

Татьяна Берман



**Я ВАС СЛУШАЮ!**

**или**

**КАК ПОДРУЖИТЬ  
ФОМУ С ЕРЁМОЙ**



Татьяна Берман

**Я Вас слушаю! Или как  
подружить Фому с Ерёмой**

«Издательские решения»

**Берман Т.**

Я Вас слушаю! Или как подружить Фому с Ерёмой / Т. Берман —  
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-933675-0

Мы каждый день общаемся друг с другом, стараемся донести информацию до окружающих, при этом регулярно остаемся неверно понятыми. Как правильно трактовать то, что нам говорят, и быть верно услышанными? Страницы этой книги укажут еще один путь к пониманию в отношениях с близкими и не очень. Вы поймете, как распознать скрытые мотивы и как выстраивать гармоничное общение. Бонусом вы узнаете занимательные жизненные истории и сможете учиться на чужих ошибках, ведь это лучше, чем на своих, правда?

ISBN 978-5-44-933675-0

© Берман Т.  
© Издательские решения

# Содержание

Введение	6
Благодарности	8
Глава 1. Как мы слушаем: краткая вводная в физиологию	10
Глава 2. О чем говорят мужчины и женщины	14
Конец ознакомительного фрагмента.	25

# **Я Вас слушаю! Или как подружить Фому с Ерёмой**

**Татьяна Берман**

*Дизайнер обложки Вера Филатова*

© Татьяна Берман, 2018

© Вера Филатова, дизайн обложки, 2018

ISBN 978-5-4493-3675-0

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## Введение

Любая книга начинается с вдохновения, и в случае данной книги его источником послужила ссора двух моих друзей.

Где-то за два месяца до ссоры мы решили двигаться вместе по пути личностного развития, «сообразили на троих» группу в известном приложении по обмену сообщениями. Два месяца весьма успешно мы делились опытом, советами и оказывали посильную поддержку друг другу.

Промозглым сентябрьским вечером мой бывший коллега и друг Лёлик, которого я знаю и уважаю со времен царя Гороха<sup>1</sup>, удивительный человек-оркестр, работая полный день руководителем ИТ в банке, занимался активным развитием своего блога про офисные проблемы. Написав очередной пост, он посетовал, что на публикацию не получил ожидаемого им отклика от общественности. Лёлик расстроился и ждал поддержки и участия, о чем весьма тактично сообщил. Пока я думала, что бы такое ему сообщить полезное и ободряющее, к разговору подключился Болик – мастер НЛП, тренер, ведущий игр и еще многого разного, который, как и Лёлик, мог отыграть концерт в Венской опере в гордом одиночестве и получить стоячие овации. Рекомендация Болика другу звучала так: «Посмотри на мои последние две публикации, изучи и скажи, что ты видишь». С этого момента в дискуссии сразу началось недопонимание. Лёлик расстроился, что его заставляют играть в угадайку, не давая каких-то конкретных предложений или замечаний. Неприятно, когда тебя пытаются учить, тем самым принижая, как ребенка. Болик расстроился, так как он, в общем-то, не имел цели кого-то учить, принизить тем более. Ерунда вся эта общественность, Болик в своем блоге всю душу и сердце открыл, а реакции нет. Если даже великому мастеру так не везет, так чего тогда Лёлик обижается? Сошлись на одном поле Фома с Ерёмой, и вроде говорят про одно, но это «одно» оказывается сильно разным для этих двоих. В итоге ребята помирились, ведь по логике каждый говорил об одной и той же проблеме, просто не слушая другого.

Как говорится, со стороны виднее, и именно этот случай, хотя он не единичный, стал отправной точкой для написания этой книги.

Мы все живем в социуме, но все мы очень разные, и восприятие наше обусловлено большим количеством разных факторов. Несмотря на огромное число различных тренингов по переговорам, общению и выстраиванию отношений с себе подобными, каждый все равно мыслит иначе. И это прекрасно. Однако это не снимает с нас обязанности (я считаю, именно обязанности) договариваться и жить в относительной гармонии с окружающими. В моем понимании, в примере выше речь шла не о переговорных техниках, речь о том, что мы *слышим* из того, что произносит наш оппонент, и что мы под этим *понимаем*, и как реагируем на услышанное.

Начинать нужно с начала, поэтому в этой книге мы с тобой, мой читатель, подробно разберем, что мы слышим и как на это реагировать, на практических примерах пойдем, как понять себе подобных и быть услышанным самому.

Во многих книгах читала следующие утверждения от авторов: «Работает на 100%», «Гарантированный результат», «После прочтения этой книги у вас изменится жизнь», «Подтверждено авторитетным изданием „Прелестница“» и тому подобное. Как я уже говорила, мы все разные, и я не ставлю себе целью приготовить яичницу, которая всем понравится. Поэтому, если для кого-то данная книга окажется не сильно полезной, прошу понять и простить. Универсального рецепта на все случаи жизни не существует в природе, потому что сколько людей,

---

<sup>1</sup> Царь Горох – персонаж русских фразеологизмов шуточного характера.

столько и историй<sup>2</sup>. Мы не сможем слышать и воспринимать все с точностью таблицы умножения. Этому мы будем учиться каждый день и с каждым отдельно взятым человеком. В любой дискуссии рождается истина, а если все понятно с самого начала, мы не наберем того жизненного опыта, который так нужен каждому из нас, не сможем развиваться и строить отношения с окружающими. У кого еще учиться, как не у себе подобных. С годами перестаешь видеть мир в двух цветах и понимаешь, что все те, кто приходил в твою жизнь или остался, приносят с собой частичку, которая навсегда остается с тобой, под коротким названием – опыт.

Именно опытом, моим и близких, мне хочется поделиться, дать возможность послушать друг друга и быть услышанными, ведь глухота по отношению к окружающим может стоять отношений, доверия, достижения целей и просто внутренней гармонии.

В этой книге я представляю многих удивительных людей, с которыми мне повезло дружить, общаться, работать. Благодаря нашим совместным историям, как радостным, так и грустным, появилась каждая строка этой книги. Хоть мы и разные, мы такие же похожие и все-таки вместе. Так давайте совершенствоваться и учиться такой непростой науке, как «слышать друг друга», на чужих ошибках – и все же помирим Фому с Ерёмой. Кому же нравится быть в ссоре?

---

<sup>2</sup> Цитата/реплика Сергея Майорова – ведущего программы «История в деталях» на канале СТС.

## Благодарности

Моей семье, моим самым родным и близким папе и маме, которые за 34 года совместной жизни каждый день успешно учатся слушать друг друга – и меня заодно. Вы мой лучший пример и мотиватор в этой жизни, мое начало начал, источник жизненной мудрости и домашнего тепла. Бесконечно вас люблю и буду любить всегда.

Пока писала книгу, поняла, что многие из персонажей, которые, как вы уже поняли, совсем не вымышленные, стали главными героями этих страниц, и просто сказать им спасибо не отразит и малой доли той благодарности, которую я к ним испытываю. Я лишь поменяла их имена, все-таки наши истории немного конфиденциальны. Но так даже интереснее, правда? Позволь тебе, читатель, представить тех, кто идет со мной по жизни долгие годы, кто был рядом и позволил мне набраться опыта, которым я хочу поделиться. Кое-кто в жизни, правда, не задержался, но за каждое совместное мгновение моя благодарность не меньше, ведь каждый человек влияет на нас по-своему, и сроки тут ни при чем. Эти люди стали частью моей жизни, и, так как мы идем по жизни вместе, в эту книгу они тоже забрели со мной, поселились в каждой главе и рады будут познакомиться. Предлагаю начать представление и прошу любить и жаловать.

Маша – лучшая подруга с пятнадцатилетней выдержкой, мама, жена, идейный вдохновитель творческого беспорядка моей молодости, мой первый друг-учитель, успешно справляется с этой функцией до сих пор.

Софа – я не напишу ту цифру, которую мы знаем друг друга, памперсов тогда еще не изобрели. Женщина с огромным сердцем, невероятной добротой и пропеллером в одном месте, готовая перевернуть мир, когда не будет лень.

Нита – дама с реактивным истребителем там, где у Софы пропеллер, практикующий психолог, мама, жена, мудрейшая и редкостно необязательная женщина, готовая перевернуть мир вместо Софы, когда ей тоже не будет лень.

Лёлик – нашел двадцать пятый час в сутках, работает в банке хорошим начальником, молодой отец, диджей, начинающий тренер личностного роста, позитивный человек и творческая личность.

Болик – НЛП-мастер, тонкая натура, умеющая удивляться каждой мелочи, чувствительный и добрый человек, но с хаосом в черепной коробке и следующий велению сердца даже в жерло извергающегося вулкана.

Мистер Джексон – ни один его друг не сможет объяснить, чем он занимается, потому что занимался он уже, кажется, всем. Один из самых харизматичных мужчин в моей жизни, о котором можно писать отдельную книгу, но мемуары он обещал выпустить сам (или продать за много денег, у меня пока столько нет).

Тетя Люба – мама Ниты, профессиональная бабушка и мастер манипуляции, простая русская женщина, хотя иногда слишком простая, нянчит внуков, плетет и расплетает заговоры.

Бывший – без него пары глав книги точно не было бы. Интереснейший и разносторонний человек с невыносимым характером, врущий как дышащий. Любит готовить и вкусно кушать, играть на нервах, как на гитаре, и мурлыкать под настроение.

Алина – моя коллега и чудо-женщина. Умудряется совмещать мужа, двух детей, работу и собственную жизнь в один момент времени и выглядит в свои почти сорок лучше, чем многие в двадцать, с вечной улыбкой на лице.

Бывший Шеф – человек уникальной харизмы и абсолютного пофигизма, бесчеловечен до крайности, при этом любящий муж и отец, ленив и талантлив одновременно, врет как дышит, но с первого взгляда влюбляет в себя всех окружающих. Талант, одним словом.

Муза – не могу дать ей другого определения. Мудрость и хрупкость, доброта и сила переплетены в ДНК этой удивительной женщины, которая дарит тепло всему, к чему прикасается, способна обаять почти любого и является редким примером чести и верности себе и окружающим.

Итак, с главными действующими лицами вы познакомились. Перед тем как мы двинемся дальше, хочу сказать еще большое спасибо моим коллегам, знакомым и всем тем, кто встретился на моем пути, даже если прошел, как пелось в известной песне, «по краешку моей судьбы»<sup>3</sup>, обогатил меня и позволил мне стать тем, кто я есть. Отдельное спасибо моему нынешнему коллективу и руководству – за доброту и вдохновение, которое не покидало меня с момента нашей встречи.

И последнее, но не по значимости: спасибо тебе, мой читатель, что сейчас читаешь эти строки и потратил время на мои художественно-научные изыскания, ведь именно стремлением поделиться с тобой, а если получится – помочь, родилась эта книга. Приступим?

*Посвящается Филозоновой Мариш Яковлевне, маленькой хрупкой женщине с тяжелой судьбой, самым добрым сердцем, которое я только встречала и встречу, сильной волей и отменным слухом.*

*Я люблю тебя*

---

<sup>3</sup> «Ты» – песня К. Орбакайте.

## Глава 1. Как мы слушаем: краткая вводная в физиологию

Начинать, как говорится, нужно с начала, и я решила, что, прежде чем рассуждать о вечном, нужно поговорить о материальном, а именно как физически мы слышим.

Не переживай, дорогой читатель, мы не для медицинского факультета диссертацию пишем, потому эта глава будет максимально короткой.

Итак, слух – способность биологических организмов воспринимать звуки органами слуха, так сказала «Википедия», ей мы доверяем. Хотя и слышим мы ушами, но уши – только входное отверстие для звука.

Слышат (как, собственно, и видят, осязают и обоняют) люди мозгом. Чтобы разобрать слова в море других звуков, сопоставить их с ранее приобретенным опытом и, наконец, понять смысл, требуется слаженная работа многих нейронов коры головного мозга.

Для меня лично при написании этой главы было важно не столько понять, как устроен сам слух, а разобраться, как мы идентифицируем получаемую информацию и распознаем, что же нам только что сказали, насколько честно и искренне, не кроется ли в недрах что-то такое, что нам лучше бы услышать и обработать либо трактовать по-другому. Для меня самым наглядным объяснением стало описание из книги Джо Диспензы<sup>4</sup> «Сила подсознания». Не люблю портить хороший оригинальный текст, поэтому прямо приведу из нее выдержки.

*Для усвоения информации и ее накопления наш мозг использует три специальные секции:*

*– неокортекс, или мыслящий мозг;*

*– лимбический мозг, который отвечает за создание, поддержание и регуляцию химического фона организма;*

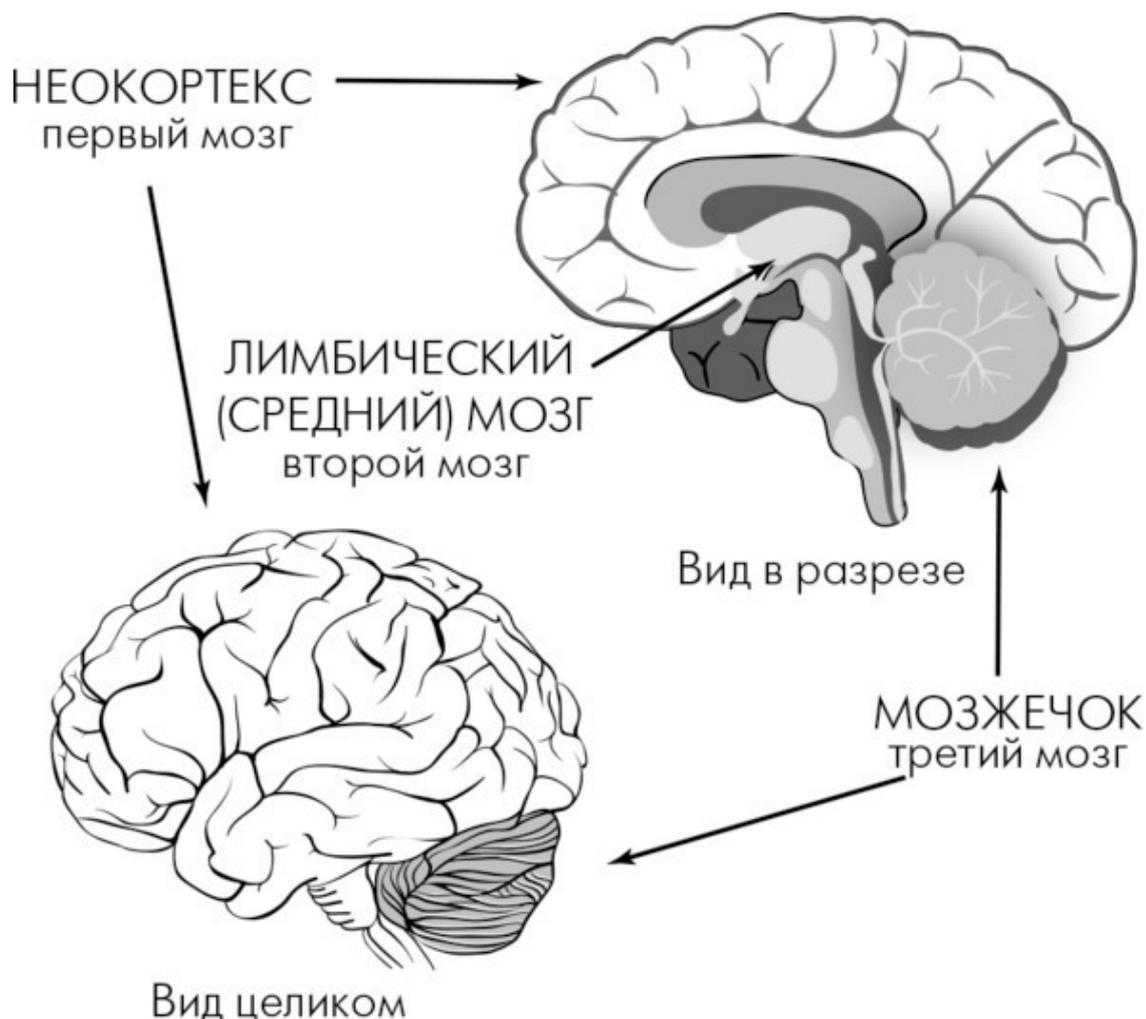
*– мозжечок, который отвечает за все подсознательные процессы.*

*Неокортекс – внешняя часть головного мозга. Он позволяет нам узнавать что-то новое, запоминать, рассуждать, анализировать, планировать и общаться с людьми. Если кратко – неокортекс отвечает за обработку входящей информации и ощущений. После получения информации мы присваиваем конкретное значение полученным знаниям, тем самым формируя новые эмоциональные ассоциации, которые сильнее закрепляют полученный опыт.*

Важно понимать, что чем сильнее эмоция от события, тем лучше оно запоминается. К примеру, запомнить, что огонь горячий, прикоснувшись к пламени и испытав боль, существенно легче, чем просто послушать об этом и посмотреть на картинку. В неокортексе образуются нейронные сети, в которых закрепляются знания, полученные интеллектуальным путем. Если проще, представим, что ребенок идентифицировал себя и запомнил информацию, к примеру, о своем имени или о том, что мама есть мама. Дальше данная информация будет маленьким кирпичиком, который сформировался в его мозге, и связанные с именем и мамой ощущения будут соседними кирпичиками, из которых в итоге будет построен информационный домик из крепко склеенных информационных блоков.

---

<sup>4</sup> Джо Диспенза – лектор, ученый, доктор хиропрактики и нейрофизиологии, автор книги «Сила подсознания».



Однако на неокортексе все не заканчивается, далее в дело вступает лимбический мозг, который отвечает за эмоции.

Вернемся к формулировке из «Силы подсознания».

*В процессе переживания нового события органы чувств посылают в неокортекс информацию из внешнего мира, которая в нем закрепляется в виде нейронной структуры, отражающей ощущения от события, тем самым обогащая мозг еще больше, чем новые знания. Одновременно лимбический мозг способствует формированию долгосрочных воспоминаний: события запоминаются тем крепче, чем сильнее пережитые в тот момент эмоции.*

Получается, что мозг накапливает как информацию чисто статистического свойства (два плюс два равно четыре), так и эмоциональные связи, которые сам и формирует по своему усмотрению. Важно учесть, что эмоции носят крайне субъективный характер. Выходит, после получения информации мы накладываем ее на свое личное восприятие. В зависимости от понимания ситуации, во многом основанной на эмоциях, пережитых в аналогичной ситуации, информация относится к конкретной связи, после чего сохраняется в памяти. Складывается эдакий «шаблон» ситуации и типажа человека. Именно поэтому человек, который смутно вызвал ассоциацию с другим, при общении может быть как приятен, так и принят в штыки, хотя еще не успел даже сказать «мяу».

Мы копим информацию и при возникновении той или иной ситуации или разговора роемся в своем ранее полученном опыте и эмоциях в поисках аналогии, тем самым заблаговременно предопределяя исход того или иного разговора или ситуации. Если только происходит что-то новое, мы выстраиваем новый «домик». Если аналогичное событие происходило,

мы либо достраиваем старый «домик» парой новых этажей информации, либо накладываем на ситуацию шаблон из уже пережитого опыта и тем самым укрепляем фундамент уже построенного.

Такой алгоритм, безусловно, необходим. Жить каждый раз как в первый день невозможно, но такой подход скрывает в себе и угрозу. Мы часто делаем вывод до момента начала разговора и до возникновения самой ситуации, теряем спустя некоторое время эффект новизны. Эмоции, которые в нас зародились в аналогичной ситуации, становятся фактически самым опытом, тем самым лишая в некоторых случаях нас беспристрастного восприятия, которое весьма полезно в жизни. Однако это только верхушка айсберга.

*В нашем мозге остается еще мозжечок, который отвечает за поддержание равновесия, координацию движений и за совершение контролируемых движений. В нем хранятся определенные типы простейших действий, а также зафиксированные на нейронном уровне эмоциональные реакции, мнения и повторяющиеся действия.*

Для нас важна именно последняя часть. Мало того что мы реагируем одинаково на какие-то вещи, это выработано на уровне рефлекса, как следствие, находится за гранью нашего постоянного контроля. Когда мы ходим, мы же не задумываемся о том, как переставляем ноги. Мы пропустили сквозь себя входящую информацию, эмоционально на нее отреагировали, сделали выводы и заложили себе в память, чтобы в нужный момент оттуда извлечь и отреагировать похожим образом. С одной стороны, опыт бесценен, с другой стороны, информация поступает каждый день, и даже простое «привет» звучит каждый раз по-разному. Да, мы накапливаем некую вариативность одного и того же слова или события, но в каких-то случаях можем взять уже готовый «шаблон» и даже не задуматься о том, что в данном случае нам говорят нечто иное и ситуация сейчас другая. Мой бывший Шеф как-то мне сказал интересную вещь: он не видит смысла менять модель поведения или реакции, если она срабатывает так, как ему надо, из раза в раз. Конечно, опыт руководителя в том, чтобы делать те вещи, которые уже делал, и с тем же высоким результатом, как раньше, ведь за это разным управленцам и платят большие деньги.

Теперь его величество но: любой коллектив, любая компания есть свой микромир, в котором ранее отработанные реакции и методы могут не действовать. В таких случаях со своим уставом в чужой монастырь нестишься бессмысленно. Следует накладывать свой опыт на текущую ситуацию и подгонять его так, чтобы именно в этом месте и в это время он был полезен. В противном случае результат не достигается: инструменты и методы не те. С моим бывшим Шефом произошла аналогичная ситуация: придя в новую компанию, он пытался работать и вести себя так же, как делал это без малого 20 лет, что включало закидывание ног на стол, раздачу заданий первому оказавшемуся в дверях и отказ от любой ответственности за самые важные вопросы. Сначала все было хорошо, потом пазл начал разваливаться на кусочки, но Шеф был тверд – как писал Фонвизин, «он достиг уже до последней степени своего совершенства и далее не пойдет»<sup>5</sup>. Хотя бывший Шеф редкого ума человек, проблемы не заставили себя долго ждать. Команда начала разбегаться, клиенты – жаловаться. Эта ситуация его, в принципе, устраивала. Незаменимых нет. Только часто на «импортозамещение» одних на других требуется время, которое не всегда есть, и результат не получается таким, как ожидалось. В результате были потеряны весьма прибыльные контракты. Разумеется, никто не умер, однако есть такое понятие, как недополученная прибыль. Когда ты мог получить сто рублей, а получил только десять. На твой откуп, читатель, оставляю выводы, тебе виднее.

С умением слышать друг друга все так же. Да, если вам говорят «привет» с одной и той же интонацией, логично, что реакция будет каждый раз одна и та же, тут «шаблон» очень кстати. Главное – понять в нужный момент по голосу, увидеть в поведении то, что отличит именно это «привет» от всех остальных. Мы живем в своем сформированном собственными руками

---

<sup>5</sup> Комедия Д. И. Фонвизина «Недоросль» – описание Митрофана Простакова.

ритме и видим только то, к чему привыкли, движемся на автомате, общаемся так же. В этом и кроется причина, почему часто мы не слышим друг друга.

Самый банальный пример из моей практики случился со мной лет десять назад, но помню его до сих пор. Я ехала с работы, погруженная, как всегда, в свои мысли и планы. Звонит телефон, на проводе мой руководитель. Так как, находясь в машине, я привыкла к тому, что мне могут позвонить в любой момент, рефлекс срабатывает, и я беру трубку. Шеф сообщает, что только что имел счастье стоять со мной в пробке в соседних рядах, орал, кричал мне и сигналлил, чтобы поздороваться, а я в его сторону даже не посмотрела. Как вы понимаете, в этом не было ничего личного, но сама ситуация: я его просто не услышала – с условием того, что человек был максимум в метре от меня и сигналлил, что существенно громче звука мобильного. Неплохо я в себя ушла, да? А если я так глубоко в себе, что вижу только дорогу, а слышу только телефон, что еще я пропустила? Согласна, на дороге нужно следить за движением, но он же был его частью, а я его не услышала в прямом смысле слова, так сколь же «глуха» я могу быть к окружающей реальности? Ладно я пропустила мимо ушей сигнал машины, я так же могу, слушая, не «услышать» своего оппонента. Не зря все психологи, которых мне доводилось читать, советуют одно и то же: оглянитесь, «проснитесь», смотрите на ситуации с разных сторон и не воспринимайте каждый день как предыдущий, все меняется ежесекундно.

Конечно, наша физиология играет в этом плане главенствующую роль. Мы не виноваты, что наш мозг так устроен. Но он же не запрещает думать по-другому и смотреть на жизнь широко открытыми глазами? Мозг только за то, чтобы получить новую информацию.

В жизни я работала в разных компаниях, в трех из них делала одинаковые по своей сути и составу проекты. Не поверите, все проекты, в зависимости от компаний, получились абсолютно разными. Хотя суть вроде одна. Любят у нас люди сшитые по заказу пальто, собственный дизайн квартиры и подстроенную под конкретные потребности информационную систему на работе.

## **РЕЗЮМЕ ГЛАВЫ**

Безусловно, эта книга – попытка привести умение слышать друг друга к каким-то правилам. Ведь без ограничений при полной свободе все погружается в хаос. Поэтому есть все-таки некоторые базовые правила, как понять и услышать не просто слова, но и конкретный посыл, который за ними стоит. Предлагаю поучиться у нашего главного органа дополнять информацию друг о друге и слышать себе подобных как шаблонами, так и вне их.

Поговорив про физиологию, предлагаю двигаться дальше, мы же не Недоросль, нам еще учиться и учиться. Чем мы распознаем информацию, немного разобрались, теперь пора определить, что же нам все-таки нужно услышать и что же могли наговорить друг другу Фома с Ерёмой. Они будут моими помощниками в этой книге от и до, они хотят мириться. Приглашаю перевернуть страницу и двинуться дальше.

## Глава 2. О чем говорят мужчины и женщины

Начнем с того, почему мы то правильно слышим, то не слышим окружающих. Чтобы понять, почему так случается, нужно выяснить, что слушать. В книге я, разумеется, не буду приводить весь возможный перечень информации от других людей, иначе размер данного сочинения будет не меньше, чем «Война и мир»<sup>6</sup>, а усыплять моими писательскими изысканиями я никого не хочу. Всю входящую информацию я разделю на несколько групп.

Итак, перечисляем все то, что мы должны выслушать в течение жизни среднестатистического человека:

1. Вопросы.
2. Утверждения.
3. Руководства к действию.
4. Предложения.
5. Поддержку и критику.
6. Согласие/несогласие.
7. Эмоции.
8. Просьбы.
9. Словесный поток.

### ВОПРОСЫ

Вопросы не случайно стоят первыми в списке, с них мы начинаем свой осознанный жизненный путь. Когда ребенок растет, он все больше общается вопросами, чтобы познать этот мир. Становясь старше, мы вопросов меньше не задаем. Некоторые люди ими даже разговаривают – постоянно отвечающих встречными вопросами встречали многие. При этом применительно к сути этой книги мы слышим два типа вопросов: прямые и косвенные.

Под прямыми вопросами я понимаю вопросительные предложения, чей смысл заключен в самой формулировке и ни в чем больше. Наглядные примеры прямых вопросов: «Сколько времени?», «Какой сегодня день недели?», «Когда перечислят зарплату?», «Где находится туалет?». Согласитесь, услышать вопрос «Сколько времени?» и ответить, что туалет прямо по коридору, довольно странно. Можно не указать точное число секунд и минут при своем ответе, но о чем вас спросили, вы поймете однозначно, и какую реакцию от вас ожидают.

С косвенными вопросами все намного интереснее. Под данным типом я подразумеваю вопросы, исходя из которых смысл того, что спросили, воспринимается по-разному и не является универсальным. Вас могут спросить конкретные вещи, не имеющие к сути вопроса никакого отношения или касающиеся ее крайне опосредованно. Тот же вопрос «Сколько времени?», заданный во время рабочей встречи, может не иметь отношения к самому времени в текущий момент в принципе. В данной формулировке он может подразумевать:

- Сколько времени вы потратили на решение проблемы, при этом ничего и не достигли?
- Помните ли вы, что пора предоставлять результат?
- Вы опоздали на встречу на пятнадцать минут.
- Встреча заканчивается, поторопитесь.

На самом деле вариантов масса, только к часам и минутам данный вопрос не сильно относится.

---

<sup>6</sup> «Война и мир» – роман-эпопея Льва Николаевича Толстого, описывающий русское общество в эпоху войн против Наполеона.

В личных отношениях вопросы тоже не всегда однозначны, однако, хорошо зная человека, есть шанс все-таки услышать, что же кроется под вполне невинными вопросами.

Пришло время поближе познакомиться с моими близкими, и начнем мы с моей лучшей подруги Маши. За пятнадцать лет мы прошли вместе огонь, воду и медные трубы. Разумеется, за такой срок мы не могли не узнать друг друга, прямо скажем, очень хорошо. Так вот, как только раздастся звонок и я слышу первую фразу, я с вероятностью девяносто девять процентов уже понимаю, что ее действительно волнует. Далее приведу пример весьма стандартного для нас разговора последней пары лет.



Начнем с того, когда Маша интересуется, как мои дела. Для нее это больше ритуал, который из года в год мы выполняем перед тем, как перейти к сути разговора. Я понимаю, что нужно ответить максимально коротко, так как мне звонят не просто по телефону обсудить все мои дела, а с каким-то конкретным вопросом или предложением. Это не означает, что Маше не интересно, что там у меня происходит. Она именно с этой целью и набрала мой номер, только обсудить она это хочет при личной встрече, а не по телефону, хотя сразу этого не говорит. Я же со своей стороны понимаю, что увидеться хочу, но запланированные встречи или работу сдвинуть не могу, поэтому на предложение встретиться отвечаю отказом, при этом подумывая, что мне очень жаль, хотя свои мысли также не озвучиваю. Маше тоже жаль, это уже слышно по тону, но она понимает, что я имею право быть занята в удобное ей время, поэтому упреки или негатив тут неуместны. Хотя она и говорит «ну ладно», ей вообще не ладно, так как очень хотелось увидаться и лично поговорить. В такой ситуации любой нормальный человек расстроится, но она также понимает: так как мы не договорились заранее, были возможны разные варианты ответа и последствия, поэтому тактично со мной прощается.

Следующие минут пять (на больше ее никогда не хватает, дама она незлопамятная) Маруся будет грустить и переживать крушение наших грандиозных планов на вечер или обед. Я понимаю, что она расстроена, хоть не могу согласиться на конкретное предложение. Чтобы она не грустила, в ближайшее время я обязательно вытяну ее куда-то или приеду к ней в гости. После этого она точно забудет, что до этого встреча не сложилась. Именно на понимании внутренних мотивов и посылка друг друга строится наша дружба долгие годы, дай бог, чтобы держалась еще намного дольше.

Пример второй – про работу.

Вот уж где прямой вопрос часто нонсенс, так это в наших излюбленных офисах. Как человек, посвятивший без малого пятнадцать лет банковскому бизнесу, могу авторитетно это утверждать, хотя, конечно, не за всю индустрию. Хоть официально об этом, естественно, никто

не скажет, не принято при решении рабочих вопросов изъясняться по делу и задавать прямые вопросы. Причин у этого несколько:

- *Конфликт интересов.* Хотя конкретная группа людей работает в одной компании, задачи и мотивация у разных подразделений могут быть противоположными и часто противоречить друг другу.

За примером в ЮАР лететь не надо. Классическое противостояние отдела продаж и отдела рисков в банке. Продавцам нужно сбыть всего и побольше. Чем больше людей накопили всяких товаров и услуг и набрали кредитов, тем лучше. Рисковикам нужно контролировать, что и кому продают, чтобы не отдать наши кровные банковские деньги тем, кто не собирается их возвращать. В рамках своей деятельности риски вынужденно снижают объем продаж. Далеко не каждый, мимоходом зашедший в банк, может получить кредит на любую прихоть. Однако из-за этого у продавцов возникают дополнительные препятствия при достижении своего плана, который не сильно зависит от качества клиентской базы. План и премиальные за достижение показателей часто являются основным источником дохода, на этом построена мотивация любых продавцов. В этой связи любое нововведение от рисков, приводящее к невозможности что-то кому-то продать, во всех банках и не банках встречаются в лучшем случае без энтузиазма. Если не сказать хуже. Речь не об одной организации, а об общем подходе. Сколько компаний я видела, везде примерно ситуация одна. При этом все понимают, что делают одно дело и риски не злые вовсе, работа у них такая, но продавать-то надо, а напрягаться как-то не очень хочется. Поэтому каждый раз, когда внедряется новая инициатива по ужесточению контроля за клиентами, продавцы заваливают риски кучей вопросов, предложений, походов по комитетам и верхам руководящей партии.

Просто представьте себе: приходит распоряжение о необходимости получения от клиента отпечатков пальцев на руках и ногах при выдаче кредита. Продавцы понимают, что клиент ни разу не обрадуется, и непонятно, кому на таких условиях они что-то продадут. Что в этой ситуации может спросить руководитель отдела продаж у рисковика, который это придумал? «Вася, как ты мог? Я так свой план в жизни не сделаю! На что мне жену и детей кормить? За что ты так со мной, редиска?» Нет, профессионалы так не поступают. Продавец спросит: «Какой уровень риска мы планируем закрыть данным нововведением? Вы рассчитали целесообразность данной меры? И кто его считал? Петя считал? А вы в курсе, что он два плюс два неверно складывает? Руководство в курсе данной инициативы?» Иными словами, будут приложены все возможные усилия для того, чтобы запрятать данное нововведение в самый дальний угол самого темного чердака, а лучше еще закопать для надежности. Как закопать чердак, придумают в процессе, профессионалы решают и не такие проблемы.

Давайте честно: мы все эгоисты, и нас прежде всего волнуют наши интересы и интересы наших близких. Убытки от очередного мошенника, который не вернул деньги банку, никогда не будут волновать так, как недополученный бонус и не купленная машина. Так что, прошу, продавцов строго не судите. Мало кто на их месте поступил бы иначе.

- *Инстинкт самосохранения.* Есть вещи, о которых не принято говорить в любом бизнесе. Причины всем известны: либо потеря отношений и работы, либо свободы. Если человек задает прямой вопрос в области, в которой не принято прямо изъясняться, в лучшем случае ответа не получить, а могут еще и неправильно понять.

Самый распространенный пример снова про работу. Я сотрудник финансового сектора. Хотя в банках трудятся сотни, если не миллионы человек, это большая деревня, в которой все про все и про всех знают. Несмотря на это, табуированные темы тоже присутствуют. Особенно в банковской безопасности. Тема тонкая и очень конфиденциальная. Каждый раз, когда по стечению обстоятельств я оказываюсь к ней близка, вопросы стараюсь задавать крайне кор-

ректно и в стиле блондинки (благо я в нее крашусь лет пятнадцать, мне не сложно). Ну не принято у безопасности рассуждать о принципах их работы: почему так, а не иначе, и что это у вас за кнопочка. Был у меня один такой гражданин военный, из органов, разумеется, причем весьма высоких. На каждый вопрос, по его исключительному мнению нарушающий суверенитет его конфиденциальной-преконфиденциальной работы, отвечал криком с угрозой обязательного увольнения. Причем не суть важно, спросила ли я, сколько времени, или что-то по работе. Разумеется, его мало волновало, что для выполнения работы мне нужно уточнить у него вполне конкретные и ни разу не секретные данные. Ерунда моя работа, у него же целая военная тайна запрятана! Я пыталась договариваться по-разному. Просила его тактично указать, где на поле заложены мины, чтобы я туда не лезла и поняла хоть примерно границы, за которые выходить нельзя. Предлагала ему самому составить список вопросов, которые мне можно задать, какие нет (я все же не участник «Битвы экстрасенсов»<sup>7</sup>, чтобы читать чужие мысли). Пробовала набросать решение, чтобы, рассмотрев его, он сам указал, что нужно, а что не нужно. Когда ситуация не решилась, обратилась к руководству с целью возвать товарища к здравому смыслу, но все было без толку. Гражданин военный так активно охранял границы своей страшной тайны, что ее татаро-монгольское иго в полном составе не захватило бы. Случай редкий и утрированный, но в меньших масштабах присутствует везде. Посему в таких случаях люди общаются весьма опосредованно и обтекаемыми вопросами, и формулировками в надежде на то, что все понимают, о чем речь. Не понял – сам дурак.

Показательный и менее утрированный случай как раз произошел на другой моей работе. Собрались четыре высоких руководителя обсуждать передачу полномочий от одного подразделения другому. Встреча шла час. По факту договорились проработать вопрос глубже, после чего принять решение. Моя коллега Майя после встречи сильно возмутилась, что столь высокие руководители в течение часа в весьма обтекаемых формулировках обсуждали задачу и так ничего не решили. Где же профессионализм! Пришлось объяснять, что нельзя на встрече фактически правительства нашей организации прийти и потребовать: «Ты, Люся, отдай мне свою пекарню, потому что ты плохо печешь хлеб. Ты, Гриша, помоги мне забрать пекарню у Люси, если она будет против». Так дела не делаются. Поэтому со всей присущей политкорректностью топ-менеджмент задачу обозначил, сделал реверансы во все стороны, после чего можно было приступить к активным действиям. За время анализа многое стало на свои места и решилось мирно. В итоге революция отменилась и ни одна пекарня не пострадала.

Инстинкт самосохранения не только в том, чтобы не задавать неуместные вопросы, но и в том, чтобы произнесенное не вызывало сопротивления – даже в самых непростых ситуациях.

• *Через тернии к звездам.* Вернемся к целям. У каждого они свои, а иногда их достижение прямо противоположно интересам и благополучию других людей.

Часто слышу истории от друзей и коллег про разных крайне целеустремленных персонажей, раздвигающих всех встречающихся локтями и коленями на пути достижения желаемой должности или какой-нибудь иной радости жизни. Можно, конечно, спросить такого человека: «Вася, ты что, хочешь занять должность Оли, как ты можешь спать после этого?» Только я сомневаюсь, что, если ответ и будет получен, он будет честным. Обвиняемый, скорей всего, среагирует так: «С чего ты это взял?», «Кто тебе это сказал?!», «Кто, я?!». Поверьте, попавшего нарушителя спокойствия в лучшем случае волнует вопрос: «Кто меня сдал и откуда такая информация пошла?» Совсем не то, что он сказал. Реальность такова: «Да, я хочу большую

---

<sup>7</sup> «Битва экстрасенсов» – российское телешоу канала ТНТ, снятое в формате британской передачи Britain's Psychic Challenge.

зарплату и кабинет Оли, и ты ждешь, чтобы я тебе в этом признался и весь наш глубоко нелюбимый мной коллективчик начал бы гудеть, какой я человек нехороший? Бегу и падаю!»

Мы часто храним молчание относительно своих планов. Не зря новые продукты не выкладывают на полку до даты анонса, а показывают лишь издалека. Кто владеет информацией – владеет миром, а неподтвержденная информация – всего лишь догадки. Логично, когда человек действует вне рамок общественной морали, он не хочет информировать всех и вся о своих сомнительных качествах. Лишняя информация и препятствия в таких случаях ни к чему, поэтому рассчитывать тут на честный ответ довольно странно.

В личной жизни, как вы понимаете, это правило действует тоже. Самый яркий пример – супруги и любовники. Я крайне редко встречаю истории, когда на вопрос: «Ты спишь с моим мужем/женой?» – кто-то получил утвердительный ответ. Чаще всего «обвиняемые» уходят от ответа и бьют себя пяткой в грудь отвечая, что «я не я, и лошадь не моя», особенно если все участники многоугольников в брачных отношениях. Мой Бывший мне признавался во всех своих грехах только тогда, когда «срок давности» уже истек и ругать его за «косяк» трехмесячной давности было поздно. Пока не прошло достаточно времени он отрицал любые обвинения, однако факт преступления был фактически очевиден. При этом, даже поймав его по горячим следам, кроме фраз типа: «Что за бред ты несешь?», «С чего ты это взяла?» – ну и пары нецензурных вопросов, из него ничего вытянуть было нельзя. Спустя время он, в момент сентиментальности, каялся во всех прегрешениях и пытался максимально искренне обещать: «Я так больше не буду». Теперь понимаешь, читатель, почему он бывший, да?

По всем вышеперечисленным причинам ставлю вопросы первыми в цепочке поступающей неоднозначной информации. Рискну предположить, что именно с какого-то косвенного вопроса и началась ссора Фомы с Ерёмой. Безусловно, у их размолвки могли бы быть и другие причины, о них речь пойдет дальше.

## УТВЕРЖДЕНИЯ

Как и вопрос, утверждение может нести под собой абсолютно разный посыл. Я для себя разделила утверждения на два типа:

- *Аксиома* означает, что может быть только так и никак иначе: трава зеленая, река синяя. Применимо особенно к сфере образования, когда педагоги должны заложить в умы учащихся конкретные базовые знания, правильность которых не подвергается сомнению и не может быть оспорена (по крайней мере, все учителя, которых я встречала, в это свято верят). Если на уроке в школе учитель рассказывает, что два плюс два равно четыре или что в конце предложения должна стоять точка, это значит ровно то, что значит, без каких-то вариаций, и воспринимается единственно возможным вариантом. Даже если преподаватель не прав, он прав.

Звучит странно, но аксиома часто таковой не бывает и под ней иногда скрывается неожиданное информационное сообщение. Причина в том, что далеко не каждое утверждение: а) честное, б) применимо в принципе. Мой бывший Шеф утвердит все что угодно, особенно за большие деньги. Одна проблема: это «все» может быть кристально чистым враньем. Есть такая категория людей, которые, пообещав что-то, забудут об этом в момент обещания и с легкостью простят себе все то, что кому-то должны.

- Долго думала, как назвать «утверждение наоборот», и решила, что имя ему – *перевертыш*. В нем нет истины, или она где-то далеко от того, что было озвучено. Да, вам четко что-то утвердили; да, пообещали; да, мамой поклялись и кровью подписались. Вроде все должно быть хорошо. Один вопрос: кто сказал, что вам сказали правду и человек будет отвечать за свои слова?

Мой нынешний руководитель и Муза нашего департамента приложит все усилия, чтобы сдержать свое слово. Бывший Шеф даже мизинцем не пошевелит: «Решится само как-нибудь, ну не смог я ничего сделать, извините».

Раз речь зашла про бывшего Шефа, приведу пример из наших совместных рабочих времен. Приходя на встречу, что бы у него ни спросили, он всегда отвечает однозначно: «Конечно сделаем, у нас таких проектов знаете сколько было? У нас люди, все лучшие системы. Все в избытке в любое время». Только зная его, можно понять, сказал он правду или нет. Для непосвященного он ответственный и знающий представительный руководитель. Для знающих – редкостно ленивый и умеющий очень красиво говорить, не сильно ответственный и обязательный. Для него не имеет значения, что «таких проектов» в нашей компании лет пять никто не делал и последние видевшие их в глаза давно уволились. Его мало волнует, что людей для проекта нет, – это все мелочи. Главное – получить проект, а там разберемся.

Мой бывший Шеф – яркий продукт эпохи МММ<sup>8</sup>, быстрых денег, и он весьма в этом успешен. Он приходит к клиенту, с порога очаровывает большую часть присутствующих, обещает с три короба, выигрывает проект, а потом пускает все на самотек. Будем честными: так работают многие, причем зарабатывают большие деньги и практически ни с кем не судятся. Если финансовый результат есть, значит, все работает. Нюанс один: каково будет тем, кому обещают несбыточное? Никого не волнует, как этим бедолагам выкручиваться и что делать. Деньги зарабатывать надо, а в бою все средства хороши. Бизнес, ничего личного. Вот вам и перевертыш во всей своей красе.

Однако прямо утверждать все желаемое тоже не всегда корректно по отношению к другим. Приглашая женщину на свидание, мужчина редко явно утверждает, что хочет от нее на самом деле. Причем не только мужчина, но и сама дама, которая предлагает зайти после свидания на чашку чая и игру в шашки. Вот и приходится выкручиваться, как умеешь. Никто не обещал, что будет легко.

## ДЕЛАЙ РАЗ, ДЕЛАЙ ДВА

Речь пойдет о руководствах в разных смыслах. Можно выделить несколько типов. Смысл, в принципе, один и тот же, но информационный посыл в каждом абсолютно разный.

- *Приказ*. Повелительное наклонение в чистом виде. Вся прелесть приказов в том, что чаще всего они достаточно прямолинейны. Если руководитель требует от секретарши сходить принести чай, видимо, он все-таки хочет чай; если мама требует от сына сделать уроки, это значит читать книгу по литературе, а не идти к холодильнику или поспать. Приказать нечто абстрактное довольно сложно. При этом логика приказа, естественно, может отсутствовать как класс (вспоминаем Калигулу, у которого в сенате заседал конь, он же это приказал<sup>9</sup>).

- *Руководство к действию*. Отличие от приказа сразу в нескольких вещах: во-первых, приказ более сильная форма, чем руководство. Как следствие, чем слабее влияние на человека, тем более завуалированный посыл носят слова. При руководстве к действию всегда есть вариативность того, о чем тебя просят. Главное – понять, сколько вешать в граммах.

Учитываем, что важно не только то, насколько человек прямо заявляет о том, что требуется, но и как это понимается. В этом корень многих проблем. Увы, не всегда в силу специфики проблему можно решить раз и навсегда. Бывают ситуации как на моей текущей работе.

---

<sup>8</sup> АО «МММ» – крупнейшая в истории России финансовая пирамида.

<sup>9</sup> *Инцитат* (лат. *incitatus* – **быстроногий, борзой**) – любимый конь императора Калигулы, согласно легенде назначенный им римским сенатором.

Беда в том, что в связи со спецификой нашего направления любой вопрос подразумевает более чем несколько вариантов трактования и решения задачи. Только опыт, интуиция и коллективный разум, причем желательно все вместе, помогут определить, где во фразе «Казнить нельзя помиловать» должна стоять запятая. Мне повезло: совместными усилиями руководство и сотрудники чаще всего попадают в цель и решают именно ту задачу, которую от нас ждали.

Разумеется, есть люди, которые, даже давая ценные указания, не в состоянии их сформулировать, но все же большая часть может хоть сколько-то внятно объяснить, что нужно.

Еще одна причина непонимания в том, что под одним действием подразумевается еще парочка, и далеко не все озвучивают эту цепочку. Начинается разброд и шатание, когда проблема из горошины превращается в слона. Спасибо моему бывшему Шефу за прекрасный пример. Собрался он отправить меня на встречу. Руководство к действию звучало так: «Езжай на встречу на пару часов, пообщайся с давним клиентом и узнай, что ему нужно». Я понимала, что после пары часов на встрече мне придется потратить еще пару часов на расчеты, потом еще пару дней на встречи, и все это нужно для того, чтобы просто удовлетворить желание Шефа, так как клиент ничего не купит. Причем после пары дней Шеф еще спросит меня по моим основным задачам и заткнет скандал, мол, куда же я трачу время. Зная Шефа, подвох я поняла сразу, поэтому уперлась и отказалась ехать, на что Шеф очень обиделся. Как говорится, на обиженных воду возят. Тонкий момент в другом: бывшего Шефа я неплохо знала, а вот если человек и его «тараканы» пока неизвестны, такие подвохи могут встречаться на каждом шагу.

Важно, что руководство к действию могут дать только те люди, которые имеют на нас рычаги влияния, иначе гуляли бы они со своим руководством далеко и очень долго. В данном случае мне удалось отказаться от задачи только потому, что бывшему Шефу были важнее другие вещи, которые я делала. Да и в глубине души он сам понимал, что задача формальная. Но чаще всего руководства выполнять все-таки приходится, что бы под ними ни имелось в виду. Осталось понять что.

• *Побуждение к действию.* Это тоже руководство к действию, только без инструментов влияния на решение человека. Как говорилось чуть выше, людей, которые могут потребовать от нас что-то в ультимативной форме, не так много. Это могут быть: родители, и то до определенного возраста, в зависимости от отношений; руководитель, так как он может уволить и лишит дохода; супруги; возможно, ближайший круг друзей и родственников. В зависимости от ситуации и конкретного человека степень важности тех или иных людей варьируется.

Вопрос: что делать, если что-то надо, а заставить нельзя? Придется договариваться. Понимая, что легко можно получить отказ, посыл становится еще более завуалированным. Когда нет возможности давить, а есть только инструмент убеждения, существует такая вариативность услышанного и подразумеваемого, что ни один суперкомпьютер в памяти не сохранит.

Абсолютным чемпионом мира в моем личном рейтинге является мама моей подруги Ниты – тетя Люба. Почти под каждым словом у тети Любы скрыт широкий список побуждений, а любая фраза носит куда более глубокий смысл, чем был заявлен изначально. Последний случай мой любимый. Про него и расскажу.

Пришла она как-то в гости к Ните (от которой в результате семейного конфликта, не стоящего выеденного яйца, самоликвидировалась на ПМЖ к младшей дочери – сидеть с внучкой). Только войдя в дверь, не успев сказать «привет», тетя Люба с порога утвердила, что у внучки нет памперсов. Безусловно, это было признание факта, но, как уже понял мой догадливый читатель, тетя Люба пришла не для того, чтобы сообщить последние новости и просто так что-то утверждать. В результате недолгих выяснений было обнаружено побуждение к покупке памперсов, их доставке до дома и выделении дополнительных бюджетных средств бедной пенсио-

нерке, потребность в отдыхе, и желательно не дома, а в каком-нибудь заведении, и еще много чего. А ведь все начиналось с памперсов, если кто-то забыл.

Особенно данный подход распространен на работе между двумя равнозначными специалистами, когда впрямую заставить человека что-то сделать нельзя, а очень нужно. Тогда включаются утверждения: «Я зашиваюсь», «Я не знаю», «Я не понимаю», что буквально означает: «Помоги мне», «Сделай за меня», «Поддержи меня», ну и так далее в зависимости от сиюминутных потребностей каждого человека. Некоторые пытаются побудить угрозами и манипуляциями – в общем, все стараются кто во что горазд, лишь бы получить желаемое.

Подобные побуждения Фомы могли Ерёме тоже немного надоесть и привести к размолвке. Но, увы, история с вариантами услышанного на этом не заканчивается, и в отношениях наших героев еще предстоит покопаться.

## ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В самом обозначении глагола «предлагать» уже заложен его основной смысл – заявить о готовности или желании предоставить кого-либо в чье-либо распоряжение, услужить. Вроде так все приятно и сказочно: нам будут что-то давать, еще и прислуживать, – но, как известно, бесплатный сыр бывает только в мышеловке. Самое интересное – определить, что же все-таки нам предлагают, и, как следствие, понять, чего нам будет это стоить. Типов предложений два: прямое и косвенное.

- *Прямое предложение* изначально указывает на желаемое и значит лишь то, что значит. Оно, безусловно, может включать в себя и дополнительные потребности. Но они прямо соответствуют тому, что было предложено. Если поступает предложение пойти погулять в парк, разумеется, в процессе прогулки может поступить предложение зайти в кафе, съесть мороженое, покататься на аттракционах и на пруду покормить уток. При этом суть предложения прямо связана с самим парком и включает в себя разнообразные активности в рамках его территории.

- Разовьем тот же пример, чтобы увидеть отличие прямого предложения от *косвенного*. Оно будет косвенным, если помимо самой прогулки в четких пределах парковой зоны появятся активности за его пределами, которые никто не потрудился озвучить заблаговременно. К примеру, когда вам предлагают пойти в парк, при этом просят забрать из дома на машине, а потом куда-то отвезти или что-то сделать, что к прогулке в конкретном месте не относится. Тут парк будет промежуточным звеном между основными задачами, которые ваш спутник хочет решить через предложение прогуляться. Иными словами, предложение, от которого невозможно отказаться, сделали, а в процессе (когда не знаешь человека, это чаще всего сразу не очевидно) выясняется, что хотели от вас чего-то совершенно иного.

Дорогой читатель, я не отрицаю элемента спонтанности и единения двух душ, когда в одном порыве они решили после парка сгонять на смотровую, пойти на выставку или поиграть в боулинг. При этом я знаю многих, кто, предлагая одно, сразу пытается воспользоваться ситуацией и навязать еще кучу разных активностей, которые одному из участников не нужны вовсе. Психологи меня тут поддержат, так как, с точки зрения поведенческой модели человека, чем больше раз оппонент сказал «да», тем больше шансов, что и дальше отказа тоже не будет. Чувствуется это инстинктивно, и многие начинают пользоваться добротой, сама от этого страдала. Согласна, есть слово «нет», и есть те, кто им умеет пользоваться, но даже от таких людей при правильной подаче можно получить желаемое.

По принципу косвенных предложений чаще всего работают продавцы различных услуг и сервисов. Их понять можно, у них премия от объемов зависит, а про «погрешности» своего предложения станет говорить разве что самоубийца. Под прекрасной поддержкой от постав-

щика подразумевается группа персонала в странах Ближней Азии, над обучением которого никто не заморачивался, под неограниченными возможностями – десятки ограничений и так далее. Вспоминаем про бывшего Шефа, который все мог предложить, как джинн из лампы, исполнить любое желание. Предложения он делал разные, причем нереализуемые чаще, чем все остальные. Когда что-то предлагается, важно соизмерить цену сыра в мышеловке и определить часть хвоста, которой, если что, можно пожертвовать.

При получении самого заманчивого предложения главное – понять, все ли так радужно и где прячется подвох.

## ПОДДЕРЖКА И КРИТИКА

Объединяю оба понятия в единое по логичной причине: черное без белого не существует. В эпоху интернета эти понятия стали чуть ли не главенствующей темой всего человеческого бытия. В бешеном круговороте жизни, при сближении всех со всеми через различные социальные сети, мы постоянно нуждаемся в поддержке. Спрос рождает предложение. Посему мотивирующие книги, фильмы выпускаются в большом количестве, а на выступления вдохновителей всего и вся выстраивается огромная очередь. От друзей и близких, само собой разумеется, поддержка требуется в самых больших количествах. Мы этого ждем, мы на это надеемся, а кто-то и требует. Тут нужно просто честно себе в этом признаться.

Критика у нас вообще никак не ограничивается, свобода слова все-таки, да и, как я писала выше, социальные сети сделали легким и быстрым доступ к любому человеку. Спокойно можно обругать Мадонну<sup>10</sup> в ее профиле за плохую песню, выразить свое «фи» Тарантино<sup>11</sup>, а раньше все эмоции приходилось держать при себе или высказывать знакомым. Свобода слова и информации нас настигла, поэтому любое событие у нас смакуется и критикуется с утра до ночи. Моя помощница по дому сегодня долго мне рассказывала, какой у нас президент неправильный, и сколько раз он женился, и что вообще-то негоже «государю российскому» менять женщин как перчатки. На резонный вопрос: «С чего вы это взяли?» – она гордо сообщила, что видела это по телевизору. Я не унималась и решила уточнить, почему она считает, что это правда. Моя помощница скисла и пыталась промямлить, что дыма без огня не бывает. При этом огонь в двадцать первом веке в социальной сети и на телевидении может вызвать хоть стул, хоть банка сока. Как можно критиковать экранный образ, писать оскорбления в социальной сети человеку, которого не знаешь лично, – для меня загадка, но речь не об этом.

Парадокс поступающей информации в формате поддержки и критики в том, что не все то хорошо, что поддержка, и не все то плохо, что критика. Снова возвращаемся к нашей любимой психологии. Мы устроены крайне просто: нас критикуют, и мы сразу воспринимаем это в штыки, хвалят – расслабляемся и блаженствуем на волнах позитива. Все бы хорошо, если бы каждое слово значило то, что значит, но это не наш случай.

Посмотрим на явное сравнение критики и поддержки. Ниже привожу два разных утверждения, при этом критика и поддержка в обоих случаях звучит одинаково.

Думаю, разница, как говорится, налицо. Хоть наша психика бунтует против критики и любит комплименты и поглаживания по голове, на самом деле, что и в какой ситуации более уместно и полезно, вопрос весьма двоякий.

Буду оригинальна и в этом случае расскажу немного про себя. Мои друзья и семья знают, что от них я жду прежде всего честности и объективности, насколько это возможно.

---

<sup>10</sup> **Мадонна Луиза Чикконе** – американская певица, автор-исполнитель, музыкант, танцовщица, продюсер, а также актриса и детская писательница. Признана самой богатой и одной из самых влиятельных женщин-музыкантов в истории.

<sup>11</sup> **Квэнтин Джером Тарантино** – американский кинорежиссер, сценарист, актер, кинопродюсер и кинооператор. Один из наиболее ярких представителей постмодернизма в кинематографе.

Не стоит мне постоянно петь дифирамбы там, где нужно поставить на место, отвесить подзатыльник и открыть глаза на объективную реальность. Ровно по этой причине к критике в свой адрес с годами я прислушиваюсь особенно. Часто именно в ней заложен важный смысл и возможность иначе оценить ситуацию, хоть, признаюсь честно, поддержка мне все же нравится больше. Как и любому человеку, мне нравится, когда меня хвалят. Поддержка, одобрение и поощрение – крайне важный мотиватор. Моя личная трагедия в том, что после долгих похвал я могу допустить какую-то оплошность на волне успеха и внутреннего расслабления, поэтому критика для меня часто продуктивнее.

Если поддержка настоящая и искренняя, кроме приятных эмоций она ничего иного не вызывает. Чувствуется воодушевление, и ощущение тепла от другого человека/людей, и внутренний посыл двигаться вперед. У многих людей это именно так и работает.

А если поддержка никакая не поддержка, а только кажется таковой, а на проверку оказывается чем-то негативным? Самый простой пример мы знаем с детства и найдем в русской народной сказке «Лисичка-сестричка и серый волк»:

*– Здравствуй, сестрица!*

*– Здравствуй, братец!*

*– Дай мне рыбки!*

*– Налови сам да и кушай.*

*– Я не умею.*

*– Эка, ведь я же наловила! Ты, братец, ступай на реку, опусти хвост в прорубь, сиди да приговаривай: «Ловись, рыбка, и мала и велика! Ловись, рыбка, и мала и велика! Ловись, рыбка, и мала и велика!» Рыбка к тебе сама на хвост нацепится. Да смотри сиди подольше, а то не наловишь.*

*Волк и пошел на реку, опустил хвост в прорубь и начал приговаривать:*

*– Ловись, рыбка, и мала и велика!*

*Вслед за ним и лиса явилась; ходит около волка да причитывает:*

*– Ясни, ясни на небе звезды,*

*Мерзни, мерзни, волчий хвост!*

*– Что ты, лисичка-сестричка, говоришь?*

*– То я тебе помогаю.*

Ага, помощница... Все-таки с годами все поговорки и пословицы принимают совершенно иной смысл. Забавная детская сказка на ночь порой становится поводом для весьма глубокого размышления о великом. Особенно о том, сколько «лис» бродит рядом и как бы их отловить. Когда нас в чем-то поддерживают, это совершенно не означает всегда бескорыстный душевный посыл и искреннее желание помочь. При этом критика не всегда желание обидеть, а часто попытка помочь и уберечь.

Я думаю, почти все сталкивались с тем, что нас хвалят, поддерживают на пути к великим стремлениям, при этом не собираясь давать ничего взамен, кроме пустых слов. Мне это напоминает бег собак по кругу за зайцем, догнать которого не получится. Крик толпы заставляет бежать быстрее. Только кто-то падает от усталости, а кто-то получает выигрыш за счет чужих потраченных сил. Регулярно слышу истории, когда хоть родственники, хоть друзья в лицо кричат и хлопают в ладоши, а за глаза явно не ратуют за успех ближнего. Лицемерие? О да, во всей его красе великой. Оно везде и повсюду, с этим надо просто жить. Кто-то может заметить, что какой человек, такой и круг общения. Соглашусь, но с оговоркой: не всегда сразу понятно, кто перед тобой. С ходу не доверять людям и искать подвох в их поведении тоже приятному общению не способствует. Вспоминаем наш мозжечок, это ведь его проекция может быть. Более того, различные качества могут проявиться с годами, посему никогда не узнаешь, кто окру-

жает, до конца вашего общения. Однако слушать мы учимся не просто так. Вооружившись своим опытом, чутьем, знанием, мнимую поддержку можно распознать.

С критикой история не легче. Когда вас критикуют, подразумевая именно критику, это малопривно и всегда непросто воспринимается. Мы же у себя самые лучшие и любимые, как же это так – нас критиковать?! Нам можно, вам нельзя, потому что по-другому нам не нравится. Когда мы критикуем, нам нужно сообщить изначально что-то противоположное тому, что нам сказали или сделали. Отрицание позиции или действия уже достаточно, чтобы вас приняли в штыки, какие бы благие намерения ни были. Для усиления эффекта многие еще дополняют критику фразами вроде: «Ты в своем уме?», «Что за ерунда?», «Ты вообще не прав», и это еще самое мягкое. Как тут услышать, что же до нас с вами все же пытаются донести? Психика так устроена, что обычный человек, скорее всего, включит защитную реакцию (отрицание, обиду, закроется) и смысл сказанного так и пройдет мимо. В этом отличие критики от всей прочей информации: мы в принципе не склонны сразу ее воспринимать такой, какая она есть. Лишь немногие готовы сразу услышать то, что за ней стоит. Когда напрямую говорят: «Ты дурак», это обидно, но, когда под этим подразумевается: «Меняйся, ты все сможешь», это уже не обидно и является той самой нужной поддержкой, которую мы все ждем от окружающих.

За критикой далеко не всегда стоит желание обидеть и несогласие, иногда под критикой прячутся весьма добрые намерения. Вспомним пример с желанием умереть из таблицы выше и критику данного поступка. В моем понимании, это как раз проявление заботы. Здесь речь больше о поддержке, пусть и сформулированной не сильно позитивно, но это лучше, чем дать флаг в руки и отправить вниз с крыши или с пистолетом наперевес далеко не к светлому будущему.

Моя дорогая Софа сталкивается с неприятием критики каждый раз, разговаривая со своей подругой Юлей, которая привыкла к формату общения со стоячими овациями. Как только любое ее действие или позиция ставится под сомнение, она жутко злится, огрызается, хотя сама за словом в карман не лезет. В случае очередной глобальной проблемы, при которой Юля первым делом несется плакать в Софину жилетку, требуется лишь поддержка в самых нежных и тактичных выражениях. Даже если Юля собирается сотворить что-то совсем уж за гранью добра и зла. Софа у меня дама прямая, как столб, потому врать и лукавить по чьему-то велению никак не может себя заставить. Юля же дико обижается, если Софа отговаривает ее от поисков новых проблем на свои вторые девяносто и предлагает решение проблемы, за которым к ней пришли рыдать в жилетку. С годами, благо Софа стала тактичнее, а Юля мудрее, непонимание случается реже, а дружба крепче.

## **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.