

Патрик Кинг

**Сила эмоционального
интеллекта**

Patrick King

The Power of E.Q.:
Social Intelligence, Reading People,
and How to Navigate Any Situation

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

Патрик Кинг

Сила эмоционального интеллекта

Социальный интеллект, чтение
людей и как ориентироваться в
любой ситуации

Москва
Библос
2024

УДК 316.6
ББК 88.52
К 41

ПАТРИК КИНГ

К 41 Сила эмоционального интеллекта. Социальный интеллект, чтение людей и как ориентироваться в любой ситуации : пер. с англ. М. : Библос, 2024. 158 с.

ISBN 978-5-6049561-9-9

Любой успех зависит от того, насколько хорошо вы сходитесь с людьми. Увы, но такова суровая правда жизни. А хорошая новость заключается в том, что данный навык вполне можно освоить, и эта книга послужит великолепным началом.

Производите неизгладимое первое впечатление – пусть люди жаждут вашего общества.

«Сила эмоционального интеллекта» настолько практична, насколько это возможно для книги. Вы узнаете о техниках, которые можно немедленно испробовать на окружающих — и подивиться, как многое вы раньше упускали! Вы получите глубинное представление об эмоциональном интеллекте и широком спектре тончайших эмоций людей. Осознаете, насколько проще обрести друзей и привлечь к себе деловых партнеров, умея анализировать их внутренние побуждения.

Ищите кратчайшие пути налаживания контактов с окружающими. Узнайте секреты эффективной и эмпатичной коммуникации:

- что такое разговорный интеллект и как проявить эмпатию за четыре шага;
- как выйти за рамки собственных представлений и понять истинные эмоции окружающих;
- что такое холодное чтение и мастерство поиска «ключей» к человеку;
- зачем и как правильно обозначать свои эмоции и эмоции других людей;
- как правильные вопросы помогут приобрести репутацию ясновидящего;
- зачем и как устанавливать личные границы и уважать чужие.

УДК 316.6
ББК 88.52

Данный перевод книги «Сила эмоционального интеллекта. Социальный интеллект, чтение людей и как ориентироваться в любой ситуации» 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 978-5-6049561-9-9 (рус.)
ISBN 978-1-64743-466-3 (англ.)

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

Оглавление

Глава 1. Развитие эмоционального интеллекта	7
Как слушать и реагировать с эмпатией	8
Четыре типа эмпатичных реакций	12
Активно-конструктивная коммуникация	16
Реакции переключения или поддержки.	23
Выводы.	31
Глава 2. Точка зрения как основа эмпатии	33
Позиции восприятия	33
Принятие перспективы. Как обрести ментальную гибкость	39
Как справляться с рудутым эго — в том числе своим собственным.	48
Выводы.	57
Глава 3. Ответственность за личный метаязык.	59
Осознанная невербальная коммуникация	59
Как стать мастером невербальной коммуникации	63
Основы языка тела	65
Искусство холодного чтения.	69
Четыре важных принципа холодного чтения.	70
Советы по мгновенному налаживанию взаимопонимания.	75
Избегайте эмоциональных разъединителей и словесного мусора	78
Как выбор слов раскрывает характер	82
Выводы.	91

Глава 4. Обретение эмоционального интеллекта	94
Колесо эмоций и как научиться их обозначать.	95
Сила эмоциональной валидации.	103
Как выглядит инвалидация	110
Умение задавать качественные вопросы.	113
Анатомия хорошего вопроса	113
Вопросы, которые нельзя задавать ни в коем случае	118
Выводы.	121
Глава 5. Личные границы	123
Как установить здоровые границы	124
DEARMAN — модель вежливых просьб и отказов	131
Идеальное извинение	139
Порой ошибка — это очень хорошо!	140
Выводы.	148
Основные положения	151

Глава 1

Развитие эмоционального интеллекта

Большинству из нас нравится думать, что мы хорошие люди — добрые, интеллигентные, внимательные. Но, несмотря на самые лучшие намерения, мало кто от рождения наделен талантом общения; редко кому не приходилось сталкиваться с непониманием, отчуждением и даже полноценным конфликтом во время тех или иных разговоров. **Из этой книги вы узнаете, как развить в себе навыки и способности, без которых вы никогда не сумеете войти в число избранных мастеров эмпатичного диалога.**

Эмоциональный интеллект, о котором пойдет речь, не принадлежит к числу милых персональных умений, предназначенных исключительно для личного пользования. Нет, в этом смысле нельзя поставить знак равенства между ним и «личностным ростом». Скорее, как вы скоро увидите, эмоциональный интеллект, отвечая за эмоциональное восприятие информации, способствует вашему развитию при **взаимодействии** с другими людьми.

Точно так же, как общий интеллект человека проявляется в форме креативности, познания и понимания, эмоциональный интеллект связан с тем, что мы **делаем**, а не с тем, чем или кем **являемся**. И первый способ проявления и развития эмоционального интеллекта — это общение. В следующих главах мы увидим, как эмоциональный интеллект помогает слышать окружающих, понимать их точку зрения, «считывать» их вербальные и невербальные выражения, задавать вопросы, различать широкий спектр тончайших эмоций, устанавливать и поддерживать границы, не разрывая контакта с человеком, и говорить ясно, убедительно и с сочувствием.

Если мы развиваем в себе эмоциональный контроль, то есть способность управлять эмоциями, осознанность и навыки коммуникации, любой человек, встретившийся на жизненном пути, становится нашим учителем, а любое взаимодействие — шансом познания и роста в качестве эмоционально интеллектуальной социальной личности. Давайте же углубимся в область эмоционального интеллекта! И начнем мы с самого естественного: с того, как учиться слушать.

Как слушать и реагировать с эмпатией

Мы живем в шумном и суетном мире, где каждый старается привлечь к себе внимание.

Искусство эмпатичного слушания в этом мире прискорбно недоразвито. Суть этого умения заключается в том, что вы уделяете **истинное и безраздельное внимание другому человеку и тому, что он пытается вам сообщить**. Откровенно говоря, многие просто стараются произвести впечатление на собеседника

или изображают хорошего слушателя, на самом деле таковым не являясь. Можете припомнить, когда вы в последний раз уделяли полное внимание разговаривающему с вами человеку?

Да, это требует усилий — не заикливаться на том, что нужно сказать дальше, не перебивать, не спешить с выводами, мнениями, аргументами и представлениями... Усилия здесь необходимы, но не только — все это сопряжено с определенной степенью риска. Это может прозвучать контринтуитивно, однако аутентичное слушание приводит нас в пространство уязвимости — в том числе и для слушателя!

Умение отложить в сторону собственную точку зрения и представление о том, как должна развиваться беседа, — это акт веры и проявление доброй воли по отношению к другому человеку. Современный мир не поощряет восприимчивость к эмоциям другого человека, являющуюся непременным даром мастера коммуникации. Честно говоря, большинство предпочитают не брать на себя подобный труд, стремясь вместо этого захватить бразды правления беседой, самовыразиться, настоять на том или на другом.

Чтобы стать эмоционально интеллектуальным слушателем, необходимо пойти против течения и постараться отбросить собственное эго, проявив искренний интерес к миру другого человека. Вот несколько ключевых принципов, которые стоит держать в уме.

Принцип 1. Слушайте, чтобы понять, а не чтобы отреагировать

В следующий раз, беседуя с кем-нибудь, обратите внимание на свои мысли и на то, какое направление они принимают, когда говорит ваш собеседник. Вы лихорадочно обдумываете все, что скажете, когда он

закончит говорить? Спешно формулируете контраргументы или изыскиваете способы снова вернуть разговор к своей персоне либо своим познаниям?

Попадая в подобное реактивное состояние, мы несправедливо относимся к тому, что нам говорят. Мы смотрим на другого человека и на его сообщение как на объект противодействия или манипулирования ради собственных целей. Мы склонны вечно пребывать в режиме реагирования, перебивая личными мыслями, ощущениями и интерпретациями то, что он пытается до нас донести.

Слушание ради понимания — это совершенно иная позиция. Вы не реагируете, а воспринимаете, то есть слушаете с невысказанным намерением полностью воспринять и осознать сказанное. Это состояние открытости, любознательности, искреннего желания понять *сообщение*. Но как же часто мы спешим «замолчать» или даже «заболтать» сообщение, потому что слишком быстро принимаем решение и составляем *мнение по его поводу!* Стивен Кови, консультант по организационному управлению, автор знаменитой книги «Семь навыков высокоэффективных людей», говорил: «Сначала стремитесь понять... потом — быть понятым». Тонкая мысль, но в ней-то и заключена вся суть эмпатичного слушания.

Принцип 2. Прислушивайтесь ко всему

«Сообщение» состоит из множества компонентов, и сказанные слова — лишь малая его часть. Коммуникация включает в себя передачу и восприятие вербальной и невербальной информации, поэтому стоит расширить область восприятия, дабы воспринять и ту и другую. Здесь требуется определенная степень внимания, осознанности

и сосредоточенности. Выражение лица, интонация, поза, жесты, одежда, используемая лексика... все это объекты вашего внимания, слушайте даже то, что *не было сказано*. Подробнее мы поговорим об этом «метаязыке» в следующей главе.

Принцип 3. Не путайте свой опыт с чужим

Хороший разговор всегда динамичен, он течет и изменяется, и часто позиции обеих сторон к концу беседы тоже несколько меняются. Это нормально. Но здесь речь идет о беззаботности и неумении отслеживать моменты, когда вы пытаетесь подменить мысли и чувства собеседника своими. Скажем, друг рассказывает вам о своих недавних проблемах со здоровьем. Главное, что он хочет до вас донести: «Я был напуган, и теперь я по-новому отношусь к своему здоровью!»

А давайте представим, что вы, слушая друга, пропускаете его слова через фильтр собственных излюбленных теорий о докторах вообще или о состоянии здравоохранения в вашей стране. Вы (возможно, не сознавая того) интерпретируете сказанное в свете собственных убеждений, выискивая идеи, подтверждающие свои уже существующие и устоявшиеся взгляды. Возможно, вы раздражаетесь речью о том, как трудно в наши дни получить качественную медицинскую помощь, или рассказываете анекдот по поводу своего последнего посещения врача. Тем временем ваш друг, намеревавшийся увести разговор несколько в иное русло («Разве хорошее здоровье — не величайшая ценность? Я получил новый шанс в жизни!»), чувствует, что вы по-настоящему его не слушаете, и тоже не хочет слушать вас и ваши разглагольствования...

Принцип 4. Эмпатичное слушание требует усилий – но не столько, сколько устранение недопонимания!

Возможно, вы будете удивлены, с какой настойчивостью я буду повторять вновь и вновь: налаживание четкой, сочувственной коммуникации с другим человеком требует большого труда. И если вы спросите, действительно ли дело того стоит, ответ будет — да! Суть в том, что единственная альтернатива этому — гораздо больший труд, который потребуется впоследствии, чтобы добиться того же результата. Если вы не умеете общаться, то заплатите за это отчуждением и разрывом связей с окружающими или, хуже того, будете вечно сталкиваться с непониманием и конфликтами. Упущенная возможность проявить внимание к людям, быть с ними на одной волне — отрава для любого общения. А для того, чтобы исправить ситуацию, понадобятся невероятные усилия.

Принципы эмоционально интеллектуальной, вдумчивой и эмпатичной коммуникации сформулированы не просто так. Следование им — простейший и эффективнейший способ улаживать дела. Чем лучше вы усвоите эти навыки, тем скорее увидите, какую невероятную свободу они дают, какие глубокие и продуктивные отношения они помогают налаживать с окружающими. К счастью для всех нас, эти навыки вполне можно приобрести и развить.

Четыре типа эмпатичных реакций

Скажите откровенно: когда вам говорят: «Я знаю, что ты сейчас чувствуешь», вам становится от этого лучше? Скорее всего, нет.

Но что тогда *следовало сказать*? Поскольку мы с вами начинаем нарабатывать навыки эмоционального интеллекта, то начнем с того, что есть несколько типов очень простых откликов, которые помогут войти в режим восприимчивости и дать другому человеку понять, что вы его слушаете. К тому же эти отклики — великолепный способ выиграть время и поддержать беседу, если вы не уверены в том, как лучше отреагировать, но желаете выказать сочувствие.

Тип 1. Признайте мужество собеседника

Если человек делится с вами чем-то очень личным или транслирует эмоциональное послание, не всегда легко догадаться, что следует сказать. Но не переживайте — вы не обязаны решать его проблемы или сразу же давать мудрый совет. Один из самых действенных откликов, который можно дать, — это просто признать, как сложно говорить о таких вещах.

«Я ценю, что ты поделился со мной. Это многое значит».

«Знаю, о таких вещах говорить трудно. Я восхищаюсь тобой».

«Ты хорошо сделал, что высказался вслух».

Оцените его усилия, его храбрость, то, как сложно бывает делиться чем-то личным. Просто не забывайте оставаться на позитивной волне, делая упор на сильных сторонах, ресурсности, достижениях человека. Обычная эмпатичная реакция — это упомянуть о силе характера:

«О, вижу, это было непросто, но ты проявил в подобной ситуации столько терпения и такта!»

Тип 2. Уточните суть сообщения

Обладатель Пулитцеровской премии, специалист по «устной истории» Стадс Теркель говорил: «Ведите себя не как следователь, а как заинтересованный и любознательный слушатель». Если зашли в тупик, не зная, что сказать, задайте вопрос. Одно это покажет, что вы цените доверие собеседника и обращаете внимание на то, что он хочет сказать. Еще лучше, если вы зададите толковый вопрос — показатель того, что вы внимательно слушаете. Правильные вопросы помогут уяснить смысл послания, подтвердить, что вы все поняли, и деликатно уверят собеседника, что вы уважаете его мнение, вам интересны его слова, вы хотите их правильно понять.

«Да, похоже, в последние годы вам пришлось несладко. Я верно понял?»

«В то время ты училась на медсестру, да?»

«Если я правильно понял, вы упомянули, что были расстроены его словами? Или, скорее, почувствовали раздражение?»

Тип 3. Покажите, что вам не все равно

Большую часть времени люди жалуются или проявляют эмоции не потому, что желают, чтобы кто-то решил за них проблемы или озвучил свое умное мнение по поводу этих проблем. Нет, чаще всего мы (порой неосознанно) хотим, чтобы собеседник оценил и признал наши чувства, выслушал нас и счел наш опыт достойным внимания и сочувствия.

Если вы дадите понять, что вам реально не все равно, это окажет гораздо большее воздействие на эмоциональное состояние собеседника, чем «добрый совет» или какое-нибудь мудрое предложение.

ние. Вспомните, когда вам в жизни нужно было с кем-нибудь поговорить, какой именно отклик мог поддержать вас сильнее всего. Наверняка вы хотели услышать следующее: «Я тебя вижу, я тебя слышу. Я тебя понимаю. Твои чувства имеют право на существование. Ты не безразличен людям, ты им важен». Действительно, демонстрация заботы без прибавления различных советов или решений ощущается эмпатичнее всего:

«Я здесь, с тобой. Хочешь об этом поговорить?»

«Может, я могу тебе чем-то помочь?»

«Я забочусь о тебе/о твоей проблеме».

Тип 4. Проявите заинтересованность

Покажите человеку, что вы воспринимаете его чувства, обращаете на них внимание. Специально продемонстрируйте, что вам интересны его дела, держите открытым этот канал коммуникации. Даже если собеседник не реагирует на вашу заинтересованность полноценным образом, он все равно отметит, что вы ее проявили, а это многого стоит.

«Как вы сегодня себя чувствуете?»

«Да, а как там обернулись дела с твоим соседом?»

«Мне показалось, что ты сегодня чуточку грустная. У тебя все в порядке?»

Задавайте открытые вопросы и с искренним интересом прислушивайтесь к ответам. Если вы сумеете продемонстрировать людям, что внимательно слушали их во время прошлых бесед и запомнили главные моменты, то тем самым адресуете

им мощное послание: «Я — активный и внимательный слушатель».

Активно-конструктивная коммуникация

Если вы, не отвлекаясь во время общения, будете проявлять указанные эмпатичные реакции, это принесет вам немало пользы. Но давайте пойдем чуть-чуть дальше. Сейчас мы поговорим о том, что такое «активно-конструктивная коммуникация». Это понятие ввели Шелли Гейбл, профессор психологии Калифорнийского университета, и ее коллеги в 2004 году в интересном исследовании под названием «Что вы делаете, когда все идет хорошо? Внутриличностные и межличностные преимущества рассказа о позитивных событиях».

Исследователи решили выяснить, как люди реагируют на собеседников во время общения, в особенности — когда с ними делятся переживаниями, мыслями и личными чувствами. И здесь самые мелкие оттенки играют огромную роль.

Предположим, человек возбужденно говорит приятелю, что он только что получил некий приз. Друг отвечает: «О, здорово. Кстати, я тебе не сказал, что видел сегодня утром в магазине?»

Прочитав этот ответ, вы наверняка подумали, что приятель совершенно не слушает, выказывает пренебрежение, отвлекается. Человек поделился с ним чем-то эмоционально важным («Я горжусь собой! Я в восторге!»), а тот реагирует с полным отсутствием такта или понимания. Подобной реакцией приятель ставит себя *в оппозицию* к собеседнику — они больше не находятся в гармонии, их коммуникационные

посылы идут вразрез друг с другом («Вообще-то я не сильно тобой горжусь. Мне скучно, мне все равно, и дальше что?»).

Этот краткий разговор, возможно, не кажется грубым или абьюзивным. Но он *деструктивен*. Если эти дружеские отношения и дальше будут страдать отсутствием эмоциональной синхронности, можно со временем ожидать разлада, непонимания, подозрительности, конфликтности, задетых чувств и общего негатива, который трудно устранить.

Конструктивное общение выглядит по-другому. Оно обходительное и теплое, оно строится на позитивных ощущениях согласия, контакта и гармонии. Это сродни плавному потоку общения, когда обе стороны чувствуют себя услышанными и понятыми, и разговор идет в унисон, а не приносит разлад. Конструктивное общение со временем углубляет связь, укрепляет доверие и понимание.

В предыдущем разделе мы говорили о том, как важно проявлять эмпатию к расстроенному человеку. Однако не менее важно обращать внимание на то, как мы реагируем, если человек счастлив или проявляет себя нейтральным образом. На самом деле существуют определенные свидетельства в пользу того, что наш отклик на позитивное самовыражение человека — более важный определяющий фактор качества отношений, чем сочувствие в минуты несчастья.

Можно себе представить, что реакции на транслируемые послания могут варьироваться в зависимости от их активности или пассивности, а также конструктивности или деструктивности, как вы видели на приведенном примере. Это дает нам четыре возможных типа реакций.

- Активно-конструктивная.
- Пассивно-конструктивная.
- Активно-деструктивная.
- Пассивно-деструктивная.

Давайте вернемся к нашему примеру и посмотрим, как четыре различные реакции проявляют себя в реальной жизни.

Персона **А** говорит персоне **Б** громким и возбужденным тоном, с широкой улыбкой на лице: «Ни за что не угадаешь, что случилось! Помнишь, пару лет назад я снял учебный фильм? Тот самый, что я отправил на конкурс? Так вот, я получил приз! Поверить не могу!»

Судя по интонации, языку тела и вербальному выражению, нетрудно понять, что персона **А** возбуждена, испытывает гордость и приятное удивление. Кроме того, легко представить, какого рода реакцию человек хотел бы встретить больше всего. Сам факт, что именно персона **А** рассказывает персоне **Б**, транслирует очевидное послание: «Эта новость важна для меня. Я хотел поделиться с тобой. Ты ведь тоже мной гордишься?»

А теперь представим, что персона **Б** в этот момент занята исключительно своим гаджетом, уделяя внимание чему-то еще, когда друг делится своей новостью. Вот несколько вариантов реакции.

Активно-конструктивная реакция

Персона **Б** откладывает в сторону телефон, встает и сердечно обнимает персону **А**, улыбаясь и говоря: «Да что ты, правда? Как здорово! Смотрите все, перед нами великий кинопродюсер!»

Данный отклик соответствует энергии и энтузиазму транслируемого послания; он теплый, дружелюбный и гармоничный.

Пассивно-конструктивная реакция

Персона **Б** поднимает глаза от телефона, но не откладывает его в сторону. Затем говорит: «О, правда? Здорово. А тебе дали денежную премию или еще что-нибудь?» и тут же снова смотрит на экран смартфона.

Эта реакция как таковая не плоха, но в ней мало энергии, она отстраненная, слабая, проявлена с запозданием, и человек чувствует, что его не оценили и не признали. Это все равно что бросить на чужие вещи мокрое полотенце.

Активно-деструктивная реакция

Персона **Б** встает, откладывает телефон и, хмурясь, произносит: «Что? Ты хочешь сказать, что участвовал в этом дурацком конкурсе? Советую быть поосторожнее. Не стоит, чтобы твое имя связывали с такой непрофессиональной компанией...»

Подобная реакция активно и намеренно противоречит духу транслируемого сообщения, она унижает человека и лишает значимости его личность.

Пассивно-деструктивная реакция

«Что? А, здорово. Кстати, я тебе не сказал, что видел сегодня утром в магазине?»

Для подобной реакции характерно то, что слушатель избегает или игнорирует говорящего и его

послание. Это враждебный отказ реагировать, предпочтя перевести разговор на себя.

Вряд ли вы удивитесь, услышав, что только реакции активно-конструктивного типа ассоциируются с удовлетворенностью взаимоотношениями и чувствами близости, доверия и привязанности. Если обычно имеет место реакция другого типа, отношения будут неуклонно развиваться в обратном направлении. Говорящий из раза в раз убеждается, что его слова не воспринимаются с энтузиазмом и желанием поддержать, и в конце концов вообще перестает чем-то делиться. Со временем это создает ощущение разобщенности, отчуждения, утраты близости. Доверие и дружба дают трещину.

Интересно то, что эту модель плохой коммуникации в иных обстоятельствах было бы трудно заметить. Возможно, в вашей жизни есть человек, после общения с которым вы чувствуете себя униженным. Почему? Возможно, потому, что он реагирует деструктивным или пассивным образом каждый раз, когда вы открываетесь ему и чем-то делитесь. Собеседник, реагирующий деструктивно или вообще никак не реагирующий, постоянно вызывает у вас ощущение собственной незначительности, мало-помалу подрывая вашу самооценку.

С другой стороны, если вас когда-нибудь упрекали, говоря «Ты не слушаешь», или люди ничем с вами не делились, задайте себе откровенный вопрос: а проявляете ли вы сами в отношении человека активную и конструктивную реакцию. Возможно, он таким образом просто откликается на отсутствие синхронности с вашей стороны.

Вот для начала несколько способов, чтобы стать более активным и конструктивным респондентом.

Реагируйте с эмпатией

Это означает, что нужно ставить во главу угла эмоциональный опыт собеседника. Уделите его индивидуальному, уникальному восприятию полное внимание, признайте его ценность вне зависимости от того, что он значит для вас, согласны вы с ним или нет. Помните: как коммуникация бывает вербальной и невербальной, так и эмпатию можно проявить не только словами, но и используя язык тела, голос и выражение лица. Отзеркальте его интонацию, выражение лица и эмоциональные проявления. Если вы не уверены в том, как это должно выглядеть, спросите себя, *почему человек решил с вами чем-то поделиться*. Велика вероятность, что он хочет, чтобы вы признали и оценили его чувства.

Выкажите искреннюю заинтересованность

Это можно сделать, задавая вопросы, делая позитивные, одобрительные замечания, даже комплименты, если это кажется удобным. Важно, однако, чтобы вы действительно вели себя искренним образом. Люди все видят! Фальшивый энтузиазм хуже искренней нейтральности. Старайтесь избегать экстремальных и избыточных реакций — они лишь возбуждают подозрения. Так что вместо «Это совершенно невероятно! В жизни не слышал ничего более поразительного!» просто скажите: «О, прекрасно. Отличная работа! Ты, наверное, очень доволен».

Если не можете проявить позитивность, проявите хотя бы конструктивность

Ну хорошо, вы поняли, что от вас требуются искренность и позитив, но как быть, если вас действитель-

но не очень-то заботит происходящее. Что ж, тогда пустите в дело такт. Перечтите еще раз запись предыдущей реакции: «О, прекрасно. Отличная работа! Ты, наверное, очень доволен». Это добрая, вдумчивая и вежливая позитивная реакция, которая вдобавок прекрасно подойдет, если уж случилось так, что вам неинтересна тема кино или вы испытываете смешанные чувства по поводу приза, полученного вашим приятелем. Иными словами, всегда можно проявить вежливость и доброту, если не явный позитив. И даже если не можете быть позитивны — будьте, по крайней мере, конструктивны.

Помните: речь идет о собеседнике, а не о вас: «Ух ты, приз! Как неожиданно. Расскажите мне все-все — а какая-нибудь церемония награждения будет?» Такой отклик конструктивен, поскольку вы намеренно хотите установить и поддержать между вами контакт, создать ощущение гармонии, при этом необязательно во всем с человеком соглашаться или испытывать одинаковые эмоции.

Вот несколько заключительных советов.

- Будьте осторожны с переменной темы посреди разговора. Даже если это делается ненамеренно, внезапный переход оставит у собеседника ощущение того, что его оборвали, отвергли или проигнорировали. Старайтесь не отвлекаться неожиданно на происходящее вокруг, не упоминать не к месту о том, что вдруг пришло вам в голову. Иначе это будет выглядеть как естественное желание свернуть общение.
- Порой вы можете столкнуться с пассивно-агрессивной реакцией окружающих или же с чем-то, что с первого взгляда выглядит нормально, но оставляет у вас ощущение отторжения. Если та-

кое происходит, не копите в себе негодование, а немедленно высказитесь напрямик: «Знаешь, я действительно хочу узнать, что ты там видел в супермаркете, но я только что говорил о своей награде. Я действительно взволнован». Иногда прямооты хватает, чтобы устранить возможные обиды и недопонимания.

- Следите за тем, чтобы невзначай не воспринять неверно чьи-то ощущения и восприятия событий. Например, человек, получивший награду, может совершенно не радоваться этому обстоятельству, поэтому деструктивной реакцией будет проявить избыточный энтузиазм, противоречащий его ощущениям, или же как-то дать понять, что его реакция неправильная.

Реакции переключения или поддержки

Вам приходилось разговаривать с человеком, который постоянно переводит разговор на себя? Вы, к примеру, упоминаете, что были в отпуске, а он в ответ начинает говорить о своем отпуске. Вы говорите, что у вас день не задался, а он говорит, что у него все еще хуже. Вы делитесь своим мнением о чем-нибудь, а он тут же вас перебивает и высказывает свое.

Раздражает, правда? Если вам приходилось сталкиваться с подобным, то вы знаете, как выглядит «разговорный нарциссизм» и как сильно он способен подорвать ощущение взаимосвязи, понимания и эмпатии. Такого рода поведение порой отметить не просто. Вначале оно вообще незаметно, но в конце концов вы начинаете ощущать, что в общении вам отведена роль аудитории вместо роли равного партнера. Разговор с таким нарциссом с первого взгляда

может походить на обычный диалог... но это не так. Вместо здорового, динамичного взаимообмена репликами подобный разговор на самом деле выливается в монолог с редкими вставками с вашей стороны.

К сожалению, все мы склонны к разговорному нарциссизму. Эту дурную привычку проще увидеть в других, если мы сами являемся их жертвой. Но так же легко и самому угодить в ловушку, даже не осознавая того.

Чарльз Дербер — социолог, исследовавший динамику внимания и силы, а также фокуса разговорного общения. Именно он ввел в обращение термин «разговорный нарциссизм». По его словам, неважно, насколько сложны и неоднозначны наши реакции; главное, что все они подпадают под две общие категории.

1. Реакция переключения.
2. Реакция поддержки.

Реакция переключения — это сдвиг фокуса внимания во время беседы обратно на вас. Реакция поддержки — это поддержание фокуса внимания на другом человеке, на говорящем. Суть в том, что вы сознательно позволяете, чтобы в центре внимания был собеседник и содержание разговора фокусировалось на нем. Или же вы сознательно говорите то, что переводит фокус и содержание на вас.

Вот несколько примеров.

Беседа 1

А: Слушай, наш малыш Джонни перешел во второй класс!

Б: О боже, второй класс! Помню это время, как будто было вчера. Моя Энни была такая сладкая малышка! Нет, что ж тут жаловаться...

Беседа 2

А: Слушай, наш малыш Джонни перешел во второй класс!

Б: О боже, второй класс! Ну и как он там?

Способны определить, где тут реакция переключения, а где реакция поддержки? В Беседе 1 фокус направлен на собеседника **А** и на тему перехода Джонни во второй класс. А собеседник **Б** переключает фокус на себя и шутливо вспоминает, как его собственная малышка шла во второй класс. В Беседе 2 этого не случается — собеседник **Б** задает вопрос, удерживающий внимание на предмете беседы, заданной собеседником **А**.

Конечно, пример неоднозначный. Возможно, вам сейчас хочется сказать: «Ну, собеседник **Б** вообще-то не переключает общение; он просто продолжает разговор о детишках, которые идут во второй класс. Кроме того, собеседник **Б** говорит не о себе, а о своей малышке Энни». Вот именно поэтому так сложно идентифицировать разговорный нарциссизм. Если вы снова перечитаете эти два диалога, то увидите: переключение, возможно, и незначительно, но оно совершенно однозначно переводит первую беседу во вторую. Более того, разговорный нарцисс как бы и не делает ничего такого, что бы перевело его в разряд доминантов. И все же каждый раз, когда он возвращает диалог к себе (к своим мнениям, взглядам, ощущениям и прочему), он намеренно переключает фокус реакции.

Идем далее. Если вы увидели в приведенном примере какие-то свои свойства — не переживайте. Это не означает, что вы нарцисс. Все мы люди, и всем нам свойственно ассоциировать то, что говорится другими, со знакомыми нам вещами...

то есть — сюрприз-сюрприз! — с собой, любимым. Проблема в том, что эта тенденция нарастает, укorenяется и в итоге начинает определять стиль нашего взаимодействия с людьми. А порой наше желание казаться добрыми, умными и полезными как раз и мешает по-настоящему быть такими. И мы не осознаем, что стремление слушать, помогать, советовать бессознательно превращается в желание перевести яркий луч прожектора на себя.

Давайте рассмотрим пример. Персона **А** переживает мучительный развод. Персона **Б**, его или ее друг, видит страдания и предлагает поговорить. При этом персона **Б** считает, что может реально помочь, и принимается делиться разнообразными историями о том, как самой ей было трудно пережить развод пару лет назад, и что ей помогло, и как было плохо, пока не стало хорошо. Персона **Б** упоминает, что после двадцати лет брака развод стал реальной травмой.

Персона **А** (ай да сюрприз!) ничуть этим травмирующим опытом не вдохновилась. Что же слышит ее друг? «Что ж, ну ты добился/добилась своего. Да, такой неприятный развод. Ну это же для тебя лучше. Может, поговорим о чем-нибудь другом?»

А теперь сюрприз-сюрприз для персоны **Б**. Разве вы не пытались помочь? Разве ваш собеседник не был счастлив услышать, что вот он не одинок, что другие знают, как он себя чувствует? Но если персона **Б** честна с собой, он или она должны признать: какая-то часть их души стремилась доминировать в беседе. Пытаясь помочь, они хотели говорить больше, рассказывать больше историй, быть самой мудрой персоной, чей совет обязан быть главным. Но при всем этом персона **Б** упустила самый важный факт: персона **А** почувствовала, что ее не слышали — просто потому, что не дали возможности

высказаться! Пытаясь помочь, персона **Б** забыла, в чем состояла суть проблемы персоны **А**, и буквально принудила слушать себя. Не слишком эмпатично, правда?

Данный феномен ярче всего проявляется у тех, кто искренне верит, что обладает исключительным эмоциональным интеллектом, эмпатией и пониманием современных психологических теорий. Однако суть в том, что дело вовсе не в контенте. Если подобная личность регулярно переключает общение на себя, это показатель плохого слушателя — тогда у коммуникации нет шансов. И вот вы обнаруживаете, что общение с человеком превратилось в неоднозначную битву за внимание. Вы переключаете разговор на себя, вам отвечают тем же... тонко, незаметно... поток ускоряется, беседа рушится. И вот перед нами два человека, читающие свои монологи!

Теперь давайте представим иную картину. Хорошая беседа — это игра в мяч вдвоем, когда игроки стараются перебросить мяч так, чтобы другой его отбил. Ну или теннисный матч. Игра хороша, только если оба игрока перебрасывают мяч; каждый останавливается, если мяч у другого в руках. Разговорные нарциссы очень неохотно перебрасывают мяч; самое худшее — когда движения игроков такие малозаметные... Ну вот например: мы *сначала* реагируем активно-конструктивно, а потом внезапно переходим на что-то, чтобы вернуть себя в фокус внимания:

А: С тех пор, как я заболел ковидом, я так ужасно себя чувствую.

Б: О нет, правда? Ужасно. Честно, я в курсе — я дважды болел в этом году. Полная жуть.

В общем, это не конец света, особенно если персона **Б** тактично позволяет персоне **А** принять мяч

на свою сторону — образно выражаясь. Но давайте посмотрим, что произойдет, если игроки попытаются перехватить мяч.

А: С тех пор, как я заболел ковидом, я так ужасно себя чувствую.

Б: О нет, ты что? Ужасно. Честно, я в курсе — я *дважды* болел в этом году. Полная жуть.

А: Нет, ты что? А я вот только раз заболел. Ну я же тебе говорил! Мне было так плохо. И еще мне знакомые говорили, что они месяцами болели, пока не выздоровели...

Б: Нет, у меня не так. Я очень быстро поправился, слава богу. У меня такая сильная иммунная система.

Итак, какие варианты диалога на данной стадии есть у персоны **А**? Либо вовлечься в игру превосходства, где заявлено: человек заболел, и хуже него никто не страдал; или наоборот — у него самая лучшая иммунная система, или он выздоровел быстрее всех... А может, человек быстрее всех уходит из коммуникации. А если продолжает, то все превращается в перетягивание каната вместо дружеской партии в теннис.

Согласно одному исследованию, «подавляющая часть социального общения представляет собой выражение личных эмоциональных ощущений человека и/или разговоров о его отношениях, или же об отсутствующих людях». Вполне понятно, что люди судят о личном опыте других, соотнося его с собственным. Но, как мы видим, все это быстро заводит их в ловушку «самореферентных пузырей», то есть они начинают считать информацию, касающуюся их самих, самой важной, от чего страдает взаимодействие.

Что интересно, в работах Института когнитивных и психологических исследований человека им. Макса Планка говорится: наши эго-реакции нивелируют чувство эмпатии. Участники одного эксперимента получили задание просмотреть видеофильм о личинках. После просмотра они почувствовали, что другие люди (из другой группы) могли счесть увиденное омерзительным. Но если участникам предлагали посмотреть потом фильм о милых щенках, при этом сообщив, что другие смотрят в это время фильм про личинки, люди недооценивали, принижали негативное влияние лично ими испытанного опыта.

О чем это нам говорит? Ведущий специалист доктор Таня Сингер пишет: «Участники, сами испытавшие положительные ощущения, оценивали негативный опыт коллег как менее неприятный, чем в действительности. Напротив, те, кто испытывал негативные ощущения, оценивали позитивные ощущения других как более неприятные».

Какой вывод мы делаем? Люди склонны интерпретировать чужой опыт через призму собственного. Мы пользуемся личными эмоциями как инструментом, помогающим понять чужие эмоции. Иными словами, чем вы счастливее и довольнее, тем сложнее проявить эмпатию к тому, кто страдает. Слыша о чужих страданиях, вы склонны реагировать согласно некоему гипотетическому сценарию — мол, все не так плохо. Однако ваше желание ободрить может прозвучать не в тон, и вот вы пускаетесь давать советы или рассказывать истории из собственной жизни, которые, по сути, сфокусированы не на страдающем человеке, а на вас и вашем личном восприятии.

Как же избавиться от дурной привычки разговорного нарциссизма? Как развить в себе искусство истинной эмпатии? Вот несколько способов этого добиться.

Проявляйте больше реакций поддержки вместо реакций переключения

Реакция переключения — это не всегда плохо. Порой нужно сменить тему или вставить уместное замечание из собственного опыта. А реальная проблема — это умение найти баланс между этой реакцией и реакцией поддержки. Переключайтесь на себя — а потом будьте добры переключиться обратно.

Старайтесь всегда проявлять больше реакций поддержки вместо реакций переключения. Как уже указывалось, признавайте мужество собеседника, задавайте вопросы, чтобы уточнить подробности, используйте слова, демонстрирующие вашу заботу и желание слушать, или просто реагируйте так, чтобы показать, что вы ухватили суть ситуации: «Ух ты! Звучит серьезно/странно/печально/интересно». Если не знаете, что сказать, задайте вопрос. А вот еще один полезный совет: просто дайте понять, что внимательно слушаете, кивая или произнося «ага» — человек оценит это лучше, чем реакцию переключения!

Вот как это может выглядеть на деле:

А: С тех пор как я болел ковидом, я все время чувствую слабость.

Б: Правда? А когда ты болел?

А: Больше года назад, веришь? А я до сих пор кашляю. Ужасно, правда?

Б: Кашель не проходит целый год? Ух ты, поверить не могу.

А: Ну, время от времени мне становится легче, но все равно долго. Я болел очень тяжело. А другим, я слышал, становилось лучше в считанные месяцы...

Б: Да, я тоже об этом слышал. Ковидом вообще болеют долго, правда?

А: Точно. Но знаешь, иногда это даже неплохо — напомнить себе, что надо сбавить темп и заняться своим самочувствием. А ты получал положительные результаты анализов?

Б: Я? Да, даже дважды! Но я не болел так сильно, как ты.

Заметили кое-что интересное в этом диалоге? После того как собеседник **Б** проявляет три реакции поддержки подряд, собеседник **А** переключает разговор *на него*. То есть собеседнику **Б** для этого и делать ничего не приходится.

Главная причина разговорного нарциссизма — это тайная тревога, что нас не услышат, если мы не будем «продавливать» беседу. Но пока мы намеренно не отступим, мы не дадим людям возможности проявить деликатность и интерес к нам и нашим словам. Пока мы не избавимся от дурной привычки под названием «разговорный нарциссизм», мы не сумеем устранить препятствия на пути к налаживанию теплых доверительных отношений.

Выводы

- Эмоциональный интеллект — то, что мы делаем, а не чем мы являемся. К счастью, этот навык можно приобрести.
- Эмпатичное слушание — это искреннее и безраздельное внимание к другому человеку и сообщению, которое он пытается транслировать. Отставьте в сторону собственное эго и точку зрения и проявите искреннюю любознательность по отношению к миру

собеседника. Слушайте, чтобы понять, а не чтобы отреагировать. Будьте любознательны и восприимчивы, а не реактивны. Прислушивайтесь к вербальным и невербальным сигналам.

- Чтобы реагировать с эмпатией, признайте мужество собеседника, задавайте вопросы, чтобы прояснить суть его послания, покажите, что вам не все равно, и интересуйтесь его чувствами.
- Проявляйте активные и конструктивные реакции вместо пассивных и деструктивных, чтобы укреплять доверие и контакт. Помните: ваша реакция на позитивное самовыражение человека в большей степени будет определять качество отношений, чем в моменты, когда он расстроен. Проявите искренний интерес к тому, что вам говорят, при этом отражая и отзеркаливая эмоциональные проявления человека, а не принижая их.
- Практикуйте реакции поддержки (когда в фокусе внимания находится говорящий) вместо реакций переключения (когда фокус беседы смещается обратно на вас). Тогда вы избежите разговорного нарциссизма. Старайтесь не привлекать постоянно внимания к своим эмоциональным переживаниям и не оценивать чужие сквозь призму личного опыта. Лучше смотрите на разговор как на равноценный взаимообмен и специально временами уходите в тень. Так вы больше узнаете об окружающих.