

Элисон
Брукс

ОБЩЕНИЕ

Smart Reading
Общение. Искусство
беседовать и оставаться
собой. Элисон Брукс. Саммари
Серия «Smart Reading. Ценные
идеи из лучших книг. Саммари»
Серия «Впервые на
русском (Smart Reading)»

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=73344638

*Общение. Искусство беседовать и оставаться собой. Элисон Брукс.
Саммари:*

Аннотация

Это саммари – сокращенная версия книги «Общение. Искусство беседовать и оставаться собой» Элисон Брукс. Только самые ценные мысли, идеи, кейсы, примеры.

«Разговор зашел не туда...», «Не получается понять друг друга...» – мы часто воспринимаем общение как стихийных процесс, который сложно поддается координации. Управлять общением и правда довольно сложно. Каждый из нас стремится в

беседе остаться собой – быть услышанным и отстоять свою точку зрения.

Можно не отступать от важных целей и принципов и в то же время быть прекрасным отзывчивым собеседником, с которым захочется общаться снова и снова.

В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

Содержание

Общение – совместное творчество	6
Поиграем в общение?	7
Система TALK	9
Конец ознакомительного фрагмента.	12

Smart Reading
Общение. Искусство
беседовать и оставаться
собой. Элисон
Брукс. Саммари

Оригинальное название:

TALK: The science of conversation and the art of being
ourselves

Автор:

Alison Brooks

Общение – совместное творчество

На общении строится вся наша социальная жизнь. Мы беседуем с конкретными людьми, высказываемся или выступаем на семейных посиделках, бизнес-встречах и даже политических дебатах. Хотя иногда и кажется, что коммуникативный процесс происходит сам по себе, но им важно управлять, и чем лучше мы это делаем, тем реже ошибаемся и попадаем в неудачные ситуации.

Наши цели часто не совпадают с целями собеседника, поэтому в любой коммуникации есть риск конфликта. Но если видеть в общении возможности для совместного творчества, есть много способов сделать диалог продуктивным, не отступая от своих целей.

Поиграем в общение?

В современной науке общение часто понимается как некая игра, успех которой зависит от того, насколько скоординированы действия игроков. Магия общения в том, что оно кажется естественным и непринужденным, но люди, которые действительно умеют общаться, знают, сколько стоит этот навык.

В ходе любой коммуникации мы принимаем тысячи микрорешений: что сказать, как, зачем и когда. Какие-то из этих решений оказываются верными, какие-то нет. Часто одни и те же решения вызывают разную реакцию у наших собеседников, что только добавляет нам проблем. *Сложность любой коммуникации в том, что нам нужно постоянно думать о других и стараться угадать их следующее решение.* Даже когда мы общаемся с теми, кого хорошо знаем, всякий раз ситуация общения новая и непредсказуемая. Проблемы возникают еще до того, как мы начинаем говорить. Какую тему позволено обсуждать с этим человеком, а какую нет? Подходящее ли сейчас время? Можно ли быть прямолинейным или лучше намекать?

Человека, который только что развелся, могут глубоко ранить наши вдохновенные слова о семейных ценностях.

У всех свои приоритеты, цели и интересы, поэтому беседа – всегда акт сотворчества. Любое общение – импровизация, потому что мы находимся внутри ситуации и действуем здесь и сейчас. Но вести разговор эффективно – значит четко представлять себе цель, с которой мы произносим конкретные слова. Понимать другого – значит не просто слышать слова, но и осознавать, что собеседник делает с помощью этих слов¹, уметь видеть его истинные цели. *В процессе разговора нам приходится читать всех, с кем мы общаемся, зная, что нас так же пытаются прочесть.*

Чтобы качественно общаться, нужно научиться вовремя отслеживать проблемы в коммуникации, отмечать их и работать над ними. Результатом станет умение грамотно принимать те самые микрорешения в процессе беседы и понимать других людей в любом контексте.

¹ Суперкоммуникаторы. Используйте секретный язык общения, чтобы договориться с кем угодно // Чарльз Дахигг.

Система TALK

Элисон Брукс предлагает запомнить четыре составляющие качественного общения, которые собраны в аббревиатуре TALK:



темы (topics);



умение задавать вопросы (asking);



легкость (levity);



доброта (kindness).

Темы

Тема – не просто предмет разговора, это катализатор, который запускает обмен мнениями. Тему нужно уметь задавать и поддерживать, и, конечно, многое зависит от того, с кем мы беседуем: в разных контекстах темы играют разными красками.

Когда девочка-подросток обсуждает свою жизнь с родителями и с подругой, одна и та же тема раскрывается совершенно по-разному.

Успех коммуникации не в том, чтобы выбрать интересную тему для разговора, а в том, чтобы из любой темы, благодаря навыкам общения, сделать интересную и продуктивную.

Иерархия тем. Если представить себе иерархию тем в виде пирамиды, то в ее основании окажутся темы универсальные, а на вершине – максимально личные. С одними людьми мы остаемся в рамках ни к чему не обязывающих бесед на нижнем уровне пирамиды (small talk), с другими – постепенно движемся к верхнему уровню, и наши отношения становятся все более близкими.

Главное правило маленьких бесед – не застревать в них. Такой диалог нужно закончить до того, как он станет скучным. В то же время small talk может послужить ступенькой к разговору более глубокому, если обе стороны почувствуют такую потребность.

Переходить с одного уровня пирамиды на другой – своего рода искусство. ***Чтобы оба собеседника смогли затронуть более личные темы, они как минимум должны обеспечить друг другу психологическую безопасность.*** Следующий этап – желание каждого участника разговора озвучить что-то личное, открыть перед собеседником свои мысли и обстоятельства, чтобы услышать его мнение или по-

чувствовать поддержку.

Важные темы. Когда мы хотим обсудить что-то, имеющее для нас значение, очень желательно подготовиться к разговору заранее. Иногда кажется, что планирование убивает спонтанность и искренность беседы, но это не так.

Наоборот, готовясь к разговору, мы можем лучше сформулировать то, что хотим сказать, передать свои мысли максимально точно и подробно. *Понимая, что нужно говорить, мы не тратим время на раздумья в процессе общения и можем наблюдать за собеседниками*

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.