

Услышать и понять

Майкл
Соренсен

Основа
доверительных
отношений

МИФ Саморазвитие

Майкл Соренсен
Услышать и понять

«Манн, Иванов и Фербер»

2017

УДК 159.99
ББК 88.50

Соренсен М.

Услышать и понять / М. Соренсен — «Манн, Иванов и Фербер»,
2017 — (МИФ Саморазвитие)

Как часто мы слушаем другого человека, но слышим лишь слова, а не стоящие за ними эмоции и переживания. Книга Майкла Соренсена поможет вам приобрести навык валидации – эмпатичного слушания. Вы научитесь лучше понимать людей, сможете наладить и укрепить контакты, а также наполнить свою жизнь новым содержанием. Для широкого круга читателей. На русском языке публикуется впервые.

УДК 159.99

ББК 88.50

© Соренсен М., 2017
© Манн, Иванов и Фербер, 2017

Содержание

Введение	6
Часть 1. Сила валидации	10
Глава 1. Почему валидация стоит вашего времени	10
Конец ознакомительного фрагмента.	12

Майкл Соренсен
Услышать и понять
Основа доверительных отношений

Издано с разрешения Michael S. Sorensen c/o Autumn Creek Press, LLC

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© 2017 Michael S. Sorensen

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, distributed, or transmitted in any form or by any means, including photocopying, recording, or other electronic or mechanical methods, without the prior written permission of the publisher, except in the case of brief quotations embodied in critical reviews and certain other noncommercial uses permitted by copyright law. For permission requests, please contact to the publisher at the email address below support@m-i-f.ru

© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2020

* * *

Введение

Помните: каждый, кого вы встречаете, чего-то боится, что-то любит и что-то потерял.

Харриет Джексон Браун¹

– Ты откуда родом?

– Я выросла в Калифорнии, но живу здесь уже пятнадцать лет. А ты?

Мы сели в машину и отправились в местное кафе на первое свидание. У моей спутницы выдался тяжелый день на работе, и я решил ограничиться непродолжительной встречей: посидим полчаса, получше познакомимся, и если все сложится хорошо, договоримся встретиться в выходные.

Мы болтали о пустяках, но я сразу же почувствовал, что собеседнице дискомфортно. Это было нечто большее, чем просто равнодушие, – она словно замкнулась внутри себя. Сутулилась, отвечала кратко и едва слышным голосом, оглядывалась по сторонам, словно пытаясь найти часы или повод уйти.

Неделю назад, во время знакомства, она показалась мне дружелюбной, общительной и поразительно жизнерадостной. Но девушка, что сидела сейчас напротив меня, казалась полной противоположностью. Ее словно не интересовали мои слова и вопросы. Она ясно давала понять, что не настроена беседовать.

Я пробовал удержать разговор на плаву, но через 10 минут сдался. Мы снова сели в машину, и я повез девушку домой. По пути я спросил о ее семье. После недолгого молчания девушка сказала, что это сложная тема. «Вот в чем дело», – подумал я. Мне казалось, что она не захочет продолжать беседу, но, к моему удивлению, «тихоня» разговорилась.

– Мои родители разводятся, – призналась она.

– Ого... – пробормотал я, и меня внезапно захлестнула волна сочувствия. – Мне очень жаль.

– Все хорошо, – неуверенно ответила девушка. – Я в порядке.

– Нельзя «быть в порядке», когда твои родители разводятся, – возразил я. – Это очень тяжело.

– Да, на самом деле ты прав, – быстро согласилась она, перестав притворяться. – Вдобавок я только что узнала, что папа женится на другой женщине и даже не пригласил меня на свадьбу. А ведь он расстался с мамой всего месяц назад!

– Серьезно?

– Да. Это ужасно. Иногда он присылает деньги, но для меня они как пощечина. Как будто деньгами можно что-то исправить! Как будто можно просто бросить нас с мамой! Мало того, теперь я узнала, что он женится на Гавайях и даже не приглашает на свадьбу своих детей!

– Да уж... – только и мог сказать я. Меня охватили потрясение, гнев и грусть одновременно.

Девушка делилась своими переживаниями еще несколько минут. Неожиданно она стала очень откровенной. После небольшой паузы я признался:

– Рейчел, мне очень жаль. Если честно, не представляю, каково тебе. Мои родители по-прежнему вместе. Наверное, тебе очень больно.

Девушка ничего не ответила, но я заметил, что ей стало легче.

– Знаешь, что хуже всего? – продолжила она. – Когда твоя лучшая подруга говорит, что ты должна «улыбаться, потому что так тебе станет гораздо легче».

¹ Харриет Джексон Браун (род. 1940) – американский писатель, автор многочисленных «книг для вдохновения». *Прим. ред.*

– Как будто это поможет! – с сарказмом и сочувствием сказал я и покачал головой.

– Вот именно! – воскликнула Рейчел. – И остальные говорят то же самое. «Могло быть и хуже» или «Ты справишься». Но я не идиотка. Я знаю, что рано или поздно смирюсь с этим. А сейчас мне бы хотелось услышать совсем другое!

– Это очень грустно, – согласился я. – Когда твоя жизнь разваливается на куски, подобные советы успокаивают меньше всего.

– Да, – со вздохом согласилась она.

Мы целый час просидели в машине. Рейчел не могла остановиться. Помимо развода родителей, пару недель назад она попала в серьезную аварию (к счастью, отделавшись лишь испугом), а ее младшей сестре диагностировали рак. Развод, разбитая машина, рак сестры – и все это в течение одного месяца! Я почувствовал, что Рейчел впервые открыто делилась своими трудностями с другим человеком.

Пока мы разговаривали, я старался признать чувства Рейчел. Я не только внимательно слушал и сопереживал, но и старался проникнуться ее ощущениями. Я чувствовал ее боль и не пытался ничего исправить. Я не давал советов и не просил ее «просто жить дальше». В тот момент я должен был донести до девушки, что ее обида, гнев и растерянность вполне естественны. Такие чувства легко понять. У Рейчел есть все основания – и огромная потребность – пережить их.

Наконец Рейчел замолчала.

– Спасибо, – сказала она через минуту. – Прости, что вывалила все на тебя. Не думала, что смогу поговорить об этом с другим человеком. Мне впервые за долгое время полегчало.

Я поблагодарил Рейчел за открытость и проводил ее до дома. На обратном пути я обдумал произошедшее. Свидание, которое поначалу показалось мне неловким и односторонним, обернулось удивительно сближающим опытом. Рейчел почувствовала, что может поделиться со мной самым важным. Я же ощутил настоящую любовь, заботу и сострадание. И все это лишь за час! Я говорю не о романтической любви, а о чувстве, когда ты понимаешь и заботишься о человеке на глубоком уровне. Тем же вечером я записал в своем дневнике:

Это было прекрасно – видеть, как в безопасной среде Рейчел раскрывается. Надеюсь, она ощутила мою любовь к ней после того, как я признал ее эмоции. Это было похоже на глоток свежего воздуха. Она наконец-то смогла вдохнуть. Она почувствовала, что ее услышали и поняли.

Мой момент озарения

То свидание изменило мою жизнь. Я понял, как важно признать и принять чувства чужого человека, – и это привело меня в восторг.

О валидации – способе признать эмоции другого человека, чтобы он почувствовал себя услышанным и понятым, – я впервые узнал от своего психолога и коуча. Мы встречались дважды в неделю как наедине, так и на групповых занятиях. Мы проработали все, начиная от конфликтов на работе, проблем в отношениях и заканчивая стрессом в повседневной жизни. В своей работе психолог старалась помочь людям жить искренне, насыщенно и глубоко. (Кстати, теперь я считаю, что каждому нужен хороший психолог. Я не шучу. Поверьте, это изменит многое.) Я быстро перенял принципы и практики, которые разительно отличались от правил жизни большинства людей. Чем чаще я применял их, тем увереннее и гармоничнее себя чувствовал. Возможно, вы уже догадались, что среди этих практик была валидация.

К моменту нашей встречи с Рейчел я уже многое знал о валидации. Я мог определить, что человек нуждается в ней, и практиковал ее для своих эмоций. Но я не подозревал, что она

так необходима людям! Когда стены гнева, разочарования и обиды Рейчел обрушились как по волшебству, у меня буквально открылись глаза.

В последующие месяцы я практиковал валидацию в общении с членами семьи, друзьями и коллегами. Темы варьировались от свиданий и браков до серьезных бизнес-решений, и во многих разговорах мне удавалось поддержать связь с собеседником.

Я продолжил практиковать новый навык, и его польза быстро дала о себе знать. Окружающие начали говорить что-то вроде «С тобой так легко!» и «Ты отличный слушатель». Понаблюдав за моей манерой общения, один из наставников заявил: «У тебя настоящий дар раскрепощать людей». Коллеги очень ценили мою дружелюбность и поражались моему умению улаживать конфликты.

Я рассказываю об этом не с целью потешить самолюбие, а чтобы доказать следующее: 1) у валидации есть заметные и широкие положительные последствия; 2) этим навыком может овладеть каждый. Я тоже не получил его при рождении, а научился, и люди это отметили. Я считаю, это очень ценно. Валидация улучшила практически каждую сферу моей жизни: личные и дружеские связи, контакты с коллегами и начальником, отношения с членами семьи и даже общение с незнакомыми людьми. И я хочу поделиться новым опытом.

В интернете не нашлось ни одной серьезной работы, кроме нескольких коротких статей о валидации. Люди пишут тома о том, как эффективно ругаться и как создавать поделки из кошачьей шерсти (я не шучу), но многосторонности и силе валидации посвящено на удивление мало книг!

Спустя полгода после свидания с Рейчел мне позвонил брат. Он переживал тяжелые времена и хотел посоветоваться. Рассказав о ситуации, он замолчал в ожидании ответа. Я по привычке хотел тут же подсказать решение, но вспомнил о последнем опыте валидации, то есть более эффективном подходе. По этой причине я удержался от советов и просто сказал:

– Знаешь, мне очень жаль. Представляю, как тебе нелегко. У меня произошло нечто подобное в прошлом месяце. Да... Тяжело.

Простые слова успокоили брата: я сразу понял это по его голосу. Брат рассказал, что думает о случившемся, и поделился возможными вариантами действий. В том числе и тем, который я собирался предложить. Похоже, он звонил ради поддержки, а не совета. Мы еще немного поговорили, пока брат не признался, что ему полегчало.

«Валидация – классная штука», – подумал я.

А затем мне пришла в голову удивительная мысль: «Что, если я напишу о ней книгу?»

«Очень смешно, – тут же отозвался мой внутренний критик. – Кто ты такой, чтобы писать книги?»

Однако мысль меня не покидала. Может, это и странно, но я был уверен, что должен написать об этом. Разве можно не поделиться с людьми принципами, которые так улучшили мою жизнь.

«Я не писатель, не ученый и не психолог, – подумал я. – С чего я решил, что люди ко мне прислушаются?»

Может быть, и не прислушаются. Но все равно мысль о книге не выходила из головы. Я должен попробовать! И если мой труд принесет пользу хотя бы одному человеку, затея себя оправдает. Наконец одним субботним утром я открыл ноутбук и начал писать.

Чего ожидать от этой книги

Как я уже говорил, я не психолог. Я никогда не консультировал звезд или CEO крупных компаний. У меня нет ученых степеней в области медицины. Если честно, я вряд ли чем-то выгодно отличаюсь от вас с точки зрения интеллекта, таланта и способностей. Но я собираюсь поделиться знаниями, накопленными за четыре года психотерапии и коучинга. Я собрал

выводы и лучшие практики более чем из 10 книг на схожую тему, сформулировал принципы более чем из 500 часов записей интервью с дипломированными профессионалами, а еще практиковал и дорабатывал эти подходы тысячу раз. Возможно, вам придется поверить мне на слово, пока вы не ощутите их выгоду сами. Поверьте, вы не пожалеете!

Вы наверняка заметили, что книга небольшая. Я хотел написать дополнительные (считай, ненужные) главы и истории, чтобы расширить ее. Все-таки на полках магазинов толстые книжки выглядят внушительнее. Но лично мне вряд ли бы понравилось читать 300-страничный труд о том, что можно уместить в 50 страниц. Поверьте, эта книга не страдает подобным недостатком.

Я сразу перейду к делу, чтобы вы могли приступить. Единственный способ проверить эффективность новых идей – опробовать на практике. Сделайте это. Начните применять их в своем общении. Я добавил истории и исследования в тех местах, где мне показалось это важным. Я очень хотел, чтобы эту книгу можно было прочесть быстро, например за выходные, и при необходимости возвращаться к ней.

Прежде чем вы погрузитесь в чтение, я хочу кое о чем предупредить вас. А именно: описанные принципы не решат всех жизненных проблем, не излечат от болезней и не сделают вас привлекательнее. Но они помогут наладить отношения, найти выход из эмоционально напряженных ситуаций, повысят вероятность того, что окружающие прислушаются к вашим советам и укрепят способность поддерживать знакомых в беде. Волшебное действие этих принципов я увидел и на себе, и на примере других людей. Со временем эти принципы станут частью и вашей жизни. Отнеситесь к ним серьезно – и вы не пожалеете!

Часть 1. Сила валидации

Глава 1. Почему валидация стоит вашего времени

Быть услышанным и выслушанным – одно из величайших желаний человека. Те, кто умеет слушать, – самые любимые и уважаемые люди.
Ричард Карлсон²

Прочитав эту цитату, многие наверняка подумают: «Разумеется, людям нравится, когда их слушают, – ничего нового. Пожалуй, если я овладею этим искусством, меня будут любить и уважать больше других». Вы правы – но это еще не все. Обратите внимание на вторую (и, на мой взгляд, самую важную) часть первого предложения: «Быть услышанным и *выслушанным* – одно из величайших желаний человека». Разграничение показывает, что эти два состояния не одно и то же. Как правило, люди хотят и того и другого.

Вам когда-нибудь доводилось говорить с человеком, который услышал вас, но плохо понял смысл ваших слов? Или понял, но не проявил никаких эмоций, не ощутил значимость ситуации? Он слушал, но не слышал. В общем смысле слух – это чувство (наши уши позволяют нам слышать звуки), но мы часто говорим: «Я тебя услышал», имея в виду: «Я тебя понял» или «Я понял, о чем ты говоришь». Мы нуждаемся именно в таких понимании и связи.

Возникает вопрос: как показать человеку, что вы слышите его? Здесь-то и начинается самое интересное. Лучшие слушатели не просто слушают. Они пытаются понять, а затем признают услышанное. Весь смысл в третьем пункте – это главный ингредиент успеха.

Не молчите – скажите что-нибудь!

Когда-то я встречался с девушкой, которая умела слушать, но совсем не разбиралась в валидации. Когда я делился событиями из своей жизни или проблемами, она молчала с безразличным видом. Когда я наконец замолкал, она смотрела на меня, словно спрашивая: «Все?».

Мое терпение лопнуло, когда однажды вечером я поделился с ней какой-то радостью. Закончив рассказ (и немного успокоившись, потому что обычно я не сдерживаю эмоций в общении), я посмотрел на девушку и увидел все то же безразличное выражение на ее лице.

– Класно! – заявила она.

И больше ничего.

Я немного подождал, надеясь, что она добавит: «Здорово!» или «И что ты сделал потом?». В общем, что угодно, чтобы я понял, что ей не все равно. Я говорил несколько минут, поэтому решил, что она не ограничится ответом, состоящим из одного слова.

Но... ничего.

Она снова посмотрела на меня с безучастным выражением лица (стоит признать, красивого лица) и наконец спросила:

– Что?

В смысле: что произошло? В ее понимании она ведь внимательно выслушала меня и даже ответила, пусть и одним словом. Чего мне еще нужно?

На том этапе отношений с ней я рассчитывал, а точнее буквально мечтал получить валидацию. Мне хотелось видеть, что она поняла и разделила мой восторг. Я рассказал ей историю

² Ричард Карлсон (1961–2006) – американский писатель, психотерапевт и мотивационный оратор. *Прим. ред.*

не потому, что люблю трепать языком. Я надеялся, что она разделит радость со мной. И что совместно пережитое чувство сблизит нас.

Вернувшись домой в тот вечер, я, как и все нормальные, продуктивные и ответственные люди, принялся бесцельно листать ленту в Facebook. И через пару минут наткнулся на статью Business Insider под заголовком: «Ученые подтвердили, что длительные отношения зависят от двух качеств». Название меня заинтриговало, и я погрузился в чтение.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.