



# Как общаться с пользой

и получать  
*от этого*  
удовольствие

**Элизабет Гуммесон**

---

Эффективный практикум  
от самого известного  
психолога Скандинавии

**#1**  
BESTSELLER  
В РАЗДЕЛЕ  
«ПСИХОЛОГИЯ»

Элизабет Гуммессон

**Как общаться с пользой и  
получать от этого удовольствие**

«Центрполиграф»

2011

## **Гуммессон Э.**

Как общаться с пользой и получать от этого удовольствие /  
Э. Гуммессон — «Центрполиграф», 2011

Один из самых популярных шведских психологов-консультантов, специалист по коучингу – психологическому тренингу Элизабет Гуммессон в своей книге предлагает читателю найти такой способ общения с окружающими его людьми, будь то коллеги, непосредственный начальник или друзья, родственники, дети, чтобы и личная жизнь, и профессиональная карьера были успешными. Автор не дает жестких рекомендаций, а ищет решения совместно с читателем, помогает обрести уверенность в себе на примерах общения, способного изменить вашу жизнь.

# Содержание

Предисловие	6
Часть первая	8
1. Что такое общение?	8
Всегда и везде	9
Какие виды общения мы фиксируем?	9
2. Невербальное общение	10
Вербальное и невербальное общение	10
Язык тела в мире	11
Разоблачающие жесты	12
Личный язык тела	12
Язык тела – зеркало души?	13
Лицо	14
Рот	15
Глаза	15
Голос	16
Тело	17
Мимикрия как способ общения	17
3. Активное слушание	18
Сердце слышит, но не говорит	19
Слушайте с симпатией или эмпатией	20
4. Ответная реакция	22
Что такое ответная реакция?	23
Когда использовать ответную реакцию?	23
Может ли ответная реакция навредить?	24
5. Открытые и закрытые разговоры	25
Закрытые разговоры: ограничения и инертность	25
Изменить мнение?	27
Для закрытых разговоров характерен смещенный фокус	28
Конец ознакомительного фрагмента.	29

# **Элизабет Гуммессон**

## **Как общаться с пользой и получать от этого удовольствие**

© Elizabeth Gummesson 2011 by Agreement with Grand Agency and OKNO Literary Agency, Sweden

© Перевод, ЗАО «Издательство Центрполиграф», 2013

© Художественное оформление, ЗАО «Издательство Центрполиграф», 2013

© ЗАО «Издательство Центрполиграф», 2013

*Все права защищены. Никакая часть электронной версии этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.*

## Предисловие

Первое, что делает появившийся на свет ребенок, – издает крик.

Новое человеческое существо словно возвещает: *я пришел!*

Затем следует, будем надеяться, долгая жизнь, и когда она подходит к концу, последнее, что нас покидает, – это слух. В промежутке между первым и последним вздохами большую часть нашей жизни занимает общение.

Почему я решилась написать эту книгу? Я хотела предложить вам руководство по выстраиванию успешных коммуникативных процессов, иначе говоря, общения с самим собой и окружающими вас людьми, которых вы встречаете регулярно (муж, жена, дети, партнер, начальник, коллеги, родные, соседи), и теми, с кем ваш контакт мимолетен (водитель автобуса, официант, секретарь).

Изучив и приняв на вооружение новые принципы общения в различных ситуациях – ясность, уважение, доброта, – я стала по-иному относиться к людям. Общение с людьми больше не связано для меня с негативными эмоциями, я научилась контролировать свои чувства даже в самых эмоционально взрывоопасных ситуациях. Теперь, в отличие от себя прежней, я спокойно воспринимаю критику, внимательно слушаю собеседника и открыто выражаю свои мысли и чувства.

Я стала лучше разбираться в своих потребностях, как и в потребностях окружающих. Я научилась говорить «нет», и никогда больше не позволю выпустить в себя отравленную стрелу. Новые принципы общения придали мне душевных сил, уверенности в себе как в специалисте, матери трех дочерей и жене.

Я на себе испытала все, о чем пишу в этой книге, применяя на практике свои же советы, как в личной, так и в профессиональной жизни. Иногда это было отчаянно трудно, а иногда легче, чем я ожидала, но в одном могу вас заверить: вам потребуется огромное терпение! Бывают дни, когда я, излучая оптимизм, предпринимаю попытки наладить эффективное общение и терплю неудачу. Главное – не сдаваться и пытаться снова и снова.

Есть одна важная вещь, о которой нельзя забывать: я не предлагаю готовых решений. Готовые решения удобны в применении, но их польза сиюминутна. Это все равно что есть фастфуд – вам кажется, что вы наелись, но проходит час, и ваш желудок снова пуст. Более того, ваш голод усиливается! Чтобы насытиться, вы должны есть здоровую пищу, медленно пережевывая и позволяя желудку переваривать ее столько, сколько нужно.

Таким образом, главная цель этой книги – помочь вам найти приемлемый для вас способ общения. Терпение, настойчивость и воля способны изменить вашу жизнь. У меня есть воля! Я отказываюсь тратить свою жизнь и свое драгоценное время на бесполезную суету. Я хочу наладить эффективное общение с окружающими и эффективные отношения!

Я, словно губка, впитываю все, что вижу и слышу. Может быть, это своего рода профессиональная болезнь, развившаяся после многих лет работы с людьми, общением, отношениями, но я поняла – люди интересуют меня не только по роду деятельности, этот интерес выходит за пределы моего офиса. Дружеская болтовня в кафе, кто-то сплетничает по мобильному телефону в метро – я обожаю разговоры! Мне нравится представлять себе, что отвечает собеседник на другом конце телефонной линии и какие отношения существуют между участниками разговора. Иногда я становлюсь свидетелем жарких споров между влюбленными – эмоциональными, язвительными. Один кричит, другой говорит чуть слышно. А я думаю: если бы они сделали паузу в разговоре и прислушались друг к другу, как много это значило бы для них. Ведь нужно всего лишь дать себе труд разобраться, что происходит в душе твоего собеседника.

Я слышу, как родители говорят с детьми, сотрудники магазинов с покупателями, подростки с друзьями, водители такси с пассажирами, дети с бабушками и дедушками, агенты по недвижимости с клиентами, малыши друг с другом и я сама с окружающими меня людьми.

Говорят, что все отношения находятся в состоянии либо прогресса, либо регресса, – что вы предпочитаете? Говорили ли вы людям, которые много значат для вас, о своих чувствах? Будучи психологом и помогая людям справиться с горем, я часто встречаю тех, кто не решается открыто выразить свои чувства. Многие лишились последнего шанса – близкие люди ушли из жизни, а они так и не успели сказать им о своей любви.

Какие невысказанные чувства таятся в вашем сердце?

Я бы хотела, чтобы перед тем, как приступить к чтению этой книги, вы завели себе записную книжку. Это может быть дешевая бумажная тетрадка или блокнот в вашем компьютере. Я предложу упражнения, и вам необходимо будет записывать свои мысли и умозаключения. У меня есть блокнот, в котором содержатся плоды моих размышлений, и он позволяет мне увидеть, насколько эффективно я выстраиваю общение с окружающими меня людьми и что следовало бы изменить.

– Как ты назовешь свою книгу? – спросила меня моя семилетняя дочь за завтраком, склонившись над тарелкой с кашей.

Она нашла листок с рабочим названием книги на кухонной двери. Я приколотила его туда, чтобы он постоянно был перед глазами и помогал мне обдумывать название.

– Может, назвать «Общение – золото...»?

В моем голосе звучит легкое сомнение, я жду, что ответит дочь.

– Но ведь молчание – золото, разве нет?

Несколько минут я молчу. Очевидно, бывают ситуации, когда лучше молчать, чем говорить, – в жизни каждого бывали моменты, когда лучше было бы держать рот на замке. Но в других ситуациях молчание не только неразумно, но даже опасно.

– Нет, больше нет, – отвечаю я наконец. – Теперь слова – на вес золота. Главное, правильно их выбрать. Они должны идти от сердца.

Надеюсь, друзья мои, эта книга научит вас, как это делать.

Начнем!

*Элизабет Гуммессон*  
*Стокгольм*

## Часть первая

### Успешное общение

#### 1. Что такое общение?

Общение – это обмен информацией. Используется также термин «коммуникация» от латинского *communicatio* – обмен, связь. Мы обмениваемся словами, мыслями, эмоциями, опытом, воспоминаниями, советами, мнениями, взглядами. В общении есть две стороны – передатчик и получатель. Один передает сообщение, другой принимает его. В этом процессе может участвовать группа людей.

За свою долгую историю человечество придумало множество способов общения. Когда-то на земле появился *Homo sapiens*, человек разумный. Шло время, и люди объединялись, приобретали навыки, эволюционировали. Поколение за поколением мы накапливали знания, приобретали новый опыт. Древние рунические письма, египетские иероглифы, почтовые голуби, спартанские скиталы – зашифрованные сообщения, передаваемые от человека к человеку, прообраз современной эстафеты.

Сегодня общение – неотъемлемая часть нашей жизни, причем поток информации увеличивается с каждым днем. Кто-то рассказывал мне, что средневековый человек за всю свою жизнь получал столько информации, сколько мы получаем по пути на работу.

Общение можно условно разделить на две категории: межличностное (или прямое общение) и массовое (или групповое). Когда ваш начальник сообщает вам об изменении вашего рабочего графика – это межличностное общение, но когда администрация города извещает о дорожных работах и путях объезда – это уже массовая коммуникация. Межличностное общение происходит между двумя людьми, массовое направлено на многих: от одного человека – группе лиц, от компании – большому числу клиентов или от ассоциации – ее членам.

Общение – это явление постоянное, оно вокруг нас 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Сеть фастфудов призывает нас покупать их гамбургеры; косметическая компания призывает покупать ее косметику, потому что мы этого достойны, и так далее, до бесконечности. Специалисты по рекламе придумывают броские слоганы, призванные донести до нас главную информацию о продукции.

В ту пору, когда я начинала работать на телеканале, шведское телевидение запустило проект по переходу на цифровое вещание, и коммуникация стала нашей основной задачей. Вместе с представителями других телекомпаний мы общались со шведами, стараясь объяснить им преимущества цифры. Проект этот длился три года, и за это время мы исколесили всю страну. Проект вызвал неоднозначную реакцию, и это естественно, ведь для того, чтобы иметь возможность смотреть телевизор после перехода на цифровое вещание, зрители должны были приобрести дополнительное оборудование, стоимость которого для многих была довольно существенна. Для того чтобы как-то снизить накал страстей и погасить недовольство, министерство культуры, инициировавшее проект, облекло его в розовое. Информационные буклеты, листовки, автобус, целый вагон метро, ручки, сувениры – все было розовым. Кто может разозлиться на розовое?

Как правило, массовое общение – это односторонняя коммуникация, где сообщение идет от передатчика получателю, но как этот последний воспринимает информацию – неизвестно. Каждый по-своему интерпретирует полученное сообщение. Поскольку все общение осуществляется на условиях получателя, реклама может принимать различные формы: информационное письмо, статья в газете (у меня есть знакомая, которая однажды решила прочесть газету



Dagens Nyheter от корки до корки: каждый заголовок, каждую статью, каждое рекламное сообщение; она читала в обычном темпе и не учитывала время, потраченное на еду, сон, туалет и так далее; итого на прочтение газеты ей понадобилось 14 часов чистого времени!). Проблем в одностороннем общении множество: читатель не понимает информацию или слушатель был невнимателен и не уловил половины сказанного, недопонял или не хочет понимать. Двустороннее общение включает в себя такой элемент, как обратная связь или ответная реакция. Например, сайт просит посетителей заполнить короткую анкету или газета публикует комментарии читателей на статью.

## **Всегда и везде**

Общение с нами всегда: когда мы выходим на первую работу, говорим о своих ошибках и недостатках, просим прощения и принимаем извинения. Оно с нами, когда учимся читать (кстати, вы знаете, что можете прочесть предложение и понять его смысл, даже если буквы в словах переставлены местами? Главное, чтобы первая и последняя буквы были на своем месте. Если вы напишете ОЕТЛЬ вместо ОТЕЛЬ, вы все равно прочтете это слово как ОТЕЛЬ, потому что мы читаем слово не буква за буквой, а воспринимаем как целое), считать и писать, когда проводим переговоры, торгуемся, покупаем дом или машину, звоним в службу поддержки клиентов, проводим совещания, представляемся, задаем вопрос и даем ответы. Общение заставляет нас изобретать что-то новое, играть, говорить друг другу о своей любви.

Общение не прекращается ни на минуту. Это справедливо для всех стран, всех народов и всех людей, вне зависимости от их социального положения, пола, возраста и цвета кожи.

Мы общаемся, чтобы наладить контакт.

Или разорвать его.

Любовь созидает, страх разрушает. Страх разъединяет.

Общение задействует разные органы чувств. Через слух мы воспринимаем звуковую информацию – голос, тон голоса, звуки музыки. Визуальную информацию – картинку, язык тела, знаки, символы и выражение лица – мы воспринимаем через зрение. Тактильную информацию – прикосновение, объятия, ласки – через органы осязания. Уловить аромат цветов, запах пищи нам помогают органы обоняния. Вербальное или речевое общение происходит при помощи голоса.

## **Какие виды общения мы фиксируем?**

Подумайте, с какими видами общения вы сталкиваетесь (видите, слышите, чувствуете) в течение дня? Утром вы слышите сигнал будильника, днем вас бомбардирует реклама, электронные письма, эсэмэски, совещания, разговоры, опять реклама, телепрограммы, книги, в промежутке вы успеваете поболтать с друзьями или коллегами, и так до самой ночи. Через ваш мозг проходят тысячи и тысячи сообщений. Некоторые отбраковываются, другие задерживаются.

Говорят, что процесс общения заметно ослабевает у пар на девятом году брака. Также мало внимания мы уделяем инструктажу по безопасности в самолете. Что происходит? Что с нами случилось? Неужели мы всерьез думаем, что эта информация для нас бесполезна? Мы уже столько раз слышали инструктаж в самолете, что пропускаем эту информацию мимо ушей, и точно так же с нашими вторыми половинами – мы уже так долго вместе, что ничего ценного для себя услышать не рассчитываем.

Я посвящаю эту книгу общению между людьми. Наша личность проявляется в наших отношениях с окружающими. Если вы начинаете по-другому общаться с самим собой, изменится и стиль вашего общения с другими.

## 2. Невербальное общение

Джон Ф. Кеннеди против Ричарда Никсона. США на пороге президентских выборов 1960 года, и все американцы прильнули к экранам своих телевизоров. Аргументы Кеннеди взвешенны и объективны, он излучает уверенность, а сшитый на заказ костюм подчеркивает его элегантность. Кеннеди, как говорят, телегеничен, и камера его любит. Никсон, напротив, вспотевший, бледный и небритый. На его лице ни капли студийного макияжа, костюм сидит плохо. Считается, что немаловажную роль в победе Кеннеди на выборах сыграл язык его тела: поза, мимика, жесты во время тех предвыборных дебатов.

С того времени формированию имиджа, методам подачи информации и языку тела стало уделяться большое внимание. За последние 50 лет были разработаны сотни курсов, лекций, книг, посвященных этим и другим вопросам.

Часть информации передается невербально, то есть не посредством речи. Поднятые брови, сморщенный нос, скрещенные руки или стиснутые зубы выдают страх, тревогу, раздражение, в то время как улыбка, руки, развернутые ладонями вверх, склоненная голова выражают теплоту и доброжелательность, стремление наладить контакт и дружелюбие.

Очень важно все время помнить о сигналах, подаваемых телом на подсознательном уровне. Они не должны противоречить вашим словам. Если язык тела подтверждает сказанное вами, собеседник может верить вашим словам.

### **Когда вы говорите:**

*Я вовсе не злюсь!*

Но выдвигаете подбородок, сужаете глаза и стискиваете зубы, смысл ваших слов противоречит языку вашего тела. Визуальное впечатление несет основную нагрузку. При личном разговоре это так же важно, как тон вашего голоса в телефонной беседе.

### **Когда вы говорите:**

*Очень вкусно...*

Но при этом в вашем голосе не слышно энтузиазма и вы старательно избегаете смотреть в глаза хозяйке, неуверенно ковыряя вилкой еду, вам вряд ли поверят, а когда вы откажетесь от добавки, станет совершенно ясно, что ваши слова – всего лишь дань вежливости.

### **Когда вы говорите:**

*Это не я, честно!*

И стоите, засунув руки в карманы, отводите взгляд от собеседника, вы уже проиграли, потому что в вашем голосе не хватает уверенности.

Если то, что мы выражаем вербально, не соответствует языку тела, мы теряем доверие собеседника и заставляем его расшифровывать наше туманное послание. Поверите ли вы себе, если скажете «да», но при этом отрицательно помотаете головой? Видите, как это усложняет ситуацию?

Я бы хотела остановиться на языке тела, чтобы дать вам представление о том, как это важно и сколь большой вклад язык тела вносит в формирование целостной картины в процессе межличностного общения.

## Вербальное и невербальное общение

По данным американских исследователей Альберта Мехрабьяна и Рэя Л. Бирдвистелла, которые независимо друг от друга изучали язык тела, сигналы, которые мы передаем невер-

бальным путем – тоном голоса (55 процентов), позой, движением глаз и выражением лица (38 процентов), – в сумме составляют 93 процента, то есть на вербальное общение остается всего 7 процентов.

Бирдвистелл также указывает, что в среднем мы говорим в день не более 10–15 минут.

Я также читала где-то, что мы говорим в день определенное количество слов – около шести тысяч, – и эта цифра справедлива как для мужчин, так и для женщин. Это означает, что, если день у нас в целом выдался спокойным и нам не удалось «выговорить» свой лимит, приходя домой вечером, мы звоним друзьям, чтобы облегчить этот груз.

Я вздыхаю, когда вспоминаю свои лекции. Иногда мне приходилось выступать в течение трех часов, а потом я летела в другой город и там выступала с двухчасовой лекцией. Если вышеназванная статистика верна, мне придется держать рот на замке несколько десятков лет.

Я слышала, что мы говорим со скоростью 100–200 слов в минуту (в зависимости от темпа речи) и думаем со скоростью 800 слов в минуту – наши мысли несутся вскачь. Если расчеты исследователей верны, то в среднем мы должны исчерпать лимит слов за один, максимум два часа. Я знаю, что наш современный язык более развит, но не перестаю удивляться, видя, как сегодняшние подростки используют в своем общении всего 700–800 слов, часть слов заменяя аббревиатурами.

## Язык тела в мире

Язык тела меняется от страны к стране, от культуры к культуре и от поколения к поколению. Я на четверть гречанка (а также на четверть норвежка и на половину шведка), это означает, что каждое лето в детстве я навещала своих греческих родственников. В Греции все было совсем не так, как в Швеции. Мои греческие родственники активно жестикулировали, размахивали руками, громко говорили, и язык их тела был совершенно мне непонятен. Я часто спрашивала маму: «Почему все так сердятся?» – а она объясняла мне, что они вовсе не сердятся, а просто разговаривают. Да, они были шумными и заметными, но это не мешало им быть счастливыми. Тогда я этого не понимала, для меня это не имело значения.

Когда я приезжаю в новую для меня страну и знакоюсь с новой культурой, я первым делом изучаю характерный для этого региона язык тела. Иногда определенный жест может означать что-то грубое, и его лучше избегать. Если я хочу выразить уважение к стране и живущим в ней людям, то должна постараться лучше понять их.

Порой даже мелочи могут быть важны: определенный стиль приветствия, нельзя прикасаться к человеку или смотреть ему в глаза, нельзя демонстрировать подошвы своих туфель, приветствовать кого-то прежде, чем он поприветствует тебя, или наоборот. В Индии люди определенным образом качают головой, и друг объяснил мне, что так они выражают понимание и согласие. В Таиланде, прежде чем войти в дом, необходимо снять обувь. В Израиле я погладила кого-то по голове. Это была ошибка, потому что я нарушила контакт человека с Богом.

Изучая традиции и обычаи другой страны, вы не только выражаете уважение, но и демонстрируете интерес к ее культуре, а это так интересно! Лучше открыть свое сердце людям и радоваться тому, какие мы разные, чем замкнуться в себе.

Существуют, однако, невербальные знаки, одинаковые для всех культур. Страх, радость, удивление, горе, гнев или стыд отражаются на человеческих лицах одинаково.

Взять хотя бы жест – большой палец вверх. Он имеет почти универсальное значение – *здорово!* Я сказала *почти* универсальное, потому что в некоторых странах этот жест имеет значение оскорбительное и его следует избегать.

## Разоблачающие жесты

Наши руки многое говорят о том, что творится у нас в голове. Например, если мы нервничаем, то часто вертим что-то в пальцах. Вспомним шведского короля Карла Густава и его странную пресс-конференцию, созданную им после выхода книги «Монарх поневоле». Эта скандальная книга вскрывает грехи молодости короля. Карл Густав решил дать достойный отпор инсинуациям и устроил пресс-конференцию в лесу. Пресса – журналисты, фотографы и сотрудник королевской PR-службы – кое-как разместилась на поляне. Речь короля была резковатой и отрывистой, время от времени он перемежал ее колкостями, пытаясь пролить свет на ситуацию.

В руке король сжимал ручку – классический трюк, призванный успокоить нервы и отвлечь внимание людей от трясущихся рук. Но король с ручкой посреди леса выглядел более чем странно.

Нервничающие лекторы или ораторы обычно меряют шагами сцену или смотрят в пол, не в силах заставить себя поднять взгляд и сфокусировать его на аудитории. Они перекладывают с места на место бумаги, что отвлекает слушателей и мешает им воспринимать речь. Если оратор нервничает, публика тоже будет нервничать.

Есть выход – держать руки за спиной, как делают пожилые джентльмены во время прогулки. Это показывает вашу открытость и позволяет держать руки под контролем.

## Личный язык тела

Язык вашего тела очень персонифицирован. Конечно, на вас может оказывать влияние ваше окружение, люди, вырастившие вас, или те, кто находится рядом с вами. У моей коллеги очень выразительный язык тела, и я заметила, что каждый, кому приходится с ней работать, через некоторое время невольно начинает копировать мимику и жесты, а также выражения. Я всегда с интересом наблюдала за этим процессом.

В большинстве случаев вы не обращаете внимания на язык своего тела, пока не увидите себя на видео или пока кто-то не укажет вам на это.

Некоторые люди энергично жестикулируют, размахивая руками; у других очень подвижные, выразительные лица; третьи более сдержанны и замкнуты. Они стоят спрятав руки в карманы брюк или прижав к бокам. По лицам таких людей мало что можно понять.

Некоторые из нас нуждаются в личном пространстве и не любят приближаться к другим, другие, напротив, предпочитают тесные контакты. Личное пространство – это минимум 50 сантиметров в радиусе. Внутри этой зоны мы допускаем детей, партнеров, родителей, может быть, даже близких друзей. Если к нам приближается кто-то другой, мы можем отреагировать физически: у нас начинает сильно биться сердце, мы выпячиваем грудь и отстраняем голову, наша кровь быстрее бежит по венам, уровень адреналина поднимается – мы готовимся убежать или остаться и присмотреться к чужаку.

У меня есть две подруги, которые всегда стоят очень близко, нарушая пятидесятисантиметровую границу. У меня всегда возникает ощущение, что меня приперли к стенке, но я молчу, потому что понимаю – они такие, какие есть, и на самом деле это не имеет значения. Однако если ко мне приближается незнакомый человек, я прошу его сделать шаг назад. Если вы тоже чувствуете дискомфорт, когда кто-то вторгается в ваше личное пространство, отодвиньтесь или попросите собеседника сделать это.

Некоторые ощущают дискомфорт при физическом контакте с собеседником, другие ничего не имеют против. Первым с трудом даются визиты к врачу для осмотра или к масса-

жисту, который прикасается к их телу. Такие люди в подобных ситуациях нередко срываются или начинают плакать.

Одним трудно поддерживать зрительный контакт, и они то и дело отводят взгляд, другие смотрят собеседнику прямо в глаза.

## **Язык тела – зеркало души?**

Тело ясно выражает эмоции, которые вы испытываете в каждый конкретный момент времени. Конечно, многие из наших движений чисто рефлекторные: например, вы отдергиваете руку от чего-то горячего или разводите руки, стараясь удержать равновесие. Если вы ослеплены, то прикрываете глаза рукой; если съели что-то кислое, кривите лицо; когда вы расслаблены, опускаете плечи; если видите что-то забавное, качаете головой. О таких движениях вы не думаете, они происходят сами собой.

Ваши движения, продукт вашего воспитания и влияния окружающих, а также вашего опыта, – это движения приобретенные. Да, сломать стереотипы движений сложно, но это возможно. Если вы приобрели дурную привычку теребить волосы, когда нервничаете, то можете более внимательно следить за собой и в следующий раз запретить себе поднимать руку. Это вопрос тренировки.

Когда я выступаю на телевидении, использую один незамысловатый трюк. Обычно когда я говорю, то сопровождаю свою речь активной жестикуляцией (спасибо греческим родственникам), а на экране телевизора, как известно, все выглядит несколько преувеличенным. Поэтому я сижу на руках, чтобы создать впечатление более спокойного человека, и мои жесты не отвлекают внимание зрителей от того, что я говорю.

Душа отражает радость и печаль. Это значит, что тело посылает сигналы страха, ужаса, горя, одиночества и ранимости, точно так же, как оно сигнализирует о внутренней гармонии, спокойствии, радости, симпатии, эмпатии и эйфории. Если мы понимаем язык тела другого человека, то можем общаться с ним на равных. А чем лучше мы понимаем язык собственного тела, тем яснее становятся его сигналы.

### **УПРАЖНЕНИЕ**

Возьмите свой блокнот в город, на работу или в автобус – в любое место, где вас будут окружать люди. Что вы видите? Какие сигналы передают люди, за которыми вы наблюдаете? Какие эмоции они выражают в автомобильных пробках, в супермаркете, в офисе, в тренажерном зале?

Станьте детективом и проявляйте интерес ко всему, что вы видите, – взглядам, жестам, звукам.

### **УПРАЖНЕНИЕ**

А теперь перейдем к вам. Когда закончите с наблюдением за другими, займитесь собой. Изучите язык своего тела: какие движения вы совершаете в течение дня? как вы сидите на совещании? какие сигналы подают ваше тело, когда кто-то замешкался у кассы? Результаты ваших наблюдений могут вас удивить.

Рассмотрим элементы тела, которые подают наиболее выразительные сигналы.

## Лицо

Лицо состоит из множества мышц, сокращение и растяжение которых приводит кожу в движение. Разные мышцы отвечают за разные выражения лица и, в свою очередь, за разные эмоции. Семь эмоциональных комбинаций универсальны для всех людей:

- Радость
- Горе
- Отвращение
- Страх
- Интерес
- Скука
- Удивление

К такому выводу пришел Пол Экман, американский психолог, изучавший корреляцию между выражением лица и эмоциями. Он объехал весь мир, стараясь выяснить, являются ли выражения лица не только кросскультурным фактором, а также характерны для глухих и слепых, взрослых и детей. Оказалось, что это справедливо для семи вышеперечисленных эмоций.

Пол Экман создал тренажер для распознавания микровыражений человеческих лиц, который используется для интерпретации выражений лица и идентификации лжи.

Говорят, что улыбка требует меньшей мышечной активности, чем нахмуривание. Не только потому, что улыбка задействует меньше мышц, а потому, что мышечное сопротивление при улыбке ниже.

Мышцы вашего лица никогда не перестают работать, независимо от того, спите вы или бодрствуете. Мышцы всегда активно реагируют на ваши чувства, мысли и перемену настроения. Морщины, появляющиеся на лице с течением времени, свидетельствуют о том, как много работало ваше лицо, а также о том, насколько хорошо вы ухаживали за кожей, и о генетической предрасположенности к морщинам.

Одна китайская пословица гласит, что по нашим лицам можно прочесть жизнь, которую мы вели и которую будем вести. Если у человека глубокие морщины на лбу, возможно, он часто задумывался, а человек с «гусиными лапками» у глаз часто смеялся. Люди, страдающие бессонницей, скрипящие зубами и мучающиеся головными болями, скорее всего, живут не настоящим, а прошлым. У гармонично развитых, уверенных в себе людей лица расслаблены.

У меня довольно много морщинок вокруг глаз, и я уже привыкла к ним. Ну, или, по крайней мере, принимаю их как данность. Однажды я сравнивала себя со своими ровесницами и мрачно спрашивала себя, почему у меня морщин больше. Сейчас я понимаю, что «гусиные лапки» – это линии смеха. Я не собираюсь прибегать к пластической хирургии, чтобы избавиться от морщин. Я хочу, чтобы мое лицо отражало те эмоции, которые я переживаю.

### УПРАЖНЕНИЕ

Подождите, пока останетесь одни, и подойдите к зеркалу. Внимательно рассмотрите каждую морщинку на своем милом лице. Скривите лицо, чтобы морщинки стали более заметными. Подумайте, почему морщинки у вас именно здесь. Какие эмоции ответственны за их появление?

Незадолго до того, как выйти на сцену и прочесть лекцию, я делаю гимнастику для лица. Я массирую лицо, широко открываю и плотно закрываю рот, кривляюсь. Все это помогает лицу расслабиться. Вы можете сделать то же самое перед совещанием или важным разговором. Попробуйте!

## Рот

Сжатые губы или искренний смех? Наш рот – это своего рода эмоциональный барометр. Я думаю, все мы смеялись в неподходящий для этого момент. У меня есть друзья – дикторы, ведущие выпуски новостей. Они читают свои тексты с серьезным выражением лица, стараясь не поддаваться попыткам коллег их рассмешить. Думаю, это невероятно трудно.

Улыбка незнакомца – это подарок. Стоит чаще улыбаться окружающим, ведь улыбка сближает. Улыбки помогают наладить контакты, навести мосты, обезоружить. Не правда ли, чудесно? Одно движение лица – и собеседник готов к открытому диалогу.

Но улыбка может принимать разные формы – от широко открытого рта до едва заметной усмешки. Я читала где-то, что существует почти два миллиона видов улыбок. При мысли о том, сколько времени займет изучение этого перечня, я не могу сдержать улыбку.

### УПРАЖНЕНИЕ

Конечно, я заставлю вас практиковать в улыбке! В следующий раз, когда выйдете на улицу или будете в офисе, а может быть, даже и в автобусе, **УЛЫБНИТЕСЬ!** Всем! Какими бы мрачными ни были окружающие. Улыбнитесь им.

Есть еще один интернациональный жест, в котором участвует рот, – это поцелуй. Романтический поцелуй доставляет вам неизъяснимое блаженство, несмотря на тот факт, что он ведет свое происхождение из далекого прошлого: по одной из версий, в древних племенах матери кормили грудных детей изо рта в рот, и якобы этот жест со временем превратился в поцелуй.

## Глаза

Моей подруге исполнилось сорок, и на вечеринке по случаю дня рождения она произнесла небольшую речь. Сказала, что возраст не имеет значения, и добавила:

– О том, насколько полную жизнь ведет человек, можно судить по глазам.

По-моему, очень точно подмечено. У счастливого человека глаза искрятся, а человека печального мы узнаем по потухшим глазам.

Одна из причин, почему я делаю то, что делаю, заключается в том, что я люблю смотреть, как загораются глаза людей, казалось бы потухшие много лет назад. Я смотрю в эти сияющие глаза и не могу насмотреться.

А вспомните малышей, которые переводят на вас глаза и тут же расплываются в смешной беззубой улыбке!

Иногда, бывает, посмотришь незнакомому человеку в глаза, и между вами тут же устанавливается безмолвный контакт, мы словно видим свои мысли, отражающиеся в его глазах.

Один взгляд может сказать больше слова.

**Ханна.** *Я работаю с тяжелобольными людьми, которые прекрасно сознают, что стоят на пороге смерти. Я навещала пациентку, которой невероятно трудно сделать даже глоток воды. Но сегодня ей это удалось, и она была так счастлива, что просто светилась от радости. Она не может говорить, но ее глаза сказали все за нее. Это был счастливый момент для нас обеих.*

Глаза человека, который хочет сказать что-то позитивное, имеют расширенные зрачки. Исследование, проведенное британскими специалистами, показало, что, когда женщинам показывают фотографии мужчин, они выбирают тех, у кого расширены зрачки.

Слегка изогнутая бровь выражает удивление или показывает, что что-то вызвало ваш интерес.

### ***Мой собственный опыт***

Мне вспоминается съемка для шведской газеты Expressen, в которой я однажды принимала участие. Фотограф хотел сделать несколько моих снимков на многолюдной пешеходной улице. Статья была чрезвычайно позитивной и рассказывала, кажется, о личностном росте. В тот день я упустила из-под самого носа квартиру в Стокгольме, которую очень, очень хотела снять, и потому чувствовала себя совершенно несчастной, но прочесть это можно было только по моим глазам.

– Эй, что случилось?

Фотограф сразу заметил, что в моих глазах нет радости, а чтобы выглядеть счастливой, нужно нечто большее, чем слабая улыбка. Камеру не обманешь. Может быть, в определенных ситуациях это неплохо, но в моем положении...

– Подумай о чем-нибудь веселом!

Он делал все, чтобы развеселить меня, но в конце концов я сказала, что уже счастлива настолько, насколько это возможно в моей ситуации. Фотограф вынужден был смириться, и мы сделали несколько снимков. На этих фотографиях мои глаза не сверкают от радости. По ним вы сразу можете сказать, что в тот день я была, что называется, не в форме.

Что касается квартиры, то мне неожиданно подвернулся очень удачный вариант, так что все кончилось хорошо.

## **Голос**

Голос – это не только слова, которые мы произносим, но и тон. Иногда мне встречаются люди, которые постоянно произносят «да» или «мм». Меня это нервирует. Они словно потопливают меня. Я не думаю, что эти люди в курсе, какое впечатление производят издаваемые ими звуки, поэтому можно, наверное, извинить их, если, конечно, эти звуки не мешают наладить эффективное общение.

Люди, которых одна мысль о публичном выступлении повергает в холодный пот, обнаруживают, что голос их начинает дрожать и ломаться. Помочь могут расслабляющие упражнения.

В других ситуациях тон голоса может выразить разочарование, хотя мы стараемся говорить нейтральным голосом. Чувствительный собеседник сразу уловит диссонанс, и не важно, какие слова мы будем при этом говорить.

Продавцы, предлагающие услуги или товары по телефону, должны иметь солидный, хорошо поставленный голос, но также очень важно следить за его тоном, который не должен выдавать стресс, сомнение, подозрение, страх.

То же касается всех, кто работает с клиентами. Ваш голос и интонации, в комбинации со словами, могут стать определяющим фактором для клиента. Многие специалисты, общающиеся с клиентами по телефону, надевают костюм, чтобы голос звучал более профессионально. Точно так же радиоведущие тщательно одеваются, делают прическу, чтобы сосредоточиться.

Мне нравится, когда я слышу в телефонной трубке дружелюбный и вежливый голос. Если же звонящий груб и резок, я прошу сменить тон.



## Тело

Вы можете себе представить, что в детстве мы использовали две тысячи различных движений, а когда повзрослели, у нас в запасе осталось всего лишь двести?

Число движений, которые мы обычно используем, ограничено, а интенсивность их умеренна. Мы ходим из комнаты в комнату вместо того, чтобы бегать, как дети, мы стоим и улыбаемся вместо того, чтобы прыгать и кричать, мы не бросаемся на пол и не вопим, если нам случается удариться, а просто потираем ушибленное место.

Звучит скучновато? Потому что так и есть. К сожалению, с годами уровень нашей активности падает. Каждый, кто бывал на концерте в Швеции, знает, что зрители могут прийти в экстаз, даже ни разу не подпрыгнув, в то время как в Южной Европе зрители поднимают настоящий ураган. Они прыгают, пляшут, кричат, хлопают в ладоши.

Я думаю, что нам, людям, нужно больше музыки, больше песен и танцев, больше движения, чтобы чувствовать себя по-настоящему счастливыми. Посмотрите на участников телекурса по танцам. Они говорят, что это было лучшее время в их жизни и что благодаря танцам они чувствовали себя замечательно, несмотря на то что всю прошлую неделю отрабатывали только румбу 23 часа в день.

Несомненно, что язык тела играет важную роль в общении. Но я также уверена, что мы немного преувеличиваем важность движений и поз. Мы привыкли считать, что, если человек стоит со скрещенными руками, он замкнут, сдержан и решителен. Но это может быть всего лишь привычка.

Исследования социальных психологов показывают, что нельзя каждого, кого просят сказать правду и кто отводит при этом глаза, автоматически записывать в лжецы. Такое поведение может говорить о внутренней неуверенности и дискомфорте.

Напоминали ли вы себе когда-нибудь о необходимости опустить плечи? Или, может быть, советовали это тем, кто находился в стрессовой ситуации? Опуская плечи, вы выдыхаете и осознаете, как устали.

Один знакомый сказал мне как-то, что чем больше сложных ситуаций в жизни, тем напряженнее у нас пальцы ног, они словно скрючиваются. Но стоит заговорить о прошлом, как ваши ступни расслабляются. Понятия не имею, откуда он это взял, но я готова поклясться, что ваши пальцы сейчас напряжены.

Многие из моих клиентов, несущих тяжелый эмоциональный груз, замечают, как реагирует их тело на воспоминания о прошлом. Иногда на них наваливается огромная усталость, расстраивается или, наоборот, исцеляется желудок, проходят хронические головные боли. Преодолев препятствие, они чувствуют себя лучше, чем когда-либо.

## Мимикрия как способ общения

Копируя движения тела или позу собеседника, вы значительно быстрее располагаете его к себе. Если он сидит, оперев подбородок на правую руку, вы можете сделать то же самое. Если он откинулся на спинку кресла, поступите так же. Ваш собеседник будет уютнее чувствовать себя в вашей компании, и разговор будет более эффективным.

Такое копирование особенно важно в процессе переговоров, оно способствует установлению взаимного доверия, ведь язык тела играет куда более важную роль, чем мы могли подумать. Защищенный человек – это доверяющий человек, а доверяющие люди заключают сделки.

Но не стоит копировать каждый жест собеседника, это не сработает. Действуйте аккуратно и спокойно. Попробуйте это на практике и увидите, как изменится ваше общение!

### 3. Активное слушание

*Расскажи мне об этом!* Волшебные слова.

Они не только воплощают в себе интерес, любопытство, теплоту, надежду и любовь, но также подразумевают развитие, дружбу, единение и щедрость.

Если кто-то просит вас поделиться своими мыслями, вы чувствуете себя легко, раскованно, вам приятно, что вас заметили и вами заинтересовались.

«Расскажи мне об этом», – говорит ваш собеседник, выражая готовность выслушать вас.

Уметь слушать – это своего рода искусство, требующее определенной смелости. Ваше внимание – это подарок, оно помогает развивать отношения, воспринимать новую информацию. За ним кроется желание пересмотреть свои взгляды, произвести переоценку взглядов и ценностей.

Активное слушание – это неотъемлемый элемент разговора. Каждый принимает активное участие в разговоре. Как только мы перестаем слушать, контакт с собеседником обрывается и наше внимание фокусируется на чем-то другом.

Позвольте мне привести конкретный пример.

Много лет назад мой друг, назовем его Свен, пережил большое горе – после продолжительной болезни умерла его жена. В душе Свена образовалась пустота. Как раз тогда, когда ему требовались силы, – он должен был вести хозяйство и воспитывать сына. Прошли годы, жизнь Свена вернулась в нормальное русло, хотя он по-прежнему горевал о жене (горе – это не болезнь, которую можно вылечить; горе нужно пережить).

Много лет спустя в клубе знакомств, на встрече, устроенной для вдов и вдовцов, он познакомился с женщиной. Она, как и Свен, жила одна и воспитывала дочь. Ее муж умер за пять лет до этого, и не проходило дня, чтобы она не вспомнила его. Она постоянно говорила о своем горе, о том, как тяжело одной воспитывать ребенка. Несколько раз в неделю она навещала могилу мужа, чтобы привести ее в порядок и посадить цветы. Когда Свен пытался рассказать ей о своей потере и о том, как он жил все эти годы, она не слушала его. Через некоторое время Свен устал от этого и от того, что все их разговоры вертелись вокруг ее покойного мужа, ее горя и ее визитов на кладбище. А как же его горе? Разве оно менее глубоко? Разве только она одна на земле тоскует по близкому человеку, ушедшему из жизни?

Между Свеном и его знакомой участились конфликты. Когда она заговаривала о своем горе, Свен отключался и не слышал ни одного ее слова.

Когда Свен позвонил мне, он был в отчаянии и нуждался в помощи. Я напомнила ему о том, как важно слушать других. Может быть, ему стоит внимательно выслушать свою знакомую, показать, что она много значит для него и что он понимает ее чувства. Может быть, тогда она поймет, что кроме прошлого есть еще настоящее и будущее.

Тогда Свен сможет сказать ей, если захочет, какие чувства в нем вызывают ее разговоры о муже и что ему тоже хотелось бы поделиться с ней своими мыслями. Так им удастся построить отношения, в основе которых будет понимание, сочувствие и уважение.

***Что происходит с вами, когда кто-то слушает вас?***

- Вы растете как личность, потому что ваши слова значимы для кого-то; кто-то предпочитает слушать именно вас. Вы осознаете свою важность.
- Вы начинаете принимать более активное участие в социальном общении.
- Вы учитесь выражать свои мысли.
- Вы начинаете воспринимать себя серьезно, и другие воспринимают вас серьезно.
- Ваша самооценка растет, как и самоуважение.

## Сердце слышит, но не говорит

Когда я проходила курсы для психологов, помогающих справиться с горем, я увидела замечательный символ. Представьте себе сердце – большое алое сердце. У него два уха, чтобы внимательно слушать, но нет рта.

Мне нравится это безмолвное сердце, потому что оно означает: я буду слушать, но не буду вмешиваться, не буду перебивать, высказывать свое мнение. Я буду просто слушать то, что ты говоришь.

Умение слушать и слышать – важное качество, оно безусловно и бескорыстно. Слушать – не значит оперировать полученной информацией, это значит просто быть рядом с другим человеком, предоставлять ему пространство для выражения своих мыслей, чувств и идей.

Когда мои клиенты самостоятельно находят решение своей проблемы, они от души радуются. Люди, пережившие горе, сами справляются со своими эмоциями и сбрасывают с плеч многолетний тяжкий груз. Ситуация, вызвавшая горе, теперь воспринимается ими как часть жизни, как период, имеющий начало и конец.

### *О чем стоит подумать, когда вы учитесь слушать*

- Смотрите в глаза собеседнику. Так вы показываете ему, что воспринимаете информацию. Я не имею в виду, что вы должны сидеть не сводя с него глаз, просто покажите, что вы внимательно слушаете.

- Хорошо, когда и тот, кто говорит, и тот, кто слушает, находятся на одном уровне. Вы можете оба сидеть или стоять. Иначе тот, что стоит, будет иметь преимущество и разговора на равных не получится.

- Избегайте звуков вроде «м-м-м».

Вы видели телевизионные интервью, когда репортер кивает и мычит, слушая собеседника? Я видела, и меня это каждый раз нервирует. Подтверждайте, что вы слышите собеседника, другими способами – задавайте вопросы, кивайте. Мычание нервирует говорящего, ему кажется, что собеседник подгоняет его или вовсе не слушает.

- Не забывайте про язык тела. Пусть он будет нейтральным и открытым. Не стоит скрещивать руки или качать головой. Очистите свой ум от посторонних мыслей и сконцентрируйтесь на собеседнике.

- Не теряйте концентрацию внимания. Вне зависимости от того, что вы слышите, продолжайте слушать. Если вы чувствуете, что вам трудно сосредоточиться, попросите минуту на то, чтобы собраться с силами. Помните о своей роли активного слушателя.

**Кристина.** *Замечательно, когда есть возможность поговорить с кем-то и снять груз со своих плеч. Не спорить и не выслушивать советы, а просто излить душу. Это так же полезно для души, как йога для тела.*

### УПРАЖНЕНИЕ

Время для небольшого упражнения! Во время следующего разговора попрактикуйтесь в активном слушании. Если заметите, что вы отвлекаетесь, постарайтесь сосредоточиться и вернуться к разговору. Трудно? Попробуйте снова, и с каждым разом вам будет все легче.

### УПРАЖНЕНИЕ

Теперь попробуем видоизменить предыдущее упражнение и сделать обратное. Я хочу, чтобы вы прислушивались ко всем мыслям, всплывающим во время разговора. Сядьте рядом с коллегой или другом, попросите его рассказать вам что-нибудь, а сами сосредоточьтесь на

всех мыслях, что придут вам в голову во время разговора. Если друг рассказывает вам о том, как ел на обед спагетти с соусом болоньезе, вы можете вспомнить свой обед или поездку в Италию. Вы можете даже думать о цвете рубашки своего друга. Через минуту вспомните все мысли, которые пришли вам в голову, и вы убедитесь, что их будет немало.

## **Слушайте с симпатией или эмпатией**

Симпатия – это понимание, внимание к чувствам и мыслям другого человека, но несколько отстраненное. Вы сочувствуете собеседнику, но не принимаете его переживания близко к сердцу.

Эмпатия – это интуитивное понимание другого человека, его чувств. Это способность поставить себя на его место, дистанцировавшись от собственных эмоций, тогда как симпатия подразумевает включение ваших чувств.

Чтобы слушать с эмпатией, вы должны быть открыты и готовы к сопереживанию. Вы забываете обо всем, что не имеет отношения к разговору, – о ваших планах, встречах и мыслях. Единственное, что имеет значение, – это чувства другого. В этой ситуации ваши личные суждения, ценности, мнение, советы не важны.

### **Если вы слушаете с эмпатией, вы не можете сказать:**

*Я понимаю.*

*Я знаю, что ты чувствуешь.*

*Я был в такой же ситуации.*

*Позволь мне рассказать тебе о том, что случилось со мной.*

Потому что это означало бы, что вы слушаете с симпатией, не погружаясь в чувства и мысли другого, и демонстрируете понимание, стремясь поделиться своим опытом.

Очистите свой ум от суждений, интерпретаций и ценностей, временно забудьте про свои потребности, чувства, желания и сосредоточьтесь на потребностях, чувствах и желаниях вашего собеседника.

### **Слушая с эмпатией, не забывайте о следующем:**

- Уделяйте собеседнику все свое внимание.
- Фокусируйтесь только на нем и временно забудьте обо всем остальном.
- Дайте собеседнику время, чтобы рассказать обо всем, что его волнует.
- Не торопите его. У каждого из нас свой собственный ритм. Если вы не будете подгонять своего собеседника, он будет чувствовать себя более комфортно.
- Если вы хотите высказать свое мнение, делайте это при помощи вопросов. Например, вместо того, чтобы сказать: «Я понимаю, что, когда человека оставляют так, как тебя, он переживает стресс», – спросите: «Что ты чувствовал, когда тебя оставили?».

### **Вопросы, которые вы можете задать в процессе активного эмпатического слушания:**

*Что ты видел?*

*Что ты слышал?*

*Что ты пережил?*

*В чем ты нуждался?*

*В чем нуждаешься сейчас?*

*Чего ты хочешь?*

*Что я могу для тебя сделать сейчас или позже?*

Это может оказаться сложнее, чем вы думаете, потому что выстраивание более близких и глубоких отношений требует определенных усилий, но я уверена, что это стоит того.

### ***Мой собственный опыт***

Как вы можете себе представить, я стараюсь развить у себя и членов моей семьи навыки активного эмпатического слушания. Я предпочитаю писать только о том, что попробовала сама. Мы много практиковались и научились определять, чего хотим от разговора, – получить совет, быть выслушанным или просто иметь возможность рассказать что-то.

Выработка навыков слушания приводит к чудесным переменам. Теперь мы сразу замечаем, если кто-то из членов нашей семьи опечален, сердит или раздражен. Все собираются вокруг «пострадавшего», как мухи возле банки с вареньем. Мы демонстрируем свою готовность оказать поддержку и стараемся выяснить, что можно сделать. Это касается и взрослых и детей. Когда мне грустно, я нуждаюсь в утешении, но если я рассержена или раздражена, мне нужно пространство, в таком состоянии я предпочитаю побыть одна. Мои дочери быстро это усвоили, и, когда обстановка накаляется, они спрашивают: «Хочешь пообниматься или нет?» Когда я рассержена, мне нужно выпустить пар и поворчать, мне нужен кто-то, кто выслушал бы меня без комментариев. Точно так же я знаю, как ведут себя мои дочери в разных ситуациях, и могу отреагировать адекватно.

P. S. Между прочим, как вы думаете, почему у нас два уха и один рот? Чтобы слушать в два раза больше, чем говорить? Мне нравится эта мысль.

## 4. Ответная реакция

Чтобы пояснить, что я имею в виду под ответной реакцией, расскажу о разговоре, который произошел между мной и моей младшей дочерью зимой 2010 года.

### *Мой собственный опыт*

Время ужина, и в кухне витают аппетитные запахи. Я готовлю цыпленка по-тайски с рисом, овощами и вкусным соусом. Я накрыла стол и даже зажгла свечи, отчего в столовой стало очень уютно. Мы высоко ценим такие семейные ужины. По роду работы я часто в отъезде, и ужин – это повод собраться всей семьей, наше «золотое время». Мы говорим обо всем на свете и сидим еще долго после того, как поужинаем. К нам часто заходят друзья, соседи и родственники, но в тот день нас было только трое: я, моя младшая дочь и старшая дочь.

**Я.** *Ужин готов! Садитесь за стол!*

Дочери заходят на кухню, и старшая начинает помогать накрывать на стол. Младшая спрашивает: *А что на ужин?*

**Я.** *Вкусный цыпленок с рисом.*

**Дочь.** *О нет! Только не это!*

**Я.** *Что такое? Что случилось?*

**Дочь.** *Я уже ела сегодня цыпленка с рисом в школе. Хочу что-нибудь другое.*

Тут я должна сказать, что, если бы эта юная леди решила пройти прослушивание в театральную школу, ее бы взяли без вопросов, потому что она – воплощенная драма. Она устремляется к холодильнику и открывает дверцу.

**Дочь.** *Есть тут что-нибудь съедобное?!*

**Я.** *Я приготовила ужин, и мы будем его есть. Цыпленок совсем не такой, как в школе, – рецептов много. Закрой холодильник и садись за стол. Давайте ужинать.*

Потом следуют разные вариации на тему «Ужин так себе, нельзя же есть одно и то же два раза в день, я хочу что-нибудь другое», а я отвечаю что-то вроде «Мы должны быть благодарны за то, что у нас есть еда. Столько людей в мире голодает. Кроме того, я потратила время и силы, чтобы приготовить вкусный ужин». Обстановка накаляется, мы разговариваем на повышенных тонах, и я думаю: «Наверное, нас за несколько кварталов слышно. Бедные соседи».

**Я.** *Иди в свою комнату и успокойся, а потом мы поговорим.*

Моя дочь в слезах покидает столовую и громко хлопает дверью. Через некоторое время рыдания стихают и в ее комнате воцаряется тишина.

Наступает время для ответной реакции.

Я захожу в ее комнату и сажусь на краешек постели. Я пришла не для того, чтобы читать ей нотации и рассказывать о голодающих детях. Я решаю сначала выслушать ее, чтобы она потом выслушала меня.

**Я.** *Не хочешь объяснить, что случилось?*

**Дочь.** *Мне надоело, вот и все. Не хочу есть то же самое. Я так и сказала, а ты начала кричать на меня.*

**Я.** *Значит, тебе не нравится есть дважды одно и то же блюдо?*

**Дочь.** *Вот именно.*

**Я.** *И ты хотела бы съесть что-то другое?*

**Дочь.** *Да.*

**Я.** *А потом ты расстроилась, потому что я накричала на тебя?*

**Дочь.** *Да.*

**Я.** *Ты бы предпочла, чтобы мы не кричали друг на друга, а поговорили спокойно?*

**Дочь.** *Да.*

**Я.** Хорошо, я понимаю, правда. Ты сказала, что не хочешь есть одно и то же, и расстроилась, когда мы стали кричать друг на друга. Как ты думаешь, я понимаю, что ты чувствуешь?

**Дочь.** Да.

**Я.** Отлично.

Молчу некоторое время.

**Я.** Хочешь расскажу, как это выглядело в моих глазах?

**Дочь.** Да.

И я рассказываю ей, что, когда она вошла на кухню и сказала, что не собирается есть приготовленную мной еду, я сначала растерялась, а потом расстроилась, потому что хочу привить своим детям уважение к еде и потому что в мире есть люди, которым вообще нечего есть. Если бы у них была возможность, они ели бы цыпленка с рисом на завтрак, на обед и на ужин каждый день, круглый год. Откуда мне было знать, что сегодня значилось в школьном меню? От всех этих криков у меня разболелось горло. Я расстроилась еще и потому, что вела себя не как мать, которой я хотела бы быть. Дочь слушала меня и кивала.

**Я.** Может быть, пойдём ужинать?

**Дочь.** Хорошо.

За ужином она три раза попросила добавку. Я спросила, понравился ли ей цыпленок, и она сказала «Да!». Я спросила, похож ли он на того, которого готовят в школьной столовой, и она сказала: «Нет! Можно еще кусочек?»

Господи, благослови ее.

## **Что такое ответная реакция?**

Ответная реакция – это подтверждение сказанного во время разговора, демонстрация того, что вы усвоили информацию и, пересказывая ее своими словами, стремитесь избежать недопонимания. Вы показываете собеседнику, что правильно его поняли, услышали его. Нет смысла говорить, не зная, как собеседник воспринимает твои слова.

Во многих случаях слушатель только делает вид, что слушает, но мысли его заняты другим, он размышляет о том, как выглядит собеседник; что ему ответить, когда он закончит свою речь; наступит ли в разговоре пауза, чтобы вставить свое слово; сколько времени; что приготовить сегодня на ужин и не забыть бы постирать белье. Звучит знакомо?

В важных разговорах ответная реакция – важный элемент. Говорящему не всегда нужен совет или даже ответ, но ему нужно ощущение того, что он был услышан. Я не говорю сейчас об ответной реакции, которая призвана помочь нам усовершенствовать модель своего поведения или технику выступлений. Я имею в виду ответную реакцию, которая дает понять вашему собеседнику, что вы услышали его, поняли и усвоили информацию.

## **Когда использовать ответную реакцию?**

Разумеется, вы не можете давать отклик на все, что говорят окружающие. Они подумают, что вы сошли с ума или превратились в попугая, тупо повторяющего услышанное. Однако в разговорах, затрагивающих важные темы, ответная реакция очень важна. Давая отклик, вы словно говорите: «То, что ты сказал сейчас, очень важно и поможет нам эффективно общаться и работать в будущем».

**Некоторые ситуации, в которых ответная реакция очень уместна**

- Когда кто-то выражает свои чувства.
- Когда кто-то хочет поговорить о последствиях сделанного им выбора или поведения.

- Когда есть недопонимание.

### **УПРАЖНЕНИЕ**

Вспомните, проявляли ли вы когда-нибудь ответную реакцию. Или проявлял ли ее кто-то по отношению к вам. Подумайте об этом.

### **Может ли ответная реакция навредить?**

Да, может. Я лично не раз инициировала разговоры, когда от собеседника мне нужно было только молчаливое внимание, – помните то сердце с ушами, но безо рта? Но вместо этого получала ответную реакцию.

Или взять ситуацию, когда я хотела обсудить что-то и услышать пару слов о том, что сделал бы на моем месте собеседник, а в ответ получала бурный словесный поток. В таких случаях у меня создается ощущение, что собеседник уклоняется от прямого ответа, хотя как раз именно это мне и нужно.

Вы должны чувствовать уместность ответной реакции. Навыки слушания для социального взаимодействия просто бесценны. Используйте их.



## 5. Открытые и закрытые разговоры

Вы знаете, что бывают открытые и закрытые разговоры? Это не означает, что одни разговоры строго конфиденциальны и держатся в секрете, а другие – публичны. Тип разговора зависит от его характера, направленности и результата. Между открытыми и закрытыми разговорами существует большая разница.

### Закрытые разговоры: ограничения и инертность

По аналогии со страхом, который ассоциируется с ограниченностью и закрытостью, и любовью, для которой характерна открытость и гибкость, некоторые разговоры бывают закрытыми и инертными. Закрытый разговор никаких результатов собеседникам не приносит. Он как тупик, препятствующий продвижению вперед и заставляющий нас поворачивать назад.

#### УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте и составьте список ваших разговоров с другими людьми, которые привели к какому-либо результату и для которых характерна была открытость. Потом составьте список разговоров, приведших вас в тупик.

#### *Признаки закрытых разговоров*

- Незащищенность и неуверенность. Мы не знаем, к какому результату приведет этот разговор.
- Страх перед критикой. Мы воздвигаем защитные барьеры из страха перед критикой, которая может на нас обрушиться. Это инстинкт самосохранения.
- Вы сдержанны и не выражаете свои мысли. Мы знаем, что выражение своего мнения иногда может дорого обойтись, и, поскольку мы не уверены в себе, мысль о том, чтобы высказать свое мнение, внушает нам страх.
- Граница между мнением и тем, кто его высказывает, размыта, поэтому, когда кто-то спорит с нами, мы воспринимаем это как нападки на себя лично и, следовательно, должны защищаться.
- Недоверие к собеседнику. Наша неуверенность и незащищенность мешают нам довериться собеседнику. Если в предшествующих разговорах наше доверие уже было подорвано, наши опасения оправданны. Обжегшись на молоке, станешь дуть и на воду.
- Отсутствие интереса, ограниченность. В разговоре преобладает одна точка зрения, нет новых перспектив, новых возможностей и новых идей.
- Незнание коммуникативных моделей. В разговоре нет конкретики, мы скатываемся к негативному шаблону и не знаем, как из него выбраться.

Закрытые разговоры обычно имеют место во время аттестации, когда начальник беседует с подчиненным и вынужден дать нелицеприятный отзыв.

#### *Мой собственный опыт*

Никогда не забуду, как сильно забилося мое сердце, стоило мне переступить порог огромного кабинета главного редактора. Одна стена была стеклянной и отделяла кабинет от остального офиса. Там, за пределами кабинета, царила обычная рабочая атмосфера, но внутри все было иначе. За длинным столом сидели главный редактор, ответственный редактор и еще кто-то. Уже не помню, кто именно, но он явно был на их стороне.

В кабинете было ужасно холодно.

Я написала статью в журнал, издаваемый профсоюзом журналистов. Это была одна из первых моих статей. О чем в ней говорилось? О том, как средства массовой информации освещали беспорядки в Стокгольме 6 ноября, в день памяти короля Густава Адольфа. Тогда иммигранты схлестнулись со скинхедами. Бульварная пресса тогда опубликовала карту города со стрелками, указывавшими места «сражений», так что каждый желающий мог присоединиться к той или иной группировке.

Я писала о том, что мы в средствах массовой информации искусственно раздуваем пожар и что на наших руках тоже есть кровь. Мы должны, писала я, помнить о том, что пресса – это четвертая власть, и ответственно относиться к публикациям.

Редакция журнала не очень благосклонно встретила мою статью. В то время я была внештатным сотрудником и писала под своим собственным именем, которое было никому не известно в профессиональной среде. Это означало, что мое имя никак не будет ассоциироваться с нанявшей меня редакцией. И, несмотря на это, редакторы встревожились и вызвали меня на ковер. Их было трое против меня одной, поскольку совещание это было созвано спонтанно и я не успела предупредить профсоюз. Мне было 23 года, и они посоветовали мне думать о том, что я делаю. Мне устроили настоящую выволочку и намекнули, что, если я еще хоть раз напишу подобную статью, горе мне. Вот и говорите после этого о закрытых разговорах.

Я вышла из кабинета, не вполне отчетливо понимая, что же, собственно, произошло. Только потом, когда я рассказала обо всем коллеге – одному из лучших репортеров, я вдруг поняла, через что мне пришлось пройти.

Результатом этого разговора стало принятое мной решение идти собственным путем и делать только то, во что я верю.

С тех пор я написала много статей такого рода.

Закрытый разговор может вестись в приватной обстановке, при этом один из собеседников разъярен или расстроен тем, что сделал другой, но не имеет смелости сказать об этом прямо.

**Бенгт-Олоф.** *Мы с соседом должны были договориться о том, где пройдет граница между нашими участками, чтобы понять, что делать с деревом, растущим между нашими домами. Сосед хотел срубить дерево, чтобы оно не заслоняло солнце, а мы хотели сохранить его, потому что оно кое-как, но закрывало наш участок от посторонних взглядов. Однажды мы вернулись из загородной поездки и обнаружили, что дерево исчезло. Я не на шутку рассердился, отправился в дом соседа и уже собирался устроить ему взбучку, но вдруг остановился на пороге. Я понял, что не знаю, как заставить соседа выслушать меня. Я имею в виду, что дерево, конечно, было не вернуть, но я хотел показать, как меня разозлил поступок соседа. Нерешительно потоптавшись у двери, я повернулся и пошел домой, поджав хвост.*

*Позднее мы встретились с соседом на вечеринке, и он громко, так, чтобы все слышали, спросил, не лучше ли стало теперь, когда деревья больше нет? Я промолчал, испугавшись, что он сделает из меня посмешище. Вот так я потерял и дерево, и чувство собственного достоинства.*

### **Верность принципам и закрытые разговоры**

В закрытых разговорах мнения, ценности и точки зрения могут выражаться очень ограниченно, что препятствует развитию разговора. Если кто-то придерживается категоричного мнения относительно политики, религии, воспитания детей и выражает это мнение, не проявляя ни малейшего интереса к точке зрения других, – вы получаете закрытый разговор. Всем прочим мнениям вход воспрещен. Мы не хотим знать, что думают другие, боясь, что во время

дискуссии наша теория покажет свою несостоятельность. О том, чтобы изменить свое мнение, и речи быть не может, мы скорее унесем его с собой в могилу.

### ***Мой собственный опыт***

Много лет назад я принимала участие в разговоре с коллегами. Темой разговора были близнецы. Я рассказывала коллегам о том, что встречала однояйцовых близнецов, которые, однако, были совсем не похожи друг на друга. Одна из коллег прервала меня и сказала, что это невозможно, такого не бывает. Однояйцовые дети – всегда близнецы и похожи друг на друга как две капли воды, а все непохожие – это двойняшки. Только не в данном случае, ответила я, упорно стоя на своем. Те дети были совершенно разными – разный цвет волос, глаз, разная форма лица. Совершенно разные. Сейчас я понимаю, что вела себя глупо, ведь коллега была права, но тогда я не смогла признать это. Она вздохнула и ушла.

В других ситуациях поднимаются более спорные темы. Каким стал бы наш мир, если бы прекратили конфликтовать друг с другом и запретили закрытые разговоры! Только подумайте, как изменилось бы общение, если бы мы уважали мнение друг друга и интересовались мыслями собеседника.

Общение построено на ценностях. Моя система ценностей, как в зеркале, отражается в моем отношении к окружающим и к себе. Если я упряма, уколоба и злоязычна по отношению к другим, значит, эти качества лежат в основе моей системы ценностей. Если же я открыта, терпима и доброжелательна, значит, моя система ценностей совершенно иная.

Когда я стояла среди коллег, доказывая, что лично знаю эту чудесную пару близнецов, меня совершенно не интересовал сам факт. Как я поняла 15 лет спустя, главным для меня было не выставить себя круглой душой. Я хотела, чтобы меня считали эрудированным человеком и интересным собеседником. Я не хотела, чтобы меня прилюдно уличили в том, что я не знаю, о чем говорю, поэтому упорно стояла на своем.

## **Изменить мнение?**

Недавно я изменила мнение о коллеге. Я несколько раз сталкивалась с ней на разных мероприятиях, мы провели пару лекций вместе. Я почти ничего о ней не знала, мне она показалась немного агрессивной и заносчивой, а ее бесконечные разговоры о деньгах и распродажах утомительными. Мне совершенно не о чем было говорить с этим человеком.

Когда меня пригласили на рабочий ужин, и я узнала, что эта женщина тоже будет там, отклонила приглашение. В конце концов, мне было чем заняться вечером. Но потом я передумала, потому что на мероприятие были приглашены другие коллеги и вечер обещал быть приятным. Я решила отправиться на ужин с открытым сердцем и оставить свои предубеждения за порогом.

Нас, конечно, посадили рядом друг с другом, и нам волей-неволей пришлось завязать беседу. Потом мы стали шутить и вскоре нашли общие темы для разговора. Когда моя собеседница задала мне вопрос по поводу моих гонораров, я ответила, что такие вопросы обсуждаю только с клиентами и больше ни с кем. Я была приятно удивлена, что она приняла мой ответ совершенно спокойно и без обид.

В тот вечер я вернулась домой в хорошем настроении. Меня поразило, насколько легче мне стало общаться, когда я забыла о своих предубеждениях.

## **Для закрытых разговоров характерен смещенный фокус**

**Биргит.** *Мой муж страшно ревнив и каждый раз, когда я встречаюсь с друзьями или остаюсь в офисе на вечеринку, устраивает мне допрос третьей степени. Он хочет знать, с кем я встречалась, чем мы занимались и о чем говорили. Я – взрослый человек и чувствую себя неловко, когда сижу перед ним и отвечаю на вопросы. Мне следовало бы отказаться, но тогда он выйдет из себя.*

## **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.