

PRZEMYSŁAW KUTNYJ

Jak być ZABAWNYM, a nie ŚMIESZNYM

Przewodnik
po dobrej rozmowie
w pracy, w domu, w życiu



onepress

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz wydawca dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz wydawca nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Barbara Gancarz-Wójcicka
Ilustracje na okładce/projekt okładki: Maciej Maćkowiak

Helion S.A.
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice
tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63
e-mail: onepress@onepress.pl
WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!
Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres
<http://onepress.pl/user/opinie?jabyza>
Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-283-9223-6

Copyright © Przemysław Kutnyj 2023

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

Spis treści

Wstęp, czyli jak być zabawnym i po co — 9

Rozdział 1. Etapy i istota rozmowy — 15

Początek — 15

Środek — 17

Koniec — 17

Cztery wierzchołce konwersacji — 19

Na co zwracać uwagę, a czego unikać? — 27

Rozdział 2. W co gramy, rozmawiając, czyli dwa słowa o psychologii rozmowy — 29

Jak wejść na głębszy poziom konwersacji? — 31

Rozdział 3. Zanim zaczniesz — 35

Mowa wewnętrzna — 38

Rozdział 4. Autoprezentacja — 41

Długość — 42

Okoliczności — 44

Rozdział 5. Small talk: zasady — 51

Jak mówić? — 57

Jak nie nudzić? — 57

Jak zacząć small talk? — 58

Jak zakończyć small talk? — 59

Rozdział 6. Big talk, czyli miej cel i plan — 61

Życie zawodowe/biznesowe — 61

Plan — 63

Życie towarzyskie i uczuciowe — 65

Trudne sytuacje życiowe — 68

Ważne zasady — 68

Liczba osób uczestniczących w rozmowie — 70

Jak kończyć rozmowę? — 70

Prowadzenie rozmów trudnych — 71

Rozdział 7. Jak argumentować — 79

Fakty — 81

Logika — 82

Dedukcja i indukcja — 83

Sposoby tworzenia argumentów — 85

Emocje — 87

Rozdział 8. Jak słuchać — 91

Rozdział 9. Mowa ciała na co dzień — 97

Emocje — 98

Przekazywanie stosunku do innych ludzi — 101

Autoprezentacja — 102

Rozdział 10. Głos — 105

Głośność — 105

Barwa i wysokość — 107

Tempo — 107

Intonacja — 109

Akcent wyrazowy i nie tylko — 109

Akcent logiczny — 110

Emocje w głosie — 111

Ton wypowiedzi — 112

Rozdział 11. O asertywności — 113

Rozdział 12. Twój typ zachowania a naturalne obawy przed podjęciem rozmowy — 121

Rozdział 13. Humor w rozmowie — 127

Teoria 1: niespójność — 128

Teoria 2: wyższość — 129

Teoria 3: uwalnianie napięcia — 130

Rozdział 14. Narzędzia doskonalące humor i błyskotliwość — 133

1. Wyolbrzymienie — 134

2. Przesada — 134

3. Karykatura — 135

4. Parodia — 135

5. Groteskowość oparta na wyolbrzymianiu — 136

6. Pomniejszanie — 136

7. Niespodzianka — 136

8. Wydobywanie kontrastów — 137

9. Operowanie anachronizmami dotyczącymi zwyczajów, poglądów, języka — 137

10. Eufemizm — 137

11. Przeformułowanie definicji — 138

12. Gra słowna — 138

13. Uproszczenie — 139

14. Porównanie — 139

15. Niezgodność — 139

16. Ironia — 139

Rozdział 15. O dowcipie — 141

Rozdział 16. Jak żyć: o pisaniu, telefonowaniu i online — 147

Pisanie e-maili — 147

Telefonowanie — 148

Online — 149

Rozdział 17. Sztuka opowieści, czyli mów zajmująco — 151

Rozdział 18. O elokwencji i przebijaniu bańki — 157

Rozdział 19. O języku (jasność, styl, retoryka) — 161

Tempo — 162

Stylistyka — 163

Rozdział 20. Savoir vivre — kiedy lepiej siedzieć cicho — 173

Co robić? — 178

Rozdział 21. O wdzięku — 181

Przechodzenie z tematu na temat — 181

Opowiadanie z odbiorcą na horyzoncie — 183

Takt — 185

Jak ćwiczyć? — 185

Zakończenie — 187

Podziękowania — 189

Small talk: zasady

Nie powiem źle o nikim, a będę mówił wszystko dobre o każdym.

— B. Franklin

Z TEGO ROZDZIAŁU DOWIESZ SIĘ:

- jak zacząć small talk, by rozmowa się kleiła;
- jak rozmawiać za pomocą uszu, aby rozmówca chciał z Tobą zostać;
- jak kończyć niezobowiązującą rozmowę tak, aby nie wyjść na kogoś nietaktownego²⁶.

Jadę sobie autobusem do wspomnianego już Detroit, a obok mnie siedzi kobieta, która ni z tego, ni z owego zapytuje, co mnie tam niesie. No to mówię, że chęć zobaczenia wspaniałego dworca, który tam jest. A ona na to: *Chcesz go kupić?* Uśmiechnąłem się i odrzekłem: *Nie tym razem.*

No i tak to jest w USA, że zagadują Cię całkiem obcy ludzie i są to przeważnie bardzo miłe rozmowy. Jak już wiesz, po powrocie podzieliłem się z przyjaciелеm refleksją, że to miłe, ale powierzchowne, czyli w domyśle mniej wartościowe od tzw. prawdziwej rozmowy. On zaś skwitował to rozsądnym

²⁶ Pisząc ten rozdział, opierałem się na kilku źródłach, m.in.: S. Kaye, *Big Talk Small Talk (and everything in between)*, Emyryville 2020; R. Maggio, *The Art of Talking to Anyone: Essential People Skills for Success in Any Situation*, Mc Graw-Hill 2005. Trudno czasem mówić o bezpośredniej inspiracji, niekiedy po prostu używamy pewnych zwrotów intuicyjnie, a niekiedy zostają nam w głowie rozwiązania, które sprawdziły się u nas (choć ich nie odkryliśmy) lub u innych.

pytaniem-konkluzją, że skoro większość relacji jest powierzchowna, to chyba lepiej, żeby była miła.

Nic dodać, nic ująć. Zmieniło to mój sposób postrzegania niezobowiązujących rozmów, bo m.in. tym właśnie jest small talk. Jak się w nim poruszać, by nie mieć poczucia pustki, a jednocześnie czerpać radość z kontaktu z drugim człowiekiem?

Najpierw warto zdać sobie sprawę, po co jest small talk. Wyróżniam dwie podstawowe funkcje: to właśnie taka niezobowiązująca rozmowa, która wypełnia czas, pozwala wstępnie poznać drugiego człowieka, cieszyć się tym kontaktem na poziomie, który jest aktualnie dostępny. Dlaczego ma być niemiło, skoro może być miło? Zawsze może się okazać, że wyniknie z tego coś więcej, choć nie musi.

Druga funkcja to wstęp do big talku, czyli poważniejszej rozmowy, i może to być zarówno kontakt biznesowy, jak i prywatny. W biznesie najpierw „obwąchujemy się”, gawędząc na tematy neutralne, prywatnie również jest tak, że nasz kod kulturowy zakłada, że zanim powiemy komuś coś poważnego, trudnego, mówimy rzeczy lżejsze, bo... tak jest po prostu przyjemniej, by nie rzeć: kulturalniej. To trochę tak jak z randką. Nikt się nie oświadcza na pierwszej randce. Mogłoby to wystraszyć drugą stronę, prawda? W każdym razie trochę.

Jak zatem podejść do rozmowy w obu wypadkach?

Nie zaczynaj z grubej rury, raczej przełamuj lody prostymi pytaniami, o których więcej powiem dalej. W USA jest to łatwiejsze, bo tam wszyscy są na „ty”, a sztukę zagadywania można praktykować w oczekiwaniu na zielone światło przed przejściem dla pieszych. U nas jest inaczej, ale w zależności od sytuacji można zacząć stosunkowo prosto:

- od miłej uwagi dotyczącej stroju: — *Świetny kapelusz... Bardzo pani pasuje do...*
- od pytania: — *Jak samopoczucie? / — Jak minęła droga? / — Często pan bywa w takich miejscach?*

Nawiązuj kontakt po to, by w lekkiej rozmowie, a o takiej właśnie mówię, szukać płaszczyzn porozumienia z drugim człowiekiem²⁷.

Przyjrzyj się teraz technice prowadzenia rozmowy. Masz następujące możliwości:

1. Aktywne słuchanie.

- a) Drobne komentarze: *Super!, No i...* (z zaciekawieniem), *Rozumiem, W porządku, Słuszna uwaga, Jak zauważyłeś wcześniej...*
- b) Otwarta postawa: kontakt wzrokowy, odsłonięte wrażliwe części ciała: krocze, brzuch, szyja (niekoniecznie cały czas, ale to właściwy kierunek).
- c) Przytakiwanie poprzez skinienie głową.
- d) Funkcja fatyczna języka, czyli wszelkie: *uhm, mmm*.
- e) Parafrazowanie: ujmowanie własnymi słowami cudzych fraz:
 - *Skupiam się na tym, co było, bo ostatnie dwa, trzy miesiące mocno zmieniły moje podejście do całej sytuacji, a to wszystko po to, by nie popełniać podobnych błędów.*
 - *Czyli patrzysz w przeszłość, by lepiej widzieć przyszłość.*
 - *Nie tyle widzieć, ile by ją „robić” lepiej.*
 - *No tak.*
- f) Odzwierciedlanie (ujmowanie w słowa tego, co podejrzewasz, że dzieje się z rozmówcą): — *Widzę, że to dla pani ważne...* / — *Mam wrażenie, że...*
- g) Powtarzanie:
 - *To było niezwykle istotne, bo zmieniło postrzeganie świata!*
 - *Postrzeganie świata!*
 - *Tak!*

²⁷ P. Boghossian, J. Lindsay, *op. cit.*, s. 33–36.

2. Sposoby zadawania pytań.

- a) Pytania zamknięte: zaczynasz od czy.

Kiedy? Sprawdzą się na początku konwersacji, aby zagaić. Możesz opracować listę pytań, by mieć ją zawsze pod ręką, np.:

— *Czy pan też przyszedł tu z myślą o...?* / — *Podobał się pani ostatni prelegent?* / — *Smakuje pani* (cokolwiek: beza, ciasteczko)? / — *Pierwszy raz na takim spotkaniu?*

- b) Pytania otwarte: zaczynasz od: co, jak, kiedy, dlaczego, który, na ile.

Kiedy? Gdy chcesz pogłębić temat na tyle, na ile pozwala small talk:

— *A co pani sądzi o tej ostatniej prelekcji?* / — *Jak się panu podoba samo miejsce?* / — *Co poruszyło pana najbardziej?* / — *A co pan o tym sądzi?* (Jeśli właśnie skończyłeś o czymś mówić).

3. Pozytywny sposób mówienia: problem/wyzwanie, konieczność, obowiązek/okazja itp.

W small talku unikaj wszystkiego, co może nieść negatywny ładunek. Do takich rzeczy zaliczyć można wszelkie problemy, głębsze troski i całe mnóstwo naszych niepokojów. Słowa niosą konkretne znaczenia i mają swoją wagę. Skoro rozmawiasz lekko, niech i słowa takie będą. O ile to ma sens. Jeśli coś jest problemem, to nim jest i tyle. Czy jednak trzeba o nim mówić i kiedy, to już inna sprawa.

Kiedy znasz technikę, wiesz, jak reagować na bieżąco, w zależności od rozwoju sytuacji.

Są również rzeczy, których warto unikać:

- pytania zbyt dociekliwe:

— *Jaki metraż ma pańskie mieszkanie?*

— *Przy której ulicy pan mieszka?*

- **bagatelizowanie wypowiedzi partnera dialogu/narcyzm/ olśniewanie sobą:**

— *Żeby pan wiedział, co mnie spotkało!* (w odpowiedzi na drobną uwagę, że ktoś zapomniał parasola, zmókł w drodze na miejsce spotkania).

Stanisław Jerzy Lec, znany polski aforysta, szedł kiedyś ulicą z kobietą, która zwróciła uwagę na dziecko:

— *Proszę zobaczyć, jakie ładne dziecko!*

Na to artysta odparował:

— *Żeby pani wiedziała, jaki ja byłem ładny, kiedy byłem dzieckiem.*

Jak widać, narcyzm sprzyja ignorowaniu wypowiedzi partnera.

- **podejście protekcyjne:**

— *Ktoś taki jak pan powinien wiedzieć, że takich rzeczy się nie robi.*

- **ironia/szyderstwo:**

— *Świetny strój jak na wesele, naprawdę, czerwona sukienka to doskonała myśl!* (jako komentarz wyrażający dezaprobatę).

- **udzielanie rad bez poproszenia o nie:**

— *Sądzę, że powinien pan notować, wtedy informacje zostają w głowie dłużej.*

— *Może powinien pan prowadzić biznes nieco inaczej?*

- **„zabójcze zwroty”:**

— *Nic z tego nie będzie.*

— *Zapomnij, człowieku.*

- **zbyt krótki dystans:**

— *Słuchaj no...* (do kogoś znacznie starszego lub o wyższym statusie, bez jego przyzwolenia).

- **mowa równoległa:**

Gdy na relację rozmówcy dopowiadasz swoją:

— *Byłem ostatnio w Paryżu i bardzo mi się podobało.*

— *Kiedy ja byłem w Paryżu, było to miasto przepiękne, do dziś pamiętam...* (zamiast dopytać o coś ze świata rozmówcy, wrzucasz swoją agendę).

- **poruszanie tematów poważnych za szybko, za wcześnie lub w ogóle:**

— *Uwielbiam lekki repertuar komediowy w tym teatrze przy Wolskiego. Zawsze kiedy jestem na takim spektaklu, odpoczywam najlepiej.*

— *No tak, też odpoczywałbym lepiej, gdyby nie wojna. Słyszała pani, że wczoraj znów był nalot w...*

- **trzymanie się jednego tematu:**

Kiedy wyczujesz, że temat jest wyczerpany, zmień go, a dodasz dynamiki rozmowie:

— *To mi przypomniało...* / — *Kiedyś miałem podobnie...*
/ — *Kojarzy mi się to...*

- **pytania sugerujące:**

— *Czy nie uważasz, że ten film jest naprawdę zły?*

Zawierasz sugestię, która stanowi Twoje oczekiwanie co do pożądanej wypowiedzi. Działa to trochę jak kaganiec: mów tak, jak chcę, albo zamilcz. Lepiej pozostawić pole do szerszej odpowiedzi:

— *Jak się panu podoba ten film?*

- **kończenie za kogoś słów i zdań:**

— *I właśnie wtedy dowiedziałem się o chorobie...*

— *Tomka!*

— *Tak, Tomka, i postanowiłem, że coś trzeba...*

— *Zrobić!*

— *Hmm, tak...*

Jak mówić?

Prosto! Więcej w rozdziale 19. na temat języka.

Czemu to wszystko służy? Budowaniu więzi. Takiej elementarnej. Tak jak nie oświadczysz się na pierwszej randce, tak samo podczas pierwszej lub po prostu lekkiej rozmowy nie zaczniesz zbyt poważnie, bo nie chcesz przepłoszyć drugiego człowieka, ale zamierzasz poszukać w nim partnera do dialogu.

Jak nie nudzić?

Oto jest pytanie. Skoro jestem przy kwestiach skupionych wokół tego, czego unikać, przyjrzę się temu, co może rozłożyć każdą rozmowę, a za punkt odniesienia wezmę tekst *Jak nudzić* Marka Tokarza z jego książki²⁸.

- Mów zwięźle. Nie buduj dłuuuugich zdań, unikaj rozwlekości.
- Unikaj tematów oczywistych, np. że należy ustępować miejsca kobietom w ciążę.
- Unikaj tematów banalnych w rodzaju: lepiej mieć pieniądze, niż ich nie mieć.
- Unikaj tematów intymnych i prywatnych w rozmowach typu lekkiego.
- Unikaj rozmów zmierzających ku negatywnym emocjom (wojna, śmierć).
- Unikaj polityki, seksu i religii — to po prostu grząski grunt i łatwo kogoś zupełnie niechcący dotknąć, a jeśli robisz to chcący, mam złotą radę: nie rób tego.

²⁸ M. Tokarz, *Argumentacja, perswazja, manipulacja*, Gdańsk 2006, s. 208 – 209.

No dobrze, skoro wiesz co nieco o technice i o tym, czego unikać, przejdź do tego, jak zacząć i jak zakończyć, także z uwzględnieniem realiów online.

Jak zacząć small talk?

Najlepiej — w realiach tradycyjnych po nawiązaniu kontaktu wzrokowego (o ile było to możliwe) — po prostu przedstawić się imieniem i nazwiskiem i spytać o coś dotyczącego spotkania, na którym się znajdujecie.

Co do zagajania, jeśli nic innego nie przychodzi do głowy, zawsze można:

- a) Pokusić się o rodzaj tezy/stwierdzenia:
— *Ależ pogoda!* / — *Co za energia prowadzących!* / — *Jaka dobra kawa!*
- b) Spytać o coś ogólnego, co niekoniecznie jest oryginalne:
— *Chyba najwyższa pora na kawę?*
- c) Powiedzieć coś o sobie:
— *Uważam, że nie ma dobrej konferencji bez dobrej kawy!*
- d) Zapytać o kogoś, np. z prelegentów lub z obecnych osób:
— *Jak się pani podobała prelekcja pana Stefana?*

Wszystko, co zaczęte, kiedyś się kończy, bardziej lub mniej świadomie. Jak zatem świadomie zakończyć small talk i przejść do big talku?

Jak zakończyć small talk?

Jeśli kończysz rozmowę, podaj powód:

– *Dziękuję za rozmowę, chcę się jeszcze z kimś przywitać/ wykonać telefon* (mów prawdę) itp.

Albo przedstaw rozmówcę komuś trzeciemu i... pożegnaj się. Jak to może wyglądać?

– *Porozmawiajmy z kimś jeszcze, o, podejźmy do tych państwa...*

Specjaliści od nawiązywania kontaktów (networkingu) zalecają, by nigdy nie zostawić nikogo samemu sobie²⁹.

Jeśli chcesz przejść do big talku, zrób to z wdziękiem:

– *Świetnie się rozmawia, aż szkoda przejść do spraw, o których przyszliśmy pomówić...*

– *Skoro już mowa o bezpieczeństwie, nasza firma...*

Zachęcam do elastycznego i przyjaznego korzystania ze small talku. Rozmowa to sztuka, ale i rzemiosło, które warto ćwiczyć jak najczęściej. Obecnie, jak dla mnie, spotkania online też służą właśnie temu. Te zawodowe w nieco mniejszym stopniu, dlatego szukam spotkań w czasie prywatnym. Jest mnóstwo bezpłatnych, podczas których można się socjalizować i ćwiczyć.

Jakie tematy poruszać, a jakich nie w podziale na pracę/ życie towarzyskie i uczuciowe/konferencje, omówię w następnym rozdziale.

PODSUMOWANIE:

- Aby mówić, trzeba słuchać.
- Lekka rozmowa to w dużej mierze sztuka zadawania pytań.
- Do każdej rozmowy można się przygotować.

²⁹ B. Fruga, A. Sójka, *Eventworking*, Warszawa 2017; M. Gnyszka, *Dlaczego networking nie działa i co musisz zrobić, by to zmienić*, Gliwice 2017.

PROGRAM PARTNERSKI

— GRUPY HELION —

- 
1. ZAREJESTRUJ SIĘ
 2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
 3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA
Helion 

Uniwersalny klucz do dobrej rozmowy naprawdę istnieje!

Prowadzenie konwersacji jest sztuką. Sztuką, o której jakości świadczy rezultat. Większość rozmów bowiem, pomijając luźne, rozrywkowe pogaduszki prowadzone dla zabicia czasu, ma nas do czegoś doprowadzić. Na przykład do uzyskania od rozmówcy konkretnych informacji, zasiania w nim ziarna wątpliwości wobec konkurencyjnych projektów albo przekonania go do pomysłu na wspólne działanie. Im wytrawniejszy i skuteczniejszy rozmówca, tym większy wpływ wywiera na innych ludzi. I właśnie o to w tym wszystkim chodzi: o wywieranie wpływu przy użyciu słów.

Niektórzy rodzą się z naturalnym talentem do konwersowania. Częściej jednak nauka efektywnej komunikacji zajmuje ludziom nieco więcej czasu — i to do nich skierowana jest ta książka. Sztukę efektywnej rozmowy bowiem można opanować, można się jej nauczyć. Przy czym nie wolno zapominać o uniwersalnym kluczu do każdej wymiany myśli z drugim człowiekiem, czyli o byciu **zabawnym**. Nie śmiesznym, bo śmieszność jest przypadkowa, niezamierzona, nie daje się kontrolować, a co za tym idzie — nie możemy jej wykorzystać jako narzędzia wywierania wpływu. Umiejętność świadomego wywoływania uśmiechu na twarzach innych, i to dokładnie w momentach, w których będzie nam on sprzyjał — o, to wielka sztuka.

Naucz się jej i wplataj humor do rozmowy wtedy, kiedy będzie Ci to potrzebne! Poznaj przy okazji kluczowe zasady decydujące o udanej rozmowie — dzięki ich znajomości będzie Ci zdecydowanie łatwiej wplatać w nią żart.

onepress



Księgarnia internetowa:
<http://onepress.pl>



HELION SA
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice
tel.: 32 230 98 63
onepress@onepress.pl

książkiklasybusiness

ebook dostępny na:
ebookpoint

ISBN 978-83-283-9223-6



9 788328 392236

Cena: 49,00 zł

