

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 которых входит работа с людьми и помощь им в трудную минуту, не всегда справляются с поставленной задачей? Конечно! И благодаря этой книге вы приобретете навык внимательного слушателя, а также узнаете о других, не менее важных навыках.

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

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

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

Истинная взаимовыгода

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Неосознанные препятствия

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

Давайте подробнее поговорим, какими могут быть эти препятствия.