

# ОГЛАВЛЕНИЕ

## **Глава 1. Один рот, но два уха..... 5**

Истинная взаимовыгода..... 9

Неосознанные препятствия ..... 12

Найдите золотую середину между  
своими и чужими потребностями  
и желаниями..... 22

Подумайте об эго, силе, самооценке  
и контроле..... 23

Будьте эгалитарны..... 24

Что делать, если они скучные... .. 26

**Глава 2. Стили, фреймы и уровни .....46**

Люди, эмоции и сердце .....49

Правильный фрейм.....60

Пять уровней слушания .....68

**Глава 3. Тяжелый труд учиться слушать .....88**

Активное слушание.....94

Эмпатическое отражение.....110

**Глава 4. Я вижу тебя, я слышу тебя .....128**

Ненужное дополнение .....129

Валидация .....138

Двухфакторные эмоции .....142

Подтверждающие ответы.....149

Шесть шагов к валидации .....155

**Глава 5. Читаем и анализируем .....168**

Эмоциональный интеллект .....169

Самопознание .....172

Саморегуляция .....177

Мотивация. ....180

Социальные навыки .....181

Я не это имел в виду!.....186

**Подведем итоги .....206**

## **ОДИН РОТ, НО ДВА УХА**

Представьте себе человека, который впервые пришел на прием к психотерапевту. Как будет складываться их общение? Клиент, вполне естественно, будет испытывать чувство незащищенности и нервозности: это его первый визит и он не до конца понимает, как тут все работает. Неужели его попросят лечь на кушетку и начнут задавать неудобные вопросы или откроют ужасную правду о прошлом?

Вот клиент входит в кабинет и садится, а психотерапевт начинает диалог с вопроса: «Что привело вас сюда?»

— Трудно сказать, — отвечает клиент и неуверенно объясняет, что хочет стать лучше,

но не ждет, что терапия исправит все его недостатки.

— Итак, видимо, вы не совсем понимаете, чего хотите, — говорит психотерапевт.

И тут клиента охватывают сомнения, а не напрасно ли он тратит время специалиста?

— Нет, не совсем. Я просто... Извините, я не знаю, как это все происходит. Вы, наверно, каждый день сталкиваетесь с людьми, у которых *серьезные* проблемы...

— Получается, вы не считаете, что ваши проблемы достаточно серьезны?

— Мм... Я не это имел в виду. Не то чтобы у меня были... проблемы, я просто хочу стать лучше, чем я есть сейчас, понимаете?

— Это нормально. Вам нечего стыдиться. Если вам нужна помощь, это не значит, что вы слабый...

Сеанс продолжается еще какое-то время, но уже в течение первых минут клиент решил, что больше не обратится к этому врачу за помощью. Почему? Для опытных читателей причина очевидна: психотерапевт *плохо* слушал. Давайте я объясню.

Во-первых, психотерапевт *говорит* клиенту про его чувства, описывает их, не интересуясь, правильно ли понял эти чувства и хотел ли вообще клиент, чтобы его чувства описывали. Все утверждения и умозаключения психотерапевта основаны на собственном представлении о ситуации, а значит, он не признает чувств клиента.

Досадно, что специалист не выслушивает клиента, а, игнорируя его желания, следует привычной модели разговора.

К сожалению, неумение слушать — распространенная проблема, и многие люди наподобие этого психотерапевта никогда не узнают, насколько плохо владеют навыком внимательного слушателя. Книга,

которую вы держите в руках, посвящена этому *простому*, но отнюдь не *легкому* навыку. Умение слушать — это ключевой элемент человеческих взаимоотношений! Но можем ли мы *научиться* слушать, если даже психотерапевты, в профессиональные обязанности которых входит работа с людьми и помощь им в трудную минуту, не всегда справляются с поставленной задачей? Конечно! И благодаря этой книге вы приобретете навык внимательного слушателя, а также узнаете о других, не менее важных навыках.

Неумение слушать не делает вас плохим человеком. Самосознание и понимание «метаразговора» — это навыки, которые можно развить и улучшить, кем бы вы ни были. Все мы немного эгоцентричны, поэтому, если от природы вы не являетесь хорошим слушателем, вам придется приложить усилия, чтобы им стать. Некоторые люди являются хорошими *слушателями*, при этом они плохие рассказчики или не

научились правильно выражать свои эмоции. Получается, что умение слушать — это отдельный навык, который вы можете развить уже сейчас.

Быть хорошим слушателем — значит внимательно и вдумчиво относиться к желаниям собеседника, погружаться в его мир. От этого выигрывают обе стороны, расширяются взгляды каждого участника разговора. Чтобы научиться слушать, важно понять, сколько выгоды это приносит.

## **Истинная взаимовыгода**

Благодаря книге Дейла Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» мы усвоили несколько советов, которые сейчас, спустя почти 100 лет после ее написания, кажутся очевидными.

Возможно, лучший из них — поощрять людей говорить о себе и даже хвастаться своими достижениями.

Вот что Карнеги пишет в своей книге: «Вы можете в течение двух месяцев завоевать больше друзей, интересуясь другими людьми, чем приобрели бы за два года, пытаясь заинтересовать других людей своей особой».

Оказывается, писатель был прав даже с биологической точки зрения. Исследование под названием «Раскрытие информации о себе действительно полезно», проведенное в 2012 году нейробиологами Дианой Тамир и Джейсоном Митчеллом из Гарвардского университета, показало, что стремление делиться личной информацией с другими является одной из важных человеческих потребностей.

Снимки головного мозга свидетельствуют, что, сообщая другим людям информацию о себе, мы испытываем ощущения, сходные с теми, которые возникают во время приема пищи или занятий сексом. Получается, что необходимость делиться своими мыслями заложена в нас природой.

Чтобы определить, насколько важна для испытуемых возможность рассказать о себе, исследователи предлагали скромное финансовое поощрение любому, кто вместо рассказа ответит на вопросы о *других* людях. Некоторые вопросы касались случайных тем, таких как хобби и предпочтения, некоторые же были посвящены особенностям личности, таким как интеллект, степень любопытства или агрессии.

Оказалось, что многие участники были готовы отказаться от денег, предпочитая финансовой выгоде возможность рассказать о себе. В среднем участники отдавали от 17 до 25 % своего возможного заработка, чтобы раскрыть личную информацию.

С помощью функциональной магнитно-резонансной томографии (фМРТ) удалось выяснить, какие части мозга больше всего возбуждаются, когда люди говорят о чем-то личном. Ученые зафиксировали повышенную активность в областях мозга, относящихся к мезолимбическому дофа-

миновому пути, связанному с чувством удовлетворения, которое мы получаем от еды, денег и секса. Эта повышенная мозговая активность возникает, даже если мы говорим о себе, когда нас никто не слушает. Гораздо более мощный эффект достигается, когда мы используем навык внимательного слушателя.

## **Неосознанные препятствия**

Если так важно быть хорошим слушателем, почему лишь немногим удается стать им? Вместо того чтобы думать, каких навыков или качеств вам не хватает, поразмышляйте о том, что мешает вам по-настоящему слушать другого человека. Никакие навыки не помогут, если мы слепы и придерживаемся ложных убеждений, которые мешают реальному общению и сопереживанию. Это все равно что иметь лодку и быть опытным моряком, но бояться воды.

Давайте подробнее поговорим, какими могут быть эти препятствия.