

**#ЭКОПОКЕТ**

**Патрик Кинг**

**СЛУШАТЬ, ГОВОРИТЬ  
И СТРОИТЬ ОТНОШЕНИЯ  
ПРАВИЛЬНО**

**ЗАБУДЬТЕ ПРО ОДИНОЧЕСТВО  
И КОНФЛИКТЫ**



**THE  
BEST**



**Патрик Кинг**  
**Слушать, говорить и**  
**строить отношения**  
**правильно. Забудьте про**  
**одинокчество и конфликты**  
**Серия «#экопокет»**

*текст предоставлен правообладателем*

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=67723518](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=67723518)*

*Слушать, говорить и строить отношения правильно. Забудьте про  
одинокчество и конфликты: Питер; СПб; 2022  
ISBN 978-5-4461-2008-6*

### **Аннотация**

Устанавливайте честные, приносящие удовлетворение и поддерживающие отношения.

С этой книгой вы узнаете:

- Какие ошибки мы делаем, когда слушаем других.
- Как проявлять понимание и сочувствие.
- Как вести себя, чтобы другие чувствовали себя рядом с вами любимыми и видимыми.
- Как использовать чуткое общение и техники активного слушания.

Патрик Кинг – автор всемирно известных бестселлеров и тренер по социальным навыкам. Его сочинения основаны на различных источниках: научных исследованиях, академическом опыте, наставничестве и реальном жизненном опыте. Трудности в отношениях вдохновили его на поиск практических способов культивирования значимых взаимодействий.

В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

# Содержание

Глава 1	6
Истинная взаимовыгода	9
Неосознанные препятствия	11
Найдите золотую середину между своими и чужими потребностями и желаниями	18
Подумайте об эго, силе, самооценке и контроле	20
Будьте эгалитарны	21
Конец ознакомительного фрагмента.	23

**Патрик Кинг**  
**Слушать, говорить и**  
**строить отношения**  
**правильно. Забудьте про**  
**одинокчество и конфликты**

© ООО Издательство «Питер», 2022

\* \* \*

# Глава 1

## 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 кото-

рых 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 дофаминовому 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.

Наверняка вы сталкивались с собеседниками, которые не умели слушать. Как вы почувствовали, что они вас не слушают? Возможно, они были **неспособны уделить внимание потребностям других людей**. Были сосредоточены только на себе и своей жизни.

Хороший разговор похож на игру в теннис, где внимание одинаково распределяется между двумя сторонами. Общаться с человеком, который не может сосредоточить внимание на ком-то, кроме себя, это все равно что играть в теннис с соперником, который никогда не подает мяч должным образом или не отбивает его, после того как тот перелетает через сетку. Разговор превращается в монолог, беседу с самим собой или просто лекцию для невольного студента.

Так называемый «разговорный нарциссизм» на первый взгляд – обычный разговор, но при ближайшем рассмотрении становится понятно, что это два отдельных человека произносят монологи в непосредственной близости друг от друга! В некотором смысле хорошая беседа – это умирающее искусство, потому что люди сегодня чувствуют себя более изолированными, чем когда-либо прежде.

Однако многие не испытывают проблем с общением, они жаждут быть в центре внимания, хотят, чтобы их слушали другие. Ирония заключается в том, что такие люди могут превратить взаимовыгодный процесс в соревнование, добиваясь все большего внимания со стороны собеседника. Получается своего рода замкнутый круг, и со временем ситуация становится только хуже из-за ощущения, что вас не слышат или игнорируют. Использовать разговор только для того, чтобы привлечь внимание или удовлетворить свое самолюбие, – значит следовать плохой стратегии.

Вспомните, вы когда-нибудь ждали, пока собеседник замолчит, только для того, чтобы самому начать говорить? Если да, то вас, вероятно, можно обвинить в разговорном нарциссизме, то есть в неспособности полностью переключиться со своего внутреннего монолога на то, что думает или говорит другой человек. Дуэль из монологов – это тоже разновидность разговорного нарциссизма.

Итак, чтобы стать хорошим собеседником, поработайте над умением слушать: контролируйте свою жажду внимания

и не стремитесь перехватить инициативу во время разговора. Диалог следует рассматривать не как средство привлечения внимания, а как возможность с удовольствием поделиться им с кем-то другим. Цель – не борьба за первое место, а сотрудничество с союзником. Необходимо работать совместно, а не в одиночку, учиться, но не учить. Для некоторых из нас это может быть трудной задачей.

После неэффективного разговора люди могут почувствовать усталость, скуку или еще большее одиночество. Хорошая беседа, напротив, дает ее участникам нечто большее, чем простой диалог. Помните, сколько люди были готовы заплатить, чтобы быть услышанными и выговориться?

Получается, чтобы стать хорошим слушателем, необходимо временно забыть про собственные интересы и позволить «сиять» вашему собеседнику.

Пришло время заняться самосознанием и самоанализом. Социолог Чарльз Дербер тщательно изучил явление разговорного нарциссизма и считает, что оно может проявляться неосознанно. Многие думают, будто разговорные нарциссы – это те, кто кричит и доминирует в беседе, но все гораздо сложнее. Оказывается, даже одно слово может кардинально изменить ситуацию. Речь идет о том, что Дербер называл *реакциями поддержки* и *реакциями сдвига*, и о том, как они могут незаметно влиять на наш активный словарный запас.

Дербер говорит, что во время разговора человек оперирует проявляющими или привлекающими внимание иници-

ативами, которые подразделяются на активные и пассивные.

Давайте посмотрим на примеры обеих форм разговорного нарциссизма.

Активные проявляющие внимание инициативы предполагают реакцию поддержки, когда внимание остается на говорящем и на выбранной им теме. Например, можно задать вопрос о том, что только что было сказано. Реакции поддержки могут быть короткими выражениями согласия («Серьезно?», «Угу»), словами одобрения («это здорово!») или уточняющим вопросом («И что ты тогда сказал?»). Например:

– Я люблю французское кино.

– Какой твой любимый фильм?

Реакция сдвига – это, наоборот, активная привлекающая внимание форма ответа: нарцисс переключает внимание с собеседника на себя. Он будто хватается прожектор и направляет его в противоположном направлении.

– Я люблю французское кино.

– Да? А я вот никогда особо не интересовался фильмами. Хотя на днях я кое-что посмотрел в кинотеатре...

Это не значит, что реакции сдвига всегда неправильны. В определенном контексте они могут существовать, особенно если человек аккуратно пытается вернуться к прежней теме разговора. Реакции сдвига необходимы, чтобы привлечь к

себе все внимание, получить возможность рассказать о собственных чувствах. Но как часто вы используете этот прием?

В разговоре, где каждый из участников не умеет слушать, где каждый одержим реакциями сдвига, мы увидим не диалог, а постоянную борьбу за внимание. Собеседники пытаются удовлетворить свою потребность в самовыражении, но у них нет возможности быть услышанными. Вы можете и не заметить, что оказались втянуты в такое сражение, ведь со стороны этот вид взаимодействия будет казаться любопытным. На самом же деле он сильно мешает общению.

Более того, если плохой собеседник, постоянно использующий реакции сдвига, общается с очень чутким слушателем, который предпочитает реакции поддержки, то у первого может сложиться впечатление, что разговор идет отлично, ведь он все время получает поддержку. Второго же собеседника разговор, похожий на лекцию о чужой жизни, будет утомлять и тяготить.

А как насчет пассивного разговорного нарциссизма? Большинство людей знакомы с нормами социального поведения и этикета, поэтому они борются за внимание более изысканными методами. Один из таких методов – не предлагать реакцию поддержки, а просто выждать, когда поток слов собеседника иссякнет и можно будет переключить внимание на себя. То есть вы надеетесь, что у другого человека закончатся силы, и это позволит принять эстафету в разговоре. Это все равно что сидеть на дереве, ожидая, что добыча уста-

нет или уснет, — а это рано или поздно все равно случится, так что нужно просто караулить и ждать подходящего момента.

Вы когда-нибудь участвовали в разговоре, в котором собеседник никак не проявлял себя, не произносил даже коротких ответов из серии «да неужели?» или «ага»? Могло казаться, что он просто не понимает вас. На самом деле такой человек — пассивный разговорный нарцисс.

Нас учили, что невежливо болтать без умолку, нужно дождаться своей очереди, а потом уступить место другому. Отлично! Допустим, человек будет следовать этому правилу, но при этом не станет позволять своему собеседнику говорить больше. Отсутствие искренней ответной реакции быстро заставит собеседника думать, что он должен замолчать, — и тут наступает момент славы разговорного нарцисса. Пытаться подловить других на проявлении разговорного нарциссизма очень заманчиво, но лучше начать с себя и искоренить эту привычку. Вы не можете контролировать чужие действия, но можете контролировать свои. И вы можете научиться быть внимательным слушателем. Сделать вас таким слушателем — цель этой книги. А для других целей поищите книги по убеждению и гипнозу.

Ирония заключается в том, что именно тех, кто умеет хорошо слушать, уступать место в беседе и проявлять неподдельный интерес к собеседнику, мы считаем наиболее любопытными, харизматичными и заслуживающими внимания.



Так что разговорные нарциссы не добиваются своей главной цели – интереса со стороны собеседника. Как жаль. К счастью, существует несколько способов борьбы с разговорным нарциссизмом.

# **Найдите золотую середину между своими и чужими потребностями и желаниями**

Для этого прежде всего нужно понять, на чем вы сосредоточены и как смещается ваш фокус внимания. Смотрите на то, как распределяется время в диалоге. Только один человек говорит постоянно или же происходит обмен репликами? В разговоре требуется не просто выражать интерес к чужой жизни, а действительно забыть на мгновение о себе и искренне погрузиться в то, что сейчас говорит собеседник. Перестаньте думать о том, что ответить после, и сконцентрируйтесь на том, что говорят сейчас.

Не нужно стараться подогнать услышанную информацию под себя или переиначивать ее таким образом, чтобы она относилась к вам. Давайте больше реакций поддержки и боритесь с желанием переключить разговор на себя. Задавайте вопросы, чтобы собеседник мог рассказать побольше. Если выпал шанс побыть на авансцене, насладитесь этим моментом, но потом уступите место. Помните, чему нас учили в детстве? Нужно уметь делиться!

— Пока вы говорили, я вспомнил об одном событии, которое со мной произошло. И теперь я думаю, может быть, и с вами это тоже приключалось?

Человек, который это говорит, показывает, что готов делиться, а не перетягивать одеяло разговора на себя.

## **Подумайте об эго, силе, самооценке и контроле**

Те, кто больше всего хвастается, кто ревностно удерживает фокус внимания и говорит больше других, обычно оказываются наименее уверенными в себе людьми. Их потребность контролировать разговор происходит из жажды внимания и одобрения. Если вы замечаете, что используете разговор как способ удовлетворить свое эго, повысить самооценку или для того, чтобы вас заметили и поддержали, вам стоит научиться чувствовать себя комфортно, оставаясь и на заднем плане. Парадокс в том, что люди, которых мы считаем наиболее привлекательными и уверенными в себе, это те, кто не прилагает усилий, чтобы завладеть чьим-либо вниманием.

# Будьте эгалитарны

Как вы думаете, для чего на самом деле нужны разговоры? Некоторые представляют себя на трибуне, с которой вещают миру свое мнение, или поучают, или просто демонстрируют свое превосходство над людьми. Подумайте, *зачем* вы вступаете в разговор. Вам действительно интересно узнать что-то о стоящем перед вами человеке? У вас уже сложилось о нем какое-то мнение или же вы видите в нем аудиторию для своего выступления, спарринг-партнера, конкурента?

Хорошие слушатели живут настоящим моментом, они не отвлекаются на то, что их беспокоит, когда должны быть сосредоточены на собеседнике. Относитесь к разговору как к приятной возможности отдавать и получать что-то взамен, позвольте вашему собеседнику открыться настолько же, насколько вы открываетесь ему.

Часто ли случается так, что люди, с которыми вы общаетесь, знают о вас уже очень многое, а вы о них не знаете практически ничего? Это означает что поток информации явно односторонний, и вы монополизируете эфирное время. Вы задаете вопросы в разговоре? Вспомните, когда в последний раз задавали пять вопросов подряд?

Все это вновь подводит нас к наиболее ному навыку общения – умению слушать.

Те, кто блестяще владеет умением вести разговор, гово-

рят меньше, чем те, кто не умеет правильно общаться. Вашему эго это не понравится, но невозможно стать хорошим собеседником, если без умолку рассказывать шутки или истории, пытаясь произвести впечатление на окружающих. Чтобы стать хорошим собеседником, надо быть скромным, дружелюбным и интересоваться историями *других*

# 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.