

Никсали Леонардо



**ВЫ МЕНЯ
НЕ ТАК ПОНЯЛИ**

30 приемов умелого
собеседника



Сам себе психолог (Питер)

Никсали Леонардо

**Вы меня не так поняли. 30
приемов умелого собеседника**

«Питер»

2020

УДК 316.77
ББК 88.53

Леонардо Н.

Вы меня не так поняли. 30 приемов умелого собеседника /
Н. Леонардо — «Питер», 2020 — (Сам себе психолог (Питер))

ISBN 978-5-4461-1975-2

Как часто в нашем общении возникают недопонимание, обиды и ссоры! Всего этого можно избежать, если уметь слышать друг друга по-настоящему. Эта книга научит вас слушать активно и даст 30 практических приемов общения без недопонимания. Станьте искусным слушателем!

- Проще получайте от людей, что вам нужно.
- Научитесь лучше понимать самого себя.
- Повысьте самооценку.
- Обозначьте разумные границы в общении с другими людьми.
- Выстройте более прочные отношения с окружающими.
- Расширьте свои профессиональные возможности.

В формате PDF А4 сохранён издательский дизайн.

УДК 316.77

ББК 88.53

ISBN 978-5-4461-1975-2

© Леонардо Н., 2020
© Питер, 2020

Содержание

Предисловие	6
Часть 1	8
Глава 1	9
Разница между «Я слушаю» и «Я по-настоящему слушаю»	9
Почему важно уметь слушать	10
Основные средства активного слушания	12
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Никсали Леонардо

Вы меня не так поняли. 30

приемов умелого собеседника

Посвящается моей семье, прежде всего мужу и маме – спасибо за вашу безграничную любовь и все те трудности общения, которые я преодолела благодаря вам.

Nixaly Leonardo, LCSW
Active Listening Techniques
30 Practical Tools to Hone Your Communication Skills

© 2020 by Rockridge Press, Emeryville, California
First Published in English by Rockridge Press, an imprint of Callisto Media, Inc.

© Перевод на русский язык ООО «Прогресс книга», 2022
© Издание на русском языке ООО «Прогресс книга», 2022
© Серия «Сам себе психолог», 2022

Предисловие

Как психотерапевт я консультирую клиентов всех возрастов – индивидуально, в парах, в семейных группах. В основном я помогаю клиентам совершенствовать навыки общения и выстраивать гармоничные отношения с окружающими. Приемы, которые я использую, зависят от потребностей каждого клиента, однако обучение навыку активного слушания является неотъемлемой частью терапии, независимо от того, какой подход я выбираю в каждом конкретном случае. Если я не научу своих клиентов технике активного слушания, то не смогу помочь им почувствовать, что их слышат и понимают. У меня не получится и завоевать их доверие, которое играет ключевую роль в выстраивании конструктивных взаимоотношений психотерапевта и клиента.

Кроме того, обучение навыку активного слушания стало частью моей стандартной методики. Результаты впечатляют: мои клиенты начинают лучше понимать самих себя, меняется их манера общения с окружающими, другим становится отношение окружающих к ним самим как в профессиональной среде, так и в личной жизни.

Так что же такое активное слушание? Казалось бы, это самый обычный процесс восприятия речи на слух, но тут есть одна загвоздка. Ведь слушать активно – это живо реагировать на то, что говорят, в том числе с помощью языка тела, и активно воспринимать посыл говорящего. Активное слушание позволяет глубоко проникнуть в смысл того, о чем говорится, дать собеседнику понять, что его слышат, и донести до него свою мысль, изначально определив его потребности. А самое главное – этот навык помогает наладить по-настоящему дружеские отношения с окружающими, найти выход из сложной ситуации, добиться успехов в личной и профессиональной жизни и улучшить отношения с близкими людьми и коллегами. По большому счету, чтобы уметь эффективно доносить до других информацию, мысли и чувства, для начала необходимо овладеть навыком активного слушания.

Проникновение интернета и мобильных телефонов во все сферы жизни лишает нас возможности оттачивать навыки общения. Каждый из нас испытывал чувство тревоги из-за общения в цифровом пространстве. Например, вы отправили текстовое сообщение, которое кому-то показалось язвительным, разместили в социальных сетях пост, который можно истолковать по-разному, или получили с работы электронное письмо, тон которого не смогли верно определить. Зато общение с глазу на глаз имеет одно очевидное преимущество – мы видим реакцию собеседника. Чтобы понять, в каком ключе продолжать беседу, мы наблюдаем за языком тела и выражением лица собеседника, за тем, насколько ему интересно с нами разговаривать. Эти наблюдения помогают нам в нужный момент проявить такт, взять паузу или сосредоточить все внимание на собеседнике. Личное общение дает возможность понять настрой собеседника и подготовить его к восприятию наших слов.

Поскольку в современном мире общение волей-неволей перемещается из реального мира в виртуальный, мы реже разговариваем при личной встрече, а значит, остается все меньше возможностей налаживать тесные связи, которые возникают именно благодаря активному слушанию. Вот почему активное слушание и навыки общения сегодня играют более важную роль, чем когда-либо.

Моя книга поможет вам научиться слушать и эффективно доносить до собеседника информацию, чувства и мысли как в личной жизни, так и в профессиональной среде. В части 1 я объясню основы активного слушания, а также расскажу о препятствиях, которые необходимо преодолеть, чтобы научиться активно слушать. В части 2 я опишу 30 приемов, которые помогут применить теорию активного слушания на практике.



Часть 1

Основы активного слушания

В этой части мы поговорим о том, что представляет собой активное слушание, разберемся в его основных принципах, и поймем, почему этот навык настолько важен. Вы узнаете, как применять активное слушание и избежать трудностей. Изучив этот раздел, вы запросто освоите приемы из части 2.

Давайте начнем слушать!

Глава 1

Послушай! Введение в активное слушание



Активное слушание – это довольно расплывчатый термин, который имеет разные толкования и может по-разному применяться. В этой главе мы досконально разберемся во всевозможных определениях и для простоты выведем одно – рабочее. Вы также ближе познакомитесь с преимуществами активного слушания и конкретными целями, которых вы достигнете, если научитесь активно слушать.

Разница между «Я слушаю» и «Я по-настоящему слушаю»

Существует несколько видов слушания: критическое, рефлексивное и пассивное. Давайте рассмотрим каждый из них и их связь с активным слушанием.

Критическое слушание требует наибольших усилий. Вы должны пропустить слова собеседника через себя и с помощью здравого смысла отличить факт от точки зрения. Вы также должны проанализировать сказанное и составить о нем собственное мнение. Обычно данный вид слушания используется, если необходимо оценить информацию и выработать собственное суждение, например при просмотре новостных передач или политических выступлений.

Рефлексивное слушание предполагает, что один собеседник говорит, а второй повторяет сказанное своими словами. Анализировать или оценивать смысл высказывания не требуется. Нужно просто показать говорящему, что вы услышали и поняли смысл сообщения.

Пассивное слушание не требует от слушающего ничего иного, кроме как дать говорящему возможность высказаться. К сожалению, это самый распространенный вид слушания. Большинство слушают пассивно – просто ждут своей очереди высказаться. В таком случае мы, в сущности, просто слушаем голос другого человека, не собираясь реагировать.

Активное слушание представляет собой разумное сочетание критического, рефлексивного и пассивного видов.

Слушающие активно используют критическое слушание, чтобы вникнуть в смысл сказанного и понять эмоции и невербальные сигналы говорящего; рефлексивное слушание – чтобы собеседник почувствовал себя услышанным; и пассивное слушание, чтобы не перебивая дать собеседнику возможность высказаться.

Вместе с тем термин «активное слушание» может иметь разные толкования в зависимости от контекста. Психологи Карл Роджерс и Ричард Фарсон, сформулировавшие концепцию активного слушания в статье 1957 года, дают следующее определение: это навык, который требует совершения нескольких действий – услышать истинный смысл сказанного,отреагировать на эмоции собеседника и собрать невербальную информацию.

Сферы применения рассматриваемого понятия тоже разнообразны. Например, врач применяет навык активного слушания, чтобы эмоционально поддержать пациента и помочь ему почувствовать себя услышанным. В личном общении вы можете, проявив внимание к потребностям собеседника, выстроить с ним более близкие и крепкие отношения. На работе активное

слушание поможет вам дать понять собеседнику, что вы его выслушали, прежде чем высказаться сами.

В книге под активным слушанием понимается способ восприятия, который требует активной вовлеченности в беседу и желания понять сказанное. Все приемы, описанные в части 2, необходимо пропускать через призму данного определения.

Почему важно уметь слушать

Несмотря на то что навыки общения необходимы для выживания в обществе, они не являются врожденными. Мы появляемся на свет без них, и в определенный момент оказывается, что мы не можем использовать их правильно. К сожалению, повторяющиеся ошибки общения зачастую приводят к возникновению проблем с теми, с кем мы общаемся чаще всего, – с друзьями, семьей, возлюбленными, коллегами, начальниками и клиентами. В итоге может появиться ощущение одиночества и подавленности, возникнут проблемы в работе. Как же научиться эффективно доносить до окружающих чувства и мысли? Нужно освоить навык активного слушания.

Активное слушание – очень действенный навык, который не только помогает нам быть убедительными, но позволяет окружающим сблизиться с нами, улучшает наши отношения с другими людьми, повышает самооценку и способствует карьерному росту. Используйте этот навык регулярно, и окружающие почувствуют, что вы их слышите, понимаете, любите и уважаете.

Ваши друзья станут охотнее доверяться вам, а любимый человек станет спокойнее воспринимать конструктивную критику. На работе коллеги, скорее всего, захотят работать именно с вами, а клиенты предпочтут вас тем, кто не стремится их услышать. Активное слушание относят к одному из навыков межличностного общения – полезных нетехнических умений и компетенций, связанных с личностью, поведением и способностью эффективно взаимодействовать с людьми. Эти навыки важны не меньше, чем технические, необходимые для выполнения работы.

ВСЕ ДЕЛО В ЭМПАТИИ

Эмпатия, то есть способность понимать и разделять чувства другого и ставить себя на его место, – это ключ к эффективному слушанию.

Если мы понимаем эмоции другого человека, то способны распознать их и отреагировать. Вспомните, ведь бывало, что другой человек понимал вас по-настоящему? Как это изменило ваше отношение к нему? Как повлияло на вашу способность слышать этого человека?

Если бы не существовало эмпатии, мы бы просто *слышали*, как собеседник произносит слова, но не могли бы составить целостную картину и не сумели бы ответить, принимая во внимание чувства собеседника. В итоге ничего хорошего не вышло бы, поскольку, вероятно, мы сказали бы что-то обидное или то, что собеседник пока не готов услышать. И, скорее всего, он бы не понял истинный смысл наших слов.

Кроме того, если эмоциональные потребности человека не удовлетворены, он полностью погружается в них и не может думать ни о чем другом, стараясь защитить свое благополучие. Следовательно, собеседник не может уделять нам внимание целиком и полностью. Препятствие исчезнет,

если человек осознает, что мы понимаем его эмоции. Этого достаточно, чтобы он начал вас по-настоящему слушать и старался понять ваши чувства и мысли.

Главные преимущества активного слушания

У человека, освоившего навык активного слушания, есть множество преимуществ. Например, можно...

Получить от других то, что нужно тебе. Люди охотнее идут на уступки, когда чувствуют, что их понимают.

Научиться лучше понимать самого себя. В процессе обучения эффективному общению вы многое узнаете о себе и о ролях, которые играете во время общения с другими людьми.

Повысить самооценку. Умелый собеседник будет чувствовать себя гораздо увереннее.

Обозначить разумные границы в общении с другими людьми. Бывает, вы подставляете кому-то плечо, а он садится вам на шею. Став искусным слушателем, вы сможете распознавать потребности собеседника, который, в свою очередь, почувствует себя услышанным и станет больше уважать ваши границы (см. главу 6).

Понять доброту намерений окружающих. Иногда нам нужен совет, а иногда – чтобы нас просто выслушали. Не получив желаемого в самые трудные периоды жизни, мы злимся или обижаемся. Но, освоив навык активного слушания, мы с большей долей вероятности начнем видеть добрые намерения окружающих и чувствовать благодарность за них (см. главу 6).

Выстроить более прочные отношения с окружающими. Поскольку активное слушание требует проявления эмпатии, результатом систематического применения этого навыка станут более доверительные и близкие отношения с окружающими, поскольку в их глазах вы будете выглядеть гораздо привлекательнее. Количество ссор уменьшится, а общение с друзьями и семьей станет более содержательным и конструктивным.

Расширить свои профессиональные возможности. Люди ценят, когда их слышат и понимают. Они скорее предпочтут работать именно с теми, с кем чувствуют себя услышанными и понятыми.

Конкретные цели, которых вы достигнете благодаря навыку активного слушания

А именно, приемы, описанные в части 2, помогут вам...

Распознать негативные мысли. Активное слушание требует от вас умения распознавать собственные негативные мысли и избавляться от них, чтобы можно было по-настоящему слышать других (см. главу 3).

Достучаться до упрямого человека. Используя навык активного слушания в разговоре с упрямым человеком, вы сможете ему почувствовать себя понятым, а в ответ он будет охотнее вас слушать (см. главу 5).

Успешно высказывать конструктивную критику в адрес коллег. Навык активного слушания предполагает, что вы распознаете и понимаете эмоции собеседника. Следовательно, вы способны убедить, что ваша критика и обеспокоенность являются следствием заботы и участия (см. главу 6).

Разговаривать с раздраженным и возбужденным человеком не повышая голоса. Когда человек думает, что его не слышат, он переходит на крик. Если вы используете навык активного слушания, ваш собеседник чувствует себя услышанным и понятым, а значит, менее склонен злиться и срываться на крик, чтобы донести до вас свою мысль (см. главу 6).

Управлять собственным волнением и возбуждением во время неприятного разговора. Чуткий слушатель полностью сосредоточен на собеседнике, а значит, может внутренним взором охватить всю картину ссоры, а не заикливаться на собственных эмоциях и потребностях (см. главу 3).

Погасить конфликт. Проявляя эмпатию и внимательно выслушивая мнение собеседника, вы способны удовлетворить его потребности, помочь ему успокоиться и склонить на свою сторону (см. главу 6).

Стать более авторитетным лидером. Применяя навык активного слушания, вы будете стараться понять потребности слушателей, чтобы более эффективно донести до них свою мысль.

Основные средства активного слушания

Данный раздел книги описывает основы активного слушания. Использование каждого приема по отдельности неэффективно, и, чтобы стать искусным собеседником, следует применять их в совокупности.

Вероятно, некоторые из этих приемов вам знакомы. Более того, вы наверняка уже их используете, не задумываясь о том, что это какие-то особые средства. По мере тренировки навыка активного слушания вы станете обращать особое внимание на то, как ваши слова воспринимаются другими людьми, и научитесь применять данные средства более осмысленно, даже во время разговоров на повышенных тонах.

Расценивайте приведенные здесь основы активного слушания как старт или точку отсчета. В части 2 я описала 30 приемов, которые вы сможете применять на работе и не только.

Парафраз

Перефразируя, вы хотите удостовериться, что поняли собеседника правильно. Если вы пересказали неверно, собеседник сможет вас поправить. Если правильно – почувствует, что вы поняли его и услышали вербальную часть сообщения.

В исследовании 2010 года американские психологи Вегер, Кастрл и Эммет, занимавшиеся изучением теории активного слушания, просили участников перефразировать слова друг друга. Они обнаружили, что в большинстве случаев собеседники благодаря перефразированию стали больше симпатизировать друг другу, однако пересказ никак не влиял на то, насколько они чувствовали себя понятыми и остались довольны разговором. Участники исследования объяснили это тем, что перефразирование скорее демонстрирует согласие со словами собеседника. Осознавая, что собеседники с вами согласны, вы станете лучше к ним относиться, даже если само по себе согласие не всегда помогает нам почувствовать себя понятыми или получить удовлетворение от разговора.

Таким образом, перефразирование наиболее эффективно, если используется совместно с другими приемами, которые учитывают невербальный язык собеседника.

Невербальный язык

Теперь давайте поговорим о другой стороне общения: невербальном языке. Невербальный язык, или параязык, – это любой тип общения, который не требует использования слов. Параязык важен как для слушающего, так и для говорящего. Используя невербальные средства общения, слушающий может помочь говорящему почувствовать себя значимым для собеседника. Невербальные средства общения помогают говорящему эффективнее донести мысли и чувства до слушающего. К параязыку относятся междометия – такие как «м-м-м» или «а-а-

а»; тон и громкость голоса – громкая или мягкая речь; жесты и движения головы – кивки. Невербальными средствами, кроме того, могут быть поза и мимика, например улыбка, а также положение рук, ног и корпуса, а еще визуальный контакт.

В исследовании 2013 года, опубликованном в *Journal of Participatory Medicine*, рассматривалась связь между зрительным контактом, социально допустимым прикосновением и восприятием медицинского персонала как проявляющим эмпатию. Исследователи пришли к выводу, что пациенты явно связывали невербальные средства общения с выражением эмпатии со стороны врачей. Исследование, проведенное Марианной Шмидт Маст в 2007 году, было посвящено изучению важности невербальных средств общения во время разговора врача и пациента. Исследователь сделала вывод, что, если врачи уделяют внимание невербальному поведению своих пациентов, последние получают большее удовлетворение от визита.

Если использовать перефразирование и невербальные средства общения совместно, ваш собеседник будет чувствовать себя более понятым и вы сможете наладить с ним более тесный контакт, а значит, он получит больше удовлетворения от разговора с вами.

Маркирование эмоций

В статье 1957 года, посвященной активному слушанию, американские психологи Карл Роджерс и Ричард Фарсон высказали мысль о том, что на эмоции собеседника важно реагировать так же, как на вербальные или невербальные средства общения. Маркировать эмоцию собеседника, то есть распознать, понять и назвать ее, – значит показать собеседнику, что вы понимаете эмоциональное наполнение его слов.

Данное средство особенно полезно, если ваш собеседник испытывает сильные эмоции, которые не способен выразить словами. Называя негативную эмоцию, вы можете описать как самого человека (например: «Кажется, ты сейчас очень расстроен»), так и ситуацию (например: «Отмена поездки наверняка тебя очень огорчила»).

Маркирование собственных эмоций может оказаться также очень полезным, поскольку вы сможете выразить их точнее и ваш собеседник однозначно поймет, что вы чувствуете, и благодаря этому станет обращать больше внимания на ваши потребности.

Молчание

Молчание в беседе чрезвычайно важно во время слушания. У многих пауза в разговоре ассоциируется с неловкостью, но тишина – очень эффективное коммуникативное умение. Оно дает каждому из собеседников возможность выговориться, собраться с мыслями и осознать глубину и силу собственных эмоций. Молчание позволяет слушающим сконцентрироваться и понять свои чувства, сделать шаг назад, чтобы заметить паразык собеседника, заострить его внимание на определенной мысли и, если нужно, применить какой-либо способ снятия стресса. Далее я подробнее расскажу об использовании тишины как инструмента общения.

Смена направления

Если говорящий отвлекся от темы, разговор может сменить направление. Как следствие собеседники сбивы с толку, эмоции накаляются и после разговора остается неприятный осадок. Смена направления – это средство, которое используется, чтобы повернуть разговор в нужное русло. Такой поворот может быть переориентирован на исходную тему беседы (см. раздел «Прием 25. Как направить разговор») или направлен на менее неприятную или щекотливую тему (см. раздел «Прием 24. Как разрядить ситуацию»). Первый способ дает возможность вам

с собеседником закончить высказывать мысли и сомнения по поводу первоначальной темы разговора, а второй, также называемый смещением, поможет разрядить напряженность в эмоционально нагруженных разговорах.

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.