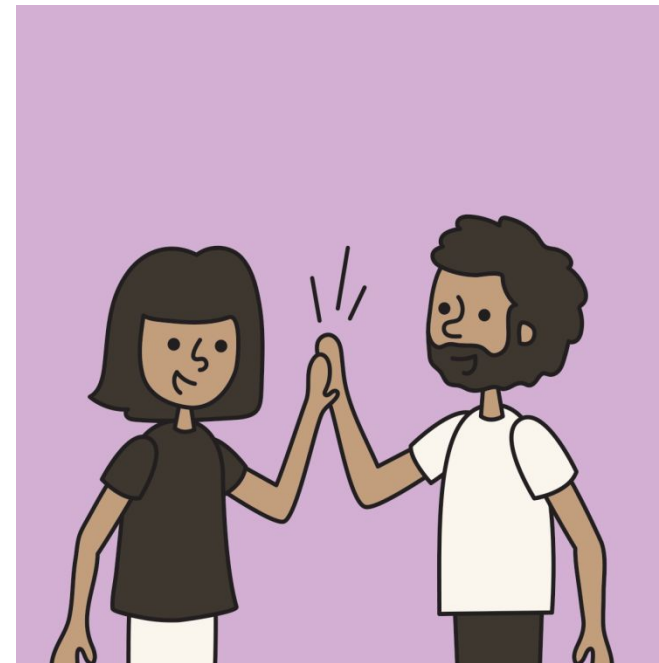
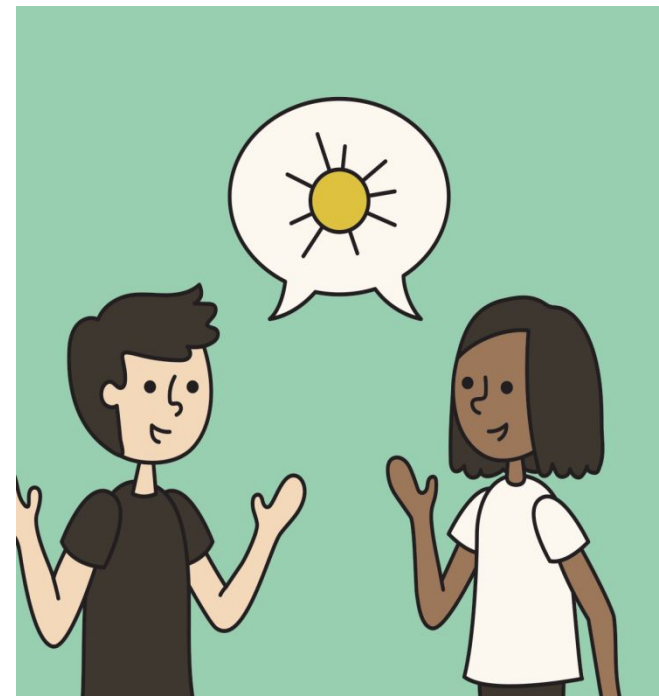


SMALL TALK

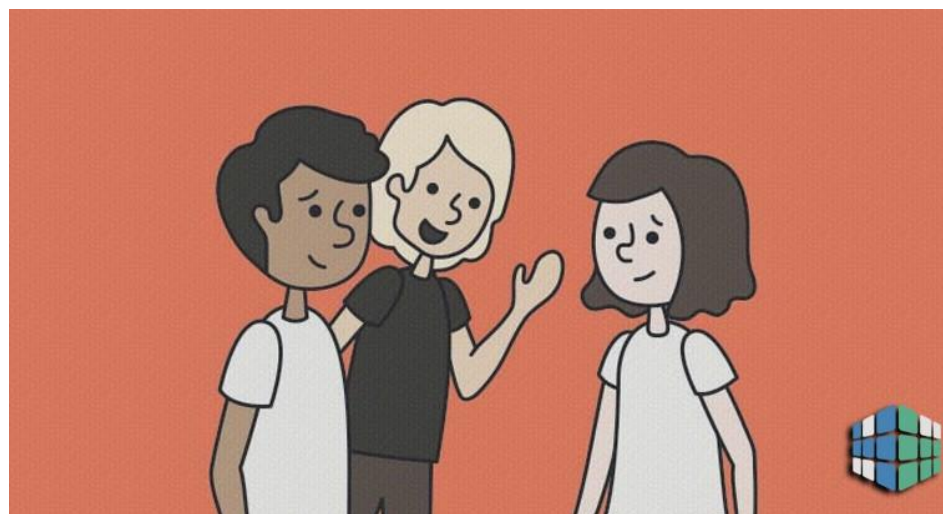
Большое искусство
непринужденной беседы



Исследователи из массачусетского центра развития персонала пришли к выводу, что большинство (около 70%) важной информации, сотрудники получают не во время больших совещаний, а благодаря small talk.

Известные корпоративные тренеры включают small talk в свои обучающие программы, отводя ему важное место среди SS

Н. Эпли и Ю. Шредер – учёные из университета Чикаго, изучающие поведенческую психологию, пришли к выводу, что люди, которые легче заводят и поддерживают беседу с незнакомцами, в целом более успешны и счастливы в жизни.



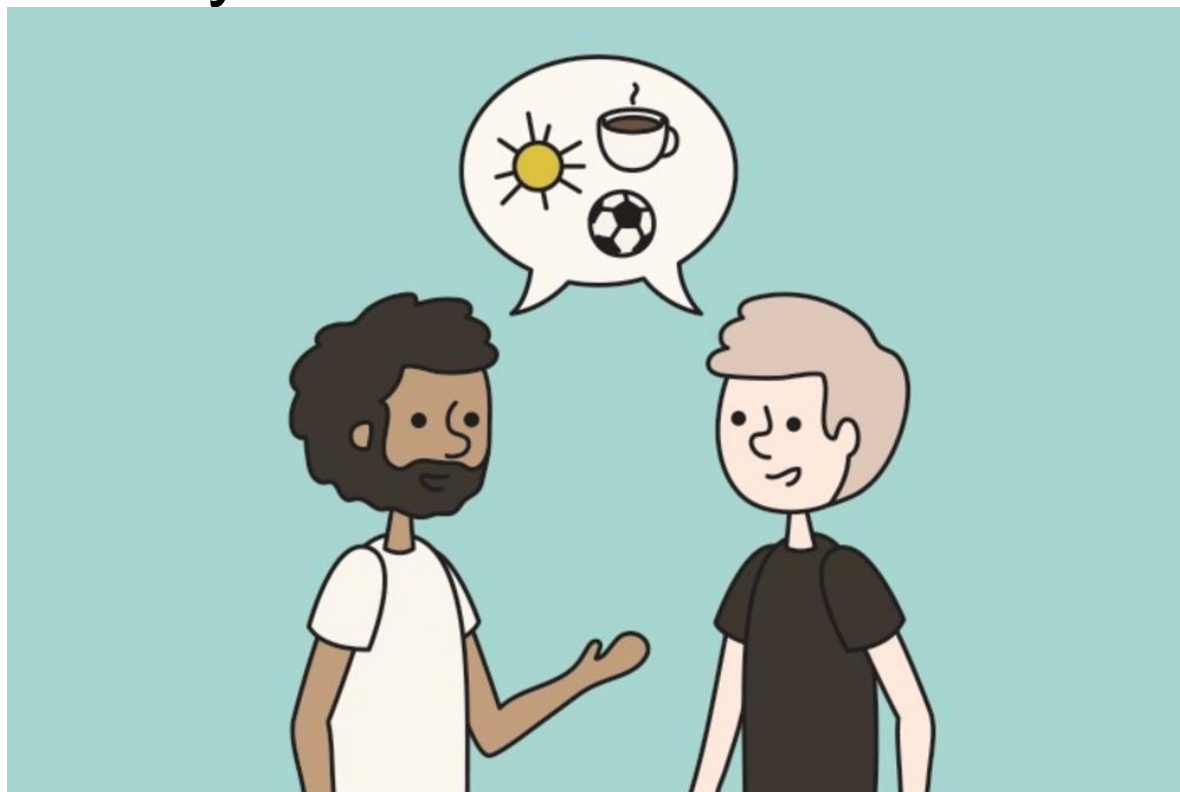
A BAM SMALL TALK ΠΟ ΣΥΓΛΜΜΟ



Правила Small Talk



1. Где бы вы ни встречались с собеседником – не бойтесь заводить беседу первым. Чувствуйте себя хозяином положения, будьте активны. Каким бы занятым вы ни были – не избегайте «пустой болтовни».



2. Самой простой и в то же время эффективной стратегией начать разговор с незнакомым человеком является методика ARE, предложенная экспертом в области коммуникации К. Флемингом.

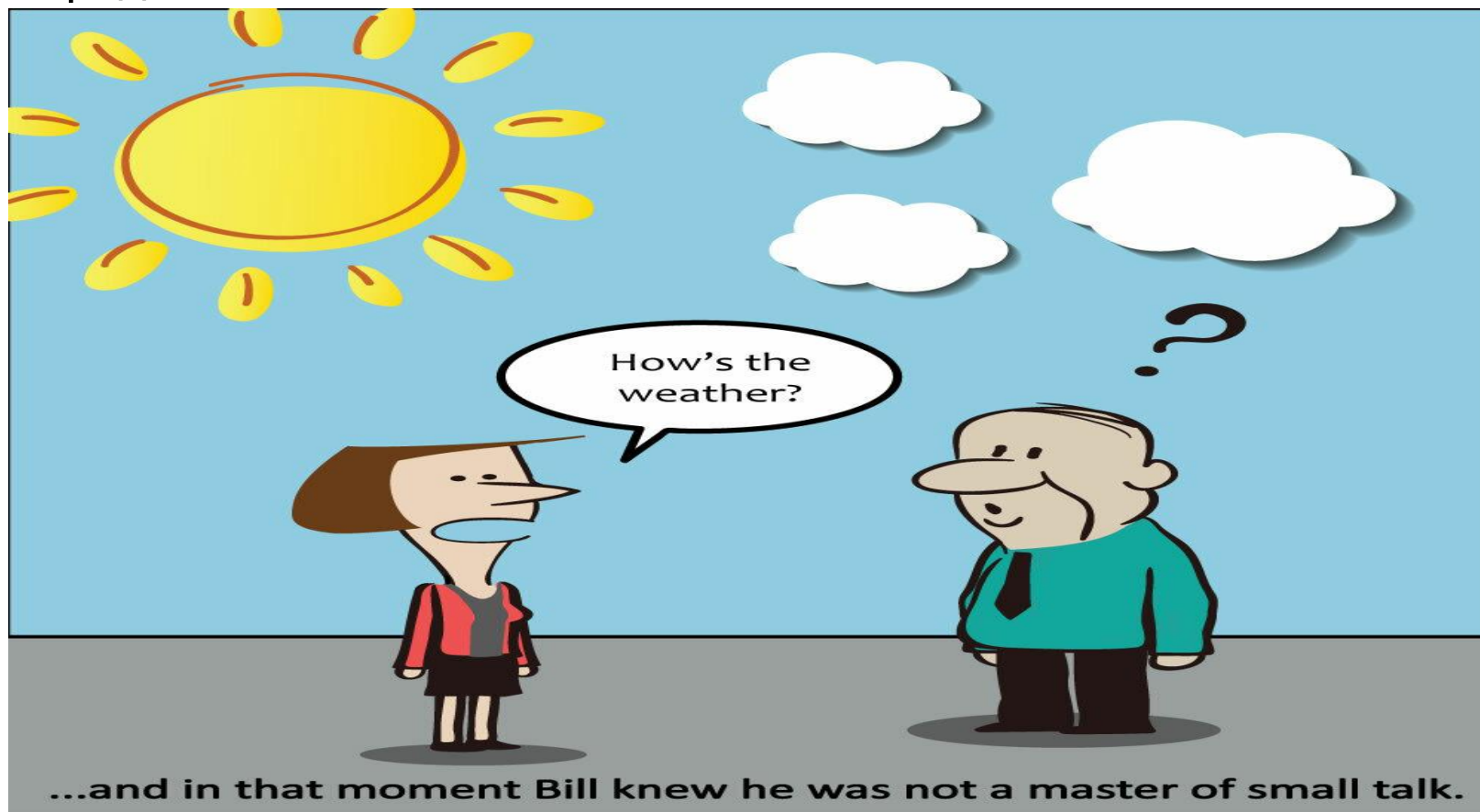
Она реализуется в три шага:

- 1) **A – Anchor – Якорь.** На основе имеющейся информации вы отыскиваете точку соприкосновения. Но есть страны, где говорить о делах сразу не принято (например, Япония). В таком случае подойдут «стандартные» темы: погода, выход нового iPhone и т.д.;
- 2) **R – Reveal – Раскрытие, дальнейшее движение по теме.** Если вы заговорили о тёплой весенней погоде, можно продолжать развивать тему рассуждениями о любви к загородным поездкам, отдыхе на природе, рыбалке, туризме;
- 3) **E – Encourage – Поощрение.** Не забывайте о диалоге. Поощряйте участие собеседника в разговоре, задавайте ему открытые вопросы: любит ли он/она бывать за городом, ходить в походы и т. д., внимательно выслушайте ответы, в них содержатся новые якоря.

3. Помните о невербальной части коммуникации. Старайтесь благосклонно расположить человека по отношению к себе изначально: улыбайтесь, будьте открыты и доброжелательны, уделяйте всё внимание ему (спрячьте телефон!). Выказывайте согласие и поддержку не только на словах, но и жестами, мимикой. Но не переборщите. Не будьте слишком навязчивы, не наклоняйтесь слишком близко, не разглядывайте пристально внешность и одежду.

4. Говорите о позитивных вещах. Не стоит начинать общение с обсуждения с негативных новостей. Разговор на подобные темы очень быстро себя исчерпает и не даст возможности узнать хоть что-то стоящее о человеке, с которым вы говорите. Также не бойтесь шутить. Но не о человеке, политике, религии и любых личных темах (здесь можно не угадать). Даже, если шутка будет неудачной, образованный человек не обратит на это внимания. Помните об этом и вы.

5. Начинать говорить можно на любую тему, главное – не молчать. Всегда начинайте говорить о том, что можно в дальнейшем использовать для продолжения. И наоборот – избегайте тем, которые себя исчерпывают 1-2 предложениями.



Есть в искусстве легкой беседы и ограничения:

- не затягивайте разговор, если собеседник торопится или занят каким-нибудь делом;
- уходите от рассказов про фильмы или книги, если знакомы с ними только вы;
- избегайте бесед, из-за которых можно поссориться. Самые неприятные темы: политика, религии, болезни, войны;
- никогда не говорите плохо об общих знакомых, не сплетничайте.

Возможно, вам пригодятся эти фразы:

- «После разговора с вами я понял....»
- «Вы упоминали, что ...»
- «В нашем городе ... Как вы к этому относитесь?»
- «Слышал, что вы недавно побывали в ...»
- «В прошлое воскресенье ...».

Важно, чтобы беседа не переросла в допрос: «Где были в отпуске? С кем? Сколько дней? Где жили? А видели там... А то? Успели съездить... Попробовать... Сколько стоит...» и т.д.

Главное — уместность и чувство такта. Обращайте внимание на невербальные сигналы: выражение лица, интонацию, жесты и позу собеседника.

С чего начать разговор с незнакомым или малознакомым человеком?

Давайте подумаем...

Лучше не начинать разговор с ярких оценок. Например: «Терпеть не могу "чайников" на дороге!» А вдруг окажется, что ваш собеседник как раз недавно сел за руль... Главное — разговорить человека, дать ему возможность раскрыться.

Можно затронуть три позиции:

- 1) что думает собеседник;
- 2) что он чувствует;
- 3) чем любит заниматься.

Внимательно прислушиваемся к его словам. Задаем простые вопросы. Они выведут нас на его любимые темы. Если вы не разделяете взглядов своего собеседника, просто внимательно слушайте, не вынося своего суждения. Помните, что иногда свое «правильное» мнение лучше оставить при себе.

Можно использовать следующие приемы:

- задать вопрос («Как вам...»);
- обратить внимание, похвалить;
- проявить интерес к словам человека;
- показать значимость собеседника (попросить совета).



А как тактично закончить беседу?

Подсказка: «Было здорово поговорить о...», «Спасибо, вы очень интересный собеседник...», «Всего доброго! Было приятно пообщаться. Возможно, еще увидимся. Буду рад новой встрече! Хорошего дня!».

Ценность такой беседы зависит в первую очередь не от содержания, а от цели. Главный показатель — общаемся ли мы просто из вежливости или укрепляем отношения, которые действительно важны и интересны. А теперь, пожалуй, самое главное правило «маленького разговора»: искренне интересуйтесь вашим собеседником и получайте удовольствие от самой беседы.

Лайфхаки

- Осознайте, что ваши собеседники — обычные люди
- Учитывайте контекст
- Контролируйте тело
- Без негатива
- Делайте уместные комплименты
- Не нарушайте границы
- Искренне интересуйтесь собеседником
- Не будьте навязчивы
- Больше практикуйтесь

Особенности small talk в разных странах

