

# ARTA SUBTILĂ A CONVERSAȚIILOR MĂRUNTE

Fluență, ușurință și  
carismă în comunicare

Dr. Carol A. Fleming



[www.amaltea.ro](http://www.amaltea.ro)

## CUPRINS

### INTRODUCERE

Ce mai faci?

7

### I: ELEMENTELE DE BAZĂ

1	La ce ne folosesc conversațiile mărunte?	15
2	Cum procedăm atunci când trebuie să schimbăm ceva?	25
3	De ce este atât de greu să discutăm despre nimicuri?	34
4	Bazele conversațiilor mărunte	40
5	Ancoră, dezvăluire, încurajare	52
6	Leo, salută pur și simplu!	67
7	Cum să începi de la zero la nivel social	71
8	Cum să fii mai atrăgător	75
9	Cum să fii mai interesant	82
10	Cum să pari interesat de ceea ce se discută	88
11	Vrei câteva alune condimentate?	92
12	Fii abordabil	97

### II: FLUENȚĂ, CARISMĂ ȘI CONFORT ÎN COMUNICARE

13	Bună, numele meu este...	109
14	Mâncare, băutură și socializare	120
15	Misterele bunelor maniere	129
16	Bărbați și femei: ciocnirea dintre stilurile de comunicare	135

4 Arta subtilă a conversațiilor mărunte	
17 Cum să scap de aici?	146
18 Ce comunică despre tine?	150
19 Cum să crești copii fermecători, care vorbesc fluent și se simt bine în pielea lor	158
20 Discuțiile despre mărunțișuri și telefoanele mobile, ca uleiul și apa	172

## **CONCLUZII**

Conversațiile mărunte s-ar putea să fie mai importante decât crezi	179
Resurse	189
Bibliografie	193
Despre autoare	197

# Ce mai faci?

MĂ BUCUR FOARTE TARE SĂ TE CUNOSC!

Numele meu este Carol Fleming.

Sunt trainer în comunicare și ajut oamenii să vorbească și să comunice mai bine.

Îți mulțumesc pentru oportunitatea pe care mi-ai oferit-o, aceea de a îți prezenta universul conversațiilor mărunte.

Am la îndemână informații, sfaturi, povestiri, exemple, surpreze și puțină impertinență.

Iar tu ești...?

Bănuiesc că ești o ființă căreia i-ar plăcea să se simtă mult mai confortabil să inițieze o conversație măruntă care să ducă la discuții interesante și fructuoase. Vezi în jurul tău oameni care par să se simtă în largul lor atunci când discută, vorbind extrem de fluent – și îți-ai dori să fii ca ei. Probabil că nu ai avut oportunitatea să înveți aceste abilități – care pot fi într-adevăr deprinse – și cu atât mai mult să le pui în practică, astfel că te simți pregătit să începi.

Motivația care te animă este foarte importantă pentru mine, fiindcă – dacă vrem ca toate acestea să funcționeze – trebuie să ne schimbăm atitudinea și comportamentul. Pentru mulți este destul de provocator. Poate că te întrebi pe moment ce anume vei avea de câștigat și dacă merită să treci prin acest proces. Acordă-mi câteva minute și, în eventualitatea în care îți place ceea ce citești, te invit să parcurgi drumul alături de mine.

Referitor la conversațiile mărunte, există trei aspecte pe care le consider importante (și sper că și tie îți se vor părea la fel):

1. Conversațiile mărunte reprezintă o parte esențială a construirii relațiilor (sociale și profesionale), dar și a unei comunități.
2. Reprezintă o formă desconsiderată de comunicare, considerată superficială și nedemnă de către persoanele inteligente.
3. Mai mult, nimeni nu pare să o considere o parte componentă a comunicării interumane care poate fi studiată, aplicată și îmbunătățită.

Și ne mai întrebăm de ce suferim de anxietate socială!

În schimb, oamenii înțeleg că vorbitul în public – în toate formele sale – este important, dar și însăși și că pot trece peste disconfort dacă primesc ajutor – participând la cursuri, consultații sau la orice altceva. Majoritatea sunt conștienți că vocile lor pot fi îmbunătățite, că își pot dezvolta vocabularul și că își pot organiza mai bine discursurile.

Conversațiile mărunte seamănă întrucâtva cu apa aceea maro-nie care curge prima dată după ce nu ai mai dat drumul demult la robinet. Bleah! Las-o însă să curgă puțin și vei vedea că apar și lucrurile bune!

### **De ce nu putem vorbi doar despre lucrurile mai plăcute?**

Să discutăm puțin despre acest lucru. Chiar aşa, de ce nu putem?

Iată un indiciu: imaginează-ți că mă îndrept spre tine – eu, o străină – și îți spun: „Nu-i aşa că jucătorii de la FC Barcelona au strălucit aseară pe teren?“ Poate că vei fi de acord cu mine și îmi vei strângă mâna. Ne împrietenim pe loc și discutăm spontan despre salariul lui Leo Messi. Sau, dimpotrivă, dai ușor din cap și te întrebi cine e femeia asta nebună care tocmai te-a acostat.

Conversațiile mărunte se referă la faptul că ceri permisiunea să te implici într-un raport verbal și să porți o discuție pe o temă care interesează ambele părți.

## Conversațiile mărunte reprezintă încălzirea pentru discuțiile mai ample și mai serioase.

Adevărat, însă utilitatea lor este în continuare trecută cu vede-rea. Conversațiile mărunte au loc tot timpul și sunt de la sine în-telese – într-o măsură atât de mare încât nici măcar nu o conside-răm o formă specifică de comunicare, care are o mulțime de funcții.

Vom pune accentul pe aceste caracteristici unice și vom folosi mai multe comparații care să ne ajute să gândim mai bine. Iată-o pe prima dintre ele: conversațiile mărunte seamănă cu tofu – sunt ușor de digerat, presupun niște subiecte ușoare, sunt afabile, pot-trivindu-se foarte bine în orice context – la masa de Crăciun, la o conferință profesională sau la o competiție motorsport. Reflectea-ză puțin la asta!

Iată câteva puncte la care să ne gândim:

- Nu există nicio altă formă de comunicare mai importantă decât conversațiile mărunte.
- Îți plac discuțiile mărunte. Da, îți plac. Da, chiar și în cazul în care discuți cu necunoscuți, care la prima vedere te res-ping. Îți voi arăta cum să gestionezi asemenea situații.
- Este posibil să te simți cuprins de o anxietate socială, dar nu trebuie să rămâni într-o asemenea stare. Ai și alte temeri în viață, pe care trebuie să le depășești. Îți amintești de lecțiile de înnot?

Cartea de față abordează multiplele fațete ale conversațiilor mărunte – o formă de artă a comunicării. Îți voi oferi îndrumări care i-au ajutat pe clienții mei și de care este foarte posibil ca și tu să ai nevoie dacă vrei să îți redobândești increderea și confortul în diferitele contexte sociale. Vei face cunoștință cu persoane pre-cum Leo și Ben, care mie mi-au fost niște dascăli importanți. De asemenea, în bibliografie am inclus câțiva autori pe care li consi-

der foarte buni. Nu uita însă că, în general, nu există reguli rigide; ideal este să ținem cont de anumite elemente mai degrabă de bun-simț (pe care probabil că îl ai deja).

Prin urmare, să începem explorarea acestei „ape maronii“ (sau tofu) din repertoriul comunicării noastre. În partea întâi („Elementele de bază“), vom pune accentul pe problemele cu care ne confruntăm atunci când purtăm conversații mărunte, oferind câteva sugestii referitoare la ceea ce putem face acasă, astfel încât să ne amplificăm confortul social atunci când ieșim și interacționăm cu alți oameni, în special cu necunoscuți. Vom vedea cum să abordăm diverși interlocutori cu care să inițiem o conversație măruntă și vom deprinde abilitatea de a o transforma într-o discuție reală.

În partea a doua („Fluență, carismă și confort în comunicare“), vom trece în revistă câteva aplicații concrete în contexte sociale, de exemplu cum să te prezintă în fața altora, cum să porți o conversație măruntă cu mai multe persoane și – cel mai important – cum să ieși din scenă cu grație.

Da, iată că începe să curgă și apă limpede! Cartea de față propune o abordare de tipul „picturii cu ajutorul numerelor“ – mai exact, instrucțiuni explicite legate de ceea ce să faci și când anume. Unii dintre voi vă veți reaminti pur și simplu niște lucruri pe care le știți deja, dar dacă în ultima vreme v-ați simțit cuprinși de anxietate socială, merită să treceți din nou în revistă pașii specifici. Alții, în special aceia care au trecut prin transformări profunde în viața socială, își doresc foarte tare să învețe exact elementele de bază. Este vorba despre instrumente care să te ajute să te integrez în diferite grupuri și să legi prietenii, să îți conturezi viitorul și să îți construiești o comunitate. Putem vorbi oare de o perioadă în care să fi existat o nevoie mai mare de a discuta unii cu ceilalți?

Dincolo însă de nenumăratele sfaturi utile, mi-am propus însă un obiectiv mult mai amplu:

**Din punctul meu de vedere, conversațiile mărunte sunt sunetele care denotă faptul că oamenii s-au apropiat unui de ceilalți.**

Sunt sunetul celor care caută diverse moduri de a descoperi asemănări, de a împărtăși interese comune sau bunăvoiță, de a oferi prietenia – și nu pentru a ne urmări propriile interese, ci pentru că avem nevoie unii de ceilalți. Suntem însetați de contactul cu alte ființe umane. Conversațiile mărunte reprezintă un mecanism lingvistic care ne permite (mie și ţie) să îi transformăm pe alții (un necunoscut, un „altul“ care ne însărcină) în persoane care să facă parte din tribul nostru – cu alte cuvinte, în noi. Sarcina reală a conversațiilor mărunte este să le permită altora să te considere ca făcând parte dintre ei – și invers, pe tine ca fiind noi. Mai multe detalii vei găsi în capitolul 1. Este o sarcină destul de importantă.

Un ultim aspect de punctat: ca orice petrecere (sau conversație) bună, și cartea de față are o multitudine de propuneri pe care să le testezi, în funcție de gust. Așa că ia o farfurie, pune pe ea capitolele pe care îți le dorești și bucură-te de ele!

.....  
I

# Elementele de bază

## La ce ne folosesc conversațiile mărunte?

**ÎȚI DOREȘTI PRIETENI NOI? ATUNCI ÎNCEPE CHIAR ACUM SĂ ȚI-I FACII!**

Se spune că, în general, conversațiile mărunte sunt o pierdere de timp sau un rău necesar. Eu personal aş spune că sunt un lucru foarte bun. Să definim conversațiile mărunte ca pe un schimb verbal ușor, plăcut și sigur, care permite oamenilor să se cunoască puțin unii pe ceilalți înainte de a dezvolta relații mai solide. Când cunoaștem pe cineva, ne prezentăm, facem schimb de informații, ne dezvăluim interesele și căutăm subiecte comune de discuție. Cu cei pe care îi știm deja, ne împărtăşim sentimente, opinii, gume, bărfe și observații.

Conversațiile mărunte nu au neapărat un obiectiv în sine, fiind mai puțin important ceea ce spunem decât faptul că discutăm despre ceva (despre orice!) cu o anumită persoană. Acest gen de dialoguri au un rol esențial pe plan social și emoțional, contribuind astfel la închegarea societății în ansamblul ei.

**Conversațiile mărunte reprezintă limbajul relațiilor și al prieteniei.**

Și ție îți plac conversațiile mărunte. (Ooo, da, chiar îți plac!) Nu mă crezi? Fă următorul test:

Dacă te întâlnești cu un vecin pe stradă, te oprești să stai de vorbă cu el?

Schimbi câteva cuvinte cu tipul de la benzinărie, care te ajută să îți umpli rezervorul?

Bârfești când te duci la coafor?

Discuți vrute și nevrute cu prietenii vechi?

Despici firul în patru alături de colegii de serviciu?

Îți „omori timpul“ atunci când aștepți trenul pe peron?

Te „răcorești“ cu amicii?

Îmi vei spune cumva că urăști toate aceste lucruri? Cel mai probabil că nu. Doar că nu te-ai gândit până acum că situațiile descrise mai sus reprezintă ceea ce eu am numit aici „conversații mărunte“, esența fluxului de comunicare în plan social, care te ajută să păstrezi legătura cu cei care fac parte din comunitatea în care trăiești.

Ființele umane au tendința să se separe în categorii de tipul „noi“ *versus* „ei“ și de a favoriza grupul din care fac parte. Conversațiile mărunte contribuie la reunirea grupului, fiindcă ne percepem interlocutorii ca făcând parte din tribul nostru – din ceea ce numim „noi“. Discutăm cu o ușurință mai mare cu „oamenii noștri“ și suntem mai rigizi când interacționăm cu „ceilalți“, în prezența căror nu ne simțim foarte siguri.

Poți citi cartea *Behave*, a lui Robert Sapolsky, unde vei găsi o trecere amplă în revistă a cercetărilor pe acest subiect. Vei vedea, de asemenea, cât de înrădăcinate sunt în subconștient aceste categorii de tipul „noi“ *versus* „ei“. De exemplu, încă de dinainte să împlinești un an, poți face diferență între sexe și rase. În plus, observi dacă limba în care îți se vorbește sună diferit față de limba ta maternă. Evident, componenta deprinsă ne este cunoscută tuturor:

Trebuie să fii învățat să urăști și să te temi,

Trebuie să fii învățat de la an la an,

Trebuie să ţi se şoptească mereu în urechiușele tale drăguțe,  
 Trebuie să fii învățat cu atenție.  
 Trebuie să fii învățat să îți fie frică  
 De oameni ai căror ochi arată mai ciudat  
 Și de oameni a căror piele are alte nuanțe.  
 Trebuie să fii învățat cu atenție.

– extras din poemul *South Pacific*,  
 de Richard Rodgers și Oscar Hammerstein

Partea mai însășimântătoare se referă aici la „urechiușele tale drăguțe“. Diferența dintre „noi“ și „ei“ deprinsă încă de timpuriu este cel mai greu de depășit ulterior. Sapolsky scrie că luăm aceste decizii legate de cele două categorii într-o fracțiune de secundă, ele dictându-ne atitudinea și felul în care ne comportăm când facem cunoștință cu cineva. Și vorbim aici despre mecanismele discriminării, nu-i aşa? Și când spun „discriminare“, mă refer pur și simplu la faptul că facem o diferență. Însă în ce moment alegerile pe care le facem ajung să creeze o diferență? Bună întrebare...

Din când în când, vorbesc la telefon cu o prietenă din liceu, care a locuit întreaga viață într-un orașel din estul regiunii Washington. De la terminarea școlii, viețile noastre au pornit-o pe drumuri complet diferite – lucru care nu mi-a fost niciodată mai clar decât în anul 2016, în perioada când aveau loc alegeri prezidențiale.

**EU:** Și ce mai faci tu, Ellie?

**ELLIE:** Hm... o întrebare capcană! N-am murit încă, nu? Ți-ai scris pe peluza din fața casei numele lui Trump, când ai tuns iarba? (Ha-ha-ha!)

**EU:** Nu, eu nu, dar sunt sigură că tu da.

**ELLIE:** Și l-a scris cineva la tine pe stradă?

**EU** Nu, nu cred.

**ELLIE:** Mda... deși la tine acolo, în San Francisco, sunt mulți... aveți mulți din ăștia...

EU Te referi la oamenii de culoare, Ellie?

ELLIE: Da!

EU Răspunsul meu e „Da, avem.“

ELLIE: ... și tu... tu vorbești cu ei, nu-i aşa!?

EU Da, Ellie, vorbesc.

Din cuvintele și tonul vocii ei, Ellie transmitea cât se poate de clar că face diferență între „noi“ și „ei“.

Voi cita în cele ce urmează un pasaj din extraordinara carte a lui J.D. Vance, *Hillbilly Elegy*. Autorul, un provincial care a reușit să termine facultatea la Yale, s-a întors la un moment dat în Middletown, orașelul natal, și s-a oprit la o benzinărie.

Pe măsură ce îmi dădusem seama cât de diferit eram față de colegii mei de la Yale, ajunsesem să apreciez măsura în care mă asemănam cu oamenii de acasă de la mine. Pe de altă parte, conșientizam și conflictul interior declanșat de succesul meu recent. La una dintre primele mele vizite în orașul natal, după începerea cursurilor, m-am oprit la o benzinărie... femeia de la cea mai apropiată pompă a început să vorbească cu mine, observând că poartă un tricou cu însemnele facultății. „Mergi la Yale?“, am întrebat-o eu. „Eu nu“, mi-a răspuns ea, „dar nepoții mei da. Tu înveți acolo?“ Nu eram sigur cum să răspund. Era destul de stupid – nepotul ei mergea la școală la Yale, pentru numele lui Dumnezeu – iar eu mă simțeam și acum prost că fusesem admis la o universitate atât de prestigioasă...

Trebua să aleg: eram student la Facultatea de Drept de la Yale sau un puști din Middletown, cu bunici tipici din provincie? Dacă preferam prima variantă, puteam conversa puțin despre cât de frumos este în New Haven; dacă optam pentru a doua, ar fi trecut de partea cealaltă a baricadei și nu o mai puteam considera de încredere.

Dacă ești de părere că prejudecățile referitoare la diferențele personale – de orice tip ar fi ele – sunt periculoase, atunci ai fi interesat de un mecanism care să rezolve această distanțare socială, de un instrument aflat la dispoziția tuturor? Ei bine, este vorba exact despre conversațiile mărunte.

Cel care inițiază o conversație de complezență este în prima linie atunci când vine vorba de stabilirea unei relații cu „celalți“ – transformând totul într-un teritoriu mai sigur, în care toată lumea se simte binevenită. Poate fi distractiv pentru tine – la fel cum există o mulțime de motive pentru care îți se poate părea însăspământător: faptul că te simți ca și cum ai merge pe o frângie deasupra prăpastiei, în fața unei mulțimi, fără plasă de siguranță, în timp ce încerci să legi o relație cu o persoană care nu face parte din același grup cu tine.

Aceste diferențieri nu sunt însă permanente... ele se pot schimba cât ai clipi din ochi. O persoană din categoria „celalți“ poate ajunge să facă imediat parte din categoria „noi“. Și aici intervine arta subtilă a conversațiilor mărunte.

### **Iată rolul social al unei conversații: să transformi necunoscuții în prieteni.**

Dacă dăm dovedă de deschidere atunci când interacționăm cu necunoscuți, putem lărgi cercul confortului și al prieteniei. Conversațiile pot fi unele mărunte, însă impactul lor este unul foarte mare, tocmai fiindcă, cu ajutorul lor, negociezi începutul unei legături.

### **ARTA SUBTILĂ A CONVERSАȚIILOR MĂRUNTE**

Iată câteva dintre rolurile pe care le au conversațiile mărunte:

- De a strânge oamenii laolaltă.
- De a facilita înțelegerea și încrederea.
- De a găsi sau a confirma prietenii.