



Как общаться с пользой

и получать
от этого
удовольствие

Элизабет Гуммесон

Эффективный практикум
от самого известного
психолога Скандинавии

#1
BESTSELLER
В РАЗДЕЛЕ
«ПСИХОЛОГИЯ»

Элизабет Гуммессон

**Как общаться с пользой и
получать от этого удовольствие**

«Центрполиграф»

2011

Гуммессон Э.

Как общаться с пользой и получать от этого удовольствие /
Э. Гуммессон — «Центрполиграф», 2011

Один из самых популярных шведских психологов-консультантов, специалист по коучингу – психологическому тренингу Элизабет Гуммессон в своей книге предлагает читателю найти такой способ общения с окружающими его людьми, будь то коллеги, непосредственный начальник или друзья, родственники, дети, чтобы и личная жизнь, и профессиональная карьера были успешными. Автор не дает жестких рекомендаций, а ищет решения совместно с читателем, помогает обрести уверенность в себе на примерах общения, способного изменить вашу жизнь.

Содержание

Предисловие	7
Часть первая	9
1. Что такое общение?	9
Всегда и везде	10
Какие виды общения мы фиксируем?	10
2. Невербальное общение	11
Вербальное и невербальное общение	11
Язык тела в мире	12
Разоблачающие жесты	13
Личный язык тела	13
Язык тела – зеркало души?	14
Лицо	15
Рот	16
Глаза	16
Голос	17
Тело	18
Мимикрия как способ общения	18
3. Активное слушание	19
Сердце слышит, но не говорит	20
Слушайте с симпатией или эмпатией	21
4. Ответная реакция	23
Что такое ответная реакция?	24
Когда использовать ответную реакцию?	24
Может ли ответная реакция навредить?	25
5. Открытые и закрытые разговоры	26
Закрытые разговоры: ограничения и инертность	26
Изменить мнение?	28
Для закрытых разговоров характерен смещенный фокус	29
Открытые разговоры помогают нам двигаться вперед	29
6. Страх или любовь	30
Страх, контролирующий разговоры	32
Подтверждение как лекарство против страха?	32
Страх перед честностью?	33
Страх перед конфликтом – один из самых распространенных страхов	33
Ваше самое смелое высказывание	34
7. Отравленные стрелы и как их обезвредить	36
Фаза шока	37
Фаза реакции	37
Фаза исцеления	37
Фаза переориентации	38
Фаза шока после попадания отравленной стрелы	38
Фаза реакции после попадания отравленной стрелы	38
Фаза исцеления после попадания отравленной стрелы	38
Фаза переориентации после попадания отравленной стрелы	39
Последствия отравленных стрел	39

Отравленные стрелы как элемент общения	40
Вы – стрелок?	41
8. Извиняемся и принимаем извинения	42
Извинения	42
Принимаем извинения	44
Прощать	44
9. Непрошенные советы	46
10. Ожидания	50
Что такое ожидания?	51
Обычные ситуации ожиданий	51
Ожидания от себя	55
Ожидания других в отношении вас	55
Чего вы ждете от окружающих	56
Ожидания начальника	57
11. Учимся говорить «нет» (и «да»)	60
Почему так трудно сказать «нет»?	60
Конец ознакомительного фрагмента.	63

Элизабет Гуммессон

Как общаться с пользой и получать от этого удовольствие

© Elizabeth Gummesson 2011 by Agreement with Grand Agency and OKNO Literary Agency, Sweden

© Перевод, ЗАО «Издательство Центрполиграф», 2013

© Художественное оформление, ЗАО «Издательство Центрполиграф», 2013

© ЗАО «Издательство Центрполиграф», 2013

Все права защищены. Никакая часть электронной версии 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, для частного и публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав.

Предисловие

Первое, что делает появившийся на свет ребенок, – издает крик.

Новое человеческое существо словно возвещает: *я пришел!*

Затем следует, будем надеяться, долгая жизнь, и когда она подходит к концу, последнее, что нас покидает, – это слух. В промежутке между первым и последним вздохами большую часть нашей жизни занимает общение.

Почему я решилась написать эту книгу? Я хотела предложить вам руководство по выстраиванию успешных коммуникативных процессов, иначе говоря, общения с самим собой и окружающими вас людьми, которых вы встречаете регулярно (муж, жена, дети, партнер, начальник, коллеги, родные, соседи), и теми, с кем ваш контакт мимолетен (водитель автобуса, официант, секретарь).

Изучив и приняв на вооружение новые принципы общения в различных ситуациях – ясность, уважение, доброта, – я стала по-иному относиться к людям. Общение с людьми больше не связано для меня с негативными эмоциями, я научилась контролировать свои чувства даже в самых эмоционально взрывоопасных ситуациях. Теперь, в отличие от себя прежней, я спокойно воспринимаю критику, внимательно слушаю собеседника и открыто выражаю свои мысли и чувства.

Я стала лучше разбираться в своих потребностях, как и в потребностях окружающих. Я научилась говорить «нет», и никогда больше не позволю выпустить в себя отравленную стрелу. Новые принципы общения придали мне душевных сил, уверенности в себе как в специалисте, матери трех дочерей и жене.

Я на себе испытала все, о чем пишу в этой книге, применяя на практике свои же советы, как в личной, так и в профессиональной жизни. Иногда это было отчаянно трудно, а иногда легче, чем я ожидала, но в одном могу вас заверить: вам потребуется огромное терпение! Бывают дни, когда я, излучая оптимизм, предпринимаю попытки наладить эффективное общение и терплю неудачу. Главное – не сдаваться и пытаться снова и снова.

Есть одна важная вещь, о которой нельзя забывать: я не предлагаю готовых решений. Готовые решения удобны в применении, но их польза сиюминутна. Это все равно что есть фастфуд – вам кажется, что вы наелись, но проходит час, и ваш желудок снова пуст. Более того, ваш голод усиливается! Чтобы насытиться, вы должны есть здоровую пищу, медленно пережевывая и позволяя желудку переваривать ее столько, сколько нужно.

Таким образом, главная цель этой книги – помочь вам найти приемлемый для вас способ общения. Терпение, настойчивость и воля способны изменить вашу жизнь. У меня есть воля! Я отказываюсь тратить свою жизнь и свое драгоценное время на бесполезную суету. Я хочу наладить эффективное общение с окружающими и эффективные отношения!

Я, словно губка, впитываю все, что вижу и слышу. Может быть, это своего рода профессиональная болезнь, развившаяся после многих лет работы с людьми, общением, отношениями, но я поняла – люди интересуют меня не только по роду деятельности, этот интерес выходит за пределы моего офиса. Дружеская болтовня в кафе, кто-то сплетничает по мобильному телефону в метро – я обожаю разговоры! Мне нравится представлять себе, что отвечает собеседник на другом конце телефонной линии и какие отношения существуют между участниками разговора. Иногда я становлюсь свидетелем жарких споров между влюбленными – эмоциональными, язвительными. Один кричит, другой говорит чуть слышно. А я думаю: если бы они сделали паузу в разговоре и прислушались друг к другу, как много это значило бы для них. Ведь нужно всего лишь дать себе труд разобраться, что происходит в душе твоего собеседника.

Я слышу, как родители говорят с детьми, сотрудники магазинов с покупателями, подростки с друзьями, водители такси с пассажирами, дети с бабушками и дедушками, агенты по недвижимости с клиентами, малыши друг с другом и я сама с окружающими меня людьми.

Говорят, что все отношения находятся в состоянии либо прогресса, либо регресса, – что вы предпочитаете? Говорили ли вы людям, которые много значат для вас, о своих чувствах? Будучи психологом и помогая людям справиться с горем, я часто встречаю тех, кто не решается открыто выразить свои чувства. Многие лишились последнего шанса – близкие люди ушли из жизни, а они так и не успели сказать им о своей любви.

Какие невысказанные чувства таятся в вашем сердце?

Я бы хотела, чтобы перед тем, как приступить к чтению этой книги, вы завели себе записную книжку. Это может быть дешевая бумажная тетрадка или блокнот в вашем компьютере. Я предложу упражнения, и вам необходимо будет записывать свои мысли и умозаключения. У меня есть блокнот, в котором содержатся плоды моих размышлений, и он позволяет мне увидеть, насколько эффективно я выстраиваю общение с окружающими меня людьми и что следовало бы изменить.

– Как ты назовешь свою книгу? – спросила меня моя семилетняя дочь за завтраком, склонившись над тарелкой с кашей.

Она нашла листок с рабочим названием книги на кухонной двери. Я приколотила его туда, чтобы он постоянно был перед глазами и помогал мне обдумывать название.

– Может, назвать «Общение – золото...»?

В моем голосе звучит легкое сомнение, я жду, что ответит дочь.

– Но ведь молчание – золото, разве нет?

Несколько минут я молчу. Очевидно, бывают ситуации, когда лучше молчать, чем говорить, – в жизни каждого бывали моменты, когда лучше было бы держать рот на замке. Но в других ситуациях молчание не только неразумно, но даже опасно.

– Нет, больше нет, – отвечаю я наконец. – Теперь слова – на вес золота. Главное, правильно их выбрать. Они должны идти от сердца.

Надеюсь, друзья мои, эта книга научит вас, как это делать.

Начнем!

Элизабет Гуммесон

Стокгольм

Часть первая Успешное общение

1. Что такое общение?

Общение – это обмен информацией. Используется также термин «коммуникация» от латинского *communicatio* – обмен, связь. Мы обмениваемся словами, мыслями, эмоциями, опытом, воспоминаниями, советами, мнениями, взглядами. В общении есть две стороны – передатчик и получатель. Один передает сообщение, другой принимает его. В этом процессе может участвовать группа людей.

За свою долгую историю человечество придумало множество способов общения. Когда-то на земле появился *Homo sapiens*, человек разумный. Шло время, и люди объединялись, приобретали навыки, эволюционировали. Поколение за поколением мы накапливали знания, приобретали новый опыт. Древние рунические письмена, египетские иероглифы, почтовые голуби, спартанские скиталы – зашифрованные сообщения, передаваемые от человека к человеку, прообраз современной эстафеты.

Сегодня общение – неотъемлемая часть нашей жизни, причем поток информации увеличивается с каждым днем. Кто-то рассказывал мне, что средневековый человек за всю свою жизнь получал столько информации, сколько мы получаем по пути на работу.

Общение можно условно разделить на две категории: межличностное (или прямое общение) и массовое (или групповое). Когда ваш начальник сообщает вам об изменении вашего рабочего графика – это межличностное общение, но когда администрация города извещает о дорожных работах и путях объезда – это уже массовая коммуникация. Межличностное общение происходит между двумя людьми, массовое направлено на многих: от одного человека – группе лиц, от компании – большому числу клиентов или от ассоциации – ее членам.

Общение – это явление постоянное, оно вокруг нас 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Сеть фастфудов призывает нас покупать их гамбургеры; косметическая компания призывает покупать ее косметику, потому что мы этого достойны, и так далее, до бесконечности. Специалисты по рекламе придумывают броские слоганы, призванные донести до нас главную информацию о продукции.

В ту пору, когда я начинала работать на телеканале, шведское телевидение запустило проект по переходу на цифровое вещание, и коммуникация стала нашей основной задачей. Вместе с представителями других телекомпаний мы общались со шведами, стараясь объяснить им преимущества цифры. Проект этот длился три года, и за это время мы исколесили всю страну. Проект вызвал неоднозначную реакцию, и это естественно, ведь для того, чтобы иметь возможность смотреть телевизор после перехода на цифровое вещание, зрители должны были приобрести дополнительное оборудование, стоимость которого для многих была довольно существенна. Для того чтобы как-то снизить накал страстей и погасить недовольство, министерство культуры, инициировавшее проект, облекло его в розовое. Информационные буклеты, листовки, автобус, целый вагон метро, ручки, сувениры – все было розовым. Кто может разозлиться на розовое?

Как правило, массовое общение – это односторонняя коммуникация, где сообщение идет от передатчика получателю, но как этот последний воспринимает информацию – неизвестно. Каждый по-своему интерпретирует полученное сообщение. Поскольку все общение осуществляется на условиях получателя, реклама может принимать различные формы: информационное письмо, статья в газете (у меня есть знакомая, которая однажды решила прочесть газету

Dagens Nyheter от корки до корки: каждый заголовок, каждую статью, каждое рекламное сообщение; она читала в обычном темпе и не учитывала время, потраченное на еду, сон, туалет и так далее; итого на прочтение газеты ей понадобилось 14 часов чистого времени!). Проблем в одностороннем общении множество: читатель не понимает информацию или слушатель был невнимателен и не уловил половины сказанного, недопонял или не хочет понимать. Двустороннее общение включает в себя такой элемент, как обратная связь или ответная реакция. Например, сайт просит посетителей заполнить короткую анкету или газета публикует комментарии читателей на статью.

Всегда и везде

Общение с нами всегда: когда мы выходим на первую работу, говорим о своих ошибках и недостатках, просим прощения и принимаем извинения. Оно с нами, когда учимся читать (кстати, вы знаете, что можете прочесть предложение и понять его смысл, даже если буквы в словах переставлены местами? Главное, чтобы первая и последняя буквы были на своем месте. Если вы напишете ОЕТЛЬ вместо ОТЕЛЬ, вы все равно прочтете это слово как ОТЕЛЬ, потому что мы читаем слово не буква за буквой, а воспринимаем как целое), считать и писать, когда проводим переговоры, торгуемся, покупаем дом или машину, звоним в службу поддержки клиентов, проводим совещания, представляемся, задаем вопрос и даем ответы. Общение заставляет нас изобретать что-то новое, играть, говорить друг другу о своей любви.

Общение не прекращается ни на минуту. Это справедливо для всех стран, всех народов и всех людей, вне зависимости от их социального положения, пола, возраста и цвета кожи.

Мы общаемся, чтобы наладить контакт.

Или разорвать его.

Любовь созидает, страх разрушает. Страх разъединяет.

Общение задействует разные органы чувств. Через слух мы воспринимаем звуковую информацию – голос, тон голоса, звуки музыки. Визуальную информацию – картинку, язык тела, знаки, символы и выражение лица – мы воспринимаем через зрение. Тактильную информацию – прикосновение, объятия, ласки – через органы осязания. Уловить аромат цветов, запах пищи нам помогают органы обоняния. Вербальное или речевое общение происходит при помощи голоса.

Какие виды общения мы фиксируем?

Подумайте, с какими видами общения вы сталкиваетесь (видите, слышите, чувствуете) в течение дня? Утром вы слышите сигнал будильника, днем вас бомбардирует реклама, электронные письма, эсэмэски, совещания, разговоры, опять реклама, телепрограммы, книги, в промежутке вы успеваете поболтать с друзьями или коллегами, и так до самой ночи. Через ваш мозг проходят тысячи и тысячи сообщений. Некоторые отбраковываются, другие задерживаются.

Говорят, что процесс общения заметно ослабевает у пар на девятом году брака. Также мало внимания мы уделяем инструктаж по безопасности в самолете. Что происходит? Что с нами случилось? Неужели мы всерьез думаем, что эта информация для нас бесполезна? Мы уже столько раз слышали инструктаж в самолете, что пропускаем эту информацию мимо ушей, и точно так же с нашими вторыми половинками – мы уже так долго вместе, что ничего ценного для себя услышать не рассчитываем.

Я посвящаю эту книгу общению между людьми. Наша личность проявляется в наших отношениях с окружающими. Если вы начинаете по-другому общаться с самим собой, изменится и стиль вашего общения с другими.

2. Невербальное общение

Джон Ф. Кеннеди против Ричарда Никсона. США на пороге президентских выборов 1960 года, и все американцы прильнули к экранам своих телевизоров. Аргументы Кеннеди взвешенны и объективны, он излучает уверенность, а сшитый на заказ костюм подчеркивает его элегантность. Кеннеди, как говорят, телегеничен, и камера его любит. Никсон, напротив, вспотевший, бледный и небритый. На его лице ни капли студийного макияжа, костюм сидит плохо. Считается, что немаловажную роль в победе Кеннеди на выборах сыграл язык его тела: поза, мимика, жесты во время тех предвыборных дебатов.

С того времени формированию имиджа, методам подачи информации и языку тела стало уделяться большое внимание. За последние 50 лет были разработаны сотни курсов, лекций, книг, посвященных этим и другим вопросам.

Часть информации передается невербально, то есть не посредством речи. Поднятые брови, сморщенный нос, скрещенные руки или стиснутые зубы выдают страх, тревогу, раздражение, в то время как улыбка, руки, развернутые ладонями вверх, склоненная голова выражают теплоту и доброжелательность, стремление наладить контакт и дружелюбие.

Очень важно все время помнить о сигналах, подаваемых телом на подсознательном уровне. Они не должны противоречить вашим словам. Если язык тела подтверждает сказанное вами, собеседник может верить вашим словам.

Когда вы говорите:

Я вовсе не злюсь!

Но выдвигаете подбородок, сужаете глаза и стискиваете зубы, смысл ваших слов противоречит языку вашего тела. Визуальное впечатление несет основную нагрузку. При личном разговоре это так же важно, как тон вашего голоса в телефонной беседе.

Когда вы говорите:

Очень вкусно...

Но при этом в вашем голосе не слышно энтузиазма и вы старательно избегаете смотреть в глаза хозяйке, неуверенно ковыряя вилкой еду, вам вряд ли поверят, а когда вы откажетесь от добавки, станет совершенно ясно, что ваши слова – всего лишь дань вежливости.

Когда вы говорите:

Это не я, честно!

И стоите, засунув руки в карманы, отводите взгляд от собеседника, вы уже проиграли, потому что в вашем голосе не хватает уверенности.

Если то, что мы выражаем вербально, не соответствует языку тела, мы теряем доверие собеседника и заставляем его расшифровывать наше туманное послание. Поверите ли вы себе, если скажете «да», но при этом отрицательно помотаете головой? Видите, как это усложняет ситуацию?

Я бы хотела остановиться на языке тела, чтобы дать вам представление о том, как это важно и сколь большой вклад язык тела вносит в формирование целостной картины в процессе межличностного общения.

Вербальное и невербальное общение

По данным американских исследователей Альберта Мехрабьяна и Рэя Л. Бирдвистелла, которые независимо друг от друга изучали язык тела, сигналы, которые мы передаем невер-

бальным путем – тоном голоса (55 процентов), позой, движением глаз и выражением лица (38 процентов), – в сумме составляют 93 процента, то есть на вербальное общение остается всего 7 процентов.

Бирдвистелл также указывает, что в среднем мы говорим в день не более 10–15 минут.

Я также читала где-то, что мы говорим в день определенное количество слов – около шести тысяч, – и эта цифра справедлива как для мужчин, так и для женщин. Это означает, что, если день у нас в целом выдался спокойным и нам не удалось «выговорить» свой лимит, приходя домой вечером, мы звоним друзьям, чтобы облегчить этот груз.

Я вздыхаю, когда вспоминаю свои лекции. Иногда мне приходилось выступать в течение трех часов, а потом я летела в другой город и там выступала с двухчасовой лекцией. Если вышеназванная статистика верна, мне придется держать рот на замке несколько десятков лет.

Я слышала, что мы говорим со скоростью 100–200 слов в минуту (в зависимости от темпа речи) и думаем со скоростью 800 слов в минуту – наши мысли несутся вскачь. Если расчеты исследователей верны, то в среднем мы должны исчерпать лимит слов за один, максимум два часа. Я знаю, что наш современный язык более развит, но не перестаю удивляться, видя, как сегодняшние подростки используют в своем общении всего 700–800 слов, часть слов заменяя аббревиатурами.

Язык тела в мире

Язык тела меняется от страны к стране, от культуры к культуре и от поколения к поколению. Я на четверть гречанка (а также на четверть норвежка и на половину шведка), это означает, что каждое лето в детстве я навещала своих греческих родственников. В Греции все было совсем не так, как в Швеции. Мои греческие родственники активно жестикулировали, размахивали руками, громко говорили, и язык их тела был совершенно мне непонятен. Я часто спрашивала маму: «Почему все так сердятся?» – а она объясняла мне, что они вовсе не сердятся, а просто разговаривают. Да, они были шумными и заметными, но это не мешало им быть счастливыми. Тогда я этого не понимала, для меня это не имело значения.

Когда я приезжаю в новую для меня страну и знакоюсь с новой культурой, я первым делом изучаю характерный для этого региона язык тела. Иногда определенный жест может означать что-то грубое, и его лучше избегать. Если я хочу выразить уважение к стране и живущим в ней людям, то должна постараться лучше понять их.

Порой даже мелочи могут быть важны: определенный стиль приветствия, нельзя прикасаться к человеку или смотреть ему в глаза, нельзя демонстрировать подошвы своих туфель, приветствовать кого-то прежде, чем он поприветствует тебя, или наоборот. В Индии люди определенным образом качают головой, и друг объяснил мне, что так они выражают понимание и согласие. В Таиланде, прежде чем войти в дом, необходимо снять обувь. В Израиле я погладила кого-то по голове. Это была ошибка, потому что я нарушила контакт человека с Богом.

Изучая традиции и обычаи другой страны, вы не только выказываете уважение, но и демонстрируете интерес к ее культуре, а это так интересно! Лучше открыть свое сердце людям и радоваться тому, какие мы разные, чем замкнуться в себе.

Существуют, однако, невербальные знаки, одинаковые для всех культур. Страх, радость, удивление, горе, гнев или стыд отражаются на человеческих лицах одинаково.

Взять хотя бы жест – большой палец вверх. Он имеет почти универсальное значение – *здорово!* Я сказала *почти* универсальное, потому что в некоторых странах этот жест имеет значение оскорбительное и его следует избегать.

Разоблачающие жесты

Наши руки многое говорят о том, что творится у нас в голове. Например, если мы нервничаем, то часто вертим что-то в пальцах. Вспомним шведского короля Карла Густава и его странную пресс-конференцию, созванную им после выхода книги «Монарх поневоле». Эта скандальная книга вскрывает грехи молодости короля. Карл Густав решил дать достойный отпор инсинуациям и устроил пресс-конференцию в лесу. Пресса – журналисты, фотографы и сотрудник королевской PR-службы – кое-как разместилась на поляне. Речь короля была резковатой и отрывистой, время от времени он перемежал ее колкостями, пытаясь пролить свет на ситуацию.

В руке король сжимал ручку – классический трюк, призванный успокоить нервы и отвлечь внимание людей от трясущихся рук. Но король с ручкой посреди леса выглядел более чем странно.

Нервничающие лекторы или ораторы обычно меряют шагами сцену или смотрят в пол, не в силах заставить себя поднять взгляд и сфокусировать его на аудитории. Они перекладывают с места на место бумаги, что отвлекает слушателей и мешает им воспринимать речь. Если оратор нервничает, публика тоже будет нервничать.

Есть выход – держать руки за спиной, как делают пожилые джентльмены во время прогулки. Это показывает вашу открытость и позволяет держать руки под контролем.

Личный язык тела

Язык вашего тела очень персонифицирован. Конечно, на вас может оказывать влияние ваше окружение, люди, вырастившие вас, или те, кто находится рядом с вами. У моей коллеги очень выразительный язык тела, и я заметила, что каждый, кому приходится с ней работать, через некоторое время невольно начинает копировать мимику и жесты, а также выражения. Я всегда с интересом наблюдала за этим процессом.

В большинстве случаев вы не обращаете внимания на язык своего тела, пока не увидите себя на видео или пока кто-то не укажет вам на это.

Некоторые люди энергично жестикулируют, размахивая руками; у других очень подвижные, выразительные лица; третьи более сдержанны и замкнуты. Они стоят спрятав руки в карманы брюк или прижав к бокам. По лицам таких людей мало что можно понять.

Некоторые из нас нуждаются в личном пространстве и не любят приближаться к другим, другие, напротив, предпочитают тесные контакты. Личное пространство – это минимум 50 сантиметров в радиусе. Внутри этой зоны мы допускаем детей, партнеров, родителей, может быть, даже близких друзей. Если к нам приближается кто-то другой, мы можем отреагировать физически: у нас начинает сильно биться сердце, мы выпячиваем грудь и отстраняем голову, наша кровь быстрее бежит по венам, уровень адреналина поднимается – мы готовимся убежать или остаться и присмотреться к чужаку.

У меня есть две подруги, которые всегда стоят очень близко, нарушая пятидесятисантиметровую границу. У меня всегда возникает ощущение, что меня приперли к стенке, но я молчу, потому что понимаю – они такие, какие есть, и на самом деле это не имеет значения. Однако если ко мне приближается незнакомый человек, я прошу его сделать шаг назад. Если вы тоже чувствуете дискомфорт, когда кто-то вторгается в ваше личное пространство, отодвиньтесь или попросите собеседника сделать это.

Некоторые ощущают дискомфорт при физическом контакте с собеседником, другие ничего не имеют против. Первым с трудом даются визиты к врачу для осмотра или к масса-

жисту, который прикасается к их телу. Такие люди в подобных ситуациях нередко срываются или начинают плакать.

Одним трудно поддерживать зрительный контакт, и они то и дело отводят взгляд, другие смотрят собеседнику прямо в глаза.

Язык тела – зеркало души?

Тело ясно выражает эмоции, которые вы испытываете в каждый конкретный момент времени. Конечно, многие из наших движений чисто рефлекторные: например, вы отдергиваете руку от чего-то горячего или разводите руки, стараясь удержать равновесие. Если вы ослеплены, то прикрываете глаза рукой; если съели что-то кислое, кривите лицо; когда вы расслаблены, опускаете плечи; если видите что-то забавное, качаете головой. О таких движениях вы не думаете, они происходят сами собой.

Ваши движения, продукт вашего воспитания и влияния окружающих, а также вашего опыта, – это движения приобретенные. Да, сломать стереотипы движений сложно, но это возможно. Если вы приобрели дурную привычку тереть волосы, когда нервничаете, то можете более внимательно следить за собой и в следующий раз запретить себе поднимать руку. Это вопрос тренировки.

Когда я выступаю на телевидении, использую один незамысловатый трюк. Обычно когда я говорю, то сопровождаю свою речь активной жестикуляцией (спасибо греческим родственникам), а на экране телевизора, как известно, все выглядит несколько преувеличенным. Поэтому я сижу на руках, чтобы создать впечатление более спокойного человека, и мои жесты не отвлекают внимание зрителей от того, что я говорю.

Душа отражает радость и печаль. Это значит, что тело посылает сигналы страха, ужаса, горя, одиночества и ранимости, точно так же, как оно сигнализирует о внутренней гармонии, спокойствии, радости, симпатии, эмпатии и эйфории. Если мы понимаем язык тела другого человека, то можем общаться с ним на равных. А чем лучше мы понимаем язык собственного тела, тем яснее становятся его сигналы.

УПРАЖНЕНИЕ

Возьмите свой блокнот в город, на работу или в автобус – в любое место, где вас будут окружать люди. Что вы видите? Какие сигналы передают люди, за которыми вы наблюдаете? Какие эмоции они выражают в автомобильных пробках, в супермаркете, в офисе, в тренажерном зале?

Станьте детективом и проявляйте интерес ко всему, что вы видите, – взглядам, жестам, звукам.

УПРАЖНЕНИЕ

А теперь перейдем к вам. Когда закончите с наблюдением за другими, займитесь собой. Изучите язык своего тела: какие движения вы совершаете в течение дня? как вы сидите на совещании? какие сигналы подает ваше тело, когда кто-то замешкался у кассы? Результаты ваших наблюдений могут вас удивить.

Рассмотрим элементы тела, которые подают наиболее выразительные сигналы.

Лицо

Лицо состоит из множества мышц, сокращение и растяжение которых приводит кожу в движение. Разные мышцы отвечают за разные выражения лица и, в свою очередь, за разные эмоции. Семь эмоциональных комбинаций универсальны для всех людей:

- Радость
- Горе
- Отвращение
- Страх
- Интерес
- Скука
- Удивление

К такому выводу пришел Пол Экман, американский психолог, изучавший корреляцию между выражением лица и эмоциями. Он объехал весь мир, стараясь выяснить, являются ли выражения лица не только кросскультурным фактором, а также характерны для глухих и слепых, взрослых и детей. Оказалось, что это справедливо для семи вышеназванных эмоций.

Пол Экман создал тренажер для распознавания микровыражений человеческих лиц, который используется для интерпретации выражений лица и идентификации лжи.

Говорят, что улыбка требует меньшей мышечной активности, чем нахмуривание. Не только потому, что улыбка задействует меньше мышц, а потому, что мышечное сопротивление при улыбке ниже.

Мышцы вашего лица никогда не перестают работать, независимо от того, спите вы или бодрствуете. Мышцы всегда активно реагируют на ваши чувства, мысли и перемену настроения. Морщины, появляющиеся на лице с течением времени, свидетельствуют о том, как много работало ваше лицо, а также о том, насколько хорошо вы ухаживали за кожей, и о генетической предрасположенности к морщинам.

Одна китайская поговорка гласит, что по нашим лицам можно прочесть жизнь, которую мы вели и которую будем вести. Если у человека глубокие морщины на лбу, возможно, он часто задумывался, а человек с «гусиными лапками» у глаз часто смеялся. Люди, страдающие бессонницей, скрипящие зубами и мучающиеся головными болями, скорее всего, живут не настоящим, а прошлым. У гармонично развитых, уверенных в себе людей лица расслаблены.

У меня довольно много морщинок вокруг глаз, и я уже привыкла к ним. Ну, или, по крайней мере, принимаю их как данность. Однажды я сравнивала себя со своими ровесницами и мрачно спрашивала себя, почему у меня морщин больше. Сейчас я понимаю, что «гусиные лапки» – это линии смеха. Я не собираюсь прибегать к пластической хирургии, чтобы избавиться от морщин. Я хочу, чтобы мое лицо отражало те эмоции, которые я переживаю.

УПРАЖНЕНИЕ

Подождите, пока останетесь одни, и подойдите к зеркалу. Внимательно рассмотрите каждую морщинку на своем милом лице. Скривите лицо, чтобы морщинки стали более заметными. Подумайте, почему морщинки у вас именно здесь. Какие эмоции ответственны за их появление?

Незадолго до того, как выйти на сцену и прочесть лекцию, я делаю гимнастику для лица. Я массирую лицо, широко открываю и плотно закрываю рот, кривляюсь. Все это помогает лицу расслабиться. Вы можете сделать то же самое перед совещанием или важным разговором. Попробуйте!

Рот

Сжатые губы или искренний смех? Наш рот – это своего рода эмоциональный барометр. Я думаю, все мы смеялись в неподходящий для этого момент. У меня есть друзья – дикторы, ведущие выпуски новостей. Они читают свои тексты с серьезным выражением лица, стараясь не поддаваться попыткам коллег их рассмешить. Думаю, это невероятно трудно.

Улыбка незнакомца – это подарок. Стоит чаще улыбаться окружающим, ведь улыбка сближает. Улыбки помогают наладить контакты, навести мосты, обезоружить. Не правда ли, чудесно? Одно движение лица – и собеседник готов к открытому диалогу.

Но улыбка может принимать разные формы – от широко открытого рта до едва заметной усмешки. Я читала где-то, что существует почти два миллиона видов улыбок. При мысли о том, сколько времени займет изучение этого перечня, я не могу сдержать улыбку.

УПРАЖНЕНИЕ

Конечно, я заставлю вас практиковать в улыбке! В следующий раз, когда выйдете на улицу или будете в офисе, а может быть, даже и в автобусе, **УЛЫБНИТЕСЬ!** Всем! Какими бы мрачными ни были окружающие. Улыбнитесь им.

Есть еще один интернациональный жест, в котором участвует рот, – это поцелуй. Романтический поцелуй доставляет вам неизъяснимое блаженство, несмотря на тот факт, что он ведет свое происхождение из далекого прошлого: по одной из версий, в древних племенах матери кормили грудных детей изо рта в рот, и якобы этот жест со временем превратился в поцелуй.

Глаза

Моей подруге исполнилось сорок, и на вечеринке по случаю дня рождения она произнесла небольшую речь. Сказала, что возраст не имеет значения, и добавила:

– О том, насколько полную жизнь ведет человек, можно судить по глазам.

По-моему, очень точно подмечено. У счастливого человека глаза искрятся, а человека печального мы узнаем по потухшим глазам.

Одна из причин, почему я делаю то, что делаю, заключается в том, что я люблю смотреть, как загораются глаза людей, казалось бы потухшие много лет назад. Я смотрю в эти сияющие глаза и не могу насмотреться.

А вспомните малышей, которые переводят на вас глаза и тут же расплываются в смешной беззубой улыбке!

Иногда, бывает, помотришь незнакомому человеку в глаза, и между вами тут же устанавливается безмолвный контакт, мы словно видим свои мысли, отражающиеся в его глазах.

Один взгляд может сказать больше слова.

Ханна. Я работаю с тяжелобольными людьми, которые прекрасно сознают, что стоят на пороге смерти. Я навещала пациентку, которой невероятно трудно сделать даже глоток воды. Но сегодня ей это удалось, и она была так счастлива, что просто светилась от радости. Она не может говорить, но ее глаза сказали все за нее. Это был счастливый момент для нас обеих.

Глаза человека, который хочет сказать что-то позитивное, имеют расширенные зрачки. Исследование, проведенное британскими специалистами, показало, что, когда женщинам показывают фотографии мужчин, они выбирают тех, у кого расширены зрачки.

Слегка изогнутая бровь выражает удивление или показывает, что что-то вызвало ваш интерес.

Мой собственный опыт

Мне вспоминается съемка для шведской газеты Expressen, в которой я однажды принимала участие. Фотограф хотел сделать несколько моих снимков на многолюдной пешеходной улице. Статья была чрезвычайно позитивной и рассказывала, кажется, о личностном росте. В тот день я упустила из-под самого носа квартиру в Стокгольме, которую очень, очень хотела снять, и потому чувствовала себя совершенно несчастной, но прочесть это можно было только по моим глазам.

– Эй, что случилось?

Фотограф сразу заметил, что в моих глазах нет радости, а чтобы выглядеть счастливой, нужно нечто большее, чем слабая улыбка. Камеру не обманешь. Может быть, в определенных ситуациях это неплохо, но в моем положении...

– Подумай о чем-нибудь веселом!

Он делал все, чтобы развеселить меня, но в конце концов я сказала, что уже счастлива настолько, насколько это возможно в моей ситуации. Фотограф вынужден был смириться, и мы сделали несколько снимков. На этих фотографиях мои глаза не сверкают от радости. По ним вы сразу можете сказать, что в тот день я была, что называется, не в форме.

Что касается квартиры, то мне неожиданно подвернулся очень удачный вариант, так что все кончилось хорошо.

Голос

Голос – это не только слова, которые мы произносим, но и тон. Иногда мне встречаются люди, которые постоянно произносят «да» или «мм». Меня это нервирует. Они словно потопрапливают меня. Я не думаю, что эти люди в курсе, какое впечатление производят издаваемые ими звуки, поэтому можно, наверное, извинить их, если, конечно, эти звуки не мешают наладить эффективное общение.

Люди, которых одна мысль о публичном выступлении повергает в холодный пот, обнаруживают, что голос их начинает дрожать и ломаться. Помочь могут расслабляющие упражнения.

В других ситуациях тон голоса может выразить разочарование, хотя мы стараемся говорить нейтральным голосом. Чувствительный собеседник сразу уловит диссонанс, и не важно, какие слова мы будем при этом говорить.

Продавцы, предлагающие услуги или товары по телефону, должны иметь солидный, хорошо поставленный голос, но также очень важно следить за его тоном, который не должен выдавать стресс, сомнение, подозрение, страх.

То же касается всех, кто работает с клиентами. Ваш голос и интонации, в комбинации со словами, могут стать определяющим фактором для клиента. Многие специалисты, общающиеся с клиентами по телефону, надевают костюм, чтобы голос звучал более профессионально. Точно так же радиоведущие тщательно одеваются, делают прическу, чтобы сосредоточиться.

Мне нравится, когда я слышу в телефонной трубке дружелюбный и вежливый голос. Если же звонящий груб и резок, я прошу сменить тон.

Тело

Вы можете себе представить, что в детстве мы использовали две тысячи различных движений, а когда повзрослели, у нас в запасе осталось всего лишь двести?

Число движений, которые мы обычно используем, ограничено, а интенсивность их умеренна. Мы ходим из комнаты в комнату вместо того, чтобы бегать, как дети, мы стоим и улыбаемся вместо того, чтобы прыгать и кричать, мы не бросаемся на пол и не вопим, если нам случается удариться, а просто потираем ушибленное место.

Звучит скучновато? Потому что так и есть. К сожалению, с годами уровень нашей активности падает. Каждый, кто бывал на концерте в Швеции, знает, что зрители могут прийти в экстаз, даже ни разу не подпрыгнув, в то время как в Южной Европе зрители поднимают настоящий ураган. Они прыгают, пляшут, кричат, хлопают в ладоши.

Я думаю, что нам, людям, нужно больше музыки, больше песен и танцев, больше движения, чтобы чувствовать себя по-настоящему счастливыми. Посмотрите на участников телекурса по танцам. Они говорят, что это было лучшее время в их жизни и что благодаря танцам они чувствовали себя замечательно, несмотря на то что всю прошлую неделю отрабатывали только румбу 23 часа в день.

Несомненно, что язык тела играет важную роль в общении. Но я также уверена, что мы немного преувеличиваем важность движений и поз. Мы привыкли считать, что, если человек стоит со скрещенными руками, он замкнут, сдержан и решителен. Но это может быть всего лишь привычка.

Исследования социальных психологов показывают, что нельзя каждого, кого просят сказать правду и кто отводит при этом глаза, автоматически записывать в лжецы. Такое поведение может говорить о внутренней неуверенности и дискомфорте.

Напоминали ли вы себе когда-нибудь о необходимости опустить плечи? Или, может быть, советовали это тем, кто находился в стрессовой ситуации? Опуская плечи, вы выдыхаете и осознаете, как устали.

Один знакомый сказал мне как-то, что чем больше сложных ситуаций в жизни, тем напряженнее у нас пальцы ног, они словно скрючиваются. Но стоит заговорить о прошлом, как ваши ступни расслабляются. Понятия не имею, откуда он это взял, но я готова поклясться, что ваши пальцы сейчас напряжены.

Многие из моих клиентов, несущих тяжелый эмоциональный груз, замечают, как реагирует их тело на воспоминания о прошлом. Иногда на них наваливается огромная усталость, расстраивается или, наоборот, исцеляется желудок, проходят хронические головные боли. Преодолев препятствие, они чувствуют себя лучше, чем когда-либо.

Мимикрия как способ общения

Копируя движения тела или позу собеседника, вы значительно быстрее располагаете его к себе. Если он сидит, оперев подбородок на правую руку, вы можете сделать то же самое. Если он откинулся на спинку кресла, поступите так же. Ваш собеседник будет уютнее чувствовать себя в вашей компании, и разговор будет более эффективным.

Такое копирование особенно важно в процессе переговоров, оно способствует установлению взаимного доверия, ведь язык тела играет куда более важную роль, чем мы могли подумать. Защищенный человек – это доверяющий человек, а доверяющие люди заключают сделки.

Но не стоит копировать каждый жест собеседника, это не работает. Действуйте аккуратно и спокойно. Попробуйте это на практике и увидите, как изменится ваше общение!

3. Активное слушание

Расскажи мне об этом! Волшебные слова.

Они не только воплощают в себе интерес, любопытство, теплоту, надежду и любовь, но также подразумевают развитие, дружбу, единение и щедрость.

Если кто-то просит вас поделиться своими мыслями, вы чувствуете себя легко, раскованно, вам приятно, что вас заметили и вами заинтересовались.

«Расскажи мне об этом», – говорит ваш собеседник, выражая готовность выслушать вас.

Уметь слушать – это своего рода искусство, требующее определенной смелости. Ваше внимание – это подарок, оно помогает развивать отношения, воспринимать новую информацию. За ним кроется желание пересмотреть свои взгляды, произвести переоценку взглядов и ценностей.

Активное слушание – это неотъемлемый элемент разговора. Каждый принимает активное участие в разговоре. Как только мы перестаем слушать, контакт с собеседником обрывается и наше внимание фокусируется на чем-то другом.

Позвольте мне привести конкретный пример.

Много лет назад мой друг, назовем его Свен, пережил большое горе – после продолжительной болезни умерла его жена. В душе Свена образовалась пустота. Как раз тогда, когда ему требовались силы, – он должен был вести хозяйство и воспитывать сына. Прошли годы, жизнь Свена вернулась в нормальное русло, хотя он по-прежнему горевал о жене (горе – это не болезнь, которую можно вылечить; горе нужно пережить).

Много лет спустя в клубе знакомств, на встрече, устроенной для вдов и вдовцов, он познакомился с женщиной. Она, как и Свен, жила одна и воспитывала дочь. Ее муж умер за пять лет до этого, и не проходило дня, чтобы она не вспомнила его. Она постоянно говорила о своем горе, о том, как тяжело одной воспитывать ребенка. Несколько раз в неделю она навещала могилу мужа, чтобы привести ее в порядок и посадить цветы. Когда Свен пытался рассказать ей о своей потере и о том, как он жил все эти годы, она не слушала его. Через некоторое время Свен устал от этого и от того, что все их разговоры вертелись вокруг ее покойного мужа, ее горя и ее визитов на кладбище. А как же его горе? Разве оно менее глубоко? Разве только она одна на земле тоскует по близкому человеку, ушедшему из жизни?

Между Свеном и его знакомой участились конфликты. Когда она заговаривала о своем горе, Свен отключался и не слышал ни одного ее слова.

Когда Свен позвонил мне, он был в отчаянии и нуждался в помощи. Я напомнила ему о том, как важно слушать других. Может быть, ему стоит внимательно выслушать свою знакомую, показать, что она много значит для него и что он понимает ее чувства. Может быть, тогда она поймет, что кроме прошлого есть еще настоящее и будущее.

Тогда Свен сможет сказать ей, если захочет, какие чувства в нем вызывают ее разговоры о муже и что ему тоже хотелось бы поделиться с ней своими мыслями. Так им удастся построить отношения, в основе которых будет понимание, сочувствие и уважение.

Что происходит с вами, когда кто-то слушает вас?

- Вы растете как личность, потому что ваши слова значимы для кого-то; кто-то предпочитает слушать именно вас. Вы осознаете свою важность.
- Вы начинаете принимать более активное участие в социальном общении.
- Вы учитесь выражать свои мысли.
- Вы начинаете воспринимать себя серьезно, и другие воспринимают вас серьезно.
- Ваша самооценка растет, как и самоуважение.

Сердце слышит, но не говорит

Когда я проходила курсы для психологов, помогающих справиться с горем, я увидела замечательный символ. Представьте себе сердце – большое алое сердце. У него два уха, чтобы внимательно слушать, но нет рта.

Мне нравится это безмолвное сердце, потому что оно означает: я буду слушать, но не буду вмешиваться, не буду перебивать, высказывать свое мнение. Я буду просто слушать то, что ты говоришь.

Умение слушать и слышать – важное качество, оно безусловно и бескорыстно. Слушать – не значит оперировать полученной информацией, это значит просто быть рядом с другим человеком, предоставлять ему пространство для выражения своих мыслей, чувств и идей.

Когда мои клиенты самостоятельно находят решение своей проблемы, они от души радуются. Люди, пережившие горе, сами справляются со своими эмоциями и сбрасывают с плеч многолетний тяжкий груз. Ситуация, вызвавшая горе, теперь воспринимается ими как часть жизни, как период, имеющий начало и конец.

О чем стоит подумать, когда вы учитесь слушать

- Смотрите в глаза собеседнику. Так вы показываете ему, что воспринимаете информацию. Я не имею в виду, что вы должны сидеть не сводя с него глаз, просто покажите, что вы внимательно слушаете.

- Хорошо, когда и тот, кто говорит, и тот, кто слушает, находятся на одном уровне. Вы можете оба сидеть или стоять. Иначе тот, что стоит, будет иметь преимущество и разговора на равных не получится.

- Избегайте звуков вроде «м-м-м».

Вы видели телевизионные интервью, когда репортер кивает и мычит, слушая собеседника? Я видела, и меня это каждый раз нервирует. Подтверждайте, что вы слышите собеседника, другими способами – задавайте вопросы, кивайте. Мычание нервирует говорящего, ему кажется, что собеседник подгоняет его или вовсе не слушает.

- Не забывайте про язык тела. Пусть он будет нейтральным и открытым. Не стоит скрещивать руки или качать головой. Очистите свой ум от посторонних мыслей и сконцентрируйтесь на собеседнике.

- Не теряйте концентрацию внимания. Вне зависимости от того, что вы слышите, продолжайте слушать. Если вы чувствуете, что вам трудно сосредоточиться, попросите минуту на то, чтобы собраться с силами. Помните о своей роли активного слушателя.

Кристина. *Замечательно, когда есть возможность поговорить с кем-то и снять груз со своих плеч. Не спорить и не выслушивать советы, а просто излить душу. Это так же полезно для души, как йога для тела.*

УПРАЖНЕНИЕ

Время для небольшого упражнения! Во время следующего разговора попрактикуйтесь в активном слушании. Если заметите, что вы отвлекаетесь, постарайтесь сосредоточиться и вернуться к разговору. Трудно? Попробуйте снова, и с каждым разом вам будет все легче.

УПРАЖНЕНИЕ

Теперь попробуем видоизменить предыдущее упражнение и сделать обратное. Я хочу, чтобы вы прислушивались ко всем мыслям, всплывающим во время разговора. Сядьте рядом с коллегой или другом, попросите его рассказать вам что-нибудь, а сами сосредоточьтесь на

всех мыслях, что придут вам в голову во время разговора. Если друг рассказывает вам о том, как ел на обед спагетти с соусом болоньезе, вы можете вспомнить свой обед или поездку в Италию. Вы можете даже думать о цвете рубашки своего друга. Через минуту вспомните все мысли, которые пришли вам в голову, и вы убедитесь, что их будет немало.

Слушайте с симпатией или эмпатией

Симпатия – это понимание, внимание к чувствам и мыслям другого человека, но несколько отстраненное. Вы сочувствуете собеседнику, но не принимаете его переживания близко к сердцу.

Эмпатия – это интуитивное понимание другого человека, его чувств. Это способность поставить себя на его место, дистанцировавшись от собственных эмоций, тогда как симпатия подразумевает включение ваших чувств.

Чтобы слушать с эмпатией, вы должны быть открыты и готовы к сопереживанию. Вы забываете обо всем, что не имеет отношения к разговору, – о ваших планах, встречах и мыслях. Единственное, что имеет значение, – это чувства другого. В этой ситуации ваши личные суждения, ценности, мнение, советы не важны.

Если вы слушаете с эмпатией, вы не можете сказать:

Я понимаю.

Я знаю, что ты чувствуешь.

Я был в такой же ситуации.

Позволь мне рассказать тебе о том, что случилось со мной.

Потому что это означало бы, что вы слушаете с симпатией, не погружаясь в чувства и мысли другого, и демонстрируете понимание, стремясь поделиться своим опытом.

Очистите свой ум от суждений, интерпретаций и ценностей, временно забудьте про свои потребности, чувства, желания и сосредоточьтесь на потребностях, чувствах и желаниях вашего собеседника.

Слушая с эмпатией, не забывайте о следующем:

- Уделяйте собеседнику все свое внимание.
- Фокусируйтесь только на нем и временно забудьте обо всем остальном.
- Дайте собеседнику время, чтобы рассказать обо всем, что его волнует.
- Не торопите его. У каждого из нас свой собственный ритм. Если вы не будете подгонять своего собеседника, он будет чувствовать себя более комфортно.
- Если вы хотите высказать свое мнение, делайте это при помощи вопросов. Например, вместо того, чтобы сказать: «Я понимаю, что, когда человека оставляют так, как тебя, он переживает стресс», – спросите: «Что ты чувствовал, когда тебя оставили?».

Вопросы, которые вы можете задать в процессе активного эмпатического слушания:

Что ты видел?

Что ты слышал?

Что ты пережил?

В чем ты нуждался?

В чем нуждаешься сейчас?

Чего ты хочешь?

Что я могу для тебя сделать сейчас или позже?

Это может оказаться сложнее, чем вы думаете, потому что выстраивание более близких и глубоких отношений требует определенных усилий, но я уверена, что это стоит того.

Мой собственный опыт

Как вы можете себе представить, я стараюсь развить у себя и членов моей семьи навыки активного эмпатического слушания. Я предпочитаю писать только о том, что попробовала сама. Мы много практиковались и научились определять, чего хотим от разговора, – получить совет, быть выслушанным или просто иметь возможность рассказать что-то.

Выработка навыков слушания приводит к чудесным переменам. Теперь мы сразу замечаем, если кто-то из членов нашей семьи опечален, сердит или раздражен. Все собираются вокруг «пострадавшего», как мухи возле банки с вареньем. Мы демонстрируем свою готовность оказать поддержку и стараемся выяснить, что можно сделать. Это касается и взрослых и детей. Когда мне грустно, я нуждаюсь в утешении, но если я рассержена или раздражена, мне нужно пространство, в таком состоянии я предпочитаю побыть одна. Мои дочери быстро это усвоили, и, когда обстановка накаляется, они спрашивают: «Хочешь пообниматься или нет?» Когда я рассержена, мне нужно выпустить пар и поворчать, мне нужен кто-то, кто выслушал бы меня без комментариев. Точно так же я знаю, как ведут себя мои дочери в разных ситуациях, и могу отреагировать адекватно.

P. S. Между прочим, как вы думаете, почему у нас два уха и один рот? Чтобы слушать в два раза больше, чем говорить? Мне нравится эта мысль.

4. Ответная реакция

Чтобы пояснить, что я имею в виду под ответной реакцией, расскажу о разговоре, который произошел между мной и моей младшей дочерью зимой 2010 года.

Мой собственный опыт

Время ужина, и в кухне витают аппетитные запахи. Я готовлю цыпленка по-тайски с рисом, овощами и вкусным соусом. Я накрыла стол и даже зажгла свечи, отчего в столовой стало очень уютно. Мы высоко ценим такие семейные ужины. По роду работы я часто в отъезде, и ужин – это повод собраться всей семьей, наше «золотое время». Мы говорим обо всем на свете и сидим еще долго после того, как поужинаем. К нам часто заходят друзья, соседи и родственники, но в тот день нас было только трое: я, моя младшая дочь и старшая дочь.

Я. *Ужин готов! Садитесь за стол!*

Дочери заходят на кухню, и старшая начинает помогать накрывать на стол. Младшая спрашивает: *А что на ужин?*

Я. *Вкусный цыпленок с рисом.*

Дочь. *О нет! Только не это!*

Я. *Что такое? Что случилось?*

Дочь. *Я уже ела сегодня цыпленка с рисом в школе. Хочу что-нибудь другое.*

Тут я должна сказать, что, если бы эта юная леди решила пройти прослушивание в театральную школу, ее бы взяли без вопросов, потому что она – воплощенная драма. Она устремляется к холодильнику и открывает дверцу.

Дочь. *Есть тут что-нибудь съедобное?!*

Я. *Я приготовила ужин, и мы будем его есть. Цыпленок совсем не такой, как в школе, – рецептов много. Закрой холодильник и садись за стол. Давайте ужинать.*

Потом следуют разные вариации на тему «Ужин так себе, нельзя же есть одно и то же два раза в день, я хочу что-нибудь другое», а я отвечаю что-то вроде «Мы должны быть благодарны за то, что у нас есть еда. Столько людей в мире голодает. Кроме того, я потратила время и силы, чтобы приготовить вкусный ужин». Обстановка накаляется, мы разговариваем на повышенных тонах, и я думаю: «Наверное, нас за несколько кварталов слышно. Бедные соседи».

Я. *Иди в свою комнату и успокойся, а потом мы поговорим.*

Моя дочь в слезах покидает столовую и громко хлопает дверью. Через некоторое время рыдания стихают и в ее комнате воцаряется тишина.

Наступает время для ответной реакции.

Я захожу в ее комнату и сажусь на краешек постели. Я пришла не для того, чтобы читать ей нотации и рассказывать о голодающих детях. Я решаю сначала выслушать ее, чтобы она потом выслушала меня.

Я. *Не хочешь объяснить, что случилось?*

Дочь. *Мне надоело, вот и все. Не хочу есть то же самое. Я так и сказала, а ты начала кричать на меня.*

Я. *Значит, тебе не нравится есть дважды одно и то же блюдо?*

Дочь. *Вот именно.*

Я. *И ты хотела бы съесть что-то другое?*

Дочь. *Да.*

Я. *А потом ты расстроилась, потому что я накричала на тебя?*

Дочь. *Да.*

Я. *Ты бы предпочла, чтобы мы не кричали друг на друга, а поговорили спокойно?*

Дочь. *Да.*

Я. Хорошо, я понимаю, правда. Ты сказала, что не хочешь есть одно и то же, и расстроилась, когда мы стали кричать друг на друга. Как ты думаешь, я понимаю, что ты чувствуешь?

Дочь. Да.

Я. Отлично.

Молчу некоторое время.

Я. Хочешь расскажу, как это выглядело в моих глазах?

Дочь. Да.

И я рассказываю ей, что, когда она вошла на кухню и сказала, что не собирается есть приготовленную мной еду, я сначала растерялась, а потом расстроилась, потому что хочу привить своим детям уважение к еде и потому что в мире есть люди, которым вообще нечего есть. Если бы у них была возможность, они ели бы цыпленка с рисом на завтрак, на обед и на ужин каждый день, круглый год. Откуда мне было знать, что сегодня значилось в школьном меню? От всех этих криков у меня разболелось горло. Я расстроилась еще и потому, что вела себя не как мать, которой я хотела бы быть. Дочь слушала меня и кивала.

Я. Может быть, пойдём ужинать?

Дочь. Хорошо.

За ужином она три раза попросила добавку. Я спросила, понравился ли ей цыпленок, и она сказала «Да!». Я спросила, похож ли он на того, которого готовят в школьной столовой, и она сказала: «Нет! Можно еще кусочек?»

Господи, благослови ее.

Что такое ответная реакция?

Ответная реакция – это подтверждение сказанного во время разговора, демонстрация того, что вы усвоили информацию и, пересказывая ее своими словами, стремитесь избежать недопонимания. Вы показываете собеседнику, что правильно его поняли, услышали его. Нет смысла говорить, не зная, как собеседник воспринимает твои слова.

Во многих случаях слушатель только делает вид, что слушает, но мысли его заняты другим, он размышляет о том, как выглядит собеседник; что ему ответить, когда он закончит свою речь; наступит ли в разговоре пауза, чтобы вставить свое слово; сколько времени; что приготовить сегодня на ужин и не забыть бы постирать белье. Звучит знакомо?

В важных разговорах ответная реакция – важный элемент. Говорящему не всегда нужен совет или даже ответ, но ему нужно ощущение того, что он был услышан. Я не говорю сейчас об ответной реакции, которая призвана помочь нам усовершенствовать модель своего поведения или технику выступлений. Я имею в виду ответную реакцию, которая дает понять вашему собеседнику, что вы услышали его, поняли и усвоили информацию.

Когда использовать ответную реакцию?

Разумеется, вы не можете давать отклик на все, что говорят окружающие. Они подумают, что вы сошли с ума или превратились в попугая, тупо повторяющего услышанное. Однако в разговорах, затрагивающих важные темы, ответная реакция очень важна. Давая отклик, вы словно говорите: «То, что ты сказал сейчас, очень важно и поможет нам эффективно общаться и работать в будущем».

Некоторые ситуации, в которых ответная реакция очень уместна

- Когда кто-то выражает свои чувства.
- Когда кто-то хочет поговорить о последствиях сделанного им выбора или поведения.

- Когда есть недопонимание.

УПРАЖНЕНИЕ

Вспомните, проявляли ли вы когда-нибудь ответную реакцию. Или проявлял ли ее кто-то по отношению к вам. Подумайте об этом.

Может ли ответная реакция навредить?

Да, может. Я лично не раз инициировала разговоры, когда от собеседника мне нужно было только молчаливое внимание, – помните то сердце с ушами, но безо рта? Но вместо этого получала ответную реакцию.

Или взять ситуацию, когда я хотела обсудить что-то и услышать пару слов о том, что сделал бы на моем месте собеседник, а в ответ получала бурный словесный поток. В таких случаях у меня создается ощущение, что собеседник уклоняется от прямого ответа, хотя как раз именно это мне и нужно.

Вы должны чувствовать уместность ответной реакции. Навыки слушания для социального взаимодействия просто бесценны. Используйте их.

5. Открытые и закрытые разговоры

Вы знаете, что бывают открытые и закрытые разговоры? Это не означает, что одни разговоры строго конфиденциальны и держатся в секрете, а другие – публичны. Тип разговора зависит от его характера, направленности и результата. Между открытыми и закрытыми разговорами существует большая разница.

Закрытые разговоры: ограничения и инертность

По аналогии со страхом, который ассоциируется с ограниченностью и закрытостью, и любовью, для которой характерна открытость и гибкость, некоторые разговоры бывают закрытыми и инертными. Закрытый разговор никаких результатов собеседникам не приносит. Он как тупик, препятствующий продвижению вперед и заставляющий нас поворачивать назад.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте и составьте список ваших разговоров с другими людьми, которые привели к какому-либо результату и для которых характерна была открытость. Потом составьте список разговоров, приведших вас в тупик.

Признаки закрытых разговоров

- Незащищенность и неуверенность. Мы не знаем, к какому результату приведет этот разговор.
- Страх перед критикой. Мы воздвигаем защитные барьеры из страха перед критикой, которая может на нас обрушиться. Это инстинкт самосохранения.
- Вы сдержанны и не выражаете свои мысли. Мы знаем, что выражение своего мнения иногда может дорого обойтись, и, поскольку мы не уверены в себе, мысль о том, чтобы высказать свое мнение, внушает нам страх.
- Граница между мнением и тем, кто его высказывает, размыта, поэтому, когда кто-то спорит с нами, мы воспринимаем это как нападки на себя лично и, следовательно, должны защищаться.
- Недоверие к собеседнику. Наша неуверенность и незащищенность мешают нам довериться собеседнику. Если в предшествующих разговорах наше доверие уже было подорвано, наши опасения оправданны. Обжегшись на молоке, станешь дуть и на воду.
- Отсутствие интереса, ограниченность. В разговоре преобладает одна точка зрения, нет новых перспектив, новых возможностей и новых идей.
- Незнание коммуникативных моделей. В разговоре нет конкретики, мы скатываемся к негативному шаблону и не знаем, как из него выбраться.

Закрытые разговоры обычно имеют место во время аттестации, когда начальник беседует с подчиненным и вынужден дать нелицеприятный отзыв.

Мой собственный опыт

Никогда не забуду, как сильно забилося мое сердце, стоило мне переступить порог огромного кабинета главного редактора. Одна стена была стеклянной и отделяла кабинет от остального офиса. Там, за пределами кабинета, царил обычная рабочая атмосфера, но внутри все было иначе. За длинным столом сидели главный редактор, ответственный редактор и еще кто-то. Уже не помню, кто именно, но он явно был на их стороне.

В кабинете было ужасно холодно.

Я написала статью в журнал, издаваемый профсоюзом журналистов. Это была одна из первых моих статей. О чем в ней говорилось? О том, как средства массовой информации освещали беспорядки в Стокгольме 6 ноября, в день памяти короля Густава Адольфа. Тогда иммигранты схлестнулись со скинхедами. Бульварная пресса тогда опубликовала карту города со стрелками, указывавшими места «сражений», так что каждый желающий мог присоединиться к той или иной группировке.

Я писала о том, что мы в средствах массовой информации искусственно раздуваем пожар и что на наших руках тоже есть кровь. Мы должны, писала я, помнить о том, что пресса – это четвертая власть, и ответственно относиться к публикациям.

Редакция журнала не очень благосклонно встретила мою статью. В то время я была внештатным сотрудником и писала под своим собственным именем, которое было никому не известно в профессиональной среде. Это означало, что мое имя никак не будет ассоциироваться с нанявшей меня редакцией. И, несмотря на это, редакторы встревожились и вызвали меня на ковер. Их было трое против меня одной, поскольку совещание это было созвано спонтанно и я не успела предупредить профсоюз. Мне было 23 года, и они посоветовали мне думать о том, что я делаю. Мне устроили настоящую выволочку и намекнули, что, если я еще хоть раз напишу подобную статью, горе мне. Вот и говорите после этого о закрытых разговорах.

Я вышла из кабинета, не вполне отчетливо понимая, что же, собственно, произошло. Только потом, когда я рассказала обо всем коллеге – одному из лучших репортеров, я вдруг поняла, через что мне пришлось пройти.

Результатом этого разговора стало принятое мной решение идти собственным путем и делать только то, во что я верю.

С тех пор я написала много статей такого рода.

Закрытый разговор может вестись в приватной обстановке, при этом один из собеседников разъярен или расстроен тем, что сделал другой, но не имеет смелости сказать об этом прямо.

Бенгт-Олоф. *Мы с соседом должны были договориться о том, где пройдет граница между нашими участками, чтобы понять, что делать с деревом, растущим между нашими домами. Сосед хотел срубить дерево, чтобы оно не заслоняло солнце, а мы хотели сохранить его, потому что оно кое-как, но закрывало наш участок от посторонних взглядов. Однажды мы вернулись из загородной поездки и обнаружили, что дерево исчезло. Я не на шутку рассердился, отправился в дом соседа и уже собирался устроить ему взбучку, но вдруг остановился на пороге. Я понял, что не знаю, как заставить соседа выслушать меня. Я имею в виду, что дерево, конечно, было не вернуть, но я хотел показать, как меня разозлил поступок соседа. Нерешительно потоптавшись у двери, я повернулся и пошел домой, поджав хвост.*

Позднее мы встретились с соседом на вечеринке, и он громко, так, чтобы все слышали, спросил, не лучше ли стало теперь, когда деревья больше нет? Я промолчал, испугавшись, что он сделает из меня посмешище. Вот так я потерял и дерево, и чувство собственного достоинства.

Верность принципам и закрытые разговоры

В закрытых разговорах мнения, ценности и точки зрения могут выражаться очень ограниченно, что препятствует развитию разговора. Если кто-то придерживается категоричного мнения относительно политики, религии, воспитания детей и выражает это мнение, не проявляя ни малейшего интереса к точке зрения других, – вы получаете закрытый разговор. Всем прочим мнениям вход воспрещен. Мы не хотим знать, что думают другие, боясь, что во время

дискуссии наша теория покажет свою несостоятельность. О том, чтобы изменить свое мнение, и речи быть не может, мы скорее унесем его с собой в могилу.

Мой собственный опыт

Много лет назад я принимала участие в разговоре с коллегами. Темой разговора были близнецы. Я рассказывала коллегам о том, что встречала однояйцовых близнецов, которые, однако, были совсем не похожи друг на друга. Одна из коллег прервала меня и сказала, что это невозможно, такого не бывает. Однояйцовые дети – всегда близнецы и похожи друг на друга как две капли воды, а все непохожие – это двойняшки. Только не в данном случае, ответила я, упорно стоя на своем. Те дети были совершенно разными – разный цвет волос, глаз, разная форма лица. Совершенно разные. Сейчас я понимаю, что вела себя глупо, ведь коллега была права, но тогда я не смогла признать это. Она вздохнула и ушла.

В других ситуациях поднимаются более спорные темы. Каким стал бы наш мир, если бы прекратили конфликтовать друг с другом и запретили закрытые разговоры! Только подумайте, как изменилось бы общение, если бы мы уважали мнение друг друга и интересовались мыслями собеседника.

Общение построено на ценностях. Моя система ценностей, как в зеркале, отражается в моем отношении к окружающим и к себе. Если я упряма, узколоба и злоязычна по отношению к другим, значит, эти качества лежат в основе моей системы ценностей. Если же я открыта, терпима и доброжелательна, значит, моя система ценностей совершенно иная.

Когда я стояла среди коллег, доказывая, что лично знаю эту чудесную пару близнецов, меня совершенно не интересовал сам факт. Как я поняла 15 лет спустя, главным для меня было не выставить себя круглой душой. Я хотела, чтобы меня считали эрудированным человеком и интересным собеседником. Я не хотела, чтобы меня прилюдно уличили в том, что я не знаю, о чем говорю, поэтому упорно стояла на своем.

Изменить мнение?

Недавно я изменила мнение о коллеге. Я несколько раз сталкивалась с ней на разных мероприятиях, мы провели пару лекций вместе. Я почти ничего о ней не знала, мне она показалась немного агрессивной и заносчивой, а ее бесконечные разговоры о деньгах и распродажах утомительными. Мне совершенно не о чем было говорить с этим человеком.

Когда меня пригласили на рабочий ужин, и я узнала, что эта женщина тоже будет там, отклонила приглашение. В конце концов, мне было чем заняться вечером. Но потом я передумала, потому что на мероприятие были приглашены другие коллеги и вечер обещал быть приятным. Я решила отправиться на ужин с открытым сердцем и оставить свои предубеждения за порогом.

Нас, конечно, посадили рядом друг с другом, и нам волей-неволей пришлось завязать беседу. Потом мы стали шутить и вскоре нашли общие темы для разговора. Когда моя собеседница задала мне вопрос по поводу моих гонораров, я ответила, что такие вопросы обсуждаю только с клиентами и больше ни с кем. Я была приятно удивлена, что она приняла мой ответ совершенно спокойно и без обид.

В тот вечер я вернулась домой в хорошем настроении. Меня поразило, насколько легче мне стало общаться, когда я забыла о своих предубеждениях.

Для закрытых разговоров характерен смещенный фокус

Биргит. *Мой муж страшно ревнив и каждый раз, когда я встречаюсь с друзьями или остаюсь в офисе на вечеринку, устраивает мне допрос третьей степени. Он хочет знать, с кем я встречалась, чем мы занимались и о чем говорили. Я – взрослый человек и чувствую себя неловко, когда сижу перед ним и отвечаю на вопросы. Мне следовало бы отказаться, но тогда он выйдет из себя.*

Муж Биргит боится потерять жену, это очевидно. Но вместо того, чтобы говорить ей о своей любви и о том, как много она для него значит, он фокусируется на своих подозрениях и обвиняет ее в недостойном поведении. Это не разговор, это допрос.

В открытом разговоре Биргит и ее муж обсудили бы его страхи, вызванные ими эмоции и неудовлетворенные потребности, провоцирующие ревность и беспокойство. Биргит могла бы задать мужу несколько открытых вопросов, а он рассказал бы, чего ждет от нее. Это был бы разговор двух любящих друг друга людей, которые собираются прожить вместе всю жизнь.

Мики. *Я перестал делиться с братом своими проблемами, потому что каждый раз, когда мы ссоримся, он напоминает мне их. Я обижаюсь и жалею о своей откровенности. Я думаю: «Как я мог довериться ему?» Но я очень хочу, чтобы мы были по-настоящему близкими друг другу людьми, поэтому пытаюсь снова и снова, а получаю в ответ только оскорбления. Сейчас мы болтаем только о пустяках, и этого достаточно.*

Открытые разговоры помогают нам двигаться вперед

Открытые разговоры заставляют нас расти. Вот их признаки:

- Взаимное доверие и уверенность.

Мы доверяем друг другу, потому что уверены друг в друге. Мы не боимся задавать вопросы и внимательно слушаем ответы, и наоборот.

- Смелость.

Смелость отстаивать свою точку зрения, открывать свою душу, не зная, как эта откровенность и открытость будет использована впоследствии. Смелость продемонстрировать свою ранимость, уязвимость. Смелость быть гибким и способность поддерживать разговор, какое бы направление он ни принял.

- Защищенность.

В открытых разговорах мы чувствуем себя уверенными и защищенными, потому что отказались от предубеждений и можем говорить все, что хотим.

- Единение.

Открытые разговоры сближают людей. Мы делимся информацией, чувствами и доверяем друг другу, нас объединяет общая цель.

- Творчество, энергия, любопытство и интерес.

Поскольку это открытый разговор, случится может все что угодно. Мы креативные и ищем новые возможности, стимулируем появление новых идей, задавая вопросы. Мы полны энтузиазма и двигаемся вперед. Мы любопытны и хотим узнать что-то новое. Мы интересуемся и потому внимательно слушаем ответы.

Мой совет вам – инициировать открытые разговоры. Они укрепляют отношения, делают общение эффективным, переводя его на качественно новый, более высокий уровень. В конце концов вы научитесь отбраковывать закрытые разговоры, ведь они скучны и банальны.

6. Страх или любовь

Как сказал один философ, толк в жизни понимаешь только потом, но жить-то приходится сначала.

Или как говорит мастер Угвэй в «Кунг-фу Панда»: «Прошедшее забыто, грядущее закрыто, настоящее даровано. Поэтому его и зовут настоящим!»

Понимание своей жизни и сделанного выбора, своей модели поведения придает уверенность в себе. Вы будто мысленно рассматриваете книжный шкаф с информацией о себе и, набравшись смелости, снимаете с полки книгу о вас. Когда я пишу эти строки, моя спина невольно выпрямляется, потому что все мое тело стремится сообщить вам силу, смелость и открытость!

Я хотела бы подчеркнуть, что работа над личностным развитием – это не вопрос превращения вас в эгоцентрика, вы познаете лучшее в себе и делаете это ради себя и ради окружающих вас людей.

Потому что жизнь становится лучше, когда вы превращаетесь в человека, которым всегда хотели быть.

Отношения между людьми, основанные на страхе, не в состоянии развиваться. Отношения, в основе которых лежит любовь, крепнут и становятся глубже, а каждый из тех, кто в этих отношениях участвует, получает возможность для личностного развития.

Если мы оглянемся назад, то увидим, что в основе большинства человеческих реакций лежит стремление выжить.

Инстинкт заставляет нас реагировать так, а не иначе, нами часто руководят гнев и желание защититься. Инстинкт подсказывает нам, что мы должны занять оборону, защитить себя и близких нам людей, и у нас нет времени убедиться в том, реальна ли опасность. Мы сначала действуем, а потом задумываемся о последствиях.

Правило «Без осторожности нет доблести» в данном случае неприменимо. Мы сначала ввязываемся в бой. Но сражаемся мы против того, природу чего не потрудились постичь.

Якоб. Я часто чувствую себя счастливым. Проблема только в том, что когда я должен был бы сказать окружающим меня людям о переполняющем меня счастье, я почему-то не делаю этого, а потом уже вроде и ни к чему. Обидно, ведь я мог бы услышать в ответ что-то приятное. Видимо, я подсознательно боюсь возможных негативных комментариев и потому молчу.

Те, кто читал мои предыдущие книги, уже знает, что в основе всех наших поступков и слов лежит либо страх, либо любовь.

Позвольте мне процитировать отрывок из книги Нила Дональда Уолша «Беседы с Богом»: «Всякое предпринимаемое человеком действие основано на любви или страхе, и это справедливо не только в отношении человеческих отношений. Решения, влияющие на бизнес, промышленность, политику, религию, образование молодежи, социальную политику ваших народов, экономические цели вашего общества, выбор в пользу войны, мира, нападения, защиты, агрессии, подчинения; стремление получить или отдать, оставить себе или поделиться, объединиться или разделиться – в основе любого вашего свободного выбора всегда лежит одна из двух возможных мыслей: мысль о любви или мысль о страхе».

Мне нравится эта книга. Нравится сама мысль о том, что у меня есть выбор, что у вас есть выбор, что у нас есть выбор. Выбор действовать во имя любви или из страха.

Лично у меня страх ассоциируется с черепом, а любовь я представляю в виде сердца. Каждый раз, когда мне приходится принимать решение, я представляю себе череп и сердце

– два символа, между которыми мне нужно сделать выбор. Каждый раз, когда я делаю выбор в пользу любви, я ощущаю гармонию, умиротворенность, я больше похожу на того человека, которым хотела бы быть.

То же самое ощутите и вы, если чаще будете делать выбор, руководствуясь не страхом, а любовью.

Коллин. *Я помню, как наши самые близкие друзья, семейная пара, сообщили нам о том, что собираются развестись. Оправившись от шока, я спросил, хорошо ли они обдумали свое решение, потом напомнил им о том, что они обещали быть друг с другом в болезни и здравии, и так далее. Сейчас, спустя несколько лет, я понимаю, что тогда мной руководил страх! Я боялся, что их развод скажется на наших отношениях, нашей дружбе, что мы потеряем друг друга. Я даже испугался, что моей жене вдруг тоже может прийти мысль о разводе. Все, что казалось мне незыблемым, рухнуло в одно мгновение, я был просто напуган. Мне жаль, что тогда я так испугался, потому что это действительно повлияло на наши отношения.*

Лена-Мария. *Замечаю, что, когда меня приглашают на ужин или вечеринку, я действую руководствуясь страхом. Я очень занятой человек, и меня постоянно окружают люди, поэтому я очень дорожусь свободой и возможностью отдохнуть, когда выдается время. Поэтому, получая приглашение на какое-либо мероприятие, я часто говорю, что не могу принять его. Я словно пытаюсь снять себя с крючка, не принимая приглашение сразу. Я хочу знать, сколько продлится вечеринка и как мне добраться домой, если вдруг мероприятие мне не понравится. Только выяснив все детали, я могу принять приглашение, но всегда оговариваю, что могу не прийти, если буду занята. Мне всегда нужно иметь в запасе лазейку. Я боюсь. Боюсь, что, если застряну на каком-нибудь скучном мероприятии, у меня не будет времени отдохнуть так, как я хочу.*

Мне это знакомо. За прошедшие годы меня неоднократно посещали чувства, схожие с чувствами Лены-Марии, – выхода нет, бесконечный ужин, подарки для хозяев, вечера в прокуренной гостиной. Вспоминаю, как мама однажды сказала мне, что я должна расценивать такие приглашения как комплимент – меня пригласили потому, что людям интересно мое общество, а не потому, что хозяевам нужно кого-то посадить за стол. Потом мама спросила, не хотим ли мы прийти на воскресный обед, и я вдруг рассердилась. Я чувствовала себя загнанной в угол, мне мерещились черепа. А ведь, казалось бы, чего проще – сказать: «Спасибо, это было бы замечательно, но в воскресенье я планировала остаться дома и отдохнуть, поэтому не смогу прийти» – и не ощущать при этом вины.

УПРАЖНЕНИЕ

Теперь ваша очередь предпочесть любовь. Выберите день или неделю и вооружитесь моими символами – черепом и сердцем. Вы можете нарисовать их на листке бумаги и спрятать в карман или просто представить их в своем воображении. Посмотрите, сколько раз в день вы предпочтете делать выбор, действовать, руководствуясь любовью, а не страхом. Может быть, вы уступите свое место в очереди кому-то, кто спешит, вместо того чтобы наброситься на него с кулаками. Или вы наберетесь смелости и присоединитесь к незнакомой компании в столовой, вместо того чтобы пообедать в привычном кругу. Или решите уделить время себе и поразмышлять о том, какие неудовлетворенные потребности виноваты в том, что кто-то вас раздражает.

Ну как? Трудно? Или вы ощущаете подъем духа?

Страх, контролирующий разговоры

Напуганные люди – плохие собеседники. Они могут время от времени бросать реплики, не слушая других и самих себя, но это не разговор. Я далека от того, чтобы судить кого-то, так обстоят дела на самом деле. Если мы знаем и готовы признать, что страх контролирует нас, мы можем попытаться изменить положение вещей. Если мы не признаем этого, наш разум продолжает пребывать в трясине страха и мы лишаемся шанса на самосовершенствование.

УПРАЖНЕНИЕ

Вспомните разговор, в ходе которого вас переполняли негативные эмоции – страх, беспокойство, тревога, гнев. Как протекал разговор? Каков был результат? Как мог бы пройти этот разговор, если бы вы не испытывали страха или имели смелость в этом признаться?

Большинство из нас совершают поступки, руководствуясь страхом, потому что не знают иной альтернативы. Мы рождаемся с двумя страхами: страхом упасть и страхом перед громкими звуками. Представьте себе малыша, выставившего вперед ручонки, – он словно боится упасть. Или ребенка, который плачет всякий раз, когда слышит шум. Других страхов у детей нет. Они не боятся темноты, барабашки, змей или пауков. По мере взросления они учатся бояться, потому что мы постоянно говорим об опасностях, которые их окружают, потому что они видят наш страх и делают вывод, что должны бояться того же.

Подтверждение как лекарство против страха?

Неуверенные в себе люди стараются поворачивать разговор так, чтобы все время получать подтверждения.

Я внимательно слежу за образованием младшей дочери и несколько часов в неделю провожу в ее школе – посещаю родительские собрания или сижу на уроках. Мне нравится смотреть, как дочь выстраивает отношения с одноклассниками и окружающими ее взрослыми.

Однажды дети работали над проектом о рыси. На одной странице они должны были написать все, что им известно об этом животном, а на другой – нарисовать рысь. Шестилетняя София сидит напротив моей дочери и то и дело обращается ко мне:

– О, вы только посмотрите на мою рысь. Она такая уродливая. Я совсем не умею рисовать!

Мне больно это слышать. Рисунок Софии ничуть не хуже остальных. Далеко не на всех картинках можно узнать рысь в упитанном существе на четырех ногах, с хвостом, кисточками на ушах и пятнистой шубой. Но Софии больше всего хочется, чтобы я разуверила ее, сказала, что она хорошо рисует. Она нуждается в подтверждении, похвале, комплиментах. Но вместо того, чтобы похвалить ее рисунок, я говорю:

– Кажется, тебе нравится рисовать, да?

София застенчиво кивает и говорит, что любит рисовать. Теперь мы смотрим на ее рысь другими глазами, не оценивая рисунок с точки зрения его реалистичности.

Точно так же Аса ищет подтверждения, жалуясь на свой вес. Она говорит вроде бы шутя, но в то же время серьезно.

– О боже, в этих брюках я выгляжу как корова! – кричит она из примерочной каждый раз, когда выбирается с подругами за покупками.

Если вы собираетесь сказать:

Вовсе нет, ты такая стройная!

Даже если вы обе знаете, что у Асы излишек веса и в этих брюках она выглядит так же плохо, как и во всем остальном, вы говорите обратное, потому что не хотите ее расстраивать.

Скажите лучше:

По-моему, ты классная!

Ответы, которые приходят нам в голову сразу, – это чистый рефлекс, выражающий наше внутреннее желание щадить чувства других, избегая всего, что способно их расстроить или обидеть.

Страх перед честностью?

Как и Якоб, о котором говорилось в начале главы, мы часто испытываем страх: мы боимся искренне похвалить кого-то, боимся разделить ответственность, боимся быть честными друг с другом.

Подруга как-то за обедом сказала мне, что приняла решение целый месяц говорить только правду. Если она опаздывала на встречу, то честно сообщала причину, будь то необходимость ответить на телефонный звонок, заставший ее на пороге дома, или затянувшееся предыдущее совещание. Она никогда не винила пробки и не оправдывалась. Когда кто-то спрашивал ее мнение о новой стрижке или новой блузке, она была откровенна, и, если блузка ей не нравилась, подруга так и говорила. Она хотела попробовать жить одной только правдой. Насколько я знаю, попытка показалась ей удачной, и она по-прежнему придерживается такой модели поведения, несмотря на сопряженные с этим трудности.

Если мы посмотрим на честность с точки зрения любви, она примет иную окраску. Теперь за нашей честностью скрывается желание быть искренними в наших отношениях и уверенность в том, что отношения эту честность выдержат.

Возьмем, к примеру, ситуацию с новой блузкой. Ваша подруга спрашивает ваше мнение по поводу покупки.

Если вы собираетесь сказать:

Какая миленькая!

Даже если вы так вовсе не думаете.

Скажите лучше:

По-моему, она очень тебе идет.

Мы не знаем, как люди отреагируют на нашу честность. Кроме того, мы беспокоимся об эмоциях и мыслях других, словно несем личную ответственность за их чувства.

Страх перед конфликтом – один из самых распространенных страхов

Если бы я проводила совершенно ненаучное исследование с целью выяснить, сколько людей, приходящих на мои лекции, боятся конфликтов, думаю, процентов сорок из них подняли бы руку. Совершенно не важно, кем они работают, каков их пол, возраст, социальный статус или положение в компании. Я задавала подобный вопрос слушателям в разных районах Швеции, и почти половина из них поднимала руку.

Я задавала вопросы о причине страха, и наиболее частыми были следующие ответы:

- Нежелание накалять обстановку.
- Беспокойство по поводу того, не пострадают ли от конфликта отношения.
- Нежелание столкнуться с грубостью.

- Беспокойство по поводу возможных последствий и результатов.

Если мы не умеем справляться с конфликтными ситуациями, мы стараемся избегать их, а избегая, лишаемся практики. Замкнутый круг.

Страх перед конфликтом заставляет людей прятать голову в песок. Они не стремятся устанавливать границы, которые подрывают их самоуважение и самооценку.

Мы так отчаянно хотим понравиться людям, что пренебрегаем собой.

Не все те, кто боится конфликта, хранят молчание. Многие высказывают свое мнение в столовой, за чашкой кофе или в другом укромном уголке, но им страшно даже подумать о том, чтобы откровенно поговорить с человеком, о котором идет речь.

Я хорошо помню, как моя средняя дочь отправилась с классом на пикник. Тогда она была во втором классе. Мы расположились на лугу, у небольшого озера. Ярко светило солнце, воздух был наполнен ароматом весенних цветов. Когда все наелись, некоторые из детей захотели искупаться. Им разрешили это сделать, потому что мы, взрослые, сидели на берегу и могли наблюдать за ними.

Моя дочь подбежала ко мне и спросила, можно ли ей поплавать. Ей так хотелось этого, что я не смогла отказать. Сказано – сделано. Вместе с остальными ребятами она прыгнула в воду, а я сидела и смотрела на нее. Вода была прохладной, но дети резвились от души.

Когда пикник подошел к концу и взрослые стали собирать вещи – коврики, термосы, фантики, – я случайно услышала за своей спиной разговор двух мам:

- Боже, ты только вообрази – разрешить ребенку купаться в это время года!
- Это безумие, дети могли простудиться!
- Да! Я своей ни за что бы не разрешила.

Они продолжали высказываться в том же духе, пока я не повернулась к ним. Женщины покраснели как раки, а я только улыбнулась им, не зная, что сказать. Если бы они не упустили из виду, что я стою рядом, то никогда бы не стали комментировать ситуацию. Это типичная для них модель поведения – судачить за спиной человека, вместо того чтобы высказать свое мнение открыто. Я рада, что разрешила дочери окунуться, ей так хотелось этого. Весь «заплыв» длился 23 секунды, и простуда обошла ее стороной.

Противоположность боязни конфликта – это не любовь к ссорам. Только потому, что мы не испытываем страха перед конфликтом, не означает, что конфликты нам нравятся. Нас может страшить собственный гнев и гнев других, наше поведение в конфликтной ситуации и поведение других.

Взять хотя бы меня в качестве примера. Я не боюсь конфликтов, но и не ищу их. Я не люблю, когда повышают голос, бьют посуду и хлопают дверями. Я, может быть, быстро завожусь, но не злопамятна.

УПРАЖНЕНИЕ

А вы боитесь конфликтов? В каких ситуациях? Или это справедливо только в отношении определенных людей? Что именно вас пугает?

Запишите свои мысли и лучше поймете себя.

Ваше самое смелое высказывание

Чтобы стать смелым, нужно сначала испытать страх. Каково ваше самое смелое высказывание? Я задала этот вопрос друзьям и знакомым и получила следующие ответы:

Изаура. *Что я люблю своих детей и всегда буду рядом с ними, несмотря ни на что.*

Кристер. *Самое смелое, что я когда-либо говорил? Пожалуй, предложение, которое я сделал своей тогда еще будущей жене. Я дрожал как осиновый лист, слова застревали у меня в горле, но мне удалось справиться с собой, и я задал вопрос. А она ответила «да».*

Майкен. *Моя свекровь постоянно говорила обидные слова, но однажды она отпустила замечание по поводу выреза моего платья. Она даже подтянула мое платье, чтобы закрыть грудь. Это было чересчур! Я сказала ей, что буду носить то, что хочу, и что это не ее дело. Если бы мне нужно было ее мнение, я бы спросила! Я была спокойна и уверена в себе, не пыталась никого втянуть в конфликт и говорила то, что думаю. И как же мне это понравилось!*

Смелость – это значит сделать то, что не решаемся сделать. Когда на смену страху приходит смелость, мы делаем выбор в пользу любви и с этой позиции выстраиваем общение с другими.

7. Отравленные стрелы и как их обезвредить

Алан. *Некоторое время назад я подхватил ангину и на несколько дней потерял голос. Как-то мы с женой гуляли и встретили друзей. Жена рассказала о том, что со мной случилось, и лягнула: «Вы представить себе не можете, как меня это радует!» Один из наших друзей посочувствовал мне и выразил надежду на то, что я скоро поправлюсь, а моя жена опять: «Очень надеюсь, что это случится не скоро, я только начала привыкать к тишине в доме».*

Всем нам доводилось слышать нечто подобное. Никого не миновала чаша сия. Одним достается чаще, другим реже. Некоторые огрызаются в ответ, другие предпочитают не заострять на этом внимание.

Я говорю об отравленных стрелах.

Эти вербальные стрелы, острие которых отравлено ядом намеков, попадают в самое больное место.

Беатриса. *Некоторые стрелы вонзаются глубже других. Бывают дни, когда мы особенно остро ощущаем свою ранимость, тогда стрелы жалят сильнее. В один из таких дней спросила своего соседа, который был всегда крайне неприветлив со мной, чем я ему досадила, а он ответил, что я чересчур напориста и всегда с ним здороваюсь, а его это бесит. Меня это страшно задело.*

Андреа. *Однажды мы с коллегой поехали в большой торговый центр милях в двадцати от города. По пути мы остановились на заправке, чтобы купить кофе и булочки. Я хотел заплатить, но коллега не позволил мне. Мы приехали в торговый центр, сделали покупки и отправились обратно. Я все же хотел внести свою долю и заплатить хотя бы за бензин, но коллега сказал: «Убери деньги, ты же не так много зарабатываешь, верно?» Я почувствовал себя униженным, словно меня пригласили в благотворительную поездку для бедных.*

Мой собственный опыт

«Джинсы сидят на тебе как-то не так. Не пора ли сесть на диету?» Это сказал мне парень, которого я встретила в коридоре университета. У меня сразу испортилось настроение. Утром я долго смотрелась в зеркало, и мне казалось, что джинсы сидят хорошо. Ну, может быть, они были немного тесноваты, но в целом я в них смотрелась неплохо. Я рассмеялась – знаете, такой глупый смешок, который издаешь, когда кто-то застает тебя врасплох. Остаток дня я ходила вдоль стенки, стараясь скрыть свою пятую точку, а после занятий понеслась домой.

Нужно ли говорить, что я больше не надевала эти джинсы?

И до того, и после я получала много отравленных стрел.

Когда тебе 42, таких стрел собирается целая коллекция.

Но разве не странно, что только в 28 лет я научилась справляться с ними?

Сегодня, когда я знаю, как управлять своими эмоциями, ни одна стрела не достигает цели.

Эл. *Один коллега спросил: «Привет, как ты?», а другой сказал: «С какой стати я буду тебе докладывать, ты же не доктор?»*

Позвольте мне рассказать вам кое-что по поводу отравленных стрел и о том, что происходит, когда они достигают цели. Что происходит, когда кто-то выпускает в вас отравленную стрелу.

Фаза шока

Что-то случается, какая-то катастрофа, и вы впадаете в шоковое состояние. Умер близкий и дорогой человек, вы потеряли работу, стали жертвой измены или получили другую, не менее серьезную эмоциональную травму. Чтобы защититься от плохих новостей, ваше тело гасит ваши эмоции, словно помещая их в некую внутреннюю капсулу, которую вы сможете открыть, когда будете готовы справиться с эмоциями. Вы словно находитесь в центре замедленной съемки. Многим кажется в такие моменты, что им вкололи обезболивающее, кажется, что все происходит не с ними, в каком-то другом мире. Это срабатывает защитный механизм – вы будто дистанцируетесь от произошедшего, получая время на усвоение информации. Это защита от боли и чрезмерно сильных эмоций.

Стоит ли говорить, что фаза шока для многих – это также фаза отрицания. Мы отказываемся верить в то, что слышим, и отказываемся, отказываемся, отказываемся принять правду.

Потом мы начинаем задавать вопросы, пытаюсь понять, стали мы жертвой судьбы или грязного розыгрыша, переживаем ли мы происходящее в реальности или это ночной кошмар. Трудные новости сложно переварить и усвоить.

Фаза реакции

Как только вы готовы принять информацию умом (вы уже понимаете, что она реальна) и вербально (готовы говорить о произошедшем), начинается фаза реакции. Вы реагируете на то, что случилось. Это не означает, что вы готовы принять сам факт случившегося, а только то, что вы поняли донесенную до вас информацию.

На этом этапе естественная реакция – отчаяние, чувство бессилия. Все ваши эмоции очень интенсивны. Иногда вспыхивает гнев – на мир, на обстоятельства, на умершего человека или того, кто изменил вам, на саму жизнь.

Начинается напряженное время, вы постоянно повторяете себе услышанное. Вы снова и снова думаете, говорите, задаете вопросы и спрашиваете себя, почему все это случилось.

Потребность в повторении огромна и проявляет себя разными способами. Некоторые ведут внутренний диалог, замыкаются в себе и отдаляются от друзей и родных. Другие готовы говорить о том, что их волнует, всем и каждому, что несколько напрягает окружающих.

На этом этапе начинается моя работа психолога, помогающего справиться с горем. Некоторым трудно в одиночку справиться с тем, что случилось. Это все равно что сломать ногу – мы не можем вылечиться самостоятельно, приходится ехать в больницу. Я работаю с клиентом или группой недели, иногда месяцы, стараясь облегчить их горе и сделать процесс выздоровления короче и легче.

Фаза исцеления

На смену фазе реакции приходит фаза исцеления, которую иногда называют депрессией. В действительности это чистое, ничем не замутненное горе. Это не болезнь, а часть процесса переживания горя.

Вы начинаете восстанавливать свою жизнь из руин и уже в состоянии заниматься мелкими практическими вопросами. Однако на все нужно время, и торопить этот процесс не

стоит. Напротив, если вы слишком быстро пройдете эту фазу, горе вернется в новом обличье и вы пожалеете о поспешно принятых решениях.

Потребность говорить о произошедшем уже не так сильна, как раньше, вы готовы повернуться к миру лицом. Вы в состоянии выслушать других – тех, кто побывал в такой ситуации, или тех, кто попал в ваш эмоциональный водоворот. Вы можете делиться опытом и помогаете другим. Многим становится легче, если они оказывают помощь окружающим.

Теперь вы лучше понимаете свои мысли, эмоции и поведение, осознаете, что произошло, на более глубоком уровне.

Фаза переориентации

Вы приняли произошедшее и уже не спрашиваете, почему это случилось. Это не означает, что вы считаете случившееся чем-то нормальным или видите в этом особый смысл. Вы просто готовы принять прошлое и уже не пытаетесь бороться с ним. Случившееся стало частью вашей жизни, и вы привыкаете к переменам. Вы готовы двигаться вперед в новых обстоятельствах.

Вы смотрите в будущее, и хотя ваше горе по-прежнему с вами, оно уже не является препятствием к личностному развитию. Вы снова обретаете смысл жизни и чувствуете себя целостной личностью.

Таков процесс преодоления горя. К сожалению, некоторые застревают на фазе реакции, иногда надолго, снова и снова переживая то, что случилось 23 года назад.

Но что общего у горя с ядовитыми намеками?

Во многих отношениях процесс идентичен.

Фаза шока после попадания отравленной стрелы

Кто-то говорит нечто такое, что ранит вас. Если воспользоваться предложенной ранее терминологией – выпускает в вас отравленную стрелу. Это может быть грязный намек, открытый или едва уловимый. Что бы это ни было, вы чувствуете боль и впадаете в состояние мини-шока, отказываясь верить своим ушам.

Поскольку тело ваше блокирует эмоции, стараясь защитить вас, может пройти несколько часов, а иногда и дней, прежде чем вы поймете истинный смысл сказанного.

Может быть, вам потребуется сменить обстановку – уйти домой, или вернуться на работу, или снова оказаться на том месте, где вы были ранены отравленной стрелой.

Фаза реакции после попадания отравленной стрелы

Как только вы обретаете способность реагировать на происходящее, вы ощущаете замешательство – вам не совсем понятно, что было сказано, как это было сказано или контекст. Вы звоните друзьям или обращаетесь к окружающим с вопросом: «Ты можешь поверить, что она сказала это?» или «Как она могла сказать такое в присутствии всех?» и так далее. Вы снова и снова обдумываете ранившие вас слова и, возможно, осознаете, что уже не раз становились жертвой отравленных стрел, причинявших вам боль.

Фаза исцеления после попадания отравленной стрелы

На этом этапе вы уже не так заиклены на случившемся. Вы не приняли ситуацию, но успокоились и дистанцировались от нее. Вы уже в состоянии слушать других, раньше вам

мешала это сделать сфокусированность на своих мыслях и переживаниях. Вы зализываете раны.

Человек, способный мыслить широко, понимает, что виной всему внутренняя неуверенность и потребность в самоутверждении того, кто выпустил в вас отравленную стрелу.

Фаза переориентации после попадания отравленной стрелы

Вы не простили и не забыли, но двигаетесь вперед. Вы закатываете рукава и беретесь за дело. Эта фаза продолжается до тех пор, пока в вас не угодит очередная ядовитая стрела. Вы бодры и сильны духом и, как многие из нас, наверное, думаете: «Ничего, в следующий раз я им покажу!» К сожалению, такое случается редко, потому что в следующий раз мы снова впадаем в состояние шока и все начинается сначала.

Последствия отравленных стрел

Все последствия ранения негативны. Если вы решаете сохранять присутствие духа всякий раз, когда вам прилетает ядовитая стрела, вы умаляете себя как личность. Если вы, наоборот, принимаете все близко к сердцу и расстраиваетесь, ваши отношения с тем, кто выпустил стрелу, вероятнее всего, постепенно сойдут на нет. И может быть, не только эти отношения, но и отношения с другими.

Но самое главное – это то, какие последствия оказывает случившееся на ваши отношения с самим собой.

***Аннет.** Мой свекор говорит такие ужасные вещи о моей свекрови, что я буквально заблеваю всякий раз, когда вынуждена навещать их. Он выставляет ее круглой душой, и самое страшное не то, что она расстраивается, а то, что все остальные смеются вместе с ним и над ней, что еще больше расстраивает ее. Я сказала мужу, что ноги моей не будет в их доме, пока не прекратится это издевательство. И не важно, Рождество или какой другой праздник. Меня поражает, что свекровь столько лет терпит такое отношение к себе, я больше этого не вынесу.*

Аннет переживает не только за свою свекровь, но и за свой брак. Что, если муж струсит и не станет говорить с отцом? А если решится, то как пройдет и чем обернется этот разговор? Сможет ли муж высказать свои мысли прямо и четко или станет невнятно бормотать, стараясь сгладить свои слова? Что, если свекор Аннет поймет, кто является инициатором этого разговора и интерпретирует это по-своему?

Лично я сама поговорила бы со свекром с глазу на глаз. Я бы сказала следующее:

«Когда я слышу, как вы отпускаете остроты по поводу кулинарных способностей свекрови или ее веса, я расстраиваюсь и обижаюсь. Я никогда не слышала, чтобы она протестовала, и это ее выбор, но я не собираюсь мириться с этим, потому что ваши остроты мне неприятны. Мне бы хотелось, чтобы вы перестали обижать ее. Вы можете это сделать?»

Я знаю, что такого рода разговоры рискованны и могут поставить под удар семейные отношения. Но цена, которую Аннет платит всякий раз, когда не заступает за себя или за свекровь, слишком велика. Это стоит ей миллиона в пересчете на позитивную энергетику, которая никогда не восстановится.

Отравленные стрелы как элемент общения

Иногда отравленные стрелы становятся неотъемлемым элементом общения между коллегами, родственниками, друзьями или партнерами. Они безвредны до тех пор, пока каждый считает это приемлемым. Граница между игривостью и оскорблением очень тонкая, и порой мы сами не замечаем, как наносим друг другу раны, которые потом долго заживают.

Дания. *У нас на работе все отпускают шуточки, особенно крутые парни. А еще у нас есть коллега, которая раньше пыталась отшучиваться в ответ, но неудачно, а теперь она по части обидных острот кого угодно за пояс заткнет.*

Если вы встречаете того, кто считает отравленные стрелы неременным атрибутом общения и говорит:

Уж такой я есть.

Или:

Ты должна принимать меня таким, какой я есть.

Прекрасным ответом будет:

В таком случае с меня хватит. Я не буду разговаривать в таком тоне.

Такая манера поведения может иметь вполне ощутимые последствия, или стрелок будет выпускать в окружающих свои отравленные стрелы, пока кто-то не остановит его. Или пока он сам не осознает, что не прав.

Если вы стали жертвой такого стрелка

• *Что ты имеешь в виду?* – этот вопрос уместно задать тому, кто говорит что-то неприятное или намекает на что-то. Если человек вынужден объясняться, его остроты перестают быть забавными, потому как возвращаются обратно, как бумеранг. Вы можете также сказать: *Поясните, пожалуйста, я не совсем поняла...*

• Не поддавайтесь на провокацию, скажите, что для вас такое поведение неприемлемо. Когда соберетесь с духом и припомните прошлые инциденты, скажите стрелку: *Я заметила, что вы часто отпускаете комментарии по поводу того, что я делаю. Вот, например, вы сказали...* (здесь вы приводите конкретные примеры, стараясь не преувеличивать). *Мне подобные комментарии не нравятся, и прошу вас воздержаться от них.*

• Попросите немедленно прекратить! Теперь вы знаете, что происходит, когда в вас попадает отравленная стрела, и будете готовы дать отпор. Вы можете взять быка за рога и положить конец оскорблениям.

Синтия. *Мама выпускает тонны отравленных стрел по разному поводу, например: неудивительно, что дети простыли, у них такие тонкие пальтишки. Но сейчас я даю ей отпор и прошу остановиться. Раньше я старалась молчать, но не теперь. Она постоянно пытается вызвать у меня чувство вины, но я отбиваю ее атаки. Не всегда успешно, но, по крайней мере, лучше, чем раньше.*

Дэвид. *Мой отец позвонил мне через месяц после нашего последнего разговора. Мы немного поболтали о том о сем, я рассказал, как занят на работе. А отец говорит: мол, ничего страшного, в молодости все по плечу, а вот у него болит там и тут, и мне должно быть стыдно, что я никогда не звоню ему и не интересуюсь, как у него дела. В конце концов, что мне стоит набрать номер, а звонок так много значит для него... и так далее.*

Как мне реагировать на эту отравленную стрелу? Отец сразу ставит себя в положение жертвы, а я автоматически превращаюсь в злодея.

Если в вас угодила отравленная стрела, не стоит:

- Смеяться или хихикать, будто над шуткой.
- Хранить молчание и при этом страдать в душе.
- Отвечать в стиле «сам дурак».
- Опускаться до уровня стрелка.
- Брать на себя ответственность за действия стрелка и думать: «Это моя вина, я такой чувствительный».

Вы – стрелок?

Может быть, вы сами склонны выпускать ядовитые стрелы в окружающих?

Если вы хотите измениться, подумайте вот о чем:

- Вы должны брать на себя ответственность за все слова, слетающие с ваших губ. Фразы «так получилось» недостаточно. Или «само сорвалось». Или «я не хотела тебя обидеть». Это все не годится, потому что в большинстве случаев вы *хотели* обидеть, просто сейчас вас схватили за руку.

- Возьмите свои слова назад, скажите, что поступили плохо и сожалеете об этом. Это поможет вам сгладить негативное впечатление от ваших слов. Вы можете доказать, что действительно сожалеете, изменив стиль общения. Тогда вам не придется постоянно брать свои слова назад.

- Извинитесь. На то, чтобы изменить стереотип своего поведения, может потребоваться много времени. Если вы много лет выпускали отравленные стрелы, это вошло у вас в привычку. Извинитесь за все, что наговорили за эти годы. Вы можете сказать, например, так: *Я знаю, я наговорила много неприятного и хотела бы извиниться за свои слова и за то, что обидела тебя. Я постараюсь, чтобы это больше не повторилось.*

Я раз и навсегда решила для себя, что никогда больше не позволю отравленной стреле ранить меня, и я делаю все, что в моих силах, чтобы остановить тех, кто выпускает ядовитые стрелы в друзей и знакомых.

8. Извиняемся и принимаем извинения

Не знаю никого, кому было бы так же трудно извиниться, как мне. Я никогда не умела признавать свои ошибки. Огорчив кого-то словом или поступком, я просто замыкалась в себе. Я слушала жалобы обиженного уставившись в пол и молча переживая несправедливость ситуации. Я мастерски переосмысливала ситуацию в свою пользу, возлагая вину за содеянное на другого человека и ощущая себя невинной жертвой.

К счастью, со временем я стала мудрее. Сейчас я спокойно выслушиваю критические замечания в свой адрес и отчетливо понимаю, какую роль в конфликте сыграло мое поведение. Это совсем не означает, что я возлагаю на себя ответственность за все на свете. Хотя был в моей жизни и такой период. Меня снедало чувство вины, и я старалась всеми силами восполнить причиненный мной ущерб. Сейчас я с готовностью выслушиваю других, стараясь понять, как они отнеслись к тому, что я сказала или сделала.

Разумеется, это нелегкий процесс. Но в противном случае вас будет раздирать чувство вины, несправедливости, разочарования. Работайте над собой. Если удастся признать свою вину хотя бы в половине случаев – замечательно! Если в одном случае из десяти – это все равно неплохо, ведь вы на одну десятую продвинулись в работе над собой. В конце концов это войдет у вас в привычку, сформируется новый образ мышления и новый стереотип поведения.

Ульрика. *Когда моему сыну было три года, мы говорили о том, как важно просить прощения и как важно его значение. Я сказала, что, когда ты кого-то обидел или сделал какую-то глупость, то должен попросить прощения, и почувствуешь, как это прекрасно – получить прощение. Он помолчал и спросил: «А нельзя просто сказать: «Конец связи»?»*

В том, чтобы извиниться за сказанное или содеянное, есть определенная доля благородства, ведь для этого нужно набраться смелости.

Такое же благородство проявляет тот, кто принимает извинения, дарит прощение и не поддается искушению нанести ответный удар.

Извинения

Если решили извиниться, извиняйтесь. Принося извинения, не старайтесь оправдать свое поведение.

Чтобы принести искренние извинения, вы должны искренне сожалеть о содеянном. Теперь, когда вы видите последствия своего поведения, вы должны испытывать желание повернуть время вспять. Так и скажите.

Я не называю это *просить прощения*, я называю это *приносить извинения*.

Просить прощения – значит требовать подтверждения. Вам нужно знать, что ваши извинения приняты. Мы просим, чтобы получить что-то взамен.

Иногда извинения не принимаются, тогда у нас возникает искушение сказать «ну, как хотите», показывая тем самым, что ваши извинения были не очень искренними.

Поэтому, если вы приносите извинения, независимо от того, как они будут восприняты, не ждите ответа. Извиняясь, вы берете на себя ответственность за свои действия и их последствия.

УПРАЖНЕНИЕ

Вспомните извинения, которые вы приносили в последние несколько лет. Что вы обычно говорили? Ваши извинения принимались или отвергались?

Приходилось ли вам неоднократно извиняться за то же самое?

Если да, тогда вам следовало бы разобраться в своем поведении. Это поможет вам изменить сложившийся стереотип.

Запишите свои мысли в блокнот и время от времени возвращайтесь к ним.

Бриджет. *Однажды я очень рассердилась и отшлепала сына, а потом снова и снова извинялась. Никогда этого не забуду. Как и он.*

Если вы собираетесь сказать:

Прости за то, что я сделал, но...

А потом пускаетесь в долгие объяснения, почему вы сделали то, что сделали.

Лучше скажите:

Я хотел бы извиниться за то, что сделал.

Все. Дальнейшие объяснения поставят под сомнение вашу искренность, и создастся ощущение, что вы защищаете свои действия или слова. Собеседнику труднее будет принять ваши извинения.

Впрочем, вы можете добавить, например: «Я вижу, что расстроил вас, я не хотел», при условии, что вы действительно не хотели.

Если хотите объяснить, что случилось и почему вы поступили так, а не иначе, лучше подождать другого, более удобного случая. Не обязательно ждать долго. Вы можете спросить собеседника, хочет ли он услышать ваши объяснения.

Подумайте об этом, когда извиняетесь:

- Извинения должны идти от сердца. Позвольте собеседнику ощутить вашу искренность прежде, чем вы выскажете извинения вслух. Для этого вы должны искренне сожалеть о случившемся и извиняться, не защищая себя и не ожидая ничего взамен.

- После того как принесете извинения, остановитесь. Не говорите «но», иначе это прозвучит так, словно вы оправдываете свои действия, за которые только что извинились. Люди часто добавляют «но», стараясь объяснить мотивы своих поступков и найти понимание.

- Принесите извинения, придерживаясь принципов ННО (ненасильственного или эмпатического общения):

Шаг 1. Поставьте себя на место собеседника. Постарайтесь понять, как ваши слова или действия повлияли на другого человека.

Шаг 2. Покажите, что вы понимаете его чувства. Выслушайте собеседника и расскажите о том, как вы сами воспринимаете свой поступок.

Шаг 3. Расскажите о том, чего вы пытались добиться, совершая свой поступок, что двигало вами в тот момент.

- Помните о том, почему вы извиняетесь. Вы делаете это не для того, чтобы сбросить с себя тяжкий груз вины, а потому, что сопереживаете другому человеку. Искренние извинения сделают ваши отношения крепче.

- Принесите свои извинения так, как это сделал профессор Рэнди Пауш¹, ставший всемирно известным благодаря своей «Последней лекции». Он прочел ее, когда узнал, что жить ему остается несколько месяцев.

- Попросите прощения, и тому, кого вы обидели, станет легче.

¹ Пауш Рэнди (1960–2008) – профессор информатики университета Карнеги-Меллон (США), скончавшийся от рака. В 2007 году он прочел свою «Последнюю лекцию» об умении ценить каждое мгновение и о трепетном отношении к детским мечтам. (*Здесь и далее примеч. пер.*)

- Признайте свою вину. Скажите, что причинили боль и сожалеете об этом.
- Спросите, можете ли вы исправить ситуацию и загладить свою вину.

Принимаем извинения

Просить прощения нелегко, но принимать извинения иногда намного сложнее. Обида и горечь мешают нам сделать это.

Прости нам грехи наши, ибо и мы прощаем всякому должнику нашему.

В молитве «Отче наш» мы просим Бога простить нас, как мы прощаем других. Мы хотим пожать то, что посеяли.

Чтобы получить прощение, нужно уметь прощать.

Это не просто слова, это отношение к другим людям, призыв судить не человека, но его деяния. Тут есть разница, ведь проще избегать совершения поступков, чем изменить свою сущность.

УПРАЖНЕНИЕ

Какие извинения вы приняли за последние несколько лет? Торопливое «прости» от человека, избегающего смотреть вам в глаза и выплунувшего это слово, будто кусок испорченной пищи?

Или это было искреннее «прости» от человека, осознавшего свою ошибку и готового взять на себя ответственность за совершенный поступок?

Запишите несколько самых запомнившихся вам случаев в свой блокнот и подумайте об извинении, которое укрепило ваши отношения с тем, кто просил у вас прощения.

Прощать

Прощение – это не просто слово, в нем заключен глубокий смысл. Наверное, это одно из самых прекрасных слов в нашем языке. Прощать – значит принять и не осуждать.

Иногда мы прощаем, не ожидая извинений.

Мы прощаем, чтобы освободиться.

Я работаю с людьми, пережившими горе, и не устаю восхищаться теми, кто находит в себе силы простить. Простить человека, который умер и покинул их. Человека, который заставил страдать. Прощение – это исцеление.

Мой собственный опыт

Я сама прошла процесс исцеления от горя и простила отца за то, что он умер и оставил меня, когда мне было девять. Когда я готовилась стать консультирующим психологом, помогающим людям пережить горе, мне пришлось вспомнить все свои потери. Такова была методика курса. Мой отец был первым, кого я вспомнила. Он умер 30 лет назад. С тех пор я простила многих – тех, кто не умер, но покинул меня, кто причинил мне боль, кто плохо обращался со мной.

Мне еще есть над чем работать, и я буду это делать. Постепенно. Шаг за шагом.

Можно ли простить насильника? Того, кто издевался над детьми? Должны ли мы вообще прощать таких людей? Или тех, кто совершает убийство, умышленно отнимая жизнь у другого человека?

Прощение нужно не только тому, кто оступился. Прежде всего оно нужно нам самим. Прощая, мы сбрасываем со своих плеч тяжкий груз негативных мыслей, избавляемся от желания отомстить, от изнуряющего нас горя или гнева.

О чем стоит задуматься, если вам сложно прощать

- Если вы не умеете прощать, боль станет вашим постоянным спутником. Тот, кто стал источником вашего горя или гнева, уже забыл об этом, а вы все носите в своем рюкзаке пару лишних булыжников. Нужно уметь прощать, потому что только так вы освободитесь от негативных эмоций.

- Простить – не значит примириться с тем, что случилось. Вы говорите «нет» той боли, которую вам причинили, но не забываете о пережитых эмоциях. Прощение дает вам возможность «отпустить» свой гнев и обиду.

- Вспомните о ситуациях, когда вы сами получали прощение. Как вы себя чувствовали? Наладились ли у вас отношения с тем, у кого вы просили прощения? Помните золотое правило: относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе.

О чем стоит задуматься, когда мы принимаем извинения

- Поблагодарите. Не важно, что вы думаете об этом извинении, человек потрудился принести его, а вы получаете очко за то, что приняли его.

- Скажите человеку, что прощаете его. Потом можете спокойно сказать, какие чувства вызвал в вас его поступок или слова, но не переусердствуйте. Человек, возможно, и так корит себя, не стоит бить лежачего.

- Если вы не можете простить сейчас, попросите отсрочку. Может быть, вам потребуется несколько минут, часов или дней, чтобы все обдумать и искренне принять извинения.

Мы часто видим, как известные люди в прямом эфире просят прощения за некогда совершенные ошибки. Публичная личность прилюдно кается и берет на себя ответственность за свои грехи, признает свои ошибки, обещает, что такое никогда больше не повторится. Средства массовой информации замолкают, журналисты отправляются на поиски новой жертвы, никого не увольняют и не отправляют в отставку. Все довольны.

9. Непрошенные советы

Разговоры бывают разные. Несерьезные разговоры, глубоко личные разговоры. Частные разговоры, разговоры в группах. Мимолетные, не запоминающиеся разговоры, разговоры, на которые вы возлагаете определенные надежды, и разговоры ни о чем.

Мы не всегда знаем, чего хотим от разговора, а иногда точно понимаем, с какой целью вступаем в него.

А еще существуют разговоры, в ходе которых мы получаем или даем сами непрошенные советы. Советы от окружающих людей, которые вы не просили и не готовы принять. Советы, которые даются из лучших побуждений, но оставляют неприятный осадок.

Звучит знакомо?

Большинство из нас желает людям добра. Поэтому, когда друг приходит к нам с какой-то проблемой, у нас возникает естественное желание утешить его и предложить решение этой проблемы.

Мы стремимся наладить жизнь друзей, решить их проблемы.

Изабель. *Не знаю даже, сколько раз я обращалась к подруге, чтобы излить душу. Знаете, иногда хочется сбросить с себя тяжкий груз, будто катились тяжелую тачку и вдруг опрокидываешь ее, избавляясь от всего, что терзает твою душу.*

Однако вместо сочувствия, на которое так рассчитывает Изабель, она получает советы, варианты решения ее проблем, а иногда просто пустую болтовню. Сделай это, подумай об этом, не делай этого, не думай об этом. Ты должна поговорить с ними, ты должна сказать «А» и не говорить «Б», ты не можешь допустить то или это.

Изабель нужно сочувствие, а она получает совет. И так происходит почти каждый раз, так что теперь она даже не знает, к кому обратиться за простым утешением.

Неужели рядом с Изабель нет никого, кто мог бы просто выслушать ее?

Почему каждый считает своим долгом решить, что она должна делать и чего не должна?

Изабель – взрослый человек и в состоянии сама справиться со своими проблемами.

Марианна. *Я помню, как мама однажды решила подарить мне одеяло. Она купила два, и я должна была выбрать то, которое мне больше понравится. Но не успела я открыть рот, как мама принялась объяснять, почему я должна выбрать то, а не это. В результате все свелось к тому, что мама сделала за меня выбор.*

Как избежать непрошенных советов

• Прежде чем позвонить другу или излить кому-то душу, подумайте, чего вы хотите от этого разговора. Если вы хорошо себе это представляете, пользы от разговора будет больше.

• Научитесь просить то, что вам нужно. Если вы ждете совета, попросите его. Если хотите, чтобы вас выслушали, так и скажите, попросите собеседника просто выслушать вас и посочувствовать. • Скажите прямо, чего вы ждете от разговора. Хотите сбросить с плеч тяжкий груз? Скажите об этом. Если вам нужно сочувствие и ответная реакция, скажите об этом. Нуждаетесь в утешении? Скажите об этом и объясните, что для вас значит «утешение». Нужен действенный совет? Скажите об этом.

Если вы будете руководствоваться этими принципами, ваши отношения с друзьями станут крепче и глубже. Научитесь просить то, что вам нужно, и объяснять, что для вас важно,

и вы увидите, что стали ближе друг другу, ведь близкие люди – это те, кто готов искренне вас поддержать.

Антонио. *У непрошенных советов, как у медали, две стороны. Если я получаю непрошенный, но уместный совет, я готов обдумать и обсудить его. Если же этот совет из тех, что называют «здравомыслящими», он скорее вызовет у меня раздражение, чем благодарность. Иногда мне таким советчикам хочется голову откусить.*

Мой собственный опыт

Порой мне хочется позвонить друзьям и вывалить на них свои проблемы, но при мысли о том, что они начнут давать мне советы и говорить, что я должна делать, желание пропадает. Я понимаю, что друзья дают непрошенные советы, потому что любят меня и желают мне добра, но мне от этого не по себе. Иногда собеседник даже не дает мне закончить фразу и принимается убеждать меня в том, что мне нужно поступить так, а не иначе. Если бы он дал себе труд дослушать меня до конца, он бы увидел, что я как раз и собиралась сделать так, как он советует. Теперь я уже хорошо знаю, кто из моих друзей способен внимательно меня выслушать, а кто начинает буквально бомбардировать меня советами.

Советы эти даются от чистого сердца, и некоторые из них вполне разумны, но они неуместны, когда я их не прошу.

Возможно, вы человек, склонный давать непрошенные советы. Не засыпаете ли вы ими своих друзей, руководствуясь лучшими побуждениями? Может быть, вам кажется, что, если друг поделился с вами своими проблемами, вы просто обязаны предложить какое-то решение?

Даже если это все о вас и вы действительно поступаете именно так, это не означает, что вы и впредь должны себя вести подобным образом. Возьмите на вооружение другой подход и скоро заметите приятные перемены в своих отношениях с друзьями.

Мой совет вам, если вы любите давать непрошенные советы

- Когда друг обратится к вам с очередной проблемой, спросите его: «Что я должна сделать?» или «Ты хочешь, чтобы я просто выслушала тебя или ждешь от меня совета, если я готова буду его дать?».

- Когда друг выговорится, спросите его: «Хочешь услышать, что я думаю об этом?» Так, вместо того, чтобы засыпать его непрошенными советами, вы дадите ему свободу выбора. Это очень важно именно теперь, когда он открыл вам свою душу и, значит, особенно раним. Может быть, сейчас ему от вас нужно только утешение?

- Дайте совет, только если ваш друг скажет, что нуждается в нем. Если он ответит отрицательно, скажите «Ладно» и, может быть, «Скажи, когда тебе понадобится мой совет».

Эвелин. *Трудно удержаться от советов, особенно когда ты знаешь, как можно было бы решить проблему. Я расстраиваюсь всякий раз, когда вместо того, чтобы предложить помощь, вынуждена просто сидеть и слушать.*

Карл. *Когда у меня проблемы, я жду от друзей советов. Не могу себе представить, чтобы друг просто сидел, слушал меня и время от времени кивал. Я изливаю душу, потому что не знаю, как мне поступить, и хочу услышать совет.*

Виола. *Должна признаться, что я часто даю непрошенные советы. Я не спрашиваю людей, хотят ли они услышать мое мнение, я высказываю его. Правда, я стараюсь представить все так, будто все советы основаны на моем опыте, чтобы они меньше походили на нравоучения. Но ситуацию это не меняет, ведь люди не просили у меня совета.*

Мой собственный опыт

Как-то на улице я встретила знакомую даму, женщину приятную во всех отношениях. Она спросила, как у меня дела и куда я собралась (в этот момент я находилась у стоянки такси и в руках у меня был большой чемодан). Я ответила, что еду в Вестервик, чтобы прочесть лекцию женщинам-предпринимательницам. Моя собеседница сказала, что, по ее мнению, я слишком много работаю, а потом добавила:

– Знаете, я за вас очень беспокоюсь.

«О боже, – подумала я. – Она беспокоится обо мне? Нет, правда?»

– У меня все в порядке, не о чем беспокоиться, – отвечаю я со слабой улыбкой и прыгаю в такси. Но слова этой женщины долго не выходили у меня из головы.

Мне случилось пережить в своей жизни тяжелую депрессию, и я дважды была близка к смерти, хотя мне еще и сорока не исполнилось. Эта информация просочилась в газеты, и поэтому неудивительно, что люди были обеспокоены.

Мне через многое пришлось пройти, и не хотелось бы, чтобы мне постоянно об этом напоминали. Я предпочитаю, чтобы люди вели себя так, словно ничего не случилось. Однако непрошенные советы и непрошеное беспокойство – это то, с чем мне приходится сталкиваться практически ежедневно.

Я действительно много работаю, и о моей работе часто пишут в журналах и газетах. Но есть и непубличная сторона моей жизни: это время, которое я провожу лежа на диване и глядя в телевизор, гуляя с друзьями и детьми, сидя в кафе с тарелкой пирожных или просто прогуливаясь по городу.

Существует два типа беспокойства: продуктивное и непродуктивное. Продуктивное беспокойство заставляет вас действовать.

Вот вам пример: вы беспокоитесь, что не сможете утром встать вовремя и опоздаете на важную встречу. Вы можете справиться с этим беспокойством, заведя два или даже три будильника. Потом вам ничто не помешает спокойно уснуть. Или вы пригласили гостей и беспокоитесь, что не хватит еды. Вы можете решить эту проблему, отправившись в магазин. Или вас беспокоит, что вы можете опоздать на поезд. Так выйдите из дома пораньше, чтобы создать запас времени на случай автомобильных пробок. Таким образом, с продуктивным беспокойством можно справиться, предприняв некоторые действия и тем самым повлияв на ситуацию.

С непродуктивным беспокойством все сложнее. Мы не можем повлиять на погоду, не можем предугадать, когда нас свалит болезнь, и не знаем, как поведут себя окружающие нас люди. Есть люди, и их немало, которых такие ситуации выбивают из колеи. Они заклиниваются на своем беспокойстве и напрасно тратят свои моральные и физические силы на то, что изменить невозможно.

Говорят, что в большинстве случаев наши страхи неоправданны: 85 процентов того, о чем мы беспокоимся, не случается вовсе. Проблема, правда, состоит в том, чтобы понять, что же входит в оставшиеся 15 процентов.

УПРАЖНЕНИЕ

В чем выражается ваше беспокойство о других? Вы облачаете его в слова, вроде «будь осторожен за рулем», «ешь как следует» или «вы ведь закрыли дверь, когда уходили?». Подумайте, сколько времени и сил вы тратите на беспокойство об окружающих.

УПРАЖНЕНИЕ

Как вы относитесь к тому, что другие беспокоятся о вас? Подумайте немного и постарайтесь припомнить, что вы обычно говорите, когда люди выражают беспокойство по поводу вашего здоровья или вашей жизни.

Что вы *хотели бы* сказать? Хочется ли вам, чтобы вас больше уважали, доверяли и понимали, что вы делаете все, что в ваших силах? Что вы уже достаточно взрослый человек и в состоянии принять правильное решение?

Так скажите это.

Р. S. Когда я закончила курс психологии, мне не терпелось применить полученные знания на практике, и я особенно не задумывалась, в подходящей ли ситуации я это делаю. Если мои дочери возвращались из школы с желанием поделиться своими проблемами, я превращалась в профессионального психолога и начинала поучать их. Наконец старшая дочь не вытерпела. «Неужели ты не можешь быть просто мамой?» – спросила она.

10. Ожидания

Как-то на одном из семинаров я затронула тему ожиданий и спросила слушателей, есть ли у них ожидания в отношении других людей.

Руки подняли все.

Это соответствует моему представлению о людях в целом: большинство из нас имеют ожидания и только небольшой процент людей заявляет, что ничего ни от кого не ждет.

Может быть, у вас сформировались определенные ожидания сейчас, когда вы читаете эту книгу? Вы надеетесь узнать о новых способах общения? Хотите, чтобы эта книга стала для вас источником вдохновения?

Робин. *У меня масса ожиданий! Меня часто удивляет, что кто-то не поступает или не думает так же, как я. Мои ожидания большей частью остаются невысказанными.*

Классификация ожиданий

- Ожидания в отношении себя.

Звучит знакомо?

Ты можешь это сделать!

Или:

Я ожидал от себя большего.

- Ожидания других в отношении вас.

И вы можете даже не знать о них.

Многие люди готовы горы свернуть, лишь бы соответствовать ожиданиям других (при этом ожидания могут существовать только в их воображении), но эти усилия напрасны, поскольку результаты титанического труда зачастую ничего не стоят.

- Ожидания в отношении других

Вы можете не облекать эти ожидания в словесную форму, но все равно ждете, что они оправдаются. Как будто другие способны читать ваши мысли.

Звучит знакомо?

Знаешь, я ожидал от тебя большего.

Или:

Мне что, обо всем просить нужно? Сами не в состоянии думать?

УПРАЖНЕНИЕ

Начнем прямо сейчас, чтобы вы поняли, чего вы ждете от других. Подумайте немного. От кого и в каких ситуациях вы чего-то ждали? Говорили ли вы человеку о ваших ожиданиях?

Если вы принадлежите к большинству, у вас сформировались ожидания в отношении других, но вы их не высказывали.

Офелия. *Моя лучшая подруга и я приехали в город, где прошло наше детство, чтобы отметить нашу многолетнюю дружбу. Мы забронировали номер в отеле, выпили по бокалу шампанского и отправились в ресторан, где собирались встретиться со старыми друзьями и прекрасно провести время. Но все оказалось совсем не так, как я ожидала. Ее приятель звонил без конца, а потом приехал из другого города, чтобы отвезти нас домой. Я была так разочарована!*

Что такое ожидания?

Предвкушение. Блестящие глаза. Надежда. Должно произойти что-то, чего вы очень ждете.

Оксфордский словарь английского языка определяет ожидание как состояние предвкушения чего-либо. Это что-то может превзойти ваши ожидания, ожидания могут оправдаться, то есть все может произойти в точности так, как вы себе представляли, или не оправдаться.

Я определяю ожидания как стремление. Стремление к чему-то важному для вас в данное конкретное время и в данном месте.

Обычные ситуации ожиданий

Дни рождения и другие подобные ситуации

Может быть, вы хотите отпраздновать свой день рождения каким-то особым образом. Ожидаете ли вы поздравлений от членов семьи с самого утра или вы ждете, что вам подадут завтрак в постель, а на работе преподнесут торт? Вы ждете, что ваш супруг или супруга вспомнит о четырнадцатой годовщине совместной жизни, взрослые дети не забудут поздравить вас с именинами, а начальник решит отметить десятилетний юбилей вашего пребывания в организации?

Боссе. Моя мать в свой день рождения всегда ждет поздравлений с самого утра. Однажды мы забыли поздравить ее утром и сделали это ближе к вечеру, к этому времени она была просто в ярости. Теперь в день ее рождения мы заводим будильник.

Рождество, день летнего солнцестояния, Пасха, Новый год и другие праздники

О боже, оказывается, достаточно просто написать об этом, чтобы ощутить усталость. Вы только представьте себе, какой шквал ожиданий формируется у людей в предвкушении Рождества. Задолго до праздника дети начинают представлять себе, какие подарки будут ждать их под елкой, и волноваться о том, не обойдет ли Санта их дом своим вниманием. Не забудьте многочисленных родственников, почитающих старые традиции, которые сейчас уже мало кому интересны. Зятья из года в год приносят рождественские сосиски и винегрет, а потом выходят на улицу, чтобы в домашних тапочках пройтись по свежесвыпавшему снегу. В это время невестки и золовки лепят рождественские фрикадельки, стараясь сделать их одного размера, украшают дом многочисленными санта-клаусами и подсвечниками, а потом наполняют тарелку за тарелкой, страшась даже подумать о том, во сколько обошлось в этом году празднование Рождества и что может выкинуть подвыпивший дядюшка.

Отпуск

Мы не только считаем дни до долгожданного отпуска, решив провести его там, где мы еще не были, но и опустошаем кошелек, выкладывая за поездку кругленькую сумму, которую копили весь год. Нужно ли говорить, что в отношении отпуска у нас формируются определенные ожидания? Небо должно быть таким же голубым, как на фото из брошюры, песок белым, волны нужной высоты, номер в отеле просторным, а вид из номера на море должен быть видом на море, чтобы не пришлось совершать акробатические трюки и рисковать жизнью, перегибаясь через балконные перила. Но важнее всего то, что каждый, кто едет вместе с вами, должен быть счастлив и бодр. Если кто-то куксится, заболевает, натирает ногу или страдает от солнечных ожогов, горе ему!

Выходные

Всю долгую и тяжелую рабочую неделю мы с нетерпением ждем выходных, рассчитывая наполнить эти два дня массой событий: куда-то съездить, сходить в гости, в музей или кафе, а может быть, просто поваляться на диване с книжкой. Но если у ваших близких свои ожидания в отношении выходных и вы не озвучили свои планы друг другу, вас может ожидать разочарование.

Бьёрн. *Моя жена много работает и иногда приносит работу домой на выходные. Мне всегда хочется провести это время вместе с ней, и я по-настоящему расстраиваюсь, когда все идет не так, как мне хотелось бы. Жена говорит, что я должен пересмотреть свое отношение к выходным, сломать стереотипы и что мы должны прийти к соглашению по поводу того, чем будем заниматься в выходные. Может быть, она права.*

Ужины, вечеринки и другие светские мероприятия

Мы приглашаем друзей на ужин и ждем, что они с радостью примут наше приглашение, придут вовремя, принесут милые сувениры, съедят все, что мы приготовили, и похвалят нашу стряпню, что они будут пить, но не опьянеют. На следующий день они позвонят и поблагодарят за чудесный вечер и пригласят к себе. Если нас приглашают на ужин или вечеринку, мы ожидаем, что все будет устроено как нужно, ужин будет готов вовремя и будет вкусным, а хозяйева будут прилагать все усилия, чтобы вечер удался, как это делаем мы, когда устраиваем ужин у себя дома.

Мой собственный опыт

Мне вспоминается один прием, на котором мне довелось присутствовать много лет назад. Меня в числе многих других пригласили на ужин в замок. Мы приехали туда в повседневной одежде, нас одного за другим проводили в комнаты для гостей, оклеенные изысканными обоями в цветочек, и попросили переодеться в вечерние платья и костюмы. Потом мы должны были спуститься в холл, чтобы выпить по бокалу шампанского. Невероятно элегантные, мы, один за другим, сошли по мраморной лестнице и взяли по бокалу игристого вина, чокнулись, обменялись благопристойными фразами и прошествовали в столовую, где был накрыт ужин. На столе сверкали позолоченные столовые приборы и искрились хрустальные бокалы. Нам подали дичь под изысканными соусами, старые вина и парфе. За ужином гости вели светскую беседу. Затем в библиотеке подали коньяк. Когда вечер подошел к концу, мы разошлись по своим комнатам.

Некоторые уехали рано утром, еще до того, как я проснулась. Открыв глаза, я потянулась и улыбнулась в предвкушении завтрака, который обещал быть не менее изысканным, чем ужин. Я уже представляла себе свежавыжатые соки, вкусный мармелад, теплые булочки и ароматный кофе. Приняв душ и одевшись, я чинно спустилась в холл.

Представьте, каково было мое изумление, когда хозяйка, выглянув из кухни, всучила мне пылесос и сказала: «Вы можете начать с холла, а затем перейти в столовую и библиотеку. Потом вам нужно будет снять белье со своей постели, если вы этого еще не сделали. Кофе на кухне».

Вот и говори после этого о разных ожиданиях! Я ждала превосходный завтрак и считала само собой разумеющимся, что в этом доме меня будут воспринимать как гостя. У хозяйки были на меня другие виды – она рассчитывала, что я помогу ей с уборкой. Прием закончился, и дом нужно было привести в порядок. Я была так ошарашена, что молча взяла пылесос и принялась за работу.

Это был первый и последний раз в моей жизни, когда я пропылесосила целый замок.

Урсула. *Дважды в год я обычно приглашаю друзей на вечеринку, но многие из них уже обзавелись семьями и все время заняты. Учитывая, что я уже довольно давно занимаюсь организацией этих мероприятий, мне хотелось бы, чтобы кто-то другой хотя бы раз взял на себя инициативу, а то получается, что все сидят и ждут, пока я это сделаю. Надеюсь, что кто-нибудь все же решится. Посмотрим, что получится.*

Кино, концерт, фестиваль или ресторан

Мы ждем, что артисты покажут все, на что они способны, что фильм окажется интересным, в ресторане нам подадут вкусные блюда и будут обходиться с нами должным образом.

Вполне естественно, что мы глубоко расстраиваемся, если ожидаемое с нетерпением мероприятие, билеты на которое мы купили заранее, не соответствует нашим ожиданиям.

Другие реакции людей в различных ситуациях

Когда мы дарим кому-то подарок, мы ждем, что человек будет счастлив, поражен и благодарен. Сообщая окружающим о свадьбе или беременности, мы ожидаем пожеланий счастья. Если люди реагируют не так, как нам хотелось бы, мы расстраиваемся.

Мой собственный опыт

Хорошо помню свой первый разговор с издателем (Форум), после которого я позвонила бабушке. Наш разговор звучал так:

Я (задышающаяся от счастья, возбужденная). *Бабушка! Ты не поверишь, что я тебе расскажу! Одно из крупнейших издательств Швеции предложило мне написать книгу!*

Молчание.

Снова **я** (все еще вне себя от радости). *Конечно, я согласилась и собираюсь написать книгу, бабушка, книгу!*

Бабушка (усталым голосом). *Какой в этом смысл?*

И снова **бабушка**. *Еще одна книга...*

Ну что на это скажешь... Я, конечно, знала, что бабушка принадлежит к другому поколению и ничего не понимает в книжном деле. Большую часть жизни она провела беспокоясь о том, что единственная настоящая работа у меня была в больнице, мне было тогда 21 год. И все же, несмотря на это, я ждала, что она воскликнет: «Ты шутишь! Это же замечательно! С нетерпением буду ждать твою книгу!»

Очень мило, но наивно с моей стороны.

Я расстроилась. Бабушка и сейчас продолжает беспокоиться: «Как моя внучка напишет целую книгу, это же так сложно!»

Интерес к нам наших друзей, родственников и других людей

Хотелось ли вам когда-нибудь, чтобы окружающие вас люди принимали участие в вашей жизни? Чтобы они интересовались тем, что у вас происходит, предлагали помощь? К сожалению, наши ожидания в отношении других людей часто переходят в разочарование. И все потому, что мы не объясняем другим людям, чего хотим от них. Более того, иногда на вопрос о том, не нужна ли нам помощь или компания, мы отвечаем: «Нет, спасибо, все в порядке, я справлюсь», сводя тем самым на нет любое проявление интереса к нашей жизни. Довольно глупо, не правда ли?

Морган. *Моя жена недавно родила второго ребенка и сейчас находится в декретном отпуске. Поэтому, я думаю, у нее есть время, чтобы сделать что-то по дому. У меня много невысказанных ожиданий на этот счет: расчистить дорожку от снега, поменять лампочку*

и тому подобное. Это не займет много времени. Разница между нами в том, что я – человек дела, а она нет. Иногда мне бывает трудно с этим смириться.

Сотрудники, коллеги и менеджеры

Разумеется, у нас есть ожидания в отношении работы. Сотрудники ждут чего-то от начальника и наоборот. Коллеги питают определенные надежды в отношении друг друга.

Туве. *К моему глубокому сожалению, я потеряла одну из своих самых любимых коллег. Она много работала, но неизменно была бодрой и веселой, делала чуть больше того, что полагалось, быстро принимала решения и все такое. Но ее переманила к себе другая компания, а мне пришлось искать нового помощника. Новая сотрудница приступила к работе, делала все, о чем ее просили, выполняла свою работу хорошо, но не более того. И однажды я вдруг поняла, что мой уровень ожиданий в отношении этой бедной девушки был явно завышен. Понимаете, я надеялась, что она будет в точности такой, как ее предшественница, будет делать чуть больше положенного. Но я никогда не говорила ей об этом и с каждым днем разочаровывалась все больше, понимая, что ей никогда не достичь поставленной мной планки.*

Поговорив со мной, Туве отправилась домой и записала все, что, по ее мнению, должна была делать новая помощница. В конце концов, если начальник ждет, что его подчиненный будет выполнять определенный объем работы, подчиненный должен знать, что включает в себя этот объем. Туве вернулась со списком из 28 пунктов, включавшим по большей части личные качества. Затем она пригласила свою помощницу на ланч и откровенно с ней поговорила. Рассказала об ожиданиях, которые возлагала на новую сотрудницу, призналась, что была в этом не права, и описала объем работы, которую должна была бы выполнять помощница. В результате новая сотрудница получила возможность работать так, как того хотела Туве, а ожидания Туве наконец оправдались.

Томас. *Я все время чего-то ждал от людей вокруг меня, от коллег. Часто думал, что я лучше всех знаю, что нужно делать, и если бы они поступали так же, как я (при этом люди ничего не знали о моих ожиданиях), я был бы совершенно счастлив. Очевидно, что такой подход нельзя назвать удачным. Сейчас я поступаю иначе: в общих чертах знакомя человека со своими планами, а потом предоставляю ему относительную свободу действий и по мере необходимости оказываю поддержку. И все же меня часто посещает мысль: «Если хочешь, чтобы работа была сделана хорошо, сделай ее сам»...*

Преподаватели, наставники, студенты

Преподаватели, наставники и другие работники системы образования должны обладать соответствующими знаниями и педагогическими навыками, чтобы уметь обучать других. От студентов ждут, что они будут воспринимать учебу серьезно, выполнять задания и прилагать определенные усилия. Если студент на первом экзамене получает отличную оценку, предполагается, что и в дальнейшем он будет демонстрировать такой же уровень качества.

Люди, услуги которых мы покупаем: строители, парикмахеры, портные, работники химчистки

Мы платим строителю и ждем, что стена будет закончена в течение недели, как и было обещано. Мы несем свой лучший костюм в химчистку, предполагая, что работники заведения знают, что нужно делать и как не испортить костюм. Мы идем к парикмахеру, надеясь выйти из салона с прекрасной прической.

Мой собственный опыт

Как-то раз я наняла бригаду строителей для ремонта ванной комнаты в том доме, где мы тогда жили. Этих строителей порекомендовал мне друг. Ребята принялись за дело, и через две недели ванная сверкала свежеложенной плиткой, они повесили новые шкафчики, установили новую раковину и так далее.

Когда работа подошла к концу, один из строителей сказал, что хочет пойти в магазин и купить новую лампочку для потолочного светильника. Он спросил, какую лампочку я предпочитаю. В то время мне казалось, что можно позволить другим решать такого рода проблемы за меня. Поэтому я ответила, что он может выбрать любую лампочку, главное, чтобы она не была флюоресцентной. Строитель рассмеялся и сказал, что никогда не купил бы такую. Мы поняли друг друга.

По крайней мере, я так думала.

До того момента, когда вечером вернулась домой, вошла в ванную комнату и увидела на потолке флюоресцентную лампочку. Этого я не ожидала.

Нужно ли говорить, что я тут же поменяла ее.

В начале этой главы я писала, что ожидания бывают разными и практически всегда не приносят удовлетворения. Поговорим о них по отдельности.

Ожидания от себя

Вы полагаете, что справитесь с чем-либо или достигнете определенного результата.

УПРАЖНЕНИЕ

Чего вы ждете от себя?

Запишите свои мысли по этому поводу в блокнот.

Что случится, если вы не оправдаете собственных ожиданий? Вы рассердитесь, огорчитесь, впадете в уныние? Вы будете меньше любить себя, а ваша самооценка и уверенность в себе пострадают? Или вы отнесетесь к этому спокойно?

Фредрик. *Я многого от себя жду, и меня это терзает. Я знаю, на что способен, и не хочу выглядеть хуже в своих собственных глазах.*

Сюзанна. *Когда у меня что-то не получается на работе, я начинаю злиться на себя. На эту злость у меня уходят все силы, и в этот момент я не способна ни на что другое.*

Ожидания других в отношении вас

У Каролины есть муж и дети, и она живет в одном городе со своими родителями и старшей сестрой. Она постоянно ощущает давление со стороны родственников.

Я живу в постоянном напряжении, стараясь соответствовать их ожиданиям, хотя никогда не говорила с родными об этом.

С родственниками мужа Каролина, напротив, чувствует себя очень комфортно.

Каролина набралась смелости и поговорила со своей семьей, попросила родных помочь ей снять напряжение и не изводить себя понапрасну, стараясь делать то, о чем никто ее не просил. В этом и состоит основная моя мысль: разговор о сложившейся ситуации – лучший способ справиться с напряжением, избавиться от иллюзорных ожиданий, отравляющих жизнь, и рассказать близким людям о реальных проблемах, в решении которых требуется их помощь.

Йоханна. *Я делаю все, чтобы соответствовать ожиданиям своих коллег, хотя прекрасно понимаю, что должна быть самой собой. Я хороша такая, какая есть, но почему мне так трудно понять это?*

Катарина. *Я – менеджер, занимаю руководящий пост, и вполне естественно, что люди чего-то ждут от меня. И это правильно.*

Если вы хотите узнать, чего ждут от вас другие люди

• Задавайте вопросы. *Чего вы ждете от меня во время этой встречи? Чего вы ждете от меня, как от вашей невестки? Чего вы ждете от наших отношений? Чего ты ждешь от меня, как от спутника жизни?*

• Подумайте о том, чего хотите ВЫ. Что для вас приемлемо? Решите сами, что, с вашей точки зрения, реально, а что нет.

• Скажите другим, чего они могут ждать от вас. Искренне и честно расскажите, что вы можете и какие ожидания они вправе питать в отношении вас. Скажите это своему начальнику, свекрови или лучшему другу. *Вот что я могу сделать сейчас.* Скажите это, и в ваших отношениях не будет места разочарованию.

Чего вы ждете от окружающих

Ожидания подобного рода, как правило, вызывают больше проблем, чем все прочие. Под «проблемами» я имею в виду наши эмоциональные переживания – печаль, гнев, разочарование. Наши ожидания в отношении окружающих людей могут опустошать с эмоциональной точки зрения, поскольку связаны с неудовлетворенными желаниями и потребностями.

Тео. *Все, чего я жду, – это уважение.*

Мелинда. *Я стараюсь не формировать завышенные ожидания в отношении окружающих, чтобы не разочаровываться впоследствии.*

Кажется, Мелинде уже приходилось разочаровываться в людях, может быть, не один раз. Поэтому она и выбрала стратегию, которая должна защитить ее от эмоциональных проблем.

Сесилия. *Я была бы абсолютно счастлива, если бы муж был чуточку романтичнее – приклеивал на зеркало в ванной записочки или время от времени заказывал для нас столик в ресторане. Сейчас я все это делаю сама, мне кажется, нужно делать для других то, что хотела бы получить сама, но пользы от этой тактики немного. Когда муж совершает какой-нибудь, пусть даже незначительный романтический поступок, я буквально плачу от счастья и раз сто говорю ему об этом. Наверное, это чересчур, но я хочу, чтобы он понял, как мало мне нужно для счастья.*

Элеонор. *Мне хотелось бы верить, что я ничего не жду от других, и часто говорю себе это, но это, конечно, неправда. В действительности я много чего жду, и, когда я отрицаю это, получается обратная реакция.*

Элеонор притворяется. Она притворяется, что ей от других ничего не нужно, она заявляет, что *ничего ни от кого* не ждет... словно намекая окружающим, что у них есть замечательная возможность удивить ее. Однако никто этой возможностью не пользуется, ведь если Элеонор говорит, что ничего не ждет, никто ей ничего и не предлагает.

Каждый раз ее ждет разочарование.

Элеонор думает, будто нашла способ реализовать свои мечты и надежды, но этот способ не работает, поскольку никто не понимает ее скрытых намерений. Элеонор сама ухудшает положение, не понимая этого.

Тессан (15 лет). *Каждый раз я жду, что мои родители похвалят меня, назовут хорошей девочкой и оценят мои отличные отметки в школе, но этого не происходит. Иногда я злюсь на себя, потому что продолжаю надеяться и расстраиваюсь, когда родители ничего не говорят. Чего им стоит хотя бы раз похвалить меня? Я была бы так счастлива!*

К сожалению, подобные ситуации – не редкость. Каждый раз, когда я вспоминаю Тессан, которой так не хватает родительского тепла, я расстраиваюсь. Многие дети не получают похвалы за свои хорошие поступки, родители замечают их, только когда они делают что-то плохое. В большинстве случаев причина этого – в прошлом родителей, которые сами в детстве недополучили тепла от своих близких. Стремление Тессан получить одобрение от родителей эмоционально истощает ее. Она приносит домой одну отличную отметку за другой только для того, чтобы родители заметили и похвалили ее.

Петронелла. *Я бы никогда не смогла сказать мужу, что чего-то жду от него – будь то букет цветов или ужин. Мне кажется, это все равно что сделать заказ, высказанное пожелание убивает всякую романтику. Мне так хочется, чтобы муж хотя бы иногда подумал: «Интересно, что Петронелла хотела бы сегодня на ужин» вместо «А что у нас в холодильнике?».*

Ожидания начальника

Линда – менеджер среднего звена в крупной шведской компании. Она работает с 9 до 17, забирает детей, готовит ужин, вместе с мужем убирает дом, укладывает детей спать и идет к компьютеру.

И сидит за ним по меньшей мере до полуночи.

Каждый будний день.

Она отсылает отчеты, отвечает на письма, составляет планы проектов и переговоров. Она планирует, пишет и думает три-четыре часа каждую ночь. После восьмичасового рабочего дня, в течение которого она не всегда успевает пообедать и вынуждена наскоро съесть сэндвич прямо на рабочем месте.

Ее начальник такой же. Он отвечает на письма Линды в 23:58 и ждет, что она будет делать то же самое. Покидая офис по завершении рабочего дня, он может сказать своим сотрудникам: «Поговорим об этом сегодня ночью» – и ждет, что они будут готовы к этому разговору.

Это тянулось годами, и, наконец, Линда начала уставать от постоянного напряжения. Дети жаловались, что из-за своей занятости она не уделяет им внимания, а мужу после ужина не оставалось ничего другого, как улечься на диван перед телевизором. Часто он ложился спать, не дождавшись Линду, а иногда засыпал прямо на диване. Это мало напоминало семейную жизнь, Линда с мужем просто сосуществовали друг с другом. Они уже давно не говорили по душам, а только лишь о том, чья очередь идти в магазин, осталось ли в холодильнике молоко, и о бесконечной работе Линды. Муж перестал ждать Линду, а она перестала притворяться, что вот-вот закончит работу.

И в один прекрасный день Линда поняла, что с нее хватит.

Потратив один вечер на размышления и немного поплавав, она пришла к выводу, что должна ограничить ожидания своего начальника. Он бесцеремонно вторгся в ее личную

жизнь, совершенно уничтожив границы между работой и досугом. Брак Линды трещал по швам, она была эмоционально опустошена, и каждое письмо, падающее в ее электронный почтовый ящик, вгоняло ее в депрессию.

Способность постичь суть происходящего бесценна для личностного роста.

На следующее утро Линда вошла в кабинет начальника, опустила на стул, глубоко вздохнула и честно сказала все, что думает по поводу сложившейся ситуации. Она сказала, что уже не видит разницы между офисом и домом, что с этой бесконечной работой у нее нет времени на себя и на семью, что она устала находиться в постоянном напряжении и сейчас видит только два выхода: перестроить свою работу в компании таким образом, чтобы работа эта не мешала личной жизни, или уволиться и искать новое место.

Начальник внимательно выслушал Линду и принял к сведению все, что она сказала. Он готов был на все, лишь бы Линда осталась в компании, потому что высоко ценил ее как специалиста. Ее обязанности были пересмотрены, какую-то часть работы Линда передала подчиненным.

Этот процесс занял несколько месяцев.

Теперь от Линды не ждут, что она будет отвечать на письма после завершения рабочего дня. Делегировав некоторые обязанности подчиненным, она освободила себе время для более серьезной работы.

Кроме того, у Линды освободились вечера. Теперь она может читать детям книжки, проводить больше времени с мужем, говорить с ним о чем-то более интересном, чем работа, смотреть вместе кино или ходить в тренажерный зал.

Нужно ли говорить, что сейчас она счастлива?

Некоторые советы, как выразить свои ожидания

- Попросите немного внимания.

Вы хотите сказать что-то важное и хотите, чтобы другой человек выслушал вас.

- Выразите свои ожидания словами.

В пятницу у меня день рождения, и я хотел бы сдвинуть немного утренний перерыв на кофе. Я принесу торт, и мы могли бы отметить мой день рождения. Было бы замечательно, если бы вы все смогли собраться.

Или:

Вечером я вернусь с работы поздно и уставшей, но приготовлю вкусный ужин. Раз ты сегодня утром уходишь позже, я бы хотела попросить тебя убрать все со стола после завтрака, помыть посуду и вынуть ее из посудомоечной машины, чтобы вечером мне было легче с ужином, хорошо?

Или:

Когда мы что-то планируем сделать вместе, я хочу, чтобы интересно было обоим. Но я заметила, что всегда все устраиваю: я звоню, покупаю билеты, приглашаю гостей. Я бы хотела, чтобы и тебе тоже было интересно, чтобы ты тоже проявлял инициативу. Что ты думаешь по этому поводу?

- Будьте готовы к реакции.

Ваши ожидания – это не требование и не угроза, а пожелание. Оно может быть воспринято по-разному. Смотрите, как люди реагируют на ваши слова, и внимательно слушайте все, что они скажут в ответ.

- Продолжайте диалог.

Хорошо, когда все довольны, поэтому продолжайте говорить и продолжайте строить отношения, показывая собеседнику, что вы думаете о сложившейся ситуации и что вам подсказывает ваш опыт.

Приведу еще один пример. Потому что хотела бы, чтобы все сказанное мной принесло вам пользу.

Мия замужем, у них с мужем трехлетняя дочь. Мия работает в офисе, а Мартин – шеф-повар. Мия работает с 9 до 17, с понедельника по пятницу, а Мартин уходит из дому ранним утром и приходит ближе к вечеру, чтобы немного вздремнуть перед тем, как Мия вернется домой с дочкой.

Каждый день Мия надеется, что дома ее ждет ужин. В конце концов, Мартин – повар, что ему стоит приготовить еду?

Мия никогда не говорила мужу, но постоянно об этом думала. Возвращаясь домой, она видела мужа, который спал перед телевизором вместо того, чтобы готовить ужин на кухне. С каждым днем ее раздражение нарастало, но Мия по-прежнему ничего не говорила Мартину, считая, что он сам должен догадаться, все понять. В конце концов она так тяжело вздыхает! И нужно быть совсем глухим, чтобы не слышать, с каким грохотом она бросает на плиту сковородку или захлопывает дверцу холодильника. Что еще она должна сделать, чтобы до него дошло?

Гораздо больше.

Мия даже не попыталась поговорить с мужем. Она молчала и сердилась – взрывоопасная смесь!

Она могла бы сказать так:

Опять лежишь на диване? Даже не подумал о том, чтобы приготовить ужин? (А он бы ответил, что целый день готовил в ресторане.) Ты можешь сделать хоть что-то полезное?

Но чтобы донести до Мартина свои мысли, ей лучше было бы сказать так:

Мартин, я возвращаюсь домой поздно, и мы все хотим есть. Ты дома уже несколько часов. Я не могу готовить ужин каждый день, потому что очень устаю на работе, но дочка, приходя домой, хочет есть. Мы должны вместе как-то решить эту проблему. Может быть, будем готовить по очереди? Выбери дни, когда ты сможешь готовить ужин к нашему возвращению. Что, если ты возьмешь себе три дня, а мне оставишь два?

Только в этом случае Мия и Мартин могут вступить в диалог и уладить возникшую проблему – при этом оба получают то, что хотят: Мия – готовность мужа помочь ей и ужин, а Мартин – возможность отдохнуть и сделать что-то для семьи.

Бёрье. *По-моему, странно было бы ничего не ждать, ведь ожидание – это так здорово! Думать о том, как может сложиться ситуация, что сделает тот или иной человек. Я каждый день представляю себе, что может случиться, это довольно забавно.*

P. S. Ожидания – да, это может быть интересно. Когда я иду на концерт или на вечеринку, уезжаю в отпуск, ожидания – это неотъемлемая часть удовольствия.

11. Учимся говорить «нет» (и «да»)

«Нет» – крошечное слово, одно из самых коротких в языке, и все же как трудно иногда бывает произнести его, потому что последствия могут быть самыми неприятными, и в том числе оттого, что мы стараемся избегать этого слова.

«Нет» – это не просто слово. Говоря «нет», мы отвергаем предложенное, убиваем надежду. «Нет» – это отказ от того, над чем другие долго трудились и во что хотели бы вовлечь вас. «Нет» – негативный сигнал, знак остановки, конца. Считается, что люди, говорящие «нет», – зануды, не испытывающие никаких желаний и не стремящиеся никому помочь, а кому захочется прослыть таким человеком?

И все же «нет» – одно из самых важных слов в языке. Подумайте о храбрых людях, которые говорили «нет» в сложных ситуациях, отвечая отказом на самые заманчивые предложения.

Почему так трудно сказать «нет»?

Есть много причин, по которым трудно сказать «нет». Я приведу некоторые из них, а вы можете дополнить этот список. Запишите пришедшие вам в голову мысли в блокнот.

Мы хотим быть покладистыми

Большинству из нас нравится делать людей счастливыми, угадывать и выполнять их желания. Многим из нас никогда не приходила в голову мысль включить себя в список людей, которым мы хотели бы угодить, напротив, мы готовы горы сдвинуть, пытаясь доставить удовольствие другим.

Элин (9 лет). Даже если мне не нравится то, что предлагает подруга, ужасно трудно сказать ей «нет». Я не хочу, чтобы она расстроилась или пошла играть с кем-то другим. Поэтому обычно я говорю «да», даже если мне этого совсем не хочется.

Мы не хотим расстраивать, разочаровывать, сердить других

Просто прекрасно, когда мы делаем кого-то счастливым, и нам совсем не хочется упрекать себя в том, что по нашей вине кто-то расстроился. Слово «нет» может опечалить человека, и мы стараемся всеми силами избегать этого. Кроме того, нас страшит предсказуемая реакция на наш отказ. Иногда реакции мы боимся даже больше, чем возможных последствий отказа.

Мики. Моя подруга буквально сходит с ума, когда я отказываюсь делать то, что она хочет. Я знаю, что, если скажу «нет», она придет в ярость, будет кричать часами, обвиняя меня в занудстве и эгоизме. Поэтому ради сохранения мира и спокойствия я говорю «да», даже если мне не нравится то, что она предлагает.

Энн. Моя подруга одевается своеобразно, в своем собственном стиле, и предпочитает покупать одежду на распродажах. Как-то я похвалила ее наряд, и она пригласила меня пойти с ней на распродажу, чтобы и я тоже могла купить себе что-нибудь похожее. Но мне и в страшном сне не могло такое присниться! Ни за что не надела бы такую блузку, как у нее! Но я не могла ей этого сказать и не могла ответить «нет», потому что это ее расстроило бы. Поэтому я отправилась с ней и вернулась домой с каким-то шифоновым кошмаром, который тут же убрала на самую дальнюю полку шкафа.

Мы чувствуем себя ответственными за чувства других людей

Вы не можете нести ответственность за чувства другого человека. Если вы искренни со мной, отвечаете мне «нет» и ваш отказ меня расстраивает, это мои чувства и только я должна нести за них ответственность.

Я, как и вы, часто слышу: «Я должен идти, иначе она расстроится» или «Мы не можем сказать *нет*, это их огорчит». Произнося эти слова, мы вступаем на чужую территорию и берем на себя ответственность за чувства других людей.

В этом нет ничего странного, нас этому научили.

Но мы можем переучиться!

Пока мы будем чувствовать ответственность только за свои чувства и будем относиться к себе и к другим с любовью и уважением, мы будем счастливы и будут счастливы другие.

• Нас приучили говорить «да».

Те из нас, кто слышал, как родители говорят «да» и буквально выворачиваются наизнанку, стараясь удовлетворить желания других, выросли с сознанием, что это хорошо и правильно.

Однако это не означает, что и мы должны вести себя подобным образом.

Каждому поколению свойствен свой образ мыслей, и вы не должны принимать в качестве руководства к действию все то, что узнали в семье. Вы можете поступать по-другому!

Мой собственный опыт

Во время телефонного разговора со своей мамой я обратила внимание на усталость в ее голосе. Она только что вернулась из длительной поездки и пригласила к себе гостей с ночевкой. Она вынуждена была готовить еду, показывать им город и вообще суетиться вокруг них.

Я. Почему ты не закажешь еду на дом? Зачем столько сил тратить на готовку? А если вы хотя бы раз поедите в кафе, тебе не нужно будет мыть посуду.

Мама. Нет, я так не могу.

Я. Почему?

Мама. Потому что так не делается.

Конечно делается.

Не сомневаюсь, ее гостям приятнее было бы видеть рядом с собой хорошо отдохнувшую и счастливую женщину, а не загнанную лошадь. Теперь я знаю, что, если у моей мамы гости, она обслуживает их сутки напролет и они, разумеется, счастливы.

Примечательно, что я веду себя по-другому, поколению моих родителей такое поведение показалось бы неприемлемым. Вот почему я беру на себя ответственность за то, как поступаю в той или иной ситуации. Мы можем взять от родителей или более старшего поколения то, что нам по душе, но нас никто не заставляет забирать в нагрузку устаревшие традиции.

У нас не было практики, и мы не знаем, как это делается

Звучит странно, но если вы подумаете, то поймете, что в этих словах есть смысл. Если вы долгое время играли в шашки, то наверняка играете неплохо, а если у вас не было практики, вы будете часто проигрывать.

Это справедливо в отношении всего, что мы делаем или пытаемся делать.

Это относится к поведению, общению и ситуациям, в которые мы попадаем.

Мы не спрашиваем себя

Мы наловчились угождать другим и выяснять, чего они хотят, но нам не приходит в голову спросить, чего хотим мы сами.

Многие говорят «да», даже на крошечную долю секунды не задумавшись, чего хотят они сами. Если это хорошо для других, рассуждают они, это хорошо и для меня.

С сегодняшнего дня вы можете вести себя по-другому.

УПРАЖНЕНИЕ

Вспомните ситуации, в которых вас просили что-то сделать и вы соглашались, не спросив себя, удобно ли вам это, есть ли у вас время, желание и силы.

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.