

Патрик Кинг

Тренировка навыков общения

Patrick King

Communication Skills Training:

How to Talk to Anyone, Speak with
Clarity, & Handle Any Situation

By Patrick King
Social Interaction and Conversation
Coach at
www.PatrickKingConsulting.com

Патрик Кинг

Тренировка навыков общения

Как наладить контакт с кем угодно,
выбирать оптимальный стиль
общения и справляться с любыми
ситуациями

Москва
Библос
2024

УДК 316.6
ББК 88.52
К 41

ПАТРИК КИНГ

К 41 ТРЕНИРОВКА НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ. Как наладить контакт с кем угодно, выбирать оптимальный стиль общения и справляться с любыми ситуациями : пер. с англ. М. : Библос, 2024. 175 с.

ISBN 978-5-6049561-6-8

Общение — краеугольный камень любых отношений. Но мы зачастую не знаем, как выразить свои мысли и по-настоящему услышать собеседника. В этой книге автор уделяет внимание практически всем аспектам успешного общения. Представьте, что вы сможете спокойно и уверенно войти в любую комнату и подружиться с незнакомыми людьми, легко уклониться от конфликтов и произвести впечатление харизматичной личности. Ничего сложного в этом нет, нужна лишь целенаправленная практика. Эта книга научит вас строить отношения с людьми и разбираться в их эмоциях.

Продвигайтесь по карьерной лестнице. Запомните: повышение получают люди с блестящими коммуникативными навыками, а не техническими умениями.

Узнайте, как избегать конфликтов и сложных ситуаций.

- Какой у вас стиль общения и не мешает ли он достичь ваших целей.
- Какой зрительный контакт укрепляет эмоциональную близость.
- Какие методы и принципы значительно улучшат ваши навыки общения.
- Как «услышать» эмоции собеседника и вызвать у него доверие.
- Как научиться говорить «нет» и решительно проводить границы.
- Какие методы убеждения использовали древние греки.

Читайте людей как открытую книгу — их эмоции, чувства и мысли!

УДК 316.6
ББК 88.52

Данный перевод книги «Тренировка навыков общения. Как наладить контакт с кем угодно, выбирать оптимальный стиль общения и справляться с любыми ситуациями» печатается по соглашению с TLL Literary Agency.

Возрастная категория 12+.

Все права защищены. Никакая часть 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, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав.

ISBN 978-5-6049561-6-8 (рус.)
ISBN 979-8-39160-106-7 (англ.)

© 2022 by Patrick King
© Студия Артемия Лебедева,
иллюстрация и верстка обложки, 2023.
© ООО «Библос», 2024.

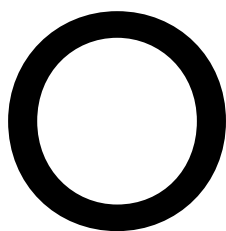
Оглавление

Глава 1. Начнем с азов	7
Какой у вас стиль общения?	8
Психологические барьеры общения	18
Игра во взаимопонимание.	31
Разговор без слов	44
Паралингвистика	52
Выводы.	57
Глава 2. Как произвести впечатление	60
«Правило трех» для интересных бесед	60
Нити разговора.	68
Акронимы, полезные для общения	72
Выводы.	75
Глава 3. EQ > IQ	77
Эмоциональный интеллект	77
Валидация как эмоциональная близость.	86
Принятие и шесть уровней слушания.	95
Выводы.	105
Глава 4. Конфликты и разногласия	108
Метод Анны Кэрролл	109
Как научиться говорить «нет».	117
Как общаться, если вы не согласны с собеседником	122
Как общаться с трудными людьми	134
Выводы.	144

Глава 5. Искусство убеждения	147
Четыре вида убеждений	148
Офис.	157
Выводы.	168
Основные положения	170

Глава 1

Начнем с аздов



Общение — это наше все. Кем бы вы ни были и к чему бы вы ни стремились в жизни, необходимо улучшать свои коммуникативные навыки. Почему-то считается, что человек должен чуть ли не с рождения знать, как общаться, хотя многим из нас это тяжело или даже неприятно! На самом деле развитие навыков общения требует времени, усилий и знаний. Правильное общение строится на определенных принципах и законах. К счастью, стать харизматичным лидером, эмпатичным слушателем, опытным переговорщиком или посредником в спорах (медиатором) может каждый, а не только избранное меньшинство, главное — понимать законы общения.

Безусловно, в одной книге невозможно охватить все многообразие методов, позволяющих скорректировать и усовершенствовать общение. Однако мы рассмотрим самые популярные концепции и принципы, чтобы вы уже сейчас смогли приступить

к позитивным преобразованиям. Одна из концепций, к которой мы будем часто возвращаться, — уяснение *основной* цели общения. Мы вступаем в беседу друг с другом, чтобы добиться взаимопонимания, удовлетворить свои потребности, выразить себя и решить те или иные проблемы. **Следовательно, оптимальный подход для тех, кто хочет научиться общаться, — тот, который наилучшим образом поможет выполнить эту задачу, то есть наладить взаимопонимание и эмоциональную связь с собеседником.**

Какой у вас стиль общения?

Чтобы научиться общаться, **важно понимать свою отправную точку, то есть уровень ваших сегодняшних коммуникативных навыков.** Если вы купили эту книгу, то, скорее всего, вы и сами знаете, что некоторые аспекты вашего общения нуждаются в усовершенствовании.

Однако общение предполагает не какой-либо один навык, а целый комплекс, или микс, навыков. Кроме того, существуют различные *стили* общения. Даже если вы пока не считаете себя мастером общения, у вас есть свой особенный, индивидуальный стиль общения, осознанный или неосознанный. В этой книге мы обсудим, как осознанно выбирать оптимальные и самые эффективные стили общения, вместо того чтобы бездумно полагаться на привычные паттерны, которые, вполне вероятно, не принесут вам пользы.

Хорошее общение выводит отношения на совершенно новый уровень: возникает эмоциональная близость и поэтому — взаимопонимание, намного реже случаются конфликтные ситуации,

окружающие слышат и понимают вас и, следовательно, могут удовлетворить ваши потребности. Но если вы не умеете общаться, всё — построение отношений (личных и рабочих), разрешение конфликтных ситуаций — значительно усложняется или превращается в невыполнимую задачу.

Прежде чем мы рассмотрим наиболее эффективные методы общения, подумайте: как вы общаетесь сейчас? Взгляните на характеристики различных стилей общения, предложенные ниже, — узнаете ли вы в них свой?

Пассивное общение

Для человека, выбирающего пассивное общение, главное — то, что остается невысказанным. **Он скрывает свои потребности и желания, избегает конфликтов и не выражает свои мысли и чувства прямо, недвусмысленно.**

Представьте, что два друга собираются в бар. Первый спрашивает второго, куда он хочет пойти, а второй отвечает: «Мне все равно. Выбирай сам».

Первый выбирает бар, второму он не нравится... однако он ничего не говорит. Он молча злится и раздражается. Когда первый друг спрашивает, в чем дело, второй отвечает: «Все в порядке», хотя это *явно* не так!

К концу вечера обстановка накаляется настолько, что пассивный человек, весь на эмоциях, грубо срыгается на своего друга. Конечно, он тут же извиняется, потому что чувствует себя виноватым. По дороге домой он размышляет, почему он постоянно попадает в такие напряженные ситуации, когда всеми

силами старается избежать конфронтации. Знакомо? Вы тоже не заявляете о своих предпочтениях? Значит, у вас пассивный стиль общения. Перечислим другие характеристики этого стиля общения:

- вы извиняетесь за то, что выразили свои мысли или поделились своими желаниями и потребностями;
- вам тяжело принимать решения, проявлять инициативу или брать на себя ответственность;
- иногда вы чувствуете себя жертвой;
- вам проще «выйти из игры» и предоставить другим принимать решения;
- иногда вы и сами не знаете, что вы думаете и чувствуете;
- вы склонны обвинять других людей в том, что с вами происходит что-то плохое;
- как правило, вы не контролируете ситуацию, да и свою жизнь в целом.

На невербальном уровне люди, предпочитающие пассивное общение, принимают при беседе скромную, покорную позу или же нервно ерзают на месте, избегают зрительного контакта. К сожалению, таким поведением они не достигают нужного им результата. Они вызывают у собеседника лишь раздражение, чувство вины, недовольство, или же собеседник видит в таком пассивном поведении возможность извлечь личную выгоду. Кроме того, ваше пассивное поведение отбивает у людей желание помогать вам, поскольку их усилия натываются на инертное,

пораженческое отношение, лишенное какой-либо энергии и самостоятельности.

Агрессивное общение

Если пассивный человек почти не высказывает свои потребности и желания, агрессивный человек перегибает палку в другую сторону. **Он знает, чего хочет, и будет требовать, запугивать и угрожать, пока не получит желаемое.**

В данном случае общение превращается в войну, и агрессивный собеседник намерен победить любой ценой и сокрушить оппонента. Вспомните своего коллегу на работе, который только и умеет, что кричать, терроризировать и оскорблять, хотя агрессивный стиль общения не всегда проявляется столь явным образом. Вспомните родственника или друга, которого все боятся просто потому, что он жестокий и непредсказуемый.

Агрессивный человек может наорать: «Не будь идиотом!» или громко высмеять ваши слова, но агрессия также может проявляться в языке тела и действиях, таких как:

- резкие, внезапные, «большие» жесты;
- захват пространства;
- нависание над собеседником;
- сердитый, пристальный, хмурый взгляд;
- вторжение в личное пространство собеседника.

Опять же, результат прямо противоположный: возможно, сначала мы действительно пойдём на поводу

у столь агрессивного человека, но ненадолго, поскольку быстро сообразим, что к чему, и будем защищаться, станем несговорчивыми и обидчивыми. Никому не нравится, когда его унижают и оскорбляют, поэтому агрессивных людей никто не уважает, они вызывают лишь раздражение и сопротивление — последнее, что им на самом деле нужно.

Пассивно-агрессивное общение

У всех есть хотя бы один такой знакомый! Этот стиль общения не менее агрессивный, чем предыдущий, но завуалированный, проявляющийся косвенно. Все не так, как кажется. **Если человек с этим стилем общения злится на вас, но не способен высказать свои претензии открыто, явно, он старается удовлетворить свои потребности и выразить себя пассивным способом.** Он жить не может без сарказма, постоянно жалуется на свою горькую судьбу и всем надоедает (ничего не предпринимая, чтобы выйти из тупика) или хандрит, пока кто-нибудь не придет ему на помощь.

Кроме того, он обожает сплетничать, извиняться направо и налево (совершенно неискренне) и делать комплименты, которые на самом деле представляют собой замаскированные оскорбления. Иногда он изображает покорность и уступчивость («Я создам видимость взаимопомощи и содействия, но на самом деле пальцем не шевельну») или создает проблемы на пустом месте и подводит всех, кто на него надеялся, вместо того чтобы прямо сказать, что он ничего не намерен делать. Это неискреннее, почти лицемерное общение, от которого у людей остается ощущение эмоциональной усталости, растерянности и досады, оттого что ими манипулируют.

Представьте, что наши два друга отправились в бар и пассивный товарищ говорит: «Сам выбирай, куда пойти. Мне все равно». Допустим, у второго друга пассивно-агрессивный стиль общения, и, хотя он злится из-за того, что его постоянно вынуждают принимать решения, ему не хочется признаваться в этом и обсуждать эту тему напрямую.

Поэтому он говорит: «Ну, ясное дело. Извини, как-то из головы вылетело, что это моя обязанность — решать все вопросы, да?» И все это произносится с такой невинной сладкой улыбочкой, что если его друг нервно прореагирует на скрытую агрессию, он изображает, что оскорблен до глубины души и не понимает, в чем дело: «Успокойся... Я же шучу!» Если надавить на него, он извинится, но даже его извинения походят на оскорбления: «Ну, хватит, я ведь извинился. Прости меня, что я не могу быть идеальным двадцать четыре часа в сутки...»

Манипулятивное общение

Пассивно-агрессивный стиль во многом похож на манипулятивный стиль. Такой человек хитростью и обманом достигает желаемого. **Манипуляция — попытка контролировать людей и влиять на их действия, слова и мысли.** Если пассивно-агрессивный человек предпочитает замаскированные оскорбления, чтобы выразить свои потребности, не формулируя их явным образом, манипулятор отличается склонностью видеть в окружающих людях инструмент, то есть средство для достижения цели.

Манипулятор льет крокодиловы слезы, чтобы вызвать жалость (вместо того чтобы, например, открыто рассказать о своих переживаниях и добиться искренней эмпатии, без принуждения!). Его просьбы

похожи на требования, и он использует эмоциональные рычаги, такие как чувство вины и долга, чтобы поставить человека в нужное ему положение.

Манипулятор видит, как его коллега обедает, и говорит, не обращая ни к кому конкретно, громко и высокомерно: «М-м, какая *вкуснятина*. Повезло тебе! Жаль, что я не могу есть такие вкусности на обед каждый день. Эх...» Если вы когда-нибудь сталкивались с человеком, напрашивающимся на комплимент, то вы знаете, что это еще один способ контролировать окружающих.

Иногда манипулятивное общение срывается, но чаще всего его справедливо считают наигранным, высокомерным и фальшивым. Когда используют неприкрытую хитрость и обман, никакого общения не выходит, и человек не только не получает желаемого, но и отрезает себе путь к искренней эмоциональной близости и пониманию — подрубив сук, на котором он сидит, так сказать.

Прочитав описание четырех стилей общения, вы наверняка нашли у себя признаки всех четырех. Также вы, вероятно, заметили, что они пересекаются друг с другом, а методы внутри каждого стиля значительно варьируются по интенсивности. Мало кто использует только один стиль общения, однако стоит честно проанализировать паттерны, которые вы наблюдаете у себя. У *неправильного* общения существует бесчисленное количество оттенков и нюансов, но, несмотря на это, ни один из подобных методов не дает желаемого результата.

Иными словами, эти четыре стиля общения можно назвать «плохими» не только потому, что они используют обман, пассивность и принуждение,

а потому, что они не достигают основной цели общения. Зачем люди общаются? Есть всего несколько основных причин:

- чтобы удовлетворить свои потребности;
- поделиться опытом и рассказать о себе;
- решить проблему;
- добиться эмоциональной близости с другим человеком.

Используя перечисленные «плохие» стили общения, люди тоже пытаются достичь этих целей. Однако, как правило, их попытки приводят к прямо противоположному результату. Забавно, конечно, находить у других людей признаки раздражающих стилей общения, но гораздо важнее честно спросить себя, какие недостатки мешают лично *нам* овладеть идеальными паттернами общения.

Вы склонны к агрессии, пассивности, манипуляциям или пассивно-агрессивному стилю? Или, возможно, ко всем четырем?

Полезно иметь представление о неадекватных стратегиях общения, однако рассмотрим также оптимальные методы достижения цели, то есть как на самом деле нужно удовлетворять свои потребности, выражать свои мысли и решать проблемы.

Ассертивное общение

Это здоровый, сбалансированный и осознанный стиль общения. **Это умение выражать свои потребности, желания, мысли и чувства прямо и решительно, проявляя при этом уважение к собеседнику,**

не стремясь контролировать его мысли, чувства, поступки и не пренебрегая его потребностями. Этот стиль общения опирается на здоровую самооценку, а также уважение к окружающим и способность к сопереживанию.

На невербальном уровне такие люди умеют контролировать себя, свои эмоции, вести себя спокойно и адекватно, они открыты и проявляют уважение — по отношению к себе и к окружающим. Поэтому все доверяют им и любят их или, по крайней мере, знают, что они собой представляют. Они никого не принуждают заботиться о них или делать то, что не хочется делать, лишь бы угодить им. В общении с таким человеком все четко, понятно, чувствуется его зрелость, уважительность и спокойствие независимо от темы разговора.

Он может сказать: «Знаешь что, если честно, мне не хочется идти сегодня в бар. Давай закажем доставку и посидим дома. Что скажешь? Можно пиво купить...»

Он высказывает свои потребности и желания четко, прямо и вежливо («Ой, вкуснятина какая! Можно мне попробовать маленький кусочек?»), и ему не нужно никого контролировать или заискивать перед кем-то (например, ему не нужно напрашиваться на комплименты, поскольку он доволен своими решениями и не нуждается во внешнем одобрении). Наконец, ассертивный человек обладает гибким мышлением и при необходимости может провести здоровые границы, а также он не боится открытости, он может позволить себе быть доверчивым и обнаружить свою уязвимость.

Важно понимать, что некоторые стили общения просто-напросто неэффективны и не принесут вам

желаемых результатов. **Как общаться – ваше решение.** А принять оптимальное решение вы сможете, если четко осознаете, что вы делаете и почему это не работает, и выберете тот стиль, который поможет вам добиться цели.

Каждый шаг к совершенствованию начинается с определенного уровня самосознания. Нет ничего постыдного в том, чтобы выяснить недостатки своего стиля общения. Качество ваших отношений с людьми зависит от качества вашего общения. И знаете что? Качество вашего общения на сто процентов зависит от вас и от вашего осознанного выбора.

Пока что проанализируйте, что у вас не получается. Вспомните конфликты или случаи непонимания и попробуйте найти просчеты, связанные, мягко говоря, с не слишком полезными стилями общения у себя и у вашего собеседника... или у обоих. Прежде чем мы продолжим, обсудим принципы, вдохновляющие на здоровое, ассертивное общение. Прочитайте следующие утверждения. Они вам чужды? Вам тяжело с ними согласиться? Возможно, они указывают как раз на те аспекты ассертивного общения, которые вам следует в себе развивать:

«Все люди имеют право выразить свои мысли и чувства, при условии, что они делают это вежливо и уважительно».

«Я уверен в себе, и я люблю себя».

«У меня есть выбор».

«Я несу ответственность за удовлетворение своих потребностей».

«Я не стесняюсь говорить честно и прямо».

«В общении я спокойный, позитивный и уравновешенный».

«У меня нет ни желания, ни необходимости контролировать людей, меня больше интересует умение владеть собой».

«Я стремлюсь к компромиссу и гармонии».

«Я высоко ценю свои права. А также не намерен нарушать чужие права».

«Никто ничего мне не должен».

Для повышения самосознания ответьте на следующие вопросы:

Какой мой основной стиль общения?

Какой аспект асертивного общения дается мне тяжелее всего?

Что бы мне больше всего хотелось улучшить в своем стиле общения?

Психологические барьеры общения

Мы начали главу с анализа привычных стилей общения и показали, как асертивное осознанное общение (на вербальном и невербальном уровнях) помогает добиться доверия и взаимопонимания, поскольку это первая задача любого общения.

Наверное, странно писать это в книге, посвященной общению, но факт остается фактом: хорошее общение — естественная, нормальная человеческая

способность, доступная каждому. Но если это так, почему столько людей не умеет общаться? Дело в том, что **общаться легко и просто, но сначала нужно устранить внушительные преграды, стоящие на нашем пути.** А это очень и очень непросто.

Люди способны общаться только на том уровне, на котором им позволяют внутренние психологические барьеры. Например, если общаются два человека и у одного блестящие коммуникативные навыки, но другой убежден в том, что любое общение — битва, в которой надо одержать победу, то разговор между ними превратится в поле сражения.

По сути, ваше эмоциональное состояние, убеждения, привычки, личностные особенности и общее отношение к жизни влияют на ваше умение добиваться доверия и взаимопонимания и качественно общаться с окружающими. Одни психологические состояния улучшают способность передавать и получать сообщения, а другие препятствуют ей.

В связи с этим обсудим, какие барьеры на пути к эффективному общению существуют и как преодолеть их, поменяв мировоззрение.

Предположения

Предполагать — значит делать выводы без достаточных оснований. Это почти всегда ведет к недопониманию. Общение, в конце концов, нужно для того, чтобы узнать и понять другого человека. Если мы считаем, что уже все знаем, то зачем общаться, так?

Представьте, что начальник не дает новому сотруднику подробных указаний, так как предполагает, что сотрудник уже знает, как выполнить задание. Но

сотрудник не знал этого и не справился. В данной ситуации предположения сыграли роль барьера и помешали настоящему общению, однако они могут ставить палки в колеса даже во время общения. Если в разгар спора вы или ваш собеседник говорите: «Но я думал, что вы имели в виду совсем другое!», то, скорее всего, вы грешите необоснованными предположениями.

Во время общения так и хочется предположить, что все ментальные модели, принципы, системы смыслов, ценностей и определений, которых мы придерживаемся, присущи и другим людям. Мы забываем, что у них собственные цели, свое толкование событий и собственное понимание их, которое может быть идентичным нашему, прямо противоположным ему или каким угодно.

Как узнать, в каком мире живет наш собеседник? Только через общение с ним! А значит, никаких предположений.

Задавайте вопросы. Представьте, что вы репортер, или документалист, или инопланетянин с далекой планеты... Отбросьте любые предположения и не гадайте. Попросите собеседника рассказать вам о своих мыслях и чувствах. Иногда, обсуждая некоторые темы, приходится уточнять даже такие моменты, поскольку все мы используем слова и понятия совершенно по-разному, придавая им разный смысл. Представьте, что парень делает предложение девушке. Она соглашается. Но на что именно она согласилась? Насколько совпадают их представления о семейной жизни?

Агрессия и гнев

Мы уже знаем, что агрессивный стиль общения (или пассивно-агрессивный) вызывает одни расстройства и не достигает цели. По очевидным причинам гнев,

обида, неприязнь и даже ярость могут стать серьезными препятствиями для эффективного общения. В двух словах: для общения необходим контакт. Мы выстраиваем эмоциональную связь с человеком, а для этого нужно отбросить настороженность и чрезмерную бдительность и с любопытством и открытостью слушать то, что он рассказывает. Если собеседник злится, от него исходит угроза, а кому захочется общаться с тем, кто представляет собой угрозу?

Большинство нормальных людей закрываются в ответ на агрессию и непонимание, чтобы защититься. А значит, если вы начали общение с гнева, вы сразу же создали условия, при которых общение *невозможно*. **Подумайте: невозможно общаться, если мы чувствуем угрозу, реальную или предполагаемую. От угрозы можно только защищаться.** Если вы злитесь, ждите только защитной реакции от собеседника — и это никуда вас не приведет.

Осознайте личную ответственность за свои эмоции. Проблема не в том, что вы злитесь, а в том, что вы ведете себя враждебно и агрессивны. Притворяться спокойным тоже не следует. Постарайтесь осознать свои эмоции и понять, что только вы несете за них ответственность. Вместо того чтобы винить других людей или срываться на них, не забывайте, что ваши эмоции принадлежат только вам. С помощью я-утверждений можно сформулировать свои чувства. Скажите: «Я чувствую, что я на грани нервного срыва», вместо того чтобы кричать на человека: «Ты меня бесишь!»

Предвзятое отношение

Позвольте еще раз задать вам вопрос: в чем смысл общения? Для чего оно, в конце концов, нужно?

Ваш ответ на этот вопрос показывает ваше отношение к общению. Для одних разговор — это битва, или судебное заседание, или способ доказать свою правоту и значимость. Для других важно удовлетворить свои потребности, или выразить свои мысли и чувства, или просто выйти за рамки своего внутреннего восприятия и соприкоснуться с другими людьми.

Естественно, ваше отношение к общению зависит от ваших убеждений. Эти убеждения также предполагают конкретные, привычные для вас роли, которые вы всегда играете в общении. Вы привыкли изображать психотерапевта, комедианта или инструктора по строевой подготовке? Вас постоянно тянет на нравоучения и объяснения или вы всегда уступаете другим и позволяете им принимать решения?

Эти подходы нельзя назвать правильными или неправильными. Но если вы (а) не осознаете их или (б) часто общаетесь с теми, у кого совершенно иной склад ума, то не избежать конфликта и недопонимания.

Особенно сильно общению мешает негативное отношение к себе, или низкая самооценка. Это служит неким фильтром, через который вся информация, поступающая из внешнего мира, интерпретируется вами так, как будто она унижает и оскорбляет вас. Большинство не задумывается о том, что низкая самооценка искажает общение, но ведь если низкая самооценка лишает способности воспринять информацию, рисующую нас в хорошем свете, то никакой пользы общению она не приносит!

Сопереживайте себе и другим. По-настоящему хорошее общение в высшей степени демократично. Здесь нет победителей и проигравших, нет иерархии.

Сделайте глубокий вдох и совершите смелый поступок: поставьте себя на равных с собеседником. Отложите в сторону все свои предположения о том, кто какую роль должен играть, и с сопереживанием воспринимайте человека таким, какой он есть, — равным вам.

Страх

Агрессия мешает общению, поскольку вынуждает собеседника защищаться. Но если он защищается с самого начала, то диалог уже обречен. **Защитная реакция — это когда мы возводим вокруг себя стену. Общаться через стену нелегко, и, как правило, это приводит только к одному результату: путанице и серьезному непониманию.** Вот почему страх и агрессия препятствуют общению; чем больше стен вокруг нас, тем сложнее услышать друг друга, и в путанице рождается еще больше страха и гнева, и возводятся все новые стены...

Если человек боится, то он не слушает. Он не проявляет любопытства. Он думает только о самосохранении, и это мешает ему общаться. Вы замечали, что, стоит посмотреть ужастик, как ваша спальня, еще минуту назад такая уютная и привычная, превращается в обиталище самых кошмарных созданий во вселенной, будто в каждом углу притаилась опасность? Страх заставляет видеть то, чего нет, и во время общения мы чувствуем угрозу там, где ее нет. Конечно, ни о каком взаимопонимании не приходится говорить.

Успокойтесь и проявите любопытство. Для этого достаточно задать открытые вопросы. Не нужно полностью сносить свои стены, но хотя бы поинтересуйтесь, что находится за ними!

Отсутствие гибкости и потребность контролировать ситуацию

Во время общения может произойти все что угодно. Нить разговора может пойти в любом направлении, и в любой момент слова собеседников могут перевести разговор в совершенно новую, неожиданную плоскость. И это хорошо! Когда два человека общаются, всегда есть шанс совместными усилиями создать нечто большее, чем в одиночку. Но это возможно только в том случае, если обе стороны готовы чуточку ослабить вожжи и *позволить* разговору идти своим чередом.

Отсутствие гибкости, отторжение всего нового и непонятого (то есть косность взглядов) или жажда контроля означают, что каждый разговор мы начинаем с четким представлением о том, каким он должен быть, препятствуя тем самым его свободному развитию. Это мешает нам слушать, узнавать новое и реагировать спонтанно на самые неожиданные повороты. А еще это делает нас невероятно скучными и предсказуемыми!

Приготовьтесь к сюрпризам. Позвольте собеседнику вести вас за собой и не бойтесь, если он переведет разговор в совершенно неожиданное русло. Каждый человек может чему-то научить вас.

Суждения и преждевременные выводы

Вы когда-нибудь ловили себя на том, что торопитесь во время общения? Вы слушаете собеседника, но про себя думаете: «Да, да, я все понял...» и незаметно подгоняете его. Почему? Иногда подобная поспешность говорит о том, что мы делаем преждевременные выводы о сказанном. Нам кажется, что

мы уже поняли все, что нужно было понять, и не хотим тратить на это время. Но если копнуть глубже, то мы увидим, что поспешили со своими суждениями, не успев внимательно выслушать собеседника.

У каждого из нас есть стереотипы. Во время разговора мы мысленно перебираем свой каталог стереотипов, выбираем наиболее подходящую модель и цепляемся за нее, прекращая слушать собеседника и не стараясь понять его уникальный взгляд на мир. **Стереотипные суждения, даже позитивные, убивают реальность и многогранность.** Мы не видим человека перед собой, не улавливаем истинного смысла его слов, заменяя его собственным *представлением* о том, кто он такой и что он говорит. Отсюда все предвзятости и предвзятость. Если мы взаимодействуем с плоскими стереотипами о людях, а не с реальными людьми, то общение всегда будет разочаровывать.

Развивайте в себе любопытство. Возможно, это самая сложная перестройка сознания, но чтобы по-настоящему научиться общаться, нужны не только любопытство и интерес к человеку, но и непрерывное восхищение тем, какая же это огромная привилегия — хотя бы на минутку выйти за рамки своего восприятия и встать на место собеседника.

Общение — способ добиться взаимопонимания. Все, что мешает этому взаимопониманию, назовем психологическим барьером и постараемся его преодолеть. Существуют ли другие барьеры, кроме перечисленных? Безусловно. Можно отметить рассеянность, невнимание, отсутствие доверия, межкультурные, религиозные, языковые, социальные ограничения и даже просто усталость — все это мешает эмоциональной близости и взаимопониманию.

Однако с помощью самосознания и практики можно ослабить влияние любых барьеров.

Другие привычки, которых следует избегать в общении

Допускаю, что, прочитав описание психологических барьеров к общению, вы решили, что все это слишком серьезно. Возможно, вы просто хотите улучшить повседневное общение и вовсе не стремитесь досконально разбираться во всех хитросплетениях общения. Однако, даже если вы в целом гибкий, открытый, лишенный предрассудков человек, вы *все равно* не защищены от дурных привычек общения, досаждающих даже лучшим из нас.

Ведь самое большое препятствие к общению — множество мелких, бездумных и машинальных действий, разрушающих доверие и взаимопонимание. Конечно, эти дурные привычки не означают, что у вас серьезные психологические проблемы, например, укоренившиеся предрассудки или скрытая и непреодолимая жажда контроля. Однако в каком-то смысле подобные машинальные привычки даже хуже, потому что они, как правило, незаметны, неосознанны, а иногда поощряются вашим окружением. Прежде чем обсудить, какое поведение способствует общению, скажем еще два слова о том, какое поведение *разрушает* его.

Человеческая жизнь во многом состоит из общения. Любые отношения, взаимодействия, работа рано или поздно требуют от вас разговора с людьми. И неважно, считаете ли вы себя виртуозом общения или вам проще отправить электронное письмо, чем разговаривать лицом к лицу, наверняка у вас есть хотя бы несколько вредных привычек, которые бесят окружающих. Да, даже вы не идеальны!

Конечно, эти привычки не приведут к катастрофе или серьезным проблемам и мир не рухнет, но это те очевидные огрехи, с которых удобно начать совершенствование ваших навыков общения.

Вы постоянно перебиваете

Возможно, вы перебиваете, потому что слишком взволнованы услышанным и не можете сдержаться — вам обязательно надо вмешаться в разговор и высказаться. Или вы перебиваете, потому что, сами того не осознавая, считаете свои мысли более важными и безотлагательными. Или же вы торопите разговор, уже сделав преждевременные выводы о том, что хочет сказать собеседник, и вынесли свое суждение по этому поводу.

Какой бы ни была причина, важно, что вы сильно портите настроение собеседнику. Вас можно понять, вы хотите донести до него свою мысль. Но ведь он тоже этого хочет! Держите себя в руках и даже не думайте о том, чтобы перебить его. Вы знаете, что я имею в виду, — когда вы обдумываете свой ответ, вместо того чтобы слушать собеседника, это сразу заметно. Он видит, что ваше внимание направлено внутрь и вы формулируете ответ.

Вот хорошая привычка: когда ваш собеседник выскажется и замолчит, медленно сосчитайте до трех про себя. Так вы покажете ему: «Я здесь, я вас внимательно слушаю и мне интересно, что вы говорите» и дадите понять, что ему не надо торопиться, чтобы добавить слово, и что вы уважаете его настолько, что молча осмысливаете сказанное, прежде чем ответить.

Вы делаете несколько дел одновременно

Ваш собеседник заслуживает намного большего, чем несколько взглядов, рассеянно брошенных на

него в те редкие моменты, когда вы отрываетесь от своего телефона. Наверное, все мы грешим многозадачностью, по крайней мере, иногда. Каким бы поверхностным или бессмысленным ни казался разговор, нужно быть внимательным к человеку. Другими словами, не стоит каждую секунду хвататься за телефон или вспоминать, что купить к ужину. Обратите внимание на тех, с кем вы разговариваете.

Вы используете смягчающие уточнения

«Не хотелось бы никого обижать, но...»

«Наверное, это ужасная идея, но...»

«Знаю, что ты сейчас скажешь, но...»

Уточнения, то есть фразы, сказанные до или после утверждения с намерением смягчить или сгладить его, безусловно, имеют право на существование. Однако злоупотреблять ими не стоит, слишком уж это раздражает. Почему? В определенных обстоятельствах они могут показаться высокомерными и совершенно лишними. Помните манипулятивный стиль общения?

Никому не нравится, когда его контролируют и ограничивают. Если вы часто используете смягчающие уточнения, они могут вызвать недоверие у собеседника, — почему вы не говорите прямо, как есть? Напомните себе, что слово «но» волшебное: мы склонны забывать все, что сказано до него! Это еще один барьер, хоть и не «смертельный», но раздражает он сильно.

Вы отождествляете себя с другими

В главе 4 мы подробнее рассмотрим, как овладеть эмоциональными аспектами эффективного общения, а сейчас достаточно вычеркнуть из вашего

лексикона одну бессмысленную фразу: «Я точно знаю, что ты чувствуешь!» Еще хуже, если после этих слов вы расскажете длинную историю о том случае, когда вы испытывали схожие эмоции, несмотря на тот факт, что это две совершенно разные ситуации.

Помните, что у каждого человека свой путь. Хорошо, что вы стремитесь проявить сопереживание. Но поставьте себя на место собеседника. Разве рассказ о чужих переживаниях когда-нибудь облегчал вам ваши собственные переживания? Скорее всего, нет. И неважно, знаком вам опыт другого человека или нет. Вряд ли ему будет приятно слушать об этом.

Вы выражаетесь сбивчиво и путано

Все мы встречали людей, которые в разговоре перескакивают с пятого на десятое и занимаются пустословием, будто им нравится слушать свой голос. Если у вас самих есть подобная склонность, постоянно напоминайте себе, как тяжело и скучно все это слушать! Пустая, сбивчивая болтовня — дурная привычка, которая проявляется, когда мы нервничаем или боимся, что разразится катастрофа, как только мы прекратим свой «концерт» и замолчим. Но, как и другие неудачные стратегии общения, этот метод не работает: чем больше мы говорим, тем меньше нас слушают.

Обдумайте, что вы хотите сказать, и сформулируйте свою мысль четко и лаконично. Надеемся, что вас услышали, а если вас не услышали, значит, так тому и быть, — вы вряд ли убедите кого-то любить и понимать вас своей бесконечной болтовней.

Вы ждете, а не слушаете

Каждый знает, что надо внимательно слушать. Честно говоря, большинство из нас просто изображают,

что слушают, в этом мы настоящие мастера! Вместо того чтобы искренне слушать собеседника, мы ждем своей очереди высказаться. Или хуже, мы слушаем, не забывая при этом о своем личном интересе, и пропускаем мимо ушей все, что не вписывается в наши интересы, слышим только то, что нам хочется слышать, а остальное время тратим на то, чтобы сформулировать остроумный ответ и озвучить его, как только собеседник замолчит. Если вы нашли у себя такую привычку, напомните себе о том факте, что со стороны практически всегда *видно*, когда вы не слушаете. Это нелегко скрыть, и вы кажетесь эгоистичным, безразличным, недобрим.

Слова-паразиты

Слова-паразиты вполне допустимы в зависимости от вашего возраста, культуры и социальной ситуации, но все же лучше избегать их. Перечислим их: «как бы», «просто», «типа», «короче», «практически», «кстати», «так сказать», «на самом деле», «вообще-то», «это самое», «ну», «вот», «э», «гм» и другие. Возможно, у вас даже есть свой собственный вербальный тик — например, у некоторых есть странная привычка заканчивать каждое предложение неопределенным выражением «так что...», которое никуда не ведет. Другие через слово вставляют «типа» или «гм». А некоторые злоупотребляют выражениями, которые ничего не приносят в разговор, — например, каждую простую фразу заканчивают выражением «если ты понимаешь, о чем я» или рта не могут открыть без «ну да».

Выполните небольшое упражнение: подумайте, какие у вас слова-паразиты, и попробуйте сознательно заменить их самыми простыми паузами. Ничего не говорите, пока в голову не придет что-то

поинтереснее, чем слово-паразит. Если вам удастся контролировать себя во время разговора, вы удивитесь, насколько красивой станет ваша речь. Не надо говорить ничего глубокомысленного, достаточно убрать слова-паразиты, и вы сразу же произведете впечатление более уверенного, авторитетного и образованного человека (конечно, если вы не хотите таким казаться, то пропустите этот совет!).

Итак, перебивать, отвлекаться, постоянно переводить разговор на себя — все эти вредные привычки, хоть и не катастрофические, указывают на более глубокую и серьезную проблему: разговорный нарциссизм. Все мы этим грешим так или иначе. В беседе участвуют минимум **два** человека. Кроме того, хорошая беседа возможна только тогда, когда обе стороны активно участвуют в ней и добиваются **взаимопонимания**. А если вы говорите и думаете только о себе, то вряд ли вам удастся выстроить полноценный разговор. Практически все случаи недопонимания и неудачного общения так или иначе объясняются разговорным нарциссизмом. Неважно почему — по психологическим или поведенческим причинам или из-за наших дурных привычек, — но если мы ставим себя в центр разговора и забываем о собеседнике, о его мыслях и чувствах, то полноценного общения никогда не получится.

Игра во взаимопонимание

Представьте, что стоите напротив кафе и наблюдаете за тремя столиками, за каждым из которых сидят по два человека. За столиком А оба собеседника наклонились друг к другу, копируют выражение лица и жестикуляцию друг друга, за столиком Б собеседники кажутся очень серьезными и несколько

вялыми, но они откинулись на спинки стульев и тоже копируют поведение друг друга. Столик В отличается — один из собеседников явно возбужден и улыбается, а второй намного спокойнее, меньше говорит, и у него совершенно другая поза и выражение лица.

Даже не зная содержания разговора, думаю, вы сможете угадать, какие из этих бесед можно назвать удачными!

Потому что на фундаментальном уровне **хорошее общение зависит НЕ от слов, которые вы произносите, а от согласия, гармонии и синхронности между вами и вашим собеседником.**

И это следующий пункт, который мы обсудим.

Зеркальное отражение и соответствие

Вы когда-нибудь задумывались, что такое «химия»? Эту вспышку энергии и эмоциональной близости между двумя людьми сложно описать словами, но каждый из нас хотя бы раз в жизни испытывал ее!

Какой бы таинственной она ни казалась, «химию» довольно легко объяснить с точки зрения эволюционной адаптации — она помогала нашему виду общаться, выстраивать связи, проявлять доверие еще *до того, как* появилось вербальное общение. Зеркальное отражение и соответствие не нуждаются в особом объяснении, наверняка вы видели эти методы на практике! **При зеркальном отражении мы подстраиваемся не только под слова собеседника, но и под его манеру разговора — акцент, обороты речи, жестикуляцию, позу, тон и громкость голоса, выражение лица.**

Дело в том, что все мы инстинктивно знаем, как подстроиться под собеседника; но более харизматичные люди знают, как это делать *намеренно и осознанно*.

В 1970-е годы психолог Ричард Бендлер и лингвист Джон Гриндер предложили теорию общения под названием нейролингвистическое программирование (НЛП). Они утверждали, что большинству людей приятнее и комфортнее общаться с теми, кто похож на них, даже если мы улавливаем это сходство на подсознательном уровне.

Вы когда-нибудь замечали, что при первом же общении два человека сразу начинают искать что-то общее между собой? И если окажется, что они выросли в одном городе, или учились в одной школе, или смотрели одни и те же передачи в детстве, или читали одни и те же книги, или у них одни и те же знакомые, это вызовет у них улыбку радости. И в ходе разговора они начнут копировать друг друга, подстраиваться под тон голоса, жестикуляцию и другие особенности. Будто нам кажется, что чем больше наш собеседник походит на нас, тем проще ему понять нас и тем быстрее между нами возникнет доверие и симпатия.

Зеркальное отражение — копирование и отражение поведения собеседника в реальном времени. Он улыбается, и вы улыбаетесь. Он шепчет, и вы шепчете. При грамотном подходе отзеркаливание создает ощущение гармонии и синхронности, словно в танце.

Соответствие — копирование и отражение собеседника, но необязательно в реальном времени. Например, вы услышали необычное или примечательное выражение, которое

запомнили и позже использовали в разговоре (буквально показывая собеседнику, что говорите с ним на одном языке).

К счастью для нас с вами, зеркальное отражение и соответствие создают сильное ощущение гармонии и близости, *даже если вы не произнесете ни слова*. Сложно определить, какое место в общении занимают невербальные способы передачи информации, но совершенно очевидно, что значительное. Будь то общение с новым знакомым или со старым другом либо попытка уладить досадный конфликт, зеркальное отражение — замечательный навык, поскольку всегда дает вам прочную опору для дальнейших действий. Существует три основных способа достижения взаимопонимания с помощью метода соответствия и зеркального отражения.

Способ 1: копировать внешние коммуникативные сигналы

Язык тела и невербальное общение предшествуют вербальному общению. Если вы принимаете ту же позу, что ваш собеседник, вы тем самым отзеркаливаете его физические переживания, и вам проще понять его. Вы также показываете, что находитесь с ним на одной волне, и создаете ощущение гармонии.

Во время общения обратите внимание, насколько **открыт или закрыт язык тела** вашего собеседника. Он напряжен (скрещенные руки, сутулость, сжатые кулаки, хмурый вид) или расслаблен (открытые руки, экспрессивная жестикуляция, ноги не скрещены). Не копируя его слишком очевидным образом, постарайтесь подстроиться под его открытость/закрытость.

Затем обратите внимание на **жестикуляцию и телодвижения** собеседника. Он двигается быстро или

медленно? Его жесты изящные и плавные или резкие и отрывистые? Широкие и экспансивные? Суетливые? Покровительственные? Сдержанные? Насколько жесты соответствуют другим аспектам разговора? Копируйте и отражайте их.

Можно также копировать **мимику**, и наверняка вы будете делать это машинально, достаточно присмотреться к собеседнику! Можно сосредоточиться на чем-то одном, самом примечательном на лице, например, бровях или уголках губ. Опять же, попробуйте копировать положение тела, движения и степень открытости/закрытости, особенно в те моменты общения, когда передается эмоциональное содержание. Можно словами *сказать*: «Я знаю, что ты чувствуешь», но если ваша мимика соответствует мимике собеседника, это намного эффективнее — вы *показываете*, что понимаете его.

Способ 2: копировать голос и язык

Здесь масса возможностей для подражания! Обратите внимание на особенности голоса, не имеющие никакого отношения к словам:

- тон;
- темп;
- громкость и звуковая выразительность речи;
- высота (высокий или низкий голос);
- интонация (как вы произносите предложения и выстраиваете речь — с множеством вариаций или на одном уровне, монотонно).

Можно копировать и отражать все пять аспектов голоса или один из них. Главное, делать это незаметно и естественно. Например, если ваш собеседник говорит быстро, довольно громко, высоким голосом, воодушевленно и эмоционально, то вы можете выразить свою эмпатию и понимание, копируя хотя бы часть этих характеристик. Можно, например, незаметно повысить свой тон, говорить чуть громче, чем обычно, и отразить воодушевление собеседника. В целом ваша задача — подстроиться под его энергетику. Помните, что голос — часть тела, поэтому каждый аспект голоса по сути своей язык тела.

Есть еще один важный момент, который мы часто упускаем из виду, — так называемые сенсорные речевые предикаты (слова-маркеры). В двух словах, это системы смыслов, которые мы используем для объяснения нашего опыта. У каждого из нас есть своя привычная система, осознанная или нет, то есть мы отдаем предпочтение описаниям или объяснениям, которые можно назвать:

- визуальными;
- аудиальными;
- кинестетическими;
- чувственными;
- аудиодигитальными.

Несколько примеров покажут, как сенсорные речевые предикаты проявляются на практике. Визуальный предикат опирается на язык, символы и метафоры, основанные на физиологии зрения. То есть вы приправляете свою речь такими фразами, как «представь себе», «смотри», «точка зрения»,

«яркий», «показать», «недальновидный», «нарисовать картину», «я вижу», «четко», «смутно» и т.д.

В свою очередь, аудиальные, то есть звуковые, предикаты предполагают такие выражения, как «внимательно слушать», «заявить в полный голос», «прислушаться к советам», «звучать, как музыка», «поднять шум», «говорить на одном языке», «громко и ясно» и т.д.

Кинестетические и чувственные предикаты пересекаются и отражают как физические ощущения, так и эмоциональные: например, «я тронут», «конкретный», «надежный», «горячий», «обеспокоенный», «выйти на связь», «сжимать», «схватиться», «контактировать» и т.д.

Так называемые аудиодигитальные предикаты сосредоточены на когнитивном опыте мировосприятия — например, «понимать», «знать», «думать», «осмысливать», «решать», «обращать внимание», «задаваться вопросом» и т.д.

Знать, какие предикаты использует ваш собеседник, важно, чтобы копировать и отражать их. В результате вы сразу же почувствуете эмоциональную близость и взаимопонимание. Например, если человек постоянно использует визуальные предикаты, он может сказать: «Ваша идея выглядит многообещающе. Вы четко и понятно обозначили наши первостепенные задачи». Если вы уловите эту особенность, то сможете развивать эти визуальные метафоры или предложить свои собственные: «Я вижу, что вы имеете в виду! Рад, что мы смотрим на проблему одинаково».

На первый взгляд это мелочь, но вы показываете собеседнику, что говорите с ним на одном языке и, более того, воспринимаете мир точно так же, как он. Если вы не можете определить, какие предикаты он использует, ничего страшного — постарайтесь прислушаться (вот и аудиальный предикат!) к метафорам, которые он использует, и повторите или дополните их, вместо того чтобы резко переключаться на другие метафоры.

Способ 3: копировать внутренние коммуникативные сигналы

Это не столь очевидный аспект общения. Голос и язык тела сразу привлекают внимание, но вы наверняка не раз чувствовали, **что у людей совершенно разная энергетика**. Она отражает, насколько человек активен и полон сил, а также указывает на более тонкие, незаметные особенности.

Вспомните хороших пародистов. Они мастерски улавливают личностные особенности окружающих не только потому, что способны копировать их голос и манеры, но и потому, что им удастся каким-то образом соединить все это и отразить сущность человека. Чтобы научиться замечать эту сущность, нужна практика, но для начала попробуйте просто обратить внимание на то, как человек ведет себя, как он дышит, и на *совокупность* его средств выражения (язык, поза, внешний вид).

Чтобы отразить сущность человека, нужен опыт и острый глаз, но, практикуя наблюдательность, вы удивитесь, насколько проще вам будет выстраивать дружеские отношения. Если во время общения вы вдруг почувствуете, что нашли общий язык, попробуйте взглянуть на ситуацию со стороны и подумать,

что сделал ваш собеседник, чтобы вам было так легко и приятно с ним общаться. Скорее всего, он использовал метод зеркального отражения!

Несколько советов для того, чтобы добиться взаимопонимания, а также проверить, насколько вы успешно продвигаетесь в этом направлении.

Шаг 1. Обратите внимание на внутренние и внешние коммуникативные сигналы, а также на голос и язык.

Шаг 2. Попробуйте незаметно копировать или отражать только одну или две особенности.

Шаг 3. Через некоторое время копируйте другую особенность.

Шаг 4. Наконец, кардинально измените свое поведение. Например, если вы копировали низкий, монотонный голос и скрещенные ноги, то резко повысьте голос, говорите громко и быстро, или уберите ногу с ноги и вместо этого скрестите руки.

Шаг 5. А теперь наблюдайте. Собеседник последует вашему примеру и отразит *вашу* позу? Если да, то поздравляю — вы, скорее всего, добились взаимопонимания! Если нет, ничего страшного. У вас еще есть время.

Когда вы научитесь зеркальному отражению и копированию (и общим принципам общения), можно поэкспериментировать с тем, чтобы вести диалог, вместо того чтобы следовать примеру собеседника. Так вы сможете контролировать разговор и направить его в позитивное русло, укрепляя эмоциональную близость и взаимопонимание, причем совершенно незаметно для вашего собеседника!

Еще один совет, который пригодится вам, как только вы научитесь считывать коммуникативные сигналы других людей.

Шаг 1. Если среди ваших знакомых есть человек, с которым у вас идеальное взаимопонимание, вспомните, что вы чувствуете, когда общаетесь с ним. Попробуйте воссоздать этот опыт на уровне физических ощущений, эмоций и мыслей.

Шаг 2. Сознательно постарайтесь вызвать те же ощущения прямо сейчас и представьте, как они охватывают все ваше тело. Например, общаясь с очень близким другом, вам даже дышится свободнее, вы часто улыбаетесь и чуть наклоняетесь к нему. Вам спокойно и тепло. Какие бы чувства вы ни испытывали, представьте, что они окружают вас, словно аура. Затем позвольте этим чувствам определять ваше поведение, мысли, настроение и движения.

Шаг 3. Проецируйте эти ощущения на своего собеседника и представьте, что эта удивительная аура мягко окутывает и его.

Эта техника представляет собой обратное зеркальное отражение, поскольку именно вы задаете тон и предлагаете собеседнику подстроиться под вас. Если вы сумеете создать такую позитивную, радостную эмоциональную атмосферу (на молодежном сленге — вайб), не удивляйтесь, если людей будет тянуть к вам больше, чем обычно!

Способ 4: находить сходство

В двух словах, ищите точки соприкосновения. Если людям нравятся те, кто похож на них, то в каком-то смысле взаимопонимание зависит от умения найти сходство с собеседником.

Потенциальные темы для поиска сходства:

- ваше прошлое: школа, родной город, предыдущее место работы, общие знакомые;
- личные ценности: семья, трудолюбие, креативность, обучение и т.д.;
- жизненные убеждения и мировоззрение;
- эмоциональное состояние на сегодняшний день и в целом по жизни;
- стиль;
- акцент, манера речи и языковая идиосинкразия (неприятие чужого языка);
- хобби;
- общий опыт;
- уровень формальности (например, использует ли ваш собеседник сленг и ненормативную лексику или он предельно корректен, вежлив, выражается ясно и четко), обычаи и традиции, общественный статус, возраст, поколение;
- личностные отличия: например, некоторых объединяет легкомыслие, эксцентричность, серьезность, поэтичность, духовность, консервативность взглядов, озорство, но при этом у них может быть разное восприятие (общая картина или детали), акцент на эмоции или факты либо же разный объем информации, которой они готовы поделиться.

Способ 5: контролировать уровень детализации

И последний способ, облегчающий взаимопонимание, о котором мы часто забываем: варьируйте вопросы, которые вы задаете собеседнику, чтобы контролировать уровень детализации информации. Есть два вида вопросов.

Детализирующий вопрос переводит разговор на детали, с общего на конкретное. Такие вопросы приносят в разговор больше оттенков, глубины и живости, однако, если надолго завязнуть в деталях, разговор может сойти на нет, утомить и наскучить. Мы задаем детализирующий вопрос, когда хотим узнать подробности, и так мы достигаем взаимопонимания и эмоциональной близости, поскольку показываем свой неподдельный интерес к самой сути вопроса.

Например:

«Как это произошло?»

«Не могли бы вы рассказать об этом подробнее».

«Почему произошло именно это?»

Обобщающий вопрос ведет нас в обратном направлении, от конкретного к общему. Мы задаем вопрос, указывающий на общую картину и основные паттерны, то есть на общую модель, охватывающую все мелкие детали. Когда мы задаем такие вопросы, мы показываем, что внимательно слушаем собеседника, осмысливаем и анализируем сказанное, а это еще один способ добиться эмоциональной близости и взаимопонимания.

Например:

«Как это связано с тем вопросом, о котором мы говорили?»

«Что означают все эти детали?»

«Какой паттерн здесь вырисовывается?»

«Чем это вызвано?»

Во время разговора следует варьировать вопросы, а не придерживаться одного «оптимального» подхода. Представьте, что вы приближаете и отдаляете объектив, сначала углубляетесь в детали, затем делаете шаг назад и смотрите на общую картину. Такой разговор не только намного естественнее и приятнее; ваш динамический интерес к словам собеседника создаст ощущение эмоциональной близости и взаимопонимания.

Как минимум, не задерживайтесь слишком долго на одном типе вопросов. Например, если вы заметили, что задали подряд пять вопросов обобщающего характера, есть опасность, что вы оттолкнете собеседника своими чересчур абстрактными или отстраненными гипотезами. Создайте баланс, задавая детализирующие вопросы, укрепляющие эмоциональную близость.

Напротив, если вы заметили, что разговор увяз в деталях (помните случаи, когда люди теряют нить разговора, потому что слишком долго задерживаются на несущественных подробностях — кто, что и когда сказал?), сделайте паузу и попробуйте взглянуть на общую картину. Например: «В общем, можно сказать, что вчера был сумасшедший день, да?!»

Разговор без слов

Как считывать невербальный язык?

Смысл несут не только слова. Внешность, предметы, звуки, запахи и даже пространство — все это обладает социальной значимостью. **Следовательно, общение охватывает выразительность всего тела, движений, жестов, поз, а также ряд паралингвистических сигналов, которые мы уже обсуждали, таких как высота, громкость и интонация голоса.** Близость собеседника, цвет его одежды, даже время общения — практически все может передавать смысл, а значит, использоваться в общении.

Значение микровыражений

Микровыражение — молниеносная (всего 0,5–4 секунды) и бессознательная мимика, отражающая те или иные эмоции. Микровыражения искренние, то есть их нельзя подделать или скрыть, поэтому это идеальный язык тела для наблюдения во время общения. Дело в том, что, если вы правильно поймете эмоциональное состояние собеседника, общение сразу станет простым, открытым и настоящим.

Вполне возможно, что вы уже сейчас умеете считывать микровыражения, но делаете это неосознанно. У вас было такое, что собеседник говорил позитивные вещи и постоянно улыбался, но вы нутром чувствовали, что он расстроен? Вероятно, вы сделали этот вывод, поскольку подсознательно заметили микровыражения гнева и поняли, что именно они указывают на его настоящие чувства. То, что мы делаем подсознательно, можно делать осознанно и целенаправленно.

По сути, семь основных человеческих эмоций вызваны универсальными физиологическими реакциями на внешние обстоятельства. Микровыражения — более быстрые и незаметные проявления макровыражений, с которыми вы уже знакомы. Прочитав следующие описания эмоций, попробуйте изобразить их, и вы удивитесь, как быстро вы почувствуете соответствующие эмоции!

Удивление

- Приподнятые, изогнутые брови.
- Натянутая кожа под бровями.
- Горизонтальные морщины поперек лба.
- Веки раскрыты, над радужной оболочкой и под ней виден белок глаза.
- Рот открыт, зубы не соприкасаются друг с другом, но напряжение в челюсти отсутствует.

Страх

- Брови приподняты и слегка сведены.
- В центре лба появляются морщины, но они не пересекают весь лоб.
- Верхние веки приподняты, нижние веки напряжены и тоже приподняты.
- Белок глаза виден над радужной оболочкой, но не под ней.
- Рот открыт, губы слегка напряжены или оттянуты назад.

Отвращение

- Глаза сужены.
- Верхняя губа приподнята.
- Верхние зубы могут быть видны.
- Нос сморщен.
- Щеки приподняты.

Гнев

- Брови опущены и сведены к переносице.
- Появляются вертикальные морщины между бровями.
- Нижняя губа напряжена.
- Глаза смотрят пристально, широко открыты.
- Губы могут быть сомкнуты, с уголками, опущенными вниз, или принимать прямоугольную форму, как будто человек кричит.
- Ноздри могут быть расширены.
- Нижняя челюсть выдвинута вперед.

Радость

- Уголки губ оттянуты назад и слегка приподняты.
- Рот может быть приоткрыт, обнажая зубы, или же сомкнут.

- От крыльев носа к уголкам рта появляются морщины.
- Щеки подняты.
- Нижние веки могут быть слегка напряжены, и у некоторых людей под ними появляются морщины.
- У внешних уголков глаз видны «гусиные лапки».

Печаль

- Внутренние уголки бровей приподняты и сведены вместе.
- Уголки губ опущены.
- Нижняя челюсть приподнимается.
- Нижняя губа выпячена.

Презрение/Ненависть

- В целом нейтральное выражение.
- Одна сторона рта приподнята.

Заметить микровыражения — только первый шаг. Что делать дальше со своими наблюдениями? Есть два варианта.

1. Микровыражения **соответствуют** тому, что говорит собеседник, и в таком случае вы получаете дополнительную информацию на языке тела, и вам будет проще понять смысл сказанного.

2. Микровыражения **противоречат** словам собеседника. В таком случае можно предположить, что

ваш собеседник что-то скрывает (или просто-напросто обманывает вас или самого себя) или же он испытывает противоречивые эмоции и носит нечто подобное маске. Но, опять же, это дополнительная информация, с которой вам будет проще понять его.

Поза

Поза человека многое говорит о нем. Вам бывало тяжело понять мысли собеседника, когда вы переписывались с ним, и это приводило к неловкому недоразумению? Скорее всего, это произошло потому, что для вас обоих был закрыт важный источник информации — невербальные сигналы языка тела, которые позволили бы вам скорректировать разговор.

Вспомним концепцию открытой и закрытой позы. Вместо того чтобы рассматривать каждый конкретный аспект в отдельности (скрещенные руки означают, что вы злитесь; палец ноги, направленный в сторону двери, означает, что вы хотите сбежать, и т.д.), наблюдайте за телом как за единым целым.

Открытая поза говорит о доброжелательности, желании общаться и позитивном настрое.

Ноги широко расставлены, ладони открыты и обращены наружу.

Сразу видно, если общее поведение собеседника говорит об открытости, поэтому, осознав это, следите за тем, чтобы и вы посылали правильное сообщение открытым языком тела, это важно. Держите спину прямо, поднимите голову, раскройте грудь и опустите плечи, расслабьте черты лица и всем телом повернитесь к собеседнику.

Закрытая поза указывает на скуку, враждебность и отстраненность.

Возникает ощущение напряженности и скованности. Руки и ноги могут быть скрещены; черты лица напряжены; ладони не видны; и все тело либо ссутулено, съезжено, либо застыло в неподвижности, при этом плечи могут быть высоко подняты.

Многие так называемые эксперты по языку тела обожают в мельчайших подробностях обсуждать значение того или иного движения или жеста, пусть даже едва заметного, но обычно это лишняя информация. Чтобы понять человека, достаточно обратить внимание, открыт он или закрыт, насколько его поза соответствует или противоречит тому, что он говорит.

Считывание языка тела — не точная наука, а метод наблюдения для сбора информации и поиска паттернов. При этом нужно соблюдать два правила:

- 1) нельзя делать выводы по одной детали, какой бы она ни была;
- 2) все свои наблюдения соотносите с контекстом и личностными особенностями собеседника.

Например, если вы заметите, что у человека скрещены руки, то не стоит по одному этому факту делать вывод, что он злится или закрыт для общения. Возможно, сейчас зима, и ему просто холодно. Вот почему нужно учитывать контекст и *целый ряд* наблюдений, выискивая повторяющиеся паттерны, а не заикливаться на одном отдельном акте поведения. Если ваш собеседник нахмурился, скрестил руки и отвернулся от вас, вот тут у вас больше оснований подозревать, что он злится.

Представьте, что человек, с которым вы только что познакомились, крепко обнял вас и улыбнулся. Он заигрывает с вами? Не стоит так думать, пока вы не узнаете, что для него считается «нормальным» поведением. Как только вы заметите, что он обнимает всех и улыбается всем, вы сразу же поймете, что никакого флирта с его стороны не было!

Зрительный контакт

Глаза играют столь важную и экспрессивную роль в языке тела, что их выделяют в особый вид коммуникации, не говоря уже о том, что они считаются зеркалом души и излюбленной темой любовной поэзии во всем мире.

Обо всем по порядку: зрительный контакт сам по себе нельзя назвать ни плохим, ни хорошим. Главное, как вы его используете, когда и почему. Много не всегда лучше. Если вы недавно познакомились с человеком и плохо его знаете, стоит задержать на нем свой взгляд чуть дольше обычного, и это будет очень смелым приглашением к тому, чтобы познакомиться получше. Если он отзеркалит ваш взгляд, считайте, что ваше желание было услышано и вы получили положительный ответ.

Правильный зрительный контакт принесет немалые плоды на работе, поможет вам в публичных выступлениях, в сглаживании конфликтов и сделает вас более харизматичным и привлекательным для противоположного пола.

В ходе исследования под руководством доктора Артура Арона мужчин и женщин разбили на смешанные пары и попросили смотреть друг другу в глаза в течение двух минут. Позже эти пары отметили

чувство влечения, симпатии и даже любви к людям, которые всего пару минут назад были им совершенно не знакомы. Как ни удивительно, одна из пар даже поженилась! Так что глаза — мощный инструмент общения.

Интенсивный зрительный контакт может создать эмоциональную близость, но если его слишком много, то катастрофа гарантирована. Главное, чтобы в вашем взгляде не было ничего **неприличного** или **навязчивого**. Не смотрите пристально и напряженно. Если вы смотрите на человека, а он отворачивается, уклоняясь от вашего взгляда, а потом снова поднимает на вас глаза, а вы продолжаете пристально на него смотреть, он сочтет это назойливым и даже агрессивным.

В своей книге «Власть взгляда» психолог Майкл Эллсберг пишет:

«Чтобы зрительный контакт имел успех, одна сторона не должна навязывать свою волю другой стороне; это гармоничное взаимодействие. Сначала люди встречаются взглядами всего на секунду, затем один из них нащупывает почву и пробует задержать взгляд на несколько секунд, и, если встречает радушный прием, то они, уже вдвоем, могут постепенно увеличивать зрительный контакт, пока не закружатся в восхитительном танце взглядов».

Рекомендую все же проявлять смелость и инициировать зрительный контакт, но после двух неудачных попыток перехватить взгляд собеседника лучше остановиться. Обратите внимание на свой язык тела и ведите себя сдержанно. Если чуть отстраниться от

собеседника, откинуться на спинку стула и при этом поддерживать с ним зрительный контакт, ему будет намного комфортнее, а если зрительный контакт сопровождается непосредственной близостью к собеседнику и интенсивной речью, то ему будет не по себе.

Еще один хороший метод — часто делать паузы, поскольку умеренный зрительный контакт производит сильное впечатление. Ненадолго переведите взгляд на другой «объект» (посмотрите в сторону, не вниз) или, чтобы избежать неловкости, попробуйте технику треугольника, которую предлагает эксперт по карьерному росту Кара Ронин.

1. Мысленно проведите треугольник на лице собеседника, соединив линией глаза и рот.

2. Во время разговора каждые пять-десять секунд переводите взгляд с одной точки треугольника на другую. Так вы покажете собеседнику, что вам интересна тема разговора и вы внимательно его слушаете, не пугая своим пристальным взглядом.

Паралингвистика

По мере того как вы учитесь слушать и общаться, полезно изучать более тонкие нюансы вербальной коммуникации, способные значительно улучшить качество вашего общения с окружающими. Это также позволит вам понять собеседника и выстроить с ним эмоциональную связь на гораздо более глубоком уровне.

Когда вы говорите, вы во многом открываетесь перед собеседником, причем львиная доля этой информации никак не связана со словами. Паралингвистика

среди всего прочего изучает **тон голоса, громкость, темп, высоту, тембр, интонацию**, а также другие компоненты невербальной фонационной коммуникации, которых мы уже коснулись.

Обратите внимание на свой голос и его воздействие на окружающих и помните, что, только приложив усилия и набравшись опыта, вы сможете общаться легко и осознанно. Подумайте, как ваша интонация влияет на смысл ваших слов. Одними и теми же словами можно выразить фантастическую радость или гнев, презрение!

Как мы произносим слова не менее важно, чем сами слова. Следите за своим голосом и за голосом собеседника, и ваши навыки общения значительно улучшатся.

Еще раз о голосе

Представьте, что разговаривать — это как ехать в поезде: любоваться вершинами гор и долинами намного интереснее и веселее, чем смотреть на скучные, однообразные равнины. Постарайтесь варьировать темп вашей речи, чтобы были и взлеты на вершины, и спуски в долины, и ровные места и паузы. Точно так же внимательно изучите голосовой «ландшафт» своего собеседника и подумайте, что есть в его голосе такого, что характеризует его мысли, настроение и акцентирует смысл сказанного им.

1. Сила/Проекция: насколько громко или тихо вы разговариваете

Корректируйте проекцию своего голоса и говорите громче и четче, если обращаетесь к большому

числу людей. У уверенного оратора всегда хорошая проекция. Низкая проекция вынуждает слушателей наклоняться вперед и напрягать слух. Делясь тайной (или если вы хотите, чтобы люди подошли к вам поближе), используйте низкую проекцию.

2. Темп: насколько быстро или медленно вы говорите

Быстрая речь предполагает волнение, энергичность, энтузиазм, напористость или даже страх. Медленная речь подчеркивает спокойствие и значимость слов — или наводит скуку. Добавьте динамики и варьируйте темп речи в зависимости от впечатления, которое вы хотите произвести на окружающих.

3. Высота голоса: насколько голос передает эмоции

Высота голоса передает эмоции — высокий голос отражает гнев, радость, удивление, воодушевление. Низкий голос отражает силу, спокойствие, агрессию, печаль.

4. Паузы: короткие периоды молчания придают значимость словам, а также позволяют слушателем осмыслить и обдумать сказанное

Кто не умеет общаться, считает, что любую паузу надо прервать, так как она может означать, что вы не знаете, что говорить. Но люди опытные понимают, какую силу содержат в себе паузы; они используют их, чтобы придать вес своим словам и перевести дыхание, удерживая при этом внимание слушателей. Продвинутые ораторы используют паузы, чтобы улучшить воздействие своей речи на аудиторию.

Как улучшить ваше голосовое разнообразие

Как понять, когда делать паузу, а когда нет? Когда говорить быстрее и громче, тоном выше или ниже? Представьте, что все оттенки и нюансы вашего голоса — цвета на палитре. Независимо от темы обсуждения можно нарисовать более яркую картину для собеседника, если использовать все богатство красок.

Голосовое разнообразие чем-то похоже на физическую гибкость и силу и предполагает, что мы осознаем весь спектр своего голосового потенциала и умеем им пользоваться. И, как физическую форму, звучание голоса тоже можно тренировать. Вот несколько советов.

- Перед общением рекомендуется разогреть голосовые связки, как это делают актеры перед репетицией. Помассируйте щеки и нижнюю челюсть и произнесите *ма-ма-ма-ма* и *ва-ва-ва-ва* или сделайте «трель губами» — сомкните губы и с силой выдохните воздух на звуке «р». Это помогает контролировать дыхание и владеть голосом.
- Научитесь дышать диафрагмой. Положите одну руку на живот, а другую на грудь и сделайте глубокие вдохи и выдохи так, чтобы поднимался только живот. Через несколько циклов дыхания медленно произнесите длинное предложение на одном дыхании животом. Почувствуйте, как вы контролируете поток воздуха, делая свой голос спокойным и размеренным.

- Выберите отрывок из любого текста (детские сказки прекрасно подходят для этого упражнения) и прочитайте его скучным, монотонным голосом. Затем перечитайте его, стараясь добавить как можно больше оттенков: меняйте высоту, темп и тон голоса, как драматический актер! Иногда мы чувствуем неловкость в начале разговора просто потому, что не разогрели свои голосовые связки. Такой разогрев сделает ваши голосовые связки более гибкими и податливыми.
- Если вы заметили, что во время разговора ваш голос становится слишком высоким или низким или вам не хватает дыхания и тяжело контролировать громкость голоса, запишитесь на уроки пения, чтобы улучшить ваше «вокальное мастерство». Полезно даже скандировать!
- Альтернативный вариант — сходить на занятия по импровизации и приобщиться к актерскому мастерству. Когда воспринимаешь свой голос как экспрессивный, артистический инструмент, проще осознать всю его силу и использовать ее с пользой для себя.
- Как ни странно, чем лучше вы владеете собственным голосом и контролируете его, осознавая все его возможности, тем проще вам слышать все особенности и нюансы голоса собеседника! Вы заметите, что ваш друг задерживает дыхание, говорит глухо и сдавленно, и сразу догадаетесь, что он сильно нервничает. Вы

заметите едва уловимые изменения в высоте его голоса и поймете, что он воодушевлен, и будете знать, как подстроиться под его настроение, чтобы продемонстрировать гармонию с ним и поддержку. Общение происходит не только на голосовом уровне, но это не значит, что голос не является крайне эффективным и гибким инструментом, передающим любые эмоции и смыслы.

Выводы

- Лучший подход к общению — тот, который позволит вам добиться эмоциональной близости, удовлетворить свои потребности, решить проблемы и выразить свои мысли и чувства.
- Для начала обдумайте свой привычный стиль общения. Какой он — агрессивный, пассивно-агрессивный или манипулятивный? Помните, что ни один из этих стилей не достигает главной цели общения.
- Ваша манера общения — это ваш выбор. Ассертивное общение — способность выражать свои потребности, нужды, мысли и чувства прямо и четко, проявляя уважение к собеседнику и не стараясь контролировать его. Зрелый человек умеет сдерживать себя, добиваться баланса, сохранять спокойствие, открытость и вежливость.
- Общаться не так уж и сложно, но нам нужно преодолеть чудовищные психологические

барьеры, стоящие на нашем пути. Благодаря самосознанию мы сможем их устранить и улучшить свои коммуникативные навыки.

- Препятствиями к эффективному общению являются предположения, сильные негативные эмоции (такие как гнев и агрессия, вызывающие защитную реакцию у собеседника), предрассудки и предубеждения, страх, косность взглядов и потребность контролировать, поспешные оценки и суждения, а также другие негативные привычки общения, такие как привычка перебивать и воспринимать собеседника как врага или соперника, которого надо победить.
- Эффективное общение предполагает согласие, гармонию и созвучие между вами и вашим собеседником, то есть взаимопонимание.
- Взаимопонимание можно усилить благодаря методу зеркального отражения и соответствия на невербальном и вербальном уровнях. Для этого обратите внимание на внутренние и внешние сигналы, голос и язык, содержание разговора и уровень детализации.
- Считывая язык тела собеседника, обратите внимание на микровыражения, общую позу и движения, а также зрительный контакт. Паралингвистические средства передают информацию с помощью тона, темпа, высоты и других особенностей голоса.

- Обратите внимание на общую открытость или закрытость собеседника, но помните, что нельзя выносить суждения, опираясь на какую-либо одну деталь, и что любые ваши наблюдения следует всегда соотносить с контекстом и личностными особенностями собеседника.