

## Глава 6

# Не обрывайте связь

*Слушать ушами менее приятно, чем сердцем.*

Сюй Тан Чжи-Ю

Слушание — краеугольный камень диалога и мощная метафора духовной практики. Когда мы исходим из любопытства и участливого интереса, мы готовы и способны слушать собеседника. Мы открываем канал, который способствует образованию духовной связи между сторонами и облегчает взаимопонимание.

Существует множество способов слушать. Мы можем воспринимать информацию, содержащуюся в речи человека, ощущать, какие чувства он испытывает, какие важные послы скрываются за его словами. Мы можем слушать вполуха или с искренним вниманием, всем сердцем.

Способность слушать по-настоящему опирается на своего рода внутреннее молчание. Для этого мы должны освободить в нашей душе место для того, чтобы заполнить его чем-то новым, получаемым извне. Несколько лет назад мне недвусмысленно напомнила об этом история с Джереми, моим давним другом по старшей школе.

«Приятель, ты же меня не слушаешь!» — воскликнул он.

Мы сидели на его кухне, и он пребывал в крайне подавленном настроении. Я, правда, уже забыл подробности, но помню, что слушал его вполуха. Я ждал, когда он закончит свою речь, чтобы высказать свое мнение. Хотя я молчал, не отрывая от него глаз и слыша каждое слово, он почувствовал, что на самом деле я не вникаю в сказанное им. Я выстраивал свою версию, готовясь защищаться.

Я сделал глубокий вдох. Закрыв глаза, я решил отказаться от своей интерпретации его слов, от желания объяснить-ся. Для этого еще будет время. Я отложил все это на потом и просто сосредоточился на том, чтобы выслушать его и постараться понять. Приняв это взвешенное решение, я почувствовал твердую почву под ногами и открыл глаза.

«Хорошо, — сказал я. — Продолжай». Как только я отпустил свое намерение защищаться, тональность разговора полностью изменилась.

«Спасибо», — со вздохом сказал Джереми и вернулся к своей истории, чувствуя, что на этот раз я действительно готов слушать его со всем вниманием. Он продолжил свои попытки объяснить, какие чувства он испытывает и почему. Я слушал и слышал его и признал правдивость его переживаний, независимо от собственных чувств или взглядов: «Да, я понял, как ты себя чувствовал. Могу понять, почему ты так расстроен».

Всего несколько слов понимания и сочувствия — и дело улажено. Может быть, я и высказал свою точку зрения — не могу сейчас вспомнить, да это уже и не имело особого значения. Радикальный поворот в разговоре произошел тогда, когда я оставил в стороне свои соображения. Это позволило мне слушать его с искренним любопытством и участливым интересом.

## Как научиться слушать

Чтобы научиться слушать, прежде всего нужно отказаться от сосредоточенности на себе, от эгоцентризма. Мы должны быть готовы на время убрать на второй план наши мысли, мнения и чувства: только тогда мы сможем слушать по-настоящему. Это безоглядная, искренняя, воплощенная восприимчивость, лежащая в основе как общения, так и медитативных, созерцательных практик.

Каждый разговор требует молчания. Без него нет возможности слушать и общаться, обмениваться информацией и мнениями. Молчание с целью слушания не навязывается

и не сопровождается напряженностью. Это естественная тишина, порождаемая интересом. Когда вы хотите понюхать цветок, что вы делаете? Закрываете глаза, пододвигаетесь ближе и делаете медленный вдох. Ваши мысли замирают, пока вы стараетесь уловить аромат. Это, вероятно, наиболее эффективный способ слушать: войти в состояние полного подлинного присутствия. Поэт и учитель Марк Непо пишет в связи с этим: «Слушать значит мягко показать свой интерес и желание измениться благодаря тому, что мы слышим»<sup>26</sup>.

Пребывание в дикой местности научило меня слушать. Древняя непоколебимость реликтовых секвой, гладь высокогорного озера или звонкая музыка ручья способны успокоить разум и усмирить сердце. Перед лицом подобных чудес наша ментальная болтовня уходит на задний план. Остается состояние чистого слушания.

Мы учимся этому типу глубокого слушания во время медитации, когда открываем спокойное безмолвие процесса осознания. Со временем постоянная практика позволит нам обращаться к этому навыку в разгар беседы. Чем лучше мы умеем слушать, тем более доступными становимся для других и открытыми для жизни в целом.

Умение слушать одинаково важно как в приятных для нас ситуациях, так и в трудные моменты. Истинное слушание позволяет чувствовать и ценить присутствие близкого человека или ощущать прикосновение доброты. Делясь друг с другом нежностью и объятиями, мы с Ивен часто тем самым мягко побуждаем себя к состоянию подлинного присутствия, спрашивая друг друга: «Ты понимаешь и принимаешь это?» Такого рода восприимчивое слушание способно питать и укреплять наш дух.

### **Упражнение 6.1. Искреннее слушание**

Всякое слушание начинается с состояния присутствия. В процессе разговора следите, способны ли вы слушать, отдавая этому все свое внимание. Отмечайте, не проявляете ли вы

склонность к толкованию и комментированию слов собеседника или планированию собственной ответной речи. Способны ли вы снова и снова возвращаться к искреннему присутствию и просто слушать, отбрасывая эти побуждения по мере их появления?

## Не обрывайте связь

Одна из наших важнейших целей в диалоге состоит в установлении связи с другой стороной (в той мере, которая необходима для решения обсуждаемого в данный момент вопроса), а затем в ее поддержке. Если мы потеряем эту связь, наше общение сократится до минимума или совсем прекратится.

Особенно наглядно это проявляется в жарких спорах, когда все попытки признать или понять позицию друг друга оказываются тщетными. Мы начинаем наслаивать одну эмоционально нагруженную фразу на другую, не давая себе труда притормозить и проверить, а слышим ли мы друг друга. Связь давно прервалась, а мы оба продолжаем говорить. Значительную часть времени мы поддерживаем связь невербально, с помощью языка тела, уместного с точки зрения нашей культурной среды: выражения лица, зрительного контакта, тона голоса и т. п. Мы киваем или говорим: «Гм...» Мы можем склонить голову набок, прищурить глаза или нахмурить брови, показывая, что теряем нить разговора или просим прояснить тот или иной момент. Говорящий даже может вставлять в свою речь простые вопросы, требующие ответа «да» или «нет»: «Ты все еще со мной? Ты следишь за ходом моей мысли? Тебе понятно? Ты знаешь, что я имею в виду?»

Это может задать разговору хороший ритм «вызов — ответ», который укрепляет связь между участниками, подтверждая, что идет процесс слушания и понимания. Так мы используем состояние присутствия и намерение, чтобы постоянно проверять, что мы «на связи» друг с другом,

что «звонок не сброшен». Похоже на то, как мы ведем машину, держа одну руку на руле, подстраховываясь, чтобы не съехать со своей полосы. Большинство из нас делают это интуитивно и автоматически; мы можем улучшить свои навыки, если привнесем в этот процесс осознанное внимание.

### **Упражнение 6.2. Оставайтесь на связи**

Во время следующего разговора постарайтесь отслеживать связь с собеседником. Для установления контакта используйте два первых шага: руководствуйтесь присутствием и исходите из любопытства и участливого интереса. Затем внимательно слушайте и применяйте язык тела, выражение лица, тон голоса или короткие вопросы, чтобы периодически проверять, сохраняется ли связь между вами. Как только «звонок сбрасывается» — вы чувствуете, что связь оборвалась или возникло недопонимание, — притормозите и попытайтесь восстановить связь.

## **Завершение цикла (рефлексивное слушание?)**

Неформальный мониторинг с помощью голоса и языка тела помогает оценить общее качество связи между собеседниками, однако он опирается на невысказанные предположения. Если я спрашиваю: «Ты понимаешь?» — и ты отвечаешь: «Да», — я знаю только то, что ты думаешь, будто понимаешь. Как говорят, самая большая проблема в общении — иллюзия того, что оно состоялось.

Чтобы удостовериться, что звонок не был сброшен, нам нужен более надежный метод, достоверный легкий способ подтвердить, что мы действительно слышим друг друга. Слушая собеседника, мы хотим знать, что услышали его правильно, а когда говорим, то хотим знать, что нас поняли. В трудных ситуациях эта потребность еще сильнее.

«Ты не слушаешь! Ты не понимаешь!» Сколько раз вы говорили это (или слышали) в разгар спора? То, что мы говорим на одном языке, еще не означает, что мы понимаем друг друга. Мы говорим одно, а они слышат что-то другое. Просто поразительно, как быстро нас удаётся втянуть в спор!

Когда кто-то говорит: «Ты не слушаешь», — отчасти он хочет этим сказать: «Я не чувствую, что сейчас меня слышат». Зачастую это мольба об эмпатии и сигнал о том, что мы потеряли связь друг с другом. Чтобы вернуться на прежний путь, мы должны прежде всего восстановить эту связь. Рассмотрим на двух примерах, как это могло бы происходить в диалоге.

Участник А: «Ты не слушаешь!»

Участник Б: «Нет, я слушаю! Я слышал все, что ты говорил».

Участник А: «Ты не слушаешь!»

Участник Б: «Похоже, тебе кажется, будто тебя не слышат. Я правда стараюсь слушать, но давай я попробую еще раз».

Или участник Б говорит: «Ладно, мне действительно хотелось бы понять больше. Что я мог бы сделать или сказать, чтобы ты почувствовал, что тебя слышат?»

В каком случае выше вероятность, что разговор пойдет в сторону разрешения проблемы? В первом примере каждый участник, вероятно, чувствовал себя недопонятым, что обычно побуждает нас отстаивать свою позицию более агрессивно. Это приводит к нарушению связи, дальнейшим заявлениям о своей правоте и т. д. Большинство из нас знают, как ужасно сознавать, что тебя затянуло в этот водоворот, видеть, как быстро все начинает катиться вниз и как болезненно может закончиться.

Обратите внимание на его отличие от второго примера, когда мы ощущаем в себе готовность слушать с эмпатией. Здесь говорящий признает опыт собеседника и пытается восстановить связь. Достижение этой цели зависит от нашего умения сохранять состояние присутствия и проявлять любопытство и участливый интерес, вместо того чтобы вновь прибегать к стандартным способам — обороне или обвинениям.

Основной инструмент здесь — использование вербального отражения для «завершения цикла» коммуникации. Мы слушаем, а затем, в ключевых моментах разговора, получаем подтверждение о том, что то, что один человек слышит, соответствует тому, что другой человек хотел сказать, что посланное сообщение совпадает с полученным.

**Отражение** — это перефразирование или прояснение того, что уже было сказано, с целью подтверждения понимания.

Если вы заказываете еду навынос, служащий ресторана проговаривает ваш заказ, чтобы проверить, правильно ли он вас понял. Во время разговора умейте выбрать момент для отражения того, что вы услышали, прежде чем ответить. Если вы говорите о чем-то важном, попросите собеседника воспроизвести это, чтобы знать, что он услышал именно то, что вы намеревались до него донести.

Отражение услышанного перед ответом — основополагающий элемент коммуникации. Оно способно повлиять на то, будет ли диалог успешным или перерастет в спор.



**Рис. 2**

Когда мы завершаем цикл диалога, то чувствуем удовлетворение. Приятно получить подтверждение и знать, что мы услышали и поняли друг друга. Часто при этом возникает чувство облегчения от того, что дело улажено, или спонтанное желание выдохнуть. А когда мы чувствуем, что нас услышали, у нас остается больше внутренних ресурсов слушать кого-то другого. Таким образом, проявляя эмпатию и внимательно выслушивая кого-то, мы действуем в собственных интересах.

**Принцип.** Люди проявляют бóльшую готовность слушать, когда чувствуют, что их слышат. Чтобы добиться понимания, используйте прием отражения сказанного, прежде чем отвечать.

Мы с Ивен часто прибегаем к этому инструменту, чтобы преодолеть трудности. Помню один случай в начале наших отношений: мы сидели на диване, обсуждая различия в наших ожиданиях по поводу частоты общения.

*Ивен:* «Я чувствую себя так, будто меня загнали в ловушку. Мне кажется, что ты рассердишься, если я не отвечу тебе сразу».

*Орен:* «Похоже, ты расстраиваешься, потому что тебе нужно больше времени, чтобы ответить на текстовые сообщения, когда ты на работе?»

*Ивен:* «Да, просто нет смысла ждать, что я сразу же отвечу».

*Орен:* «И ты хочешь от меня понимания того, что у тебя есть другие обязанности, более важные, чем отвечать на мои текстовые сообщения?»

Ивен специализируется в области экологической инженерии и обладает научной четкостью суждений. Однажды, когда мы нащупали ритм завершения цикла, прежде чем переходить к другой теме, она воскликнула: «Надо же! Никогда не подозревала, что общение может походить на математику!» Когда у нас есть соответствующие инструменты



и терпение, чтобы слышать друг друга и вырабатывать решение, это радует и вдохновляет.

Отражение не только приносит облегчение от сознания того, что нас услышали, но и замедляет темп диалога. Это помогает выстраивать взаимопонимание шаг за шагом — говорение, слушание, отражение — и дает возможность каждому участнику составить полную картину сказанного.

В одном диалоге необходимость отражения может возникать много раз. Иногда требуется несколько циклов эмпатического отражения, пока между участниками не установится достаточно тесная связь, особенно когда у кого-то из них эмоции бьют через край. Если продолжать в том же духе, такое постоянное сопереживание может дать впечатляющие результаты.

### **Упражнение 6.3. Отражение сказанного перед ответом**

Экспериментируйте с приемом отражения в разговорах, где ставки невысоки. После того как другой участник скажет что-то важное, воспроизведите услышанное, чтобы проверить, правильно ли вы его поняли. Делайте это, когда для подтверждения понимания недостаточно невербальных средств, когда много тем для обсуждения или когда разговор вызывает сильные эмоции.

А вот несколько подсказок.

Старайтесь объяснить собеседнику, что вы поняли сказанное, такими словами, которые ему легко увязать со своими высказываниями.

Лучше формулировать отражение в виде вопроса, а не утверждения. Вы проверяете для того, чтобы удостовериться, что вы поняли собеседника, а не для того, чтобы повторить ему то, что он сказал.

Поддерживайте любопытство и участливый интерес.

Следите за тем, чтобы ваша речь оставалась как можно более естественной и искренней.

Пробуйте выполнять это упражнение как в ситуациях, связанных с праздниками и успехами, так и в неприятных, трудных обстоятельствах.

Следите за признаками завершения цикла: это вербальная аффирмация, выдох или стабилизация ситуации. Даже если ваше отражение не стопроцентно точное, оно часто ведет к образованию более тесной связи, поскольку дает собеседнику возможность уточнить или развернуто объяснить, что он имел в виду.

## Примеры

*Утверждение:* «Я просто не могу поверить, что она это сказала. После всего, что мы пережили...»

*Отражение:* «Ты реально потрясен тем, что она сказала, правда?»

*Или:* «Похоже, ты действительно расстроился и пытаешься понять, что побудило ее сказать это?»

*Утверждение:* «Мне надоело быть единственным, кто хоть что-то делает!»

*Отражение:* «Вот как! Ты сыт по горло. Тебе кажется, что ты один здесь что-то делаешь?»

*Или:* «Тебя реально все достало? Ты хочешь больше взаимодействия или сбалансированного распределения обязанностей?»

## Будь собой

Мои рекомендации отличаются от того, что часто называют активным слушанием. Многие учатся это делать с помощью таких ходовых фраз: «Итак, как я понимаю, ты говоришь следующее...» Когда мы применяем ту или иную технику, не будучи искренними, наша речь звучит шаблонно, что ослабляет

связь с собеседником. И мы можем упустить главное. Мы настолько заикливаемся на технике, что забываем внимательно слушать.

С самого начала необходимо не терять из виду принцип, на котором основано обучение. Отражение сказанного перед ответом — инструмент, предназначенный для выстраивания связи и понимания, достаточных для взаимного желания сотрудничать. Это не догма.

Суть общения не в том, что мы говорим. Главное — чем мы руководствуемся в своих высказываниях и как мы их произносим. Пусть искренность ваших намерений руководит вашим слушанием и определяет ваши слова. Что бы вы сказали, если бы действительно хотели, чтобы собеседник почувствовал себя услышанным? Как вы проверите, что вы его поняли? Какие вопросы зададите, если искренне захотите, чтобы вас услышали?

Важно также отметить, что, как бы мы ни старались сохранить естественность, в процессе обучения новому бывает период, когда мы испытываем трудности и чувствуем себя неловко. Нужно время, чтобы обрести свой голос и привыкнуть к новой манере общения.

## Корни эмпатии

В основе вербального отражения лежит эмпатия — интуитивное стремление понять опыт другого человека как он есть. Без эмпатии отражение лишено смысла.

Проведите время с хихикающим малышом или со щенком — и вы почувствуете, как внутри вас что-то тает. Поймите с тем, кто злится или до смерти напуган, — и вы испытаете те же чувства! Этот феномен называется эмоциональным (поведенческим) заражением. Младенцы начинают плакать, услышав плач других детей. Когда мы видим, что ребенку или щенку больно, нас пробивает дрожь. Мы чувствуем порыв сострадания и желание помочь.

Сейчас мы все больше узнаем о неврологической и эволюционной основе эмпатии. Младенцы нуждаются в эмпатической связи, чтобы их мозг развивался правильно. Одним из прорывных открытий в нейробиологии эмпатии было обнаружение зеркальных нейронов, которые обеспечивают мгновенное возникновение своего рода соматической эмпатии. Зеркальные нейроны «выстреливают», когда мы видим, как какой-то человек совершает то или иное действие. Часть нашего мозга молча разыгрывает движения окружающих нас людей, как если бы мы делали это сами. Это включает и подражание выражению лица другого человека. Наш мозг изнутри имитирует внешние проявления эмоций у других людей; он запрограммирован на проявление эмпатии. Она лежит в основе слушания. Когда я закрыл глаза и взял на себя труд реально услышать Джереми, я изменил тактику в сторону эмпатии. Она выполняет много функций: способствует исцелению и укреплению психологической устойчивости; стимулирует развитие здоровых социальных связей; может ослабить накал эмоций, способствовать взаимопониманию и помочь уладить разногласия.

**Эмпатия** — это умение распознавать эмоции и чувства другого человека, понимать его внутреннее состояние.

Слово «эмпатия» буквально означает «вчувствование», «сочувствование». Хотя она может быть выражена разными способами (молчаливое слушание, вербальное отражение, прикосновение, действие), ее главный компонент — качество присутствия. Это сонастроенность, способность воспринимать и чувствовать переживания — как свои, так и чужие. Можно сказать, что эмпатия — это единство присутствия и намерения понять. Это искренний, участливый интерес, который позволяет нам проникнуть во внутренний мир другого человека и понять его переживания. Карл Роджерс, один из основоположников гуманистической психологии, так определяет эмпатию.

Эмпатия — это сложный, требовательный, жесткий и в то же время тонкий и мягкий способ бытия... это значит войти в личный мир восприятия другого человека и почувствовать себя в нем «как дома». Это способность ежеминутно воспринимать постоянно меняющиеся ощущаемые смыслы, рождающиеся в этом другом человеке<sup>27</sup>.

Это свойство эмпатии — воспринимать и откликаться на переживания другого человека — одно из главных качеств, которые делают нас людьми<sup>28</sup>. После удовлетворения потребностей в безопасности, средствах к существованию и других базовых нужд естественной потребностью человеческого существа становится стремление к эмпатии и состраданию — к переживанию чувств и эмоций вместе с другим человеком.

## Препятствия на пути к эмпатии

Хотя эмпатия присуща нам от рождения, разные обстоятельства сдерживают ее проявления. В процессе социализации мы учимся подавлять эмпатию. Нам внушают (семья, культурная среда, общество) бояться или ненавидеть тех, кто отличается от нас. Мы заглушаем нашу способность к эмпатии, чтобы не выделяться, соответствовать требованиям окружающих, защитить себя или выжить в мире, не приспособленном для удовлетворения наших потребностей.

За оторванность от эмпатии приходится платить высокую цену. Мики Каштан так объясняет это в своей книге *Spinning Threads of Radical Aliveness*.

Мое убеждение в том, что мы «запрограммированы» на взаимопонимание и эмпатию, вовсе не означает, что мы всегда ведем себя участливо, сострадательно. Скорее, это означает, что за то, что мы пренебрегаем отношениями,

проникнутыми заботой и эмпатией, и культивируем другие эмоциональные стратегии, мы платим непомерную цену: следствием этого становятся депрессия, апатия, ночные кошмары, виктимизация, опасность на уровне отдельных индивидуумов и преступления, пренебрежение и отчаяние на уровне общества в целом<sup>29</sup>.

Восстановление нашей способности к эмпатии необходимо для общего благополучия, выстраивания здоровых, конструктивных отношений и эффективного диалога. Многие из факторов, которые отрывают нас от состояния полного присутствия, сокращают и доступность эмпатии: это усталость, стрессовое состояние, голод; эмоциональное возбуждение, гнев, беспомощность; сильное желание что-то получить или зависимость от конкретного результата. Эмпатия может блокироваться строгими взглядами, страхом, ожиданием боли или эмоциональным выгоранием. Проведено даже исследование, которое дает основания полагать, что чем больше времени мы проводим с электронными устройствами, тем слабее наша эмпатия<sup>30</sup>.

Когда мы не получаем эмпатии от других и не осознаем (или забываем), что существуют факторы, способные блокировать ее, мы начинаем сочинять разные истории в попытке объяснить происходящее. Мы можем предполагать, что с нами что-то не так, или с другим человеком что-то не в порядке, или ему нет до нас дела. Вместо того чтобы верить в эти истории, мы можем признать, что для развития способности к эмпатии, возможно, просто не было условий. Это дает нам более широкие возможности проявить любопытство и интерес, определить эти условия и творчески подойти к их созданию<sup>31</sup>.

Существует ряд довольно типичных способов реагирования, которые мы используем, когда не чувствуем эмпатии. Психолог Томас Гордон называет их коммуникативными барьерами, поскольку они мешают устанавливать контакт между людьми и выстраивать взаимопонимание<sup>32</sup>.

## **Упражнение 6.4. Выявление препятствий на пути к эмпатии**

Вспомните какие-нибудь моменты из жизни, когда вы были чем-то расстроены или увязли в какой-то проблеме. Это может быть трудная ситуация (например, разрыв отношений) или что-то из повседневной рутины (например, очередная отписка из департамента транспортных средств). Представьте, что вы рассказываете об этом другу, и прочитайте возможные ответы ниже.

**Обвинение, осуждение или критика:** «Вероятно, это твоя вина. Вечно ты попадаешь в неприятности.»

**Нотации, поучения:** «Ты должен уметь постоять за себя. Тебе нужно было откровенно высказать свою точку зрения...»

**Советы:** «Тебе нужно... У меня есть отличный психолог...»

**Предупреждения, угрозы:** «Лучше бы тебе заняться этим побыстрее, иначе... Сколько раз я тебе говорил...»

**Приказания, указания:** «Забудь об этом. Пора двигаться дальше.»

**Анализ, выявление проблемы:** «Проблема в том... Мне кажется, здесь прослеживается паттерн поведения, который, возможно, связан с твоим детством...»

**Сравнение, позиция превосходства:** «Ты считаешь, что это плохо? Вот однажды...»

**Отвлечение, язвительность, попытка развлечь:** «Итак, как ты думаешь провести свободное время? Ты уже видел этот новый фильм?»

**Расспросы:** «Где ты был? Зачем ты ввязался в это?»

**Похвала, принятие:** «Ты самый благородный, добрый человек, которого я знаю... Ты прав...»

**Симпатия, ободрение:** «Ах ты, бедняжка... Ты сделал все, что мог. Все будет хорошо».

Какие чувства вы испытываете, когда к вам относятся без эмпатии? Какие из этих ответов вы слышите от окружающих? На какие из них вы обычно надеетесь?

Различие между эмпатией и некоторыми из этих реакций может быть едва уловимым. Симпатия, рассматриваемая, как правило, в позитивном ключе, может содержать

признаки жалости, которая предполагает отчуждение от другого человека и нежелание сталкиваться с его болью. Расспросы могут нарушить ход мыслей говорящего. Реагирование с помощью похвалы и принятия, хотя и валидирует происходящее в настоящий момент, может игнорировать эмоции другого человека. Даже ободрение не позволяет в достаточной мере почувствовать, что действительно зачастую его побудительным мотивом становится наш собственный дискомфорт.

Хотя некоторые из этих реакций могут оказаться полезными в нужное время, чаще всего они давно вошли в привычку и возникают автоматически, заменяя истинную эмпатию. С другой стороны, что значит прочувствовать изнутри опыт и переживания другого человека? Пребывая в состоянии присутствия, как вы могли бы реагировать исходя из врожденного чувства эмпатии?

Проявляя эмпатию, мы проживаем вместе с другим человеком его чувства и переживания. Часто это выражается скорее с помощью тона голоса, а не конкретных слов. Мы можем сказать: «Мне так жаль», — либо холодно и отстраненно, либо с искренним огорчением и участием. По сути эмпатия направлена на непосредственное познание опыта как он есть, без попыток исправить его, изменить или объяснить. Эта готовность прожить опыт становится ключом к пониманию эмпатии.

## Три уровня эмпатии

Майя Энджелоу однажды сказала: «Если бы это было в моей власти, я бы сделала каждого человека афроамериканцем хотя бы на неделю. Пусть узнает, каково это на самом деле»<sup>33</sup>. Какой бы эффект возник, если бы каждый гражданин США узнал на своем опыте, как живут изо дня в день люди с темной кожей в Америке? Такого рода эмпатия могла бы начать процесс исцеления от наследия рабства и расизма в этой стране.



Истинная эмпатия имеет три уровня: она одновременно когнитивная, эмоциональная и соматическая. Когнитивная эмпатия предполагает умение принять точку зрения другого человека. Это способность влезть в чужую шкуру и рассудком понять, что он чувствует.

Эмоциональная (аффективная) эмпатия — это способность чувствовать вместе с другим человеком. Она выходит за рамки когнитивного понимания внутреннего мира другого человека и проникает в его эмоциональную сферу. Подобно тому как струнный инструмент вибрирует с гармоническим резонансом, наше сердце может трепетать в резонансе со страданием или радостью другого человека.

Третий уровень — соматическая эмпатия, способность воспринимать переживания другого человека через телесные ощущения<sup>34</sup>. Это интуитивное, «нутряное» понимание. В своей знаменитой книге «Между миром и мной» (*Between the World and Me*) афроамериканский писатель Та-Нехиси Коутс описывает сильную соматическую эмпатию в письме к своему сыну-подростку.

Но все наши формулировки — расовые отношения, расовая пропасть, расовая справедливость, расовое профилирование, привилегия белых, даже превосходство белой расы — служат для того, чтобы затушевать тот факт, что расизм — это интуитивный опыт, что он вышибает мозги, перекрывает дыхательные пути, рвет мышцы, извлекает органы, ломает кости, выбивает зубы. Ты не должен отворачиваться от этого. Ты всегда должен помнить, что он с ужасающей жестокостью бьет по твоему телу<sup>35</sup>.

Развитие истинной эмпатии — не просто когнитивное или интеллектуальное упражнение, хотя с них все и начинается. Это стремление вместить как эмоциональное, так и телесное понимание опыта другого человека. Без этих дополнительных уровней наша эмпатия была бы неполной.

Когда когнитивная эмпатия отделена от эмоциональной, ее можно использовать, чтобы манипулировать людьми или вредить им, даже повысить эффективность пыток. Истинная эмпатия соединяет в себе все три уровня. Она может принести исцеление, укрепить психологическую устойчивость и способствовать трансформации.

Существование эмпатии подвергает сомнению бытующее мнение о нашей разобщенности и предлагает нам поделиться своей человечностью с другими. Первый шаг предполагает углубление связи с нашим опытом посредством осознанности. Самопознание служит основой для образования эмпатической связи. По мере того как мы исследуем внутренний ландшафт нашей жизни во всех ее проявлениях и богатстве, совершенствуется и наша способность понимать внутреннюю жизнь других<sup>36</sup>.

Далее мы должны отодвинуть свою историю на задний план, выйти за рамки своей системы отсчета. Бродвейский актер Окириете Онаодован достаточно красноречиво описал роль эмпатии в своем ремесле: «Чтобы пройти мимо в моих ботинках, вы должны сначала снять свои»<sup>37</sup>. Мы раскрываем свои душу и разум, выходя за пределы наших взглядов, мнений и чувств, чтобы представить себе внутренний мир другого человека. Мы используем воображение, творческие способности и интуицию, чтобы прочувствовать, что значит пожить в его шкуре.

Эмпатическое слушание — главный способ проявить любопытство и участие и один из кирпичиков, из которых выстраивается диалог. Предлагаем три приема, с помощью которых вы можете научиться привносить эмпатию в свою жизнь и которые объединяют в себе все, что вы узнали из этой главы.

### **Упражнение 6.5. Эмпатия**

Начинайте практиковать это качество в разговорах, в которых вы не в центре внимания. Гораздо легче использовать эмпатию, когда вы не находитесь на переднем крае,

«под огнем». Помните, что эмпатия не в словах, главное в ней — качество присутствия: мы сердцем осознаем переживания другого человека. Стремитесь к пониманию опыта и переживаний другого, и пусть слова льются сами собой.

**Молчаливое эмпатическое присутствие:** практикуйте полное слушание, с искренним, идущим от сердца намерением понять и «прочувствовать» то, что говорит собеседник. Что это значит для него?

**Парафраз:** после того как вы выслушали собеседника, кратко резюмируйте сказанное им. Какие ключевые моменты вы выделили? Иногда достаточно повторить одно-два ключевых слова.

**Эмпатическое отражение:** выслушав собеседника, проверьте, поняли ли вы его: воспроизведите то, как вы поняли, было наиболее важным для него. Это могут быть его чувства и/или потребности. Какие важнейшие для него вещи стоят за его историей? Как помочь ему почувствовать себя услышанным? Помните, что нужно формулировать эмпатическое отражение в виде вопросов, чтобы убедиться, что вы все поняли правильно.

Существует много других способов проявить эмпатию. Можно выразить ее добрым словом, ласковым прикосновением или поделиться своими чувствами, возникшими в ответ на услышанное. Иногда мы можем показать эмпатию, выразив интерес с помощью открытых вопросов: «Расскажите подробнее...», «Что еще?». Моя студентка Сьюзен, которая преподает искусство в старшей школе, рассказала такую историю. Эйвери, новенькая в этой школе, обычно жизнерадостная болтушка, начала рано приходить в школу. Сьюзен завела с ней разговор и поняла, как трудно приходится Эйвери. Они договорились встретиться и поговорить позже, когда у Сьюзен будет больше времени.

«Я не хочу больше ходить в эту школу», — сказала Эйвери. Она подумывала бросить школу. Сьюзен по старой

привычке захотелось немедленно заняться решением проблемы. Но поскольку она только что завершила наше недельное занятие по эмпатии, она пресекла свой порыв и решила сначала внимательно выслушать девушку: «Расскажи мне обо всем поподробнее. Что с тобой происходит?»

Эйвери начала раскрываться. Оказалось, что она подвергалась буллингу. Ей было горько, одиноко, она чувствовала себя подавленной. Каждый раз, когда Сьюзен испытывала острое желание исправить положение или уладить проблему, она фиксировала внимание на ощущении веса своего тела и ступней, упертых в пол, и подавляла искушение предложить свое решение. Сьюзен сосредоточила внимание на чувствах Эйвери, используя эмпатическое отражение того, что услышала. Эйвери начала плакать, между всхлипами пыталась говорить и неловко глядеть в глаза Сьюзен, как будто проверяя, все ли нормально. В общем, было много слез, бумажных платков и долгих минут, когда Сьюзен просто смотрела девушке в глаза.

Эйвери много говорила о том, что ей тоскливо, одиноко, она не чувствует, что ее ценят. «Я так себя чувствую с первого класса», — сказала Эйвери. «Это тогда ты в первый раз почувствовала тоску и одиночество?» — спросила Сьюзен. Нет, это началось, когда ей было три года и из семьи ушел ее отец. Они посмотрели друг на друга, осознав, что нащупали корни ее страданий. Постепенно они проанализировали, что Эйвери нужно делать в школе. Они выработали ряд стратегий для того, чтобы справиться с буллингом. Эйвери решила остаться в школе и подготовить для класса работу в стиле паблик-арт на тему депрессии.

Такова сила эмпатии. Внимательно слушая сердцем, мы можем принять каждое сказанное слово, каждую эмоцию, которой с нами поделились. Когда мы общаемся, исходя из любопытства и участливого интереса, не применяя стандартные, привычные нам коммуникативные стратегии, становятся возможны исцеление и трансформация.

## Принципы

Люди проявляют бóльшую готовность слушать, когда они чувствуют, что их слышат. Чтобы добиться понимания, используйте прием отражения сказанного, прежде чем отвечать.

## Ключевые моменты

Намерение понять часто выражается посредством слушания, которое предполагает необходимость на время отставить в сторону наши собственные мысли, чувства, взгляды и мнения. Слушать можно разными способами.

- В состоянии полного искреннего присутствия.
- Вслушиваясь в содержание того, что говорит собеседник.
- Воспринимая чувства и потребности, скрытые за словами.

Сохранение связи с собеседником в процессе разговора помогает добиваться взаимопонимания и создавать возможности для сотрудничества.

Не обрывайте связь. Стремитесь установить и поддерживать связь с собеседниками в процессе разговора.

Используйте вербальное отражение, прежде чем отвечать. Подтверждайте, что вы услышали друг друга правильно, прежде чем двигаться дальше. Это «завершает цикл» коммуникации.

В основе слушания лежит эмпатия, которая включает следующие уровни.

- Когнитивная эмпатия: восприятие вещей с точки зрения другого человека.
- Эмоциональная эмпатия: переживание эмоций другого человека.
- Соматическая эмпатия: восприятие телесного опыта другого человека.

## Вопросы и ответы

*В.: Что, если кому-то нужен совет? Это нормально?*

Безусловно. Когда кто-то просит совета, вы можете прежде всего предложить эмпатию. Я часто говорю: «Я с радостью поделюсь своими идеями, но сначала просто хочу вникнуть в то, что вы сказали». Далее я бы предложил эмпатическое отражение того, что я слышу, чтобы проверить, понял ли я сказанное другим. Это помогает собеседнику проработать свой опыт и прояснить самое важное. Затем я возвращаюсь к вопросу о том, нужен ли им по-прежнему совет. Иногда он уже не актуален.

Если вы поменялись ролями и хотите дать кому-то совет, сначала прозондируйте обстановку. Дайте понять этому человеку: «У меня есть идея, которая, по-моему, может быть полезной. Вы готовы принять мой совет?» Так вы проявляете уважение к его автономности, минимизируете вероятность того, что ваше предложение лишит его уверенности в себе, и уберегаете себя от совета, в основе которого лежит желание успокоить собственную тревогу.

*В.: Я опробовал инструменты эмпатии в общении с близкими друзьями и членами семьи и обнаружил, что мой новый подход вызвал много неловких моментов. Что делать, когда другие ожидают от вас определенной манеры общения?*

Действительно, могут возникнуть сложности, когда ваши попытки установить более тесную связь с собеседником дают обратный результат. Отчасти это объясняется «отношенческим» аспектом коммуникативных привычек. Они возникают в процессе общения, поэтому, когда мы отходим от них, это сказывается и на другой стороне. Кроме того, это может быть обусловлено кривой обучения: требуется время, чтобы освоить эти инструменты и обрести свой подлинный голос.

Не заикливайтесь на форме и сосредоточьтесь на своем искреннем намерении установить контакт. Что поможет

вашему собеседнику почувствовать себя услышанным? Если кто-то привык, что мы проявляем интерес и участие, задавая вопросы или выражая согласие, а мы вдруг отвечаем, используя вербальное отражение его потребностей, это может оттолкнуть его. Постарайтесь настроиться на его нужды. Когда все ваши усилия не возымеют успеха, дайте ему понять, что вы пробуете новые способы и надеетесь, что они помогут сделать ваши отношения более близкими. Попросите его проявить понимание и приспособиться, пока вы учитесь.



[Почитать описание, рецензии  
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

