


Кейт Мерфи

Ты не слушаешь

Что мы упускаем,
разучившись слушать,
и как это исправить

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2022

УДК 159.923.2
ББК 88.53
М52

Kate Murphy
YOU ARE NOT LISTENING

Copyright © 2019 by Kate Murphy.
All rights reserved.

Публикуется с разрешения автора
и литературных агентств Aevitas Creative Management
и Nova Littera SIA

Мерфи, Кейт.

М52 Ты не слушаешь : что мы упускаем, разучившись слушать, и как это исправить / Кейт Мерфи ; [перевод с английского К. Савельева]. – Москва : Эксмо, 2022. – 352 с.

ISBN 978-5-04-110562-4

В современном мире мы все чаще стремимся рассказать собственную историю, перекричать собеседника, отстоять свою точку зрения или победить в споре. Мы разучились слушать – и никто не слушает нас. Утрата этого важнейшего навыка ведет к непониманию, одиночеству и нетерпимости. Журналист Кейт Мерфи побеседовала с лучшими слушателями в мире – агентом ФБР, барменом, модератором фокус-группы и радиопродюсером, а также обратилась к последним исследованиям в психологии, социологии и нейробиологии, чтобы понять, как нам вновь научиться слушать и слышать друг друга. Ее неожиданные выводы и практические советы будут полезны всем, кто хочет научиться лучше понимать других и выстраивать глубокие и доверительные отношения.

УДК 159.923.2
ББК 88.53

© Савельев К., перевод
на русский язык, 2022

© Оформление.

ООО «Издательство «Эксмо», 2022

ISBN 978-5-04-110562-4

*Всем, кто неправильно понимал других
или чувствовал себя непонятым*

Содержание

ПРЕДИСЛОВИЕ	9
Глава 1	
УТРАЧЕННОЕ ИСКУССТВО СЛУШАТЬ	15
Глава 2	
ОЩУЩЕНИЕ СИНХРОННОСТИ	
<i>Неврология умения слушать</i>	36
Глава 3	
СЛУШАЙТЕ ЛЮБОПЫТСТВО	
<i>Что мы можем узнать у малышей</i>	53
Глава 4	
Я знаю, что ты собираешься сказать	
<i>Предпосылки как затычки для ушей</i>	68
Глава 5	
АТОНАЛЬНАЯ РЕАКЦИЯ	
<i>Почему люди предпочитают говорить со своей собакой</i>	84
Глава 6	
ГОВОРИТЬ, КАК ЧЕРЕПАХА, СЛУШАТЬ, КАК ЗАЯЦ	
<i>Разница между речью и мышлением</i>	95
Глава 7	
СЛУШАТЬ ПРОТИВОПОЛОЖНЫЕ МНЕНИЯ	
<i>Почему это равносильно бегству от медведя</i>	105

Глава 8	
СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА ВАЖНОМ	
<i>Умение слушать в эпоху больших данных</i>	119
Глава 9	
СЛУХОВАЯ ИМПРОВИЗАЦИЯ	
<i>Забавный случай по пути на работу</i>	136
Глава 10	
РАЗГОВОРНАЯ ЧУТКОСТЬ	
<i>Что общего между Терри Гросс, диалектами и мошенниками</i>	150
Глава 11	
УМЕНИЕ СЛУШАТЬ СЕБЯ	
<i>Бойкий внутренний голос</i>	167
Глава 12	
ПОДДЕРЖКА БЕСЕДЫ, А НЕ СМЕНА ТЕМЫ	176
Глава 13	
МОЛОТОЧКИ, НАКОВАЛЬНИ И СТРЕМЕНА	
<i>Превращение звуковых волн в мозговые</i>	197
Глава 14	
ПРИВЫЧКА К ОТВЛЕКАЮЩИМ ФАКТОРАМ	219
Глава 15	
ЧТО СКРЫВАЮТ СЛОВА И РАСКРЫВАЮТ ПАУЗЫ	233
Глава 16	
СЛУХОВАЯ ЭТИКА	
<i>Почему сплетни полезны</i>	245
Глава 17	
КОГДА НУЖНО ПЕРЕСТАТЬ СЛУШАТЬ	256
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	275
БЛАГОДАРНОСТИ	283
ПРИМЕЧАНИЯ	286

Предисловие

Когда вы последний раз кого-то слушали? *Действительно* слушали, не думая о том, что хотите сказать в ответ, не глядя в телефон, не перебивая и не вмешиваясь, чтобы высказать свое мнение. А когда кто-то последний раз *действительно* слушал вас? Проявлял внимание к вашим словам и реагировал настолько безошибочно, что вы чувствовали себя абсолютно понятым?

В современной жизни нас поощряют «слушать сердцем», обращать внимание на внутренний голос и доверять своей интуиции, но редко советуют внимательно и целенаправленно слушать других людей. Вместо этого мы остаемся глухими к словам собеседника, часто перебиваем друг друга на вечеринках, рабочих совещаниях и даже за семейным ужином. Мы стремимся возглавлять разговор, а не следовать его течению. Таково наше воспитание. Лично и в переписке мы склонны определять свою позицию, управлять ходом беседы и доносить свою точку зрения.

Мы ценим то, что проецируем на других людей, а не усваиваем от них.

Однако, пожалуй, умение слушать является более ценным, чем умение говорить. Из-за неспособности или нежелания слушать начинались войны, утрачивались состояния и распадались дружеские отношения. Калвину Кулиджу¹ принадлежит знаменитая фраза: «Еще никто не терял работу, слушая своих коллег» [1]. Только слушая, мы можем понимать, устанавливать связи, сочувствовать и быть полноценными людьми. Умение слушать является основополагающим для любых успешных отношений — личных, профессиональных и политических. По словам древнегреческого философа Эпиктета, «природа дала людям один язык, но два уха, чтобы мы больше слушали других, нежели говорили сами» [2].

Просто поразительно, что в школах и колледжах есть дискуссионные клубы и курсы риторики, но очень редко встречаются занятия, обучающие внимательно слушать. Вы можете получить докторскую степень по речевой коммуникации и вступать в такие клубы, как Toastmasters² для совершенствования навыков публичного общения. Однако не существует

¹ Джон Калвин Кулидж (1872–1933) — 30-й президент США. Ему также приписывают фразу «Я никогда не имел неприятностей из-за того, что я не говорил». (*Прим. пер.*)

² Toastmasters International — международная образовательная организация. Основная ее цель — развитие навыков общения и публичных выступлений. Зародилась в Америке в начале XX века. Имеет свои клубы по всему миру, в том числе 10 в России. (*Прим. ред.*)

таких же научных степеней или курсов, где поощряют и развивают умение слушать других. Современный образ успеха и влиятельности — человек с микрофоном, расхаживающий по сцене или вещающий с высокой трибуны. Произнести напутственную речь или принять участие в TED Talk³ — воплощение мечты.

Социальные сети подарили каждому из нас виртуальный мегафон для трансляции любых мыслей, а также фильтры для отсеивания противоположных или неудобных точек зрения. Люди считают телефонные звонки навязчивыми и игнорируют голосовую почту, предпочитая текст или бессловесные эмодзи. Если мы что-то слушаем, то, как правило, через наушники. Мы замыкаемся в этих звуковых пузырях и отгораживаемся от внешнего мира подборками любимых исполнителей или саундтреков к кинофильмам.

В результате складывается гнетущее ощущение изоляции и пустоты, заставляющее людей еще чаще листать виртуальные страницы, совершать переходы между сайтами и переключаться с одного приложения на другое. Отвлекающие цифровые факторы занимают разум, но почти ничего не делают для его развития, не говоря уже о воспитании глубоких чувств, требующих физического и духовного резонанса с живым словом. Реальное умение слушать — это

³ TED — (аббревиатура от «technology, entertainment, design» — технологии, развлечения, дизайн) американский частный фонд, который ежегодно проводит различные конференции. Их цель — обмен уникальными идеями. Выступление на конференции TED называется «*TED Talk*». (Прим. пер.)

способность быть затронутым чужими словами на физическом, химическом, эмоциональном и интеллектуальном уровне.

Эта книга — похвала умению слушать и сожаление о том, что как общество в целом мы утрачиваем интерес к живому слову и меньше ценим его притягательную силу. Будучи журналисткой, я брала интервью у множества разных людей — от лауреатов Нобелевской премии до бездомных детей. Я считаю себя профессиональной слушательницей, но тем не менее тоже могу потерпеть неудачу. Поэтому я постаралась, чтобы эта книга стала еще и руководством для улучшения навыков слушания.

Во время работы над ней я провела почти два года за изучением научных исследований об умении слушать — о биомеханических и нейробиологических процессах, а также о психологических и эмоциональных эффектах. На моем столе мигает внешний жесткий диск, где записаны сотни часов интервью с людьми от Бойсе⁴ до Пекина. Все они либо изучали разные аспекты умения слушать, либо совершенствовали свои профессиональные навыки в этой области, включая шпионов, священников, психотерапевтов, барменов, переговорщиков, авиадиспетчеров, ведущих радиопередач и модераторов фокус-групп.

Я также возвращалась к некоторым наиболее успешным и дальновидным людям, у которых брала интервью или составляла психологические профили:

⁴ Бойсе — административный центр штата Айдахо в США. (Прим. пер.)

к шоуменам, генеральным директорам, политикам, ученым, экономистам, дизайнерам, шеф-поварам, художникам и религиозным лидерам. Я спрашивала, что значит для них умение слушать, когда они наиболее склонны прислушиваться к другим людям, что чувствуют, когда кто-то внимательно слушает их или, наоборот, не обращает внимания. Кроме того, я учитывала мнение людей, сидевших рядом со мной в самолетах, автобусах или поездах, встречавшихся в ресторанах, на вечеринках, на бейсболе, в магазине, или когда я просто гуляла с собакой. Некоторые из наиболее ценных наблюдений были получены от них.

Читая эту книгу, вы (как и я) обнаружите, что умение слушать выходит за пределы способности *слышать*, что говорят другие. Оно включает еще и внимание к тому, *как* они говорят, что делают при этом, в каком контексте все происходит и какой отклик находит у вас. Дело не в том, чтобы сохранять самообладание, пока собеседник излагает свои взгляды. Скорее, наоборот. Умение слушать тесно связано с вашей реакцией — с тем, как четко вы понимаете мысли собеседника и в ходе этого процесса формулируете собственные. Внимательное слушание и вдумчивая оценка услышанного могут преобразить ваше понимание людей и окружающего мира, а это неизбежно обогащает жизненный опыт и выводит его на новый, более высокий уровень. Так приобретается житейская мудрость, помогающая формировать полноценные отношения.

Умение слушать — это не вопрос ежедневного выбора. Хотя вы можете принимать его как должное. Однако качество навыков и сопутствующие обстоятельства определяют ход вашей жизни, хорошо это или плохо. В более широком понимании коллективное умение слушать друг друга (или отсутствие такового) оказывает мощное влияние на политику, культуру и общественные отношения. Каждый из нас является суммой собственного внимания к окружающему миру. Утешающий голос матери, шепот любимого человека, наставления учителя, увещевания начальника, насмешки конкурентов и страстные речи лидеров — все это формирует наше мировоззрение. Если мы слушаем плохо, избирательно или вообще не слушаем, то ограничиваем понимание мира и лишаем себя возможности проявить лучшие качества.

ГЛАВА 1

Утраченное искусство слушать

Я сидела на полу встроенного шкафа в своей спальне и брала интервью у Оливера Сакса⁵. Шум строительных работ на другой стороне улицы делал шкаф самым тихим местом, которое мне удалось найти. Я устроилась, по-турецки сложив ноги и отодвинув от микрофона висевшие вокруг платья и брюки. Я беседовала с выдающимся неврологом и автором, наиболее известным своей книгой «Пробуждения», по которой был снят фильм с Робинот Уильямсом и Робертот де Ниро в главных ролях.

Целью интервью было обсуждение его любимых книг и кинофильмов для небольшой колонки воскресных обзоров в *New York Times* [3]. Мы оставили Бодлера позади и погрузились в дискуссию о галлюцинациях, лунатизме и других феноменах, которые Сакс

⁵ Оливер Волф Сакс (1933–2015) – американский невролог и нейропсихолог. (Прим. пер.)