущение. Пять минут такого разглядывания дают больше напряжения, чем сам

разговор. Я проверял: когда я откладывал кнопку и начинал ходить по комнате, набирая вслух первую фразу, волнение падало, потому что тело было занято делом, а не ожиданием.

Тут придётся сказать одну вещь, которую не любят слышать. Волнение перед звонком не пройдёт совсем и после сотого звонка. Оно станет тише, короче и привычнее, но останется, потому что это часть работы организма, а не ошибка воспитания. Те, кто звонит спокойно, не избавлены от реакции — они просто перестали считать её событием.

И вот главный вывод из этой физиологии. Тело нельзя уговорить, потому что оно не понимает слов. Ему можно только дать сигнал, что опасности нет, и самый прямой сигнал — дыхание. Ровный длинный выдох говорит системе то, что не скажешь никакими доводами: мы не бежим, значит, угрозы нет.

Разбор

Отсюда становится понятно, почему попытки «взять себя в руки» обычно проваливаются. Взять себя в руки — это команда, адресованная мышцам, а мышцы уже напряжены, и от команды они напрягаются сильнее. Чем больше ты себе приказываешь, тем больше убеждаешь тело, что дело серьёзное: раз хозяин так настаивает, значит, действительно опасно.

Второе, что стоит разобрать, — стыд за телесную реакцию. Многие считают, что волнение перед звонком — признак незрелости, что взрослые люди звонят спокойно. Это неправда, и проверяется она просто: посмотри на людей, которые делают сложные звонки по работе. Они тоже волнуются, просто у них есть привычка и нет времени на то, чтобы это волнение рассматривать. Разница не в теле, а в отношении к телу.

Третье — ошибка масштаба. Тело реагирует на тип ситуации, а не на её важность, поэтому справка для физкультуры может вызвать такую же реакцию, как разговор о переводе. Из этого следует практический вывод: не жди, что мелкое дело перестанет волновать. Оно будет волновать, и задача не в том, чтобы убрать волнение, а в том, чтобы действовать при нём.

Четвёртое — пауза. В разговоре пауза ощущается как провал, особенно у человека, который боится звонить. Ему кажется, что молчание в трубке — это его вина и его провал, что собеседник сейчас думает: «Ну чего он молчит». На самом деле паузы в живой речи есть всегда, и человек на другом конце занят своими делами: он тоже смотрит в бумаги, тоже отвлекается, тоже думает, что сказать. Пауза в две секунды для него не событие.

Пятое, и самое важное для практики. Если тело уже мобилизовано, энергию можно использовать, а не подавлять. Волнение даёт дополнительный тонус: голос звучит громче, реакция быстрее, внимание острее. Люди, которые выступают публично, знают это и не пытаются успокоиться до нуля — они доводят себя до рабочего состояния и выходят. То же самое работает с телефоном: не «успокойся и позвони», а «позвони, пока не остыл».

И ещё одно наблюдение, которое стоит отдельного разбора. Мы привыкли считать, что спокойствие — это отсутствие реакции, и потому оцениваем себя по тому, насколько ровно бьётся сердце. Но есть люди, у которых сердце бьётся ровно всегда, и они звонят ничуть не лучше тебя: они просто не замечают, что волнуются, и потому не готовятся. Твоя чувствительность к собственному состоянию — не помеха, а инструмент: ты замечаешь волнение раньше и можешь успеть сделать выдох, пока оно не превратилось в отказ.

Практический смысл всего этого разбора скромный, и в нём нет никакой психологии характера. Есть тело, которое реагирует на внимание к себе. Есть дыхание, которое умеет эту реакцию гасить. Есть тридцать секунд, за которые это происходит. Дальше уже дело техники: нажать кнопку и сказать первую фразу.

Инструмент

Упражнение называется «Три выдоха перед вызовом», и оно занимает меньше времени, чем ты тратишь на разглядывание кнопки.

Первое. Сядь или обопрись на что-нибудь, чтобы не стоять в напряжении. Опусти плечи — специально, движением, а не мыслью: подними их к ушам и урони вниз. Это снимает верхнюю часть напряжения, из-за которой голос уходит вверх и звучит тонко.

Второе. Сделай вдох на четыре счёта через нос и выдох на шесть-семь счётов через рот, как будто задуваешь свечу медленно. Выдох должен быть длиннее вдоха — именно это, а не сам вдох, даёт сигнал успокоения. Повтори три раза. Три выдоха — это примерно тридцать секунд, и за это время пульс успевает сбросить часть надбавки.

Третье. Скажи вслух одну фразу — любую, например: «Здравствуйте, это Роман». Не в трубку, а просто в воздух. Смысл в том, чтобы услышать собственный голос до разговора и убедиться, что он работает. Голос после трёх выдохов звучит ниже и ровнее, чем до них, и это слышно, а слышимое доказательство убеждает лучше любых доводов.

Четвёртое. Нажимай сразу после третьего выдоха, не давая себе паузу на «ещё немного подумать». Пауза после упражнения — это дверь, в которую возвращается всё напряжение. Правило простое: выдох — кнопка.

Пятое. Если во время разговора перехватило дыхание, не пытайся говорить через силу. Скажи: «Секунду, я посмотрю в записи», — и сделай один длинный выдох. Эта фраза законная, она никого не удивляет, и она даёт тебе паузу, которую невозможно принять за провал.

Отдельно про то, где это делать. Упражнение лучше не превращать в ритуал на пять минут, иначе оно само станет способом отложить звонок: сяду, подышу, соберусь, а потом ещё раз соберусь. Вся его сила в краткости. Три выдоха — это полминуты, столько же, сколько нужно, чтобы набрать номер. Если ты ловишь себя на том, что дышишь уже пятую минуту и перечитываешь скрипт, значит, ты не готовишься, а тянешь.

И ещё одна мелочь, которая помогает сильнее, чем кажется. Держи телефон в руке заранее, а не ищи его в сумке в момент решимости. Пока ты ищешь, проходит время, и всё, что ты набрал дыханием, уходит обратно. Положи телефон на стол перед собой, открой нужный контакт, дождись, когда дыхание станет ровным, и только тогда бери его в руку. Между «взял телефон» и «нажал» не должно быть больше нескольких секунд.

Есть и вариант для тех случаев, когда палец не идёт совсем. Набери номер и не жди ответа — сбрось после первого гудка. Это называется пробным набором, и он полезен тем, что отделяет набор от разговора: ты убеждаешься, что кнопка работает, номер верный и никто не умер. Некоторым этого хватает, чтобы со второго раза нажать спокойнее. Только не превращай пробный набор в привычку: он нужен один раз, а не десять.

Наконец, отметь для себя, что упражнение не обязано сработать идеально. Бывает, что после трёх выдохов пульс всё равно частит и голос всё равно дрожит, и это нормально. Задача не в том, чтобы привести тело в идеальное состояние, а в том, чтобы оно перестало быть единственным, что решает. Решение принимает рука, а не сердцебиение.

Вывод

Твоё тело не сломано и не трусливо. Оно реагирует на разговор с незнакомым человеком так, как реагировало бы на любую ситуацию, где внимание направлено на тебя: дыхание короче, сердце быстрее, во рту сухо, пальцы менее ловкие. Это нормальная работа нормальной системы, и знать её стоит хотя бы для того, чтобы перестать считать себя особенным случаем.

Из этого знания следует не «перестань волноваться», а другое: волнение не мешает звонку. Оно идёт рядом с ним, как шум в трубке, к которому через минуту привыкаешь. Люди звонили, звонят и будут звонить взволнованными, и разговоры от этого не становятся хуже — они становятся обычными.

И вот что ещё стоит держать в голове, когда палец снова зависает. Тот же механизм, который сейчас мешает, в других обстоятельствах спасает. Он поднимает тебя среди ночи, если в коридоре шум; он заставляет обернуться, если сзади быстрые шаги; он собирает тебя перед важным разговором так, что находятся нужные слова. С ним не нужно воевать и не нужно его выключать. С ним нужно научиться обращаться: замечать, называть и давать ему выход через выдох, а не через очередной перенесённый звонок.

Есть и совсем простой признак, по которому видно, что ты имеешь дело с телесной реакцией, а не с настоящей опасностью. Телесная реакция проходит через несколько минут после разговора, даже если разговор прошёл плохо. Настоящая тревога так не уходит: она остаётся и ищет новое дело, на которое можно переключиться. Если после звонка тебя отпустило через четверть часа, значит, всё это было подготовкой к действию, а не приговором.

Три выдоха не убирают страх. Они возвращают тебе палец: тот самый, который висит над кнопкой и не опускается. Дальше — про голос, который в этот момент говорит «потом», и про то, как отличить его предсказания от фактов.

Эссе 4. Голос, который шепчет «потом»

Заход

Ты уже держишь телефон, уже открыл нужный контакт, уже почти нажал. И в этот момент в голове кто-то очень спокойным и разумным голосом говорит: «Сейчас неудобно, у них обед». Или: «Позже, когда народу будет меньше». Или: «Ты не подготовился, скажешь что-нибудь не то». Голос звучит не как страх, а как здравый смысл, и это самое неприятное в нём: он не кричит и не запугивает, он заботится.

Заметь, как устроена эта фраза. В ней всегда есть причина, и причина всегда уважительная. Не «я боюсь», а «они заняты». Не «мне стыдно», а «надо подготовиться». Не «я не хочу», а «сейчас неподходящий момент». Такая замена происходит автоматически, без твоего участия, и ты замечаешь её только потом, когда звонок снова перенесён, а день снова прошёл.

И вот что важно: этот голос не врёт напрямую. Обед у них действительно может быть. Народу в деканате действительно может быть много. Подготовиться действительно полезно. Ложь не в содержании, а в функции. Все эти разумные доводы служат одной цели — не набирать номер сегодня, — и подбираются они под готовое решение, а не наоборот.

Поэтому дальше мы будем делать одну простую вещь: ловить фразу-остановку и проверять её. Не спорить с ней, не прогонять, не стыдить себя за неё. Просто выписывать и смотреть, что было на самом деле.

История

У меня была фраза, которая работала годами, и я её даже не замечал. Звучала она так: «Они там все занятые люди, не буду отвлекать». Я говорил себе это про деканат, про поликлинику, про приёмную комиссию, про кого угодно. Причём я действительно так думал: мне было неловко занимать чужое время, и эта неловкость казалась мне хорошим качеством, почти вежливостью.

Однажды мне нужно было позвонить в деканат с вопросом, который решался только по телефону: перевестись на другой поток из-за накладки в расписании. Вопрос был не мой личный каприз, а следствие ошибки в документах, и от него зависело, попаду ли я на практику. Я набрал номер четыре раза за два дня и четыре раза сбросил на первом гудке. Фраза работала безупречно: «Они заняты, у них поток студентов, зачем я буду лезть со своим».

На пятый раз я всё-таки дозвонился, потому что Аня взяла трубку у меня из рук, набрала номер и сказала: «Стой рядом». Она говорила две минуты. Выяснилось, что вопрос решается за один день, что таких, как я, в этом семестре пятеро, и что в деканате уже ждали, когда кто-нибудь из нас позвонит. Женщина на другом конце сказала фразу, которую я запомнил: «Хорошо, что вы позвонили, а то мы сами не могли вас найти».

Вот здесь моя фраза и рассыпалась. «Они заняты» оказалось правдой в общем смысле и ложью в моём конкретном случае. Люди были заняты — своей работой, которая состояла в том, чтобы отвечать на такие звонки. Я не отвлекал их от дела. Я был их делом.

Механизм

Разберём, как работает фраза-остановка, потому что у неё есть устойчивое устройство, и оно повторяется почти у всех.

Первое — она появляется раньше решения. Не «я решил позвонить, а потом испугался», а наоборот: сначала приходит фраза, потом ты обнаруживаешь, что уже не звонишь. Это значит, что спорить с ней бесполезно: ты споришь с результатом, а не с причиной.

Второе — она мимикрирует под заботу. Настоящий страх говорит «мне будет плохо». Фраза-остановка говорит «им будет неудобно» или «сейчас не время». Это гораздо эффективнее, потому что против страха можно возразить («ну и что, потерплю»), а против заботы возражать неудобно: получается, что ты споришь с собственным хорошим поступком.

Третье — она всегда про будущее. «Позже», «завтра», «после пар», «когда освободятся». Ни одна фраза-остановка не говорит «никогда», потому что «никогда» звучало бы как отказ, а отказ требует признания. «Позже» звучит как план, и потому проходит без внутреннего сопротивления.

Четвёртое — она не выдерживает проверки фактами. Это её слабое место, и именно поэтому мы будем её записывать. Фраза «они заняты» проверяется одним звонком: либо трубку взяли и ответили, либо не взяли, но это уже другая информация. Фраза «я скажу что-то не то» проверяется тоже: либо сказал и никто не заметил, либо сказал и поправился. Пока фраза живёт в голове, она неуязвима; как только она попадает на бумагу и рядом появляется результат, она теряет силу.

Пятое — у каждой фразы есть своя выгода. «Они заняты» даёт ощущение вежливости. «Надо подготовиться» даёт ощущение ответственности. «Сейчас не время» даёт ощущение разумности. Отказываясь от фразы, ты отказываешься и от отсрочки, и от приятного образа себя. Поэтому так трудно бывает признать, что за вежливостью стоял обычный страх.

Шестое — фраза произносится твоим голосом, и это её главное преимущество. Она не приходит откуда-то извне, не звучит как чужое наваждение. Она звучит как ты, когда ты спокоен и рассудителен. Именно поэтому человеку трудно отделить её от собственного решения: он не чувствует вторжения, он чувствует согласие с собой. А согласие с собой оспаривать неудобно, потому что тогда придётся признать, что ты сам себя обманываешь.

Седьмое — фраза умеет перестраиваться на ходу. Если ты закрыл одну лазейку, она найдёт другую. Скажешь себе «позвоню в приёмные часы» — она ответит: «в приёмные часы там очередь, ты будешь стоять и слушать чужие разговоры». Скажешь «позвоню утром» — она ответит: «утром все заняты, лучше после обеда». Это не значит, что с ней нельзя справиться. Это значит, что справляться нужно не доводами, а фактами, потому что факты не перестраиваются.

И вот главное. Фразы-остановки не нужно побеждать в споре. Их нужно превращать в предсказания и проверять. Разница огромная: спор длится бесконечно, потому что у обеих сторон нет данных, а проверка заканчивается за две минуты и даёт факт. После двух-трёх проверок фраза не исчезает, но перестаёт быть голосом, которому верят на слово.

Отсюда следует неожиданная вещь. Самая полезная информация о твоём страхе — не в том, как сильно ты его чувствуешь, а в том, какие именно слова он подбирает. Если ты знаешь свою фразу наизусть, ты знаешь и слабое место: она всегда обещает что-то про другого человека, а про другого человека ты можешь узнать только у него самого.

Разбор

У фраз-остановок есть несколько типовых форм, и полезно узнать свою, потому что у каждой свои способы обхода.

Первая форма — про занятость другого. «У них обед», «они заняты», «у них сейчас поток людей». Это самая распространённая и самая социально одобряемая. Обход простой: у занятости есть расписание, и его можно узнать. Позвонить в начале дня, а не в конце. Позвонить в приёмные часы. Спросить у Ани, когда в деканате меньше всего народу. Как только у тебя появляется расписание, фраза теряет опору: ты больше не гадаешь, а знаешь.

Вторая форма — про собственную неготовность. «Я не подготовился», «надо сначала посмотреть», «надо сформулировать». Эта форма коварнее, потому что подготовка действительно нужна, и отличить её от отсрочки бывает трудно. Признак простой: у настоящей подготовки есть конец. Если ты третий день «готовишься» к разговору на две минуты, это не подготовка.

Третья форма — про последствия. «Они подумают, что я странный», «решат, что я не в себе», «запишут в неадекваты». Здесь фраза выдаёт себя тем, что содержит чужую мысль, которую ты не можешь знать. Ты не имеешь доступа к тому, что подумают люди в деканате, и никогда не будешь иметь. Значит, это не факт, а предсказание, и его можно проверить: спросить после разговора, как прошло, и сравнить с тем, что представлял.

Четвёртая форма — про время. «Позже», «завтра», «в понедельник», «после сессии». Самая безобидная на вид и самая разрушительная по последствиям, потому что она не имеет конца. «Позже» всегда можно заменить новым «позже», и так проходит месяц.

Пятая форма — про собственную незначительность. «Это мелочь, зачем беспокоить», «я не настолько важный вопрос». Тут стоит вспомнить деканат: там ждали, когда кто-нибудь из пятерых студентов позвонит. Твой вопрос не мелочь для тебя, а для них он вообще рабочая задача.

Отдельно скажу про голос этой фразы. Он редко звучит как страх. Чаще он звучит как ты сам, только спокойнее и рассудительнее. Он не приказывает, он предлагает. И потому так легко принять его за собственное решение, хотя решение было принято раньше и в другом месте.

Есть ещё одна форма, которую я долго не замечал, потому что она выглядит благородно. «Не хочу навязываться». Это фраза людей, которых с детства учили не мешать. Она звучит почти как достоинство, и человек с такой фразой может годами не звонить никуда, считая себя просто воспитанным. На деле за ней стоит то же самое: предположение, что твой вопрос для другого — обуза, а сам ты — помеха. Проверяется она легко: спроси себя, считаешь ли ты обузой тех, кто звонит тебе с вопросами. Почти наверняка нет. Ты отвечаешь и не думаешь, что тебе навязались. Значит, и про себя ты придумал то, чего другие не думают.

И ещё про одну особенность, которая делает эти фразы такими живучими. Они сбываются в ослабленном виде, и этого хватает, чтобы ты считал их правдой. Ты предполагал, что в деканате будут недовольны, — и правда, голос на другом конце был суховатый. Ты предполагал, что придётся перезванивать, — и правда, пришлось. Мелочь, подтверждающая фразу, запоминается, а всё остальное — что вопрос решили, что никто не накричал, что разговор занял две минуты — забывается. Так фраза подкрепляет себя сама, выборочно собирая доказательства.

Чтобы этого не происходило, и нужна запись. Память в этом деле — плохой свидетель: она хранит неприятное и стирает обычное. Лист бумаги хранит всё, и через неделю ты видишь не свои ощущения, а пропорцию: сколько раз предполагаемое случилось и сколько раз нет.

Инструмент

Упражнение называется «Дневник предсказаний», и на него нужно две колонки и пять минут.

Первая колонка — фраза. Каждый раз, когда ты собираешься позвонить и не звонишь, выпиши точную формулировку, которая прозвучала в голове. Не пересказывай, а пиши как есть: «у них обед», «сейчас не время», «надо посмотреть расписание сначала». Точность важна, потому что общие формулировки невозможно проверить, а конкретные можно.

Вторая колонка — предсказание. Переформулируй фразу так, чтобы она стала проверяемым утверждением. «У них обед» превращается в «если я позвоню сейчас, мне скажут, что у них обед, и попросят перезвонить». «Я скажу что-то не то» превращается в «я запнусь, и человек на другом конце это заметит и отреагирует». Это самая полезная часть упражнения, потому что она переводит туман в утверждение.

Дальше — звонок. И сразу после него, в ту же минуту, пока не забылось, третья колонка: что было на самом деле. Не «нормально прошло», а конкретно: взяли трубку на третьем гудке, ответили коротко, никто не спросил, почему я звоню так поздно, я запнулся один раз, никто не отреагировал.

Через неделю посмотри на записи и посчитай, сколько предсказаний сбылось. У меня из первых десяти сбылось одно, и то частично: в деканате действительно был обед, но мне сказали «перезвоните через двадцать минут» совершенно обычным голосом, и ничего страшного не произошло. Это тоже важный результат: даже сбывшееся предсказание оказалось менее неприятным, чем его версия в голове.

И ещё одна мелочь, которая помогает вести дневник дольше недели. Не пиши в нём длинных разборов. Одна строка на фразу, одна строка на результат, и всё. Чем короче запись, тем легче к ней вернуться, а длинные рассуждения о себе быстро превращаются в отдельный жанр, который ты бросишь на третий день.

Есть смысл завести под это отдельную страницу, а не писать в заметках на телефоне, потому что заметки съедаются текучкой. Страница должна лежать там, где ты её увидишь: на столе, на внутренней стороне обложки тетради, на листке у кровати. Мне помогало писать от руки: пока пишешь фразу целиком, слышишь, насколько она неуклюжая. В голове она звучала как довод, на бумаге — как отговорка.

Если звонков пока нет и проверять нечего, начни с одной записи в день без всяких звонков. Просто отмечай, в какой момент ты сегодня хотел позвонить и что себе сказал. Через неделю ты увидишь, что фраза у тебя одна и та же, только в разных одеждах, и это открытие стоит дороже любого совета. Свою фразу нужно знать в лицо, иначе она будет приходить как незнакомка и каждый раз казаться новым разумным доводом.

И последнее, самое неудобное. Часть предсказаний сбудется по-настоящему: кто-то действительно будет недоволен, кто-то действительно ответит сухо, кто-то попросит перезвонить и забудет. Это не значит, что фраза была права. Это значит, что разговоры бывают разными, и неприятный исход — один из них, а не единственный. Дневник нужен именно для того, чтобы ты увидел пропорцию, а не для того, чтобы доказать себе, что всё всегда хорошо.

Держи в голове и то, что предсказание проверяется не сразу. Иногда после звонка ничего не происходит, а через день выясняется, что вопрос решился лучше, чем ты ожидал. Иногда, наоборот, всё проходит гладко, а осадок остаётся. Записывай и то и другое, потому что смысл упражнения — в объёме, а не в одной удачной строке.

Не пытайся вести дневник идеально. Пропущенный день ничего не ломает: важно не количество записей, а то, что хотя бы одна фраза перестала быть невидимой. Как только ты

видишь её на бумаге рядом с реальным исходом, она перестаёт быть голосом и становится строчкой, а со строчкой можно работать.

И ещё одна деталь, которая понадобится дальше. Фразы-остановки любят прятаться в местоимении «надо». «Надо позвонить» — и ты не звонишь, потому что «надо» не имеет автора и срока. Замени «надо» на «я позвоню в среду в четыре» — и фраза сразу теряет убедительность, потому что у неё появляется проверяемая форма. Наблюдение простое: если после твоей мысли о звонке не появилось ни дня, ни часа, значит, ты не планировал, а успокаивал себя.

К этому стоит добавить, что дневник предсказаний работает за пределами телефона. Та же фраза приходит перед разговором с преподавателем в коридоре, перед тем как поднять руку на семинаре, перед тем как попросить о чём-то Аню. Механизм один: ты предполагаешь чужую реакцию, не имея на это никаких прав, и потом живёшь с предположением как с фактом. Если научиться ловить его на звонках, где всё видно и проверяется за две минуты, дальше оно станет заметным везде, и это, пожалуй, самый долгий побочный эффект всей книги.

Вывод

Голос, который шепчет «потом», не враг и не болезнь. Это способ, которым твоя голова защищает тебя от неприятного, и работает он тем лучше, чем меньше ты его замечаешь. Замечание — уже половина дела: пока фраза безымянна, она выглядит как твоё собственное решение, а названная фраза выглядит как то, чем она есть.

Второе, что стоит унести из этой главы: фразы-остановки почти никогда не подтверждаются целиком. Не потому, что мир добрый, а потому, что фраза строится из худшего варианта, а худший вариант редко случается. Ты боишься не разговора, а его самой неприятной версии, и вероятность этой версии невелика.

И третье, самое практичное. Пока ты споришь с фразой, ты в её власти, потому что спор бесконечен. Как только ты превращаешь её в предсказание и проверяешь, она заканчивается. Две минуты разговора дают больше, чем три недели внутренней дискуссии.

Дальше — про мифы, которые подпитывают этот голос. Про то, что все вокруг звучат уверенно, кроме тебя; что запинаться нельзя; что волнение заметно. Разберём каждый и посмотрим, что за ним стоит.

Эссе 5. Три мифа о звонках

Заход

Есть три убеждения, которые почти всегда идут вместе, и каждое из них по отдельности выглядит безобидно. Первое: по телефону все, кроме меня, звучат уверенно. Второе: в разговоре нельзя запинаться. Третье: моё волнение слышно, и оно портит всё впечатление. Ни одно из них не проверено, ни одно не подтверждено опытом, и все три вместе держат человека так крепко, что он готов скорее месяц ходить в деканат пешком, чем набрать номер.

Миф удобен тем, что он не выглядит мифом. Он выглядит как наблюдение. Ты действительно слышишь в трубке спокойные голоса: люди отвечают ровно, говорят целыми фразами, не мычат и не теряются. Ты действительно замечаешь у себя запинки. Ты действительно чувствуешь, как горит лицо. И из этого складывается вывод, который кажется очевидным: со мной что-то не так, остальные устроены иначе.

С этим выводом можно жить годами. Он даже удобен: если дело в устройстве, то и стараться незачем. Проблема в том, что он неверен по всем трём пунктам, и проверяется каждый пункт довольно быстро, если знать, куда смотреть.

История

Мне повезло с одним случаем, который показал мне всю конструкцию сразу. Мы с Костей сидели в общежитии, и ему нужно было позвонить в поликлинику — записать младшую сестру, которая приехала к нему на выходные. Костя человек, который звонит легко, я это видел сто раз. Он набрал номер, сказал первую фразу и вдруг замолчал. Потом переспросил: «Простите, ещё раз, какой кабинет?» Потом сказал: «Ага. Ага. Спасибо», — и повесил трубку.

Я смотрел на него и ждал, что он скажет что-нибудь вроде «ну и дурацкая регистратура». Он сказал: «Я не расслышал, какой кабинет, придётся перезвонить». И тут же набрал снова, переспросил, записал на ладони номер и пошёл дальше заниматься своими делами.

Вот это меня поразило сильнее всего. Он не расслышал. Он переспросил. Он не расслышал снова. Он перезвонил и переспросил ещё раз. И ни в один момент не выглядел ни смущённым, ни расстроенным — он просто решал задачу, а не производил впечатление. При этом я знал, что он волновался: перед первым набором он постучал пальцем по столу и сказал «так, ну давай». Волнение было. Просто оно не стало для него событием.

А потом был второй случай, уже со мной. Я позвонил Марине Сергеевне по поводу курсовой, и в середине разговора у меня сорвалась фраза: я начал говорить «я хотел уточнить насчёт...» и не смог закончить, потому что забыл, что именно хотел уточнить. Повисла пауза. Я уже приготовился к худшему, но она сказала: «Так, погодите, я посмотрю список», — и через несколько секунд разговор продолжился как ни в чём не бывало.

Механизм

Разберём каждый миф отдельно, потому что у каждого своя механика и свой способ рассыпаться.

Первый миф: все, кроме меня, звучат уверенно. Здесь работает простая ошибка выборки. Ты слышишь чужие голоса только в разговоре, то есть в моменте, когда человек уже собрался. Ты не слышишь, как он перед этим откладывал, как проверял номер, как набирал воздух. Ты не слышишь его пульс. Ты получаешь готовый результат — ровную речь — и делаешь вывод, что внутри у него тоже ровно. С собой ты имеешь дело изнутри, целиком, со всеми паузами и сомнениями, и сравниваешь свой внутренний процесс с чужой внешней картинкой. Такое сравнение всегда проигрышное, потому что ты сравниваешь не себя с другим, а внутреннее с внешним.

Второй миф: нельзя запинаться. Здесь путаются две разные вещи — речь и содержание. Запинка это сбой речи, и собеседник её в большинстве случаев даже не фиксирует: люди слушают смысл и восстанавливают пропуски автоматически, как читают слово с пропущенной буквой. Куда важнее то, что человек, который запнулся и продолжил, оставляет впечатление нормального, а человек, который из-за страха запинки говорит короткими обрубками, оставляет впечатление странного. То есть попытка избежать запинки вредит сильнее самой запинки.

Третий миф: волнение заметно и портит впечатление. Отчасти оно заметно: голос может дрогнуть, темп ускориться. Но вывод «портит» не следует. В обычном деловом разговоре лёгкое волнение читается как заинтересованность. Человек, который говорит с заметным напряжением, воспринимается как тот, кому не всё равно, — а это скорее плюс. Портит впечатление не волнение, а попытка его спрятать: судорожное «эээ», извинения на пустом месте, спешка, из-за которой фразы наезжают друг на друга.

За всеми тремя мифами стоит одна фигура — экзаменатор. Воображаемый человек на другом конце, который слушает тебя как на защите, оценивает каждую паузу и ведёт счёт ошибкам. Этот экзаменатор никогда не отвечает на звонки, потому что его нет. В трубке сидит сотрудник деканата, у которого сорок таких звонков в день, или администратор, или преподаватель, который в этот момент думает о своём расписании. Ему нет дела до твоей интонации, потому что у него есть дело.

Есть и четвёртое убеждение, которое обычно не называют, но которое держит всю конструкцию. Звучит оно так: «Есть люди, которым это дано, и есть я». Это миф о природной способности — тот самый, из-за которого Костя казался мне другой породой. Он удобен тем, что объясняет всё сразу и не требует ничего делать. И он же самый ложный, потому что за Костиной лёгкостью стояли годы практики, которых я не видел: он с четырнадцати лет ездил с отцом по делам и звонил вместо него, потому что у отца был плохой слух. Его научили не смелости, а количеству.

Теперь про то, откуда эти мифы берутся. Их никто не придумывает специально, они складываются из опыта, и почти всегда источник один — школа или семья, где речь была предметом оценки. В школе оценивали чтение вслух, ответ у доски, пересказ. Там действительно смотрели, как ты говоришь, и там действительно снижали оценку за паузу и за «эээ». Человек выходит из школы с твёрдым знанием: если я говорю и в этом есть шероховатость, меня оценивают ниже. Это знание переносится на все разговоры, хотя к телефонному звонку в деканат оно не имеет никакого отношения.

И вот что важно понимать про перенос. Миф ошибается в конкретном месте: он применяет правила одной ситуации к другой, где этих правил нет. В школе за спиной стояла программа и учитель с журналом. В звонке за спиной никого нет: ни программы, ни журнала, ни

оценки, которую кто-то поставит. Один человек, одно дело, две минуты. Правила из другой игры.

Механизм подкрепления у мифа тоже свой. Он работает как фильтр: ты запоминаешь разговоры, где запинался и чувствовал себя плохо, и не запоминаешь десятки разговоров, где всё прошло обычно. У Кости наоборот — он помнит, что вопрос решился, и не помнит, что дважды переспросил. Один и тот же разговор оставляет в памяти разных людей разные следы, и потом каждый считает, что помнит факты.

Разбор

Начнём с первого мифа, потому что он держит остальные два. Пока ты веришь, что все вокруг звучат уверенно, любая собственная запинка кажется доказательством исключительности твоего дефекта. Стоит разобрать эту веру на части — и остальные рассыпаются.

Уверенность в голосе не означает отсутствия волнения. Она означает, что человек не тратит силы на контроль того, как он звучит. Он занят содержанием: что спросить, что услышать, что записать. Голос при этом идёт сам, идёт с паузами, сбивается, иногда переспрашивает. Если записать такой разговор и дать послушать человеку, который боится звонить, он удивится, сколько там шероховатостей. Просто эти шероховатости никого не смущают, включая говорящего.

Второй миф держится на школьном опыте. В школе за запинку действительно снижали оценку: там читали вслух и отвечали у доски, и там речь оценивали отдельно от смысла. Во взрослом разговоре по телефону никто не ставит оценку за технику речи. Никто не считает паузы. Никто не отмечает, что ты сказал «это самое». Единственный, кто ведёт этот счёт, — ты сам, и ведёшь ты его по школьным правилам, которые к этому разговору не относятся.

Третий миф самый упорный, потому что в нём есть доля правды, а доля правды делает миф устойчивее полной лжи. Волнение действительно слышно. Но слышно оно примерно так же, как слышно, что человек говорит на улице, а не в студии: есть фон, есть дыхание, есть неровности. Это не производит впечатления некомпетентности. Впечатление некомпетентности производит другое: когда человек извиняется за то, что позвонил, когда начинает с длинного оправдания, когда говорит «извините за беспокойство» три раза за минуту.

Отсюда практический вывод, который стоит запомнить. Бороться нужно не с волнением и не с запинками, а с извинениями. Извинение — единственная вещь в разговоре, которая действительно сообщает собеседнику: «я считаю, что мешаю». Убери извинения, и волнение останется, а впечатление изменится.

И ещё одно, что стоит сказать про экзаменатора. Он оценивает, и при этом у него нет лица. Ты не знаешь, кто ответит, поэтому придумываешь самого строгого из возможных. Полезно заменять его конкретным человеком: женщина из деканата, которая говорила «хорошо, что вы позвонили»; администратор, который просто называет кабинет. Как только у экзаменатора появляется лицо и голос, он перестаёт быть экзаменатором.

Есть и ещё одна сторона у третьего мифа, о которой обычно не говорят. Люди боятся, что волнение выдаст их с головой: что по голосу слышно, как им неловко, как они не хотят звонить, как они собирались с духом полчаса. Но собеседник не знает контекста. Он не знает, что ты стоял у окна и держал палец над кнопкой. Для него ты — человек, который позвонил и задал вопрос, и всё, что он может заметить, — это небольшая неровность речи, каких у него самого в этом разговоре тоже хватает. Волнение становится заметным только тогда, когда ты его объявляешь: «извините, я волнуюсь», «простите, я не очень умею по телефону». Без объявления его никто не опознаёт, потому что у собеседника нет шкалы, с которой сравнивать.

И вот последнее, самое практичное. Мифы не исчезают от того, что ты их разобрал. Они возвращаются перед каждым новым звонком, иногда в той же формулировке, иногда в новой. Разница в том, что после разбора ты узнаёшь их на входе. Узнавание не убирает реакцию, но убирает веру: ты слышишь знакомую фразу и понимаешь, что это опять она, а не голос истины. Этого достаточно, чтобы набрать номер, не дожидаясь, пока миф замолчит.

С Костей мы потом разговаривали об этом, и он сказал вещь, которая мне не понравилась, но которую я запомнил. Он сказал: «Я не уверенный, я просто не думаю об этом». Разница между нами оказалась не в смелости и не в характере, а в количестве внимания, которое

мы уделяем собственному звучанию. Он его не слушает. Я слушал годами, и от этого оно становилось только громче.

Инструмент

Возьми тот миф, который останавливает именно тебя, и разбери его письменно. Не все три, а один — тот, который первым приходит в голову, когда ты представляешь звонок.

Первое. Сформулируй миф одной фразой, как он звучит у тебя в голове. Не «я боюсь оценки», а точнее: «если я запнусь, они решат, что я не умею разговаривать». Точность нужна потому, что общий миф невозможно проверить, а конкретный можно.

Второе. Найди, откуда он взялся. У мифов всегда есть источник: случай в школе, замечание взрослого, чужой разговор, который ты подслушал и принял на свой счёт. Мой миф про запинки пришёл из пятого класса, где учительница сказала: «Не мычи, думай, прежде чем говорить». Ей казалось, что она учит выразительному чтению, а я услышал, что мычать нельзя никогда.

Третье. Проверь, что за мифом стоит. Обычно за ним прячется одно из двух: страх оценки или страх быть замеченным. Это разные вещи, и обход у них разный. Если страх оценки — помогает отделить дело от себя: человек в трубке оценивает не тебя, а свой рабочий вопрос. Если страх быть замеченным — помогает уменьшить масштаб: короткий разговор, конкретный вопрос, минимум личного.

Четвёртое. Найди контрпример, который ты видел своими глазами. Не из книжки, а из своей жизни: человек, который запинался, и это ничем не кончилось; разговор, где ты волновался, и всё прошло нормально. Контрпример лучше записать, потому что память хранит провалы и стирает обычное.

Пятое. Сформулируй рабочую замену мифа — не позитивное утверждение, а факт. Не «я уверенный», а «в этом разговоре мне нужно узнать номер кабинета, и для этого не требуется говорить красиво». Замена должна быть скучной и конкретной, иначе она превратится в новый миф, только приятный.

Шестое. Сделай один звонок с этой заменой в голове и после него ответь себе на один вопрос: что изменилось в разговоре от того, что я волновался. У меня в первый раз не изменилось ничего, кроме того, что я говорил чуть быстрее обычного.

Есть смысл сделать это упражнение дважды: до звонка и после. Первый раз ты разбираешь миф, второй раз смотришь, что от него осталось. Обычно остаётся немного, и остаток выглядит уже не как закон, а как привычная мысль, которую можно не слушать.

И ещё одно, чего лучше не делать. Не превращай разбор в подготовку к разговору на два часа. Миф разбирается за десять минут, и если ты сидишь над листом дольше, значит, ты нашёл новый способ отложить звонок: теперь ты не боишься, ты «прорабатываешь». Признак тот же, что и везде в этой книге: у настоящей работы есть конец.

Заканчивай разбор письменно, потому что мысль, не записанная на бумагу, к вечеру снова станет туманом. Одна страница, шесть пунктов, одна дата. Этого достаточно, чтобы через неделю ты мог посмотреть, как менялась твоя формулировка, и увидеть, что она менялась, то есть что она не часть тебя, а привычка.

Не бойся, что разбор покажется тебе наивным. Любой разбор своих страхов на бумаге выглядит наивно, потому что в голове он живёт в виде сложной системы, а на бумаге сокращается до трёх фраз. Именно это сокращение и работает: сложную систему невозможно оспорить, а три фразы можно.

И последнее, что стоит сделать в этом упражнении, — назвать, кому принадлежит голос мифа. У моего про запинки был конкретный автор, и это оказалось важнее всех доводов. Пока я считал мысль своей, я её защищал. Как только я вспомнил, чей это голос, защищать стало нечего.

Вывод

Миф теряет власть, когда назван. Это не красивая фраза, а рабочий принцип: пока убеждение живёт в тёмной части головы, оно действует как закон природы, а когда ты выписал его на лист и увидел рядом контрпример, оно становится утверждением, которое можно оспорить. И ещё: названный миф перестаёт быть твоим. Ты смотришь на него как на чужую мысль, которая когда-то попала в голову и осталась там по недоразумению.

Все три мифа ведут к одному и тому же выводу: проблема не в том, как ты звучишь, а в том, что ты считаешь звучание предметом оценки. Человек на другом конце занят делом. Он не экзаменует, он работает, и твой звонок для него — часть работы, а не событие.

И последнее, что стоит сказать про мифы вместе. Они держатся не по отдельности, а связкой: первый делает других уверенными, второй запрещает ошибаться, третий обещает позор за ошибку. Убери одно звено — и остальные слабеют, потому что им не на что опереться. Поэтому не обязательно разбирать все три сразу. Достаточно того, который говорит громче.

Дальше — про цену. Потому что у отложенного звонка есть психологическая сторона, о которой мы говорили до сих пор, и есть вполне измеримая: сорванные сроки, испорченные отношения, дело, которое стоит на месте. Об этом следующая глава, и там мы посчитаем, во что обходится молчание.

Эссе 6. Цена отложенного звонка

Заход

Есть простой вопрос, который мало кто себе задаёт: сколько стоит звонок, который ты не сделал. Не в минутах разговора, а в том, что из-за него не случилось. Потому что разговор длится две минуты, а последствия отсрочки могут тянуться месяцами, и платишь ты за них не деньгами, хотя иногда и деньгами тоже.

Я не буду убеждать тебя, что откладывать невыгодно, — ты и так это знаешь. Интереснее другое: посчитать. У отсрочки есть совершенно конкретные статьи расходов, и если их выписать, получается сумма, которая обычно удивляет. Не потому, что она огромная, а потому, что она состоит из мелочей, которых ты не замечал, пока они не сложились в одно целое.

Вот эти статьи. Сорванный срок — раз. Испорченное впечатление о тебе — два. Время, которое ты тратишь на то, чтобы помнить про недоделанное, — три. И самый дорогой пункт: ощущение себя человеком, который не справляется. Последнее не измеряется ни в часах, ни в деньгах, но именно оно определяет, каким ты входишь в следующее дело.

История

Прошлой весной я тянул один звонок четыре месяца. Нужно было позвонить на кафедру и уточнить, можно ли перенести практику на другой цикл, потому что мой пересекался с дежурствами. Формально вопрос решался одним звонком и, как выяснилось позже, одним заявлением. Я тянул с февраля по июнь.

В феврале было рано: расписание ещё не утвердили. В марте я решил, что успею. В апреле я узнал, что заявки собирают до конца месяца, и вот тут случилось то, из-за чего всё и затянулось: я испугался не звонка, а того, что позвоню слишком поздно. Мне казалось, что человек на другом конце скажет: «А вы где были раньше?» — и я не знал, что на это ответить.

В мае я уже не звонил, потому что было стыдно за апрель. Логика была примерно такая: если я звоню сейчас, то мне придётся объяснить, почему я не позвонил тогда, а объяснять было нечего. В июне выяснилось, что поток закрыт и вопрос придётся решать через деканат, то есть тем самым звонком, который я мог сделать в феврале, только теперь с дополнительным слоем.

Что я получил за эти четыре месяца? Ничего хорошего. Практику перенесли, но не в тот цикл, который был удобен, а в тот, который остался, и это добавило мне две недели летом. Плюс два разговора вместо одного: сначала на кафедре, потом в деканате. Плюс репутацию человека, который появляется в последний момент, — а я не такой человек и не хотел им быть.

И самое неприятное: все четыре месяца я про это помнил. Не каждый день, но регулярно, по нескольку раз в неделю, всегда некстати: перед сном, в душе, на паре, где было не до этого. Каждое такое воспоминание занимало секунды, но их было много, и все они были неприятными. Если сложить — получится не два часа, а гораздо больше, и всё это время я платил за то, чего не делал.

Механизм

Разложим цену отсрочки на составляющие, потому что в голове она ощущается как одно смутное «мне от этого плохо», а на деле состоит из нескольких разных вещей.

Первая — прямой ущерб. Срок ушёл, место заняли, очередь сдвинулась, возможность закрылась. Это самая честная и самая понятная статья, и именно её люди обычно имеют в виду, когда говорят «не тяни». У неё есть особенность: она не проявляется сразу. Ты откладываешь в феврале, а последствия наступают в июне, и связь между двумя событиями теряется. Поэтому прямой ущерб кажется случайностью: «так вышло». На самом деле это была не случайность, а накопленный итог четырёх месяцев.

Вторая — работа памяти. Недоделанное дело не лежит в голове спокойно, оно всплывает. Не тогда, когда ты решил о нём подумать, а когда вздумается: в очереди, на паре, перед сном. Каждое всплывание длится несколько секунд и стоит немного внимания, но их десятки, и в сумме набегает приличный объём. При этом сам процесс ты не замечаешь: тебе кажется, что ты просто «иногда об этом думаешь», а на деле ты носишь его с собой как фон.

Третья — стыд. Это самая дорогая статья, и растёт она быстрее всех остальных, потому что питается сама собой. Сначала стыдно за то, что не позвонил в срок. Потом стыдно за то, что не позвонил, когда уже стало поздно. Потом стыдно за то, что придумываешь оправдания. Каждый день добавляет немного, и в какой-то момент сумма становится больше самого дела, из-за которого всё началось.

Четвёртая — изменение образа себя. Это то, что не считается ни в каких единицах и что при этом важнее всего. Каждый отложенный звонок — маленькое доказательство, что ты человек, который не справляется. Одно такое доказательство ничего не значит, двадцать складываются в убеждение. И дальше ты приходишь в следующее дело уже с этим убеждением, и оно само по себе делает следующий звонок труднее.

Пятая — отношения. Человек на другом конце тоже замечает. Не всегда, не сразу, но замечает: сначала он ждёт, потом перестаёт ждать, потом, когда ты наконец появляешься, разговаривает суше, чем мог бы. Это не месть и не обида, это нормальная реакция: он строил планы, а планы сдвинулись. В деканате такое помнят дольше, чем кажется, и помнят не обиду, а факт: этот студент появляется в последний момент.

Теперь сложим. Если бы мне в феврале сказали: «Этот звонок будет стоить тебе двух недель летом, десятка неприятных воспоминаний, двух разговоров вместо одного и лёгкого впечатления о тебе как о человеке, который тянет», — я бы, наверное, всё равно потянул. Потому что в феврале цена казалась нулевой, а звонок казался страшным. Вот в этом и есть главный механизм: страх платится сразу и полностью, а цена отсрочки платится по частям и незаметно.

Есть и шестая статья, о которой говорят реже, потому что она не про тебя, а про других. Отложенный звонок занимает место в чужой работе. Человек на кафедре планировал распределение, исходил из того, что заявки придут к сроку, и построил своё расписание. Когда ты появляешься в июне, ему приходится переделывать то, что он уже сделал, и он делает это не из злости, а потому что иначе нельзя. Ты стоишь ему времени, которого он не планировал тратить, и это тоже часть счёта, просто выписанная не на твоё имя.

И ещё одна вещь, которую я заметил позже. Цена отсрочки растёт не линейно, а ступенями. Первые две недели она почти нулевая: ничего не изменилось, срок не подошёл, никто не заметил. Потом наступает момент, когда дело переходит из «ещё успеваю» в «уже опаздываю», и на этой ступени цена прыгает вверх: теперь к самому делу добавляется необходимость объяснять опоздание. Дальше ступени идут чаще, и на каждой следующий звонок дороже предыдущего. В какой-то момент наступает ступень, где звонить уже почти невозможно, и тогда дело

не решается вовсе — оно просто остаётся висеть, пока его не решит кто-то другой или пока оно не отменится само.

Отсюда простой вывод, который стоит держать в голове: самая дешёвая версия любого звонка — первая. Не потому, что она приятная, а потому, что в ней нет ещё ни одного слоя опоздания. Каждый следующий день добавляет слой, и слой этот оплачивается не деньгами, а тем самым стыдом, который потом мешает звонить.

Разбор

Отсюда следует важное: сравнивать нужно не «страшный звонок» и «спокойное ничегонеделание», а две полные стоимости. Звонок стоит две минуты волнения и, возможно, одно неприятное мгновение, если тебе скажут, что опоздал. Отсрочка стоит месяцев фона, сорванного срока и подпорченного представления о себе. Вторая сумма почти всегда больше, и это не риторика, а простая арифметика, которую видно, если выписать обе колонки.

И вот что стоит добавить про эту арифметику. Она не работает в уме. Пока обе колонки живут в голове, они сливаются в одно смутное ощущение, где страх звонка огромный, а цена отсрочки размытая. На бумаге происходит странное: страх уменьшается до размера конкретного действия, а цена отсрочки вырастает до размера списка. Это не самовнушение, а следствие формы записи. Список из шести пунктов всегда выглядит весомее, чем одно слово «страшно».

Почему же люди выбирают второе? Потому что оно размазано. Мозг плохо считает отложенные платежи: сегодняшнее неудобство весит для него больше, чем то же неудобство через месяц, даже если через месяц оно втрое больше. Это не глупость и не слабость воли, это особенность счёта: ближайшее всегда кажется важнее далёкого. Отсрочка выигрывает не потому, что она выгоднее, а потому, что она ближе.

Есть и вторая причина, менее очевидная. Отсрочка не требует действия, а значит, не требует риска. Пока ты не позвонил, ты не можешь получить отказ, не можешь сказать глупость, не можешь услышать «поздно». Цена отсрочки — это плата за то, чтобы не узнать плохую новость. И тут стоит сказать честно: иногда это разумно. Если новость действительно плохая и действительно ничего не изменишь, отсрочка даёт тебе несколько спокойных недель, и это не грех. Но чаще всего новость не плохая, а неудобная, и её всё равно придётся узнать.

Тут же лежит различие между отсрочкой и отказом. Отказаться — это решение: «я не буду это делать, потому что не хочу». Отказ заканчивает дело, у него есть дно, и после него наступает облегчение. Отсрочка дна не имеет: дело остаётся, и ты возвращаешься к нему снова и снова. Если ты не хочешь звонить совсем, лучше признаться себе в этом и закрыть вопрос, чем тянуть его годами, платя за нерешительность.

Разница видна и в том, как звучит каждый вариант. Отказ звучит коротко: «Я не буду это делать». Отсрочка звучит длинно и всегда с оговоркой: «Я не буду это делать сейчас, но потом обязательно». Оговорка и есть её суть — она оставляет дело открытым, а открытое дело требует внимания. Вот почему отказ, даже неприятный, приносит облегчение, а отсрочка не приносит никогда.

И последнее, что стоит разобрать. Цена отсрочки считается не в одном большом событии, а в сумме мелочей. Из-за этого её так легко не замечать: каждый отдельный день стоит копейки. Но именно поэтому она и растёт: ты платишь каждый день, и платишь тем, что не замечаешь платежа. Увидеть сумму можно только одним способом — выписать её.

И вот последнее, что стоит сказать про эти статьи расходов. Они не складываются в один счёт, который тебе кто-нибудь предъявит. Никто не придёт и не скажет: вот, ты потерял два месяца и часть репутации. Ты узнаёшь об этом косвенно, по мелочам: по тому, что практика выпала на неудобные недели, что разговор в деканате вышел суше обычного, что перед сном опять вспомнилось. Из этих косвенных сигналов и складывается ощущение, что жизнь идёт как-то не так, хотя отдельных катастроф не было.

Инструмент

Упражнение называется «Счётчик отсрочек», и оно состоит из двух частей: подсчёт и назначение дня.

Первое. Возьми свой самый старый отложенный звонок — тот, который висит дольше всех остальных. Выпиши, сколько раз ты его переносил. Не дней, а именно переносов: «сегодня не буду, завтра», «в понедельник», «после сессии». Число обычно оказывается больше, чем ты думал, потому что память хранит не все переносы, а только те, после которых было неприятно.

Второе. Напиши, что уже случилось из-за отсрочки. Конкретно: срок ушёл, пришлось просить продление, разговор стал длиннее, кто-то спросил, почему так поздно. Если ничего не случилось, напиши это тоже — и тогда честно ответь себе, действительно ли ничего, или просто последствия ещё не дошли.

Третье. Посчитай, сколько раз за это время ты про него вспоминал. Точно не получится, и не надо: возьми по ощущению — раз в день, раз в неделю, несколько раз в неделю. Умножь на примерную длительность каждого воспоминания и получи грубую цифру. У меня вышло около двух с половиной часов за четыре месяца, и это только те вспоминания, которые я заметил.

Четвёртое. Напиши, что ты будешь чувствовать, если позвонишь завтра. Обычно это страх, неловкость и, возможно, необходимость признать опоздание. Пятое — что ты будешь чувствовать, если не позвонишь ещё месяц. Обычно это то же самое плюс новый слой.

Шестое, и главное. Назначь день. Не «надо наконец», а конкретное число и час, и под ним — одну строку о том, что будет, если этот день пройдёт без звонка. Не угрозу, а факт: «если не позвоню до пятницы, поток закроют, и я пойду в деканат». Срок должен быть внешним, а не выдуманным тобой, потому что выдуманный срок легко переносится.

Седьмое. После звонка вернись к листу и допиши, что оказалось в реальности. Обычно выясняется, что цена звонка была меньше, чем цена ожидания, — и это единственный вывод, который стоит помнить.

Есть смысл сделать это с двумя звонками, а не с одним, и вот зачем. С одним ты получишь частный случай, с двумя — увидишь закономерность: у обоих цена ожидания окажется выше цены разговора. Именно закономерность, а не отдельный удачный опыт, и убеждает. Один разговор можно списать на везение, два подряд — уже тенденция.

И ещё одно, про сроки. Внешний срок работает лучше внутреннего, потому что внутренний можно передвинуть без последствий, а внешний двигает кто-то другой. Поэтому в шестом пункте важно искать не «когда мне удобно», а «когда закроется окно»: приём заявлений, набор в группу, конец приёмных часов. Такой срок не зависит от твоего настроения, и это его главное достоинство.

Если внешнего срока нет вовсе — например, ты тянешь звонок родственнику, — создай его сам, но привяжи к чужому событию: до дня рождения, до отъезда, до конца месяца. Привязка к событию делает срок более устойчивым, чем просто дата в календаре, потому что событие приближается независимо от тебя.

И последнее. Не превращай подсчёт в способ себя наказать. Смысл счётчика не в том, чтобы увидеть, какой ты неорганизованный, а в том, чтобы увидеть пропорцию: две минуты против четырёх месяцев. Когда пропорция видна, решение принимается легче, потому что оно перестаёт быть вопросом характера и становится вопросом арифметики.

И ещё одна деталь, которая делает счётчик честнее. Считай потери и то, что ты получил за время отсрочки. Иногда там есть настоящий плюс: ты успел собрать документы, дождался решения кафедры, узнал, что вопрос изменился. Это не оправдание, это данные. Без них счётчик превращается в инструмент самообвинения, а с ними остаётся инструментом решения.

Вывод

Отсрочка не бесплатна. Она кажется бесплатной только потому, что счёт приходит частями и без общей суммы, а сегодняшнее неудобство весит для нас больше будущего. Как только ты выписал обе колонки, сравнение становится возможным: с одной стороны две минуты волнения, с другой — месяцы фона, сорванный срок и подпорченное представление о себе.

Из этого не следует, что нужно звонить немедленно и всегда. Иногда отсрочка разумна: ты ждёшь, пока вопрос прояснится, или тебе действительно нужно время, чтобы собрать документы. Разница в том, что разумная отсрочка имеет конец и причину, а нервная не имеет ни того, ни другого: она просто длится.

И вот главное, что стоит унести. Ты платишь за отложенный звонок каждый день, независимо от того, замечаешь ты это или нет. Назначить день — это не героизм и не победа над собой, а способ перестать платить за то, чего ты не делаешь. С этого дня счётчик останавливается, и остаётся только сам разговор, который длится две минуты.

Дальше начинается вторая часть книги — про то, что говорить, когда на другом конце ответят. Первое, что понадобится, — скрипт из четырёх строк, и о нём следующая глава.

Эссе 7. Скрипт в четыре строки

Заход

Есть момент, который пугает в звонке сильнее всего, и это не гудки и не чужой голос. Это первые две секунды после того, как на другом конце сказали «алло». В голове в этот момент пусто, и пустота не фигуральная: ты действительно не знаешь, с чего начать, и пока соображаешь, проходит ещё секунда, и вот уже человек второй раз говорит «алло, слушаю» немного раздражённее, и ты говоришь что-то невнятное, и дальше всё катится не туда.

Я долго считал, что проблема во мне: не хватает быстроты, находчивости, умения говорить. Оказалось, проблема в другом. Я входил в разговор без заготовки, то есть делал на ходу то, что делают на бумаге. Быстрый человек придумывает первую фразу за полсекунды, а я пытался придумать её за полсекунды без подготовки — и проигрывал не потому, что глупее, а потому, что играл в чужую игру.

Скрипт переворачивает это. Он переносит работу из момента разговора в момент подготовки, где у тебя есть время, тишина и возможность исправить. В разговоре остаётся только прочитать с листа то, что уже написано, — и на это способен любой, включая человека, у которого от волнения пустеет голова.

История

Первый скрипт в моей жизни был не про звонок, а про дверь. На первом курсе нужно было зайти в кабинет и попросить у лаборантки реактивы для практикума. Я стоял в коридоре и репетировал: «Здравствуйте, я из третьей группы, нам нужны...» — и не мог запомнить, что именно нам нужно. Тогда я достал листок и написал четыре строчки. Кто я. Зачем пришёл. Что нужно. Когда это нужно.

С листком в руке я вошёл и сказал всё за двадцать секунд. Лаборантка кивнула, повернулась к шкафу и выдала нужное. Я вышел в коридор и почувствовал себя так, будто совершил что-то значительное, хотя по сути просто прочитал вслух четыре строки.

С телефоном я додумался до этого гораздо позже, и вот что меня тогда удивило: голосом работает так же, как в кабинете. Тот же листок, те же четыре строчки. Разница только в том, что в кабинете тебя видят, а в трубке нет, и это, как выяснилось, скорее в плюс.

Мой первый настоящий скрипт был про деканат, и выглядел он так: «Здравствуйте, это Роман Савищев, третий курс, третья группа. Я звоню по поводу практики. Мне нужно узнать, в какой корпус нести документы и до какого числа их принимают. Если можно, продиктуйте, пожалуйста, адрес кабинета». Четыре строки. Я прочитал их с телефона в руке, глядя в экран, и разговор занял сорок секунд.

Самое интересное произошло после. Я положил трубку и понял, что не помню, как говорил. Помню, что читал с листка, помню, что голос был ровнее обычного, а как именно звучали слова — не помню. Потому что всё внимание ушло на содержание, а не на контроль за собой. Вот это и есть главный эффект скрипта: он забирает у тебя тревогу о форме и оставляет только дело.

Механизм

Разберём, из чего состоит скрипт и почему он устроен именно так.

Первая строка — кто я. Не «извините за беспокойство», а имя и признак, по которому тебя опознают: «это Роман, третий курс, третья группа». Человек на другом конце должен понять за секунду, с кем говорит, иначе он будет тратить разговор на выяснение. Эта строка снимает у него работу, а у тебя — необходимость объясняться.

Вторая строка — зачем я звоню. Одна фраза, без предыстории: «по поводу практики», «насчёт справки», «по поводу перевода». Не «я тут подумал, что, может быть, нужно уточнить», а прямо. Причина, по которой люди тянут со второй строкой, — им кажется, что прямое начало звучит грубо. На самом деле грубо звучит длинное вступление, потому что оно заставляет человека ждать, пока ты доберёшься до сути.

Третья строка — что именно нужно. Самая важная и самая частая причина провала: люди формулируют тему, но не формулируют вопрос. «По поводу практики» — это тема. «В какой корпус нести документы и до какого числа» — это вопрос, на который можно ответить. Если ты не сформулировал вопрос заранее, ты будешь формулировать его в разговоре, а в разговоре на это нет времени.

Четвёртая строка — что дальше. Здесь два варианта. Либо ты говоришь, что тебе нужно от собеседника: «продиктуйте, пожалуйста, номер кабинета». Либо обозначаешь, когда ждёшь ответа: «я перезвоню завтра, если не получится сегодня». Эта строка нужна не ему, а тебе: она даёт разговору конец, и ты входишь в него, зная, чем он закончится.

Дальше — конструкция, о которой стоит сказать отдельно. У звонка есть три части: начало, суть, завершение. Начало — это первые две строки, они занимают секунды и служат только для того, чтобы человек понял, кто звонит и о чём. Суть — третья строка и ответ на неё. Завершение — четвёртая строка и «спасибо, до свидания». Всё. Больше в коротком звонке ничего нет, и когда ты это видишь, звонок перестаёт быть непредсказуемым: у него ровно три части, и все три ты знаешь заранее.

Почему это работает с точки зрения головы? Потому что в момент волнения доступ к рабочей памяти падает. Ты не то чтобы глупеешь — ты теряешь доступ к тому, что знал. Слова, которые в спокойном состоянии лежали наготове, в момент «алло» оказываются где-то далеко. Листок работает как внешний носитель: он хранит то, что в голове сейчас недоступно. Это не костыль, а нормальный способ обойти известное ограничение.

И вот ещё одна деталь, которая важна для тех, кто боится, что скрипт сделает речь неестественной. Не сделает, если писать его разговорным языком. «Здравствуйте, это Роман, третий курс» звучит нормально. «Добрый день, меня зовут Роман, я обучаюсь на третьем курсе» звучит как письмо, и в трубке это слышно. Пиши так, как говоришь, а не так, как пишешь заявление.

Есть и ещё одно свойство скрипта, которое проявляется не сразу. Он отделяет подготовку от разговора и тем самым даёт тебе право не думать о форме. Пока формы нет, ты в разговоре всё время решаешь две задачи одновременно: что сказать и как это звучит. Задачи мешают друг другу, и обе идут плохо. Когда первая решена заранее, вторая решается сама, потому что внимание освобождается.

Кстати, о «как это звучит». Это единственная часть разговора, которую невозможно контролировать, и скрипт тут не помогает. Он не сделает голос ниже и не уберёт дрожь. Но он делает так, что дрожь перестаёт быть главным событием: ты занят чтением и слушанием, а не прослушиванием себя. Люди, которые хорошо говорят по телефону, отличаются не голосом, а тем, что не слушают себя во время разговора.

Тут можно возразить: а если я прочитаю с листка и это будет слышно? Будет слышно, если читать монотонно, как диктор. Но ты не будешь читать монотонно, потому что с тобой говорит живой человек, и ты будешь отвечать ему, а не бумаге. Скрипт нужен на первые секунды, дальше он лежит на столе и больше не нужен. Он как трамплин: с него отталкиваются, а не едут по нему весь разговор.

Разбор

Теперь про то, чего в скрипте быть не должно, потому что именно лишнее чаще всего и портит разговор.

Первое — извинения. «Извините за беспокойство», «простите, что отвлекаю», «не могли бы вы уделить минуту». Всё это сообщает собеседнику, что ты считаешь свой звонок помехой, и он начинает относиться к нему так же. Убери извинение — и разговор сразу станет ровнее, хотя содержание не изменится.

Второе — предыстория. Люди любят объяснять, почему они звонят: «я тут был на практике, и у меня не сошлось расписание, и я подумал, что, может быть, нужно уточнить, потому что...». К моменту, когда человек добирается до вопроса, собеседник уже потерял нить. Предыстория нужна тебе, а не ему. Если без неё нельзя, скажи её после вопроса, а не до.

Третье — длинные формулы вежливости в начале. «Добрый день, извините, что беспокою, я бы хотел уточнить, если вас не затруднит...» — это три захода, чтобы сказать «здравствуйте». Собеседник в это время думает: «Так, кто это и что нужно». Вежливость работает не количеством слов, а тоном.

Четвёртое — варианты. В скрипте не должно быть развилок. Если ты пишешь «если они скажут так, я отвечу этак, а если эдак — то вот так», ты снова перекладываешь работу в момент разговора. Скрипт — это одна линия, а не дерево решений. Ответы ветвятся сами, потому что живая речь справляется с этим лучше, чем твоя заготовка.

Пятое — слишком длинный текст. Четыре строки это максимум. Пять уже много, потому что в разговоре ты начнёшь читать и запутаешься, где находишься. Если не помещается в четыре строки, значит, ты включил туда лишнее.

Есть и ещё одна ошибка, которую делают почти все, кто пишет скрипт впервые: они пишут его для себя идеального. То есть для человека, который говорит ровно, не сбивается и помнит всё, что хотел. Такой человек в скрипте не нуждается. Скрипт пишется для себя волнующегося: для того, у кого в момент «алло» пустеет голова, кто может забыть половину вопроса и кто способен растеряться от неожиданного «а вы откуда». Поэтому в скрипте должны быть короткие фразы, а не красивые. Короткую фразу можно прочитать одним взглядом, красивую надо разбирать.

Теперь про голос, потому что это отдельная тема и в ней много путаницы. Человеку кажется, что он говорит по скрипту и от этого звучит как робот. На самом деле роботом звучит не чтение, а попытка вспомнить точную формулировку. Когда ты держишь в голове «мне нужно сказать: здравствуйте, это Роман, третий курс, третья группа, я звоню по поводу...», ты в этот момент не говоришь, а сверяешься, и пауза на сверку слышна гораздо сильнее, чем чтение с листка. Листок, наоборот, освобождает: ты можешь смотреть на человека взглядом, слушать его и отвечать, потому что тебе не нужно держать текст в памяти.

И последнее, что стоит понимать про механику. Скрипт снимает не страх, а неопределённость. Страх остаётся, он никуда не девается от четырёх написанных строк. Но раньше к страху прибавлялась неизвестность: я не знаю, что говорить, и не знаю, что будет. Теперь неизвестность ушла, остался только страх, а страх без неизвестности переносится гораздо легче. Именно поэтому люди, которые пользуются скриптами, часто говорят, что всё равно волнуются, но волнение перестало мешать.

И ещё одна деталь, которая проявляется на втором-третьем звонке. Скрипт начинает работать не как текст, а как рамка: ты замечаешь, что в разговоре появились части, которые ты раньше не различал. Вот начало, вот суть, вот ответ, вот конец. Пока рамки не было, разговор казался сплошным потоком, в котором невозможно ориентироваться. С рамкой он распадается на куски, и в каждом куске понятно, что делать.

Есть и ещё один момент, который стоит проговорить. Скрипт нужен не для того, чтобы говорить по бумажке весь разговор. Он нужен, чтобы пройти первые двадцать секунд. Дальше разговор идёт сам, потому что собеседник начинает отвечать, а отвечать на ответы легко — там уже не надо ничего придумывать, надо только слушать. Люди, которые никогда не пользовались скриптом, думают, что он скуёт их на весь разговор. На самом деле он отпускает их именно там, где было трудно.

И последнее. Скрипт — не навсегда. Через десять-пятнадцать звонков ты обнаружишь, что первые строки говоришь уже без листка. Это значит, что они перешли в привычку, и листок нужен только для новых типов разговоров. Так и должно быть: скрипт — это временные леса, а не архитектура.

Есть у скрипта и побочный эффект, о котором не принято говорить. Он работает даже тогда, когда звонок не состоялся. Если ты написал четыре строки и не позвонил, у тебя всё равно остался листок, и на нём видно, что дело маленькое. Это меняет отношение к следующей попытке: ты уже не начинаешь с нуля, у тебя есть вход, с которого можно войти.

И самое ценное, что даёт скрипт, — это возможность отделить свою тревогу от содержания разговора. Пока текста нет, всё слито: и страх, и вопрос, и представление о том, как всё пройдёт. Когда текст есть, страх остаётся страхом, а вопрос становится вопросом, и с ним можно что-то делать. Именно это разделение, а не сами слова, и снимает ступор в первые секунды после «алло».

Инструмент

Напиши скрипт для одного конкретного звонка. Не для «звонков вообще», а для того, который висит у тебя сейчас.

Строка первая: кто я. Имя и признак, по которому тебя опознают. Пиши коротко: «Здравствуйте, это Роман, третий курс, третья группа». Если звонок неофициальный, хватит имени.

Строка вторая: зачем. Одна фраза, без вступления. «Я звоню по поводу практики». «Я по объявлению насчёт секции». «Я насчёт справки для допуска».

Строка третья: что нужно. Здесь нужно потрудиться, потому что это единственная строка, где легко ошибиться. Сформулируй вопрос так, чтобы на него можно было ответить одним предложением. Проверь себя: если человек ответит «да» или «нет», ты получишь нужное? Если нет, вопрос сформулирован плохо. «Можно ли перенести практику» — плохо, потому что после «нет» ты останешься ни с чем. «Какие есть варианты переноса практики на другой цикл» — хорошо, потому что ответ будет содержательным.

Строка четвёртая: что дальше. Либо просьба («продиктуйте, пожалуйста, номер кабинета»), либо обозначение конца («я перезвоню завтра утром, если сегодня не получится»). Эта строка нужна не собеседнику, а тебе: она даёт разговору финал, который ты уже представляешь.

Теперь проверь скрипт тремя вопросами. Первый: можно ли это прочитать вслух без запинки? Если в тексте есть слова, которые ты никогда не говоришь в жизни («в связи с вышеизложенным», «хотелось бы уточнить»), замени их на свои. Второй: укладывается ли чтение в двадцать секунд? Если нет, сокращай. Третий: понятно ли из скрипта, что нужно человеку на другом конце? Если ему придётся переспрашивать, о чём ты, переписывай третью строку.

Дальше сделай то, что кажется мелочью и работает лучше всего: перепиши скрипт от руки. Не напечатай, а напиши. Во-первых, рука медленнее, и за это время ты успеваешь услышать, как фраза звучит. Во-вторых, написанное от руки остаётся в памяти иначе, и через пару звонков ты обнаружишь, что помнишь его наизусть. В-третьих, листок не разрядится и не закроется уведомлением, а это в момент набора номера важнее, чем кажется.

И последнее: держи скрипт перед глазами во время разговора. Не учи наизусть, не стесняйся читать. Никто тебя не видит, а если увидит — ничего страшного, все готовятся к разговорам, просто не все признаются. Читать с листка в трубку — это не жульничество, это способ делать дело, и он ничем не хуже любого другого.

Вывод

Скрипт в четыре строки не делает тебя красноречивым и не убирает волнение. Он делает другое: он снимает с тебя необходимость придумывать в тот момент, когда придумывать физически трудно. Кто я, зачем звоню, что нужно, что дальше — четыре ответа, которые можно подготовить заранее и прочитать.

Из этого следует, что звонок — не экзамен на находчивость, а процедура с известной структурой. Начало, суть, завершение. В коротком разговоре больше ничего нет, и когда ты видишь это на бумаге, страх уменьшается до размера одной страницы.

В следующей главе — про то, что делать с этим скриптом до звонка. Потому что прочитать его глазами мало: текст, который не прошёл через голос, в трубке ведёт себя иначе. Нужна репетиция вслух, и ей посвящена следующая глава.

Эссе 8. Репетиция вслух

Заход

В голове скрипт звучит безупречно. Ты прокручиваешь его перед сном, и там всё гладко: голос ровный, фразы идут одна за другой, паузы на месте. Потом ты набираешь номер, и первая же фраза выходит не такой, какой была в голове: короче, тише, с проглоченным окончанием. Ты слышишь себя и не узнаёшь, а человек на другом конце говорит «алло» второй раз, и вот здесь наступает тот самый ступор, из-за которого люди вешают трубку.

Причина в том, что текст в голове и текст в речи — это два разных предмета. В голове слова существуют без дыхания, без артикуляции, без времени. В речи каждое слово занимает секунды, требует воздуха и участия языка, губ, челюсти. И когда ты первый раз произносишь фразу, которую до этого только думал, ты делаешь сразу две работы: вспоминаешь слова и учишься их выговаривать. На это уходит всё внимание, и на слушание собеседника его уже не остаётся.

Репетиция вслух решает именно эту задачу. Она переводит текст из головы в речь заранее, в тишине, где никто не отвечает «алло» и не торопит. После двух-трёх проговариваний фраза становится телом, а не идеей, и в разговоре ты уже не учишься её говорить — ты её говоришь.

История

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.