

Зміст

<i>Про автора</i>	7
<i>Подяки</i>	9
<i>Авторська передмова: Захоплива мандрівка у світ слів</i> ..	11
<i>Передмова Анджели Ріттон</i>	13

ЧАСТИНА ПЕРША. СКЛАДОВІ СПІЛКУВАННЯ

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

ЧАСТИНА ДРУГА. ГОВОРІТЬ ПРАВИЛЬНО

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

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

44. «Я екстраверт... пустіть мене туди!»	219
45. «Я інтроверт... випустіть мене звідси!»	223
46. Відгуки... «Чи добре я впорався?»	227
47. Не забувайте про позитив на роботі.	233
48. «Сендвіч похвали» (Обережно, вуглеводи!)	239
49. «Ступай обачніше, коли йдеш по мріях...»	245
50. «Вірте мені, я — лікар»	251
51. «Вірте мені, я... е-е-е... політик»	257
52. «Хочу розповісти вам одну історію...»	265
53. «Сперечайтеся, але не сваріться»	271
54. Хвалити й отримувати похвалу	277
55. Чоловіки і жінки на роботі («факти» чи «баланс»?)	283
56. «Він сказав», «вона сказала»... (це різне?)	289
57. На завершення: «Хочете, щоб я говорив?»	295
<i>Післямова</i>	298
<i>Предметний покажчик</i>	300

Про автора

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

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

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

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

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

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

Подяки

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

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

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

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

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

Подяка за зображення

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

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

Авторська передмова

Захоплива мандрівка у світ слів

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Передмова

Анджели Ріппон

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

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

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

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

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

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

Джон Локк

ЧАСТИНА ПЕРША

**СКЛАДОВІ
СПІЛКУВАННЯ**