

Предисловие

Несколько лет назад, в Финляндии, я подарил диск со своими семинарами одному очень успешному бизнесмену. Через несколько часов он позвонил мне и с большим воодушевлением стал благодарить за этот подарок. В это время он был в дороге и прослушал несколько семинаров и лекций.

Особенно он благодарил за семинар, на основе которого написана эта книга, говорил, что его нужно слушать всем (кстати, несколько человек мне писали, что эти знания нужно включить в обязательную программу, преподаваемую в школах и институтах), что если бы он знал все это раньше, то не совершил бы ряд ошибок в бизнесе и личной жизни...

Мне было важно и приятно услышать это именно от него, человека высокой внутренней и внешней культуры, образованного, имеющего богатый опыт общения с Мастерами. Также он сказал, что планирует дать эти знания всем своим топ-менеджерам и руководителям департаментов и филиалов.

Я вспомнил то время, когда сам «загорелся» этими знаниями. Это было около 12 лет назад, в 1997 году — именно тогда я прочитал одну интересную и познавательную книгу («Забывтое искусство слушать» Мадэлин Беркли-Ален — если вас заинтересует эта тема, то в первую очередь я бы рекомендовал вам прочитать именно эту книгу, хотя, к сожалению, она давно не переиздавалась) и сделал ряд открытий, ставших для меня впоследствии большим подспорьем во многих сферах жизни.

Позже я прочел много книг и статей западных психологов на эту тему, но по большому счету они говорили о том же. То есть это была не единственная хорошая книга, посвященная психологии общения, и я не обратил бы на нее столь пристального внимания, если бы не увидел, как эти знания работают на практике: в моей жизни, в жизни моих друзей и знакомых, — а это для меня важнейший показатель.

Особенно мне запомнился случай с моим приятелем. Он с отличием окончил школу и высшее военное училище, был довольно практичным человеком, но, к сожалению, имел серьезные проблемы по части коммуникации с окружающими, и в личной жизни его преследовали неудачи.

И вдруг я заметил, что во всех сферах его жизни происходят значительные изменения к лучшему, а его способность вести переговоры, общаться с другими людьми начала вызывать уважение. Я отметил для себя, что он очень четко следует основным указаниям, данным в этой книге. Сейчас он счастливо живет со своей семьей в Австралии.

В последующие годы я прочел много книг и статей об эффективном общении, прослушал много семинаров по этой теме и всегда старался практиковать эти знания. Что-то из прочитанного было отброшено мной из-за непрактичности, что-то добавлено на основе жизненного опыта, и в результате я разработал свой собственный тренинг по данной теме, получив за него много теплых отзывов.

В нем я попытался совместить современные психологические наработки и восточную мудрость — ведь знание этой темы является необходимым условием для быстрого прогресса в духовной и материальной сфере жизни.

Эта небольшая книга является несколько сокращенной и доработанной печатной версией этого тренинга. В ней я постарался сохранить разговорный стиль — надеюсь, он будет понятен русскоязычным читателям.

Очень надеюсь, что эти знания будут полезны и интересны Вам и Вашим близким.

*С любовью,
Рами*

Главное — это слышать... себя

Современные американские психологи пришли к выводу, что без умения слушать человек не может достичь успеха ни в одной сфере жизни. Они задали пятнадцать

миллионерам вопрос: «Благодаря чему вы достигли успеха?» — и все отвечавшие поставили на первое место именно умение слушать.

Прежде всего надо научиться слушать самих себя, слушать свою интуицию — не ум, не эго, а именно интуицию — «глас души». Один из путей развития интуиции — это умение слушать свое тело, через него мы получаем всю необходимую информацию заблаговременно.

Лиз Бурбо, основательница крупнейшей в Квебеке (Канада) школы личностного развития, на основе восточных техник разработала простую методику самоисцеления и дала ее в своих книгах («Слушай свое тело», «Твое тело говорит “люби себя”» и др.). Но с точки зрения восточной психологии более правильно было бы сказать, что мы должны слушать свою душу, а тело может в этом помочь. Наш ум постоянно занят болтовней, систематизацией, навешиванием ярлыков, построением планов получения чувственных наслаждений, сожалением о прошлом, самовосхвалением, самооправданием и так далее, но у души всего два чувства — это состояние внутреннего комфорта и дискомфорта. Если мы приучимся успокаивать наш ум и слышать душу, то никогда не будем ошибаться — ведь душа знает все.

Если мы будем способны слышать себя, то мы сможем слышать и других людей, а позже и природу в целом. Умение слушать очень быстро пробуждает наше истинное «Я», делает нашу жизнь осознанной, а ведь именно осознанность — одна из главных составляющих счастливой жизни.

Ибо отдавая, мы получаем

Современные психологи исследовали, насколько люди используют свои возможности слушать, и оказалось, что лишь на 25%.

По статистике 70% своего времени (без учета сна) мы проводим в вербальном общении. Из них 40% уходит на слушание, 35% — на говорение, 16% — на чтение и 9% — на письмо. Конечно, это усредненные данные.

Велики ли наши шансы преуспеть, если все настолько зависит от умения слушать, а мы используем свои возможности максимум на четверть?

Умение слушать — это намного больше, чем сидение с открытым ртом и созерцание собеседника. Уметь слушать — значит уметь слышать, обладать определенной энергетикой, уметь отдавать.

Почему?

Слушать — значит отдавать. Вы уделяете человеку время и тем самым проявляете уважение к нему. Кто больше говорит — эгоист или человек, бескорыстно отдающий? Как правило, эгоист. О чем же он говорит? Темы могут быть любыми — политика (которая мешает ему жить), деньги (которые ему достались или не достались), духовные вопросы — но всегда все сводится к одному — в центре его внимания он сам. Даже слушает эгоист очень предвзято. Если человек сконцентрирован только на себе, то он будет либо стараться как можно больше говорить, либо начнет перебивать собеседника, а слушать будет (если вообще будет) невнимательно (особенно то, что его лично не касается).

По большому счету, наша главная цель — всегда быть внутренне бескорыстно отдающими, делиться любовью. Это практически единственный шанс привлечь в нашу жизнь много безусловной любви. И слушание — один из самых простых способов это сделать, ведь все, что от нас требуется — просто послушать человека, приложить силы, чтобы услышать его.

Эмоции закрывают уши

Существуют три уровня эмоционального возбуждения:

Только при нормальном уровне эмоционального возбуждения человек способен трезво рассуждать о насущных проблемах. Только на этом уровне возможно адекватное общение. Даже на среднем уровне эмоционального возбуждения мы уже перестаем слышать друг друга.

Особенно это важно для тех, кто консультирует. Например, приходит человек к астрологу: «Ах! Проанализируйте мою карту!»

Если он возбужден, говорить ему что-либо в этот момент бесполезно. Он все равно ничего не поймет. Сначала его нужно успокоить.

Приведу яркий пример из моей практики: однажды женщина пришла на консультацию очень возбужденная—ее дочь тяжело болеет. Я просто стал внимательно и с сочувствием ее слушать, делая пометки, и через 15 минут она вернулась на нормальный эмоциональный уровень. Только после этого я начал говорить, и она все поняла, все записала и ушла умиротворенная, вдохновленная, с четким планом действий.

Ты меня уважаешь?

Тогда слушай!

Умение слушать — одно из главных условий для построения гармоничных отношений между людьми, так как, слушая человека, мы этим показываем ему: «То, что вы говорите, достойно внимания и уважения. Я вас не осуждаю» — и это повышает его самооценку.

Любовь проявляется через отношения, а отношения становятся гармоничными тогда, когда вы что-то отдаете. Когда мы слушаем собеседника, он чувствует востребованность, уважительное отношение к нему и ценит это. Когда нас слушают, мы чувствуем — нас принимают такими, какие мы есть. А это основная потребность человека. Об этом говорят и западные, и восточные психологи. Одна из главных потребностей человека — это, безусловно, любить и быть любимым, а реализуется она тогда, когда мы принимаем других людей полностью такими, какие они есть.

Когда вы даете собеседнику это понять, его сердце раскрывается. Иногда достаточно несколько минут послушать человека, чтобы его жизнь изменилась, ушло уныние и пришло ясное понимание того, как выйти из любого тупика.

Умеющий слушать других способен слышать и себя, и, следовательно, он может осознанно говорить правильные, уместные вещи, уметь в нужное время менять интонацию, а важность таких навыков очень трудно переоценить.

Практическое задание

Послушай себя и не упади в обморок

Был ли у вас такой опыт: вы включаете запись своей собственной речи, слышите ее, и вам становится неприятно, стыдно? Слушая себя «со стороны», мы предстаем перед собой в совсем ином, более реальном свете. Поэтому очень важно работать над речью, слышать, что мы говорим и как мы это делаем. Полезно периодически записывать и прослушивать свою речь и диалоги с другими людьми — это очень помогает в работе над собой.

Задание: научитесь слушать себя, отслеживайте каждое сказанное слово, контролируйте интонации. Посвятите этому день и в конце дня сделайте пометки: «что и как я сегодня сказал». Возможно, в определенный момент вы подумаете: «Боже, какую чушь я несу. Пора заканчивать».

Когда вы достигнете более высокого уровня сознания, ваша речь станет осознанной, потому что, внимательно слушая себя, вы не будете говорить того, о чем впоследствии можете пожалеть, и, следовательно, из вашей жизни уйдут многие проблемы и несчастья. К тому же, когда вы привыкнете говорить осознанно, то заметите, что стали говорить намного меньше, чем раньше, а способность слышать возросла во много раз.

Информированность дает власть.

Болтливость — подчинение

Умение эффективно слушать также очень важно для чтения: читая осознанно, мы становимся способными видеть скрытый смысл. Просто прочитать книгу, статью, доклад и так далее — это, конечно, хорошо, но очень важно увидеть глубинный смысл написанного, понять суть.

Хотя то, о чем говорит современная литература, пресса и телевидение по большей части, к сожалению, не имеет никакого глубинного смысла, рассчитано на низкий уровень сознания и подталкивает к примитивному мышлению. Поэтому важно читать возвышающую сознание литературу, принадлежащую перу мудрых людей.

Умение эффективно слушать очень важно для руководителей. Без него практически невозможно успешно руководить людьми, внедрять новые технологии и т. д.

Считается, что благодаря умению слушать, человек становится искусным во всем, например в продажах. Многие думают, что главное для продавца — умение говорить, предлагать, уговаривать. Однако психологи считают, что чем больше говорит продавец, тем менее он успешен.

Однажды в Калининграде я встретил продавца, который, по всей видимости, прошел специальное обучение. Он продавал компьютеры и дорогие электронные переводчики, и делал он это очень вдумчиво, нащупывая индивидуальный подход к каждому покупателю.

У продавца был пронизывающий, но очень доброжелательный взгляд. Он слушал меня, и я видел, что он принимает во внимание мою природу, учитывает то, как я одет. Он со всеми общался в индивидуальном ключе — это признак преуспевающего в своем деле продавца.

Самое интересное, что большую часть нашей беседы говорил я. Он подстроился, понял, что мне нужно, оценил тот максимум, который я могу себе позволить, и начал говорить — очень вежливо и корректно. И я купил предложенный им товар, хотя, по правде говоря, особенно и не собирался этого делать, и, надо отметить, доволен покупкой и по сей день.

В наш век информация — это власть. В качестве примера можно привести факты из современной военной действительности: одна армия может в десять раз уступать другой в силе и в количественном отношении, но будучи более информированной, располагая более сильной разведкой, она априори имеет значительно больше шансов на победу.

Люди, овладевшие искусством слушания, способны находить в услышанном суть и накапливать наиболее ценную информацию, чтобы впоследствии правильно ею распорядиться. Поэтому такие люди обладают властью.

Под властью в данном контексте следует понимать не возможность манипулирования другими людьми, а, скорее, способность быть хозяином своей жизни, не зависящим от внешних обстоятельств и строящим свою жизнь самостоятельно, легко обходя различные препятствия.

Тому, кто умеет слушать, порой достаточно несколько минут послушать собеседника, чтобы прочесть его, как открытую книгу, и, получив описание какой-либо проблемы, легко помочь этому человеку решить ее. Эта способность особенно необходима в работе консультанта. Поэтому умение слушать — одно из главных требований к тем, кто хочет учиться на моих профессиональных курсах. Ведь важно не то, сколько информации консультант «выльет» на человека, а то, сумеет ли он сказать те самые слова, которые человеку нужно услышать.

Более того, излишек информации может запутать консультируемого, ввести в заблуждение или даже стать причиной депрессии. Важно, чтобы эмоциональный уровень человека в результате общения с консультантом пришел в норму.

Многие астрологи (точнее, даже не они, а астрологические программы) выдают интерпретации гороскопа на десяти страницах, но эта информация способна лишь в какой-то степени удовлетворить любопытство человека, но не способна изменить его жизнь.

Вместо того чтобы поражать воображение консультируемого объемом информации и астрологической терминологией, лучше сказать всего лишь несколько слов, но таких, которые действительно помогут человеку, а для того, чтобы попасть в точку, нужно очень внимательно слушать то, что этот человек говорит.

Современная притча

Сломался катер. Никто не мог его починить, и пришлось вызвать мастера. Он пришел и говорит:

— Починка вашего катера будет стоить 10 000 долларов.

— Хорошо, только давайте поскорее. Сколько времени это займет?

— Не беспокойтесь, не более часа.

Мастер какое-то время ходил вокруг катера, смотрел, внимательно слушал мотор — то там, то сям постучит. Потом один раз ударил в какую-то точку — «бум!» — там что-то расколосось, упало, и мотор тут же завелся.

— С вас десять тысяч.

— За один удар? Да у меня тут ребята по тонне в день за 20 долларов таскают. За что такие деньги?

— За сам удар — 1 доллар, а все оставшееся — за то, что я знал, куда ударить.

Более 90% людей в современном западном мире живут подобно роботам, марионеткам: куда-то бегут, суетятся, что-то делают, толком не отдавая себе отчета в том, что и зачем с ними происходит. Говорят одно, — а мысли о другом, руки при этом делают третье и т. д. Такого человека в первую очередь нужно успокоить и привести в состояние «здесь и сейчас».

Правда, иногда наши попытки успокоить человека «мирными» средствами могут оказаться тщетными — это бывает, когда собеседник находится в патологическом, истеричном состоянии и практически не осознает происходящего. В таких случаях приходится идти на экстренные меры — плеснуть человеку в лицо воды или даже дать пощечину — не включаясь при этом эмоционально, с любовью.

Иногда искусство слушать заключается в том, что вы внимательно слушаете человека и быстро принимаете решение. Если человек в невежестве, то, ради его же блага, с ним иногда нужно вести себя жестко (так как переход из невежества в благодать возможен только через страсть, решительное воздействие). Но рекомендации, которые мы рассматриваем в этой книге, рассчитаны на людей психически вменяемых, социально адекватных, не имеющих серьезных психотерапевтических проблем.

Три уровня слушания — три уровня духовной эволюции

1. Я — о'кей, Ты — о'кей

Для этого подхода характерно умение слушать без осуждения, сопереживая, понимая намерения и чувства говорящего, обращая внимание на все аспекты общения и следя за тем, что говорится. Язык тела включен, мы ставим себя на место говорящего.

Это самая здоровая позиция, единственно правильный способ общения. Общение с этой позиции свидетельствует о взаимном уважении собеседников. Мы развиваемся, наши отношения развиваются.

2. Я — о'кей, Ты — не о'кей

Этой позиции в построении отношений придерживается большинство людей — они уважают себя, но не уважают собеседника.

Они настроены на то, что собеседник ничего важного сказать не может, а если и скажет, то «мы это уже давно знаем».

3. Ты — о'кей, Я — не о'кей

Такой подход возможен:

- при заниженной самооценке, когда человек не уверен в себе;
- когда один человек агрессивно настаивает на своем, а другой уступает, лишь бы первый успокоился;
- у тех, кто осознанно или неосознанно выбрал для себя роль «жертвы»;
- у человека, который хочет заслужить любовь («я — не о'кей, только полюбите меня, общайтесь со мной»); особенно часто такое поведение можно наблюдать в подростковых компаниях;
- как осознанная внешняя позиция, например по отношению к представителям власти, но при этом важно внутренне сохранять чувство собственного достоинства.

4. Я — не о'кей, Ты — не о'кей

Позиция хронических неудачников, считающих, что все люди плохие и мир устроен неправильно. Обычно такой стиль общения встречается у людей, имеющих психические отклонения, негармоничных, пессимистичных, неуверенных, очень трусливых, никого не уважающих.

Но иногда человек может осознанно занять такую позицию. Например, человек осознает — да, я не знаю этой темы, но и ты, как видишь, тоже — поэтому давай спросим у Мастера.

Здоровые отношения, способствующие как духовному, так и материальному развитию, возможны только с позиции «Я — о'кей, Ты — о'кей».

Мы даже можем уступать, но, если при этом у нас будет внутренний настрой «Я — о'кей» — ситуация в конечном счете обернется нам на пользу, а если мы будем

настаивать на своем — выпячивая показную уверенность, но с внутренним ощущением «Я — не о'кей» — результаты будут удручающими. Поэтому необходимо всегда отслеживать свою внутреннюю позицию.

Даже если нас не понимают, даже если что-то идет не по нашему плану, мы всегда должны оставаться внутренне спокойными и уверенными. Что бы ни происходило, в душе мы все равно должны быть «о'кей».

Например, вас критикуют. Вы можете ответить: «Да, согласен, я несовершенен. Я готов меняться к лучшему. Скажите, какие конкретно недостатки вы во мне видите? Я принимаю ваше мнение, и, когда страсти улягутся, готов рассмотреть его. Если окажется, что вы правы, я начну работать над собой».

У всех есть слабые стороны. Иметь их естественно. Мы уважаем и принимаем себя и других со всеми достоинствами и недостатками, все мы — «о'кей», все заслуживаем любви и уважения. Всё и все в этом мире и в это мгновение времени, здесь и сейчас, совершенны.

Владение искусством слушания подразумевает, что слушающий находится в позиции «Я — о'кей» и сообщает собеседнику понимание «Ты — о'кей». Когда мы даем человеку какие-то советы — может быть, даже критикуем его действия, находясь при этом на позиции «Я — о'кей, Ты — о'кей» — он становится способным слышать нас и адекватно воспринимать наши слова, так как видит или подсознательно чувствует, что мы уважаем его, и, поневоле, также чувствует к нам уважение. Но, если мы говорим все то же самое, находясь на позиции «Я — о'кей, Ты — не о'кей», мы обязательно столкнемся с непониманием и, возможно с даже агрессией по отношению к себе.

Если мы находимся в позиции «Я — о'кей, Ты — о'кей», то становимся способными слушать на самом высоком уровне.

Три уровня слушания

Первый уровень слушания

Чтобы жить и общаться на таком уровне, требуется довольно высокий духовный уровень, умение быть бескорыстным, любить и уважать себя и окружающих, независимо от их образования, поведения, культуры и т. д. Этот уровень подразумевает умение за всем видеть волю Бога, способность жить «здесь и сейчас», быть внимательным, да и просто вежливым и культурным. Этот уровень требует искреннего «слушания сердцем».

На этом уровне вы прилагаете все усилия, чтобы понять, услышать и поддержать человека. Вы обращаете внимание на его эмоции, жесты, слушаете с сочувствием, сопереживанием.

Мадэлин Беркли-Ален называет этот уровень слушания «сопереживающим».

Второй уровень слушания

На этом уровне важно воздерживаться от всех видов суждений и всеми вербальными и невербальными средствами показывать собеседнику, что вы действительно его слушаете. Важно сконцентрироваться на эмоциях человека, его стиле речи и манере общения, отключить свой мыслительный процесс.

Второй уровень слушания — уровень восприятия слов без приложения усилий к пониманию намерения говорящего, то есть умение создавать видимость внимания при его отсутствии.

На этом уровне слушают, опираясь на логику, больше сосредотачиваясь на содержании, чем на чувствах, оставаясь эмоционально отчужденными от акта общения, что уже чревато проблемами, особенно при общении с чувствительными к эмоциям женщинами. На этом уровне слушающий логически просчитывает и представляет, что скажет говорящий, его внутренняя позиция: «Да-да, это я уже слышал, с тобой все ясно».

Когда может быть применим такой подход? В повседневной рутине; на каких-то формальных деловых совещаниях, когда нет необходимости включаться эмоционально; во время занятий, требующих логического подхода, трезвого расчета. Но в личных, дружеских отношениях и на серьезных деловых переговорах такая позиция недопустима.

Третий уровень слушания

Это слушание урывками, больше поверхностное отслеживание происходящего, чем, собственно, слушание. Пассивное, предвзятое слушание.

На этом уровне слушатель сосредоточен на себе и только и ждет удобного случая, чтобы вступить в разговор. У человека в этот момент пустой взгляд. Вы ему что-то говорите, а он смотрит куда-то в сторону, думая при этом: «Когда же он замолчит и даст мне, наконец, возможность высказаться? У меня же столько умных мыслей». Такое слушание характерно для эгоистичных людей, это уровень потребительства, когда человек не способен отдавать, ведь в процессе слушания способность отдавать актуальна как никогда.

Яркий пример: во время разговора по телефону вы убираете трубку от уха, чтобы прислушаться к тому, что говорят по телевизору и при этом поддерживаете разговор словами: «Да-да, я тебя понимаю».

Впрочем, иногда действительно нет необходимости подключаться к слушанию, например, в разговоре с соседкой, которой для эмоциональной разрядки нужно высказаться, выплеснуть информацию, порой даже негативную, но не имеющую никакого отношения к вашей жизни и не требующей каких-либо активных действий с вашей стороны.

Притча

Пример третьего уровня слушания

— Мулла, — обратился правитель к Насреддину, приглашенному на прием, — как ты посмел уснуть, когда я начал рассказывать такую чудесную историю?

— Я не спал, о повелитель, я слышал каждое слово!

— Врешь, негодяй! Ведь я приказал своим людям тихонько отнести тебя в соседний зал, а когда история закончится, вновь вернуть на место!

— Если я спал, как же я мог слышать все, что вы рассказали?

И тут Мулла начал подробно пересказывать историю, рассказанную правителем.

Тот был настолько удивлен, что пожаловал Насреддину халат со своих плеч.

— Мулла, как тебе это удалось? — спросил его приятель, узнав об этом событии.

— Ну, честно говоря, по лицу и голосу правителя я сразу понял, что он собирается рассказывать эту старую, скучную и длинную повесть. Тут я и решил полчаса вздремнуть.

Развитие личности начинается с осознания

Обращая внимание на то, каким образом вы слушаете, можно положить начало процессу осознанной жизни. Способность слушать — это один из лучших методов развития осознанности.

Есть несколько техник, которые я сам периодически применял для того, чтобы хоть немного этому научиться. Они очень действенные.

Практическое задание

1. Сесть лучше всего в позу лотоса, с прямым позвоночником, и, закрыв глаза, внимательно прислушиваться ко всему, что происходит вокруг вас и в вашем теле. Нужно постараться перечислить все звуки, которые вы услышите в течение следующих 5-ти минут. Желательно выполнять это упражнение не менее двух раз в день. Это мощная медитация, раскрывающая творческие способности.

2. Посвятите неделю наблюдению за тем, как общаются окружающие. Например, посмотрите, как говорят друг с другом ваши сотрудники или домашние. Слушают ли они друг друга? Слышат ли? Один из них может говорить, а второй — считать ворон... Какие примеры неэффективного слушания вы заметили? Что нужно изменить, чтобы они не возникали? Возможно, вы отметите, что на первом уровне слушания практически никто не слышит собеседника.

Есть одна история о знаменитом русском оперном певце, Федоре Шаляпине. У него был идеальный слух. Однажды он ехал в поезде, и сидевший напротив англичанин несколько часов подряд рассказывал ему о своей жизни. А Шаляпин, надо заметить, не знал по-английски ни слова, кроме «yes» и «no».

Выходя из поезда, англичанин обнял его на прощанье со словами: «Вы потрясающий человек!» Шаляпин ответил: «Yes»... Как это могло произойти? Дело в том, что Шаляпин внимательнейшим образом отслеживал тон и эмоции англичанина, реагируя соответствующим образом — мимики и двух простых слов для этого оказалось вполне достаточно. За несколько часов англичанин рассказал Шаляпину всю свою жизнь, раскрыл все свои тайны. Потом он говорил: «О, этот русский певец! Это потрясающий человек! Меня никто не понимал так, как он». Когда ему сказали, что Шаляпин не знает английского, он просто не поверил. Развивая навыки эффективного слушания, со временем вы можете убедиться в том, что если действительно внимательно слушать человека, говорящего на иностранном языке, то можно понять, о чем он говорит.

Практическое задание

1. Подумайте и запишите: каким образом эффективное слушание может принести пользу вам, вашей семье или коллективу, в котором вы работаете. Что бы произошло, если бы все ваши коллеги, начальство и подчиненные умели слушать эффективно?

Представьте, например: ваш начальник действительно внимательно вас слушает... Представьте, что вы внимательно слушаете его. К каким позитивным изменениям в вашей работе и отношениях это могло бы привести?

2. Как эффективное слушание могло бы помочь вам в вашей деятельности?

3. Подумайте, есть ли в вашей организации (на работе), в вашем окружении человек, который может вас эффективно слушать, и вспомните свои ощущения от общения с ним. Проанализируйте свои чувства.

Притча

Три типа личности

Однажды Акбару, царю Индии, были присланы в подарок три совершенно одинаковых золотых фигурки. К ним прилагалось письмо, в котором говорилось, что каждая из фигурок имеет свое значение и ценность.

Акбар позвал своих советников и приказал определить различия. Долго ученые мужи взвешивали их, замеряли длину, проверяли пробу золота, но так и не смогли найти ни внешних, ни внутренних различий. Они только разводили руками, признавая свою беспомощность.

Лишь мудрец Бирбал все не сдавался. Он нашел маленькие отверстия в ушах фигурок и просунул в них тоненькую золотую проволочку. У первой фигурки конец проволочки вышел из второго уха, у второй — изо рта, а у третьей — через пупок.

Подумав немного, он сказал:

— Решение загадки найдено. Первая фигурка символизирует человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает человека, который, едва дослушав сказанное, сразу же спешит рассказать это другим, не утруждая себя подумать над этим. Третья же фигурка схожа с тем, кто запоминает услышанное и старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка наиболее ценная из трех.