Только 2% разговоров заканчиваются своевременно

Независимо от того длится ваш разговор бесконечно долго или преждевременно обрывается, исследователи утверждают, что большинство наших разговоров приносят разочарование.

Вероятно, многим знакомо это ощущение затянувшегося разговора: будь то через дачный забор или у офисного кулера. А с другой стороны мы также сталкиваемся с разговорами, которые, на наш взгляд, заканчиваются преждевременно, оставляя неприятный осадок.
Исследование гарвардских ученых показало, что подобное разочарование от разговора очень распространено. Исследование, в котором приняли участие 992 участника, участвовавших в диалогах, показало, что менее 2% разговоров заканчивались тогда, когда этого хотели оба партнера. Эта цифра была удивительно стабильной, независимо от того, разговаривали люди с незнакомцем или близким человеком.
Авторы исследования считают, что это несоответствие является результатом классической “проблемы координации”, возникающей из-за того, что люди склонны скрывать свои истинные желания, в том числе, когда хочется, чтобы разговор закончился, пытаясь не показаться грубым.
Один из выводов в рамках исследования говорит о том, что изящное завершение разговоров - это сложный социальный навык со многими сложными механизмами: сродни финальному пируэту в танце или крещендо в музыкальном произведении. Это означает, что многие разговоры длятся дольше из-за вежливости и социальной солидарности, достигая компромисса, который может не устраивать ни одну из сторон, но который способствует избеганию оскорблений.

Говорите спокойно

Разговоры могут казаться простым действием, но на самом деле это невероятное искусство. Они включают в себя нашу навигацию между тысячами сигналов, реагируя мгновенно и соответствующим образом на тончайшие намеки.
Это происходит автоматически, почти бессознательно. И все же гарвардское исследование показывает, что 98% наших разговоров заканчиваются неумело: либо слишком рано, либо слишком поздно, и в результате приходим к неудовлетворительному результату.
Отчасти это объясняется тем, что мы скрываем свои желания друг от друга – это проблема координации. В то же время - это результат соблюдения правил, которые управляют тем, как мы разговариваем друг с другом, и тем, как эти правила заставляют нас сокращать или увеличивать длительность наших разговоров.
Согласно систематическому анализу разговора, даже разговоры на свободную тему следуют формальному порядку и набору правил. Хотя большинство из нас и не знают этих правил, но мы склонны следовать им автоматически, опираясь на знания, полученные в очень раннем возрасте.

Танцующий диалог

Чтобы понять, почему правила, регулирующие наши разговоры, приводят к тому, что они заканчиваются слишком рано или слишком поздно, полезно рассматривать разговор как совместную деятельность, в чем-то похожую на танец.

Точно так же, как партнеры в танго реагируют на мини намеки и подсказки, чтобы направлять свои движения, разговоры также включают в себя длинную цепочку микронастроек. И точно так же, как танго заканчивается на мажорной ноте, разговоры имеют тенденцию заканчиваться набором движений, которые помогают партнерам достичь взаимосогласованной конечной точки.

Участники разговора воспринимают и приспосабливаются к реакциям своего партнера. Выражение лица, смена взгляда, язык тела и даже кашель могут изменить траекторию речи говорящего. Это взаимное поведение усваивается очень рано: младенцы, которым всего несколько недель от роду, активно участвуют в поворотах головы - одном из основных правил разговора.

Эти правила также содержат набор социальных действий, которые подготавливают разговоры к тому, чтобы поладить в определенных направлениях. Вопрос: “Вы уже поели?” - это пример социального действия, и он используется как предварительный, чтобы пригласить кого-то на обед.

Некоторые действия требуют предварительной подготовки, например, когда люди деликатно спрашивают: “Могу я задать вам вопрос?” Только из этих примеров ясно, что многое из того, что мы говорим, является формальностью, которая естественным образом продлевает продолжительность наших разговоров.

Завершение

Чтобы закончить разговор и не показаться бестактным, часто используется социальное действие. Эти социальные действия называются “заключительными процедурами”, во время которых говорящие подтверждают друг другу, что они действительно выполнены. Произнесение “в любом случае” или “хорошо” в определенном тоне может помочь ускорить заключительную рутину.

Эти «заключительные процедуры» часто следуют за очень специфическими движениями. Сначала они требуют предварительного заключительного заявления, в котором объявляется о намерении закончить разговор. Это должно быть принято обеими сторонами, чтобы начался следующий этап, который, в свою очередь, может привести к знакомому разговорному завершению и окончательному прощанию.

Проблема в том, что заключительные процедуры имеют тенденцию отклонять разговоры от их идеальной точки завершения. Участник может начать процедуру закрытия разговора слишком рано после неправильного истолкования сигнала оппонента, например, когда тот говорит “в любом случае”, не намереваясь начинать процедуру закрытия. С другой стороны, правильно начатая заключительная процедура может занять несколько минут.

Гарвардское исследование раскрывает удивительный аспект нашего разговорного поведения, но его результаты не должны заставлять нас рассматривать большинство наших разговоров как бесконечные или слишком короткие.

Напротив, тот факт, что только 2% наших разговоров заканчиваются тогда, когда этого хотят оба участника, в некотором смысле является поводом для радости. Это означает, что остальные 98% вместо этого подчиняются ритму разговорного танца: участники разговора сотрудничают и реагируют на сигналы и подсказки друг друга.

Оригинальная статья: *The Conversation*- Only 2% of Conversations End When We Want Them To, February 2021
Перевод: Остренко Анна Александровна
Редакторы: Симонов Вячеслав Михайлович, Шипилина Елена Ивановна
Источник изображения: pixabay.com
Ключевые слова: психология, психология общения, социальная психология, здоровое общение, вежливость.

