

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

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 письма, 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 половинами – 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 невербальным 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 знакомлюсь 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 выражаете 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 разместились 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 переключаются 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. Внутрь 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 массажисту, 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 теребить 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 пословица 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, посмотришь 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 поторапливают 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 телеконкурса 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 сработает. 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, пойдем 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, царила 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 дерева 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, уколоба 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 выслушиваем ответы, и наоборот.

- Смелость.

Смелость отстаивать свою точку зрения, открывать свою душу, не зная, как эта откровенность и открытость будет использована впоследствии. Смелость демонстрировать 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.

Колин. 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 дорожу 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 болезненное 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 я 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 самую жизнь.

Начинается напряженное время, вы постоянно повторяете себе услышанное. Вы снова и снова думаете, говорите, задаёте 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 вылечить 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, откровенный 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 зациклены 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 болеваю всякий раз, когда вынуждена навещать их. Он выставляет ее круглой дурой, 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 непременным 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 пальчики. 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, стараюсь 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 Пауш [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.)], 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.
- 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 пожалеть 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 выплюнувшего 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 катишь 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 мешает 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 закидываются 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 виногрет, а потом выходят на улицу, чтобы в домашних тапочках пройтись по свежевыпавшему 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, болеет, 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, в*censored*ла 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 знакомлю 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 свежееуложенной 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 флуоресцентной. 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 флуоресцентную 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, опустилась 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.

Р. С. 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.

Вспомнили? Если нет, подумайте еще. Когда припомните, представьте себе, как все могло бы обернуться, если бы вы ответили «да» или «нет».

Если бы у вас была возможность повернуть время вспять, действовали бы вы так же или по-другому?

Приняли бы вы другое решение?

Размышляя о сделанном вами выборе, вы можете много узнать о самом себе, понять первопричины своих поступков и действовать иначе, когда ваши желания войдут в противоречие с желаниями других.

Угрызения совести

Угрызения совести нынче не в моде. Они непродуктивны. Из этих мучений нельзя извлечь пользы. Когда вы, к примеру, сдаете бутылки, сортируете мусор и раскладываете его по разным контейнерам, вы вносите вклад в сохранение окружающей среды для будущих поколений. Вы прикладываете определенные усилия, и вы или кто-то другой получаете взамен что-то хорошее. Муки совести, напротив, истощают вас эмоционально.

Я решила раз и навсегда избавиться от них. Я теперь делаю то, что могу и как могу. Если я не в состоянии сделать большего, что выше моих сил, хорошо, пусть так, и я не буду чувствовать себя виноватой. До тех пор, пока я физически или морально не ранила кого-то, я не позволю моей совести терзать меня за то, что я не уступила желаниям других людей.

Есть много ситуаций, в которых вы можете изменить образ мышления и избавиться от мук совести. Это одновременно и трудно и легко. Легко, потому что не нужно усложнять ситуацию, и трудно, потому что желание всем угодить сидит в нас глубоко, как заноза. Нужно время и упорство, чтобы выкорчевать его.

Если вы думаете так:

Не засиживаетесь ли вы, подобно многим мужчинам и женщинам, на работе и не упрекаете ли себя в том, что не ушли домой вовремя, или в том, что не работали усерднее?

Потом вы идете домой и терзаетесь муками совести, потому что не закончили то, над чем трудились, потому что не сделали больше, чем полагалось, потому что не остались на работе допоздна, и так далее.

Подумайте лучше вот о чем:

Когда вы на работе – выкладывайтесь на 100 процентов. Делайте то, что должны делать, и ничего больше. Сосредоточьтесь на текущих делах, сконцентрируйте на работе все свое внимание.

Когда вы дома – будьте там на 100 процентов. Наслаждайтесь свободой и хорошей компанией, слоняйтесь по дому в пижаме и перезаряжайте свои батарейки, восстанавливайте силы. Получайте удовольствие от того, что вы дома, от своих отношений с семьей, внимательно слушайте, что говорят вам люди, и общайтесь сами.

Мэй. Меня мучает совесть, потому что моя пожилая мать больна и ей нужна моя помощь. Но у меня двое сыновей, их нужно возить в спортивную секцию, нужно ухаживать за садом, вести домашнее хозяйство, ходить на работу. Мне очень трудно навещать ее чаще двух раз в неделю. От этого мне не по себе. А когда я приезжаю к ней, меня начинает терзать совесть, что придется возвращаться домой и оставлять ее одну.

Олле. Отец позвонил мне как-то и сказал, что пожилые приятели, живущие в том же доме, заинтересовались, есть ли у него дети. Это неудивительно, ведь мы так редко приезжаем к отцу. Вряд ли других стариков навещают каждый день, да и живем мы за 250 миль, но это не считается. Конечно, когда слышишь такое от отца, начинаешь мучиться угрызениями совести.

Угрызения совести не даются нам извне, мы сами выпускаем их на волю. Точно так же срываются бывшие алкоголики. Рецидив случается у них не по воле кого-то, а потому, что они сами делают выбор – пить или не пить. Угрызения совести – это тоже выбор, значит, существует по крайней мере два варианта.

Я не случайно привела в качестве примера истории Мэй и Олле. Оба – взрослые дети пожилых родителей, и родители ведут себя по отношению к своим детям неправильно. Но в чем причина их жалоб? Тоска и страх: тоска по общению и страх перед одиночеством. Они чувствуют себя брошенными и забытыми.

Как бороться с угрызениями совести и победить

- Ваша совесть – это ваше дело. Взгляните на ситуацию под другим углом и скажите себе: «Я не буду мучиться угрызениями совести». Возможно, вам придется немного попрактиковаться, но скоро вы овладеете этим мастерством и почувствуете, как это здорово – контролировать свои мысли и чувства.
- Придерживайтесь своего выбора и не меняйте приоритеты. Если приняли решение, оставайтесь ему верны. Если окружающие увидят, что вы не меняете принятых решений, они начнут уважать вас и, возможно, примут ваш выбор.
- Никто не может заставить вас мучиться угрызениями совести. Это только ваш выбор и только ваша ответственность. Больше никаких «Из-за нее я чувствую себя виноватым!».
- Только вам решать, терзаться ли муками совести или нет.
- Люди, внушающие вам чувство вины, хотят, чтобы вы мучились угрызениями совести! Они точно знают, на какие кнопки нажать, чтобы поселить в вашей душе чувство вины. Не позволяйте им управлять собой, руководствуйтесь своим внутренним компасом, своими желаниями и приоритетами.

Мой собственный опыт

«Делай так, как подсказывает тебе совесть». Так говорила моя дорогая мама, когда я была подростком и стремилась нарушить ее запреты. Она твердила мне это снова и снова. Я была упрямой как осел и делала то, что хотела, впрочем, почти все мои действия были довольно безобидными. Я почти всегда возвращалась домой позже положенного или развлекалась с друзьями вместо того, чтобы сидеть дома за уроками. Если я не слышала четкого «нет», считала, что получила разрешение. В моей голове постоянно крутилась фраза «Делай так, как подсказывает тебе совесть». Если моя совесть говорила, что все в порядке, значит, так оно и было. По крайней мере, я рассуждала именно так.

Мои дети приходят ко мне за советом, рассказывают о том, что заставляет их мучиться угрызениями совести. А я отвечаю, что лучшее средство от этих терзаний – принять решение и следовать ему. Хотелось бы пожелать следующему поколению стойкости и силы воли.

Мы хотим нравиться

Совершенно очевидно, что мы хотим нравиться окружающим нас людям. Мы хотим, чтобы они хорошо относились к нам, а еще лучше – любили нас. Иногда для этого нужно всего лишь сказать «да». Казалось бы, проще простого, но порой нам приходится прилагать определенные усилия, чтобы согласиться на то, что нам не по душе. Но подумайте вот о чем: ведь любить вас должны не за то, что вы делаете, а за то, что вы такой, какой есть, верно?

Тира. Однажды я сказала «нет», отказавшись от вечеринок, и для моих подруг это было все равно что пощечина. Они дулись на меня, обижались и говорили, что теперь все кончено, раз я отказалась организовывать эти вечеринки, ведь только у меня был дом,

способный вместить большое количество людей. Конечно, мы все принимали участие в организации этих ужинов – подруги тоже готовили еду, и расходы мы делили поровну, но я так устала от этих шумных посиделок, постоянного общения и необходимости отмывать дом после гостей, что сказала «нет» и чувствовала себя такой смелой! Но с тех пор две подруги перестали со мной разговаривать. Вот какой «крепкой» оказалась наша дружба!

Очень важно в первую очередь любить себя. В конце концов, с собой вы проводите куда больше времени, чем с любым из друзей. Хорошо, конечно, нравиться другим, но не следует недооценивать вашу важность для самого себя.

- Мы не хотим, чтобы о нас забывали.

Опасность слова «нет» состоит в том, что оно хорошо запоминается, и в следующий раз, когда что-нибудь будет намечаться, на вас просто махнут рукой. Поэтому мы соглашаемся сделать то, о чем нас просят, даже если это по какой-то причине неудобно нам, только бы на нас не махнули рукой и не заменили кем-то более сговорчивым.

Хакан. Когда у меня родился сын, я хотел больше времени проводить со своей семьей. Поэтому, когда меня попросили заняться новым важным клиентом, я отказался, зная, сколько времени у меня займет работа с ним. Когда в следующий раз в компании появился очередной крупный клиент, никто не обратился ко мне, хотя, объективно говоря, я лучше других справился бы с работой. И все потому, что в прошлый раз я сказал «нет».

Думаю, что Хакан все же рад тому, что сказал «нет». Ведь для своего сына он – единственный отец, а торговых агентов пруд пруди. И если такова политика компании, в которой он работает, может быть, ему лучше сменить работу?

- Мы не хотим, чтобы просили кого-то еще.

Нас волнует не то, что к нам не обратятся с просьбой в следующий раз, мы переживаем, что обратятся к кому-то другому. Задумайтесь об этом. Замена. Внимание к себе, которое вы получили бы, сказав «да», теперь обращено на кого-то другого, возможно, даже на человека, который вам не очень нравится.

Мой собственный опыт

Помнится, однажды я получила предложение от одной компании отправиться в лекционное турне. Заманчиво, конечно, но с практической точки зрения это был суший кошмар. После каждой лекции мне пришлось бы возвращаться домой ночным поездом, чтобы побыть с семьей, кроме того, у меня были и другие обязательства, которые плохо совмещались с графиком турне. Поэтому, несмотря на то что предлагаемая мне работа была интересной и хорошо оплачиваемой, я вынуждена была отказаться. Потом, в минуту слабости, мне вдруг подумалось, что, поскольку я сейчас сказала «нет», в следующий раз они сделают предложение кому-то другому и этот другой человек получит возможность встретиться со множеством интересных людей! Иногда очень трудно сосредоточиться на том, что важно именно для вас, и принять верное решение. Я спросила себя, что хочу делать и как хочу жить, напредила себе, что всегда хотела быть щедрым человеком, который открывает двери другим. К тому же, планируя свою жизнь, я всегда ставила и ставлю семью на первое место. Поэтому я рада, что сказала «нет», это было правильное решение.

Самые трудные «нет»

Подобно тому, как в аду существуют ступени, отличающиеся друг от друга тяжестью наказания, есть «нет» разные по степени сложности. В вашей жизни наверняка бывают ситуации, когда вам сложно ответить отказом.

Одна женщина в ответ на мой вопрос, кому ей отказать сложнее всего, призналась, что не может сказать «нет» НИКОМУ! Бедняжка, она так хотела всем нравиться.

Но я думаю, что ее друзья и знакомые любили бы ее больше, если бы она, принимая решения, основывалась в первую очередь на любви и уважении к себе, а не на желании получить одобрение от других. Если подумать, то согласие в такой ситуации не так уж и ценно.

УПРАЖНЕНИЕ

Когда вам труднее всего ответить отказом? В каких ситуациях? Придерживаетесь ли вы какой-то определенной линии поведения, говоря «нет», и если да, то какой?

Запишите мысли по этому поводу в свой блокнот и обдумайте их. Вы получите важную информацию, которая пригодится, если вы захотите изменить стереотип поведения.

Мой собственный опыт

Суммируя свой опыт, могу сказать, что тяжелее всего мне говорить «нет» телефонным продавцам, пытающимся продать мне подписку на журнал, и организациям, собирающим средства на благотворительность.

Когда речь заходит о подписке, мое журналистское сердце кровью обливается при мысли о редакторах, вкладывающих душу в каждый номер. А потом продавец звонит мне и предлагает купить три номера журнала за жалкие 99 крон или полугодовую подписку за 600 крон.

Прежде я подписывалась на каждый журнал и газету, включая те, что не имели ничего общего с моими интересами. Я даже не читала их, а сразу складывала в мусорную корзину.

В один прекрасный день я решила поменять политику в отношении подписок. В конце концов, большинство газет и журналов можно читать в Интернете. Я собралась с духом и считала, что в следующий раз, когда мне позвонят с предложением подписаться на какой-нибудь журнал, я с легкостью отвечу «Нет, спасибо».

Однако вышло по-другому. У этих телефонных продавцов столько предложений в запасе. И все звучат так заманчиво! Наконец я решила сказать прямо: «Я не могу согласиться на ваше предложение, потому что сейчас в мои планы подписка не входит. Прошу вас, давайте расстанемся по-хорошему».

Удивленный продавец согласился, и мы положили трубки.

Поэтому теперь я всякий раз прошу не усложнять ситуацию и закончить на этом разговор. Звучит странно? Может быть, но это помогает. К тому же в порядке компромисса я решила подписаться на один журнал и одну газету.

На сегодняшний день мне этого достаточно.

А как насчет благотворительных организаций?

Все они работают над важными проектами – помощь развивающимся странам, охрана окружающей среды, дети из бедных семей, борьба с распространением наркотиков и так далее. Я восхищаюсь людьми, посвятившими свою жизнь помощи другим. И они

обращаются за поддержкой ко мне, деловой женщине, что вполне понятно. Я выбрала пять благотворительных организаций, работающих в разных направлениях, и оказываю им поддержку, а остальным отвечаю отказом. Бог мой, как же это трудно! Поднимая в очередной раз трубку, я не знаю, чего хочет от меня звонящий – чтобы прочла лекцию в его благотворительной организации, поработала в ней или оказала финансовую поддержку. Я потратила много времени на бесконечные разговоры, чтобы выяснить в результате, что им нужны только мои деньги. Сейчас я прямо спрашиваю у представителей благотворительных организаций, что им нужно, чтобы сэкономить время себе и им. Я с самого начала говорю, что уже отдаю свое время и деньги пяти организациям и в моей жизни больше нет места для кого-то еще. Эти отказы даются мне с большим трудом, потому что, если бы это было в моих силах, я помогала бы всем.

Самые простые «да»

Как и в предыдущем упражнении, я хочу попросить вас напрячь свою память. Но на этот раз постарайтесь вспомнить ситуации, в которых вы хотели сказать «да». Может быть, вы отказались пойти на вечеринку, потому что у вас не было пары, а на самом деле вы очень хотели надеть новое платье и знали, что на этой вечеринке будет много интересных людей? Может быть, вы отвергли предложение о работе вашей мечты, потому что не верите в свои силы, не уверены, что способны выполнять эту работу на должном уровне и боитесь наделать ошибок? Может быть, вы отказались от любви, страхась потерять ее?

Что, если бы вы отвечали «да» каждый раз, когда вам этого хотелось?

Какая мысль!

Перед моим мысленным взором предстает целый список возможных «да», которые превратились в «нет», потому что я все время чего-то боялась. Нет, я не сожалею о принятых решениях, я учусь на своих ошибках и становлюсь смелее.

Может быть, еще не слишком поздно?

УПРАЖНЕНИЕ

Теперь подумайте обо всех своих «да». Когда и кому вы хотели бы сказать «да»? Запишите свои ответы в блокнот, но не ограничивайтесь этим – переходите к практике. Сделайте звонок, назначьте встречу, в общем, сделайте то, что давно хотели сделать. Жизнь ждет вас.

Так что же делать?

Все это, конечно, хорошо, но как говорить «да» и «нет»? Что вы будете делать, когда вам позвонят из вашего жилищного кооператива и попросят взять на себя обязанности бухгалтера? Или обратятся из школы, где учится ваш ребенок, с просьбой напечь кексов для школьной распродажи? Или ваша лучшая подруга попросит одолжить ей немного денег, только до конца месяца (опять)? Или ваша свекровь напрашивается на субботний ужин, хотя именно в это время по телевизору будет идти ваш любимый сериал, вы уже купили чипсы и настроились на приятное времяпрепровождение? А еще у вас есть начальник, который хочет подкинуть вам дополнительную работу, родственники,

которым нужно где-то переночевать, когда они приедут в ваш город на выходные, соседи, которым необходим кто-то, кто присмотрел бы за их собакой, пока они отдыхают на Канарах. Во многих ситуациях мы хотели бы сказать «нет», и важно знать, как лучше это сделать. У меня есть довольно длинный список того, что нужно сделать.

Мои восемь шагов, которые облегчат вам жизнь, если вы решили сказать «нет»

1. Попросите немного времени на размышления

Кто сказал, что мы должны дать ответ через десять секунд? Если кому-то нужны деньги, вряд ли он не сможет потерпеть десять минут, в любом случае вам нужно время на размышление, время подумать и принять решение, стоит ли говорить «да» или «нет».

2. Решите, чего вы хотите

Если вы всегда или как правило делаете то, о чем вас просят другие, вы, возможно, не привыкли думать о том, что нужно ВАМ. Поразмышляйте, подумайте об этом, спросите себя, хочется ли вам ответить «да» или «нет» на какой-нибудь вопрос или предложение. Пospорьте с собой, подумайте, есть ли у вас время, желание, силы, деньги, возможность. Всесторонне обдумайте ситуацию и примите взвешенное решение.

3. Будьте дружелюбны и милы

Было время, когда я пребывала в состоянии крайнего стресса, и, когда родственники приглашали меня на обед, я обычно рывкала в ответ: «Откуда у меня, черт возьми, время на обеды? Неужели никто не понимает, как я занята?» Никто вокруг не понимал меня, а нагрузка была такой, что каждый дополнительный пункт в расписании дня повергал меня в ужас.

Сейчас я могу мило сказать: «Спасибо за приглашение, уверена, обед будет очень приятным. Я не смогу прийти, но благодарю за то, что подумали обо мне».

4. Выражайтесь ясно

Четкое и недвусмысленное «нет» гораздо лучше неуверенного «да». Не ставьте себя в неловкое положение, отвечая «может быть» или «посмотрим». Если вы хотите сказать «нет», говорите сразу. Не придется тянуть время и притворяться, что вам нужно подумать, и вы не внушите другу ложных надежд. Если вы отвечаете отказом человеку, который очень рассчитывал на ваше согласие, ваше «нет», конечно, расстроит его, но это уже не ваша проблема. Ясный ответ принять легче, чем двусмысленный, как бы неприятен он ни был.

5. Не усложняйте ситуацию

Чем многословнее ваш отказ, тем сложнее его принять. Если, говоря «нет», вы приводите десять причин своего отказа, вашему собеседнику трудно будет сориентироваться в ситуации. Вполне достаточно одной причины. У вас нет времени. Вы не можете. Вы не можете себе этого позволить. Вы не хотите. У вас нет сил. Вы уже заняты другим делом. Вы знаете причину своего отказа, так назовите ее или просто скажите, что вам это не подходит. Сделайте свой отказ максимально простым и понятным, уместите его в одну фразу. Сложные словесные конструкции говорят о том, что вы

чувствуете себя неуверенно. Это, в свою очередь, сигнал для вашего собеседника, означающий, что ваше решение не окончательно и вас можно переубедить. Поэтому не нужно долгих извинений, назовите одну простую причину.

6. Подготовьтесь

Есть много неудобных «нет», которых можно было бы избежать, если бы мы потрудились подготовиться. Взять хотя бы всю эту рождественскую суету. Можно ведь за пару месяцев до Рождества сообщить окружающим, как вы планируете справлять праздник в этом году, а не ждать приглашений от родственников, с которыми вы вообще не хотите встречаться. Подготовьтесь! Если вы уже точно знаете, что в той или иной ситуации ответите отказом или согласием, действуйте. Если вы слышали, что скоро будет субботник и уже составляется список, в котором указано, что должен делать каждый из жильцов, а вам совсем не хочется собирать прошлогодние листья и сажать цветы, заблаговременно скажите, что предпочли бы напечь пирожков и приготовить кофе для всех участников субботника. Если вы теряете сознание при одной мысли о том, что вам придется выступать перед большой аудиторией, скажите «нет» в тот момент, когда распределяются роли в предстоящей конференции, и попросите поручить вам более подходящее задание. Если вы начали встречаться с кем-то и чувствуете, что этот человек вам не подходит, прямо скажите ему об этом, не дожидаясь очередного приглашения на свидание, на которое вам придется ответить отказом. Предвидение многократно окупится, вот увидите.

7. Практикуйтесь на друге

Совсем не обязательно идти к консультанту по личностному развитию, если у вас есть друг, на котором можно потренироваться. Если я не знаю, как облечь свои мысли в слова, я зову на помощь друзей и получаю возможность выбрать нужные выражения и способ их передачи: не очень ли это резко? достаточно ли ясно я выражаюсь? К тому же, если вы практикуетесь на друзьях, вы несколько раз вынуждены произносить слова, трудные для вас с эмоциональной точки зрения, и привыкаете к ним, лишая их эмоционального накала. Плюс вы находите новые аргументы.

8. Для первого раунда выберите не очень сильного соперника

Когда в первый раз соберетесь сказать кому-то «нет», выберите ситуацию, в которой чувствуете себя уверенно, и человека, который ожидает от вас отказа и, вероятнее всего, проявит понимание, а не разочарование, не устроит вам сцену и не скажет с легкой угрозой в голосе: «Подумай получше!»

Как успокоить себя

- Крепкие отношения выдержат ваше «нет».

Подлинные отношения могут выдержать практически любые испытания. Разумное и взвешенное «нет» будет воспринято вашими друзьями, родными, коллегами с должным уважением и любовью. Потому что крепкие отношения могут выдержать «нет», если наш отказ обоснован, ведь они построены на прочном фундаменте искренности и доброй воли.

- «Нет» открывает двери для многих «да».

Отвечая отказом на одно предложение, вы соглашаетесь на другое. Есть что-то поистине волшебное в том, как объединяются время, пространство и ваша энергия, создавая для вас

возможность ответить «да» на предложение, которого вы давно ждали.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте, чего вы давно хотите и на что с готовностью согласились бы сейчас? Чаше выходить из дому, встречаться с друзьями? Найти наконец время для изучения иностранного языка, для занятий йогой или для чтения детективов? Или вам хочется больше времени уделять себе, просто поваляться на кровати, уставившись в потолок? Подумайте, в какое русло направить свои «да», и наслаждайтесь!

- «Нет» позволяет вам контролировать свою жизнь. Люди загоняют себя в ловушку, их сковывают многочисленные обязательства, встречи, договоренности. У них возникает чувство беспомощности, потому что они не контролируют свою собственную жизнь. Между тем это одно из неперенных условий счастливого существования. Говоря «нет», когда вы считаете это необходимым, и «да», когда считаете это необходимым, вы берете свою жизнь под контроль, не позволяя другим диктовать вам правила.

12. Непростые личные разговоры

Каждому из нас хотя бы раз в жизни приходилось пережить трудный разговор. У некоторых такие разговоры случаются чаще, у других реже. Темы этих разговоров могут быть разными: развод, неверность, проблемы с подрастающими детьми, семейная вражда, долги, предательство, увольнение, загруженность работой, родительские обязанности, горе, ожидания и одиночество. Это далеко не все причины. Вам лучше известно, разговоры на какие темы вам даются тяжелее всего.

Почему же эти разговоры такие сложные? Почему одни разговоры труднее других? Почему другие разговоры вам перенести легче, даже если темы их для вас неприятны или пугают вас?

УПРАЖНЕНИЕ

Сначала попробуем вспомнить сложные разговоры. Возьмите блокнот и запишите все, что придет на ум. Подумайте о сложных разговорах, которые вам пришлось пережить, будь то разговор с близким родственником, другом или просто знакомым. Это может быть недавний разговор или разговор, случившийся в далеком прошлом. О чем он был? Почему он был для вас сложным? Могли ли вы поступить по-другому и как?

Если вы действительно хотите получить пользу от этого упражнения, проделайте его несколько раз. Приведите в порядок свои мысли, сравните сложные разговоры, которые вам удалось припомнить, и посмотрите, есть ли какой-то типичный для вас вариант развития событий. Может быть, вам сложнее даются разговоры с определенными людьми или в определенное время дня? Влияет ли на разговор ваше настроение?

Ниссе. Самый трудный разговор у меня был с другом, я вынужден был сказать, что его жена, возможно, изменяет ему. Я слышал об этом краем уха и решил, что он должен знать. Поэтому я позвонил ему, предложил встретиться в кафе, и мы еще не успели войти туда,

как он понял, что я хочу сказать ему что-то неприятное. Я сказал прямо: «Думаю, Гунилла тебе изменяет». По-моему, до него не сразу дошло. Я рассказал ему о том, что и от кого слышал, и спросил, хочет ли он, чтобы я присутствовал при его разговоре с женой для моральной поддержки. Но он ответил, что хочет поговорить с ней наедине. Мы даже не зашли в кафе.

Потом Ниссе рассказал, что его друг отправился домой, учинил жене настоящий допрос и уверился, что она действительно изменяла ему на протяжении нескольких лет. К счастью, эта пара сумела уладить разногласия и выяснить причину неверности. Виной всему были неудовлетворенные потребности жены, о которых супруги никогда не говорили. Друг Ниссе все еще женат, и жена больше не изменяет ему.

Ниссе и сейчас поступил бы так же, то есть как друг, хотя этот разговор вызвал у него большое нервное напряжение и он не знал, каковы будут последствия его откровенности.

Меня часто спрашивают: должны ли мы говорить друзьям, что их партнеры им изменяют? Другая вариация на эту тему: нужно ли признаваться в своей собственной неверности, если это была мимолетная измена, и будить спящую собаку?

Универсального ответа на эти вопросы не существует, мы все разные, и наши отношения строим по-разному, по-разному реагируем на сложившиеся ситуации. Некоторые считают, что мы должны поступать с другими так, как желаем, чтобы поступали с нами. То есть должны сказать, ибо сами желали бы знать правду, или наоборот.

Когда вы признаетесь в неверности, обличаете другого или вынуждены произносить иные, столь же трудные слова, важно быть готовым принять на себя ответственность за то, что случится потом. В том, чтобы бросить бомбу и убежать, нет ни любви, ни уважения. Вы должны остаться и поддержать человека, когда он осознает сказанное.

Филиппа. Я страшно рассердилась на подругу, которая сообщила, что мой муж изменил мне со своей коллегой во время конференции. Это было всего один раз, и для него эта женщина ничего не значила. Мне совсем не нужно было знать об этом! Но подруга считала, что должна рассказать о том, что ей известно, и что делала это из лучших побуждений. Могу сказать, что ничего хорошего из этого не вышло.

Недостаток знаний и практики

Бывают в жизни ситуации, когда мы вынуждены сказать близкому другу или родственнику нечто такое, что расстроит их: кто-то разводится, уезжает или продает свой дом, кто-то умер или тяжело заболел.

Существует множество способов сделать это, некоторые способы удачные, большинство – нет. Если нам приходится чаще пользоваться неудачными способами, то только оттого, что мы не знаем лучших.

Современное общество накопило определенную мудрость и опыт управления кризисными ситуациями – несчастными случаями, катастрофами, которые случаются в любой точке планеты: железнодорожные и авиакатастрофы, цунами, террористические акты, политические убийства и прочее. Компании и организации научились

инструктировать сотрудников, церкви открывают двери для поминальных служб. Хорошо, что при всех этих ужасных катастрофах мы научились справляться с кризисом на качественно новом уровне. Мы лучше оснащены. У нас есть план. Но бывают ситуации, когда вы остаетесь наедине с человеком, которому должны сообщить неприятное известие. И только от вас зависит, как будет передано это известие и как вы справитесь с реакцией на него.

Я слышала о людях, которые приглашали своих партнеров в ресторан и там сообщали о разрыве. Почему в ресторане? Чтобы партнер не устроил сцену. В браке, независимо от того, сколько он продолжается, глупо требовать развода таким образом, и я считаю, что каждый, кого подвергли такому унижению, просто обязан устроить сцену! Для трудных разговоров есть уместное время и подходящее место, и ресторан тут явно не подходит.

В детстве вам, возможно, приходилось передавать сверстнику весть о разрыве вашей дружбы через приятеля или подбрасывая ему скомканную записку. Мы просто боялись сказать правду в глаза. Сегодня на смену скомканным запискам пришли СМС-сообщения, чаты, электронная почта и другие средства, но наша трусость по-прежнему с нами.

Агнета. Мой бывший сообщил мне о разрыве по электронной почте, это было очень жестоко! Потом он пропал и не отвечал на мои звонки. Я набирала его номер раз двести в день, чтобы получить ответы на свои вопросы, но он игнорировал меня. Мы были вместе шесть месяцев. А некоторое время назад мы случайно встретились в баре, он подошел, хотел поговорить, но я не хотела его видеть. Мы распрощались навсегда.

Иногда полезно мысленно проговорить то, что вы хотите сказать другим. Не все и не всегда следует говорить, но как узнать, что и когда должно быть сказано?

Стоит ли это говорить

- Спросите себя: нужно ли это говорить? Серьезно, стоит ли? Есть ли в этом смысл? Это нужно вам или другому человеку?
- Спросите себя: нужно ли говорить это прямо сейчас? Правильно ли выбрано время? Может, сказать это в другой, более подходящий день, или дело не терпит отлагательства?
- Спросите себя: должен ли именно я сказать это? Или лучше доверить более подходящему человеку?

Йоган. Когда умерла моя мама, все пошло не так. Я не успел связаться с больницей, и по какой-то причине первой об этом сообщили моей теще, которая сидела с детьми. Она позвонила мне и рассказала о смерти мамы, и это было неправильно. Лучше бы она сначала сказала моей жене, а та – мне. Такие новости хочется слышать только от очень близкого человека. У меня было ощущение, что теща стремилась первой донести до меня это горестное известие, и мне от этого было еще больнее.

Если бы теща Йогана задала себе вышеперечисленные вопросы, она бы ответила так: да, об этом нужно рассказать; да, об этом нужно рассказать сейчас, но нет, об этом должна рассказать не я, а самый близкий Йогану человек – его жена, моя дочь. Поэтому я позвоню ей и попрошу сказать мужу о том, что его мать умерла.

Время и место

Для всего есть время и место. Иногда у нас нет выбора, а иногда мы можем выбрать подходящий момент для того, чтобы сказать кому-то о чем-то. Я много раз ошибалась в выборе подходящего случая, как правило, потому, что хотела как можно скорее сообщить новости и не в силах была сдержаться. Или не хотела себя сдерживать.

Мои советы по выбору времени и места

- Дышите. Я хочу сказать, сделайте несколько глубоких вдохов и постарайтесь успокоиться.
- Подумайте. Соберитесь с мыслями: как лучше всего сказать то, что нужно сказать? Когда самый подходящий для этого момент? Возможно, не перед важной встречей и не перед сном. Где лучше всего это сделать? Может быть, там, где никто не сможет вас услышать? Как лучше это сделать? При личной встрече или по телефону? Возможно, лучше выбрать место, где вы сможете поговорить, не боясь, что вам помешают.

Петер. К тому моменту, когда я решил рассказать обо всем своей семье, я представлял собой сплошной комок нервов и не в состоянии был мыслить здраво. Должен ли я собрать всех вместе и сказать, что я голубой, или рассказать каждому из них наедине? Я очень переживал, потому что в моей семье царит слегка пуританский дух. Мне пришла в голову безумная мысль сообщить обо всем по радио. Я позвонил на радиостанцию и спросил, интересует ли их тема «Как трудно рассказать семье о своей гомосексуальности». Они, конечно, ухватились за это. Два дня спустя, за час до передачи, я отправил всем своим родственникам сообщение с просьбой включить приемники. Потом я вошел в студию и заговорил. Я был наедине с ведущим и чувствовал себя вполне уверенно, но потом все пошло совсем не так, как я ожидал. Пожилые родственники были в ярости, твердили: «Перестань нести эту чепуху». Двоюродные сестры, напротив, считали, что мое выступление на радио – «это прикольно». Они так отреагировали на мое заявление, как будто это было для них в порядке вещей. На семейном обеде неделю спустя напряжение сгустилось так, что его можно было ножом резать. Дед почти не разговаривал со мной. Сегодня я счастливо живу со своим партнером. Кажется, моя семья наконец приняла меня таким, какой я есть.

Петер выбрал довольно нетривиальный способ сообщить новость. В каком-то смысле он собрал всю семью, но воздвиг между собой и родственниками физическую преграду, которая помешала им высказать какие-либо возражения или задать вопросы. Это все случилось потом. Некоторые из родственников Петера были оскорблены тем, что он не рассказал о своей сексуальной ориентации лично, показав тем самым, что не доверяет им.

Нужно ли задавать прямые вопросы?

Некоторые предпочитают обходить в разговоре острые углы, опасаясь возможных последствий. Другие спрашивают обо всем, что им интересно. Как дети.

Я предпочитаю последних.

Однажды я слышала, как в стокгольмском метро маленькая девочка спросила свою

беременную мать, глядя на пожилого мужчину, стоящего напротив:

– Мама, а почему он такой толстый? У него тоже будет ребеночек?

Типичный для детей прямой вопрос, заданный в силу невинности. Прямые вопросы, рождающиеся в голове у взрослых, слегка видоизменяются, проходя цензуру на пути из мозга к языку, но мы могли бы быть более прямолинейны. Не нужно бояться быть назойливым или любопытным, потому что вмешиваться в чужие дела иногда даже полезно. Вмешиваясь, мы демонстрируем свое сочувствие и заинтересованность. Поэтому, мы должны вмешиваться в дела других чаще, чем мы делаем это сегодня.

Мэгги. Некоторое время назад я устроилась на новую работу и сразу поняла, что одна из девушек в офисе страдает расстройством питания. Она была тощей как палка и выглядела как скелет. Окружающие этого как будто не замечали, никто не говорил с ней об этом, и все делали вид, что не видят, как она после каждого обеда бежит в туалет, чтобы извергнуть из себя пищу. Несколько дней я наблюдала за всем этим, а потом подошла к ней и спросила, как она себя чувствует. Сначала она испуганно посмотрела на меня, а потом спросила: «Мы можем поговорить?» И мы отправились в парк на долгую прогулку. Она рассказала о том, как прятала еду, выбрасывала ее, скармливала собаке, как обманывала всех вокруг, и как это было просто, потому что никто, казалось, не обращал на нее внимания. «Меня могло бы стошнить прямо в офисе, после утреннего кофе, а люди спросили бы только, не отравилась ли я чем-нибудь». У нас на работе между всеми дружеские отношения, и мы иногда обнимаем друг друга, но эта девушка с каждым днем становилась все тоньше и тоньше, и я каждый раз, обнимая ее или похлопывая по плечу, боялась что-нибудь сломать. И по-прежнему никто ничего не говорил! Да что случилось со всеми этими людьми?

Я откровенно поговорила с ней, заставила пойти к врачу и убедилась, что ей окажут необходимую помощь. Я позвонила ее родителям и некоторым из ее друзей, и через несколько дней она легла в клинику для анорексиков, где находилась под контролем врачей. Она еще не совсем здорова, но уже значительно окрепла, и я рада, что решила вмешаться! Для девушки это был вопрос жизни и смерти. Но я по-прежнему не понимаю, что происходит с людьми!

Мои советы по поводу вмешательства

- Помните о том, что вы человек. Что вы можете сделать для того, кто нуждается в помощи или поддержке? Может быть, достаточно будет сказать «Я с тобой» или «Я думаю о тебе». Если так, скажите это. Для человека, попавшего в беду, это может оказаться действительно важно.
- Наладьте контакт. Поговорите, позвоните, пошлите эсэмэску или воспользуйтесь электронной почтой, подойдите на улице. Покажите человеку, что вы на его стороне и он может обратиться к вам за помощью.
- Выясните, что вы можете сделать для того, чтобы помочь человеку. Не всем нужны душевные разговоры или компания за ужином. Думайте масштабнее. Задавайте вопросы.
- Не теряйте контакт. Регулярно общайтесь с человеком, показывая, что вы не забываете о нем.

О чем никогда не следует говорить?

Не знаю, существуют ли темы, которые вообще не стоит затрагивать, но определенно существует подходящее или неподходящее время или место, а также форма разговора.

Если ваш собеседник реагирует негативно, следует уважать его желание обойти определенные темы молчанием. В противном случае, как я уже говорила, можно поинтересоваться, не против ли он продолжать разговор.

Некоторым трудно говорить о пережитом. Многие из моих родных рано ушли из жизни из-за рака, а мне хотелось бы наслаждаться их обществом гораздо дольше. Сейчас я жалею, что не расспрашивала их и не знаю многого об их жизни, но это было давно, и тогда я не знала того, что знаю сейчас, – об общении в сложных ситуациях. И я должна была уважать их нежелание говорить о своей болезни и стремление вести привычную жизнь. Они хотели слышать о том, как у меня прошел день, что я собираюсь приготовить на ужин и какая у меня погода, – это помогало им держаться.

Мне казалось странным и не совсем уместным говорить о том, что я готовлю на ужин, в то время, как близкий мне человек умирает от рака, но не мне было решать, что важно и правильно. Откуда мне знать, о чем хочет говорить человек, умирающий от рака?

13. Полезные советы, манеры и этикет

Общение – это передача сообщений. Несмотря на то что общение составляет неотъемлемую часть нашей жизни и у нас нет недостатка в практике, мы все равно сталкиваемся с трудностями.

Общаться можно с каждым

«С этим человеком совершенно невозможно разговаривать».

Эти слова принадлежат одному из участников программы, которая шла на шведском телевидении осенью 2010 года. В моем представлении это самое категоричное суждение. Я, конечно, понимаю, что формат телешоу предполагает некоторое преувеличение, но такого рода утверждения я слышала неоднократно, да и сама использовала это выражение.

Это один из способов бегства от проблемы. Вместо того чтобы приложить усилия и наладить общение, некоторые старательно игнорируют проблему.

Я снимаю шляпу перед теми, кто предпочитает встретиться с «противником» лицом к лицу. По собственному опыту я знаю, как невероятно трудно это бывает. Особенно хорошо я понимаю это теперь, когда многое знаю об общении и могу использовать свои знания для налаживания контактов с разными людьми.

Общаясь с теми, кто представляет прямую противоположность мне, я беру на себя ответственность за результат разговора и в процессе беседы стараюсь показать путь, по которому мы сможем двигаться вперед.

Задавайте вопросы, желательно действенные

Действенный вопрос способен придать разговору правильный импульс, но что это такое? Как узнать, действенный ли это вопрос или нет?

Мои коллеги-консультанты и я обычно считаем действенным вопрос, который побуждает нас проникать в суть вещей, заставляет копаться в себе в поисках ответа и помогает лучше понять себя.

Вопрос, требующий ответа «да» или «нет», – это вопрос тупиковый. Все, что требуется, – чуть изменить этот вопрос, чтобы получить исчерпывающий ответ.

Если вы хотите спросить:

Хорошо съездил?

Спросите лучше:

Не расскажешь мне о поездке?

Не говорите «Я не знаю», если на самом деле знаете

Если бы мне давали крону каждый раз, когда я слышу «Я не знаю» в ответ на заданный вопрос, я бы уже была миллионером. Зачастую подобный ответ – это чисто рефлекторная реакция, дающая нам некоторую передышку, время на раздумья, дающее возможность сформулировать развернутый ответ. Но иногда мы, говоря «Я не знаю», хотим избежать ответа на неудобный для нас вопрос, а собеседник не хочет давить на нас, и наш ответ в буквальном смысле повисает в воздухе.

Часто мы прибегаем к этой формулировке, не желая высказывать определенное мнение. В юности мы все проходим стадию самоидентификации, и лучший способ понять себя – выработать свое мнение по различным вопросам и свою систему ценностей. Мы делаем это, размышляя и выражая суждения. У ребенка система выработки мнения еще не вполне сформирована, ребенок не уверен, совпадает ли его мнение с мнением друзей. Думают ли остальные так же, как и я, или меня исключат из группы, если я выскажу противоположное мнение? На всякий случай стоит ответить «не знаю». Так же ведут себя и взрослые, когда чувствуют себя неуверенно.

Бывают, конечно, ситуации, когда «Я не знаю» – вполне подходящий ответ. Например, я – мать и меня часто спрашивают о том, чего хотят мои дети. Я приучила себя не отвечать автоматически «да» или «нет». Если мне нужно время, чтобы сформулировать развернутый ответ, я говорю так: «Прямо сейчас не могу вам сказать, но дайте мне десять минут, и я дам вам ответ» – или день, или неделю, в зависимости от вопроса.

Тогда ответ, который получит ваш собеседник, будет продуманным и хорошо сформулированным.

Превратите ваши «следует» и «должен» в «хочет»

Мы легко оперируем такими словами, как «следует» и «должен», например: нам следовало бы начать ходить в тренажерный зал. Мы не говорим, что мы хотели бы начать ходить в тренажерный зал. Одна из возможных причин состоит в том, что нам, по всей

видимости, не очень-то и хочется заниматься спортом, поэтому мы твердим себе, что должны это делать, ведь это правильно и полезно для здоровья. Хотя с удовольствием занялись бы чем-то другим.

Лучше скажите так:

Мне бы хотелось начать ходить в тренажерный зал.

В этой фразе акцент смещается, мы планируем заняться спортом потому, что хотим этого. То же касается покупок в магазине, стирки или смены шин на автомобиле. «Хочу» в данном случае звучит так:

Я хочу приготовить обед, потому что хочу есть, когда голоден.

Я хочу заняться стиркой, потому что хочу, чтобы в моем шкафу была чистая одежда.

Я хочу поменять шины, потому что забочусь о своей безопасности и о безопасности других.

Чувствуете разницу?

Готовка и стирка уже не выглядят как утомительные обязанности, и нам яснее становится, почему мы совершаем те или иные действия.

Телефонный этикет

Есть несколько полезных мыслей, которые желательно держать в голове, когда вы отвечаете на телефонный звонок или сами звоните кому-то. Благодаря этим приемам ваш разговор будет более приятным.

Как вы отвечаете на звонок?

Мой собственный опыт

Поднимая трубку, я говорю «Алло» и поступаю так уже на протяжении многих лет. Сначала я отвечала так потому, что мои имя и фамилия были слишком длинными – Элизабет Гуммессон, целых 17 букв. Мне казалось, что к тому времени, как я закончу произносить это, звонящий просто повесит трубку. Поэтому в течение некоторого времени я отвечала на звонок, называя свою фамилию, но это звучало слишком официально и слегка грубовато. Ситуация осложнялась тем, что мои знакомые и друзья называли меня по-разному. Старые друзья, родные и бывшие коллеги звали меня «Беттен», новые друзья и родные моего приятеля – «Эльза», а на работе я всегда была «Элизабет». Некоторые из тех, кто звал меня «Беттен», даже не знали моего полного имени.

Как же в таком случае я могла отвечать на звонок, называя свое имя? Поэтому я решила отвечать просто «Алло?», но все еще думаю об ответе, который был бы менее анонимным и позволил звонящему сразу понять, что он попал по нужному адресу.

С одной стороны, все же лучше называть свое имя, чтобы звонящему было проще сориентироваться. В противном случае нам часто приходится переспрашивать, чтобы удостовериться, что мы дозвонились до нужного нам человека. С другой стороны, вступительная фраза может быть довольно громоздкой. Например: «Добрый день и добро пожаловать в универмаг Андерссон, меня зовут Джессика, чем я могу вам помочь?»

Только представьте, что кому-то придется повторять эту фразу раз триста в день!

Как представиться, когда звоните вы?

Очевидно, что, когда вы часто звоните людям, которые вас хорошо знают и которым нет нужды представляться, достаточно начать говорить. Когда вы звоните близким друзьям, вы начинаете с «Привет, это я...», и это совершенно нормально.

В остальных случаях, если вы звоните кому-то домой или на работу, желательно представляться. И не важно при этом, звоните ли вы, чтобы заказать такси, или просите соединить вас с нужным отделом. Представляясь, вы выражаете уважение к собеседнику и создаете приятную атмосферу.

Это может звучать так:

Добрый день, меня зовут Аллан, и я хотел бы заказать такси.

Или:

Доброе утро, это Стина. Могу я поговорить с Хенриком?

Или:

Здравствуйте, это Бритта. Не могли бы вы переключить меня на четвертый отдел?

Когда звонят друзья моих детей и я беру трубку, они просят меня позвать того, с кем хотят поговорить, а я прошу их представиться. Мне хочется знать, с кем я говорю. Кроме того, это проявление внимания к звонящему и знак того, что мне не все равно, кто звонит моим детям.

С девяти до девяти

Я никогда никому не звоню до девяти утра, исключение составляют близкие друзья и те, с кем я договаривалась встретиться. Точно так же я не звоню после девяти вечера, разве только друзьям и родным. Этого простого правила легко придерживаться, хотя бывают чрезвычайные ситуации, когда вы вынуждены сделать ранний или поздний звонок. В таком случае это приемлемо, но следует извиниться за звонок в неурочный час и объяснить его причину.

Как насчет СМС-сообщений?

Мне вспоминается одно субботнее утро прошлым летом, когда я рано проснулась. Утро было ясным, я сидела на балконе с чашкой кофе и книгой, и вдруг мне пришло в голову написать сообщение своему другу. Я отправила эсэмэску, не посмотрев на часы. Я считала, что, если человек не хочет, чтобы его беспокоили, он отключает телефон, не так ли? Я хочу сказать, что, если он этого не делает, это его проблема, ведь так?

У моего друга было на этот счет другое мнение. Он написал мне следующее:

«Скажи, что ты отправила это сообщение прошлым вечером и оно задержалось в пути, а не решила послать его рано утром в субботу, когда все еще спят. Ты разбудила всю семью».

Мне было ужасно неловко, и я поспешила отправить тучу извинений, хотя мне было непонятно, как коротенькое сообщение могло перебудить всю семью. По всей вероятности, они находились в своем маленьком летнем коттедже и проснулись, когда телефон начал жужжать.

Теперь я стараюсь отправлять сообщения в промежутке с девяти до девяти, хотя у меня не всегда это получается.

Выберите для разговора удобное время

Мне нравится, когда звонящий, представившись, спрашивает: «Мы можем сейчас поговорить?» Поскольку благодаря техническому прогрессу мы в состоянии ответить на звонок практически в любом месте и в любое время, когда звонишь кому-то, нельзя быть уверенным, что не доставляешь человеку неудобство. Может быть, лучше договориться о времени, когда вы сможете продолжить разговор. Спрашивая человека, удобно ли ему сейчас говорить, вы демонстрируете ему свое уважение.

Мы не всегда в подходящем для разговора настроении. Иногда время для звонка выбрано удачно, иногда нет, в зависимости от причины звонка, личности звонящего, вашей занятости и от того, сколько времени вы можете уделить. Если вы после тяжелой рабочей недели стоите в очереди в супермаркете, стараясь успокоить расшалившихся детей, и вдруг вам звонит кто-то с работы, а вы как раз подходите к кассе, не отвечайте на звонок. Пусть звонящий оставит сообщение на автоответчике или перезвонит позже. В противном случае не реагируйте – в конце концов, вы же вернетесь на работу в понедельник.

Два звонка одновременно

Густав. Я всегда чувствую себя неуютно, когда говорю с кем-то по телефону и вдруг мой собеседник заявляет: «Не клади трубку, у меня другой звонок», я слышу щелчок, потом наступает тишина, которая длится целое столетие. И вот когда мне уже начинает казаться, что про меня забыли, я вдруг слышу: «О, прости, что заставил ждать, позвонил один приятель».

Если вы ждете звонка, скажите об этом с самого начала, тогда ваш собеседник будет знать, что вы можете отключиться в любой момент. Или попросите собеседника перезвонить позже, чтобы ему не пришлось ожидать на линии и он мог заняться своими делами.

Мой собственный опыт

Когда я находилась в Дубаи, у меня разыгрался синусит и потребовалась медицинская помощь. Через несколько минут после того, как врач зашел в мой номер, у него зазвонил телефон. Он недолго думая ответил на звонок и говорил на французском языке – я засекала время – 14 минут!

Я сидела, ожидая конца разговора, и слушала, как он беседует с одним из своих пациентов, видимо более важной персоной, чем я. Сначала я хотела похлопать его по

плечу и спросить, не может ли он отложить разговор, а потом мне стало интересно – как долго он собирается разговаривать. Закончив разговор, он не сказал мне ничего, даже не извинился, а просто выписал рецепт на семь разных лекарств!

Разве не удивительно, насколько пренебрежительно мы иногда относимся ко времени и к другим людям?

Будьте сдержанны

Признаюсь, я люблю слушать телефонные разговоры других, подслушивать в метро или в магазинах. Мне нравится слышать, как люди выражают свои мысли, как развивается разговор, я люблю представлять себе, что отвечает человек на другом конце линии.

Но, как вы знаете, большинство придерживается другой точки зрения и ненавидит громкие разговоры по мобильному телефону в общественных местах. Нам не нравится, когда нас беспокоят и вынуждают выслушивать подробности частной жизни. Поэтому проявите уважение к окружающим и постарайтесь сделать ваши разговоры в общественных местах максимально короткими. Не говорите громко. Скажите звонящему, что находитесь в автобусе и не хотите беспокоить других пассажиров, спросите, можете ли вы перезвонить позже.

Советы тому, кто собирается произнести речь

На эту тему существует множество советов и рекомендаций, перечислю здесь лишь некоторые.

- В начале речи постарайтесь создать у аудитории определенное настроение, желательно радостное, даже если вы произносите речь на похоронах. Всегда можно вспомнить что-то о покойном, что вызовет улыбку у присутствующих.

- Не вертите ничего в руках, пока говорите. Некоторые вертят в руках ручку или карандаш, стараясь справиться с нервозностью. Если дела обстоят совсем плохо, это, конечно, лучше, чем ничего, но вообще это мешает и отвлекает внимание от того, что вы говорите. Не шелестите бумагой и не играйте с волосами. Держите руки при себе, чтобы слушатели могли сосредоточиться на ваших словах.

- Никогда не начинайте речь со слов «Я не привык к речам...» или «Я не подготовился...», или «Даже не знаю, что сказать...». Если с первых же слов вы подрываете доверие к себе, кто будет воспринимать вашу речь всерьез?

- Выньте руки из карманов. Это еще один признак того, что вы нервничаете. Пусть ваши руки свободно свисают или жестикулируйте, но естественно, так, словно вы говорите с другом.

- Будьте энергичны. Выступая перед большой аудиторией, помните: ваши движения и жесты должны быть красноречивы, а речь внятной, чтобы вас поняли даже те, кто сидит на задних рядах. Не стесняйтесь, придайте своей речи немного живости.

- Не высмеивайте никого. Шутки – это прекрасно, юмор уместен в большинстве речей, но он не должен быть злым, чтобы не вызвать дискомфорта у слушателей и в особенности у того, на кого направлена ваша шутка.

Первая часть книги была посвящена вопросам общения в целом. Мы поняли, как находить общий язык с разными людьми в разных ситуациях. Теперь перейдем к детальному разбору общения, сначала на рабочем месте.

Часть вторая

Работа

14. Общение на работе

То, что справедливо для других областей жизни, применимо и к работе: мы постоянно общаемся.

На рабочем месте общение происходит между коллегами, менеджерами, директорами, клиентами, поставщиками и другими включенными в эту орбиту людьми. Мы общаемся при помощи слов, письменно, напрямую или через других лиц. Иногда общение принимает форму длительных переговоров, а порой мы на бегу обмениваемся парой слов. У некоторых людей низкий порог стресса, у других – высокий. Одни любят электронную почту и каждую минуту отправляют по письму, другие ее терпеть не могут, им достаточно просто заглянуть в свой почтовый ящик, чтобы ощутить усталость.

Работа – это представление. Обычно мы стараемся показать себя с лучшей стороны, мы вежливы и обходительны, тщательно выбираем слова. Но это также означает, что зачастую мы вынуждены сдерживать эмоции, и, когда дело доходит до общения, возникают проблемы.

Открытое и закрытое общение

Существуют различные виды общения на работе. Под видами я подразумеваю различные каналы, через которые люди, работающие в компании, могут общаться друг с другом.

- **Открытое общение.**

Оно осуществляется в интранете или на другой внутренней коммуникационной площадке, например: информационные бюллетени, совещания, встречи за завтраком, общие рассылки по электронной почте.

- **Закрытое общение.**

Это обмен информацией в коридорах, в столовой, на рабочем месте, на корпоративных вечеринках, в зоне для курения, возле принтера или копировальной машины, у кофемашины, в личных письмах и за спиной коллег.

Мой собственный опыт

Некоторое время я работала на телеканале, сотрудники которого были немного

застенчивы, несмотря на то что их окружали напористые и толстокожие репортеры, которым ничего не стоило припереть к стенке министров, бомбардируя их нелестными вопросами в лучших традициях журналистики. На ежемесячных совещаниях сотрудники сидели тихо, никто не осмеливался задать вопрос в открытую. Тогда решено было, что сотрудники будут задавать вопросы напрямую начальнику посредством электронной почты, а он будет на совещаниях лично отвечать каждому. Это был новаторский метод решения рабочих проблем.

УПРАЖНЕНИЕ

Как обстоит дело у вас на работе? Где происходит основное общение? Если вы работали в разных местах, вспомните, были ли какие-то отличия в общении.

Я должна признаться, что терпеть не могу закулисные разговоры. Люди, как мыши, шепчутся по углам, но стоит коту войти в дверь, и все высказанные мнения словно испаряются.

Конечно, это во многом зависит от социального, коммуникационного климата на работе, но ведь мы сами влияем на его формирование.

Мне было бы тяжело работать там, где люди ведут себя подобным образом. Надеюсь, что и не придется. Мне больше по душе открытая, доброжелательная атмосфера, где я могу свободно высказывать свои мысли коллегам или начальнику, не страшась репрессий. Многие компании утверждают, что такой подход им близок, но на деле ситуация там совсем иная.

Линн. Когда я пришла на свою прежнюю работу, все вокруг говорили, что в компании принято открыто высказывать свое мнение, что ни одна идея не останется без внимания. Через некоторое время я присутствовала на совещании сотрудников и воспользовалась этой возможностью, чтобы внести предложение: я считала, что к общему телефону должны подходить все сотрудники, а не только две самые воспитанные девушки. В комнате воцарилась тишина, потом начальник откашлялся и сказал, что подумает об этом.

После совещания ко мне подошла коллега и попросила не вмешиваться в это дело. Оказалось, существовала негласная договоренность о том, что некоторые сотрудники освобождены от необходимости отвечать на телефонные звонки. И так было не только с телефоном. Я решила, что мне это не подходит, и уволилась.

Регулярный обмен информацией создает атмосферу уверенности и сотрудничества

В каждой компании всегда происходит что-то, о чем сотрудникам необходимо знать, и совещаний раз в полгода или беспредметных рассылок от начальника недостаточно. По крайней мере, если компания хочет воспитать в сотрудниках чувство общности, лояльности и взаимопонимания.

Регулярный обмен информацией помогает предотвратить распространение слухов, взаимных обвинений и упреков, спекуляций, непонимания, последствия которых могут быть непредсказуемы.

В конце концов, все сотрудники стремятся к одной цели.

Не важно, какое положение вы занимаете – директор, продавец, секретарь, уборщица, –

для выполнения стоящих перед компанией целей важна работа каждого. К сожалению, лишь каждый третий из трудоустроенных шведов знает, в чем заключается корпоративная идеология. Мы знаем, что продаем гамбургеры или кондиционеры, но какова концепция развития нашей компании, ее стратегия?

Идеология моей компании заключается в улучшении качества жизни людей. Это довольно простая цель. И не важно, читаете ли вы эту книгу, посещаете семинары, приходите ко мне за консультацией или приглашаете поработать с вашей организацией в течение полугода. Я хочу улучшить качество жизни людей в различных направлениях: в личных отношениях, на работе, в развитии личности – везде. Я сразу вижу, удастся ли мне добиться поставленных целей, и если понимаю, что мне это не под силу, отказываюсь от работы. У меня есть цель, к которой я стремлюсь, и стратегия, которой я придерживаюсь, а также самооценка и самоуважение, которые не страдают, что бы ни происходило вокруг.

Аналогичным образом и у компаний есть (или, по крайней мере, должна быть) идеология, которой они руководствуются, и сотрудники, каждый рабочий день приближающие компанию к осуществлению ее целей.

Участие: важно для многих

Участие – это вовлеченность, ощущение собственной важности, необходимости для компании. Ощущение это возникает, если мы получаем информацию о том, что происходит в компании.

Иногда меня приглашают в ту или иную компанию, чтобы помочь ей в кризисное для нее время, и я вижу, как важен регулярный обмен информацией и необходимы регулярные совещания сотрудников. Если компании предстоит сокращение штатов, руководство продемонстрирует уважение к сотрудникам, дав им максимум информации. Это поможет им легче смириться с увольнением.

То же касается смены руководства, переезда в новый офис, расширения штата – словом, любых перемен, с которыми сталкивается компания. Главная цель такого информирования: руководствуясь принципами участия и честности, создать у сотрудников ощущение уверенности, ценность которого для компании неизмеримо высока.

Создание здорового социального климата на работе

- Давайте информацию каждый месяц. Это вполне достаточный интервал времени, совпадающий с выдачей зарплаты, началом нового месяца и тому подобное – например, в первый понедельник.
- Создайте каналы обмена информацией между разными подразделениями компании. Это сократит расстояние между ними и поможет развить командный дух. Чем лучше взаимопонимание между ними, тем теснее сотрудничество и лучше результат.
- Обмен информацией должен быть постоянным. Не важно, что на повестке дня совещания нет особенных новостей, важно собрать сотрудников.

Тишина на рабочем месте

Не каждое рабочее пространство располагает к непосредственному общению. Иногда бывает так тихо, что слышно, как пищит комар. Это потому, что никто не осмеливается заговорить.

Тихие рабочие места вызывают чувство дискомфорта. Лишенные общения люди вынуждены по-своему интерпретировать происходящие события, формировать свое мнение, основываясь на любых доступных им крохах информации. Информационный голод заставляет их жить в своей собственной реальности. А это опасно.

Каждый раз, приходя в такую компанию, я удивляюсь: люди отдают себя работе, проводят в офисе долгие часы, и их окружает тишина. И это не оттого, что у сотрудников нет своего мнения, идей, мыслей, а скорее потому, что никто из них не осмеливается высказать их вслух, разве что коллеге за чашкой кофе или сигаретой. Идей у них legion, но они не достигают ушей тех, кто в состоянии претворить их в жизнь. Сотрудники обмениваются только слухами, взглядами и вздохами.

Кирсти Лин Холте написала целую диссертацию о молчании на работе и о влиянии этого молчания на результаты деятельности компании.

От 30 до 45 процентов сотрудников предпочитают держать свое мнение при себе, вместо того чтобы высказать его руководству. Согласно Кирсти Холте, теория, гласящая, что молчание есть синоним лояльности, не выдерживает критики. Напротив, молчание персонала напрямую связано со снижением квалификации, креативности и демократии в компании. По ее мнению, тот, кто в уважительной манере высказывает конструктивную критику, более лоялен к своему работодателю, чем его молчаливый коллега. Проблема заключается еще и в том, что по отношению к «разговорчивым» работникам порой применяются репрессии, их идеи и мнение игнорируются, что никак не способствует созданию на работе комфортного климата. В такой ситуации сотрудники больше озабочены сохранением своего рабочего места.

Руководство должно с уважением относиться к каждому, кто высказывает конструктивные критические замечания. Если в компании царит политика тишины, есть риск, что ценные идеи погибнут под спудом молчания, а когда творческому потенциалу мешают развиваться, компания вряд ли долго протянет.

Нужно понимать, что для создания комфортного климата требуется уверенный в себе руководитель, для которого мысли и чувства работников – не пустой звук. Не связанные обетом молчания сотрудники стимулируют развитие компании, общение на рабочем месте повышает качество выполняемой ими работы.

Печально, что не все это понимают. Если бы я была руководителем компании, первым делом я поговорила бы с персоналом, потому что люди мне интересны, я действительно хочу знать, о чем они думают, что чувствуют, чего хотят.

Однажды мать Терезу пригласили на семинар по управлению. Предполагалось, что она выступит с длинной речью на тему лидерства. А она спросила только: Вы знаете людей, с которыми работаете? Вы заботитесь о людях, с которыми работаете? – и сошла с трибуны. Только это показалось ей важным.

15. Общение между коллегами

Нина. Общение между коллегами должно оставаться профессиональным. Иногда я трушу и о чем-то умалчиваю. Стараюсь выражать свои мысли правильно, но мне не всегда это удается.

Крис. Общение – неотъемлемая и существенная составляющая моего рабочего дня. Я постоянно общаюсь с коллегами – в столовой, у копировальной машины, когда кто-то подходит к моему столу. По-моему, это здорово.

Специалисты Мичиганского университета (США) недавно провели исследование с целью выяснить, как болтовня с коллегами влияет на производительность труда, и оказалось, что разговоры о пустяках повышают результативность работы! А всего-то нужно потратить десять минут в день на легкий разговор о повседневном. По всей видимости, дружеская болтовня благотворно действует на память и помогает сосредоточиться.

Совершенно очевидно, что дружеские разговоры создают в коллективе приятную атмосферу, сплочая коллег и, как следствие, улучшая результаты деятельности компании. Небольшие перерывы в работе и болтовня ни о чем снимают напряжение, освежают, и мы с новыми силами возвращаемся к тому, чем занимались.

Все мы разные, и степень разговорчивости у нас тоже разная. Некоторые люди тихо сидят большую часть дня, зарывшись в бумаги, в то время как другие просто не в состоянии держать рот закрытым. Они постоянно о чем-то говорят, словно ведут репортаж в прямом эфире. Чуть позже я вернусь к различию в характерах и ролях в группе.

Ясность

Если бы мне удалось выстроить в одну цепочку тех, с кем мне довелось встречаться и кто испытывал трудности с ясностью общения, эта цепочка протянулась бы до Москвы. И все эти люди соглашались с тем, что ясность является жизненно важным, может быть, одним из основных аспектов общения на рабочем месте, как между коллегами, так и с руководством. Люди обычно считают, что способны ясно выражать свои мысли, тогда как в действительности это не так или не совсем так.

Нечеткость в выражении мыслей в некоторой степени связана с нашей неготовностью брать на себя ответственность за чувства других людей. Я имею в виду, что иногда мы избегаем простых формулировок и облекаем свои мысли в громоздкие словесные конструкции, потому что не знаем, как отреагирует собеседник на сказанное, и не хотим расстраивать, разочаровывать, сердить или обижать человека, портить атмосферу или раздувать конфликт.

Ко всему прочему, мы просто не привыкли прямо и однозначно выражать свои мысли, мы плохо знакомы с тем, как люди реагируют на откровенность, и не знаем, как справляться с эмоциональными всплесками. Это означает также и то, что, когда мы пытаемся быть предельно понятными, мы часто перегибаем палку и высказываемся достаточно резко. Собеседнику не остается ничего другого, как защищаться. Как следствие, назревает конфликт.

Отчасти в этом повинна наша уверенность в том, что другие люди способны понимать нас без слов и читать наши мысли. Нам кажется, что они должны схватывать все буквально на лету. Нам кажется, что намек в наших глазах должно быть достаточно.

В самом деле, сколько времени нужно потратить на объяснения, чтобы взрослый человек понял, что мы имеем в виду?

Я бы сказала, довольно много. Но это зависит также и от того, как мы объясняем.

Лоттен. Я возлагаю большие ожидания на своих коллег. Я хочу, чтобы они делали в точности то, о чем я их прошу, и чтобы наш вклад в общее дело был равным. Но я постоянно разочаровываюсь. Я стараюсь предельно ясно объяснять коллегам, чего жду от них, чтобы не возникало непонимания, но, по-моему, они считают меня придирчивой занудой.

Тор. Боюсь, я слишком много говорю, когда пытаюсь выразить свои мысли. Получается беспорядочное нагромождение слов, в котором людям трудно отыскать суть. Я знаю об этом, потому что после совещаний ко мне подходят коллеги и спрашивают, что я, собственно, имел в виду, а остальные просто делают свои выводы из сказанного мной, зачастую неверные. Но это так трудно изменить!

Я уверена, что Тор может говорить красноречиво, выразительно, образно, но, когда он хочет донести свои мысли до коллег, ему не хватает ясности выражений. Человек, способный эффективно доносить до других людей информацию, сразу схватывает ситуацию, адаптирует свое мышление и воспринимает мысли и чувства окружающих.

Как достичь большей ясности

- Спросите себя: «Что я хочу сказать?» Если вы не можете ответить на этот вопрос, как ваши коллеги смогут понять вас?

- Кратко изложите самое важное. Вот уже два десятилетия я выступаю в роли журналиста и каждый день в разных случаях использую журналистские методы. Краткое изложение наиболее важных моментов – прекрасное упражнение, помогающее добиться ясности выражений. Вспомните, какими ясными и отражающими суть материала бывают заголовки газет. Буквально одной фразой они передают основное содержание статьи.

- Уточните для себя, что вы хотите сказать и как вы собираетесь это делать. Вы будете лучше подготовлены к разговору, если перед этим мысленно сформулируете основные положения вашей речи.

- Найдите слушателя. Обкатайте свою речь на друге и попросите его высказать свое мнение. Удалось ли вам донести до него свою мысль? Осталось ли что-то неясным?

- Выражайтесь прямо. Не усложняйте свою речь без нужды. Говорите то, что собирались сказать, и помните, что лучше повторить сказанное, чем отклониться от сути.

- Практикуйтесь! Практика – лучший способ добиться цели. Повторенье – мать ученья, вы же знаете.

Отношение к людям

Как я уже говорила, ваш способ общения основан на вашем отношении к людям и вашей системе ценностей. Отношение к людям проявляется в том, как вы действуете и как выражаете свои мысли.

Когда-то у меня был начальник, который, видя уходящих в пять часов вечера коллег, язвительно интересовался, работают ли они полный день или на полставки. Сотрудники нервно смеялись и бормотали что-то о детях, которых нужно забрать из детского сада или школы. Самые робкие оставались на работе, и в конце концов сформировалась группа сотрудников, которые сидели в офисе до позднего вечера, не осмеливаясь уйти домой раньше начальника. Интересно, чем они занимались все это время, ведь в офисе просто не было столько работы, чтобы оправдать необходимость ежедневной переработки пяти человек. Отношение руководителя наложило отпечаток на всех сотрудников, и то, как он с ними обходился, явно не способствовало созданию приятной рабочей атмосферы, в офисе царил недовольство и дисгармония. Когда этот руководитель был уволен, все вздохнули с облегчением.

Даниэлла. У нас на работе гибкий график и выделен час на занятия спортом, который мы можем провести в тренажерном зале. Это прекрасная возможность, но ею мало кто пользуется. По-моему, мы должны поддерживать друг друга, но я часто слышу в свой адрес фразы вроде «Неужели у тебя есть для этого время?» или «Везет же некоторым...», и мне от этого неуютно.

Грегер. Я подал заявление на одну из вакансий, открывшихся в компании, но не сказал об этом коллеге, который также является моим лучшим другом. Я не хотел говорить об этом, пока ситуация окончательно не прояснится, потому что не люблю, когда обо мне судачат. Я получил эту работу! Но мой коллега разозлился на меня за то, что я хранил все в тайне. Я пытался ему все объяснить, но он по-прежнему сердит на меня. Я бы рассказал, если бы знал, что он сохранит все в секрете, но это не так.

Мои советы тем, кто хочет достойного к себе отношения

- Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой. Классический принцип, но руководствуетесь ли вы им? Поддерживаете ли вы коллег так, как хотели бы, чтобы они поддержали вас?
- Начните говорить всем «Доброе утро!». Приветствуйте своих коллег, входя в офис. Начните с завтрашнего дня, не откладывайте!
- Давайте – и воздастся вам. Если вы относитесь к коллегам с уважением и при необходимости готовы прийти им на помощь, в ответ вы обязательно получите заряд позитивной энергии. Если нет, пора задуматься о социальном климате в вашей организации.

Виктор. Каждое утро, приходя на работу, я прохожу через наш огромный открытый офис. Для меня это худшее время дня. У меня тихий голос, и, когда я здороваюсь с коллегами, никто меня не слышит и не отвечает, мне неловко, и я чувствую себя глупо. Поэтому прохожу к своему рабочему месту затаив дыхание. Никто не здоровается со мной, никто не смотрит на меня, никто меня не замечает. Зато когда на работу приходит Петер и говорит своим звучным голосом «Доброе утро!», все поворачиваются к нему и дружески машут руками. Что мне делать?

Мне хотелось бы, чтобы у Виктора появился союзник, друг, который мог бы приветствовать его каждое утро, который мог бы сказать «Доброе утро, Виктор!», чтобы другие последовали его примеру.

Если у вас на работе есть такой Виктор, почему бы не поздороваться с ним или с ней завтра? Подумайте о том, как много для кого-то может значить простое «Доброе утро!».

Щедрые комплименты

Все мы, люди, стремимся к признанию со стороны окружающих. Похвала приятна даже самому застенчивому человеку, который теряется всякий раз, когда оказывается в центре внимания.

Мы нуждаемся в признании практически с момента рождения. Нам нужно слышать, что мы хорошие, симпатичные, надежные, сообразительные, уникальные и тому подобное.

К сожалению, закон Янте – неписанные нормы социального поведения, с неодобрением относящиеся к самовосхвалению и выпячиванию индивидуальности, – прочно укоренился в сознании людей. Но ведь каждый человек уникален.

УПРАЖНЕНИЕ

Потратьте несколько дней на комплименты окружающим. Скажите коллегам все то хорошее, что вы о них думаете, в идеале желательно выражаться конкретно. Похвалите его работу или ее новый костюм.

Обратите внимание на реакцию коллег. Как они воспринимают комплименты?

Мой собственный опыт

Несколько лет назад я решила провести эксперимент и начала осыпать комплиментами всех, с кем приходилось встречаться. Это была нелегкая неделя, потому что каждый день я виделась со множеством людей, которым мне хотелось сделать комплимент, – водитель автобуса, которого я похвалила за осторожную езду, ребенок с сияющей улыбкой, кто-то с прекрасной прической или приятными манерами.

Через четыре дня после начала эксперимента я увидела на улице женщину. Ее изящный и элегантный наряд сразу привлек мое внимание. Но я спешила, как, очевидно, и она, и у меня не было времени поговорить с ней, так что я просто пробежала мимо. Однако мне очень хотелось выполнить задачу, которую я перед собой поставила, на 100 процентов, то есть все-таки сделать этой женщине комплимент. Поэтому я развернулась и побежала за женщиной, которая уже успела отойти на некоторое расстояние. Задышавшись, я догнала ее, похлопала по плечу и пропыхтела: «Какой милый у вас костюм!» Затем я повернулась и убежала.

Женщина стояла словно пригвожденная к месту, ошарашенно глядя на меня, но через минуту на ее лице расцвела улыбка.

Каждый человек уникален! Разве это не чудесно? Некоторые стеснительны и неуверенны в себе, а окружающим кажутся надменными и грубыми. На таких людей в повседневной жизни редко обращают внимание коллеги и руководство. Другие, напротив, излучают уверенность в себе, пребывают в гармонии с собой, относятся к окружающим с

любовью и уважением. Они чувствуют настоятельную потребность делиться своим теплом, терпимы к недостаткам других, уважительны и заражают окружающих своей уверенностью.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте о своих бывших или нынешних коллегах. С кем из них вам уютно, а с кем не очень? Кто из них относился/относится к вам дружелюбно? Что они делали/делают для того, чтобы вам было приятно находиться в их компании?

Научившись понимать характер другого человека, его мотивацию, характерные особенности его поведения, вы сделаете большой шаг на пути к самосовершенствованию.

Привлекайте руководство

Я очень часто встречаю компании, в которых руководитель отчетливо видит слабые места в коммуникативных процессах, но ничего не предпринимает, чтобы решить проблему. Никто не поднимает этот вопрос, и обе стороны держат язык за зубами, притворяясь, что ничего не происходит. Между тем раздражение нарастает, достигает своего пика, и коллектив превращается в клубок змей.

Нет никакой необходимости доводить дело до такой развязки. Это все равно что смотреть, как тонет корабль, и не делать ничего, чтобы предотвратить катастрофу.

Может быть, я пристрастна из-за того, что мне постоянно приходится иметь дело с подобными проблемами, но я ни единого дня не смогла бы проработать в организации, где сотрудники сплетничают и провоцируют друг друга на ссоры, вместо того чтобы собраться и открыто поговорить о назревших проблемах.

Я предпочитаю действовать. Когда я вижу потенциал для совершенствования, я просто не могу пройти мимо.

Надо сказать, что за коммуникационные процессы в компании несет ответственность не только руководитель. Каждый сотрудник должен внести свой вклад в формирование здорового социального климата.

К сожалению, в большинстве случаев работники предпочитают не конфликтовать с руководством, боясь потерять свое место или подвергнуться остракизму.

Вам не кажется, что подобная форма руководства устарела?

Если вы хотите наладить общение с коллегами

- Привлекайте к решению проблем руководство.
- Попросите руководителя о личной встрече или выступите на совещании. Расскажите руководителю о возникшей проблеме и о том, что, по вашему мнению, необходимо предпринять для ее решения.
- Выражайтесь недвусмысленно. Не ходите вокруг да около, не говорите уклончиво. Четко изложите свое видение проблемы.
- Будьте конкретны. Если вы приведете несколько конкретных примеров, вашему собеседнику проще будет вас понять. Это не означает, что вы должны прятаться за чью-то спину, напротив, будьте готовы и на себя принять ответственность за сложившуюся в офисе ситуацию.

- Запланируйте время для регулярных встреч. Предложите проводить еженедельные совещания или встречи иного рода для поддержания общения между работниками. Один из вариантов – интернет-площадки для дискуссий. Эта форма общения особенно удобна сотрудникам, перегруженным работой и не имеющим возможности посещать совещания.

Разные роли в группе

Благодаря работе у меня есть возможность наблюдать различные виды социальных групп: от семей, рабочих групп в состоянии кризиса и назревающих конфликтов до групп, стремящихся стать сплоченными коллективами.

Когда группе не удается стать сплоченным коллективом, это не вина группы как таковой, а отдельных ее членов. Иногда причина кроется в неприятии навязанных им ролей, что порождает разочарование и взаимные обиды.

Бесполезно искать козла отпущения. Вместо этого лучше направить свои усилия на решение проблемы интеграции сотрудников в группу. Одна из особенностей сплоченного коллектива состоит в том, что он видит в проблемах не проблемы, а новые возможности. Члены сплоченного коллектива не боятся друг друга, они заинтересованы в совместной работе, принимают друг друга такими, какие они есть, и ценят в коллегах индивидуальность.

Что такое группа?

Группа – это некоторое количество людей, связанных определенными отношениями и взаимодействующих друг с другом. Существует множество категорий групп, например:

- Первичная группа: самые близкие люди, семья.
- Вторичная группа: группа чуть более крупная, чем первичная, например школьный класс или команда.
- Референтная группа: группа, к которой вы хотели бы принадлежать, на нее мы ориентируемся при оценке и формировании наших взглядов.
- Группа чужаков: группа незнакомых людей, например пассажиров, едущих с вами в одном вагоне.
- Формальная группа: группа, базирующаяся на правилах и ограничениях, в которой каждый выполняет определенную задачу и занимает определенное положение, например студенческий совет или ассоциация.
- Неформальная группа: подгруппа формальной группы, включающая людей, объединяющихся по интересам частным образом.

УПРАЖНЕНИЕ

К каким группам вы принадлежите? Почему вы относите себя именно к этим группам? Запишите все свои группы. Их может быть меньше, чем вы предполагали. Или больше...

Мой собственный опыт

Мне вспоминается класс, в котором училась одна из моих дочерей. У них была лучшая учительница, которую я когда-либо встречала, а в детском коллективе царила здоровая и

открытая атмосфера.

Однажды я зашла в класс и увидела, как дети относятся друг к другу. Один мальчик был чрезвычайно непоседлив, и ему трудно было сконцентрироваться. Внезапно он схватил свою тетрадку, карандаш, ластик и нырнул под стол. Я удивилась, но скоро заметила, что никто не обратил на это внимания. Заметив мое удивление, учительница подошла ко мне и объяснила, что этот ученик лучше выполняет задание, если может на время отгородиться от остальных, так ему проще сосредоточиться. Мне понравилось, что остальные дети восприняли это спокойно и никто не заявил, что это несправедливо по отношению к остальным и что им тоже хочется сидеть под столом. Благодаря уважительному отношению детей друг к другу мальчик, которого в другой ситуации, может быть, направили бы в коррекционный класс, получил возможность учиться в обычном классе.

Если мы обращаем внимание друг на друга, интересуемся друг другом, не избегаем общения, мы готовы функционировать в качестве группы. Правда, чтобы стать полноценной группой, нам необходимо сместить фокус внимания с самих себя на какую-то иную цель. Без практики это может оказаться сложно.

FIRO

FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation, Базовые ориентации в межличностных отношениях) – теория, описывающая различные стадии или фазы развития группы. Теория была разработана Уиллом Шутцем в 1958 году.

Первая фаза – ориентация

Представьте себе первую встречу группы. Все присматриваются друг к другу. Прежде чем мы открываем рот и начинаем разговаривать друг с другом, наши радары выделяют из общей массы людей тех, к кому мы подсознательно чувствуем симпатию или антипатию, тех, кто обладает примечательными физическими особенностями, например человек с крупным носом, очень длинными волосами или излишним весом. Как правило, мы ощущаем подсознательную связь с похожими на нас людьми.

Наш интерес к другим очевиден. Кто они, эти люди? Это фаза, на которой мы ищем контакт с другими членами группы, чтобы лучше узнать их. Причина такого интереса по сути своей эгоистична, мы ищем того, с кем нам интересно было бы заниматься совместной деятельностью.

Вторая фаза – присоединение

После того как мы присмотрелись друг к другу, нам важно понять, что мы можем извлечь для себя полезного из группы, в которой оказались. Каждый из нас должен решить, подходит нам эта группа или нет.

Третья фаза – медовый месяц

На этом этапе каждый, кто хочет принадлежать к группе, находит в ней свое место. Каждый сделал сознательный выбор, все счастливы и беззаботны – все это немного напоминает медовый месяц. Сильно ощущение принадлежности к группе, ощущение единения. Фактически именно благодаря этому ощущению группа способна творить чудеса!

Мой собственный опыт

Я семнадцать лет проработала на одном шведском телеканале. Когда я только пришла туда, компания находилась на начальном этапе своего развития, версталась сетка программ и собственно телевещания еще не было. Первая передача вышла в эфир в сентябре 1990 года, и мы все целиком отдавались работе. Коллектив был удивительно сплоченным, мы готовы были пожертвовать всем ради компании, программ и друг друга. Мы ревниво относились к успехам других телеканалов и стремились сделать все, чтобы наш канал стал крупнейшим на шведском телевидении. Мы с радостью шли на работу и буквально жили нашим ТВ4. Мы часто куда-то ходили вместе, в кругу коллег многие переженились. Медовый месяц длился много лет.

Но однажды компания решила, что для создания комфортных условий работы необходимо переехать в более просторное помещение. И у нас появился новый руководитель. Медовый месяц закончился, работа уже не радовала, как прежде.

Четвертая фаза – выбор роли

Теперь вы – часть группы. На этом этапе каждый должен найти себе место в группе и выбрать какую-нибудь роль, определяющую его дальнейшее поведение. Роли могут быть формальными (конкретные задачи) и неформальными (задачи в явном виде не определены, но все равно выполняются).

Доктор Мередит Белбин из Хенли-менеджмент-колледж девять лет изучал проблему функционирования студенческих групп, стараясь понять, почему одни группы эффективнее других. Он сформулировал теорию командных ролей, выбираемых или назначаемых членам группы. Вот эти роли:

- Новичок
- Исследователь ресурсов
- Координатор
- Оформитель
- Мыслитель
- Коллективист
- Исполнитель
- Доводчик
- Специалист

Процесс выбора ролей может спровоцировать конфликты в тех случаях, когда нам формально или неформально назначается неподходящая роль. Это происходит, если та роль, которую мы для себя выбрали, уже занята или когда за роль идет конкурентная борьба.

Чуть позже я вернусь к проблеме ролей. А пока продолжу перечислять фазы.

Пятая фаза – идиллия

Когда все роли распределены и все счастливы, атмосфера в группе снова становится приятной, и мы входим в период аналогичный «медовому месяцу». Однако процесс выбора роли очень энергозатратный, и к тому моменту, когда группа готова начать функционировать, ее участники могут ощутить упадок сил.

Шестая фаза – общность

Настало время приниматься за работу. Каждый участник группы знает, какова его роль и какие задачи ему предстоит решать, и может сосредоточиться на работе. На этом этапе в группе сильно ощущение единства, члены группы вместе прошли уже несколько фаз развития и сформировалась коллективная целеустремленность. Эта фаза будет продолжаться, пока что-нибудь не случится – например, кто-то покинет группу или появится в группе.

А теперь о ролях. Некоторые из нас полностью отдаются одной роли, другие предпочитают распределять свои силы между несколькими ролями. Кто-то выбирает роли социальные, где во главу угла ставится общение, другие предпочитают работать сами по себе.

Мой собственный опыт<

> Когда-то в одной из групп, где я работала, мне пришлось выполнять две роли. Одна роль была «без слов», роль человека, который не стремится к самоутверждению и не хочет создавать вокруг себя лишнюю шумиху. Однажды меня попросили записать на доске решения, принятые на совещании отдела, я смутилась (главным образом, потому, что коллеги увидели бы мой корявый почерк, а я в то время была перфекционистом, и для меня было важно демонстрировать совершенство во всем, что я делала). Потом мне выпала роль «возражающего», человека, встречающего критикой любое предложение и бесстрашно задающего вопросы, которые не осмеливались задать другие члены группы.

Впоследствии, в других группах, мне часто выпадала роль заботливого сотрудника, который печет для коллег пирожки, помнит обо всех днях рождениях и служит жилеткой для тех, кому нужно поплакаться.

УПРАЖНЕНИЕ

Какие роли вы выполняете на работе? Какие роли вам приходилось выполнять прежде? Какие роли вам нравятся, а какие вы ненавидите? Что вы хотели бы делать? Запишите все, что придет вам на ум, в свой блокнот, чтобы на досуге поразмышлять над этим.

Роли, которые вам навязывают или которые вы выбираете сами, зависят от того, что вы представляете собой как личность и кем хотите быть. Но они также зависят и от других участников группы, от того, насколько быстро и безоговорочно они принимают свои роли.

Белбин указывает, что все роли необходимы и, как следствие, мы должны принимать друг друга такими, какие мы есть, и ценить то, что каждый из нас привносит в общее дело свой уникальный опыт, идеи и мнения.

К сожалению, тот факт, что рядом с нами работают люди с принципиально иными взглядами и мнением, часто раздражает нас.

УПРАЖНЕНИЕ

Что раздражает вас в ваших коллегах?

Какие аспекты их ролей вызывают у вас неприятие?

Подумайте об этом немного и попробуйте понять причину своего раздражения. Может быть, она кроется в том, что вы сами хотели бы получить эту роль?

Когда мы начнем лучше разбираться в распределении ролей и динамике развития группы, мы сможем наладить более эффективное общение с коллегами.

Керстин. У нас на работе есть девушка, которая излучает сплошной негатив. Она винит во всем окружающих и никогда не соглашается взять ответственность на себя. Разумеется, если что-то происходит, в этом может быть виноват кто-то другой, но, как правило, главное – это твое отношение к случившемуся. Я стараюсь как можно меньше общаться с ней, но, когда мы работали над одним проектом, я всегда перепроверял за ней сделанное, потому что знал о ее небрежности. Теперь я стараюсь избегать ее.

Вопрос распределения ролей любопытен еще и тем, что иногда мы играем одну роль на работе, другую – дома, а третью – среди родных или друзей. Школьный «клоун» дома может превращаться в брюзгу; аккуратист, привыкший к идеальному порядку дома, на рабочем месте может быть неряхой, не считая это рабочее место чем-то личным. Социальный хамелеон, на работе старающийся подстраиваться под коллег, дома может быть скандалистом. Тот, кто на работе заражает коллег своим энтузиазмом, может быть незаметным в семье.

Привожу список ролей: определитесь, какие из них применимы к вам.

- Доминирующий
- Инициативный
- Самоуверенный
- Заботливый
- Флиртующий
- Ищущий признания
- Нуждающийся в помощи
- Предлагающий помощь
- Хамелеон
- Внимательный
- Посредник
- Неловкий
- Координатор
- Критик
- Наладчик
- Движущая сила
- Деликатный
- Замкнутый
- Наивный
- Трудоголик
- Всезнайка
- Моралист
- Шутник
- Клоун

Слухи

Обычный день, столовая. Группа людей о чем-то оживленно беседует, входит одна из коллег, и в столовой воцаряется тишина. Она не знает, что ей делать, – присесть и

заговорить о погоде или повернуться и уйти. За минувшие несколько лет она перепробовала разные стратегии поведения, время от времени она нерешительно садится где-нибудь поближе к двери. Через несколько минут разговор возобновляется, но уже на другие темы, и коллеги не спешат включать ее в беседу.

При одной мысли об этом я содрогаюсь. Слухи – это худшее из того, что я знаю, и самое трусливое. Не иметь смелости сказать в лицо человеку то, что ты о нем думаешь, и вместо этого распускать слухи, сообщая другим то, что их не касается, – это трусость.

Мой собственный опыт

Когда-то я работала в компании, где неожиданно уволился руководитель отдела и ему долго не могли найти замену. Наконец, в один прекрасный день мы услышали новость: на должность руководителя назначили кого-то из сотрудников отдела. Одни не обратили на это внимание, другие выразили удивление, но быстро вернулись к работе, но некоторые сотрудники пришли в ярость. Одна сотрудница сама подавала заявление на вакансию, считая себя лучшей и единственно достойной кандидатурой. Она развязала настоящую войну против новой руководительницы, распространяя слухи о ее некомпетентности, подбивая остальных сотрудников саботировать ее указания и всячески стараясь сделать ее жизнь невыносимой.

Однажды она поймала меня в коридоре и попыталась привлечь на свою сторону. Мне приятно вспомнить, что я ответила ей отказом и сказала: «Я ничего не имею против нового руководителя. Она квалифицированный специалист, и именно ее назначили на эту должность, это означает, что компания ей доверяет. Мы должны поддержать ее и дать ей шанс».

Коллега ретировалась, страшно разозлившись на меня. Новая руководительница некоторое время продержалась на своем посту, но в конце концов вынуждена была уволиться, не выдержав оказываемого на нее давления. Мне жаль было это услышать. Не потому, что она обладала какими-то выдающимися лидерскими качествами, а потому, что поведение некоторых моих коллег никак нельзя было назвать корректным и дружелюбным. Я думаю, что мы должны быть открыты к любому диалогу и не разжигать конфликты, целью которых является захват территории.

Как избежать появления слухов среди коллег

- Не распускайте слухи! Не позволяйте себе так низко опуститься. Подумайте о своих коллегах, отыщите в своем сердце любовь и уважение.
- Не молчите. То, что вы сами не распространяете грязные слухи, не означает, что вы не несете за них ответственность. Если вы видите, что кто-то сплетничает, и ничего по этому поводу не предпринимаете, значит, вы льете воду на мельницу сплетника.
- Покиньте комнату. Если не можете возразить или заставить других замолчать, выйдите из комнаты, чтобы не принимать участия в разговоре.
- Расскажите своему начальнику или сотруднику отдела кадров. Если циркуляция слухов – обычное дело для компании, вам может потребоваться помощь – самостоятельно вы вряд ли справитесь с этим достойным сожаления явлением.
- Протестуйте! Вступайтесь за своих коллег! У вас хватит смелости, чтобы сделать это. Будьте своим коллегам другом, если хотите, чтобы они по-дружески относились к вам.
- Осознайте всю серьезность положения. Унижение и третирование в коллективе куда более частое явление, чем вы думаете. Оно отравляет рабочую атмосферу.

- Не забывайте об обучении! Существует множество курсов по управлению конфликтными ситуациями, где вас научат справляться с негативными ситуациями на рабочем месте. Предложите руководству направить сотрудников на такие курсы, чтобы предотвратить конфликты.

Как вы пишете?

В электронных письмах или СМС-сообщениях, написанных другими людьми, я часто замечаю выражения, которые звучали бы лучше и были бы более понятны, будучи высказанными вслух.

Некоторые из этих стилистических табу становятся все более распространенными, поэтому я решила, что будет полезно упомянуть некоторые из них. Не забывайте об этих «правилах», когда будете переписываться с коллегами.

- Избегайте слова «должен». В письменной речи это звучит грубовато. Используйте это слово только в случае необходимости.

- Не ставьте много восклицательных знаков. Если нужен восклицательный знак, ставьте только один. Обилие восклицательных знаков придаст письменной речи налет истеричности.

- С осторожностью используйте заглавные буквы. Заглавные буквы – синоним крика. Если вы хотите «выкрикнуть» какую-то мысль, тогда другое дело. Но если вам нужно просто подчеркнуть важность той или иной фразы, так и напишите.

- Избегайте сарказма и двусмысленности. Их в десять тысяч раз труднее выявить на письме, в отличие от устной речи, где дружеский тон, игривый взгляд или иные выражения эмоций снижают остроту высказывания.

16. Отклик

Я имею в виду отклик в том его значении, которое придают ему бизнесмены, – обратная связь, ответная реакция на какое-либо действие, высказывание мнений и идей.

Отклик – это желание работать вместе, стремление к совершенству, развитию, продвижению вперед не только для отдельного индивидуума, но для компании, организации или рабочего места. Кто не заинтересован был бы в отклике?

Отклик – это еще и получение признания. Я существую. Меня заметили. Я нужен. Все мы в той или иной степени нуждаемся в признании. Степень необходимости признания может варьироваться в зависимости от личности и ситуации.

Если нет отклика – нет и динамики в развитии компании. Сотрудники должны быть заинтересованы в том, чтобы давать и получать отклик, ведь для них очень важно испытывать чувство причастности, владеть информацией, принимать участие в обсуждении важных вопросов.

Мой собственный опыт

Первое представление о том, что такое отклик, я получила, когда мне было 15 лет. По

субботам, а иногда и по вечерам в будние дни я подрабатывала в одном стокгольмском кафе, чтобы обеспечить себе карманные расходы. Скоро я заметила, что наш начальник охотно комментирует работу каждого сотрудника, включая меня. Проблема была только в том, что комментарии эти были исключительно негативные. Стоило мне сделать что-то не так, и я тут же узнавала об этом. Я никогда не слышала от начальника ни одного доброго слова. Тут мне, пожалуй, стоит признаться, что я действительно делала много того, что заслуживало порицания: например, я умудрилась опрокинуть стеклянную этажерку с огромным лимонным пирогом прямо на пластиковый поднос с только что приготовленными булочками с сыром и ветчиной. Этажерка разбилась на миллион кусочков, щедро усыпав булочки осколками. Разумеется, и речи не могло быть о том, чтобы пустить эти булочки в продажу, как и малоаппетитные куски пирога. Но я была очень дружелюбна к нашим гостям и помнила, что любит каждый из постоянных посетителей. Я работала быстро, была аккуратной и внимательной. Печально, что никто из сотрудников не удостоивался похвалы за то, что хорошо выполнял свою работу, подумала я, и в один прекрасный день подошла к начальнику. Я заявила, что должна сказать ему кое-что важное.

Я. Я тут подумала: вы ведь никогда не хвалили меня, если я делала что-то хорошо, только ругали за ошибки. По-моему, это несправедливо. Я хочу слышать о себе не только плохое, но и хорошее.

Начальник. Неужели?

Я. Да. Потому что есть и хорошее. Я хочу сказать, что умею хорошо работать и мне было бы приятно услышать это.

Начальник. Понятно.

Я. Ну, вот... в общем, и все.

Начальник. Гм...

Потом я вернулась к посетителям, булочкам и трем тысячам чашкам кофе, которые нужно было подавать каждый день.

Вскоре случилось нечто удивительное.

Меня похвалили.

Не один раз.

Мне было приятно, и я старалась работать еще лучше, ведь похвала – один из самых действенных способов мотивировать человека. Странно, но похвалы удостоилась только я, никто из остальных сотрудников не получил позитивного отклика от начальника.

Пожалуй, им стоило поговорить с ним.

Любой отклик важен для нас

Разве не справедливо утверждение, что для нас представляет важность любой отклик? Я имею в виду, конечно, те отклики, что даются в корректной форме. Положительная ответная реакция на наши действия заставляет нас двигаться вперед и помогает выстроить доброжелательные отношения.

Если мне нет дела до вас и вашей работы, я не обращаю внимания на то, что вы делаете и как вы это делаете, вместо того чтобы сказать вам о том, что я вижу, и указать на имеющиеся возможности для дальнейшего совершенствования.

Отклик сигнализирует о том, что я стремлюсь продолжать наши отношения и наше сотрудничество, но хотела бы сделать наше общение более приятным. Это касается также и похвалы. Отклик – это потенциал для развития, как личного, так и межличностного.

Способствует ли отклик формированию дружественного климата в рабочем коллективе?

Существуют рабочие места, где отклик не работает или даже отсутствует как понятие. Рабочее место, где каждый может сказать то, что думает и чувствует, и может общаться с коллегами напрямую, создает благоприятную среду для профессионального и личного развития и укрепляет отношения в коллективе. Это, в свою очередь, придает импульс развитию сотрудничества, мотивации и повышает эффективность труда.

К сожалению, во многих организациях царит тишина, сотрудникам не разрешается открыто выражать свое мнение или же они не осмеливаются это делать. Они не хвалят и не критикуют достижения друг друга. Предполагается, что они должны делать свою работу, не отвлекаясь на пустяки.

Хенрик. Я понятия не имею, почему мой начальник считает, что я что-то делаю хорошо, а что-то плохо. За все годы, что я работаю в этом офисе, он ни разу не похвалил и не покритиковал меня.

Если бы Хенрик спросил у меня совета, я бы порекомендовала ему отправиться к начальнику и поговорить с ним о важности получения обратной связи. Хенрик мог бы сказать, что хочет знать, довольна ли компания его работой или нет. Отклик руководства подсказал бы Хенрику, в каком направлении ему следует двигаться. С другой стороны, ответная реакция должна быть добровольной, не стоит принуждать человека высказывать свое мнение. Чтобы отклик сработал, он должен быть спонтанным, искренним и дружелюбным.

Как откликаться

- Начните с себя. У вас есть опыт, который вы можете использовать для изучения этого вопроса. Вспомните, какие чувства вызывал у вас тот или иной отклик и к каким результатам он приводил.

УПРАЖНЕНИЕ

Получали ли вы от руководства обратную связь, которая способствовала вашему развитию? Сумели ли вы усвоить полученную информацию и использовать ее для повышения эффективности своей работы? Получали ли вы отклики в некорректной форме, заставлявшие вас чувствовать себя неудобно? Вспомните несколько рабочих ситуаций. Вы можете даже записать их в блокнот. Теперь подумайте, на каком уровне личностного развития вы находились, когда получали эти отклики. От этого зависела ваша реакция на отклик и способность усвоить информацию.

Низкая самооценка и неуверенность в себе затрудняют усвоение информации. Напротив, внутренняя уверенность и психологическая устойчивость упрощают этот процесс, позволяя нам извлечь из отклика максимум полезного для себя без обиды на

конструктивную критику.

Какие результаты своих размышлений вы можете применить на практике, используя отклик?

- Говорите с собеседником прямо. Отклик должен быть прямым и недвусмысленным, не стоит ходить вокруг да около, создавая запутанные словесные конструкции. В противном случае все это будет напоминать испорченный телефон.

- Говорите от своего имени. Не говорите от третьего лица и не прибегайте к обезличенным фразам, вроде «Считается, что вы...», или «Мы в департаменте думаем, что...», или «Кое-кто полагает, что...». Помните, что именно вы даете обратную связь, а не кто-то другой. Другие скажут за себя сами.

- Не смешивайте человека и его работу. Кто-то сказал: «Мы – это то, чего мы достигли», но я с этим утверждением не согласна. По-моему, все наоборот: наши достижения являются подтверждением качеств, которыми мы обладаем. Если вы говорите о чьей-либо работе, вы должны сфокусироваться именно на этом, а не на личности собеседника.

Я имею в виду следующее:

Если вы собираетесь сказать:

Ты слишком небрежен в работе, так не годится.

Скажите лучше:

Я вчера просматривала подготовленные тобой документы и нашла несколько ошибок, например... (Здесь вы должны привести конкретные примеры, чтобы ваш собеседник понимал, о чем вы говорите.)

Работа такого рода требует аккуратности к мельчайшим деталям. Будешь более внимательным в будущем?

Таким образом, вы называете небрежной работу, а не человека. Между этими формулировками огромная разница. Вы даете отклик на поведение, поэтому как можно яснее дайте понять человеку, чего вы ждете от него в будущем.

- Сместите акцент с работы на человека, похвалив его хорошие человеческие качества. Это придаст новый импульс его личностному развитию.

Предположим, Кеннет хорошо выполнил работу, и начальник хочет похвалить его за это.

Если вы хотите сказать:

Хорошо поработал сегодня, Кеннет.

Скажите лучше:

Хорошо поработал сегодня, Кеннет. Ты был внимателен к деталям и сдал работу в срок!

Кеннет получит ясную и важную информацию о том, почему руководитель считает его работу эффективной (он проявил внимательность и показал себя ответственным работником). Знание своих хороших качеств – тех, что формируют нашу личность и придают нам уверенности в себе, – повышает самооценку.

Кроме того, это прекрасная тренировка для руководителя Кеннета. Он говорит о хорошо выполненной Кеннетом работе, вдохновляя его на новые трудовые свершения.

Все мы, конечно, разные. У каждого есть свои достоинства и недостатки. Человека принимают на работу не только потому, что он обладает определенным опытом в конкретной области профессиональной деятельности, но также и потому, что видят в нем эффективного, внимательного, энергичного сотрудника. Компанию интересует не только наше образование, но и те качества, которые формируют нашу личность. Поэтому всегда полезно выявлять положительные качества и воздавать им должное.

- Выражайтесь конкретно. Чем конкретнее, тем лучше. Не говорите общими словами или громоздкими туманными фразами.

Если вы хотите сказать:

Ты не слишком-то заботишься о том, чтобы приходить на совещания вовремя.

Скажите лучше:

Если совещание начинается в 8:00, ты должен быть здесь в это время.

- Не тяните! Давайте обратную связь сразу, если, конечно, этого не требуют определенные обстоятельства.

Мы откликаемся, потому что

- Чувствуем себя неловко.
- Берем на себя ответственность за чувства других. И думаем: «Я не стану этого говорить, потому что она расстроится, обеспокоится, рассердится», вместо того чтобы позволить взрослым людям самим разбираться со своими чувствами. Они вполне в состоянии сделать это сами, поверьте.

Отклик наиболее эффективен непосредственно после совершения действия или, по крайней мере, пока это действие еще свежо в памяти. Это не означает, что вы должны набрасываться на человека, который только что сделал доклад, и бомбардировать его своими идеями. Подумайте немного о том, что вы хотели бы сказать, а потом говорите и будьте конкретны в своих высказываниях.

Одного-двух предложений вполне достаточно.

Не усложняйте свою речь.

Иногда целесообразнее отложить разговор до утра, которое, как известно, мудренее. Или прогуляйтесь, чтобы собраться с мыслями.

- Спросите, что сам человек думает по поводу своего доклада (или иного действия). У каждого есть право на свои мысли и чувства. Когда вы даете обратную связь на выполненную работу или поведение, всегда полезно позволить собеседнику высказаться, чтобы понять, что сам человек думает о том, что сделал. Попросите его объяснить, что стоит за его поведением или в чем причина его ошибки. Вполне возможно, что, вызвав человека на разговор, вы найдете ответ на свой вопрос. Кроме того, это даст вам возможность обсудить реальные пути решения проблемы и понять, что вы совместными усилиями можете сделать. Задавайте вопросы и выслушивайте ответы.

Придерживайтесь принципов ННО (ненасильственного или эмпатического общения)!

Ненасильственное общение представляет собой прекрасную модель для передачи важной информации, и отклик здесь тоже играет не последнюю роль. Кроме всего

прочего, для достижения желаемых результатов важно то, как вы даете обратную связь.

Например:

Шаг 1. Когда я слышу или вижу, что вы... (наблюдение)

Шаг 2. ...Я чувствую... (чувства)

Шаг 3. ...потому что я нуждаюсь в... (потребность)

Шаг 4. ...я хочу, чтобы... (просьба)

Помните о следующем:

- Эта модель основывается на первичном наблюдении, на втором и третьем этапах формируются мысли и чувства, завершается процесс просьбой или постановкой цели.
- Эта модель не предполагает голословных утверждений, интерпретаций, обвинений или истин в последней инстанции, здесь нет требований и угроз, манипуляций и секретов. Цель – выстроить вежливый диалог между двумя и более людьми.
- Если вы используете эту модель, вы должны говорить за себя. Шаг 1 – это всегда высказывание от первого лица, это ваши наблюдения, которые должны быть свободны от интерпретаций и предвзятости. Здесь нет места подтексту, скрытому смыслу, инсинуациям и манипуляциям, а также обвинениям.

НА ЗАМЕТКУ. Важно не обобщать. Не употребляйте слов «всегда» или «никогда», будьте конкретны и искренни, говорите только о том, что действительно заметили.

- Последний шаг – это возможность для вас предложить конкретное, практическое решение или попросить собеседника подумать о том, что можно предпринять. Здесь важно сконцентрироваться исключительно на том, чего вы хотите, а не на том, чего НЕ хотите.

Если вы собираетесь сказать:

Почему вы всегда говорите о своей частной жизни на наших еженедельных совещаниях? Мы понимаем, что у вас за выходные много чего происходит, но вы не можете бесконечно вываливать на нас свои новости, нам ведь и поработать надо.

Лучше скажите:

Разговоры на личные темы отнимают много времени, и меня это расстраивает, потому что на еженедельных совещаниях мы должны решить много рабочих вопросов. Поэтому я бы предложила вам подождать завершения совещания или поговорить о том, что вас волнует, во время перерыва на кофе или за обедом. Что вы думаете по этому поводу?

Мой собственный опыт

Как-то меня попросили принять участие в важной двухдневной конференции. Мероприятие должно было пройти в небольшом приморском городке Тюлесанд на юге Швеции. Мне предстояло выступить перед 200 менеджерами и рассказать им о важности перемен, мотивации и тому подобных вещах. Я долго готовилась к выступлению: постаралась как можно больше узнать об участниках конференции, о том, что они хотели услышать, о том, что происходит в их компаниях, об их работе и о тех проблемах, с которыми они сталкиваются. Затем я составила программу семинара и подготовила все необходимые материалы. За два дня до конференции я вылетела в Брюссель, чтобы прочесть там лекцию, и один из организаторов пригласил меня на ужин. Я оставила свой тяжелый портфель в машине, которая должна была после ужина отвезти меня в отель. Но

случилось так, что, пока я лакомялась в ресторане мидиями, бельгийский воришка разбил окно в машине и украл мой портфель. В портфеле был мой ежедневник (да, я по-прежнему предпочитаю записывать все в ежедневник и не держу информацию о встречах или договоренностях ни в голове, ни в компьютере, ни в телефоне), папка, в которой были материалы исследований, записная книжка с телефонами, билеты, материалы для лекции и пара кроссовок. Это богатство не могло бы пригодиться никому, кроме меня.

Следующий день я провела в полиции, составляя заявление о краже, потом обыскала все кусты в непосредственной близости от ресторана (я надеялась, что, если вор обнаружит в красивом портфеле ненужный ему хлам, он просто выбросит его). Потом я звонила людям, с которыми у меня вроде бы были намечены встречи, звонила организаторам лекции и просила выслать мне информацию о моем расписании, и оплакивала записочки от дочерей и их фотографии, которые теперь были утрачены навсегда. После всего этого мне пришлось снова проводить необходимые исследования и восстанавливать материалы для своего выступления в Тюлесанде.

Я выступила, сделав все, что было в моих силах. Это выступление определенно нельзя назвать лучшим в моей карьере. Накануне ночью я почти не сомкнула глаз и работала как ненормальная, стараясь восстановить все материалы. Я бегала по городу в поисках нового ежедневника, сделала миллион телефонных звонков, проклиная свое решение оставить портфель в машине, а потом поднялась на сцену и оказалась лицом к лицу с замершими в ожидании людьми. Разумеется, я должна была быть с ними откровенна. Или, по крайней мере, рассказать обо всем организаторам конференции. Однако я сочла, что лучше будет никого не беспокоить.

Впоследствии мы говорили о том, почему мое выступление было не очень удачным, и о том, как его можно было спасти. Я попросила прямого отклика и получила его.

Сегодня я знаю, что лучше было бы честно рассказать о случившемся.

И с тех пор я никогда не оставляю ценные вещи в машине.

- Используйте обратную связь так называемого мостового типа.

Так называется обратная связь, при которой руководитель задает вопросы, нацеленные на ознакомление сотрудника с проблемой. В качестве ответной реакции сотрудник должен проанализировать проблему и предложить пути ее решения. Представьте себе мост через реку и вообразите, что этот мост сложен из вопросов. Руководитель – это одна опора моста, сотрудник – другая, вопросы и ответы циркулируют между этими опорами. Это диалог между двумя людьми, преследующий одну цель: работа должна быть сделана на максимально высоком уровне, что поможет достичь оптимальных результатов.

- Не старайтесь объять необъятное.

Уверенность в своих силах и самооценка могут подвергнуться тяжелому испытанию, и не важно, насколько сильным кажется себе человек. Он может сломаться, если будет постоянно слышать о том, что плохо выполнил свою работу, и ваш отклик не достигнет цели. Сконцентрируйтесь на самом важном. Может быть, ваш отклик будет заключаться в одной фразе и нескольких примерах. Выдавать одну жалобу за другой непродуктивно. Хуже того, человек может замкнуться в себе и вообще не слышать то, что вы говорите. Он может вовсе утратить мотивацию и интерес к работе. Сосредоточьтесь на чем-то одном, это, в свою очередь, поможет собеседнику сосредоточиться на вашем отклике и усвоить информацию, которую вы хотите до него донести.

- Демонстрируйте уважение.

Мало кто радуется, услышав неприятный для себя отклик. Большинству хочется убежать и где-нибудь спрятаться. Многие в ночь перед аттестацией не могут сомкнуть глаз, у них начинает болеть живот, они ожидают увольнения и со страхом ждут того, что скажете вы, как руководитель. Проявите уважение к стоящему перед вами человеку, выкажите сочувствие и хотя бы на мгновение представьте себя на его месте. Это нетрудно. И стократно будете вознаграждены, когда между вами воцарится дух сотрудничества.

- Лучше всего лицом к лицу.

Конечно, письменный текст можно сохранить в качестве напоминания и время от времени обращаться к нему, но это единственное его преимущество. Я настоятельно рекомендую высказывать оценочные суждения лицом к лицу. Это знак того, что вы серьезно воспринимаете ситуацию, демонстрируете уважение и смелость. Кроме того, общаясь с человеком лицом к лицу, вы избежите возможного недопонимания. Будьте спокойны и искренни, смотрите в лицо собеседнику уверенно, но дружелюбно. Единственный способ наладить диалог с объектом вашего отклика – вызвать его на открытый разговор. В процессе разговора вы сможете задать друг другу вопросы, дать необходимые пояснения, привести примеры и обменяться мыслями, а может быть, даже выработать план действий. В разговоре лицом к лицу огромную важность имеют невербальные элементы диалога, они помогают вашему собеседнику лучше усвоить информацию. Я имею в виду язык тела, выражение лица, тон голоса, жесты. Дружеское выражение лица и спокойная поза скажут больше, чем безликое письмо, затерявшееся среди сотен других.

- Принцип 80/20 – что это?

Существует правило, гласящее, что, когда вы даете отклик, на 80 процентов информация должна быть позитивной, на остальные 20 процентов может приходиться негатив. Другими словами, на каждое слово упрека вы должны давать четыре хвалебных слова. Это справедливо, потому что не каждый в состоянии спокойно воспринимать критику, и чем ниже самооценка человека, тем тяжелее ему это дается. Поэтому целесообразно «обернуть» критику в похвалу. Это все равно что подстелить 20 матрасов, когда вы собираетесь прыгнуть с большой высоты. Иногда эти 20 матрасов более полезны не работнику, а руководителю, который считает критику малоприятной вещью и сообщает негативную информацию шепотом, с закрытыми глазами.

Отчасти это вопрос практики. Чем больше мы размышляем о ситуации, тем больше привыкаем к ней и тем спокойнее становимся. Но только до некоторой степени. Есть руководители, которым так и не удается привыкнуть к критике своих сотрудников, каждый раз для них сущее испытание давать негативный отклик, поскольку реакция сотрудника может быть какой угодно, но только не положительной.

Мария (руководитель группы из 20 человек). То, что я делаю как руководитель, зависит от каждого конкретного сотрудника. У меня в отделе есть люди, к которым применим только принцип 95/5, поскольку у них обостренная чувствительность. В разговоре с таким сотрудником я должна быть предельно осторожна. В противном случае он утратит уверенность в себе и мне придется его «лечить». В других случаях я говорю прямо и на 100 процентов концентрируюсь на сути обратной связи.

Калле (руководитель группы из 8 человек). Я всегда пользуюсь правилом 80/20 и считаю

его разумным, поскольку для меня важно, чтобы сотрудник усвоил информацию, которую я хочу до него донести. Иначе какой смысл в разговоре, не так ли?

Бертил (руководитель группы из 39 человек). Всегда нелегко, когда в группу приходит новый сотрудник. Руководитель должен потратить некоторое время на то, чтобы лучше его узнать и понять, как этот сотрудник будет реагировать на отклик. Да, это требует определенных усилий.

Приход в группу новых сотрудников возлагает на руководителя определенную ответственность, он должен научиться наладить контакт с каждой личностью таким образом, чтобы это общение повышало эффективность работы.

Принцип 80/20 можно назвать «правилом гамбургера». Это правило гласит, что мы должны начинать с позитива (булочка, салат, красный лук), прежде чем перейти к менее позитивному материалу, нуждающемуся в усовершенствовании (бифштекс). Завершаем мы опять-таки на позитивной ноте (сыр, бекон, соус, помидоры, снова булочка). Таким образом, самое деликатное содержимое находится внутри.

На самом деле мне не очень нравятся все эти методы, я предпочитаю прямой и конкретный разговор. Я считаю, что правило 80/20 может время от времени быть полезным, но только там, где обратная связь в порядке вещей, стала привычной.

Антония (руководитель группы из 45 человек). У меня есть свой собственный метод обратной связи, довольно простой, но действенный: говорить «и» вместо «но». Я имею в виду, что сначала я говорю что-то позитивное, потом что-нибудь вроде «и было бы хорошо, если вы бы исправили...», а не «но вам нужно исправить...». Крошечное «но» уничтожает весь предшествующий ему позитив.

- Обращайтесь за советом к коллегам.

Если вы в чем-то не уверены, попросите совета у более опытных коллег. Если на совещании присутствует несколько человек, которым вы должны дать обратную связь, вы всегда можете спросить кого-то из них, что они думают о профессионализме того или иного сотрудника. В конце концов, вы можете быть не в том расположении духа, чтобы оценивать кого-то объективно.

Тщательно выбирайте сотрудника, к которому будете обращаться. Он должен правильно расценить ваше доверие. Задавайте открытые вопросы.

Если вы собираетесь сказать:

Эрик недавно показал себя не с лучшей стороны, не так ли?

Спросите лучше:

Вы заметили перемены в отношении Эрика к работе? Пожалуйста, говорите откровенно.

Первый вопрос – основной. Не забывайте – если вопрос исходит от руководителя, рядовому сотруднику потребуется определенная смелость, чтобы не согласиться с мнением начальника.

Открытая критика

Никогда не критикуйте коллегу или подчиненного в присутствии остальных. Чтобы такая критика была встречена другими с сочувствием, должна сложиться совершенно особая ситуация, но я не считаю, что и в таком случае открытая критика приемлема. Цель критики, похвалы и обратной связи заключается в стимулировании перемен, но чтобы эта цель была достигнута, собеседник должен иметь возможность усвоить информацию и обдумать ее. Когда вас критикуют в присутствии других, ваша способность здраво размышлять блокируется, на первый план выходит инстинкт самосохранения и вы бросаетесь на свою защиту. Вы перестаете усваивать информацию, и суть сообщения от вас ускользает.

Бывают ситуации, когда руководитель или кто-то другой вынужден открыто привлечь внимание к неприемлемому поведению или ошибке, чтобы показать остальным членам группы, что такие поступки – небрежность, неуважение и тому подобное – недопустимы. Но даже и в этом случае критика должна быть высказана в корректной форме. Подвергнуться критике перед коллегами, клиентами, да и просто посторонними людьми чрезвычайно неприятно и может породить страх, а не желание исправить ситуацию.

Наиболее разумный подход – поговорить наедине с сотрудником, прежде чем вы объясните группе, что приемлемо, а что нет.

Другое дело – позитивный отклик. Вы можете смело раздавать похвалы в присутствии широкой общественности. Вы можете вкратце обрисовать ситуацию, рассказать о результатах работы сотрудника, подчеркнуть его положительные личные качества, способствовавшие успешному решению проблемы. Однако если похвалы все время адресованы одному и тому же сотруднику, коллеги могут заподозрить руководителя в фаворитизме. К сожалению, мы все еще скованы социальными стереотипами, вроде синдрома успешного человека (когда более слабое по уровню окружение снижает способности выдающегося индивидуума) или закона Янте, предполагающего самоотречение и отсутствие права на индивидуальность.

О чем следует помнить, получая отклик

- Необходимо знать лестницу обратной связи.

Чтобы облегчить себе процесс получения отклика от других, полезно знать, как мы, люди, обычно реагируем на мнение или мысли других о нас. Лестница обратной связи представляет собой простую модель, объясняющую эти реакции. На первой ступени лестницы вы мало восприимчивы к отклику, на последней ступени ваша восприимчивость достигает максимума.

Первая ступень. Отрицание

Вы просто отрицаете то, что эта информация может иметь отношение к вам: «Я не имею с этим ничего общего...»

Вторая ступень. Защита

У вас формируется альтернативное видение фактов, и вы придерживаетесь его, чтобы обеспечить себе выживание. Вы отвечаете: «Нет, все было совсем не так...»

Третья ступень. Оправдания

Вы начинаете оправдываться: «Да, конечно, но...» или «Я знаю, но...».

Четвертая ступень. Осознание

Вы начинаете воспринимать информацию, слушаете и усваиваете факты: «Хорошо, я понял...»

Пятая ступень. Изменение/совершенствование На этом этапе вы показываете, какой урок для себя извлекли, и решаетесь на перемены. У вас нет обиды на человека, высказавшего негативное суждение о вас.

УПРАЖНЕНИЕ

Как вы обычно реагируете, когда кто-то дает вам обратную связь? Зависит ли ваша реакция от того, кто это делает, от ситуации или от сути высказывания?

Подумайте об этом и определите, на какой ступени вы чаще всего находитесь. Решите, что вам следует делать, чтобы подняться выше во имя личностного и профессионального роста.

- Учтите, что получать отклик трудно.

Иногда даже труднее, чем давать его. Все зависит от того, к чему мы привыкли. Если речь идет о похвале, нас начинает преследовать закон Янте, который нашептывает нам, что в действительности мы ничего собой не представляем, мы не отличаемся умом, работаем не ахти как и никому до нас нет дела. Лучший способ принять похвалу – сказать короткое и искреннее СПАСИБО. Это все, что нужно, и все, что от вас ждут. Для начала благодарности вполне достаточно.

Если, услышав похвалу в свой адрес, вы хотите сказать:

Эта старая тряпка? Да ей сто лет в обед. Просто это единственная чистая блузка, которую я сегодня нашла.

Мы все хорошо поработали сегодня.

Не стоит благодарности, это моя работа.

Ничего особенного. Любой мог бы сделать это.

Скажите лучше:

Спасибо!

Я очень рада слышать это.

Да, я тоже довольна своей работой.

Да, прелестная блузка.

- Молчите и внимательно слушайте.

Обратная связь – это подарок, который вы можете обратить во благо себе. Внимательно слушайте. Какие результаты дало ваше поведение в данной ситуации? Что люди ждут от вас в будущем? Ваше молчание поможет собеседнику, дающему обратную связь, сосредоточиться (учтите, что он тоже может нервничать и чувствовать себя неловко). Дайте ему закончить свою речь.

- Постарайтесь понять услышанное.

Это важно не только для того, кто обращается к вам с речью, но и для вас. Вы должны ясно представлять себе, что вам следует предпринять в дальнейшем. Чем конкретнее ваш диалог, тем проще вам будет составить план действий. Поэтому задавайте любые

необходимые вопросы, когда ваш собеседник закончит говорить, а вы закончите слушать. Убедитесь, что вы все поняли правильно и точно знаете, что нужно делать, когда, где и как. Выясните все детали, чтобы между вами и собеседником не возникло недопонимания и вам не пришлось впоследствии еще раз переспрашивать его. • Проявите уважение.

Мой совет вам: выкажите уважение тому, кто дает вам обратную связь, независимо от того, хвалит он вас или критикует. Многим трудно высказать свое мнение открыто, и мы должны уважать их усилия.

Мой собственный опыт

Мне скучно тащиться по проложенной колее в профессиональной деятельности, поэтому я всегда приветствую перемены. Однажды я решила обратиться к человеку, режиссеру, который, как я слышала, мог бы помочь мне усовершенствовать мои навыки презентации материала на лекциях. Он ответил, что рад будет помочь, и мы договорились, что он посетит одну из моих лекций, чтобы оценить мое выступление. Затем, на следующий день мы должны были встретиться и в течение нескольких часов обсудить, что мне следует предпринять, чтобы сделать мои лекции интереснее. То есть я должна была получить исключительную обратную связь.

Наступил вечер моего выступления. Режиссер повсюду следовал за мной как тень, смотрел, как я готовлюсь к лекции, как общаюсь с организаторами, техническими специалистами и аудиторией перед выступлением, как я использую PowerPoint, язык тела, тон голоса, как перемежаю серьезную речь шутками, как открываю и закрываю лекцию и так далее.

Я была довольна своим выступлением и ждала, что режиссер тут же похвалит меня, но нет. Я надеялась услышать от него, что я была великолепна и что в мои выступления нужно внести лишь незначительные изменения. Наша встреча будет недолгой, думала я.

Как же я ошибалась!

Режиссер принес на встречу целую кипу листов формата A4, исписанных мелким почерком. Это были его наблюдения и замечания. Все – критические. Каждое слово. Я не верила своим глазам! Уж не путает ли он меня с кем-то другим, думала я.

Нулевой самоанализ. Я считала себя профессиональным оратором, но оказалось, что это не так. Режиссер подметил все, каждую мелочь: мое «э-э...», когда я задумывалась; неуместные улыбки; то, как я буквально приклеилась к экрану компьютера и стояла на сцене, щелкая мышкой, вместо того чтобы общаться с аудиторией. И еще я не сделала паузу, перед тем как выйти на сцену, чтобы собраться с мыслями и сосредоточиться на выступлении.

Я едва поборола искушение броситься на свою защиту и оправдать свои действия или просто отрицать то, что он говорил. Вместо этого я принялась уговаривать себя: «Это и есть то развитие, к которому так стремилась, это вызов, я приму его и стану более уверенной в себе, а аудитория получит лучшего лектора. Нужно расценивать это как повышение квалификации и внимательно слушать все, что он говорит».

Четыре часа спустя, побледневшая и измученная, я поблагодарила режиссера, оплатила его услуги и назначила новую встречу через два месяца. Он должен был прийти на мою лекцию, оценить эффективность моей работы и решить, хорошо ли я усвоила урок.

В ту осень я работала как лошадь. Странно, но эта тяжелая работа над собой доставляла мне радость. Я решала одну проблему за другой, постоянно помня о поставленной цели. Еще я все время помнила о том, что режиссер должен будет прийти и оценить, насколько

результативно я поработала.

Я хотела, чтобы он присутствовал на небольшой лекции, но, к сожалению, наши расписания не совпали и единственным мероприятием, которое он мог посетить перед Рождеством, было мое выступление на арене стокгольмского цирка перед 1400 женщинами. Представьте крошечную меня на этой огромной арене. Розовое платье, каблуки, огни рамп. Боже, как я нервничала! Это было не легкое волнение, мои нервы были натянуты, как канаты.

И вот я вышла на сцену, начала выступление, завоевала внимание аудитории и чувствовала себя на высоте.

Мы с режиссером должны были встретиться сразу после лекции, и я вошла в гримерную с широкой улыбкой на лице.

Ну, думала я, что он скажет на этот раз?

Режиссер сказал, что результаты моей работы над собой определенно заметны, я избавилась от всех своих прежних недостатков. Но он принес два листа с новыми замечаниями.

Занавес!

В результате его отклик стал ключевым фактором развития моей профессиональной деятельности, по крайней мере как лектора. Его вклад был поистине неоценим для меня, и мы стали хорошими друзьями. Десять лет назад я бы отвергла все его критические замечания, но сегодня я психологически более устойчива и рада, что могу правильно воспринимать конструктивную критику.

И вам это тоже под силу!

P. S. Подумайте, как это замечательно – похвалить кого-то. Если вы думаете что-то хорошее про другого человека, выскажите свои мысли вслух, и он будет гордиться собой, будет чувствовать себя счастливым оттого, что его заметили.

Поэтому пользуйтесь каждым шансом, чтобы похвалить кого-то! И не важно, кто это будет – водитель такси, который быстро доставил вас домой, уборщица, которая так вымыла пол в офисе, что с него можно есть, официантка, подлившая вам вина, или кто-то, кто сногшибательно выглядит, – будьте щедры на комплименты!

17. Управление конфликтом

Конфликт. Это эмоционально заряженное слово многим не нравится, но мы все сталкиваемся с конфликтом, одни чаще других. Конфликт на рабочем месте может вспыхнуть на уровне двух индивидуумов, внутри группы или даже целой организации.

Когда в нашей жизни все благополучно, наши ожидания и мечты сбываются, каждый стремится к сотрудничеству, счастлив и бодр, конфликтов не возникает. Но когда мы желаем перемен или сталкиваемся с ними, конфликт тут как тут.

Для нашего самосознания очень важно иметь уверенность в том, что мы можем оказывать влияние на окружающую нас обстановку, и когда, например, решения принимаются в обход нас или когда роли распределяются без согласования с нами, мы расстраиваемся.

Разумеется, мы не в силах контролировать все сами, если мы не сами себе начальники, но должен быть баланс между тем, какую жизнь на работе хочу вести я сам, и ожиданиями других. Чувство участия и способность контролировать свою жизнь – вот ключи к нашему благополучию.

Некоторые причины конфликтов на рабочем месте

- Недостаток общения
- Загруженность работой
- Соперничество с коллегами
- Отсутствие лидера
- Дисбаланс власти
- Нечетко определенные должностные обязанности и задачи
- Плохая организация
- Стресс
- Разные ценности
- Нежелание сотрудничать
- Личные качества

Стаффан. Мы говорим на разных языках. И я совсем не заинтересован в изучении их языка.

Личные качества, эмоциональный склад в ответе за то, почему одни люди сходятся между собой, а другие нет. Когда между двумя людьми возникает симпатия, происходит какое-то волшебство и нам хочется работать вместе, сотрудничать, развлекаться и вообще слиться в единое целое.

Но когда такой симпатии не возникает и у нас разные мнения относительно того, как следует выполнять работу, конфликт не за горами.

Многих пугает само слово «конфликт», они скорее спрячутся под стол, чем открыто выскажут свои мысли. Но есть и те, кто, напротив, ищет конфликта, видит повод для него в каждой мелочи.

Бет. Иногда я прихожу на работу раздраженной. Мне хочется с кем-нибудь затеять ссору! Я выбираю жертву – первого, кто попадется на моем пути, и не важно, кто это будет – работник хозяйственной службы, не сменивший вовремя перегоревшую лампочку, или уборщица, плохо помывшая пол. Иногда достаточно просто громкого звонка чьего-то телефона – я буквально лезу на стенку и моментально выхожу на тропу войны!

У Бет явно не в порядке «предохранители», и многие коллеги боятся ее. Они никогда не знают, чего от нее ожидать и с какой ноги она встала в тот или иной день. Руководитель не раз проводил с ней воспитательные беседы, каждый раз удовлетворяясь обещанием Бет контролировать себя. Какое-то время ей это удается, но потом она все равно берется за старое и опять кричит на всех, кто подвернется ей под руку.

Сейчас Бет ходит на курсы по управлению гневом и конфликтами. Они помогают ей разобраться в своем характере и защитить себя и других от неприятных вспышек агрессии.

Мои советы по управлению конфликтами

- Позвольте собаке с кошкой наконец встретиться. Старания удерживать враждебно настроенных друг к другу людей отнимают много сил и времени, проще устроить для них несколько встреч, на которых они могли бы поговорить. Если два человека и дальше собираются работать в одной организации, они по меньшей мере должны уважать друг друга. Им будет проще сделать это, если они лучше узнают друг друга.
- Всеобщая любовь – это миф, примите это как данность. Не стоит расстраиваться по этому поводу. Достаточно если люди могут работать вместе и профессионально управлять своими отношениями с коллегами.
- Каждый имеет право на свое мнение и чувства. Однако это также означает, что мы должны принимать на себя личную ответственность за то, как развивается ситуация.
- Проявите понимание. Если мы стараемся понять друг друга, значит, дело наполовину сделано. Понимания можно достичь, внимательно прислушиваясь друг к другу и представляя себя на месте коллеги.

Назовите хотя бы одно рабочее место, где не возникал бы конфликт! Такого не существует. По крайней мере, нет, если на рабочем месте каждый может говорить открыто. «Молчаливых» рабочих мест пруд пруди, но конфликты чаще возникают между двумя индивидуумами, чем в группе.

Проблема с управлением конфликтами состоит в том, что мы часто спешим с поиском решения, спешим разрешить ситуацию, чтобы жизнь поскорее вернулась в нормальное русло. Иногда это называют страусиной политикой. Мы прячем голову в песок и верим, будто нас не видно. Наши действия в такой ситуации основаны на страхе.

Мириам. На моей первой работе проблемы обходили молчанием. Все знали о существовании конфликтов, но молчали. Это было чрезвычайно утомительно. Напряженная атмосфера в офисе ощущалась с порога.

Еще несколько советов по управлению конфликтами

- Не игнорируйте мелочные подковерки со стороны коллег. Лучше получить царапину, чем серьезную рану. Принимайте себя и свои чувства всерьез.
- Нерешенные конфликты имеют дурную привычку повисать в воздухе. С каждым днем вам все труднее заставить себя идти на работу. Не думайте, что конфликтные ситуации решатся сами собой.
- Не привыкайте. Легко обрести привычку избегать конфликтов или остроэмоциональных ситуаций. К сожалению, мы все в той или иной степени стремимся нормализовать положение, и, несмотря на боль, которую причиняют конфликты, мы стараемся смириться с ними.
- Помните, что у медали две стороны, не стоит фокусировать свое внимание на том, что правильно и что неправильно. То, что правильно для одного, может быть плохо для другого. Важно выявить пути возможного сотрудничества и научиться сосуществовать друг с другом.
- Никого не обвиняйте и не ищите козла отпущения. Если никакого преступления не было и нет нужды собирать доказательства чьей-то вины, не стоит объявлять охоту на ведьм. У конфликта всегда две стороны, позвольте участникам конфликта разделить ответственность.

Луиза. У нас на работе есть сотрудница, которая выводит меня из себя. Она все время влетает в офис в последнюю минуту, потому что постоянно опаздывает. Иногда она в хорошем настроении, и тогда с ней можно иметь дело. Но иногда ведет себя как настоящая ведьма. Тогда создается ощущение, что по офису пронесся ураган! Она срывает с себя пальто, швыряет сумку на стол, с такой силой колотит по клавиатуре, что стекла звенят, а потом начинает жаловаться на своих детей, на автобус или на сбежавшее молоко. Я сижу тихо и глотаю, глотаю, глотаю. В такой ситуации трудно оставаться в хорошем настроении. Но я никогда, ни разу не попросила ее остановиться!

Вы хотите быть правым или счастливым?

Помимо проблем, вызванных плохо выстроенным общением и страхом, есть еще одна проблема – мы стремимся доказать свою правоту. Мы ничего так не хотим, как оказаться правыми, нас меньше заботят хорошие отношения с коллегами, взаимное уважение и сочувствие.

Мне приходилось видеть группы, в которых люди осыпали друг друга градом критических замечаний, и их горячность только возрастала, если выстрел не достигал цели или противник наносил ответный удар. В такой словесной войне не может быть победителей, только проигравшие.

Мы должны относиться к себе с большим уважением, не позволяя ввязываться в эти мелочные войны.

УПРАЖНЕНИЕ

Это упражнение пригодится, когда вы в следующий раз окажетесь в самом разгаре спора. Не старайтесь всеми способами доказать свою правоту, прислушайтесь к коллегам и оцените ситуацию с точки зрения перспектив для вас. Что вы видите? Есть ли у медали другие стороны?

Стоит ли мириться с сомнительными остротами?

Однажды я работала в компании, где в ходу был обмен остротами сомнительного свойства. По рабочей почте то и дело рассылались довольно оскорбительные письма. Не желая пропустить важную рабочую информацию, я открывала эти письма, не имевшие заголовков. Остальные коллеги открывали письмо примерно в одно время со мной и обменивались смешками, а я сидела, забывшись в свой угол и притворяясь, что погружена в работу, и коллеги полагали, будто я не читаю такого рода письма.

Это было много лет назад. А несколько месяцев назад, когда мне предложили провести большую конференцию для компании, я обменивалась письмами с моим клиентом и его начальником. За день до моего выступления я получила по электронной почте письмо с сомнительными карикатурами. Предполагалось, видимо, что я рассмеюсь и отправлю в ответ «ха-ха!», но я хранила молчание. Ирония состояла в том, что содержание письма являло собой полную противоположность ключевым моментам моего выступления. Я не знала, что сказать или сделать, поэтому решила не предпринимать никаких действий. На

следующий день я вышла на сцену, собрав все свои силы.

А как насчет ярлыков? Что делать с ними? Вам, несомненно, приходилось слышать о себе нелицеприятные вещи: вы тяжелый человек или копуша, слабый, зануда... и вы чувствуете себя так, словно у вас на лбу написано это слово, и вы не знаете, как стереть его.

У кого-то сложилось в отношении вас определенное мнение – например, негативное, оно прилипает к вам, и с ним трудно бороться.

Если вы хотите сказать:

Вы что, еще не приступили к этой работе? Пошевеливайтесь, у нас нет времени!

Скажите лучше:

Меня беспокоит то, что вы еще не приступили к выполнению своей части работы, ведь нам нужно закончить ее сегодня. Поэтому я хотела бы услышать, как вы планируете сделать свою работу и как собираетесь распределить время. Вы можете мне это сказать?

Если вы хотите сказать:

Это так типично для вас, вы всегда выражаетесь в одном и том же духе!

Скажите лучше:

Я немного смущаюсь, когда слышу, как вы иногда выражаетесь. Я был бы благодарен, если бы вы были более сдержанны в выражениях.

Вы должны понять меня!

Это широко распространенная фраза, выражающая желание быть понятым, но присущий каждому эгоизм часто мешает добиться желаемого результата.

До тех пор, пока мы считаем, что сначала другой человек должен понять нас, должен извиниться первым, должен сделать первый шаг и так далее, конфликт не будет исчерпан, а все возможные пути к решению проблемы заблокированы. Необходимо переломить себя, понять, прежде чем быть понятым.

Если вы думаете:

Она должна меня понять!

Подумайте лучше:

Я попытаюсь ее понять, чтобы наше общение не прервалось и мы нашли выход из положения.

Если вы думаете:

Он должен извиниться первым!

Подумайте лучше:

Я буду сохранять спокойствие, буду сдержан и скажу о том, какие чувства у меня вызвал его поступок. Потом посмотрим, куда двигаться дальше.

Если вы думаете:

Я не собираюсь звонить ей. Если она первой не позвонит мне, значит, так тому и быть!

Подумайте лучше:

Я наберусь смелости и не позволю страху остановить меня. Я пойду и поговорю с ней, чтобы мы, по крайней мере, снова начали разговаривать друг с другом. Это будет хороший первый шаг.

Руководитель, который решил предотвратить конфликт или который готов взять на себя управление возникшими конфликтами, – настоящий победитель. Как и все его подчиненные.

Усилия по изучению подчиненных и забота о людях, работающих в компании, облегчают управление конфликтом, как и усилия по формированию системы ценностей в организации. Чтобы сотрудники испытывали доверие к руководителю, его слова не должны расходиться с делом.

Ник. У нас на работе только и разговоров о том, что все мы равны и не важно, кто какое положение занимает в компании. Но когда доходит до дела, в это верится слабо. У руководства свои места для парковки в нашем гараже, с именными табличками, а все остальные вынуждены делить между собой 50 мест, и нам не разрешается парковаться на их местах даже в выходные. Разве это не лицемерие?

У Ника два варианта. Первый – он меняет работу, потому что, если его система ценностей в корне отличается от той, что принята в компании и он молчит, неминуем внутренний конфликт. Второй вариант – Ник может вынести этот вопрос на обсуждение, лицом к лицу с руководством или на общем собрании. Он может попросить у коллег поддержки, но вряд ли получит ее. Чтобы противостоять руководству, требуется гражданское мужество, и, если внутренний конфликт у других не так силен, как у Ника, они могут подумать, что овчинка не стоит выделки.

Существуют различные способы управления конфликтом. Следующие методы были предложены К. Томасом и Р. Килманном (1978), это матрица стратегий поведения в конфликте.

- Соперничество.

На этом этапе вы делаете все, чтобы достичь своих собственных целей, и, если на вашем пути встанут другие, вы готовы перешагнуть через них. Для достижения цели вы используете свое положение, авторитарный стиль. Вы прибегаете к запугиванию или наказанию. Получая то, к чему стремились, вы считаете себя победителем, но в действительности обе стороны проигрывают.

- Сотрудничество.

На этом этапе игра называется «сотрудничество». Каждый готов высказаться и выслушать, вы спорите, обсуждаете различные мнения, чтобы в результате найти решение, приемлемое для всех.

- Компромисс.

Компромисс предполагает, что обе стороны получают желаемое, но при этом умеряют свои требования. Вопрос в том, являются ли обе стороны в равной степени победителями или в равной степени проигрывают? Или ни то и ни другое?

- Избегание.

Вы не высказываете свои мысли, держите свое мнение при себе, чтобы лишний раз не обращать на себя внимание. Если вы и все остальные избегаете друг друга или источника

конфликта, его никогда не урегулировать. Да, в обозримом будущем такая тактика помогает выжить, но в долгосрочной перспективе она может оказаться разрушительной. Конфликт будет тлеть и то и дело вспыхивать, но никто не готов попытаться справиться с ним.

- Уступка.

Это тоже форма избегания, хотя в данном случае вы делаете то, что хочет другой человек, чтобы не раскачивать лодку. Вы жертвуете собой. Вам не хочется этого делать, но вы соглашаетесь поступиться своими интересами во имя гармонии. В долгосрочной перспективе это тоже не очень удачное решение, ведь ваше мнение и ваши чувства остаются при вас.

Различные подходы к конфликту

- Учитывайте различия! Все мы разные, у каждого свое представление о том, что хорошо и правильно. Если мы боремся против открытого выражения мыслей, то я вас разочарую – борьба эта никогда не закончится. Различия – это прекрасно! Различия – это стимул к развитию.

- Конфликты не опасны! По крайней мере, в нормальном коллективе. Если вы – босс сицилийской мафии, этот пункт можете пропустить, но в привычном нам обществе конфликты не представляют опасности. Однако нас может пугать другое, а именно сомнения в том, способны ли мы справиться с конфликтом.

- Конфликты – это стимул к развитию! Если мы озвучиваем проблему и ищем пути ее решения, мы развиваемся как в личном, так и в профессиональном плане. Рассматривайте конфликт как очередное препятствие на вашем пути, а не как тупик.

Мой собственный опыт

А теперь маленькая история со счастливым концом. Когда-то я работала в компании, где из-за моего хронического заболевания у меня был гибкий график. Потом в один прекрасный день пришел новый начальник, который решил отменить все послабления. Он считал, что все должны работать в равных условиях. При таком рабочем режиме мне оставалось только уволиться. Однажды начальник прислал мне по электронной почте письмо, приглашая на встречу. Он хотел, чтобы я появлялась в офисе вовремя. Однако по утрам я вынуждена была посещать врача. Я сказала начальнику, что не могу этого сделать, а он довольно угрожающим тоном ответил, что мне лучше постараться. Начался конфликт.

Но я не сдалась.

Терпеть не могу, когда мне угрожают. Я отправилась к своему врачу и получила справку о том, что ввиду состояния здоровья мне необходим особый режим работы. Кроме того, я обратилась в профсоюз, которому каждый месяц платила огромные взносы, и попросила прислать представителя на следующую встречу с руководством. Я также известила вышестоящее руководство о том, как со мной обошлись, и сказала, что не потерплю такого обращения.

Новой встречи не было.

Вместо этого у меня появилась новая работа, куда более интересная, с гибким графиком и собственной областью ответственности. Мне даже повысили зарплату. Оставалась одна проблема – я по-прежнему должна была работать под началом того руководителя.

А он вынужден был работать со мной. Ни одного из нас это не радовало.

Но однажды я получила СМС-сообщение, в котором руководитель предлагал мне поговорить за чашкой кофе. Он готов был зарыть топор войны. Я согласилась, и наша встреча положила начало чудесным профессиональным отношениям, пожалуй, лучшим из всех, какие у меня были. Мы все еще поддерживаем друг с другом связь. Это один из лучших руководителей, которых я встречала за свою профессиональную деятельность, а ведь я работаю с 13 лет.

Прошли годы, но, несмотря на то что ни он, ни я уже давно не работаем в той компании, мы часто встречаемся, чтобы вместе выпить кофе или поужинать, и каждый раз воспоминание о конфликте, когда-то разгоревшемся между нами, вызывает у нас улыбку.

Пища для размышления

- Конфликты порождаются неудовлетворенными потребностями. Если мы не получаем удовлетворения, мы вынуждены действовать, чтобы получить то, что нам нужно. При этом мы не всегда прибегаем к мирным способам, мы кричим, спорим, сердимся и конфликтует. Все, что вам нужно, – это осознать, в чем заключается суть конфликта, тогда вы сможете конструктивно справиться с ним.

- Чего вы хотите прямо сейчас? Полезно задать себе этот вопрос в конфликтной ситуации. Но перед этим каждая сторона конфликта должна понять, какие неудовлетворенные потребности привели к размолвке.

- Конфликт не решен, пока обе стороны не получают возможности высказаться и выслушать друг друга.

- Когда заключите временное перемирие, приступайте к разработке долгосрочной стратегии решения проблемы. Если пламя потушено, это не означает, что оно не вспыхнет снова. Не жалейте времени и сил для общения с другой стороной конфликта, это поможет вам найти решение, которое устроит обоих.

Большая часть того, что мы называем конфликтами, является не более чем банальными размолвками, вызванными недопониманием. Прислушивайтесь друг к другу, и вам удастся избежать как минимум половины ссор.

18. Общение с точки зрения руководителя

Согласно исследованию, проведенному двумя экономистами из Стэнфордского университета и Лондонской школы экономики, шведские менеджеры занимают второе место в мире по эффективности своей работы в качестве руководителей. Прочтите эти слова еще раз. Вторые в мире! Экономисты проинтервьюировали руководителей разного уровня из шести тысяч компаний по всему миру. Они изучали цели, методы стимулирования работников, системы обратной связи. Оказалось, что шведские менеджеры прекрасно освоили тактику обратной связи и по этому показателю делят первое место с коллегами из США и Германии. В конце списка руководители из Китая, Греции и Индии.

Думаю, это повод для гордости.

Потому что лидерство – важный элемент профессиональной деятельности, я бы даже сказала, он жизненно важен для компании. Эффективный лидер создает в компании сплоченный коллектив, продуктивно работающий над поставленными задачами, а значит, способствует процветанию организации.

Так что же представляет собой руководитель? Это человек, отвечающий за реализацию поставленных задач, за распределение ресурсов и принятие решений, контролирующий операции и прикладывающий усилия для достижения определенных результатов. Руководитель должен находиться на постоянной связи с коллективом, а также с клиентами, конкурентами, поставщиками.

Мой собственный опыт

Не каждый может стать руководителем. Кое-кто считает, что достаточно быть высококвалифицированным специалистом в своей области. Но это не так. Руководство – это тяжелая работа.

У меня было много начальников. Моя профессиональная деятельность началась в 13 лет – по субботам я работала в кондитерском магазине. Я встречала как успешных, так и ужасных руководителей. Самого лучшего звали Магнус, а худшего мы называли Дракулой.

Магнус был великолепным руководителем, потому что он позволил мне взять на себя ответственность за выполняемую работу и дал определенную свободу действий, он разрешил мне экспериментировать и никогда не осуждал, если я делала что-то не так. Напротив, при необходимости он защищал меня перед остальными. Мы по-прежнему хорошие друзья, и в моей жизни для него всегда найдется место.

Дракула был не так мил. В действительности это была женщина. Она была непревзойденным диктатором и в совершенстве овладела методами угнетения подчиненных. Она унижала всех, кто занимал не такое высокое положение, всячески продвигала своих фаворитов и уничтожала остальных. Впоследствии ее уволили, и сейчас я с ней не общаюсь. Время от времени мы случайно сталкиваемся на улице и ограничиваемся сухим кивком.

Ясность

В Швеции был проведен опрос менеджеров, в частности, им задали вопрос, что им, как руководителям, необходимо больше всего. Ответ был – ясность. Они хотели быть понятыми.

Но ясности добиться не так просто, если вы 1) работаете в организации, где такого понятия не существует и 2) если ваши подчиненные не заинтересованы в налаживании контактов с вами.

Во многих организациях с ясностью и прозрачностью дело обстоит печально – непонятно, как принимаются решения и кто за что отвечает. Руководитель может тормозить развитие организации, если он привержен традиционным методам решения проблем и не вполне представляет себе, что он должен делать в качестве лидера.

Менеджерам среднего звена приходится еще тяжелее – они занимают промежуточное положение между своими подчиненными и вышестоящим руководством. Если это вышестоящее руководство не потрудились наладить эффективное общение на всех

управленческих уровнях, какой ясности можно ждать от менеджеров среднего звена? Начальство спускает сверху стратегии и планы, которые должны реализовываться сотрудниками, обладающими практическими знаниями и навыками, и эти сотрудники не всегда демонстрируют энтузиазм, которого от них ожидают. Между двумя этими уровнями находятся управленцы среднего звена, которые должны выстроить эффективные деловые коммуникации, как с вышестоящим руководством, так и с подчиненными. Все это не способствует повышению прозрачности процедур и решений.

Перейдем к ясности в общении.

Повторюсь: все коммуникации рассматриваются со стороны получателя.

Что толку, если менеджер среднего звена считает себя чемпионом по ясности, – его сотрудники не понимают его, не усваивают информацию, которую он хочет до них донести.

Получатели информации (то есть персонал) слушают, фильтруют и примеряют сказанное к конкретной ситуации. Если менеджер начинает говорить о новых инвестициях, сотрудники тотчас задумываются, что это будет означать лично для них. Если руководитель говорит о сокращении штатов, подчиненные примерят ситуацию на себя.

Каждый ставит себя на первое место.

Очевидно, руководитель должен стремиться к максимальной ясности своих высказываний. В противном случае каждый из сотрудников вернется на свое рабочее место со своей версией происходящего.

Бенгт. Добиться ясности непросто. Мы, шведы, привыкли к многословию, несмотря на нашу сдержанность и молчаливость. Мы боимся задеть чьи-то чувства и скорее скажем слишком мало, чем слишком много. Мы боимся, что люди подумают, будто мы упрямые, занудливы или, боже упаси, пользуемся своим служебным положением. Стремление добиться максимальной ясности воспринимается как провокация, излишний напор и вообще как американский стиль руководства.

Ингалилль. Я, как руководитель, предпочитаю абсолютную ясность, и мне все равно, что по этому поводу думают мои подчиненные. Я за то, чтобы говорить людям правду, которая впоследствии может уберечь их от ошибок, порождаемых невежеством. Моя задача как руководителя – не понравиться всем, а управлять частью компании. Все сотрудники знают, что мне можно доверять, и если я даю слово, то держу его. Я никогда не даю пустых обещаний.

Пиа. Я пережила личный кризис и вернулась в офис с новой системой ценностей и новым отношением к жизни. Изменился мой стиль руководства. Теперь я готова говорить прямо. Я больше не хожу вокруг да около, у меня просто нет на это времени.

Перемены

Как вы управляете переменами? Как вы управляете людьми в период перемен? Говорят, что нет ничего более постоянного, чем временное. Перемены происходят во всех аспектах жизни и профессиональной деятельности, во всех компаниях и во все времена. Иногда

перемены к лучшему, иногда наоборот. Наше отношение к переменам влияет на то, как мы управляем ими и какую информацию о переменных вы, как руководитель, планируете сообщать подчиненным. Разница может быть существенной.

УПРАЖНЕНИЕ

Чтобы понять, как вы управляете переменами, представьте себе эти перемены в виде поезда, в котором едем мы все. Некоторые проталкиваются вперед и берут на себя управление поездом, другие толпятся на перроне и задерживают отправление, сомневаясь, стоит ли им садиться в поезд. В середине поезда сидят все остальные, принимающие перемены как данность. В каком вагоне едете вы?

Первое, что происходит, когда сотрудники получают информацию о грядущих переменных, – они задумываются о том, как эти перемены повлияют на их жизнь. Вот о чем полезно помнить, когда вы сообщаете подчиненным о переменных.

Мои советы по изменению общения

- Информируйте всех сразу, при личной встрече и обязательно устно. О важных переменных не стоит сообщать через интранет или электронную почту. Не следует выдавать эту информацию порционно, разным группам в разное время, иначе сотрудники могут решить, что вы считаете одну группу важнее другой. Кроме того, письменное информирование может привести к недопониманию и, как следствие, к возникновению слухов.
- Говорите с сотрудниками до тех пор, пока не выбьетесь из сил или не охрипнете. Нет ничего более неприятного, чем оставаться в неведении, особенно для нас, шведов. Владея информацией, мы чувствуем себя более защищенными. Чем больше и чем яснее вы говорите, тем лучше.<
- > • Выражайтесь предельно ясно. Помните, что ясность – первейшая ваша цель как руководителя. Расскажите подчиненным о сложившейся ситуации, о существующих проблемах и о назревших переменных. Обоснуйте их необходимость. Говорите понятным языком.
- Убедитесь в том, что все вас поняли правильно. Вы можете добиться этого, поощряя сотрудников задавать вопросы, дав им время на обдумывание информации.
- Ничего не скрывайте. Если какую-то информацию вы не можете сообщить сейчас, так и скажите. Не притворяйтесь, что ничего не знаете, если это не так.
- Будьте готовы к эмоциональным реакциям, противостоянию, гневу и протестам. От негативно настроенных людей тоже есть польза, они обращают внимание на проблемы, о которых должен знать каждый.
- Ставьте второстепенные цели. Если вы находитесь в центре событий, вам трудно охватить сразу весь круг проблем. Сначала решите одну задачу, порадитесь вместе с подчиненными этой маленькой победе и двигайтесь к следующей цели.
- Запаситесь терпением. Перемены требуют времени, как минимум на то, чтобы коллектив принял их и согласился с ними. Все мы работаем с разной скоростью, и правы не только те, кто первым приходит к финишу. Не забывайте снабжать сотрудников свежей информацией.

Имейте смелость поговорить со своими сотрудниками

Тот факт, что вы занимаете руководящую должность, не означает, что вам по душе все ваши обязанности, например необходимость выступать перед большой группой людей. Лидер должен уметь не только доводить необходимую информацию до сведения подчиненных, но и делать это с предельной ясностью.

Раньше я панически боялась выступлений перед большой аудиторией. Думаю, что этого боится большинство из нас. Я постоянно думала о том, что они обо мне подумают, и чем больше я прокручивала эту мысль в своей голове, тем сильнее нервничала. На работе во время совещаний я большую часть времени молчала, а когда у меня было что сказать, мне приходилось долго собираться с духом, чтобы открыть рот. Каждый раз в подобной ситуации сердце колотилось как бешеное, я отчаянно краснела, а желудок завязывался в узел. Часто совещание заканчивалось, а я так и не успевала вставить слово. Потом я долго корила себя за свою робость.

Сейчас я постоянно читаю лекции, иногда в зале собирается больше тысячи человек, но мои выступления приносят мне только радость. Я забыла о своих страхах.

Чтобы добиться такого результата, мне потребовались годы тяжелой работы над собой. Я выбрала для себя два пути. Первый – повышение самооценки и развитие уверенности в себе, благодаря чему я получила возможность бесстрашно смотреть в глаза сотням незнакомых людей. Это не что иное, как личностное развитие.

Второй путь предполагал выполнение действий, которые больше всего пугали меня, например публичное выступление. Я звонила организаторам конференций и семинаров и спрашивала, могу ли я прийти на то или иное мероприятие и выступить. Получив положительный ответ, я шла и выступала. Раз за разом я искала себе работу, которая меня пугала, и всякий раз накануне выступления я не могла сомкнуть глаз. Однако чем больше я тренировалась, тем лучших результатов достигала.

Как выступать перед аудиторией (большой или маленькой)

- **Подготовьтесь.** Чем меньше у вас опыта выступлений, тем больше времени потребуется на подготовку. Один из способов – написать подробный сценарий своего выступления и заучить его наизусть. Другой способ – записать только ключевые слова или четко представлять себе, что вы хотите сказать в начале, середине и конце речи. Какой бы способ вы ни выбрали, подготовка – фиксация дат, фактов, цифр – будет вам полезна.
- **Думайте об аудитории.** Кто они, эти люди, к которым вы обращаетесь? Постарайтесь больше узнать о них и соответственно выстроить свою речь. Можно упростить язык, чтобы ваше выступление было понятно всем.
- **Будьте кратки.** Длинные речи мало кто любит. Слушатели быстро утомляются и уже через некоторое время не в состоянии фильтровать информацию. В зале становится душно, люди начинают дремать и окончательно утрачивают нить выступления. Выступление должно быть достаточно кратким, или предусмотрите перерывы, чтобы люди могли размять ноги и посетить туалет. Некоторые почему-то считают, что короткая речь не может быть важной, но для аудитории важно понять содержащееся в вашей речи сообщение, а это легче сделать, если эта речь не слишком длинная. Вне зависимости от того, сколько времени вы планируете отвести на свое выступление, поглядывайте на часы!
- **Добавьте в речь немного юмора.** Вам может показаться, что шутки – это банально или

как-то по-детски. Но юмор помогает людям расслабиться и объединяет их. Бывают, конечно, моменты, когда юмор неуместен, например когда вы говорите о сокращении штатов, чьей-то смерти или других не слишком веселых делах. Однако в другом контексте юмор обезоруживает, заряжает энергией и стимулирует.

- Вводите в свою речь примеры и анекдоты, если таковые у вас имеются. Они облегчают понимание.

- Сначала скажите о самом важном. В начале выступления ваша аудитория наиболее внимательна. Потом начинается спад, поэтому начинайте речь с самого важного.

- Практикуйтесь. В душе, пока стоите в пробке, перед членами семьи. Чем больше вы практикуетесь, тем легче вам будет говорить потом со сцены.

- PowerPoint или не PowerPoint? Лично я ничего с собой на сцену не беру, хотя раньше злоупотребляла презентациями. Если вы собираетесь использовать слайды в PowerPoint, убедитесь, что вся техника работает и что вы сможете продолжать свою речь, даже если техника вдруг выйдет из строя.

- Уберите телефон. Избегайте всего, что может отвлечь ваше внимание или внимание других от ваших слов.

- В конце речи подведите итоги. Мы впитываем информацию избирательно, и во время выступления наши мысли могут блуждать где-то далеко, а мы можем пропустить что-то важное, какую-то ценную для нас крупицу информации. Поэтому целесообразно завершать выступление, суммируя ключевые моменты речи, чтобы они остались в памяти слушателей.

- Дайте вашим коллегам время на ответную реакцию. Если у вас есть 15–20 минут в конце выступления, предложите коллегам разбиться на группы и обсудить то, что вы сказали. После этого они смогут задать вопросы. Мы все неохотно задаем вопросы перед большой аудиторией, поэтому предоставьте коллегам возможность поработать над вопросами в мини-группах. Потом вы можете снова собраться, представители групп зададут вопросы, а вы на них ответите.

Медиатренинг

Никогда не знаешь, когда придет твоя очередь давать интервью или выступать на радио или телевидении. Для многих, даже для руководителей, такое выступление – настоящий стресс, и они усугубляют ситуацию, не говоря всей правды или выражаясь сбивчиво и туманно. А потом видят свои слова на первых страницах таблоидов, напечатанные огромными черными буквами.

Я 17 лет проработала в медиаиндустрии и не раз видела, как люди делают из себя посмешище. Мои коллеги-журналисты охотились за топ-менеджерами, политиками, пьяными водителями, неплательщиками налогов,*censored*ганами и бандитами. Они припирали свою жертву к стенке, совали ей под нос большой микрофон, не забывая включить также и потайные микрофоны, и все для того, чтобы получить эксклюзивную информацию. Беспечно брошенные слова записывались и раз за разом прокручивались в передачах.

Мне нравятся журналистские расследования, и их цель – сказать людям правду. Вам, как руководителю, следует научиться общаться с прессой. Может быть, вы следующий на очереди и по вашим следам уже идет журналистская братия. Не следуйте примеру тех, кто

теряет самоконтроль и раздражается, подготовьтесь.

Как общаться со средствами массовой информации

- Разработайте стратегию взаимодействия со СМИ. Наймите консультанта и разработайте стратегию и план действий. Позаботьтесь о том, чтобы сотрудники, отвечающие за общение со СМИ, а также руководители всех уровней прошли соответствующую подготовку. Это может оказаться недешево, но дело стоит того. Вы поймете это, когда окажетесь в сложной ситуации.
- Если вам позвонил журналист, спросите, о чем он хотел бы поговорить и можете ли вы ему перезвонить. Позвоните в организацию, сотрудником которой он является, чтобы проверить, правду ли сказал звонивший. Кроме того, у вас будет несколько минут на размышление, после чего вы сможете решить, вам ли следует отвечать на вопросы журналиста или в вашей компании есть другие, более сведущие в той или иной области сотрудники.
- Узнайте точно, какое издание или телеканал представляет ваш собеседник. Так вы лучше поймете, в каком направлении может повернуть интервью, и вам будет легче подготовиться к нему.
- Если вы этого еще не знаете, выясните целевую группу, для которой будет написана статья, и вы поймете, какой язык лучше использовать.
- Подготовьтесь к интервью так же тщательно, как готовится к нему журналист. Соберите необходимую информацию и убедитесь, что вы в курсе последних новостей на тему интервью.
- В качестве интервьюируемого лица вы будете играть одну из четырех ролей: свидетель, злодей, герой или эксперт. Если вам удастся узнать, какую роль предназначил вам журналист, вам легче будет управлять ситуацией.
- Лучше заранее сформулировать ключевые моменты вашего интервью, но не уклоняйтесь от ответа на вопросы журналиста, чтобы не показалось, будто вы что-то скрываете.
- Никогда не отвечайте на вопрос, если не знаете ответа. Иначе вам придется потом пожалеть о своих словах.
- Успокойтесь и не воспринимайте вопросы журналиста как камень в свой огород. Они не направлены на вас лично, цель журналиста – принести редактору хороший материал.
- Не переходите к обороне. Это будет выглядеть так, словно вы уже проиграли сражение, и журналист не преминет принести вас в жертву. Если нужно, извинитесь, но не пускайтесь в многословные рассуждения.
- Никогда не недооценивайте важность хороших отношений с прессой. Поддерживайте их, даже если в данный момент у вас нет в этом необходимости.
- Всегда просите прислать вам статью перед тем, как она будет напечатана. Вы должны проверить, не исказил ли журналист ваши слова, вы имеете на это полное право. В конце концов, не так уж они и спешат отдать материал в печать, как говорят.<

>

Если вы оказались в сложном положении

- Позвольте более опытным коллегам, занимающим более высокое положение в компании, помочь вам в разрешении конфликтной ситуации. Хорошо, если к вам на помощь придет ясно мыслящий лидер.
- Соберите всю необходимую информацию. Всякое знание – благо, поэтому

вооружайтесь полезной информацией.

- Выложите все факты сразу. Не держите в тайне детали и не выдавайте информацию в час по чайной ложке. Будьте искренни, открыты и честны.
- Будьте доступны. Отвечайте на звонки, принимайте посетителей, посещайте совещания.
- Отвечайте на все вопросы. Если вы не знаете ответа на какой-то вопрос, так и скажите, а не отвечайте уклончиво.
- Извинитесь за совершенные ошибки. Не оправдывайтесь, не пускайтесь в долгие объяснения и не защищайтесь. Просто извинитесь и скажите, что это была ошибка всего коллектива. Узнайте, как можно исправить ситуацию, или скажите, что рассматриваете разные способы решения проблемы. И решите ее.
- Никогда не недооценивайте степень развития кризиса. Воспринимайте его всерьез, так вы продемонстрируете свою ответственность.
- Повторюсь: никогда не лгите! Люди поймут и простят ошибку, но не ложь.

Некоторые любопытные вопросы для руководителя

- О чем говорят между собой сотрудники в ваше отсутствие?

Многих руководителей тревожит тот факт, что они не являются в полной мере членами группы сотрудников, особенно это справедливо для тех, кто работал в коллективе и, получив повышение, стал руководить этим коллективом. С одной стороны, эти люди когда-то были частью рабочей группы, с другой – они теперь формально за ее пределами. Стоит новоиспеченному руководителю войти в комнату – и даже самые разговорчивые члены коллектива становятся тише воды ниже травы. Никто не осмеливается высказать жалобу, а ведь, к сожалению, чаще всего люди говорят именно на эту тему. Никто не стремится поделиться своим мнением с руководителем, а ведь он именно тот человек, которому нужна обратная связь от подчиненных. Темы разговоров в рабочем коллективе могут быть разными: от проблем с подрастающими детьми до ремонта и отношений с тещей. Темы кажутся тривиальными, но такое общение очень важно для укрепления отношений в группе. По крайней мере, если вы хотите, чтобы эти отношения были построены на сочувствии, уважении, теплоте и сотрудничестве. Если начальник придерживается авторитарного стиля руководства, основанного на страхе, вряд ли его подчиненные будут болтать о веранде, нуждающейся в покраске, или о веселых выходных. Скорее всего, из чувства самосохранения они предпочтут замкнуться в себе.

Мальте. Когда-то я работал под началом одного менеджера, это был сущий ужас. Мы никогда не знали, чего от нее ждать. То она улыбается и спрашивает, как у тебя дела, а потом обращает твои слова против тебя. Если я говорил, что у меня была трудная ночь, потому что дети никак не хотели ложиться спать, она жалела меня. «Да, с детьми всегда так», – говорила она, а потом приходила и указывала мне на допущенную мной ошибку, говорила, что я должен решить свои личные проблемы и что они не должны мешать работе, «в конце концов, это же не компания виновата в том, что у вас маленькие дети, не так ли?». Уф. Я содрогаюсь при мысли о том, что однажды, находясь в сложном положении, доверился ей, и уже сто раз пожалел об этом.

- Говорит всегда один и тот же человек?

Почему так получается, что чаще и громче всех высказывается Грета? Она выступает на всех совещаниях, не закрывает рот во время обеда и обсуждает все решения руководства.

И кого облегченно хлопают по плечу более стеснительные коллеги, не решавшиеся сами задать начальнику щекотливый вопрос? Грету, потому что она надежная, как стена, и за нее удобно прятаться.

В конце концов Грета так привыкает к роли выразителя общественного мнения, что заводится с полоборота и начинает кричать на всех, кто подвернется ей под руку. Она берет на себя ответственность за мнение других сотрудников, тогда как в действительности является всего лишь передаточным звеном. Ей так нравится звук собственного голоса, что она стремится сунуть свой нос во все, что происходит в коллективе, и занять там подобающее ей место.

- О чем говорят на работе и о чем не говорят?

Ответ на этот вопрос скрыт между строк. Это выражение – скрыт между строк – трудно понять. Что это означает? Это означает, что слова и смысл выражены в неявной форме. Мы хотим донести до собеседника некоторую информацию, но не готовы произнести ее вслух. Бывают такие мысли, которые по разным причинам трудно облечь в слова.

Управляй обучая

Обучающий подход (или коучинг-подход) – один из современных способов управления персоналом. Уходят в прошлое приказы и стучание кулаком по столу, на смену им приходят методы, направленные на стимулирование личностного и профессионального развития, делегирование ответственности.

Если вы решили использовать коучинг-подход, помните: он потребует определенных усилий не только от вас, но и от ваших подчиненных и от вашей компании.

Что нужно для использования коучинг-подхода

- Личная заинтересованность
- Желание расти и развиваться
- Желание лучше узнать себя и других
- Высокая самооценка
- Потребность в целях

Но ваш тяжелый труд будет достойно вознагражден. Вот лишь несколько «бонусов»:

- Развивающийся потенциал
- Лучшие результаты
- Быстрое обучение
- Повышение квалификации
- Большая независимость
- Смелость
- Открытость
- Большая личная заинтересованность
- Меньшая ранимость
- Большая сосредоточенность

- Возросшая личная ответственность
- Процессы перемен более быстрые и гладкие

А вот ключевые компетенции, которые вы развиваете в себе, выступая в роли коучинг-менеджера:

- Завоевание доверия
- Активное слушание
- Умение задавать вопросы
- Прямая коммуникация
- Осведомленность
- Планирование и постановка целей
- Обратная связь
- Управление развитием

Если коротко, это означает, что когда в следующий раз член вашей команды придет к вам за советом, не говорите ему, что делать (если это свойственный вам подход), попробуйте кое-что другое. Выделите время для разговора. Сядьте рядом с сотрудником, выслушайте его, покажите, что вы заинтересованы в его словах, отключите телефон. Задавайте ему открытые вопросы, требующие развернутых ответов, чтобы в конце концов ваш подчиненный сам нашел решение проблемы. И запомните, это ни в коем случае не должно превратиться в манипуляцию. Вместе решите, что следует предпринять на следующем шаге, следите за работой сотрудника и время от времени давайте обратную связь.

Руководитель, использующий обучающий подход, скоро увидит, что под его началом сформировалась ответственная, творческая и целеустремленная команда, а это ли не лучший вклад руководителя в общее дело?

19. Инструкция по проведению непростых разговоров

Одна из обязанностей руководителя – вести непростые разговоры с подчиненными. Как часто? Иногда это нужно делать каждую неделю, иногда раз или два в год. Одни руководители справляются с такими разговорами легко, другие не могут к ним привыкнуть и ночь накануне запланированной встречи проводят не сомкнув глаз, а после разговора долго «пережевывают» сказанное. Все мы по-разному относимся к непростым разговорам, но всем по силам сделать ситуацию более комфортной, научиться выражаться яснее и эффективно предотвращать конфликты. Вы получите полезные советы по проведению непростых разговоров буквально через минуту, а пока узнаем, что же, собственно, такое – непростые разговоры?

Существуют ли категории трудности и зависят ли они от личности руководителя? Откуда мы знаем, что этот разговор трудный? Если один из собеседников считает его таковым, это не обязательно справедливо для другого, не так ли?

Разговор трудный для одного может быть простым для другого. Это зависит от той роли, которую мы играем в разговоре, и от последствий для каждого из участников.

Разговор, в котором врач сообщает пациенту о неизлечимой болезни, труден для обоих. Однако жизнь пациента после этого разговора необратимо изменится, а врач просто вернется к своим обязанностям, хотя, возможно, и будет некоторое время вспоминать пациента.

Джошуа. Мне пришлось сообщить 23 сотрудникам в моей компании об увольнении, времена были непростые. Некоторых разговоров я панически боялся. Я находился практически на грани нервного срыва и хотел только одного – чтобы это поскорее закончилось. К другим разговорам я относился спокойнее, думал: «Все в порядке, эта беседа пройдет гладко». Но получилось все наоборот. Одна сотрудница в ответ на мое сообщение об увольнении сказала: «Наконец-то...» Оказывается, она ждала какой-то поворотной точки, перелома в жизни. А мужчина, который, как мне казалось, просто пожмет плечами и отправится на поиски новой работы, был совершенно раздавлен. Он, не стесняясь, плакал у меня в кабинете. Я растерялся, не знал, что мне делать, спрашивал себя, не должен ли я сказать что-нибудь утешительное. Наконец он встал, вышел из кабинета, и больше я его не видел. Я часто вспоминаю о нем, думаю, что хорошо было бы выяснить, что с ним случилось, нашел ли он работу, но пока я ничего не предпринял. Может быть, позвонить ему?

Некоторые разговоры оставляют след в нашей душе, другие забываются уже на следующий день. Джошуа так и не смог забыть о своем бывшем сотруднике, и я подозреваю, что он не звонит ему по одной простой причине – боится того, что может услышать.

УПРАЖНЕНИЕ

Вспомните непростые разговоры на работе, в которых вам пришлось принимать участие. Это может быть недавний разговор или разговор, имевший место много лет назад. Что было предметом этого разговора? Почему он был для вас непростым? Если он закончился хорошо, почему? Если все прошло не так, как вы ожидали, что вы могли бы сделать иначе, если бы у вас была такая возможность?

В моей работе консультанта по эффективному лидерству тема сложных разговоров всплывает регулярно. Дискомфорт от тяжелой беседы, необходимость сообщать информацию, которая может коренным образом изменить жизнь другого человека, – этого достаточно, чтобы потерять способность концентрироваться на главном. Один или два руководителя, с которыми мне довелось встретиться, говорили, что они в разговоре с подчиненными так долго ходили вокруг да около основной темы беседы, что сотрудники покидали кабинет, даже не поняв, что их уволили. Руководители не нашли в себе сил сказать это.

Вы можете подумать, что каждый руководитель по определению должен уметь справляться с такими ситуациями, но руководители – тоже люди. Предложу вам ряд советов, которые помогут вам чувствовать себя более уверенными во время сложных разговоров и создать более комфортную обстановку для всех участников разговора.

Как справляться со сложными разговорами

- Выберите время и место.

Я понимаю, что вы не всегда можете выбрать время и место для сложных разговоров. Обстоятельства могут ограничивать ваш выбор, иногда возникает неотложная необходимость провести такой разговор, но я рекомендую свести подобные неожиданности к минимуму.

В выражении «переспать с проблемой» есть смысл – время позволяет мысленно дистанцироваться от проблемы. Поэтому, если есть возможность, тщательно выбирайте время и место для разговора.

Выделите на разговор достаточно времени и убедитесь, что у человека, с которым вы планируете встретиться, есть в графике время для разговора, чтобы вам не пришлось спешить и преждевременно завершать беседу. В такого рода разговорах спешка вообще неуместна. После совещания выделите себе немного свободного времени, чтобы обдумать результаты встречи. Если встреча прошла лучше, чем вы предполагали, у вас будет время на чашку кофе и просто на отдых.

Некоторые предпочитают проводить сложные разговоры в публичных местах, полагая, что это защитит их от эмоциональных всплесков собеседника, слез, рыданий и других психоэмоциональных реакций. Мне это кажется эгоистичным, неуважительным по отношению к собеседнику и трусливым поступком. Разговор в такой обстановке вряд ли принесет желаемые результаты.

Марта. На одной из вечеринок на работе мой бывший начальник отвел меня в сторону и сказал: «Знаете, вы нам нравитесь и вы хорошо выполняете свою работу, но у компании сейчас трудные времена, понимаете, о чем я? Мы еще поговорим с вами в понедельник утром, но если хотите, можете уже сейчас начать искать что-то...» Потом он дружески хлопнул меня по плечу и добавил: «Ну, не стоит унывать, мы же на вечеринке, правда?» Но для меня вечеринка закончилась. Я повернулась и ушла и всю дорогу до дому проплакала. Все выходные я думала о встрече в понедельник и о своем будущем, но больше всего меня злило то, как трусливо он поступил со мной.

Я могу только догадываться о причинах поступка начальника Марты. Вероятно, он предполагал, что она может эмоционально отреагировать на известие об увольнении, и хотел избежать слез. Думаю, если бы он обеспечил себе поддержку в лице кого-то из коллег, то выбрал бы другое место и время для разговора, да и вел бы себя по-другому.

- Не бойтесь ответной реакции!

Трудно предсказать, конечно, как собеседник будет реагировать на ваши слова в той или иной ситуации, но неплохо было бы заранее просчитать возможные реакции. Поставьте себя на место собеседника и подумайте, каково это – сидеть перед вами и выслушивать то, что вы собираетесь сказать. Как это может быть воспринято? Как может отреагировать собеседник? Рассердится? Опечалится? Встревожится? Как вы можете справиться с возможной реакцией?

Однако помните, что, как бы вы ни готовились к предстоящему разговору, ваш собеседник может отреагировать совершенно неожиданным для вас образом. Но если вы сохраните спокойствие, продолжите разговор в дружелюбном тоне, будете внимательно слушать собеседника, вы сумеете справиться с чем угодно.

Некоторых из нас пугают остроэмоциональные ситуации и возможные реакции собеседника – слезы или всплеск гнева. Если вы в числе таких людей, подумайте о том,

что вас беспокоит. Какие эмоции вас пугают? Как вам справиться в первую очередь со своими тревогами?

Моя работа связана с людьми, и я часто вижу, что руководители беспокоятся по поводу сложных разговоров, их тревожит реакция подчиненных, но это беспокойство не за собеседника, а за самого себя. Сумеют ли они справиться с ответной реакцией? Что, если подчиненный заплачет? Что вы будете делать, если собеседник выйдет из себя? Или погрузится в молчание?

Мне кажется, очень важно дать собеседнику возможность отреагировать на услышанное, дать понять, что вы принимаете любую реакцию. Эмоции собеседника не причинят вам вреда, даже если вы столкнетесь со вспышкой гнева.

Если предстоит сообщить какую-то важную информацию, реакция собеседника может создать препятствие для общения, поэтому, предвидя возможные реакции, многие не могут заставить себя сказать то, что нужно. Ввиду этого некоторые из нас сознательно проводят разговор в ситуации дефицита времени, чтобы собеседник при всем желании не смог затянуть беседу. В конце концов, положение и без того достаточно дискомфортное. Но если вы выделяете для разговора определенное время, вы подразумеваете тем самым, что считаете разговор важным, что вы готовитесь к нему, что вы воспринимаете его серьезно и хотите добиться результата. Если вы поступаете именно так, шансы на то, что сказанное вами будет воспринято так же серьезно, возрастают.

- Обозначьте тему разговора.

Мой бывший коллега сказал мне как-то, что вызвал к себе подчиненного, чтобы устроить ему серьезную выволочку. Он выделил для разговора определенное время, но не поставил сотрудника в известность о содержании предстоящей беседы.

– Почему ты не сказал ему? – спросила я.

– Потому что хочу вызвать у него шок, – ответил он.

Ему казалось, что таким образом он достигнет более весомого результата. Я могла только посочувствовать бедному сотруднику, который скоро будет сидеть на моем месте, вот за этим столом, и, возможно, переживать сильнейший стресс. Мы продолжали обсуждать предстоящую встречу, и я решила дать совет. Коллега пусть и неохотно, но согласился меня выслушать. Он считал, что полностью контролирует ситуацию, и мое мнение по большому счету его не волновало.

– Ты не думаешь, что разговор получится более результативным, если у вас обоих будет время подготовиться к нему? В таком случае ты мог бы заранее сообщить подчиненному о теме разговора.

Коллега растерялся, а потом спросил:

– Почему?

Я объяснила, что, если он хочет не просто сделать выговор сотруднику, а заставить того изменить свой подход к работе, нужно дать ему время на размышления. К тому же такой подход говорит о том, что руководителя заботит не только необходимость устроить выволочку подчиненному. Уважение к такому руководителю, очевидно, возрастет.

– Гм... – пробормотал коллега и умолк.

Несколько недель спустя он позвонил мне и сказал, что решил последовать моему совету и предупредил подчиненного заранее. Каково же было его удивление, когда подчиненный, явившись на встречу, сразу выложил карты на стол и признался, что в ряде случаев халатно относился к своим должностным обязанностям. Потом он объяснил причины своего поведения и заверил, что такого больше не повторится. Моему коллеге

так и не пришлось пустить в ход заготовленные ругательства.

Не стоит недооценивать других людей.

Поэтому все же стоит сообщить вашему потенциальному собеседнику, о чем пойдет речь во время встречи. Это принесет пользу как вам, так и ему. Не нужно пересказывать все, что вы хотели сообщить, достаточно одной резюмирующей фразы. Это не предупреждение, а знак того, что вы готовы к диалогу в обстановке взаимного уважения и надеетесь, что этот диалог будет эффективным и результативным. Подумайте также и о том, что эмоционально окрашенная информация может вызвать у собеседника потрясение, а когда мы испытываем стресс, наша эмоциональная система перестает реагировать на внешние раздражители и мы утрачиваем способность воспринимать информацию в полном объеме.

Кроме того, нам иногда бывает трудно усвоить информацию без предварительной подготовки. Если мы подготовлены к тому, что нам предстоит услышать, процесс общения упрощается – мы уже настроены на разговор и представляем себе его содержание. Да, у нас может возникнуть защитная реакция, мы можем пуститься в объяснения, начать извиняться, но факт остается фактом – мы готовы к разговору и, как следствие, более восприимчивы к словам собеседника.

В ситуации, когда по определенным причинам мы не можем довести до сведения собеседника информацию о предстоящем разговоре, я рекомендую начать разговор с изложения ключевых его элементов.

Вы можете сказать, например: Может быть, вам будет не очень приятно услышать то, что сейчас скажу.

Потом сделайте глубокий вдох и продолжайте.

Такое вступление даст собеседнику возможность мысленно подготовиться к защите и настроиться на восприятие информации. Если собеседник сразу начинает бомбардировать вас вопросами, попросите его подождать, пока вы не закончите говорить. Потом вы сможете ответить на все его вопросы, один за другим, и если вы будете придерживаться такого систематического подхода, вам удастся хотя бы отчасти упорядочить хаос, царящий в уме собеседника.

- Проявите сочувствие и понимание.

Вы можете проявить сочувствие и понимание, внимательно слушая собеседника и наблюдая за его реакцией, поддерживая его и показывая, что уважаете его.

Проявить сочувствие – значит поставить себя на место другого, понять его эмоциональное состояние. Но не путайте эмпатию с симпатией. Эмпатия предполагает способность понимать переживания другого человека, а симпатия – это благожелательное расположение к человеку.

- Выражайтесь конкретно и не ходите вокруг да около.

Представьте, что вы держите в руках мягкий, только что собранный хлопок. Вы заворачиваете в этот хлопок самую ценную из своих вещей. Там, в середине этого кокона, находится ценный для вас объект. В нашей ситуации – это то, что вы хотите сказать.

Мне часто приходится встречать людей, у которых есть что сказать другим, но они не знают, как это сделать. Они говорят, говорят, слова извергаются из них подобно лаве из вулкана, но истинная суть того, что они говорят, теряется в этом словесном потоке. Знаете, как говорят – за деревьями не видно леса.

Поэтому я спрашиваю их: Что вы пытаетесь сказать? Скажите мне это одной фразой.

После нескольких попыток нам обычно удается свести массу информации к одному

предложению, главному в разговоре.

Плохая новость – это плохая новость, и она не станет лучше оттого, что вы спрячете ее в кокон ничего не значащих фраз. Вы уволены, у вас больше нет работы. Вот ключевая фраза.

Однако вы можете снизить остроту эмоциональной реакции собеседника, если будете искренни и будете выражаться ясно. Туманная речь только усложняет положение, порождая недопонимание и ненужные домыслы. Если собеседник чувствует себя обманутым и преданным, разговор вряд ли будет результативным.

Выражайтесь прямо.

Используйте понятные слова.

Помните, что в острых эмоциональных ситуациях способность адекватно воспринимать информацию снижается, поэтому чем проще будет ваша речь, тем лучше.

Объясните причины. Не устраивайте спектакль, просто и ясно изложите основные, наиболее важные моменты. Ответьте на вопрос почему.

У многих шведов проблемы с алкоголем, но поскольку среди пьющих есть ценные работники, работодатели часто сами инициируют лечение и даже оплачивают его. Но люди, испытывающие зависимость от чего-либо, как правило, эксперты в том, что касается отрицания. Поэтому иметь дело с алкоголиками нелегко. И это справедливо в отношении других проблем – домашнее насилие, воровство на работе, халатность, хищения и так далее.

Может быть, вам доводилось слышать: Никаких проблем, у меня все под контролем. Не о чем беспокоиться, правда.

Не пускайте дело на самотек, выясняйте правду, каким бы сильным ни было сопротивление со стороны собеседника. Помните, что лучший способ преодолеть отрицание – представить неопровержимые доказательства, привести примеры и показать собеседнику возможные последствия его поведения.

И не забывайте про ясность и конкретность. Честность, искренность, ясность в совокупности с человечностью и уважением помогут вам в общении с людьми.

- Окажите поддержку и дайте надежду на будущее.

У меня есть знакомый, ему около шестидесяти лет. Его уволили с работы, которую он любил и не хотел покидать. Тридцатидвухлетний руководитель, впервые занимающий ответственный пост, сказал что-то вроде «Теперь, когда вы уже не привязаны к этому офису, перед вами открывается много возможностей...» и «Рассматривайте это как новый старт в вашей жизни...».

Вряд ли это можно считать поддержкой.

Если вы хотите кого-то поддержать, сначала следует узнать, какого рода поддержка нужна. Пятиминутного общения вам на это не хватит. Наши потребности со временем меняются. Надежда приходит позже. Должно пройти какое-то время, чтобы затянулась рана.

Если вы хотите сказать:

Вы быстро найдете новую работу, вот увидите!

Скажите лучше:

Когда вы все обдумаете, приходите ко мне еще раз, и мы вместе рассмотрим имеющиеся на рынке труда предложения. Я хотел бы поддержать вас и оказать посильную помощь.

Будущее может измеряться как пятью годами, так и пятью минутами. Чтобы человек увидел свет в конце тоннеля, ваша поддержка может понадобиться ему в самом ближайшем будущем. Выберите в качестве точки отсчета различные периоды и поделите проблемы, которые необходимо решить, на части, чтобы легче было справиться с ними.

- Подведите итог и назначьте срок для повторной встречи.

В конце встречи целесообразно подытожить сказанное и еще раз озвучить принятые решения. Но лучший способ убедиться, что ваш собеседник усвоил информацию, – предложить ему своими словами пересказать вашу речь и объяснить суть разговора.

Поскольку мы рассматриваем процесс общения с точки зрения вашего собеседника, иначе говоря, реципиента, именно в этот момент вы поймете, насколько адекватно он понял то, что вы сказали.

Вашему собеседнику потребуется некоторое время, чтобы осмыслить полученную информацию, особенно если это натура чувствительная и эмоциональная.

Проводите беседу в спокойной обстановке, отложите на это время другие дела. Тяжелые новости следует сообщать в подходящих условиях, это не тот разговор, который можно провести за чашкой кофе. Может быть, вам даже придется несколько раз повторить сказанное, поскольку нашему разуму свойственно блокировать нежелательную информацию. У некоторых после подобных встреч даже случаются провалы в памяти, они не могут вспомнить, о чем говорилось во время беседы.

Если ваш собеседник – эмоциональный человек и вам предстоит сообщить ему крайне неприятное известие, целесообразно было бы спросить, есть ли у собеседника близкие люди (родные, друзья), к которым он мог бы направиться сразу после встречи.

Часть третья

Отношения в паре

20. Мудрые наставления для пар

Любовь окрашивает мир в радужные краски, и, кажется, нет ничего, что вам не под силу было бы сделать. Вы не нуждаетесь в пище, в воздухе, в деньгах. Важно только то время, которое вы проводите с любимым человеком: поцелуи, близость, долгие разговоры. Любовь – такое сильное средство, что если бы кто-то изобрел способ продавать его в пузырьках, он быстро стал бы мультимиллиардером. Конечно, когда мы влюблены, мы до некоторой степени теряем способность мыслить здраво, мы рассеянны, но вместе с тем мы излучаем счастье, нас переполняет оптимизм, чувствуем себя необыкновенно сильными и смелыми. С другой стороны, любовь делает нас ранимыми, потому что чем больше человек значит для нас, тем сильнее мы боимся потерять его.

Проходят годы. Некоторым парам удастся сохранить в своих сердцах любовь друг к другу, другим – нет. Чьи-то отношения с годами становятся лучше, отношения других переживают взлеты и падения, третьи – расстаются. Кто-то создает новую пару, с другим

партнером, а кто-то по прошествии определенного времени возобновляет прежние отношения.

С моей стороны было бы крайне самонадеянно давать вам советы по поводу того, как вам следует строить ваши отношения с партнером, но я, по крайней мере, могу поделиться с вами своим опытом и рассказать, о чем я говорю с парами, которые приходят ко мне на консультацию. И о том, что полезно для развития отношений.

Чтобы быть понятым, надо выражаться ясно

Вера.Насколько ясно я должна выражаться?

Как можно яснее. Ясность много значит для большинства взаимоотношений, но необходимо иметь в виду следующее: даже если мы считаем, что выразились достаточно ясно, это не всегда означает, что наш собеседник нас понял.

Рассматривая все коммуникационные процессы с точки зрения реципиента, согласимся, что общение может считаться завершенным только тогда, когда собеседник нас понял. Как нам узнать об этом? Задавая вопросы и ведя открытый диалог.

В качестве консультанта я часто прошу своих клиентов ясно и конкретно выражать свои желания. Я хочу услышать от них о результатах, которых они стремятся достичь. Я хочу знать, что скрывается за их мечтами, каковы их цели и что в действительности значат их слова.

Когда пара приходит ко мне и сообщает, что хочет улучшить свой коммуникативный процесс, мы начинаем с того, что изучаем, как они взаимодействуют друг с другом, где этот процесс работает хорошо, а где не очень. Потом мы говорим об их целях, мечтах, о том, каким они видят идеальный процесс общения. При этом они должны выражаться ясно и конкретно.

Например, мы говорим о желании нравиться и получать комплименты. В данном случае в разговоре участвуют Моника и Пелле – реальные клиенты, чьи имена были изменены. Они согласились поделиться с вами частью нашего с ними разговора.

Моника.Иногда мне хочется слышать, что я красивая.

Консультант Элизабет.Когда?

Моника.Например, когда я наряжаюсь, чтобы пойти куда-то поужинать.

Консультант Элизабет.Расскажите, пожалуйста, как вы чувствовали бы себя в таком случае?

Моника.Я бы чувствовала себя более привлекательной, и мне было бы приятно, что на меня обращают внимание.

Консультант Элизабет.Что это значит для вас?

Моника.Это значит, что Пелле обращает на меня внимание. В начале наших отношений он часто делал мне комплименты.

Консультант Элизабет – Пелле.Что сказала нам сейчас Моника?

Пелле.Что она хочет чувствовать себя привлекательной.

Консультант Элизабет.Вы можете ей в этом помочь?

Пелле.Я могу сказать, что она прекрасно выглядит, когда мы куда-то выходим и она наряжается.

Консультант Элизабет.Что вы обычно думаете, когда Моника надевает красивое платье?

Пелле.Что она так же красива, как в тот день, когда мы впервые встретились.

В этот момент Моника начинает чуть слышно всхлипывать.

Консультант Элизабет.Расскажите нам об этом. И смотрите, пожалуйста, на Моника.

Пелле рассказывает о том, какой он видит Моника, говорит, что считает ее красивой. Ему нравится, когда от нее пахнет духами, нравится ее алая помада и красивые платья. Он говорит, что гордится Моникой всякий раз, когда они выходят в свет. Потом Пелле говорит, что Моника кажется ему привлекательной и в джинсах. По щекам Моника катятся слезы. Вот слова, которые она так давно хотела услышать.

Моника.Почему ты никогда не говорил мне этого?

Консультант Элизабет.Пелле говорит это сейчас и, если вы примете его слова с благодарностью и открытым сердцем, будет говорить и впредь. Пелле, а какие слова важны для вас?

Пелле.Даже не знаю, правда. Я давно ничего такого не слышал. Хотя в первые несколько лет после нашего знакомства все было иначе...

Я дала Монике и Пелле домашнее задание: они должны были посмотреть друг на друга и описать увиденное. Всякий раз, когда им в голову придет позитивная мысль, касающаяся партнера, они должны высказать ее вслух. Теперь, когда Моника и Пелле ясно представляют себе, что хочет каждый из них, в их силах реализовать желания друг друга.

Стефан.Я не очень хорошо выражаю свои мысли. Обычно за меня говорит жена.

Проблема состоит в том, что Стефан боится выражать свои мысли и не хочет брать на себя ответственность за свои слова, поэтому он передоверяет это жене. Неспособность Стефана ясно выражать свои мысли и нежелание это делать проистекает, видимо, из боязни возможного конфликта. Тот же страх накладывает определенные ограничения на отношения Стефана с женой, препятствуя их развитию. Если же Стефан избегает общения из-за отсутствия практики, то выход только один – практика, практика и еще раз практика.

УПРАЖНЕНИЕ

Какие ситуации вспоминаются вам после прочтения нескольких абзацев из этой главы? Это может быть, например, просьба о помощи (и необходимость ясно выразить свои пожелания и поставить конкретные задачи перед тем, к кому вы обращаетесь) или ситуация, когда вы хотите сделать комплимент (в этом случае вы должны ясно сказать, что вам нравится в человеке).

Подумайте, что это означает – высказаться четко и ясно. Облегчает ли это общение?

Не слишком ли мы разговорчивы?

Альма.Мы слишком много говорим о наших взаимоотношениях. Обсуждаем каждую мелочь и тоном в потоке слов, заменяющих нам близость и секс. Сейчас, когда я оглядываюсь назад, мне хочется, чтобы я чаще молчала.

Ко мне за помощью обращается такое количество людей, не способных наладить общение со своим партнером или жалующихся на партнера, не желающего говорить на эмоциональные темы, что мысль о том, что кто-то способен заговорить партнера до умопомрачения, кажется нелепой. Однако опасность такая существует. Когда слова

сначала отчасти, а потом совершенно заменяют собой дела, в конце концов остается не так много тем, на которые можно говорить.

Если мы о чем-то говорим, слова следует претворять в дела, в противном случае они теряют свою ценность.

Несколько лет назад мне написал мужчина по имени Томми, он хотел, чтобы я помогла ему наладить взаимоотношения с его женой. По словам Томми, только он в доме хлопотал по хозяйству, жена ему помогать не спешила. На этой почве у них вспыхивали регулярные ссоры. Томми просил жену взять на себя хотя бы часть домашних обязанностей, поскольку у него уже не оставалось сил на то, чтобы после целого рабочего дня в офисе заступать во вторую смену дома, – убираться, готовить и так далее. Споры всегда заканчивались одинаково – жена обещала взять на себя часть обязанностей. Однако она была не такой аккуратисткой и чистюлей, как Томми, и не видела необходимости в том, чтобы каждый вечер готовить еду. В конце концов, разве не может человек обойтись парой бутербродов?

Жена постоянно нарушала договоренности, и Томми невольно потакал ей в этом: когда наступала очередь жены стирать, а груда грязного белья так и лежала в корзине, Томми сдавался, он спускался в прачечную и принимался за стирку.

Обменявшись с Томми несколькими письмами, я предложила ему следующий план действий: он должен оказывать постоянное сопротивление жене и постоянно говорить ей, например, следующее:

Мы договорились, что на этой неделе стиркой занимаешься ты, но корзина для грязного белья заполнена доверху, а неделя уже на исходе. Меня это беспокоит, я расстроен, потому что ничего не происходит. Я хочу, чтобы мы все делали вместе, мне нужно знать, что, если ты что-то пообещала, это будет сделано, и я могу больше не волноваться об этом. Поэтому я хотел бы спросить тебя, когда ты собираешься это делать.

Когда Томми сказал жене о своей обеспокоенности, о том, что он устал вести домашнее хозяйство в одиночку, он сумел достучаться до жены – спокойный разговор кардинально отличался от привычных ссор. Белье было постирано, и в дальнейшем жена Томми старалась выполнять обещанное. Иногда, правда, она забывает о своих обязанностях, будучи человеком творческим и рассеянным, но Томми научился напоминать жене об этом, не теряя спокойствия.

Анна. Никак не могу заставить себя думать о бывших женах своего мужа. Он дважды был женат и имеет детей от прежних браков, а это означает, что он постоянно должен быть на связи с бывшими женами. Я стараюсь не задавать вопросов, но хочу знать все: что они делают, о чем говорят, особенно если речь идет обо мне. Я совсем измучилась, думая о том, сколько времени он тратит на своих бывших жен.

Есть пары, отношения в которых очень открытые, каждый знает все о своем партнере – его прошлом, эмоциональной и сексуальной природе его прежних отношений. Другие предпочитают жить настоящим и не рассказывают друг другу о прежней личной жизни. Лучше всего, если оба партнера придерживаются одинакового понимания того, насколько прежняя личная жизнь важна для настоящей, однако чаще всего это не так.

В таком случае необходимо помнить, что, если ваш партнер расспрашивает вас о вашем прошлом, это свидетельствует о его неуверенности в себе. Вряд ли его действительно интересует количество ваших сексуальных партнеров или чувства, которые вы к ним

испытывали.

Мысль о бывших женах своего мужа стала для Анны навязчивой, но в действительности она лишь хочет знать, любит ли ее муж и хочет ли остаться с ней. Конечно, он расстался со своими предыдущими женами, но в глубине души Анна не уверена, что муж привязан к ней настолько, что не бросит и ее.

Если вы не хотите, чтобы ваш партнер копался в вашем прошлом, достаточно сказать:

Послушай, сейчас я живу с тобой и люблю тебя. Прошлое есть прошлое, для наших отношений оно не имеет значения. Вместо того, чтобы отвечать на твои вопросы о том, как мне жилось раньше, я бы хотела спросить тебя: что я могу сделать, чтобы доказать тебе свою любовь?

Таким образом, вы смещаете акцент на нынешние взаимоотношения и решаете текущие вопросы. Вы можете поддержать своего партнера, помочь ему преодолеть неуверенность в себе и повысить самооценку.

Как изменить партнера?

Никак. Измените свое отношение к партнеру и выскажите вслух то, что вас беспокоит. В конечном итоге ваш партнер изменится. Позвольте мне объяснить, что я имею в виду.

Но сначала – упражнение.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте о своем партнере. Если сейчас у вас нет отношений, вспомните того, с кем вы встречались раньше. Закройте глаза и мысленно представьте себе этого человека. Вспомните день вашей первой встречи. Что вы видите? Вы помните, как она выглядела, как он двигался, над чем вы смеялись? Вы помните, что привлекло вас в этом человеке? Почему вы полюбили его?

Запишите это. Какие черты характера все еще свойственны вашему партнеру?

Женщина встречает мужчину и чувствует к нему влечение. Они влюбляются друг в друга и становятся парой. Вначале ее привлекает его обаяние, то, как он общается с другими людьми, его богемный, беззаботный образ жизни.

Но спустя несколько лет именно эти особенности его характера уже выводят ее из себя. Ей не нравится, что он не разделяет ее понятий о верности, она устала от его чрезмерной общительности – ему обязательно нужно поговорить с каждым встречным; все, что ей нужно, – это чтобы люди оставили его в покое.

Что же она может сделать? Как ей заставить мужа понять, что сначала он должен выполнить свои обязанности, а потом предаваться развлечениям? Делу время, потехе час, верно?

Если каждое утро женщина просыпается рядом с этим мужчиной и чувствует себя счастливой, она должна сначала подумать о том, какие из ее потребностей остаются неудовлетворенными ввиду особенностей личности партнера и с какими из этих особенностей она больше не может мириться. Возможно, она чувствует потребность во внимании, понимании, нежности или близости. Как только женщина определит свои потребности, она должна найти время и возможность озвучить их мужу, сказать ему, чего от него хочет, что он может сделать для нее. Потом она может помочь ему

сформулировать его неудовлетворенные потребности и понять, что она должна сделать, чтобы муж был счастлив. Если каждый в паре отчетливо понимает, каковы потребности партнера, и прилагает усилия, чтобы удовлетворить их, они не должны ничего менять друг в друге.

Хелена. Мне стыдно за мужа, он так неряшливо одет. Когда мы идем куда-то вместе, например на ужин, я сама готовлю ему одежду, и он надевает ее, но если меня нет рядом, ему все равно, что надеть, и наплевать на то, как он при этом выглядит. Меня это беспокоит.

Лично меня больше беспокоит тот факт, что взрослому мужчине нужно готовить одежду, но, может быть, ему так проще – не нужно самому делать выбор. Он получает готовый комплект, соответствующий случаю. Думаю, он должен сказать Хелене спасибо за то, что она не готовит ему такие комплекты загодя, на тот случай, когда ее не будет рядом. Такие пары тоже есть.

Нас редко волнует то, в чем мы ходим дома. Стыд мы испытываем, только когда появляемся в обществе. Что подумают другие, увидев, как плохо одет мой муж? Что остальные подумают о моей жене, о нас?

УПРАЖНЕНИЕ

Проверим это утверждение. Что вас больше заботит – мысли других людей или ваши собственные? В течение недели ведите обычный образ жизни, за одним исключением – перестаньте думать о том, как отреагируют на вас другие, сосредоточьтесь на себе. Уделяйте больше внимания своим мыслям. Я не хочу сделать из вас эгоиста, ваша цель – перестать беспокоиться.

Это нелегко?

Маркус. Когда-то я болезненно переживал по поводу того, что люди скажут обо мне и моей подруге, и потому старался всеми силами изменить ее, чтобы она нравилась всем. Теперь мне все равно, что думают другие. Я люблю ее такой, какая она есть, и это для меня самое главное.

Как вернуть доверие после предательства

Каждый, кого хоть раз предавали, страдает от этого предательства, оно отравляет ему душу. Предательство может быть эмоциональным, когда речь идет о внезапном сильном влечении, «химии», или сексуальным, подразумевающим физический контакт и секс. Многие искренне полагают, что один раз – не считается.

Существует много разных определений неверности.

Джок. Невинный поцелуй на вечеринке в офисе не считается, но прыгать в постель с коллегой недопустимо. Вот где я провожу черту.

Гедда. Можно флиртовать, но не целоваться. Главное, чтобы флирт ограничивался игривыми взглядами и не выходил за рамки. Легкий флирт никому не мешает.

Симон. Я выхожу из себя, стоит мне заметить хотя бы намек на интрижку. К сожалению, я настолько заиклен на этом, что подвергаю свою подругу постоянным проверкам, ищу доказательства. Я как будто жду, что это вот-вот случится. Может быть, всему виной то, что моя бывшая подруга обманывала меня и в конце концов бросила ради другого. Я хочу быть готовым ко всему.

Эми. У всех нас время от времени случаются романы, нельзя же всю жизнь заниматься сексом только с одним человеком, правда?

Из моей почты. Меня неоднократно предавали, и теперь мне сложно кому-то довериться. Смогу ли я преодолеть себя и снова поверить в любовь?

Лизетта.

Мой ответ. Да, наш опыт остается с нами навсегда, но боль со временем утратит остроту или пройдет совсем, воспоминания не должны мешать счастью. Я бы посоветовала обратиться к специалисту и обсудить с ним то, что вам пришлось пережить. Вы должны дать себе шанс снова обрести душевную гармонию, а вместе с ней уверенность в том, что вы можете строить новые отношения, не испытывая страха. Страх владеет нами только до тех пор, пока мы позволяем ему делать это. В тот день, когда вы примете решение побороть свои страхи, вы обретете силу! Храбростью обладает каждый, мы отличаемся друг от друга лишь тем, что одни собираются с мужеством раньше, чем другие.

Мне иногда кажется, что я могла бы написать целую книгу о неверности, потому что это тема, относительно которой большинство из нас придерживаются определенного мнения, но мнение это зачастую расходится с действительностью. Те, кто считает неверность совершенно неприемлемой, по иронии судьбы чаще всего обманывают партнеров. Разве это не странно?

Люди прыгают друг к другу в постель, не слишком задумываясь о последствиях, – до тех пор, пока их не прижали к стенке. Тогда роман на одну ночь может стоить им семьи, а иногда даже жизни партнера.

Мои советы обманутым

- Прямо сейчас установите границы. Человек, обманувший вас, переступил черту, и самое время напомнить ему о ней. Что хорошо, а что не очень? Какие границы существуют в ваших отношениях?
- Выражайте свои чувства. Вместо того чтобы бесконечно изводить себя мыслями о том, что сделал ваш партнер, «пережевывая» каждую деталь, скажите ему о своих чувствах. Какие чувства в вас вызвала его неверность?
- Подумайте о том, что вам сейчас нужно, и попросите об этом. Думаю, что больше всего вы нуждаетесь в уверенности, безопасности, определенности, любви, поддержке. Если я права, попросите об этом и постарайтесь выразить свои пожелания как можно конкретнее – скажите, как, когда и где вы этого хотите. Что ваш партнер может сделать сейчас, чтобы удовлетворить ваши потребности?
- Выясните причину, и вы найдете ответ. Измен без причины не бывает. То есть человек может, конечно, завязать интрижку под влиянием алкоголя, но в 99 случаях из 100 тот, кто

принимает прискорбное решение обмануть своего партнера, делает это потому, что в душе чувствует разочарование. У вашего партнера есть проблема, и если он сам не в состоянии понять, в чем она заключается, вы должны сделать это вместе. Выявив проблему, вы поймете, что нужно изменить в вашей жизни.

- Примите решение. Вы находитесь в той точке, где вам предстоит решить, сможете ли вы впредь доверять своему партнеру. Все зависит от вас. Если вы делаете выбор в пользу доверия, думайте о будущем. Зеркало заднего вида не должно быть больше, чем лобовое стекло.

- Прощение поможет вам двигаться дальше. Человек, не способный простить, никогда не станет свободным. Простить – не значит согласиться, это значит, что вы больше не позволите прошлому оказывать влияние на ваши отношения. Прошлое потеряет над вами власть.

- Развивайте уверенность в себе, повышайте свою самооценку и самоуважение. Ваши душевные силы помогут вам в этом. Вы заслуживаете лучших отношений и никогда больше не будете жертвой измены. Вы достойны самого лучшего, помните об этом.

- Если вы завязываете новые отношения, расскажите своему партнеру о том, через что вам пришлось пройти.

Выложите все свои карты на стол. Тогда вашему новому другу легче будет понять вас и ваши чувства, он будет обращаться с вами совсем по-другому, и вы больше не вспомните о прошлом.

Мои советы обманщикам (нынешним и бывшим)

- Отвечайте за свои поступки. Все взрослые люди несут ответственность за то, что они делают, независимо от того, насколько они несчастны, от того, как часто пилит их жена или выпивает муж, и от того, насколько они устали от всего этого. Измена есть измена. Если вы возьмете на себя ответственность за содеянное, последствия могут быть иными.

- Извинитесь. Принесите искренние извинения и не пытайтесь оправдываться. Никогда не говорите «но». Просто извинитесь, и все.

- Никогда не говорите «Это ничего не значит!». Даже если для вас эта измена действительно не имеет большого значения, ваш партнер может относиться к ней серьезно. Уважайте его чувства.

- Постарайтесь понять себя и мотивы своих поступков. Почему вы сделали то, что сделали? Чего вам не хватает в жизни? К чему вы стремитесь и чего не получаете в ваших отношениях?

- Примите решение. Хотите ли вы по-прежнему жить со своим партнером? Если да, жить лучше в любви, а не в страхе. Подумайте о том, как вы можете получить то, чего вам не хватает, в отношениях со своим партнером: как сделать эти отношения более близкими, наполнить их пониманием и любовью.

Самоуважение и его отсутствие

Когда мы встречаем кого-то и завязываем отношения, становимся парой, мы приносим с собой в совместную жизнь багаж опыта. Иногда у партнеров опыт сходный, иногда нет. Мы росли в разных условиях, и эти условия повлияли на формирование нашей самооценки и самоуважения. Взрослым же часто приходится проходить через испытания,

подрывающие самоуважение и формирующие комплекс неполноценности.

Независимо от причин, лежащих в основе нашей заниженной самооценки, она оказывает серьезное влияние на наши отношения. Это очевидно. Но как узнать, занижена у вас самооценка или нет? Вот некоторые симптомы:

- Вы сравниваете себя с другими.

Пример: вы собираетесь на вечеринку, принарядились и чувствуете себя привлекательной и сексуальной, но вот вы входите в дом, где идет веселье, и встречаете кого-то, кто одет лучше вас. Вы тут же начинаете сравнивать себя с этим человеком и делаете вывод не в свою пользу. Вместо того чтобы использовать эту встречу как стимул для себя, вы расстраиваетесь.

- Вас раздражают окружающие.

Чем ниже ваша самооценка, тем большее раздражение в вас вызывают другие люди. Вас бесит буквально все: то, что они делают, когда, как и почему они это делают. Вы не видите личностных различий.

• Вы совершаете те или иные поступки, чтобы доказать, на что вы способны, вместо того чтобы делать то, что вам хочется. Ваши поступки продиктованы желанием заслужить одобрение окружающих.

- Вы считаете себя обманщиком.

Вы сомневаетесь в своих способностях и все время ждете, что вас вот-вот разоблачат.

- Вы живете прошлым и тревожитесь о будущем.

В вашей жизни почти нет места настоящему, вы постоянно думаете о том, что случилось в прошлом, и расстраиваетесь, потому что уже не в состоянии исправить положение. Будущее внушает вам тревогу, потому что вы не в состоянии повлиять на него. Настоящее – вот единственное место для нас, людей, но вам сложно это осознать и принять.

Что-то из перечисленного выше знакомо вам? Или вашему партнеру? Или, может быть, вам обоим?

Человек с низкой самооценкой воспринимает любую критику как личную обиду и не умеет принимать комплименты.

Человек с низкой самооценкой не любит экспериментировать и убежден, что не стоит и пытаться сделать что-то, если нет уверенности в положительном исходе. Такие люди часто ощущают себя бесполезными и склонны к самоуничтожению. Они не любят ошибаться, но уверены, что сами способны только на ошибки.

Как вы думаете, легко ли жить с таким человеком?

Сомневаюсь.

Если вы живете с человеком, отягощенным комплексом неполноценности, вам полезно будет понять механизм формирования самооценки и других поведенческих особенностей, таких как страх перед возможной неудачей и ревность. А если лично для вас характерна низкая самооценка и вы осознаете это, никогда не поздно начать работать над собой. Не важно, кто страдает комплексом неполноценности, только сам человек может решиться на то, чтобы изменить свою жизнь, а партнер, в свою очередь, может поддержать его в этом.

Мои советы по повышению самооценки

• Начните с себя, с того, как вы говорите с собой и о себе. Все поведенческие и когнитивные изменения, личностное развитие начинаются с вас. На что похож ваш внутренний монолог? Вы называете себя тупицей и никчемным человеком? Вы называете

себя неудачником? Остановитесь и подберите для себя другие определения. Что вам сегодня удалось и что это говорит о вас как о личности? Что вы говорите о своем лучшем друге? Скажите это и о себе!

- Говорите ДА, когда вам этого хочется, и НЕТ, когда вам что-то не нравится. Внимательнее прислушивайтесь к себе и найдете ответы на свои вопросы. Если эти ответы близки вашему сердцу и если вы выбираете свободную волю, ваша самооценка укрепитя.

- Проводите черту между вашей личностью и вашими поступками. Так вам проще будет дистанцироваться от своего поведения. Это поможет вам взглянуть на него со стороны и понять, что необходимо в нем изменить. Кроме того, вы сможете уделять больше внимания развитию своей личности, вместо того чтобы на 100 процентов сосредоточиваться на том, что вы делаете. Вы – это совсем другое дело: ваше прошлое, ваш опыт, ваша многогранная личность, черты вашего характера, страхи и ценности. Все это не исчезнет только потому, что вы плохо сделали свою работу, не правда ли?

- Сократите список людей, которым вы хотите угодить. Когда вы в последний раз доставляли удовольствие себе? Когда вы говорите людям «хватит», потому что вам не нравится, как они с вами обращаются? И говорите ли вы это вообще? Нет? Самое время начать. Решите для себя, что вы считаете приемлемым, а что неприемлемым, и попросите окружающих уважать вас и обращаться с вами соответственно.

Комплименты нелегко дарить и непросто принимать

Однажды я познакомилась с мужчиной. Мы оба были включены в группу, выезжающую на несколько дней для выполнения определенной работы. И вот после долгого рабочего дня мы сидели и болтали друг с другом. Мне нравится говорить с людьми, и я всегда испытываю искренний интерес к собеседнику, поэтому скоро у нас завязался разговор о его отношениях с женой, с которой он прожил более сорока лет!

Я спросила, почему он до сих пор с женой и не ушел от нее к кому-то другому, ведь, в конце концов, это выбор, который мы делаем каждый день. Мой собеседник ответил, что никогда не думал об этом.

Несколько недель спустя мы снова встретились в другом городе. Вечером он подошел ко мне и сказал, что поговорил со своей женой «ну, вы знаете о чем». Я не сразу поняла, что он имеет в виду, ведь со дня нашей последней встречи прошло некоторое время. Но потом я вспомнила, о чем мы тогда беседовали. Мужчина рассказал, что, вернувшись к жене, он в тот же вечер решил поговорить с ней. Он спросил жену, почему она вышла за него замуж. Она ответила, что он показался ей надежным человеком, и в свою очередь задала ему тот же вопрос. Подумав, муж ответил, что, познакомившись со своей будущей женой, решил, что она станет хорошей матерью их детям и что он хочет прожить с ней всю свою жизнь. После 40 лет брака они впервые говорили друг с другом об этом! Это был особенный момент даже для меня!

Исак. Мне очень трудно делать жене комплименты. Уж не знаю почему. Может быть, потому, что я вырос в семье, где это было не принято. В семье жены все наоборот, они буквально осыпают друг друга комплиментами. Моя семья к этому относится спокойнее.

Мой собственный опыт

Одной из самых приятных вещей, которые когда-либо говорил мне мой партнер, было: Ты самая красивая женщина, которую я встречал в своей жизни. Ты красива и внутри, и снаружи.

Мне этот комплимент очень понравился. Замечательно, когда в тебе замечают не только внешнюю, но и внутреннюю красоту. Это для меня даже более важно. Еще он сказал мне кое-что, чего никто никогда не говорил раньше: Ты мне нравишься, даже когда ты не в духе!

Представьте себе человека, который хочет быть рядом со мной, даже когда я расстроена, сердита или брюзжу! А ему часто приходилось такое видеть, уж поверьте!

Давайте щедро расточать комплименты, но не слащавые и надуманные, а искренние и стимулирующие. Нам следует взять за правило говорить окружающим комплименты всякий раз, когда человек вызывает у нас приятные мысли. Комплименты можно высказывать вслух, отправляя эсэмэски или записывая их на стикеры.

При этом важно помнить, что комплименты должны быть конкретными.

УПРАЖНЕНИЕ

Если что-либо представляет для нас трудность, нужно практиковаться. Это справедливо и в отношении комплиментов. Подумайте, какой комплимент вам хотелось бы сделать своему партнеру. Что вам в нем нравится? Какая-то черта характера или поступок? Зайдите в комнату, где находится ваш партнер, и скажите ему это. Или позвоните ему, пошлите эсэмэску, напишите письмо, приклейте стикер. Это трудно? Почему? Вы боитесь, что не получите ответной реакции?

Откройте свое сердце

Тот, кто пережил в своей жизни обиду, часто боится снова испытать боль. Если вы однажды обожглись о раскаленную сковороду, в будущем будете более осторожны. В этом нет ничего странного. Если только вы совсем не перестанете готовить из боязни снова обжечься.

Биргитта. Иногда я не задаю вопрос, потому что боюсь услышать ответ.

Биргитта в своей жизни обжигалась, и не раз. Она не боится заводить новые отношения, но все время держится настороже. Она не позволяет себе полностью отдаться этим отношениям, боясь снова испытать боль. Она выкладывается максимум на 65 процентов. Это означает, что и в ответ получает не больше.

Из моей переписки. Мы с подружкой вместе уже почти три года, но она боится впускать меня в свою жизнь. Мы несколько раз расставались и почти не виделись, иногда мы на какое-то время перестаем заниматься сексом. От таких отношений устаешь, но, с другой стороны, я воспринимаю это как вызов мне как человеку и как мужчине. Мы действительно любим друг друга и, значит, должны найти выход.

Что нам делать?

Тимми.

В этой паре потребность в уверенности испытывает не только девушка, которая не чувствует себя в безопасности, но и Тимми, который не уверен в прочности отношений и которого тревожит будущее. Они могут построить прочные отношения, если будут часто видаться, говорить друг с другом, дарить друг другу безусловную любовь, уважать друг друга.

Они могут обратиться к специалисту, который поможет им понять причины неуверенности и обнаружить корни проблемы. Часто это лучший выход.

Чтобы получать любовь, мы должны иметь смелость дарить ее. Это сопряжено с определенными рисками: если нас отвергают или мы не получаем то, что хотим, мы испытываем боль. Но, по крайней мере, мы попытались.

У меня есть подруга, у которой в прошлом несколько неудач на личном фронте. Она обратилась ко мне за помощью. Я должна была помочь ей понять, прослеживается ли закономерность в этих неудачах, существует ли определенный стереотип поведения, которого она придерживается и который ведет к разрыву отношений. Почему она? Страх быть отвергнутой – сильный фактор, он сковывал ее, мешал ей полностью довериться своему партнеру. Страх внушил ей мысль, что, если она не откроет свое сердце, ее боль в случае разрыва будет не так велика.

Я думаю, что мы в любом случае испытываем боль, но если мы находим в себе смелость дарить любовь, наша жизнь становится лучше. Даже если в туманном будущем вам суждено будет расстаться с вашим партнером, не лучше ли сейчас жить полной жизнью, вместо того чтобы постоянно сдерживать себя?

Веселитесь!

Вам может показаться странным, что я решила включить в этот раздел несколько абзацев, посвященных веселью, но истина заключается в том, что мы часто забываем о том, как это здорово – смеяться вместе. Вместе валять дурака, играть, развлекаться!

Делайте то, что оба считаете забавным. Подшучивайте друг над другом, но любя, и помните: нет ничего забавного в том, чтобы выставить вашего партнера на посмеище. Смейтесь вместе с ним, а не над ним.

Говорят, смех – это лекарство для души. И лучшее лекарство для отношений.

21. Перестаньте соревноваться и начните сотрудничать

Характерен ли для ваших отношений феномен соперничества? Кто сделал больше? Кто проявляет больше заботы? Вместо того чтобы сосредоточиться на сотрудничестве и взаимопомощи, мы ноим о том, как мы устали, как много сделали, и зачитываем длинный список выполненных дел. И мы, ослепленные собственным величием и значимостью достижений, не видим, что делает наш партнер.

Может быть, я немного утрирую, но все же... Мы ведь стремимся к одним и тем же целям: сделать наш дом удобнее, уютнее. Но все портит наша неспособность или неготовность общаться с партнером, принимать совместные решения относительно того, что, как и когда следует сделать. Ситуация становится эмоционально напряженной, и возникает соперничество.

Мой собственный опыт

Я тоже принимала участие в таком соревновании, поверьте. Я пыталась захватить лидерство, вставая на рассвете каждый выходной. Вместо того чтобы наслаждаться заслуженным отдыхом, я принималась хлопотать по хозяйству: стирала, пекла хлеб, мыла полы, поливала цветы, гладила белье, размораживала холодильник и штопала носки. К 9 часам утра вся работа была сделана, а аромат свежесвеженного хлеба распространялся по улице на десятки метров от нашего дома. Выстиранное белье сушилось в саду, в кухне приятно пахло свежесваренным кофе, и когда мое семейство, потягиваясь и зевая, только спускалось к завтраку, я уже была полуживой от усталости.

Если бы кто-нибудь спросил, нужна ли мне помощь, я бы ответила «Нет, не нужна». Поистине, если бы существовал Международный чемпионат по мученичеству, я победила бы с подавляющим перевесом.

Все, что мне было нужно, – немного благодарности. Не получая признания за свои достижения, я выбивалась из сил, стараясь делать больше. Больше пекла, стирала, мыла, чистила. В моей душе царил хаос, зато ванная сверкала, как в какой-нибудь рекламе, а в кухне постоянно витали ароматы свежесвеженного яблочного пирога и домашнего ванильного соуса.

Дни соперничества для меня, слава богу, давно миновали. Я выбрала сотрудничество. Я уже не боюсь сказать, что сегодня ничего не успела сделать, и научилась получать удовольствие от безделья. Я спокойно отношусь к тому, что другие вносят свой вклад в сохранение уюта в доме, и так же спокойно принимаю помощь с их стороны. Я не вижу смысла в том, чтобы надрываться, стараясь заработать мифические очки за сделанное. На смену хаосу в моей душе пришла умиротворенность, мне больше не нужно ежедневное самоутверждение и похвалы, чтобы жить дальше.

В чем мы соперничаем?

Соревнуемся мы по всяким пустякам, вроде мытья посуды, уборки или сгребания листьев во дворе. Или, говоря другими словами, это обязанности, которые мы предпочли бы не выполнять. Иногда я слышу, как взрослые торгуются друг с другом, обмениваются обязанностями: один развешивает белье, другой укладывает ребенка. Мне всегда это казалось странным, ведь домашние обязанности и дети – это совершенно разные категории. Дети вырастают и покидают дом, а уборка и мытье посуды всегда с нами. Если уж соперничать друг с другом, то только за привилегию прочесть малышу сказку перед сном. Ведь каждый миг, проведенный с ребенком, бесценен.

Регина. У обоих из нас есть дети от предыдущих браков, и мы постоянно соревнуемся друг с другом: чьи дети счастливее и кто из них лучше учится в школе.

Предметом соперничества могут быть не только домашние обязанности, а все что

угодно. Но что бы это ни было, целью, боюсь, является одно – утвердить свое господство над партнером. Поводы для соперничества разные: кто выполняет больше домашних обязанностей, кто больше работает в офисе, кто зарабатывает больше или у кого должность лучше, кто более привлекателен, у кого больше друзей или свободного времени, кто чаще встает к плачущему ребенку, кто поменял больше подгузников, кто лучше играет в гольф, кто сильнее нагрузился на вечеринке и кто чаще подстригает газон. В этом нет ничего интересного, это просто стратегия удовлетворения потребностей.

УПРАЖНЕНИЕ

Что является предметом соперничества в вашей семье? Вспомните, что вы, как вам кажется, делаете лучше, чем ваш партнер и наоборот. С ситуацией легче справиться, если разобраться в себе.

Из моей переписки. Дорогая Элизабет, мне очень нужна ваша помощь. Домашняя работа в нашей семье превратилась в настоящее яблоко раздора, и это сводит меня с ума. Я работаю в офисе, вечером возвращаюсь домой, но мне кажется, что я просто перемещаюсь с одной работы на другую. Если не нужно мыть, убирать или готовить, найдется миллион других мелких дел, которые нужно переделать перед тем, как уложить детей (7, 9 и 12 лет) спать. Потом нужно помыть посуду, прибраться, и можно рухнуть в постель, не забыв перед этим составить список дел на завтра. Утром – ранний подъем, потому что нужно приготовить завтрак и отвезти детей в школу. Разве такой должна быть жизнь?

Готова поклясться, вы решили, что я живу одна. Вовсе нет. У моего мужа тяжелая физическая работа, и он считает, что моя сидячая не в пример легче. Вечером он приходит домой совершенно измотанным и отдыхает. Я в состоянии это понять, однако он все же мог бы немного помочь мне. Но нет.

Один раз в год я срываюсь, устраиваю скандал, требую развода, и некоторое время после этого дела идут чуть лучше. До тех пор, пока все не возвращается на круги своя.

Не могли бы вы мне дать какой-нибудь совет, хотя бы один?

Кики.

Нет, Кики, у меня нет для вас одного совета. Их много. Удивления достоин тот факт, что Кики устраивает скандал всего один раз в год, а не каждую неделю.

Кики все делает быстро и эффективно, усердно шуршит по дому, собирая детям еду в школу, лепит тефтели, высаживает розы, лечит детей, если они заболевают, учит с ними уроки, убирает дом. Что Кики не делает, так это не разрушает стереотипы. Одного скандала в год недостаточно, чтобы изменить укоренившийся поведенческий стереотип.

В письме Кики много полезной информации. Я думаю о том, какая разная работа у Кики и ее мужа: она спокойно сидит в офисе, а муж занят тяжелым физическим трудом. Одно это уже означает, что по возвращении домой они не в состоянии синхронизировать свои ритмы. По мнению мужа, Кики не имеет права уставать, поскольку весь день сидела на работе.

Но эта точка зрения ошибочна. Любая работа тяжела по-своему. Выполнять расчеты, разрабатывать планы и посещать совещания – от этого тоже можно устать. Кики, однако, в глубине души соглашается с мужем и, приходя домой, занимается физической работой. Большинство домашних обязанностей – это физический труд: поднять, перенести,

повесить, убрать, сделать. Кики нужно переосмыслить ситуацию и выработать новые привычки, она должна научиться отказываться от того, что ей делать не хочется.

Еще я думаю, что их дети уже не маленькие. Каждый ребенок начиная с двух лет в состоянии помочь родителям по дому и выполнить свой, пусть и небольшой, объем работы. Дети любят чувствовать себя нужными! Это особенно важно для маленьких детей, они счастливы, когда взрослые нуждаются в их помощи. Благодаря этому они чувствуют себя незаменимыми.

Вернемся к вопросу Кики о том, такой ли должна быть ее жизнь. Она устала от своей жизни, а такая усталость часто провоцирует человека на разрыв отношений. И еще одна семья распадется, потому что ее члены не были счастливы.

Чтобы не допустить такого исхода, Кики нужно сесть вместе с мужем и подумать. Может быть, не один, а несколько раз. Она должна рассказать мужу ясно и недвусмысленно о том, что представляет сейчас собой ее жизнь, что она думает и что чувствует, рассказать о своих неудовлетворенных потребностях – по всей вероятности, это потребность в сотрудничестве, понимании, уважении, честности, признательности. Она должна сказать, каких конкретных перемен ждет в жизни. Кики нужно постараться донести до мужа всю серьезность положения, но не скатиться при этом на угрозы и не предъявлять ультиматумы.

Потом наступит время собрать всю семью за кухонным столом и по-иному распределить домашние обязанности. Если на неделе нужно семь ужинов, обязанности по их приготовлению можно распределить между членами семьи (дети могут готовить вместе со взрослыми). Также можно выделить один день в неделю для стирки, когда каждый сможет внести свою лепту. Один день на уборку опять-таки с распределением обязанностей: один пылесосит, другой вытирает пыль, третий моет ванну, кто-то сортирует и выносит мусор, меняет полотенца. Одну неделю продукты может покупать мать с детьми, другую – отец с детьми. Дети могут самостоятельно собрать свои портфели и приготовить еду в школу.

Это потребует от членов семьи определенных усилий, но это того стоит. Гораздо труднее им придется, если они не решатся изменить свою жизнь, потому что Кики уже начинает разваливаться на части.

Я консультировала многие семьи, помогая им обрести необходимый баланс в совместной жизни. Их проблемы почти всегда вызваны нежеланием сотрудничать, разделять обязанности, а также укоренившимися привычками и стертыми границами.

Важно помнить об этом, потому что у каждого из нас свой взгляд на то, чья работа тяжелее и насколько утомительно выполнение тех или иных домашних обязанностей. И мы начинаем спорить о том, кто работает больше. Можно ли сравнивать уборку дома и смену колес дважды в год, утренние сборы детей в школу и оплату счетов? Некоторым парам удастся создать систему оценок и в соответствии с ней поделить обязанности, но, повторюсь, определение тяжести той или иной работы – вещь субъективная. Кроме того, такая стратегия смещает акцент с сотрудничества на сравнение.

Тильде. У меня много работы по дому. Однажды я составила список того, что делаю за неделю, и показала мужу. Он прочел его и с изумлением посмотрел на меня. С тех пор мы делим домашние обязанности.

И что мы выигрываем?

Я задавала этот вопрос многим и в ответ обычно получала улыбку. На вопрос о том, что мы выигрываем, не так просто ответить. Может быть, тот, кто сделал больше, займет первую ступень пьедестала? Но слава преходяща, новый день принесет новые заботы, и вы опять включитесь в соревнование.

Рашми.С сожалением должна признать, что когда-то мы с мужем соперничали, стараясь переплюнуть друг друга по объему выполненной работы: кто больше стирал? кто чаще подвозил детей до школы? Но однажды муж решил, что этому соперничеству пора положить конец, и с тех пор наша жизнь кардинально изменилась.

УПРАЖНЕНИЕ

Если в вашей семье царит дух соперничества, в чем оно состоит? Что скрывается за этим соперничеством? Вы хотите получить признание, услышать, что вы хорошая хозяйка? Или просто стремитесь выполнить свои обязанности, а потом с чистой совестью упасть на диван перед телевизором? Что заставляет вас конкурировать со своим партнером?

Кто наговорит больше гадостей?

Иногда соперничество заключается не в том, кто сколько делает, а в том, что мы говорим. В конфликтных ситуациях мы бомбардируем собеседника своими репликами в надежде, что наши снаряды попадут в цель и заставят его умолкнуть. Но получаем ответный огонь, куда более сильный. Мы снова натягиваем лук, стараясь больнее уколоть партнера. То же касается текстовых сообщений: жестокие слова носятся по киберпространству, и более того – их можно сохранить и перечитывать, так что отправитель никогда не забудет того, что написал, а адресат – того, что прочел.

Мои советы тем, кто хочет прекратить словесную войну

- Отступайте. Сдавайтесь, выбрасывайте белый флаг. Скажите, что не хотите принимать участие в подобном разговоре, что ваши отношения достойны лучшего.
- Откройте свое сердце. Скажите вашему партнеру о том, что вы чувствуете, и о том, какую боль вам причиняет сложившаяся ситуация. Наберитесь смелости и покажите свою ранимость, поделитесь своими страхами.
- Начните первым демонстрировать уважение. Вероятнее всего, в ответ вы тоже получите уважение, но если нет, вы, по крайней мере, можете гордиться тем, что сделали первый шаг и попытались исправить положение.

Что вы предпочитаете – быть правым или счастливым?

Я слышала, как доктор Фил [2 - Кэлвин Филип (Фил) – американский психолог, писатель, ведущий телевизионной программы «Доктор Фил».] во время своего телешоу задавал этот вопрос пререкающимся парам. Тут два варианта: либо мы спорим из-за пустяков, пока не добьемся «победы» над партнером, либо предпочитаем конструктивное решение проблемы. У каждого из нас есть право на выражение своих эмоций, поэтому не всегда можно определить, кто прав, а кто нет. То, что правильно для вас, может быть

неприемлемо для вашего партнера. Вместо того чтобы тратить время на пустые споры, не лучше ли подумать о том, как примирить ваши точки зрения?

Из моей переписки. Мы с партнером не можем поговорить друг с другом, потому что все, что я говорю или делаю, он считает неправильным. Даже если сам сделает что-то не так, он все равно винит в этом меня. Если я указываю ему на его очевидные ошибки, он говорит: «И что?» – и на этом наш разговор заканчивается. Дома он ведет себя как полицейский. Я больше так не могу!

Матильда.

Мой ответ. Это тупик, который не позволяет развиваться ни вам как личностям, ни вашим отношениям. Ваш партнер должен увидеть, как его отношение к вам влияет на вашу жизнь, а ваше отношение к нему – на его жизнь. Он продолжает во всем обвинять вас прежде всего потому, что страдает комплексом неполноценности, а вы приняли роль обвиняемой, возможно, из страха перед тем, что может случиться, если вы встанете на свою защиту. И ничего не поменяется, пока вы оба не решитесь изменить свою жизнь. Я уверена, вы поступите правильно, если сядете рядом со своим партнером и спокойно расскажете о своих чувствах, о том, что происходит в вашей душе, когда он обрушивает на вас свои обвинения, какие эмоции при этом захлестывают вас и что вы хотели бы получать от ваших отношений вместо этих обвинений.

Не бойтесь открыть свое сердце, и пусть ваш диалог будет взаимно уважителен, чтобы каждый мог высказать свое мнение.

Чем сильнее ваш партнер стремится оказаться правым, а вас выставить виноватой, тем большую неуверенность в себе он демонстрирует. Если вы отнесетесь к нему с сочувствием и постараетесь понять, какие чувства он испытывает, вы сможете наладить свои отношения.

Пути для сотрудничества

Сотрудничество основывается на личностях, каждая из которых вносит свой вклад в строительство крепких отношений. Представьте себе муравейник, и вы поймете, что такое сотрудничество на высшем уровне. Любопытно, что лучшие примеры кооперации демонстрирует нам природа.

УПРАЖНЕНИЕ

Сделайте так: встаньте завтра утром и посмотрите, что вы можете сделать, чтобы укрепить ваше сотрудничество. Не делайте это потому, что ждете награды в виде благодарности, или потому, что хотите, чтобы ваш партнер сделал ответный ход, делайте это ради ваших отношений.

Как укрепить сотрудничество

- Поделите домашние обязанности. Сядьте вместе и составьте список. Честно поделите обязанности между собой или договоритесь о том, что будете выполнять их поочередно.

- Нарисуйте большую картину. Поймите, что вы – пара или семья, и не позволяйте деревьям заслонять собой лес.
- Делайте друг другу комплименты. Никто не в состоянии делать хорошо все, кто-то отлично готовит и, может быть, даже получает от этого удовольствие, и это прекрасно. Каждый из вас может делать то, что ему лучше всего удастся, если вам обоим это кажется правильным.

Психолог Джон Готтман, изучая семейные конфликты, придумал определение «Четыре всадника Апокалипсиса». Так он называл четыре модели поведения, разрушительно действующие на отношения. Вот они:

- Критика.

Когда один партнер подвергает критике личность или характер другого, вместо того чтобы сфокусироваться на мнении, которое тот высказывает, на его словах или поступках.

- Презрение.

Когда один партнер унижает или оскорбляет другого саркастическими репликами или насмешками.

- Отрицание.

Когда один партнер переадресовывает конфликт, извиняясь и употребляя фразы «да, но...», и осыпает собеседника отравленными стрелами и обвинениями.

- Скрытность.

Когда один партнер на протяжении всей ссоры хранит молчание и отказывается отвечать.

Вас должна согревать одна мысль о том, что каждый новый день дарит вам еще одну возможность укрепить ваши отношения. Они должны развиваться, и это справедливо даже в отношении партнеров, проживших друг с другом не один десяток лет, ведь каждый день они узнают друг о друге что-то новое.

22. Причины конфликтов

Однажды журнал Тага опубликовал результаты исследования о самых частых причинах ссор между партнерами, лидирующие позиции в списке занимали следующие причины:

Секс: когда, где и как?

То, что должно доставлять удовольствие, превращается в источник конфликта. У нее болит голова, у него нет желания. Она должна развесить выстиранное белье, у него – конференция. Некоторые пары так заняты, что записывают секс в свои ежедневники, чтобы не забыть уделить ему время. Другие уединяются в кладовой, пока дети смотрят телевизор.

Уборка: кто убирается чаще и тщательней?

Шведские пары спорят по поводу уборки и других домашних обязанностей почти так же часто, как и по поводу секса. Кто больше работает по дому? У кого это получается лучше? У каждого из нас свое представление о том, каким должен быть дом, и о том, как сделать его таким. Один партнер должен сначала вымыть посуду и только потом может расслабиться, другой сначала отдыхает и только потом готов мыть посуду. Один считает, что, когда ждешь гостей, достаточно приготовить что-нибудь и, может быть, зажечь пару свечей, другой считает своим долгом сделать генеральную уборку, до блеска вымыть ванну, постирать шторы, вымыть пол, по всем правилам этикета накрыть стол, купить цветы, зажечь 200 свечей на дорожке, ведущей к дому, и заставить членов семьи надеть свои лучшие наряды.

Чьих стандартов придерживаться?

Семейные финансы: как управлять ими?

Сколько нужно тратить на потребности членов семьи? Может ли мужчина купить новые часы за 12 тысяч крон просто потому, что ему нравятся часы? Может ли женщина потратить равнозначную сумму на новую сумочку, если учесть, что у нее уже есть четырнадцать? Занятия детей и все, что нужно приобрести, когда они начинают заниматься хоккеем или балетом, – во что это обойдется? А рождественские подарки? А отпуск? А новый диван?

Мечты и цели: чего мы хотим от жизни?

Если мы по-разному представляем, чего хотим добиться, и у нас разные представления о качестве жизни, вспыхивает трудноразрешимый конфликт, ведь наши мечты и цели многое значат для нас. Иногда я слышу, как супруги, находящиеся на грани развода, говорят, будто «выросли» из этих отношений, и это, скорее всего, результат того, что один партнер не разделяет устремлений другого.

Общение: сколько говорить?

Один приходит домой и жаждет поговорить, желая свалить с плеч рабочие проблемы. Другой хочет только одного – тишины и покоя. Одному нужно постоянно обсуждать чувства – свои и партнера, другой терпеть не может такие разговоры. Зачастую отношение к общению зависит от того, в каком социальном климате вырос человек, или от того, как было построено общение с предыдущим партнером. В семьях, где родители не выражают открыто свои чувства и где не принято об этом говорить, дети вырастают в уверенности, что это лучшая или вообще единственно возможная модель поведения. В других семьях дети учатся говорить, родители постоянно задают вопросы, и всякая тема, значительная или не очень, считается достойной обсуждения. Один партнер придерживается политики молчания и совершенно счастлив, а другому нужно обсудить все, каждую мелочь. Иногда

этот последний даже провоцирует конфликт, расценивая его как возможность поговорить.

Алкоголь

У каждого свое представление о том, сколько можно выпить без вреда для себя и окружающих. Многие люди во хмелю становятся агрессивными, и с проблемами, вызванными неумеренным употреблением горячительных напитков, справиться трудно. Алкоголь часто становится виновником ссор, иногда серьезных, а порой даже причиной насилия. В большинстве семей один из партнеров регулярно упрекает другого в том, что тот слишком много пьет на вечеринках, флиртует, глупо хихикает, кричит или поет, или по вечерам в пятницу прикладывается к бутылке в присутствии детей.

Я не знаю, что из перечисленного выше справедливо в отношении вас и вашего партнера, но позвольте мне предложить пять различных ситуаций и пути решения проблемы для вас и вашего партнера, если какая-то из ситуаций окажется вам близка.

Ситуация 1. Отношения

У Анники и Андерса трое детей школьного возраста. Старшему ребенку – дочери – уже двенадцать, и со дня ее рождения у них почти не было времени на романтику и на развитие своих отношений. Андерсу кажется, что они с Анникой отдаляются друг от друга и просто управляют вместе ООО «Семья».

Когда они познакомились, все было иначе. Они много путешествовали, выбирались куда-то поужинать, ходили в театр и вместе смеялись. Сейчас они разговаривают друг с другом только на сугубо практические темы.

Андерс недавно подружился с коллегой, женщиной, и чувствует себя с ней комфортно. Он может рассказать ей все и чувствует себя свободным, молодым, привлекательным и интересным.

Однажды поздно вечером Андерс получил СМС-сообщение от коллеги с благодарностью за приятный обед, и Анника, «случайно» увидев имя на экране телефона, закатила скандал.

Анника. С какой стати она пишет тебе в такое время?

Андерс. Это по работе...

Анника. В 11 часов вечера? Что, черт возьми, она о себе возомнила? И что же она пишет?

Андерс. Да так, ничего особенного...

Анника. Покажи. Ты собираешься отвечать? Собираешься?

И разгорается ссора.

Коллега Андерса всегда внимательно слушает его, ей интересно то, о чем он говорит, она задает вопросы. Это мило. Анника никогда не спрашивает мужа, как прошел его день. Она только пилит его.

Любовь Анники и Андерса с годами отошла на второй план, они задвинули ее на чердак, словно ненужную мебель. Их приоритеты сместились в пользу детей, работы и ремонта дома.

Чтобы развиваться, отношениям нужна пища, время, внимание и пространство. Оба, и Анника, и Андерс, испытывают потребность в том, чтобы их заметили и уделили внимание.

Андерс считает, что стал для Анники человеком-невидимкой, и потому, когда коллега

вдруг уделяет ему внимание, он не в состоянии сопротивляться, подобно тому, как мучимый жаждой человек не может отказаться от стакана воды.

В этой конкретной ситуации партнеры прежде всего должны научиться спокойно решать свои проблемы, им не достичь согласия, если они будут кричать друг на друга. Если конфликт выйдет из-под контроля, партнеры неминуемо скатятся до взаимных обвинений, домыслов и непонимания. Вместо этого, им нужно сесть и спокойно поговорить друг с другом о том, что представляется им важным. Андерс может описать отношения, возникшие у него с коллегой, и рассказать, почему они так важны для него и чего ему не хватает в общении с Анникой. Коллега уделяет ему внимание и проявляет интерес, а делает ли это Анника? Анника, в свою очередь, должна подавить в себе желание осыпать мужа упреками и, набравшись смелости, рассказать ему о том, что она чувствует, зная, что ей приходится делить мужа с кем-то другим. Им следует обсудить, почему это случилось. Инцидент дает им повод поразмышлять об их отношениях и представить, какими они хотели бы их видеть.

Поэтому я рекомендую Аннике и Андерсу и всем остальным парам регулярно обсуждать свои мечты, желания и потребности, направления развития отношений. Такая «инвентаризация» вносит в отношения динамику и оживление.

Их цель – найти взаимоприемлемое решение, которое понравится им обоим и поможет в развитии и как личностей, и как пары, вернет близость, некогда существовавшую между ними.

Такая работа потребует времени и сил, но все же укрепление отношений куда важнее ремонта кухни, стирки и загрузки посудомоечной машины.

Разговор может пойти по-разному, но, куда бы он ни повернул, сыграет свою роль в развитии их отношений. Они могут придумать пару вопросов, над которыми обоим стоит поразмышлять. Чего хочет каждый из них? Как они могут удовлетворить потребности друг друга? Если бы у них была возможность улучшить что-то одно в их отношениях, что бы это было?

Ситуация 2. Деньги

Стина считает, что ее муж, Свен, безответственно обращается с их общим банковским счетом. Она хочет копить, потому что никогда не знаешь, что случится в будущем. Свену нравится тратить, особенно на любимый гольф. Он покупает клюшки, журналы, одежду и платит огромные взносы в клуб.

Деньги на счете часто заканчиваются еще до конца месяца. Стина и Свен обсуждают денежный вопрос, но к определенному решению так и не приходят. Они зашли в коммуникативный тупик.

Свен. Я много работаю, и гольф для меня – единственная отдушина. Я же не виноват в том, что у тебя нет никаких интересов, правда?

Стина. Что ты имеешь в виду, говоря, что у меня нет интересов? Да если бы мы могли себе позволить, я бы тоже много чем интересовалась, но счета сами по себе не оплачиваются. Не могу спокойно смотреть, как ты соришь деньгами направо и налево, неужели ты не понимаешь? А что, если с нами что-нибудь случится?

Свен. Да что может случиться? А если и так, выкарабкаемся.

Деньги или, вернее, различное отношение к ним – одна из наиболее частых причин конфликта в парах. Один зарабатывает больше другого, или мы хотим по-разному тратить деньги. Причина наших ссор в глубоко укоренившемся страхе. Стину денежный вопрос

очень беспокоит. Она боится, что они не смогут оплатить счета, она останется одна, и вся ответственность ляжет на ее плечи. Именно это Стина и должна сказать Свену. Только ей не стоит раздражаться, она должна спокойно объяснить мужу, что ее тревоги не имеют ничего общего с гольфом, она просто боится остаться одна. Разумеется, Свен может продолжать играть в гольф, но Стина должна чувствовать, что семья финансово обеспечена, тогда она перестанет волноваться. Еще ей хотелось бы, чтобы за финансовое положение семьи несли ответственность не только она, но и Свен, и чтобы они оба принимали решения относительно будущих трат.

Если Стина наберется смелости и поговорит со Свеном, он поймет, что за ее ворчаньем скрывается беспокойство, и они смогут спокойно обсудить все важные вопросы, вместо того чтобы кричать друг на друга по поводу расходов на гольф.

В конце концов они смогут поговорить о своих системах ценностей и поймут, в чем их точки зрения совпадают, а в чем расходятся.

Они также могли бы составить бюджет. Он поможет управлять совместными финансами. Когда все доходы и расходы будут учтены, можно будет решить, что делать с остатком, если он вдруг возникнет в конце месяца. Если Свен хочет потратить деньги на гольф, хорошо, а если Стина захочет отложить кое-что, тоже неплохо. Может быть, у них возникнет какая-то идея, на которую они будут копить сообща, а может, Стина найдет себе занятие по душе, как только поймет, что семья финансово обеспечена и она уже не одинока.

Ситуация 3. Семья

С рождением детей в жизни Марианны и Мэтса начался сложный период – им приходилось много работать. На помощь пришла мать Мэтса. Сейчас дети уже в подростковом возрасте, через несколько лет того и гляди выпорхнут из родительского гнезда. Понятно, что семья уже не нуждается в помощи матери Мэтса, но она по-прежнему заглядывает на чашку чая или ужин или наносит другие неожиданные визиты.

Когда свекровь приходит в дом Марианны, она ведет себя так, будто является его хозяйкой. Она передвигает вещи, критикует интерьер и методы воспитания детей, учит Марианну готовить и корит сына и невестку за то, что они много работают.

Марианна уже дошла до белого каления. Мэтс, напротив, не видит в сложившейся ситуации ничего страшного, говорит, что мать уже старая и они должны быть благодарны ей за все, что она для них сделала. Теперь их очередь отплатить ей добром за добро.

Вечер пятницы, и мать Мэтса только что ушла домой, поужинав и проведя несколько часов перед телевизором в доме сына. Марианна решает воспользоваться этим моментом, чтобы поговорить с мужем, который сразу начинает сердиться.

Марианна (спокойно). Мэтс, мы можем поговорить о твоей матери?

Мэтс. А что такое с моей матерью?

Марианна. Она чувствует себя хозяйкой в моем доме. Тебе так не кажется? По-моему, мы должны поговорить с ней об этом.

Мэтс (устало вздыхая и закатывая глаза). Ой, ты не могла бы сменить пластинку? Вспомни, что она для нас сделала. Она просто хочет помочь! И потом, мы уже тысячу раз говорили ей об этом. Не хочу опять это обсуждать.

Марианна. Верно, говорили, но ничего не происходит. ТЫ должен поговорить с ней! Я так больше не могу.

Мэтс отвечает раздраженным молчанием, и Марианне кажется, что она понапрасну

сотрясает воздух. Наконец Мэтс встает и выходит из дому, громко хлопнув дверью.

У этой ситуации две стороны. Одна – это необходимость открытого разговора о границах и отношении к происходящему: чего они оба хотят, когда мать Мэтса приходит в их дом? Как они должны выстроить с ней отношения?

Вторая сторона – необходимость разговора с матерью Мэтса. Разговор должен вестись в уважительном тоне. Может быть, Марианне и Мэтсу придется поговорить с ней не один раз, ведь его мать – пожилая женщина и привыкла чувствовать себя хозяйкой в их доме.

Но Мэтс боится и потому покидает поле боя. Ему не хватает смелости поговорить с рассерженной женой, а перспектива конфликта и с ней, и с матерью пугает его. Когда муж встает и уходит, Марианна расстраивается, но это единственная знакомая Мэтсу стратегия.

Они должны поговорить друг с другом о том, как им вести себя в случае, если их мнения расходятся. Может быть, Мэтсу стоит остаться в комнате, а Марианна могла бы сделать усилие и выслушать его. Так Мэтс чувствовал бы себя увереннее.

Это определяющее условие любого разговора, если партнеры хотят научиться решать спорные вопросы.

Ситуация 4. Домашние обязанности

Когда Гунилла возвращается домой после тяжелого рабочего дня, у нее начинается вторая смена: уборка, стирка, закупки, готовка. В это время ее муж, Грегер, лежит на диване перед телевизором, лениво переключая каналы. Он говорит, что ему нужен отдых.

Каждый раз при виде развалившегося на диване супруга раздражение Гуниллы усиливается, и в один прекрасный день она взрывается.

Гунилла. Нет, серьезно, как ты можешь лежать и паяльничать в этот ящик, когда у нас столько работы? Я готовила ужин и убиралась как проклятая, а ты даже пальцем не пошевелил! Ты вообще собираешься что-нибудь делать?

Грегер. Неужели нужно делать все прямо сейчас, сию минуту? Дела не могут подождать, пока я отдохну? Или я многого прошу в своем собственном доме?

Гунилла. Ну, это уж слишком! Ты что, ждешь, что я буду тебя обслуживать, как в отеле?

Грегер. Так скажи, что нужно делать!

Гунилла. Ну уж нет, лучше лежи, все равно ничего путного не сделаешь...

В данной ситуации у обоих партнеров одни и те же потребности, но различные стратегии. Гунилла должна сначала выполнить работу и только потом может позволить себе отдохнуть, а Грегер хочет сначала отдохнуть, а потом уже копошиться по дому.

Эти партнеры должны больше общаться друг с другом. Гнев – явный признак конфликта. Гунилла сердится, потому что не получает того, что хочет, – сотрудничества, уважения, понимания, внимания. Кажется, то же самое нужно и Грегеру. Просто у каждого свое видение проблемы и способов ее решения.

Ругая мужа, Гунилла подсознательно сердится на себя за то, что позволила ситуации зайти так далеко. Ей не нравится навязанная ей роль горничной, и ей, конечно, не по душе несправедливое распределение ролей.

Гунилла и Грегер не сумеют договориться друг с другом, пока она сердится. В запале мы можем наговорить такого, чего на самом деле не думаем, обвинить другого только для того, чтобы взять верх в ссоре. И вот супруги уже кричат друг на друга. Если они хотят добиться какого-то результата, в следующий раз им придется вести себя по-другому.

А прямо сейчас они должны объявить перемирие, чтобы успокоиться и настроиться на конструктивный лад. Не стоит пытаться решать проблему тотчас, когда оба пребывают в расстроенных чувствах. Успокоившись, они смогут рассказать друг другу о своих чувствах и найти решение, которое устроит обоих.

Гунилла могла бы после работы отдохнуть, полежать вместе с Грегером на диване. Раз в неделю они вместе могли бы покупать продукты, чтобы в доме всегда было что поесть. Потом, может быть, наступит время, когда они оба будут вместе готовить, вместе ужинать и говорить друг с другом о том, как прошел день.

К сожалению, в женщинах особенно сильно развито стремление взять все под свой контроль, поэтому мы настаиваем на том, чтобы все было по-нашему – в идеале сразу. Поэтому нам трудно расслабиться, нелегко найти партнера, который помогал бы нам на равных условиях.

Гунилла и Грегер в тупике, выход они смогут найти, если поймут, как удовлетворить потребности друг друга: потребность Гуниллы в порядке и потребность Грегера в отдыхе.

Ситуация 5. Секс

Жанетт и Йоахим женаты уже 18 лет. На заре семейной жизни у них был фантастический секс, но с тех пор ситуация изменилась. Жанетт редко испытывает желание, она с головой ушла в работу и вечером возвращается домой почти без сил.

Дети подрастают, и у них чуткий сон, Жанетт боится, что они могут услышать. Она пребывает в постоянном напряжении и на предложения мужа заняться сексом откликается неохотно. По ее мнению, объятия и поцелуи так же важны, как и секс. Не обязательно заниматься им каждый день.

Интенсивность сексуального желания Йоахима с годами не изменилась, но жена постоянно отказывает ему в сексе. Иногда вечером, когда он идет чистить зубы на ночь, в нем просыпается надежда, но напрасно: к тому времени, когда Йоахим приходит в спальню, свет уже потушен и Жанетт лежит в постели, завернувшись в одеяло.

Йоахим. Ты уже спишь?

Жанетт. М-м-м...

Йоахим. Как насчет того, чтобы заняться любовью?

Жанетт. Только не сегодня, я так устала...

Йоахим. Ты всегда так говоришь!

Жанетт. Пожалуйста, только не начинай опять...

Йоахим. Но послушай... Ты вообще помнишь, когда мы в последний раз занимались сексом?

Секс – тема очень деликатная, и не каждый готов ее обсуждать.

Йоахим разочарован, его сексуальные потребности не удовлетворены. А не имея возможности удовлетворить их в семье, он может пойти на сторону. В результате измена, недоверие, расставание и сопряженные с этим негативные эмоции.

Жанетт не хватает физической близости. Ей хочется, чтобы муж обнимал ее, прикасался к ней и делал это не только в постели в качестве прелюдии. Кроме того, ей трудно удовлетворять сексуальные потребности мужа, поскольку ее либидо гораздо ниже.

Этим вечером у них опять случилась размолвка, и они оба ложатся спать в плохом настроении. Жанетт могла бы согласиться на предложение мужа, но вряд ли это можно назвать удачным решением проблемы, учитывая, что оно идет вразрез с желаниями Жанетт.

Атмосфера между Йоахимом и Жанетт напряженная, они о многом размышляют, но друг с другом своими мыслями не делятся. Им стоит набраться смелости и поговорить на эту деликатную тему, открыть друг другу душу и поделиться самыми сокровенными мыслями. Только в этом случае у них есть шанс изменить свою жизнь.

Интимная близость в отношениях – это не только секс, это прикосновения, ласки, касание руки, поцелуи, объятия, любящие взгляды и привязанность.

Йоахим и Жанетт должны снова открыть друг друга, проявлять внимание друг к другу, не бояться говорить о сексе. Что возбуждает ее? Что возбуждает его? Что они могут предпринять, чтобы напряжение в их отношениях ушло?

Десять лучших советов для ссорящихся пар<

- Создавайте возможности для конструктивного диалога. Не пытайтесь что-то обсуждать друг с другом, когда вы устали, голодны, спешите или у вас плохое настроение. В таком состоянии вам не удастся спокойно поговорить и выслушать партнера. Сначала поешьте, или выспитесь, или подышите свежим воздухом. Если дети вам мешают, скажите, что хотите побыть одна, уединитесь и спокойно все обдумайте.

- Внимательно слушайте. Слушайте своего партнера и старайтесь его понять.

Отрешились на некоторое время от своих забот и вникните в то, что говорит ваш партнер.

Вы чего-то не понимаете? Задавайте вопросы, пока не поймете, что он имеет в виду, внимательно слушайте ответы, и ваше общение перейдет на качественно новый уровень.

- Не забывайте о языке тела. Более 90 процентов своих чувств мы выражаем языком тела и неосознанными сигналами: важно, как вы стоите или сидите, как держите руки, тон вашего голоса и выражение лица. Язык тела никогда не лжет, хотя сигналы, подаваемые телом, иногда могут вводить в заблуждение. Посмотрите друг на друга, повернитесь друг к другу, опустите руки и примите спокойную позу. Некоторые психологи просят своих клиентов разговаривать друг с другом, держась за руки, – трудно кричать друг на друга, когда держишься за руки. Другие специалисты предлагают клиентам вести разговоры шепотом.

- Говорите обычным тоном. Если вы чувствуете, что вот-вот сорветесь на крик, отойдите в сторону, чтобы успокоиться. Потом продолжайте разговор в спокойном тоне. Один совет: начинать серьезный разговор тихим голосом, постепенно увеличивая громкость, чтобы каждый из собеседников мог слышать другого.

- Говорите по существу. Не копайтесь в прошлом. Пусть каждый разговор касается текущих проблем.

- Сосредоточьтесь на решении. Не на проблеме. Интерес для вас должно представлять решение, а не то, кто виноват или кто что сказал.

- Воздержитесь от критики. Не судите, не обвиняйте, не поднимайте на смех. Говорите только за себя, основываясь на своих эмоциях и потребностях. Это все, что интересно слышать.

- Выбирайте слова. Многим из нас свойственно в запале осыпать собеседника оскорблениями, а потом оправдываться, ссылаясь на расстроенные чувства. Старайтесь держать язык за зубами. Следите за словами, слетающими с ваших губ, в любых ситуациях и разговорах. И тщательно выбирайте их.

- Уважайте друг друга. Даже если ваши мнения кардинально расходятся, проявляйте уважение друг к другу: внимательно слушайте собеседника и имейте смелость высказать

свое мнение о ситуации. Верный способ продемонстрировать свое уважение к партнеру – проявить сочувствие, поставить себя на его место и выразить готовность понять его.

- Извлекайте уроки из ссоры. Из каждой конфликтной ситуации можно извлечь пользу, научиться управлять конфликтом, чтобы в будущем не совершать тех же ошибок. После обсуждения какой-либо проблемы расскажите друг другу, чему вы научились. В случае, если конфликт возникнет снова, вам будет легче справиться с ним.

Стили поведения в конфликтных ситуациях

У каждого из нас своя индивидуальная манера поведения, как во время нормального общения, так и во время ссоры. Манера поведения в конфликтных ситуациях формируется еще в детстве, когда мы наблюдаем за ссорами родителей или других взрослых. Позже на нас оказывает влияние поведение окружающих нас людей в конфликтных ситуациях. Во многом наше поведение определяется привычками, но от привычек этих можно отказаться, если они осложняют нам жизнь.

Ниже я привела описания некоторых стилей поведения в конфликтных ситуациях.

Какого из стилей придерживаетесь вы? А ваш партнер?

- Вы храните молчание и замыкаетесь в себе.

Мне кажется, вы напрасно молчите. Следует говорить о своих мыслях, чувствах, мечтах и высказывать свое мнение, а не хранить их в секрете.

Если я буду молчать, ссора закончится быстрее.

Так сказала мне моя подруга. Каждый раз, когда что-то шло не так в их отношениях, муж начинал кричать на нее. Она считала, что молчание в данном случае – лучшая стратегия, тогда как в действительности только подливала масла в огонь. Своим молчанием она словно давала ему право вести себя так, как хочется. С каждым разом муж вел себя все более отвратительно, а жена не знала, как справиться с его агрессивностью.

Люди, хранящие молчание во время ссоры, ведут разговор внутри себя. Мысленно они высказывают собеседнику свое мнение, говорят о своих чувствах, принимают решения, но вслух этого не озвучивают. Можно назвать неспособность или нежелание высказывать свои мысли трусостью или стратегией выживания в конфликтных ситуациях, а может быть, такое поведение обусловлено неуверенностью в себе и в значимости своих аргументов.

Примите участие в разговоре. Цените себя достаточно высоко, чтобы сделать это. Не бойтесь взять на себя ответственность за свои слова.

- Если вы живете с кем-то, кто предпочитает хранить молчание.

Задавайте вопросы и не останавливайтесь, пока не получите ответов. С большой вероятностью можно утверждать, что ваш партнер ведет внутренний диалог, но не осмеливается высказать свои мысли вслух, и для того, чтобы он все же решился сделать это, ему нужно ощущать вашу поддержку. Вот почему так важно внимательно слушать каждое его слово.

- Вы хлопаете дверью и уходите.

Я понимаю, почему такой выход из ситуации представляется вам самым простым. По крайней мере, в данный конкретный момент. А что потом? Что будет, когда вы вернетесь? Ничего ведь не изменилось, вы просто взяли паузу, и сражение временно прекратилось. Это все равно что после ужина оставить на кухне гору грязной посуды и улечься на диван

перед телевизором. Вы, конечно, приятно проведете время, но когда в следующий раз зайдете на кухню, увидите там всю ту же гору грязной посуды.

Я понимаю, вы боитесь, что не сможете удержать позиции в этом сражении, но страх не лучший советчик. Постарайтесь справиться с ним и, набравшись смелости, отстаивайте свое мнение. Расскажите партнеру о своих чувствах и, вместо того чтобы сбежать с поля боя, пригласите его за стол переговоров.

- Если вы живете с кем-то, кто хлопает дверью и уходит.

Будьте готовы к тому, что ваш партнер решит покинуть поле боя, и сделайте все, чтобы этого не допустить. Когда почувствуете, что конфликт вот-вот вспыхнет, попросите партнера остаться. В крайнем случае вы можете последовать за ним. В какой-то момент ваш партнер вынужден будет остановиться, не так ли? Покажите ему, что вы готовы выслушать все, что он захочет сказать.

- Вы плачете.

Слезы – тревожный признак. Мы не знаем, как справиться с нашими собственными или чьими-то слезами, потому что нас этому не научили, и потому мы пугаемся всякий раз, когда собеседник теряет контроль над собой. Женщин часто расстраивает их неспособность сдерживать слезы, потому что это, как им кажется, подрывает их авторитет. В какой-то мере это справедливо.

Однако, если вам хочется плакать, плачьте. Слезы необходимы для нормального функционирования глаз, они промывают слезные протоки. Это физиологическая реакция на эмоциональную ситуацию. Мы не в состоянии контролировать все и всегда, равно как душу и тело.

Одна из моих клиенток заливалась слезами всякий раз, когда мы встречались. «Не волнуйся, – говорила я, – ты можешь плакать столько, сколько хочешь» – и протягивала ей свою «шкатулку для слез» – изящную коробочку из Египта с салфетками. Она плакала в течение десяти месяцев. Потом, в один прекрасный день, мы проговорили с ней целый час, а она так и не прикоснулась к салфеткам. Ее самооценка и самоуважение выросли, а жизнь наладилась, и слезы иссякли сами собой.

- Если вы живете с кем-то, кто часто плачет.

Пусть плачет. Мужчина или женщина, молодые или пожилые. Приготовьте носовые платки, но пусть человек сам решает, воспользоваться ими или нет. Когда кто-то пытается осушить наши слезы, мы стараемся сдерживать их, потому что видим, насколько это неприятно собеседнику.

- Если вы склонны с криками и воплями бросаться в атаку.

Нападение – это лучший способ защиты, не правда ли? Побеждает тот, кто громче кричит. По крайней мере, такое заключение можно сделать, услышав, как ссорятся люди. В пылу сражения мы забываем, что у нас есть соседи и дети, что нас окружают люди, и даем себе волю.

Мы такие, какие есть!

Так говорит моя подруга. У нее и ее мужа репутация отъявленных скандалистов. Когда они ссорятся, то кричат друг на друга так, что, кажется, их дом вот-вот рухнет.

Да, мы ссоримся, но потом быстро миримся.

Может быть. В конце концов, каждый имеет право поступать так, как считает нужным. Но я никогда не останавливаюсь в этом доме, когда приезжаю в их город, потому что попросту устала от бесконечных перепалок.

Бранясь, мы кричим и осыпаем друг друга оскорблениями, но даже если мы

воспринимаем ссоры как часть жизни, ничего хорошего они нам не приносят. Мы позволяем себе повышать голос, считая, что так наши слова лучше дойдут до собеседника. Но правда состоит в том, что в ссорах нет победителей.

Сделайте глубокий вздох и начните все сначала. Что вы хотите сказать? Скажите это, но нормальным тоном. Вы можете сделать это. Дайте шанс себе и партнеру.

- Если вы живете с кем-то, кто любит покричать.

Попросите своего партнера понизить голос. Не стоит ждать, пока обстановка накалится, подготовьтесь заранее: скажите партнеру, что в следующий раз, когда он позволит себе повысить на вас голос, вы уйдете, положите трубку или иным образом прервете разговор и подождете, пока партнер успокоится. Вы должны настойчиво внушать собеседнику эту мысль. Не уступайте ни дюйма, ибо в противном случае собеседник отыграет у вас милую.

Я опробовала этот подход, когда один из моих друзей позволил себе накричать на меня. Подавив в себе желание крикнуть в ответ, я сказала следующее: Я хочу, чтобы с этой минуты ты разговаривал со мной спокойно, иначе я повешу трубку, и мы продолжим разговор, когда ты успокоишься.

Он не внял голосу разума и продолжал кричать на меня, тогда я повесила трубку, чтобы закончить этот бесполезный разговор. Прошли месяцы, прежде чем мы смогли снова разговаривать друг с другом, но мое упрямство сыграло свою роль: теперь мы общаемся как цивилизованные люди. Вы можете последовать моему примеру.

- Если вы берете вину на себя.

Вы, наверное, слышали старую поговорку «Для ссоры нужны двое»? В детстве я ее терпеть не могла, потому что часто ссорилась с сестрой и была совершенно убеждена в собственной невиновности. Но потом вмешивались взрослые и заставляли меня взять часть вины на себя.

Некоторые люди просто чемпионы по взятию вины на себя, а другие непревзойденные мастера по перекладыванию вины на других. Не нужно взваливать на себя всю вину, берите ответственность только за свои слова и поступки, не более того. Если будете винить себя за все на свете, другие могут уйти от ответственности и ничего никогда не изменится.

- Если вы живете с кем-то, кто стремится взять вину на себя.

Наставьте его на путь истинный, обсудив с ним ситуацию. Скажите, за что конкретно вы готовы отвечать сами.

23. Как разговаривать друг с другом после расставания

Один из самых жестоких, на мой взгляд, поступков, с которым я столкнулась, изучая Интернет в процессе написания этой книги, – это так называемые онлайн-разводы. Я не шучу. В Сети есть сайты, предлагающие быстрый развод. Я долго думала, стараясь понять, почему меня это так расстроило, и пришла к такому выводу: развод не должен быть простым. Отношения не могут закончиться нажатием клавиши, люди должны расставаться, осознавая свою ответственность за то, что было между ними. Да, ради детей этот процесс стоит упростить, но мне бы хотелось, чтобы развод заставил взрослых хотя бы ненадолго задуматься. Может быть, тогда партнеры будут более внимательно

относиться друг к другу и стремиться сохранить отношения. С другой стороны, для каждого из нас важно сознавать, что, если отношения изжили себя, мы можем начать все сначала, но уже с кем-то другим. Нельзя вынуждать себя жить с человеком, которого ты больше не любишь, это губительно отражается на самооценке и подрывает дух. Так почему же мы не расстаемся?

Многие пары, приходящие ко мне на консультацию, признаются, что на самом деле они не испытывают серьезных проблем и мой совет им по большому счету не нужен, но они хотят принять превентивные меры, чтобы сохранить отношения и не доводить дело до развода. Они поступают совершенно правильно, потому что обращаются за помощью не в тот момент, когда уже пора надевать спасательные жилеты и прыгать в воду, а когда есть еще возможность спасти корабль, повернув штурвал в нужную сторону.

Расставание может осложниться наличием у пары детей. Партнерам, не имеющим детей, после расставания нет необходимости общаться друг с другом, если, конечно, у них нет общих друзей. Но партнеры, имеющие общих детей, связаны друг с другом навсегда. Они встречаются на днях рождения или выпускном вечере, за которым следуют свадьбы и внуки. Дети прочно связывают их. Исследования показывают, что не развод сам по себе повергает детей в депрессию, а связанные с ним скандалы между родителями. Поведение родителей оказывает негативное влияние на самооценку детей и формирует у них неверные шаблоны поведения.

Грета. Мы с теперь уже бывшим мужем были женаты восемь лет, детей у нас не было. Решение о разводе было обоюдным, мы собрали вещи, уладили все формальности, пожали друг другу руки и разошлись. Больше мы не встречались. Вот в общем-то и все.

Залечиваем раны

Каждый ли развод – ошибка? Большинство скажет, что да, что развод – это неудавшаяся попытка сохранить отношения, и если трещину в отношениях не преодолеть, один из партнеров или оба сдаются. Очевидно, что развод наносит партнерам чувствительные раны, но у одних они заживают быстрее. Другие из всех сил стараются подавить свои чувства, делают вид, что у них все хорошо, и тратят на это столько сил, что забывают о себе.

Лейф. Если бы я знал, что развод окажется таким болезненным, я бы сто раз подумал, прежде чем жениться.

Сирпа. Мой недавний развод меня просто подкосил. Все мои девичьи мечты о долгом и счастливом браке рухнули в одно мгновение, и это крушение причинило мне сильную боль. Не знаю, когда я сумею от этого оправиться, но каждый день стараюсь хотя бы чуть-чуть подбодрить себя.

Два человека расстаются. От каждого из них требуются большие усилия, чтобы сохранить уважение к бывшему партнеру. Говорят, что на полное исцеление после развода нужно не менее четырех лет, по крайней мере партнерам, прожившим вместе не менее десяти лет и имеющим общих детей. Эти годы могут оказаться очень нелегкими:

после развода оба партнера растеряны, они пытаются найти для себя новое место в этом мире и примеряют новые роли – раньше они были частью семьи, сейчас у каждого из них свой дом, может быть, новый партнер, но их по-прежнему связывают дети.

За мою многолетнюю практику мне часто приходилось консультировать людей, переживающих горе и кризис, и должна сказать, что чем активнее мы стремимся исцелить наши раны, тем нам легче. Можно жить и со сломанной рукой в гипсе, если не делать резких движений, причиняющих боль, и если каждый, кто видит гипсовую повязку, стремится вам помочь. То же справедливо в отношении разбитого сердца, за тем лишь исключением, что его не видно. Только мы знаем, что на сердце у нас рана, и мы должны попросить окружающих относиться к нам бережно. Многие после развода бросаются в пучину романов, меняя партнеров как перчатки, чтобы забыть о своих ранах. Как любая другая, сердечная рана со временем покрывается корочкой. Если ее задеть, снова пойдет кровь. Нужно время, чтобы выросла новая кожа, и тогда о ране можно будет забыть.

Отношение

Где-то в Интернете я вычитала, что вы должны относиться к своему бывшему партнеру так же, как к своему начальнику, – быть корректным и объективным и сохранять «безэмоциональную» дистанцию. Думаю, в этом что-то есть, ведь после расставания нужно двигаться вперед, а эмоции на этом пути могут сильно затруднить движение.

Мой совет по поводу отношения

Выберите отношение, которое сработает в вашем случае. Возьмите его на вооружение. Не сдавайтесь, делайте то, что нужно, и придерживайтесь выбранной стратегии. Если вы приняли решение не ругать своего бывшего партнера в присутствии детей, не делайте этого. Лучше поговорите с друзьями. Как правило, люди стараются не критиковать своих бывших партнеров, хотя иногда это бывает нелегко. Не поддавайтесь искушению, лучше позвоните подруге.

Если ситуация выходит из-под контроля

Если мы уже не справляемся со своими эмоциями, нужно придумать новую стратегию. Она должна помочь нам удержаться от оскорблений, о которых мы впоследствии пожалеем. Когда ситуация накаляется, трудно держать себя в руках, не позволяя скатиться до ругани.

УПРАЖНЕНИЕ

Что происходит, когда ваш разговор выходит из-под контроля? Существует ли какой-то шаблон вашего поведения? Не закидываетесь ли вы на каких-то определенных вещах? Что вызывает в вас особенное раздражение? У вас – одна правда, у вашего бывшего партнера – другая. Если вы собираетесь общаться дальше, стоит, пожалуй, выслушать его, чтобы понять, в чем заключается его точка зрения.

Что делать, когда перегорают предохранители

- Сделайте паузу. Иногда мы едем по улице с односторонним движением, вынуждены остановиться и выбрать другую дорогу. Сделайте паузу, которая нужна вам обоим, чтобы найти путь к спокойному разговору.
- Сделайте вдох, успокойтесь и настройтесь на продолжение разговора. Выплесните свой гнев на стороне. Если испытываете желание покричать, сделайте это перед сочувствующим вам другом. В разговоре с партнером это делать бесполезно. Примите душ, послушайте расслабляющую музыку, сделайте что-то, что приведет вас в хорошее настроение.
- Что представляет для вас важность прямо сейчас? Подумайте, что вам нужно, чтобы наладить общение со своим бывшим партнером. Отбросьте эмоции в сторону. Что вы хотели бы сказать ему или ей?
- Возвращайтесь к разговору, когда зарядитесь энергией и решите, о чем вы будете говорить. Надеюсь, перерыв в общении пошел вам на пользу – вы перезарядили батарейки, сумели создать между собой и бывшим партнером определенную дистанцию и подумали о том, какие темы хотели бы обсудить в этом разговоре. В двух словах расскажите партнеру, как вы видите ваш разговор: он должен вестись в уважительном тоне и вы оба должны постараться не провоцировать скандал.

Вы хотите остаться друзьями?

Иногда в голливудских душещипательных фильмах мы видим бывших партнеров, сидящих за большим обеденным столом вместе со своими новыми половинками и детьми. Все передают друг другу блюда, произносят тосты и поднимают бокалы с красным вином и вообще хорошо проводят время. Все довольны, за столом не умолкают разговоры, и атмосфера царит самая душевная. Вот о чем мы мечтаем и расстраиваемся, если мечты наши не сбываются. Или мы читаем в журнале о семьях, где бывшие партнеры и их новые мужья или жены собираются у рождественской елки, тут же многочисленные бабушки и дедушки и другие родственники. И мы спрашиваем себя: почему нам не удалось то, что удалось им?

Сара. Вообще-то это странно – стараться остаться друзьями, потому что если вы друзья, то, может быть, и расставаться не стоило?

Друзья или нет, а новую основу для будущих отношений закладывать нужно. Партнеры, которые раньше были любовниками, друзьями и, возможно, родителями, теперь отказываются от роли «любовников», остаются «родителями» и, может быть, им удастся даже наладить дружеское общение.

Самое важное – определить, на какой стадии процесса расставания и этапа перемен вы оба находитесь и какие чувства испытываете друг к другу. Некоторые десятилетиями топчутся на одном месте, другие быстро находят новые способы выстраивания отношений. Чем скорее затягиваются ваши раны, тем быстрее вы сможете навести мосты.

Ваш внутренний процесс исцеления и ваше личностное развитие будут определяющими факторами при выстраивании отношений с бывшим партнером после развода. Даже если ваш партнер не испытывает желания двигаться вам навстречу, если вы будете упорно

работать над своим саморазвитием, это в конечном итоге принесет пользу вам обоим.

Тот же шаблон?

Чтобы начать новую жизнь с другим партнером, вы должны сначала познать себя. В противном случае вы рискуете повторить пройденное – выстроить новые отношения по старому шаблону и снова совершить те же ошибки.

Самопознание – одно из величайших достижений в жизни. Мы узнаем себя, понимаем, как мы реагируем в тех или иных ситуациях, какие препятствия мы сами себе чиним и как любовь или страх влияют на наш выбор.

Личностное развитие требует определенных усилий, но это интересно и уж точно бесполезно!

УПРАЖНЕНИЕ

Какие уроки вы извлекли для себя после расставания с партнером? Как вы используете эти уроки для самосовершенствования? Не важно, завязались ли у вас отношения с новым партнером или вы хотите некоторое время провести в одиночестве – сейчас речь о вас: что вы хотите узнать о себе?

Кто вы и какой видите свою жизнь? Чему вы научились? Запишите свои мысли в блокнот и время от времени возвращайтесь к ним.

P. S. В 1900 году в Швеции было зарегистрировано 31 478 браков и всего 405 разводов. В 2007 году 47 898 пар скрепили свои отношения узами брака и не менее 20 669 развелись (по данным шведской статистики). Большинство разводов приходится на периоды после Рождества и праздников. Поговорите о том, что, по вашему мнению, представляет собой идеальный развод, и о том, как вы видите ваши отношения.

Часть четвертая

Дети

24. Как разговаривать с детьми

Я – мать трех дочерей. Трех очень разговорчивых дочерей. В нашем доме не стихает болтовня, а обеденный стол – лучшее место для разговоров по душам. Мы рассказываем друг другу о том, как прошел день, что хорошего и плохого случилось, что мы видели или слышали, о чем думали и мечтали. Мне нравится, когда меня спрашивают:

Ну что, мам, как прошел день?

Я решила, что в нашем доме запретных тем не будет и мы можем разговаривать на любые, даже самые сложные и деликатные темы. Я очень хочу, чтобы мои дочери выросли защищенными, да и кто из родителей этого не хочет? Я говорю сейчас не только

о физической защищенности, подразумевающей пожарную сигнализацию и запираание дверей на ночь (мы живем в городе, и эта предосторожность, увы, не лишняя), но в первую очередь о защищенности духовной, внутренней. Она заключается в свободе самовыражения и в осознании того, что близкие люди любят тебя несмотря ни на что.

Иногда меня спрашивают, сама ли я пишу свои книги. Этот вопрос мне всегда кажется странным, ведь я работаю в журналистике с 1992 года и уже много лет писательством зарабатываю себе на жизнь. Кто еще может писать мои книги?

Однако в этой главе я сделаю исключение, до определенной степени. Я разрешила моим детям принять участие в ее написании. Они рассказали мне, что, по их мнению, должен думать и делать взрослый человек, желающий наладить общение со своими детьми.

Вот наш список:

- Задавайте вопросы.

Нормально.

Так иногда отвечают дети на вопрос о том, как у них идут дела. Если вы будете настойчивы и зададите несколько вопросов, может быть, ваш ребенок на них ответит.

Многие дети, живущие в сложных семейных условиях, часто пытаются рассказать о чем-то родителям, но не успевают они и пары слов сказать, как родители обрывают их фразой «Ну ладно, все хорошо» и удаляются. Дети хотят, чтобы родители задавали вопросы!

Иногда детям, как и взрослым, трудно начать разговор, они не знают, с чего начать. Мои дочери советуют в таких случаях записать на бумаге все, что тревожит. Когда этот первый шаг сделан, родители могут прийти на помощь и задать вопросы или попросить ребенка более подробно рассказать о своих мыслях, зафиксированных на листке бумаги.

Я видела листок, на котором тринадцатилетняя девочка написала: Я не хочу взрослеть.

Ей трудно было высказать эту мысль вслух, но мысль, зафиксированная на бумаге, раскрепостила ее.

- У детей должно быть право на свои эмоции.

Эмоции не могут делиться на правильные и неправильные, и их сложно привести в порядок. Вы можете привести в порядок многое другое – проколотое колесо, запутавшиеся шнурки, крошки в постели, – но не эмоции.

Мы не умеем управлять эмоциями и потому считаем, что лучший выход – это подавить их, что называется, сгладить углы. Но это часто приводит к росту внутреннего напряжения, и эмоции, вместо того чтобы стихать, напротив, усиливаются. Эти подавленные эмоции ребенок переносит во взрослую жизнь. Многие взрослые сжимают кулаки в карманах или скрипят по ночам зубами, отчего на следующее утро встают с головной болью. А всему причина – эмоции, не нашедшие выхода.

Я действительно убеждена, что, если мы предоставим детям возможность свободно выражать свои эмоции, новое поколение не будет сжимать кулаки и ему будет проще вести открытый диалог с другими людьми.

- Гнев.

Ты гораздо симпатичнее, когда улыбаешься!

Так обычно говорила мне моя мама, когда я пребывала в мрачном настроении. Естественно, эта фраза вызывала у меня не желание улыбнуться, а ярость.

Как вы думаете, какая из моих потребностей оставалась неудовлетворенной?

Потребность в сопереживании. Если ребенок расстроен, в этом нет ничего

неправильного и это не проблема, вы просто должны пожалеть его.

Александра (13 лет). Если ребенок не в духе, ему почти всегда хочется, чтобы родители приласкали его.

Эмели (17 лет) (добавляет). Даже если он говорит, что хочет остаться один...

Бьянка (7 лет). Думаю, родители должны разрешать детям сердиться.

- Печаль.

Почему всякий раз, когда мы видим печального ребенка, мы изо всех сил стараемся развеселить его? Может быть, потому, что нам никогда не позволяли грустить? Не говорили ли вам в детстве, что вы не должны плакать?

Ребенку, который падает и разбивает коленку, хочется плакать, не только из-за физической боли, но и для того, чтобы выплеснуть боль душевную, шок от падения и вида крови. Обычно достаточно несколько слезинок, чтобы ребенок забыл об инциденте. Кроме того, ребенок хочет привлечь к себе внимание взрослых, хочет, чтобы его погладили по голове и подули на ранку.

В таком же утешении нуждается ребенок, потерявший любимого питомца. Он ждет, что его обнимут и наклеют «пластырь» на душевную рану. Ребенку точно не нужен новый кролик или новый хомячок сразу после того, как он похоронил своего любимца в коробке из-под обуви. Тут же предлагая новое взамен утраченного, вы как будто говорите ребенку, что не стоит печалиться о старой собаке, потому что, посмотри-ка, у нас уже есть новый щенок, с которым можно играть.

То же справедливо в отношении ребенка, который печалится потому, что лучший друг переехал в другой город, любимая игрушка потерялась, на рисунок пролился сок или опустел пакет со сладостями.

Если вы собираетесь сказать:

Ну же, не расстраивайся, все не так плохо, правда?

Скажите лучше:

Я понимаю, ты расстроился, потому что рисунок испорчен, а ты хотел повесить его на стену, да? Это отличный рисунок, и, по-моему, он не так уж пострадал.

Или:

Я вижу, ты расстроился, потому что конфеты закончились. В этом нет ничего странного, ведь они были такими вкусными! А когда конфеты вкусные, нам хочется, чтобы они не заканчивались, правда? Я знаю, что ты чувствуешь. Все в порядке.

Так вы показываете ребенку, что понимаете его эмоции и готовы поддержать его. Детям несвойственно долго переживать негативные эмоции, скоро он переключится на что-то другое, но будет знать, что вы признаете за ним право на эмоциональную реакцию.

Подумайте еще вот о чем: у взрослых и детей разное восприятие времени. Ранним зимним утром мы отводим малыша в детский сад, мы спешим на работу, у нас нет времени, у ребенка нет времени на слезы. Мы говорим «Я скоро заберу тебя», но для трехлетнего ребенка это «скоро» означает вечность, ведь он хочет остаться с папой или мамой СЕЙЧАС!

Может быть, в следующий раз вы задержитесь немного и поедете на работу на следующем автобусе? Пяти или десяти минут часто достаточно, чтобы утешить ребенка. Или выйдите из дома чуть раньше, чтобы у вас было время немного посидеть с ребенком в детском саду и тем самым облегчить процесс расставания? Вы также можете сказать воспитательнице, что сегодня у вас совсем нет времени на слезы, и попросить ее быть повнимательнее к малышу.

- **Счастье.**

Я уже упоминала закон Янте, верно?

Я бы не стала тратить время на этот так называемый закон, но иногда полезно бывает изучить и негативный опыт, чтобы не допускать тех же ошибок.

Закон Янте гласит, все люди равны и все должны быть в равной степени счастливы или в равной же степени несчастны. Закон гласит, что особенных людей нет и никто не должен занимать больше места, чем кто-либо другой. Закон был сформулирован писателем Акселем Сандемусе в его романе «Беглец пересекает свой след», изданном в 1933 году. Действие романа происходит в вымышленном городе Янте, где царят эти неписанные правила.

Закон запрещает детям хвастаться, потому что это может расстроить остальных.

Закон запрещает детям слишком громко смеяться, когда они счастливы, потому что это может побеспокоить остальных. Но разве детский смех – не самый прекрасный звук в мире?

Когда ваши дети вбегают в дом, спеша поделиться хорошими новостями, встретьте их с радостью и любовью!

Приведу несколько примеров, чтобы вы поняли, что я имею в виду.

Представьте себе: ваша дочь приходит домой и говорит, что собирается участвовать в конкурсе, победительница которого в венке из горящих свечей будет возглавлять школьную процессию в День святой Люсии.

Если вы собираетесь сказать:

Очень мило, но помни, что ты не единственная симпатичная девочка в школе, кроме того, потребуется много времени, чтобы удалить воск с твоих волос.

Скажите лучше:

Это замечательно! Расскажи-ка мне об этом! Что нужно сделать, чтобы победить в конкурсе? Я хочу узнать об этом побольше!

Другой ребенок приходит домой и говорит:

У меня 58 правильных ответов в тесте по испанскому!

Если вы собираетесь сказать:

Правда? А сколько всего было вопросов?

Скажите лучше:

Слушай, это здорово! Ты – молодец! 58 правильных ответов! Это нужно отпраздновать.

Может быть, ребенок скажет, сколько всего вопросов было в тесте. Он мог правильно ответить на 58 вопросов из 60 или на 58 из 200 – все равно правильные ответы есть правильные ответы. Если он правильно ответил на 58 из 200, вам нужно будет чуть помочь ребенку с испанским, но главное, чтобы он ни на минуту не почувствовал себя глупым.

Надеюсь, мне удалось донести до вас главную мысль: дети имеют право испытывать любые эмоции, выражать свои чувства и знать, что ваша любовь – безусловна. Все это справедливо и в отношении нас, взрослых.

- Мы не всегда все понимаем и не всегда в состоянии осознать, что чувствуют наши дети.

Я часто работаю с семьями, и мне встречаются родители, которые расстраиваются, потому что не вполне понимают своего ребенка. Они стараются внимательно его слушать, но им трудно постичь всю важность школьного конфликта, о котором так эмоционально рассказывает сын или дочь. Людям, выросшим на игре в бутылочку или в салки, трудно понять ребенка, которому привычны новые технологии.

Забудьте об этом, вам вовсе не нужно стремиться понять все. Вы можете и должны внимательно слушать своего ребенка, но не обязательно должны понимать все, что он говорит.

Мои дети говорят, что им не нравится, когда взрослые говорят «Я знаю, что ты чувствуешь, потому что когда я был/была подростком...». Иногда детям интересно послушать про детские годы папы и мамы, но по большому счету эта информация для них ничего не значит. Это же было 200 лет назад!

Мой совет: спросите ребенка, хочет ли он услышать про то, как поступали вы, когда были в его возрасте. Пусть решит сам. Может быть, сейчас ему это неинтересно и он хочет сосредоточиться на своих проблемах.

- Родители тоже могут плакать.

Сколько родителей прячутся в туалете, чтобы дети не видели их слез? Я и сама была на их месте, поэтому знаю, что они чувствуют. Вы наклеиваете на лицо улыбку и притворяетесь, что ничего не случилось. Я раньше действительно верила, что, если дети увидят меня плачущей, мне придется объяснять им много всего, а это было мне не по силам. Как показал опыт, я ошибалась. Дети в состоянии понять, что родители тоже живые люди, и совершенно нет необходимости при этом вываливать на детей все свои взрослые проблемы. Дети могут обнять нас, утешить, сказать несколько теплых слов – в общем, сделать все то, что делаем мы, когда они расстроены. Если вы не прячете свои слезы, вы показываете детям, что печаль – это одна из эмоций, имеющих право на существование, и даете им возможность проявить к вам сочувствие. Не стоит скрывать свои эмоции от детей. Демонстрируя свою ранимость, вы показываете детям, что доверяете им.

В следующий раз, когда вас что-то расстроит, поговорите с детьми. Им, как и всем нам, нравится ощущать свою нужность.

- Сладости – это сладости, а любовь – есть любовь.

Не стоит гасить эмоции сладостями и чипсами, любые проявления чувств нужно встречать с любовью. Детям, остро ощущающим одиночество, не нужна новая игрушка, им нужны вы. Или человеческая компания вместо новой игры, нового компьютера, новых электронных гаджетов.

Утешая несчастного ребенка, мы испытываем большое искушение предложить ему лакомство. Мы и сами любим «заедать» стресс: бежим к холодильнику, где нас ждут сладости и деликатесы, и, пока жуем, забываем, что нас опечалило. Настроение поднимается буквально через несколько минут. Впрочем, ненадолго.

Дети подражают нам и копируют наше поведение, поэтому со временем у них

формируются те же ассоциации, что и у нас. Когда вы говорите своему расстроенному малышу или подростку «Не плачь, пойдем, я дам тебе что-нибудь вкусненькое», вы временно приглушаете их эмоции. И дети понимают, что нужно делать, когда расстраиваешься.

Не нужно сразу кидаться за спасением к холодильнику. Сядьте рядом с ребенком и сначала осушите его слезы. Потом, по прошествии некоторого времени, вы можете предложить ему что-нибудь съесть, но не сразу, чтобы у ребенка не сформировалась эмоциональная ассоциация.

- Придирики – как их избежать?

Покажите мне родителей, которые не устали постоянно придирались к детям. И детей, которых не утомили придирики родителей.

Совсем без придирок, пожалуй, не обойтись, но вы можете свести их к минимуму.

Рецепт очень прост – ясность и конкретность.

Как добиться ясности

- Встаньте перед ребенком. Не кричите на него с лестницы или из подвала, подойдите к ребенку или попросите его подойти к вам. Для полноценного общения вы должны находиться рядом.

- Посмотрите ребенку в глаза. Так вы привлечете его внимание к себе и своим словам.

- Скажите то, что собирались, коротко и ясно. Например: Я бы хотела, чтобы ты помог мне накрыть стол. Или: Мне нужна помощь, не почищишь картошку к обеду? Не нужно употреблять громоздкие словесные конструкции. Руководствуйтесь принципом: чем проще, тем лучше. Если вам нужна помощь СЕЙЧАС, так и скажите, иначе ребенок выведет вас из себя своей медлительностью.

- Попросите ребенка повторить то, о чем вы договорились, чтобы убедиться, что информация усвоена.

Если нужно повторить, повторите. Не кричите из кухни или кладовой, подойдите к ребенку или попросите его подойти к вам. Лучший способ убедиться, что ребенок вас услышал, – посмотреть ему в глаза.

Еще один совет: поговорите о придириках. Заварите чай и сядьте вместе с ребенком за кухонным столом. Скажите, что хотите поговорить о придириках. Спросите ребенка, что он будет делать, если вы попросите его о помощи или запретите что-то делать. Как, по мнению ребенка, вы должны говорить о своих желаниях и потребностях? Как избежать придирок? У детей обычно много идей, кроме того, они охотнее будут следовать правилам, если эти правила были разработаны с их участием. Впрочем, иногда причина придирок кроется в заботе.

Мариэлла. Когда я была маленькой, мои родители были заняты своей карьерой, у них не хватало времени для меня. Мне разрешено было покупать все, что я хочу, и поздно ложиться спать. Никто из них не проверял мои домашние задания, они даже не знали, как зовут моих друзей. Помню, однажды я была у подруги, вошла ее мама и принялась упрекать дочь в том, что та не прибралась в комнате. Подруга призналась мне потом, что ужасно устала от маминых придирок. А мне в тот момент больше всего хотелось, чтобы родители придирались ко мне.

- Говорите спокойно.

Бьянка (7 лет). Как ты можешь кричать на меня, если я не могу накричать на тебя?

Этот вопрос мне задала младшая дочь, когда я однажды, не сдержавшись, повысила на нее голос.

Мы стараемся сохранять спокойный тон и не повышать друг на друга голос, потому что в запале мы можем наговорить друг другу такого, о чем впоследствии пожалеем, кроме того, от крика может разболеться горло.

Но шутки в сторону. Все мы хотим общаться друг с другом в спокойной и уважительной манере, но иногда выходим из себя – и взрослые, и дети, – и этот факт надо принять как данность.

Впрочем, мы можем попытаться сохранить хотя бы видимость контроля. Не для того, чтобы подавить свои эмоции, а потому, что, когда мы спокойны, мы более тщательно выбираем слова и выражаемся яснее.

Сделайте глубокий вдох и начните все сначала. У вас будет время, чтобы успокоиться, и вам проще будет выразить свои мысли.

- Устанавливайте справедливые правила.

Есть родители, которые очень любят устанавливать правила. В некоторых домах столько правил, что я боюсь даже переступить их порог. Я очень хорошо помню, как мы в выходные навестили наших друзей в их летнем коттедже. Как только мы переступили порог дома, жена зачитала нам свод правил, распространявшихся буквально на все: от стаканов, из которых мы пили, до подушек, на которых нельзя было сидеть с упомянутыми стаканами (иначе их пришлось бы стирать). Через десять минут пребывания в этом доме у меня адски разболелась голова, до такой степени я была озабочена тем, чтобы мои дети или я сама не дай бог не нарушили какое-либо из правил. К концу дня я была совершенно измучена. Это были самые утомительные выходные в моей жизни.

Если вы хотите, чтобы в вашем доме царил порядок, некоторые правила необходимы, но эти правила должны быть понятны всем. Хорошо, когда вся семья собирается вместе и формулирует правила, которые помогут сделать дом таким, каким каждый из них хочет его видеть.

Такие «совещания» можно проводить раз в месяц, раз в неделю или всякий раз, когда в этом возникнет необходимость. Обязательно дайте возможность каждому высказаться и внимательно выслушивайте все предложения. Мнения всех членов семьи должны иметь равный вес, но ответственность за домашнее хозяйство несут взрослые.

Договоритесь о том, что приемлемо в вашем доме, а от чего следует воздержаться.

- Выберите форму разговора.

Двух одинаковых разговоров не бывает, потому что цель у каждого разговора – своя, она зависит от наших потребностей. Иногда нам нужен собеседник, который выслушает нас, иногда нам нужен совет, иногда просто хотим поболтать.

Поэтому если вам важно выговориться и поплакать кому-то в жилетку, попросите об этом.

Я хочу тебе кое-что рассказать и прошу просто выслушать меня. Если захочешь дать совет, мы можем обсудить его позже, я дам тебе знать. Прямо сейчас мне очень нужен кто-то, кто выслушает меня. Ты можешь сделать это?

Это ясно выраженная просьба, и, если слушатель забывает о ваших словах и порывается дать совет, вы можете напомнить ему, сказав:

Я понимаю, что ты хочешь помочь мне, но сейчас мне хотелось бы, чтобы ты просто выслушал меня.

Рассказывая детям о разных формах общения и о том, что это общение может выйти на качественно новый уровень, если мы ясно обрисуем свои потребности, мы даем им ценный урок. Вы, наверное, слышали старый анекдот про то, что «Дети делают то, что мы делаем, а не то, что мы говорим делать», правда? Мы можем помочь им в этом, задав вопрос:

Ты хочешь, чтобы я просто выслушала тебя или сказала, что я думаю по этому поводу?

Это заставит ребенка задуматься о том, чего же он хочет от этого разговора. Он будет чувствовать себя более уверенно, зная, что может поговорить с вами на любую тему и получить в ответ нужную реакцию. Такие открытые диалоги существенно укрепляют взаимоотношения. А ведь именно к этому мы и стремимся, не так ли?

- Выделите время для разговора.

Мне часто приходится работать с детьми и подростками, воспитывающимися в неблагополучной обстановке, и они жалуются на то, что взрослые не могут найти время для того, чтобы поговорить с ними. Не важно, какова тема разговора, у детей просто нет возможности выразить свои мысли и чувства, обсудить их с родителями или учителем.

У нас, родителей, много забот: вынуть посуду из посудомоечной машины, развесить выстиранное белье, оплатить счета, купить продукты, приготовить ужин, подстричь лужайку, просмотреть важные документы и покрасить веранду. Мы все время откладываем разговор с ребенком на потом, показывая ему, что домашние дела и работа для нас важнее.

Или другой, не менее грустный вариант: у нас хорошее настроение и мы не хотим обременять себя детскими проблемами. Мы только что открыли бутылку вина, пятница, и мы собираемся провести этот вечер в тишине и спокойствии. Последнее, что нам сейчас нужно, – это серьезный, сложный разговор.

Обычно я советую детям выбрать момент, когда никто никуда не спешит и ничем не занят, усадить отца с матерью за стол, выключить телефоны, музыку, телевизор и другие источники раздражения, а потом сказать, что им нужно поговорить о чем-то важном. В идеале родители должны внимательно, не перебивая, выслушать ребенка и, подумав, предложить свое мнение, дать ответную реакцию, комментарии.

Выбрать такой момент нелегко. Мы все время куда-то спешим, нервничаем, и у нас совсем нет времени для разговоров. Но дети, когда им что-то нужно, могут быть удивительно настойчивы. Они устраивают семейные совещания или заставляют родителей уделить минутку перед сном.

- Дети есть дети, верно?

Я в стоковольском аэропорту Арланда вместе со своими детьми, ждем, когда объявят посадку в самолет. Рядом с нами – семья: мать, отец, мальчик лет четырех и его крошечная сестренка. Мальчик карабкается по креслам, но никому при этом не мешает. Он перелезает через спинки, пролезает под креслами, но других пассажиров не беспокоит.

За исключением его матери, которая, не выдержав, срывается на него:

Немедленно перестань, Джулиус, тебе обязательно везде лазить?

Я знаю, что родители маленьких детей могут выйти из себя. Все мы иногда устаем оттого, что наше чадо без усталости прыгает, бежит, шумит. Но ведь дети есть дети. Я стараюсь помнить об этом, и эта мысль оказывает на меня сдерживающее влияние. Это не означает, конечно, что детям позволено качаться на люстрах или бросать в окружающих

стаканы – они должны уметь вести себя прилично. Но дети есть дети! Основная концепция их активности – исследование. Детей нужно поощрять исследовать ВСЕ!

Тот день, когда Джулиус или другой маленький мальчик или девочка не захотят лазить по креслам в аэропорту, будет поистине печальным днем. Нет ничего более прекрасного, чем заново открывать этот мир вместе со своими детьми. Видеть то, что видят они. Все нюансы, детали, формы и цвета. Дети видят мир не так, как мы, взрослые, потому что мы сосредоточили свое внимание на практических вещах.

Помню, как весело я проводила время в Португалии. Мы с дочерьми жили в отеле с прекрасным бассейном. Каждый день мы ходили на пляж, а возвращаясь, окунались в бассейн. Однажды я решила надеть очки для плавания и порезвиться вместе с детьми. Это означало не плавать, совершая размеренные движения и боясь намочить голову, а нырять, совершать сальто, стоять на руках.

Мы замечательно провели время вместе. Пока остальные взрослые степенно лежали на шезлонгах, лениво листая глянцевые журналы или читая дешевые детективные романы в мягких обложках, мы плескались, играли в салки и смеялись.

И знаете что? Совсем скоро остальные родители тоже залезли в бассейн и принялись играть с детьми, ныряя и кувыркаясь в воде, как дельфины. Жаль, что я не записала это зрелище на видео, но вы можете себе представить, как это выглядело. Многие из нас в тот день снова обнаружили в себе ребенка!

Дети есть дети, верно? Но взрослые – это те же дети!

- Дарите свою любовь.

Да, мам, я знаю, что ты меня любишь, ты уже сто раз мне сегодня это сказала...

И маленькая девочка устало вздыхает.

Любви не может быть много, дети не могут устать от нее, как и мы, взрослые. Не могу себе представить, как ложусь спать с мыслью: «Нет, сегодня с любовью, пожалуй, был перебор, с этим нужно что-то делать!»

Люди, большие и маленькие, расцветают, когда мы дарим им свою любовь.

Однажды я зашла за младшей дочерью в школу, и мы вместе шли домой, стояла прекрасная весенняя погода, и я сказала дочери, что она замечательная и что мне нравится проводить с ней время, похвалила ее за успехи в школе. Помолчав минуту, она заметила: Сколько в твоей голове хороших слов, мама.

Дарите вашим детям (и другим людям) свою любовь: осыпайте их комплиментами, обнимайте, подбадривайте и поддерживайте, уделяйте внимание.

Каждый день.

Ваши дети станут людьми с открытым сердцем, щедрыми на любовь и великодушными, и сделают этот мир лучше.

P. S. После того как мои дочери прочли эту главу и одобрили ее, у меня с младшей дочкой случилась размолвка, и она с горечью сказала мне: Знаешь, мама, в этой главе ты совсем другая.

25. Не рычите

Сомневаюсь, что в мире существуют родители, которые ни разу не рывкнули на своего ребенка. «Рычание» – вполне подходящее слово, оно вызывает в памяти образ собаки,

сердито реагирующей на любые раздражители. Именно так мы выглядим, когда выплескиваем на кого-то свой гнев и раздражение. С покрасневшим от натуги лицом мы выкрикиваем в лицо собеседнику ругательства, машем руками, тыкаем пальцами.

Как вы уже успели понять, у меня три дочери. К моменту написания этой книги им было 17, 13 и 7 лет. Они редко выводят меня из себя, но когда это случается, то я рычу на них, скорее не потому, что они сделали что-то особенно дурное, а потому, что у меня низкий порог терпимости.

Сейчас мне чаще удается сдерживать себя и не кричать на них, потому что я не хочу быть матерью-истеричкой и хочу наладить с детьми нормальное общение.

У меня есть шпаргалка с полезными советами, которые я вспоминаю всякий раз, когда готова выйти из себя. Вы тоже можете ими воспользоваться.

Советы для тех, кто рассердился

- Ничего не предпринимайте.

Только сделайте глубокий вдох. Или несколько вдохов. Воспользуйтесь этим, чтобы успокоиться. В конце концов, ваша ответная реакция может подождать (в девяти из десяти случаев). Глубокие вдохи – это один из элементов стратегии по управлению гневом. Стратегия эта годится не только для общения с детьми, но особенно полезна именно в этом случае. Иногда я даже прошу дать мне время, ухожу и возвращаюсь через несколько минут.

- Что вы хотите сказать?

Сначала подумайте немного и сформулируйте для себя свои мысли. Что для вас важно и как вы можете выразить свои мысли и чувства наиболее ясно?

Позвольте привести несколько типичных примеров.

Предположим, ваш ребенок уронил тарелку на пол и разбил ее.

Если вы собираетесь сказать:

Посмотри, что ты наделал! Как можно быть таким неуклюжим? Немедленно убери все и в следующий раз будь аккуратнее!

Лучше скажите:

Ты в порядке? Не поранился? Нет? Хорошо. Жаль, что тарелка разбилась, она мне нравилась. В следующий раз, когда будешь накрывать на стол, лучше бери по одной, чтобы не уронить.

Предположим, ваш ребенок выбегает на оживленное шоссе.

Если вы собираетесь сказать:

О чем ты вообще думал? Смотри, куда идешь! На случай, если ты не заметил, по дороге ездят такие большие штуки, которые называются машинами. Тебя ведь могли сбить, неужели ты не понимаешь?

Лучше скажите:

Возвращайся на тротуар, и мы вместе подождем зеленого сигнала светофора. Я очень испугалась, увидев, что ты выбегаешь на проезжую часть, потому что очень люблю тебя и не хочу потерять. Давай подождем, пока машины не остановятся, хорошо?

Предположим, подростка нет дома и он не отвечает на ваши звонки.

Если вы собираетесь сказать:

Где ты, черт возьми, шляется? Твой телефон сломался? Я тут с ума схожу от беспокойства!

Лучше скажите:

Если ты не приходишь домой в условленное время и не отвечаешь на звонки, я начинаю беспокоиться, потому что хочу, чтобы с тобой все было в порядке. Когда ты не берешь трубку, я начинаю думать, что с тобой что-то случилось, и тревожусь. Если ты уходишь куда-то вечером, я должна быть уверена, что ты вернешься в то время, о котором мы договаривались.

Звучит слегка занудливо? Возможно, но я обещаю, что если вы будете разговаривать так со своим ребенком с самого детства, когда он станет подростком, ваши отношения станут более крепкими, теплыми и доверительными.

Мой собственный опыт

Главное – правильно подобрать слова, чтобы донести до ребенка свои мысли. В моей жизни был довольно смешной случай, касающийся как раз выбора слов.

Одна из моих дочерей готовила себе холодный шоколадный напиток и налила стакан молока. Вместо того чтобы взять ложку и положить немного шоколадного порошка в чашку, она перевернула банку и высыпала в чашку все ее содержимое. Напиток, как можно было ожидать, получился достаточно крепким...

С моих губ слетели неожиданные слова: Ах ты, глупая сосиска!

И мы дружно рассмеялись, потому что выбор слов был очень уж неожиданным.

Но продолжим.

- Говорите чуть медленнее и спокойнее.

Ваши слова не станут яснее оттого, что вы выкрикнете их. Убавьте громкость и скорость и, вместо того чтобы сотрясать воздух, решите, что вы хотите сказать, и скажите это. Не стоит употреблять сложные словесные конструкции, и не заставляйте детей вытаскивать руки из карманов, стараясь привлечь их внимание к своим словам. Лучший шанс докричаться до ребенка – спокойно сказать все, что собирались.

- Попросите детей передать своими словами то, что вы им сейчас сказали.

Что ребенок понял из сказанного вами? Если он пересказывает своими словами то, что расстраивает, огорчает или беспокоит вас, вы слышите, правильно ли ребенок вас понял. Если возникло недопонимание, повторите свои слова и выразите свои мысли более конкретно.

- Учитывайте возраст ребенка.

Если говорите с трехлетним ребенком, не употребляйте в своей речи слова, которые он пока не понимает. Если вы адаптируете свою речь к трехлетнему малышу или четырнадцатилетнему подростку, шансы на то, что ребенок правильно вас поймет, возрастут.

Мой собственный опыт

Однажды мы купили в гостиную красивый и довольно дорогой напольный светильник на тонкой ножке. Мы поставили его у дивана, рядом с обеденным столом. Вечером мы позвали детей ужинать. Они сломя голову влетели в комнату, и одна из девочек, расшалившись, толкнула другую прямо на светильник. В результате никто не пострадал. Кроме светильника. Его тонкая ножка согнулась в форме буквы «С». Мы вышли из себя!

Боже мой, что вы натворили! – рывкнула я и отвела двух преступниц в свою спальню, усадила на кровать и принялась кричать на них:

Я хочу, чтобы вы все время смотрели мне в глаза, если хоть раз отведете взгляд, я начну все сначала!

В то время у нас была «ругательная копилка», и всякий раз, когда кто-то из членов семьи ругался, он должен был заплатить штраф – одну крону. В нашей семье главным образом сквернословили я и мой партнер, и мы постоянно пополняли копилку, к вящей радости детей, поскольку эти деньги шли на наши совместные развлечения.

Дети, которым было 7 и 11 лет, по-разному реагировали на мою пламенную речь. Одиннадцатилетняя всхлипывала и не отрываясь смотрела мне в глаза, чтобы я, не дай бог, не начала повторять свою речь сначала; семилетняя тоже смотрела на меня, но не проронила ни одной слезинки. Потому что ее занимало совсем другое.

Она считала бранные слова.

Их было 28.

Дочь была в экстазе, она уже слышала звон монет, падающих в копилку.

Когда я закончила ругаться, мы спустились и поужинали.

Дети так и не поняли, что случилось с лампой, и, кажется, даже не увидели в своем поступке ничего страшного.

Младшая дочь одно время хотела напомнить мне про размер штрафа, но потом решила, что не стоит этого делать.

Сейчас, по прошествии нескольких лет, мы смеемся, вспоминая эту сцену, реакцию детей и то, как я вышла из себя из-за какой-то лампы.

Мой собственный опыт

В детстве меня часто ругали, хотя, в отличие от сестры, я старалась скрывать свои шалости. Однажды ее отругали так, что, хотя меня это вроде бы не коснулось, я сильно переживала и до сих пор помню, какие эмоции мною владели.

Наша кухня была поделена на две части – в одной, возле плиты, на полу лежала плитка, другая, обеденная, была застелена ковром. Однажды, когда мы помогали убирать со стола после ужина (впрочем, это громко сказано – я отнесла только нож, вот какой ленивой я была), моя сестра взяла целую стопку посуды, которую венчала банка с горчицей. Папа сказал, что лучше поделить всю эту посуду на несколько стопок и отнести ее за два-три раза, но сестра была упрямой и потащила всю эту посудную башню. Когда она ступила на плитку, банка с горчицей упала и раскололась на миллион кусочков – вся кухня была в горчице и осколках. Сначала все молча смотрели на это безобразие, а потом папу прорвало.

Сестра убежала в ванную комнату и заперлась там. Я пошла за ней. Она долго плакала, говорила, что никогда больше не выйдет из ванной. И я ей, конечно, поверила. Я принесла ей несколько подушек, игрушки и все остальное, что, по моему мнению, было необходимо, чтобы комфортно устроиться в ванной. Сестра попросила принести ей кое-что еще, и я собрала одежду, сэндвичи, книги, одеяло. Она открыла дверь, забрала у меня

узел с вещами и снова заперлась.

По-моему, я просидела под дверью несколько часов.

Потом, к моему удивлению, сестра вышла.

Теперь, когда я вспоминаю этот инцидент, мне каждый раз хочется, чтобы папа тогда повел себя по-другому. Взрослые своими криками пугают детей. Всегда можно найти другой способ выражения эмоций, рычать совсем не обязательно.

Я знаю, что и вы можете научиться по-другому выражать свои чувства по отношению к поступкам своих и чужих детей. Если вам хотя бы в половине случаев удастся удержаться от крика, это уже большое достижение!

26. Говорим детям «нет»

Я спросила свою семилетнюю дочь: Если родители хотят сказать ребенку «нет», как, по-моему, они должны это сделать?

Дочь. Нет, может быть, в другой раз.

Я. Но тогда ребенок будет надеяться, что это когда-нибудь случится.

Дочь. Да, а может быть, и случится однажды. Ты же знаешь, жизнь штука долгая!

Дочь имела в виду, что не стоит вот так с ходу лишать ребенка надежды.

Ах, эти ангелочки, что стоят перед вами, склонив голову набок и глядя на вас огромными глазами из-под пушистых ресниц: «Мам, ну пожалуйста!»

Они прекрасно знают, что делают.

Они прекрасно знают, как надо обращаться с нами, родителями, и как заставить нас презреть нами же составленные правила.

Они уже проделывали это тысячу раз и будут проделывать в будущем.

Но способы сказать детям «нет» все же существуют. Подход, при котором вы хотите сказать «нет» и говорите «нет», не означает, что вы зануда, вы – ответственный человек, мать или отец, заботящийся о ребенке.

Почему так трудно говорить детям «нет»?

С точки зрения ближайших результатов гораздо проще сказать «да» и разрешить ребенку делать то, что он хочет. Проще купить сладости в супермаркете, чем не делать этого. Проще разрешить посмотреть еще один фильм. Проще позволить купить что-то для себя, когда вы выбираете подарок для его школьного друга.

Но это кажущаяся простота. Вы получаете временную передышку, и ваш ребенок не беспокоит соседей по очереди в супермаркете своими криками.

Вы удовлетворяете желание ребенка, буря утихает, но ненадолго. На самом деле детям нужны не игрушки, сладости или подарки, а ваша любовь, внимание и время. Бесполезно пытаться утолить этот голод, покупая все, на что укажет ребенок, потому что эта пропасть бездонна.

Дети хотят, чтобы их любили.

Как и мы, взрослые.

Иногда «нет» – это лучший способ показать свою любовь.

Я обсуждала с лучшим другом все это: крики в супермаркете, требование немедленно купить мороженое. Он рассказал мне замечательную историю о том, как его четырехлетний сын очень расстроился, когда папа не купил ему мороженое. Ребенок бросился на пол, стал кричать и брыкаться. Была пятница, и в магазине было много родителей, делающих покупки на выходные. Кричащий мальчик, естественно, привлек всеобщее внимание, но вы себе и представить не можете, что случилось потом. Его отец лег рядом с сыном на пол и тоже стал кричать. Мальчик немедленно умолк и изумленно уставился на отца, как и все остальные посетители магазина. Через некоторое время мой друг встал, взял корзинку с продуктами в одну руку, сына – в другую и продолжил совершать покупки. В этот день мальчик мороженого больше не просил. И поступок отца определил дальнейшие их отношения: с того дня мальчик больше не устраивал концертов, если отец говорил «нет».

УПРАЖНЕНИЕ

Как насчет ваших «нет»? Когда вам сложнее всего сказать «нет»? А когда просто? Подумайте и запишите свои мысли в блокнот.

Если у нас нет сил или желания выбрать путь наиболее верный с точки зрения долгосрочной стратегии, мы решаем проблему на скорую руку. Порой мы не говорим «нет», потому что знаем: стоит сказать «нет» – и нам придется утешать разочарованного ребенка.

Родители хотят, чтобы их любили. «Ой, спасибо, мамочка!» – эти слова стоят мешка конфет или лишних пятнадцати минут перед телевизором. Мы довольно мурлыкаем, отчетливо сознавая при этом, что поступили неправильно и что наш поступок еще аукнется нам в будущем.

Большинство родителей хотят для своих детей самого лучшего, поэтому нам так трудно отказать детям в развлечениях – вечеринках, встречах с друзьями и так далее. Желая доставить им сиюминутную радость, мы говорим «да», несмотря на то что мы слишком устали, мы не можем себе этого позволить, это трудно или будет иметь серьезные последствия.

Ясность

Лучше четкое и ясное «нет», чем уклончивое «да». Я уже говорила это раньше и повторяю опять: ясность – это краеугольный камень многих отношений, в особенности отношений с детьми. Им нелегко понять неясно выраженные мысли, читать между строк.

«Ты понимаешь?» – то и дело спрашиваем мы ребенка, и он согласно кивает. Но это ничего не значит. Убедиться в том, что он действительно понял, можно, только спросив, что именно он понял. Как он понял сказанное нами. Только тогда мы поймем, удалось ли нам донести свои мысли до ребенка.

УПРАЖНЕНИЕ

Теперь немного попрактикуемся. Подумайте и вспомните ситуацию, может быть, совсем

недавнюю, в которой вы пытались донести какую-то информацию до ребенка – рассказать о чем-то или отругать за то, что он что-то сделал не так.

Предположим, вы можете использовать только одно предложение, чтобы сказать то, что собирались. Что это будет за предложение?

Постарайтесь свести свои мысли к одному-единственному предложению.

Оно должно быть предельно ясным.

Трудно? Представьте себе редактора газеты, который ввиду ограниченного пространства вынужден делать заголовки точными, понятными и броскими.

Прodelайте это упражнение для другой ситуации.

В следующий раз после завершения разговора дайте себе немного времени на размышления и постарайтесь сформулировать одно предложение, которое ясно выражало бы ваши мысли.

Будьте последовательны

Вы можете проявлять гибкость, но только тогда, когда правила уже установлены, не раньше. Вам потребуется время, чтобы сформулировать четкие и ясные правила, и целеустремленность, чтобы убедить детей следовать этим правилам. Важно только, чтобы дети эти правила поняли и усвоили.

У вас сформировалось свое представление о том, какими родителями вы хотели бы быть, и время от времени у вас могут возникать разногласия с детьми, но все, что вы делаете, вы делаете ради детей, не для себя, и должны отчетливо представлять себе, что хорошо для них. Прежде всего нужно проявлять последовательность и только потом гибкость. Так вашим детям будет проще следовать правилам.

Устанавливайте границы

Детям нравятся четко очерченные границы. Они чувствуют себя в безопасности, если видят, что любящие родители установили определенные рамки.

Сандра (17 лет). Мои мама и папа разрешают мне делать все, что я хочу. С одной стороны, они вроде заботятся обо мне, а с другой – нет. Они никогда не просят меня возвращаться домой в определенное время, знают, что я прогуливаю школу и не делаю уроки. И, несмотря на все это, они хранят молчание, поэтому для меня границ вроде как не существует.

Катарина (23 года). Когда нам было лет по 16–17, мы хотели пойти на ралли, но родители моих друзей запретили им делать это. С одной стороны, мне казалось, что иметь вечно все запрещающих родителей – ужасно, но, с другой стороны, мне очень хотелось, чтобы и мои родители так же волновались и переживали за меня. Мы не пошли на ралли, ведь родители запретили друзьям, и мне было жаль, что мои родители не сказали «нет», потому что в глубине души мне было страшно.

Морис. Моя мама никогда не ворчала на меня, никогда ничего не запрещала, никогда не

спрашивала, куда я иду и сделал ли уроки. Мои друзья завидовали мне, потому что я мог делать все, что хотел, но как же я страдал от этого! Я завидовал своим друзьям, потому что у них были любящие родители! Мне так хотелось, чтобы мама или папа хотя бы изредка ворчали на меня и ругались, если я делал что-то не так. Прошло уже больше двадцати лет, а мне все еще больно.

Перед нами три человека, которые хотели, чтобы родители установили им четкие границы. Теперь, будучи взрослыми людьми, они понимают, чего были лишены и как важно задать ребенку рамки поведения. Когда родители говорят «нет», они делают это из любви к ребенку, и ребенок это прекрасно понимает, как бы он ни протестовал.

Отсутствие границ может иметь куда более серьезные последствия, чем конфликты между родителями и детьми.

Слушайте и сопереживайте

За каждой эмоцией вашего ребенка скрывается потребность. Удовлетворенные потребности делают его счастливым, результатом неудовлетворенных являются гнев, печаль, одиночество, разочарование и подавленность. Если ваш ребенок, вне зависимости от его возраста, выражает какие-либо эмоции, не игнорируйте их. Иногда достаточно просто выслушать ребенка.

Если вы собираетесь сказать:

Мы не можем сейчас пойти в парк, уже девять часов и на улице темно.

Скажите лучше:

Я понимаю, что ты хотел бы пойти сейчас в парк, несмотря на то что на улице темно и холодно. Сегодня вечером мы уже не пойдем, но, может быть, ты расскажешь, что хотел бы делать в парке, когда мы окажемся там?

Уверена, если вы будете внимательно слушать своего ребенка и постараетесь понять его, он легче перенесет ваш отказ, потому что будет ощущать вашу поддержку и любовь.

Если вы собираетесь сказать:

Мне нет дела до того, что твоим друзьям разрешено приходить домой, когда вздумается, ты должен быть дома не позже часа и точка!

Скажите лучше:

Я понимаю, что ты хочешь погулять с друзьями и как следует повеселиться, но если ты придешь домой поздно, я буду волноваться. Может быть, мы можем договориться с родителями твоих друзей о том, что вы все будете возвращаться домой в одно время, но не очень поздно? Мы можем встретить вас недалеко от дома, скажем, в два часа ночи, или ты возьмешь такси, потому что я не хочу, чтобы ты так поздно ехал на метро. Или у тебя есть другие предложения?

Профилактика – лучшее средство

Профилактика и предупреждение – вот лучшее средство. Вы должны заранее довести до сведения ребенка правила поведения в определенных ситуациях и сообщить о принятых вами решениях. Например, перед входом в супермаркет вы можете сказать ребенку: «Мы покупаем только продукты, не сладости, договорились?» – чтобы он заранее знал цель вашего похода в магазин.

Может быть, вы думаете, что, едва заведя полки со сладостями, ребенок тут же обо всем позабудет? Это не так. Если вы попросите его пересказать своими словами то, что он от вас услышал, и еще раз уточните, что идете только за продуктами, вы будете уверены, что ребенок вас понял.

Время на размышления? Да, конечно!

Если бы у меня было время подумать, я бы в 200 случаях сказала «нет» вместо «да» и примерно в стольких же ситуациях поступила бы наоборот. Например, однажды на Рождество моя старшая дочь (которая любит анализировать и экспериментировать) решила проверить, сможет ли она съесть 100 мясных тефтелек, но я вынуждена была прекратить эксперимент, когда она добралась до 97, потому что испугалась за ее здоровье.

Мне очень не хотелось мешать ей!

Думаю, надо будет как-нибудь повторить эксперимент.

Каждый день дети всех возрастов приходят к родителям с вопросами. Они хотят получить ответ НЕМЕДЛЕННО, а еще лучше – вчера! Ребенок звонит родителям в разгар важного совещания, и его голос звучит так, словно для него это вопрос жизни и смерти. В действительности он хочет спросить, можно ли ему остаться у друга на выходные. Этот вопрос можно было бы решить и вечером.

Я очень советую детям и взрослым брать время на размышления. Иногда достаточно десяти минут, чтобы все обдумать. Одни решения лежат, что называется, на поверхности, другие проблемы требуют серьезного обдумывания или обсуждения с другими людьми.

Если вы собираетесь сказать:

Нет!

Да!

Хорошо!

Скажите лучше:

Дай мне немного времени, я должна подумать.

Дай мне десять минут, чтобы подумать об этом.

Я подумаю об этом и дам ответ сегодня вечером.

Я подумаю об этом и дам ответ завтра утром.

Дай мне неделю, чтобы все обдумать.

Мне нужно все обдумать и посоветоваться с другими.

Или что-то в этом роде. Вам нужно время, чтобы понять, какого результата вы хотите добиться и что хотите сказать.

Не стоит недооценивать язык тела

В особо эмоциональных ситуациях, когда вы были расстроены и рассержены, наверняка стояли перед сидящим ребенком, кричали на него и обвиняюще тыкали пальцем, верно? При этом вы сердито хмурили брови и слегка наклонялись вперед, словно желая показать, кто тут устанавливает правила.

Гнев всегда сопровождается физической реакцией. Некоторые кричат, другие вопят, третьи замыкаются в себе и уходят. В пылу ссоры мы редко контролируем себя и порой говорим не то, что хотим сказать.

Что делать, когда вы рассержены

- Сделайте паузу, успокойтесь. Сделайте несколько глубоких вдохов.
- Возьмите пару минут на обдумывание ситуации и решите, что вы хотите сказать.

Мысленно сформулируйте ключевые предложения. Что для вас самое важное? Какую мысль вы хотите донести до ребенка?

- Смотрите ребенку в глаза. Сядьте или встаньте так, чтобы оказаться на одном уровне с ним. Не стоит подчеркивать свой авторитет, нависая над ребенком. Вы и так, в силу своего опыта и мудрости, выше его.

- Понизьте голос и говорите медленнее. Если вы в два раза снизите скорость своей обычной речи, ваши дети лучше поймут то, что вы говорите.

- Попросите ребенка повторить сказанное вами своими словами. Так вы узнаете, насколько правильно он вас понял. Если возникло недопонимание, повторите свои слова еще раз.

Помните, что язык тела очень выразителен. Если выражение вашего лица, поза или жесты выражают смущение и сомнение, ваш ребенок сразу уловит эти сигналы и воспользуется этим.

Говорят, что в общении невербальная составляющая гораздо существеннее, это особенно важно, когда речь идет об общении с детьми. Дети быстро считывают сигналы, подаваемые вашим телом, и если эти невербальные сигналы идут вразрез с тем, что вы говорите, они заполняют пробелы по своему собственному разумению.

Учитывайте возраст ребенка и ситуацию

Разговор с четырехлетним ребенком отличается от разговора с подростком, но ненамного.

Ясность, конкретность, последовательность, уважение должны присутствовать в каждом случае общения с другими людьми, независимо от их возраста. Однако, говоря с маленьким ребенком, следует выбирать слова, чтобы он вас понял, а к подростку искать новые подходы.

Говорите теми же словами, что и ваш ребенок. Если он употребляет слова «мне реально больно» или «круто», тоже используйте их в своей речи. Описывая ситуацию или свои чувства, ребенок использует определенные речевые конструкции. Взрослым следует также использовать их, чтобы показать ребенку, что его понимают.

Говорим с подростками

Очевидно одно: чем лучше вам удалось выстроить общение с четырехлетним ребенком, тем эффективнее оно будет, когда ребенок превратится в подростка.

Если вы никогда не говорили с малышом по душам, не обсуждали вопросы жизни и смерти, друзей, детский сад, его мысли и чувства, страхи, вряд ли вам удастся наладить полноценное общение с ним, когда он повзрослеет. Взаимное доверие строится во многом на общении, а доверие вам обязательно понадобится, когда ребенок войдет в сложный подростковый возраст.

Многие родители задают себе вопрос: куда пропал их очаровательный ребенок, когда ему стукнуло тринадцать? Он превратился в монстра, который рычит, когда к нему обращаются, и взрывается, когда что-то идет не так. Родители, которые еще совсем недавно были для него лучшими людьми на свете, теперь вызывают только раздражение.

Звучит знакомо?

Наберитесь терпения.

Это всего лишь переходный возраст, ваш ребенок вернется к вам.

Так уж устроено природой, что подростки, ради собственного выживания и в интересах независимости, должны дистанцироваться от родителей. Это естественный процесс.

Если у вас есть дети-подростки, подумайте вот о чем:

- Даже если вам кажется, что ребенок демонстрирует безразличие, он внимательно слушает, когда вы объясняете, откуда берутся дети, или поднимаете другие важные темы. Ребенок не смотрит вам в глаза, вздыхает, ноет и постоянно спрашивает: «Это еще не все?», но слушает и впитывает каждое ваше слово или, по крайней мере, те слова, которые считает для себя полезными.
- Даже если дети притворяются, что устали от нас и наших нравоучений, они любят нас. Начиная с 12–13 лет подростки постепенно отдаляются от родителей, и это естественный процесс.
- Продолжайте демонстрировать своему ребенку безусловную любовь. Шведская поговорка гласит: «Люби меня тогда, когда я меньше всего этого заслуживаю, потому что именно тогда я больше всего в этом нуждаюсь». Помните об этом.
- Продолжайте заботиться о ребенке. Родительская ответственность – это долгосрочное обязательство. Заботьтесь о подростке и демонстрируйте ему свое уважение, вне зависимости от его поведения, и в будущем вы будете вознаграждены. Любовь к подростку окупится сторицей, когда он повзрослеет.
- Задавайте вопросы и проявляйте к ребенку интерес. Даже если редко получаете ответы. Вопросов достаточно, чтобы показать привязанность.

Если ребенок говорит:

Тебе не надоело задавать мне глупые вопросы?

Он, возможно, имеет в виду:

Продолжай задавать вопросы, даже если я не всегда буду отвечать на них...

Это касается и сложных ситуаций, когда вам кажется, что подросток не хочет сознаваться в каком-то проступке. Продолжайте задавать ему вопросы, но не забывайте делать паузы, чтобы он мог ответить.

- Продолжайте устанавливать границы и придерживайтесь принятых ранее решений. Вы – родитель, вы отвечаете за ребенка и имеете право принимать решения. Ясность и конкретность по-прежнему важны, как и любовь, и уважение. Установление границ – это,

возможно, самое важное, что родители могут сделать для ребенка.

- Продолжайте обсуждать, спорить и размышлять вместе. Не мешайте детям высказывать свое мнение и внимательно их слушайте. Покажите детям, что они имеют право думать по-другому, не так, как вы, но это не мешает вам их любить.

- Проявляйте интерес к жизни ребенка. Дети много времени проводят в школе, с друзьями – это часть их жизни, но что вы знаете о ней? Посетите школу, посмотрите на нее. Какие там классы, столовая, туалеты? Сделайте это, и будете лучше понимать своего ребенка, когда он заговорит о школе. Познакомьтесь с его друзьями и, в идеале, с их родителями, а также с учителями и другими людьми, которые играют в жизни вашего ребенка важную роль.

- Проводите с ребенком больше времени. Это не означает, что вы должны куда-то поехать с ним на выходные или устраивать ужин, ведь разговор за столом может и не сложиться. Вы можете вместе ходить за покупками, развешивать постиранное белье, убираться, смотреть сериал или гулять. Прогулки – отличная возможность поговорить. Помимо того, что свежий воздух полезен для здоровья, прогулка может спровоцировать ребенка на откровенный разговор. Попробуйте.

Каждый имеет право на свои чувства

Это касается всех – и взрослых, и детей. Каждый имеет право на свои чувства, мысли и мнение.

Ты же так не думаешь, правда?

Так может сказать кто-то, когда вы рассказываете о своих чувствах. Но вы действительно так думаете. У ваших детей тоже есть такое право.

Важно показать ребенку, что у него есть это право и что чувства не могут быть правильными или неправильными.

Чувства – это прекрасный показатель удовлетворенности потребностей.

Радость на лице вашего ребенка сигнализирует вам о том, что его желание исполнилось.

Как обычно, вы можете показать ребенку хороший пример, определив свои собственные потребности. Помните: ребенок учится, глядя на вас.

Повторяйте, повторяйте, повторяйте

Сколько раз я должен тебе повторять?

Я что, должна все время стоять у тебя над душой?

Узнаете?

Думаю, так же как и я, и большинство других родителей и взрослых, вы повторяли это сто раз и, по всей вероятности, будете повторять. Некоторые вещи усваиваются медленно, и, чтобы убедиться, что ребенок их усвоил, без повторений не обойтись.

Повторяя важную информацию, формулируйте свои мысли четко и конкретно и обязательно убедитесь, что ребенок готов вас выслушать.

Иногда приходится сто раз повторить слово «нет», чтобы оно дошло до сознания ребенка.

Порой я говорю:

Я уже три раза объясняла, почему сказала «нет», на сегодня, пожалуй, достаточно. Если тебе еще что-то неясно, можем поговорить об этом, но свое решение я не изменю.

В ответ я обычно получаю молчание и мрачные взгляды, а иногда умоляющее:

Ну, мам...

Позвольте мне еще раз повторить свою мантру по поводу ясности, потому что это действительно очень важно. Насколько ясно я ответила на вопрос? Понял ли ребенок то, что я сказала?

Самую глубокую яму для себя вы можете вырыть, если сначала скажете «нет», а потом пойдете на уступки. Не поддавайтесь искушению выбрать самый простой путь и позволить детям делать все, что они хотят. Это сиюминутное решение, которое аукнется вам в следующий раз, когда попытаетесь сказать «нет».

Будьте хорошим примером для подражания!

Ваши дети копируют вас – то, что вы говорите, и то, что вы делаете. Они видят, как вы стоите с телефонной трубкой в руке и говорите «да», имея в виду «нет», а потом вешаете трубку, вздыхаете и говорите, что ни за что не стали бы делать то, о чем вас попросили, но придется.

Дети наблюдают за нами, взрослыми, слышат, что мы говорим и как мы говорим, что мы делаем, и подражают нам.

Лучший способ привить ребенку хорошие манеры и определенные ценности, воспитать в нем самостоятельность, ответственность – это показать ему на собственном примере, что слова у нас не расходятся с делом.

УПРАЖНЕНИЕ

Выполним одно полезное упражнение! Подумайте, кто из знакомых вам людей может служить для вас примером в общении с детьми. Это может быть человек, которого вы видели на экране телевизора, ваш сосед, друг, родственник, манера общения которого с его собственными детьми вызывает у вас восхищение и желание подражать ему.

Запишите ваши мысли в блокнот. Что в поведении этого человека представляется вам особенно интересным и важным? Можете ли вы научиться у него чему-то? Чему? В каких ситуациях вы можете это использовать?

Поддерживайте друг друга!

Не все родители живут друг с другом, а значит, детям проще манипулировать ими, особенно если родители почти не общаются друг с другом.

«Нет», сказанное отцом, может превратиться в «да» у матери и наоборот.

Это справедливо также в отношении школы и дома, родителей и дедушек с бабушками, родителей друзей и всех, кто может занять ту или иную сторону.

Детям проще жить, если мы демонстрируем единую позицию. Вместо одного, двух, трех мнений, у них появляется одно, на которое они могут опираться или с которым могут спорить.

Прежде чем сообщать о чем-либо ребенку, попытайтесь достичь соглашения и

выработать единую позицию. Если он задает вам вопрос, скажите, что вы должны обсудить это с другими, и обязательно сообщите ему ваше общее мнение.

Благодаря этому ребенок чувствует себя более защищенным, он знает, что несколько взрослых объединились, чтобы совместными усилиями сделать его жизнь лучше.

Пересмотрите семейную политику

Вы когда-нибудь устраивали дома семейные посиделки? Собирали всю семью, чтобы поговорить о том, что важно для каждого из родственников? Одни семьи делают это от раза к разу, другие встречаются каждый месяц, третьи – каждую неделю. Одни формулируют повестку дня, может быть, даже выбирают председателя (и им не обязательно должен быть отец), другие просто пишут список вопросов, которые нужно обсудить, и приклеивают его к холодильнику. Во время встречи обсуждается каждый вопрос и вырабатывается решение. Вопросы могут быть самыми разными: во сколько дети должны ложиться спать и сколько времени в день проводить за компьютером, график приготовления пищи, беспорядок в шкафу. Обсуждать можно все что угодно. Председатель может меняться, один из членов семьи может выступать в роли секретаря и вести протокол. На следующей встрече семья зачитывает этот протокол и вычеркивает исполненные пункты.

Это демократичный способ решать семейные проблемы. У каждого члена семьи есть голос, и мнение каждого учитывается. В конечном итоге ответственность несут, разумеется, родители, но, чтобы принять правильное, устраивающее всех решение, целесообразно узнать мнение каждого члена семьи.

Я консультировала многие семьи, и мне приятно было видеть, как улучшаются отношения между членами семьи, крепнет их взаимная привязанность. Они учатся слушать и слышать друг друга, каждый чувствует себя нужным и значимым. Моя роль как родителя и моя работа с детьми убедили меня в том, что те, кто осознает свою важность и значимость, гораздо счастливее других и душевное здоровье у них крепче.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте о том, как вы показываете ребенку его значимость. Может быть, сначала вам придется дать определение слову «значимость». Чтобы сделать это, вам придется вспомнить ситуации, когда вы сами ощущали свою значимость, и чувства, которые вы при этом испытывали. Запишите свои мысли в блокнот, чтобы иметь возможность вернуться к ним позже, когда вы будете более подготовлены.

Следующий шаг: подумайте о том, как показать ребенку, что он важен для вас и что вы нуждаетесь в нем. Когда, где и как вы можете это сделать? Может быть, попросить его помочь вам помыть посуду после ужина и прямо сказать, что вам нужна его помощь? Или попросите подростка протянуть вам руку помощи, вместо того чтобы кричать на него?

Попробуйте.

Покажите своим детям, что вы нуждаетесь в них.

Выражайтесь яснее!

Иногда, чтобы убедиться в том, что собеседник понял нас, мы задаем ему вопросы.

Если вы собираетесь сказать:

Не мог бы ты убрать ноги со стола?

Я хотела бы, чтобы ты вернулся домой не позже часа, хорошо?

Не могла бы ты помочь мне со стиркой?

Если мы хотим быть услышанными, иногда нужно выражаться прямо.

Скажите лучше:

Убери ноги со стола, пожалуйста.

Я хочу, чтобы ты вернулся в час.

Мне нужна помощь со стиркой, сложи, пожалуйста, белье.

Это нелегко, но ведь и Рим не сразу строился. Изменение стиля общения в семье требует времени. Вам понадобится терпение, упорство и решимость. Каждый раз, падая с лошади, будьте готовы снова вскочить в седло. Если вы совершили ошибку, в следующий раз сделайте все от вас зависящее, чтобы не повторить ее. Будьте настойчивы в достижении цели, и дети быстрее усвоят новые правила поведения.

Р. S. Не стоит недооценивать важность вашего собственного опыта. Часто ли вам говорили «нет», когда вы были маленькой? Может, говоря «да», вы вспоминаете себя и хотите дать детям то, чего сами были лишены? Или вам всегда говорили «да»? И поэтому вы тоже все время потакаете детям. Но помните, что ваше детство и ваши дети – это не одно и то же, ваши дети не обязательно хотят того же, что и вы в детстве. Может, вашему ребенку нужны границы, которых у вас не было? Не взваливайте на ребенка ответственность за то, какой была ваша жизнь, когда вы были в его возрасте.

27. Как говорить с детьми о сложном

Все начинается в детстве. Именно в детстве закладываются основы поведенческих стереотипов, стереотипов общения, которые будут определять наше поведение в будущем. Ребенок, которому позволяют плакать, когда грустно, смеяться и прыгать от радости, – этот ребенок станет уверенным в себе взрослым с хорошо сбалансированной психикой, который справится с любой эмоционально сложной ситуацией. Тот, кому в детстве запрещали выражать свои эмоции, научится подавлять их. Многие взрослые боятся своих эмоций, боятся говорить о них. Они прячут их, игнорируя то, что происходит в душе, и надеясь, что все как-то решится само собой. Но так не бывает. Все эмоции, которые мы не проживаем должным образом, рано или поздно снова напомнят о себе. Можете быть в этом уверены.

Дети, которых родители «защищали» от эмоциональных всплесков, взрослея, теряют что-то важное. К сожалению, мы защищаем своих детей потому, что хотим для них лучшего, а вместо этого нарушаем естественный ход их душевного развития. Мы так опекаем детей, что они превращаются в эмоционально нестабильных взрослых. И только тогда начинают познавать реальный мир.

Все мы в детстве сталкиваемся с печальными обстоятельствами. Родители разводятся, умирает дедушка или домашний любимец, уезжают друзья, кто-то заболевает.

Дети в состоянии справиться с тем, что преподносит им жизнь, если рядом с ними взрослые, готовые в любой момент оказать поддержку. Взрослые, не избегающие разговоров с детьми, не боящиеся говорить о том, что случилось, и брать на себя ответственность за испытываемые ребенком эмоции.

УПРАЖНЕНИЕ

Вы один из таких взрослых? Или вы склонны прятать голову в песок и говорить «Все будет хорошо, вот увидишь»? Это не ваша вина и не мне судить вас, но вы можете измениться. Подумайте о том, как вы ведете себя с рассерженными, расстроенными или опечаленными детьми.

УПРАЖНЕНИЕ

Как ваши близкие относились к вам в детстве? Рядом с вами были любящие взрослые, готовые вас выслушать? Или вы видели только их замкнутые лица и слышали «Все пройдет» и «Перестань ныть»? Все пережитое нами в детстве оказывает влияние на то, как мы ведем себя с собственными детьми.

Заполняем пробелы

Иногда мы, взрослые, решаем, что ребенок должен знать о той или иной ситуации. Мы можем рассказать только часть истории и надеяться, что они не будут задавать вопросы.

Дети в состоянии самостоятельно заполнить пробелы, когда не знают всей правды. Часто они создают свою собственную правду, которая не имеет ничего общего с реальностью. Эта их правда может причинить им боль, она заставляет их думать, что ситуация куда хуже, чем в действительности.

Андреас. Когда я был маленьким, умер мой дедушка, и родители, а с ними и все остальные взрослые сказали, что он «уснул навсегда». Я решил, что дедушка просто крепко-крепко спит, но вот где? Все это сбивало меня с толку. Когда взрослые наконец сказали правду, я испытал настоящее потрясение – мой дедушка умер! И каждую ночь, ложась спать, я страшно боялся, что кто-то из нас умрет во сне. Мне понадобились годы, чтобы справиться с этим страхом, и помог мне в этом мой школьный учитель, объяснивший мне все.

Дети часто задают вопросы о катастрофах, происходящих в мире, таких как террористическая атака 11 сентября 2001 года, когда два самолета врезались в башни Всемирного торгового центра в Нью-Йорке, гибель парома «Эстония» 28 сентября 1994 года или азиатское цунами 26 декабря 2004 года, унесшее сотни тысяч жизней.

Репортаж с места событий у Всемирного торгового центра передавался круглосуточно: самолеты врезаются в башни-близнецы, охваченные пламенем башни рушатся. Дети смотрят и не получают ответов на задаваемые вопросы. Маленький мальчик все больше пугается, думая, что в башни каждый раз врезается новый самолет. Он не понимает, что телеканалы крутят один и тот же репортаж. С каждой новой передачей его страх растет. С

тех пор как ему исполнилось пять лет, родители разрешили ему смотреть телевизор одному.

Что и как говорить детям о катастрофах

- Воспринимайте детей и их эмоции всерьез. Их страхи и тревоги реальны, не стоит их игнорировать. Да, это дети, но вопросы их не становятся от этого менее важными. К детям всегда следует относиться серьезно.
- Слушайте и подтверждайте. Внимательно слушайте то, что говорят вам дети, и подтверждайте, что понимаете их: «Я понимаю, что ты расстроен» или «Я понимаю, что тебя это волнует».
- Отвечайте на их вопросы честно, искренне и как можно более конкретно, но не вдаваясь в ненужные подробности. Детям незачем знать, сколько людей погибло и какое оружие было использовано, если, конечно, они сами не спросят вас об этом. Просто отвечайте на их вопросы, и отвечайте правдиво. Если погибло 200 человек, не сокращайте эту цифру до 20 из страха напугать ребенка. Если в катастрофе пострадали дети, скажите об этом. Дети теряют доверие к взрослым, не говорящим правду.
- Отведите на разговор столько времени, сколько нужно. Не все дети болтают без умолку, иногда им требуется время, чтобы начать разговор. Сначала они хотят разобраться в своих мыслях или убедиться в том, что мы, взрослые, будем рядом с ними. В такой ситуации спешить не следует.
- Молчание не опасно, это тоже разновидность разговора. Не мучайте ребенка разговорами. Иногда стоит помолчать и дать ребенку возможность самому начать разговор.
- Сохраняйте спокойствие. Я знаю, это трудно, когда сам волнуешься, беспокоишься, тревожишься, но сделайте глубокий вдох и сосредоточьтесь на ребенке, с которым разговариваете. Если вы напуганы или опечалены, ищите утешения у другого взрослого, а не вываливайте все свои страхи и печали на ребенка. Рядом с вами ребенок должен чувствовать себя защищенным.
- Смотрите новости всей семьей. Малышу не стоит сидеть одному перед телевизором, глядя на страшные картинки, сменяющие друг друга. Если хотите посмотреть новости, делайте это вместе. Так вы будете ближе к ребенку и сможете поддержать его в нужную минуту.

Вилле (12 лет). Когда случилось цунами, я решил, что скоро будет еще одно, только на этот раз у нас, в Швеции. Я боялся подходить близко к воде и плохо спал по ночам, потому что меня мучили кошмары. Но я так и не задал ни одного вопроса взрослым. Сейчас мне кажется это глупым.

Взрослый, который всегда рядом

Я уже много лет работаю с детьми. Некоторое время я проработала на горячей линии Общества по правам детей, и мне довелось общаться со многими детьми, страдавшими от насилия, издевательств в школе, низкой самооценки, неразделенной любви и нежелательной беременности. У этих детей были сложные отношения со взрослыми. Как правило, дети не боятся рассказывать о своих бедах и открывают свое сердце, потому что

доверяют взрослому на другом конце телефонной линии или сидящему за компьютером – в данном случае мне и моим 599 коллегам из Общества по правам детей. Каждый разговор повергал меня в изумление: дети, у которых, казалось бы, была нормальная семья, дом и все, что нужно, не считали своих родителей и других взрослых людьми, с которыми можно поделиться своим горем. Иногда они делали попытку заговорить с родными, но в ответ слышали только:

Все будет хорошо.

Или:

Я знаю, каково это – быть подростком, но это скоро пройдет.

Родители или другие взрослые часто прибегают к угрозам или уговорам, стараясь заставить ребенка говорить. После нескольких бесплодных попыток они сдаются и уходят, оставляя ребенка одного, а нужно было задать еще один вопрос, и ребенок обязательно откликнулся бы. Не стоит забывать, что самое важное для взрослого и ребенка – это не получить ответы на все вопросы, а стать ближе друг другу, уделять друг другу время. Только так рождается доверие.

Доверие ребенка – не разменная монета, взрослый должен заслужить его. Но если вы действительно интересуетесь ребенком и хотите понять его, он почувствует вашу искренность.

Бывают ситуации, когда ребенку проще поговорить не с членом своей семьи, а с посторонним взрослым. Это случается, когда тема разговора слишком болезненна для ребенка или в случае конфликта интересов с родителями или родственниками. Было бы хорошо, если бы ребенок мог рассчитывать на помощь родителей своих друзей, друзей родителей, соседей, учителя.

Мой собственный опыт

Мой отец умер, когда мне было девять. Он был пилотом и погиб в авиакатастрофе. Его смерть была мгновенной. Это был обычный вечер четверга. Сестра ушла на занятия по плаванию, мама готовила ужин, а я играла со своей подругой. А потом мой отец умер. И моя жизнь буквально за секунду разделилась на жизнь до и после трагедии.

Сейчас, оглядываясь назад, я могу сказать, что это был самый страшный день в моей жизни. Я всегда была болезненно застенчива, и ничего удивительного, что мне трудно было говорить о смерти отца – самом ужасном событии в моей жизни.

Моя мама плакала и плакала. Она оплакивала не только гибель мужа и утрату любви всей ее жизни, она плакала от отчаяния, не зная, как будет одна растить двух дочерей. Мне хотелось поговорить с кем-то, но мамино горе было таким огромным, что для моих слез места уже не было.

Мне помог папин отец. У меня был лучший дедушка в мире. Помню, после обеда он любил вздремнуть на диване и храпел так, что звенели стекла в окнах. Но перед тем как он засыпал, я обычно приходила к нему, ложилась рядом и обнимала. Его морщинистые руки были такими теплыми и любящими. Мы лежали и говорили о папе. Дедушка сказал, что мы должны вместе вспоминать папу, и мы говорили и говорили: о том, каким мы помнили папу, о его походке, голосе, улыбке, о том, что он делал. Мне легко было говорить об этом с дедушкой.

Это были волшебные мгновения. Думаю, отношения с дедушкой повлияли на мою жизнь больше, чем я могу себе представить. Я по сей день благодарна ему за то, что он

принял меня и мои слезы близко к сердцу.

Нет ничего странного и неправильного в том, что дети обращаются не к родителям, а к кому-то другому. Мы ведь тоже в разных ситуациях обращаемся к разным людям. Ребенку иногда нужно сначала поговорить с кем-то менее ему близким.

Говорим с детьми о смерти

Это, друзья мои, непросто. Но жизнь вообще непростая вещь. Мы все рано или поздно сталкиваемся со смертью. К этому нельзя быть готовым, и оттого боль наша сильнее. Но я поделюсь с вами некоторыми мыслями, которые могут помочь справиться с трудной ситуацией.

- Будьте честны и выбирайте правильные слова.

Без сомнения, это самое главное. Смерть есть смерть. Заснул, улетел на небеса, ушел из жизни, отправился в путешествие – забудьте это. Туманность подобных эвфемизмов приводит в замешательство детей всех возрастов. Ребенок, которому сказали, что близкий ему человек «уснул», испытает настоящее потрясение, когда узнает, что человек умер, а родители не посчитали нужным сказать ребенку об этом.

- Учитывайте возраст ребенка.

Все дети разные и по-разному воспринимают информацию, но есть ряд критериев, которых вы можете придерживаться. Во-первых, помните, что представление ребенка о смерти формируется одновременно с представлением о жизни.

- Дети до пяти лет.

Им трудно понять, что смерть – это навсегда. В их представлении человек, который умер, может вернуться. Их интересуют практические вещи: как мертвые едят или почему они не падают с неба. Дети в этом возрасте еще не в состоянии понять, что смерть неизбежна для каждого из нас. Они мыслят конкретными понятиями и хотят узнать дорогу на небеса, на каком автобусе туда можно доехать – их вопросы буквальны. Поэтому если ребенку говорят, что «бабушка отправилась в далекое путешествие», он будет думать, что умирают все, кто далеко уезжает.

- Дети между пятью и десятью.

Они начинают медленно постигать, что значит смерть, и уже понимают, что смерть неизбежна и необратима. Смерть – это когда тело перестает работать. Я уже говорила, что мой отец умер, когда мне было девять. Я постоянно задавала вопрос: «Долго он еще будет мертвым?» – и когда слышала в ответ, что это навсегда, спрашивала снова: «А как долго это навсегда? 20 лет? 100 лет?» Я не могла постичь значение слова «навсегда». Чтобы понять, что такое смерть, нужно знать человеческую физиологию, знать, для чего у нас сердце и легкие и что происходит, когда сердце перестает биться. Детям в этом возрасте требуется что-то материальное, чтобы сформулировать для себя, что же такое смерть: посещение кладбища, фотографии, свечи, может быть, молитвы. У детей неизбежно возникает множество вопросов от экзистенциальных (например, почему бабушке не позволили еще пожить, ведь она была такой хорошей) до вполне практических: что теперь будет с бабушкиной собакой, ведь она больше не сможет с ней гулять. Ребенок может интересоваться причинами смерти и ее последствиями.

- Дети старше десяти.

Они уже понимают природу смерти и ее безжалостность. Причиной сильной эмоциональной реакции ребенка на чью-то смерть в этом возрасте может быть мысль о том, что и он тоже смертен. Дети анализируют, и размышляют, и задают гипотетические вопросы. Это уже не конкретные проблемы, которые волнуют детей помладше. Дети старше десяти лет сосредоточены на экзистенциальных вопросах и размышлениях.

- Уделяйте детям необходимое время.

Человек, который умер, останется мертвым навсегда. Нет необходимости сразу вываливать на ребенка все подробности, каждый проходит этот путь в своем собственном ритме. Главное, что вам следует помнить: уделяйте на разговор с ребенком столько времени, сколько ему необходимо, внимательно следите за его эмоциональной реакцией, но не старайтесь повлиять на нее – пусть все идет своим чередом.

Не так давно ко мне обратилась девочка, у которой умерла бабушка. Бабушка скончалась четыре года назад, и девочка рассказала, что в первый год все – родные, друзья, учителя – были очень добры и внимательны к ней, а потом жизнь вернулась в нормальное русло. Первый печальный год прошел, и семья снова стала радоваться праздникам. Девочка сказала, что по-прежнему грустит и скучает по бабушке, и спросила, нормально ли это, ведь прошло столько времени.

Я ответила, что горе нельзя ограничить каким-то определенным временем, нельзя сказать, когда оно начнется и когда закончится. Люди могут испытывать боль четыре года или сорок лет. Но со временем горе стихает, боль смягчается. Горе – это не табу, каждый по-своему переживает потерю близкого человека.

- Не пытайтесь восполнить потерю.

Если умирает бабушка, не говорите:
У тебя есть еще одна бабушка.

Если умирает домашний любимец, не говорите:
Мы можем взять новую собаку.

Потерю нельзя возместить. Новая собака может сделать вашего ребенка счастливым, но она не заменит старого пса, и горе, которое ребенок испытывает после смерти любимца, не утихнет оттого, что вы взяли нового щенка.

- Храните старые воспоминания.

Потому что новых не будет. Не бойтесь спрашивать детей о том, что они помнят, и позвольте им делиться с вами своими воспоминаниями. Эти воспоминания очень важны. Прошло много лет, прежде чем я захотела услышать о своем отце что-то негативное, если быть точной – 30 лет. Только после того, как я прошла программу по преодолению горя, я смогла смириться с тем, что кто-то отзывается об отце не очень почтительно. Но мои воспоминания об отце и о наших отношениях поддерживали меня.

Не стоит говорить детям, что их воспоминания неверны, пусть они помнят то, что хотят помнить. Рано или поздно память сама исправит ошибки, когда дети будут к этому готовы.

Говорим с детьми о запугивании

Вы можете себе представить, что это такое – при одной мысли о школе испытывать ужас? Зная, что вас там будут обзывать, издеваться, игнорировать или притворяться, что вас вообще не существует?

К сожалению, для многих школьников это обычные будни.

Жертва издевательств обычно одинока. Такой ребенок остается наедине со своей болью, одиночеством и ранимостью, он знает – все вокруг понимают, что происходит, но никто не делает ничего, чтобы это остановить.

Люди в большинстве своем ощущают необходимость принадлежать к какой-либо группе, общности. Некоторым это нужно больше, чем другим. Но никто не хочет остаться в одиночестве, потому что одиночество – это боль.

Вы можете подумать, что боль испытывает только тот, над кем издеваются, жертва, но и сами мучители испытывают внутренние терзания, за их внешней жестокостью скрывается неуверенность в себе и та же ранимость. У обидчика, как правило, низкая самооценка, которую он стремится компенсировать, сформировав имидж*~~censored~~*гана. Со временем он сживает со своей ролью. Если ты король, то другие альтернативы вряд ли представляют интерес. И все же оба, и мучитель, и его жертва, хотят одного – чтобы издеательства прекратились, но ни один из них не решается сделать первый шаг. А есть ведь еще другие – не причисляющие себя ни к мучителям, ни к жертвам, так называемые наблюдатели. Они все видят и слышат, но помочь не стремятся. Мешает наш страх превратиться из стороннего наблюдателя в жертву.

Такие люди тоже страдают молча – из-за своей трусости, чувства бессилия и оттого, что вынуждены наблюдать за тем, как мучается друг. Они испытывают сильный страх, и чем дольше они играют роль наблюдателя, тем больше боятся. Удивительно, но факт: если кто-то из таких наблюдателей набирается смелости и останавливает мучителя, зовет учителя или делает что-то, чтобы прекратить издеательства, он немедленно начинает чувствовать себя лучше. Смелость прогоняет страх!

- Первое и главное: вмешивайтесь!

Ничто не остановится само по себе. По крайней мере, издеательства точно не прекратятся. А ведь один день в такой ситуации значит очень много. Взрослые ДОЛЖНЫ вмешиваться! Не важно, насколько плохие отношения между взрослыми или в паре взрослый – учитель, взрослые должны иметь смелость вмешаться, если дети и подростки самостоятельно не могут наладить свои взаимоотношения.

- Слушайте, слушайте, слушайте.

Люди, испытывающие боль, нуждаются в собеседнике, которому могли бы излить свои чувства. Станьте таким собеседником! Или, если необходимо, будьте только слушателем. Если человек испытывает желание поговорить, он, как правило, не ждет советов и готовых решений, по крайней мере сначала. Поддержите человека, выслушав его. Активные действия оставьте на потом.

- Не игнорируйте чувства и поступки детей.

Ребенок не хочет идти в школу? Говорит, что у него разболелся живот или зуб, жалуется на что-то другое? Не означает ли это, что ваш ребенок несчастлив в школе? Не расстраивается ли он всякий раз, когда разговор заходит о школе? Или об уроках, друзьях, учителях и других связанных со школой темах?

- Реагируйте и действуйте широкомасштабно.

Мои дети и дети других? Или мы все в ответе за детей всего мира, за всех страдающих в одиночестве жертв издевательств, за всех мучителей, стремящихся самоутвердиться за

счет остальных? Если вы видите ребенка, над которым издеваются, сделайте что-нибудь! Поговорите с ним, с его учителями, компетентными органами, хоть с кем-нибудь. Не уподобляйтесь взрослым, прошедшим мимо.

Говорим с детьми о разводе

Дети предпочитают развод родителей жизни в семье, где нет мира.

Я где-то прочла эти слова и с тех пор много размышляла на тему развода и его влияния на детей. Развод – это решение, которое родители принимают для себя, не ради детей. В долгосрочной перспективе может оказаться, что ребенку лучше живется с одним из родителей, счастливым и довольным жизнью, чем с несчастными родителями. И все же большинство детей против развода родителей.

Чтобы преодолеть последствия развода, требуется время и силы. Неизбежны слезы. Друг, прошедший через развод, слышал, будто в девяти из десяти случаев разводящиеся пары никогда не расстались бы, если бы знали, каким тяжелым и болезненным окажется для них процесс развода. Я также знакома с другой статистикой: девять из десяти пар, решивших заключить брак, знают, что будущий супруг или супруга – не идеальные партнеры.

Впрочем, оставим статистику. На некоторые вопросы нам никогда не найти ответа. Может быть, жизнь – это вообще не ответы, а вопросы.

Следует обдумать, как сделать развод как можно менее болезненным для детей. Например, в первый год после развода лучше не менять кардинально их жизнь и не знакомить сразу после развода с новым партнером. Мы можем предложить им вместе искать новый дом, участвовать в переезде, в украшении нового жилища. Дети должны быть уверены, что их окружают уверенные в себе и надежные взрослые.

Что касается общения, могу предложить несколько советов, которые помогут вам и вашему ребенку пройти через процесс развода.

- На первое место ставьте потребности детей.

Принимая решение о разводе, вы должны учитывать интересы детей. Помните об этом, когда собираетесь что-то сказать или сделать.

- Будьте готовы к эмоциональной реакции.

Горе, гнев, отчаяние, одиночество, страх, замешательство, неуверенность. Развод переворачивает привычный мир детей с ног на голову. Важно помнить, что развод вызывает у детей сильные эмоциональные переживания и психологический надлом. Он накладывает отпечаток на всю их жизнь, словно накрывая ее ледяной коркой. С этим льдом в сердце они встают по утрам, завтракают, ложатся вечером спать. Иногда их скорбь прорывается в виде вспышек ярости и разочарования, порой ребенок регрессирует так, что ему требуется помощь в выполнении простейших действий. Принимайте детей со всеми их эмоциями. Не пытайтесь давить на них и не старайтесь упростить их эмоции. Детские эмоции нужно принимать всерьез!

- Сказать ребенку о том, что произошло, должны оба взрослых.

Если это возможно. Если ребенок видит и отца и мать, он чувствует себя более защищенным, уровень стресса снижается и, кроме того, ему не нужно ничего додумывать. Вы должны объединиться и сделать все, что в ваших силах, чтобы ваш ребенок пережил эту новую и неприятную для него ситуацию. Это не означает, что родители не должны

демонстрировать печаль оттого, что одному из них приходится покидать дом. Напротив, взрослые должны выражать свои эмоции, потому что только в этом случае дети научатся выражать свои.

- Будьте искренни.

Ваши дети все равно понимают, что происходит. И не ждите слишком долго, пока дети не начнут высказывать беспокойство. Если вы не сказали правду, ваш ребенок может считать это предательством. Отвечайте на все его вопросы, какими бы тривиальными они вам ни казались, включая «Куда девается любовь» и «Кто теперь будет гулять с Флаффи?».

- Дарите детям любовь!

С того дня, когда они узнают о том, что вы собираетесь развестись, им потребуется вся ваша любовь. А те дети, для которых развод родителей превращается в катастрофу, еще больше нуждаются в любви. Помните, что многие дети думают, что если мама и папа больше не любят друг друга, то они не любят и ребенка. Дарите любовь! Обнимайте, целуйте, ласкайте, заботьтесь, слушайте.

- Объясните детям концепцию «банка любви».

Родители разводятся друг с другом, не с ребенком. Конечно, после развода один из родителей живет отдельно, но правда состоит в том, что, если родители не хотят жить друг с другом, это не значит, что они больше не хотят видеть ребенка. «Банк любви» – это банк наших эмоций и нашей любви. Никто не может снимать с чужого счета. Представим себе, что мужчина живет с женщиной и тремя детьми. В один прекрасный день он обнаруживает, что его общий с женой «счет любви» опустел, но ведь его общий счет с детьми по-прежнему полон. Такое объяснение дети в состоянии понять, потому что у них есть собственные «счета». Они любят маму и папу, братьев и сестер, а также, может быть, бабушек, дедушек, друзей и кота с собакой. Они знают, что, если перестают любить кого-то, это никак не влияет на любовь к остальным.

- Повторяйте детям, что это не их вина.

Дети могут винить себя в разводе родителей, но их можно переубедить. Чувство вины может быть вызвано какими-то словами, сказанными много лет назад, фразой, брошенной в запале ссоры. Дети интерпретируют эти слова по-своему и в результате приходят к выводу, что развод родителей – это всецело их вина. Объясните детям, что это не так!

- Повторяйте свои слова снова и снова.

Отец одной семилетней девочки развелся с ее матерью и собирался жениться вторично. Девочка жила с отцом и его невестой и, несмотря на это, вдруг сказала: «Но папочка не может жениться, потому что он уже женат на маме!» Детям иногда нужно повторить некоторые слова несколько раз, чтобы они усвоили информацию. Вооружитесь терпением и спокойно объясните детям, что происходит.

- Не поливайте грязью своего бывшего партнера.

Развод – это всегда непросто. Тем более для людей, проживших рядом друг с другом несколько лет. Пусть вы развелись с мужем, но он остается отцом вашего ребенка, и к этому факту нужно относиться с уважением. Дети невероятно лояльны к родителям и будут защищать любого из них, что бы он ни сделал. Если ваш бывший муж или ваша бывшая жена вызывают у вас негативные эмоции, поделитесь ими с друзьями, но не обременяйте ими детей. Если вы не сдержались и в присутствии детей произнесли в адрес бывшего партнера нехорошие слова, извинитесь и объясните, почему вы это сделали.

- Позвольте детям любить вас обоих.

Дети должны иметь возможность общаться с обоими родителями и выражать им свою любовь. Все мы хотим выражать свои эмоции, любить близких. Ребенок, переживший развод родителей и пытающийся заново выстроить свой мир, особенно нуждается в любви родителей и возможности дарить им любовь.

- Обращайтесь за помощью!

Развод не проходит бесследно для всех, кто имеет к нему отношение. Это касается и взрослых, и детей. Если у вас тяжело на душе, обратитесь к специалисту. Психологи, служба доверия, программы для тех, кто пережил развод, – все они готовы прийти на помощь. Воспользуйтесь ею!

Говорим с детьми о саморазрушающем поведении

Саморазрушающее поведение – это поведение, представляющее угрозу для жизни ребенка, ущерб для его здоровья – физического или душевного. Такое поведение свойственно детям, которые не находят в себе сил справиться со сложившейся ситуацией. Они разочаровываются в жизни и не в состоянии смириться с этим разочарованием, поэтому выбирают отношения или поведение, не способствующие развитию личности. Они начинают пить, курить, принимать наркотики, резать вены, принимать лекарства, то есть живут практически на грани, отделяющей их от смерти, вступают в деструктивные сексуальные отношения.

Я не верю, что эти молодые люди действительно хотят умереть. Я думаю, они не хотят жить той жизнью, которую вынуждены вести. И они не понимают, что могут умереть, если перережут себе вены или прыгнут под поезд. А это случается. Очень часто. Каждый день.

Четыре процента всех взрослых так или иначе причиняли себе вред, пребывая в депрессивном состоянии. Этот показатель среди подростков гораздо выше.

Я никогда не испытывала желания покончить жизнь самоубийством, но присутствовала на вечеринке по поводу окончания колледжа, где студент «отпраздновал» завершение учебы, прыгнув с балкона своих роскошных апартаментов.

Молодые люди зовут на помощь, кричат до хрипоты, пытаются разбудить взрослых.

- Будьте внимательны.

Ваш ребенок запирается в своей комнате и проводит там долгое время? Он неохотно разговаривает с вами? Он скрывает свое тело и перестал ходить в бассейн, где нужно раздеваться? Если дети или подростки меняют образ жизни и стиль поведения – это повод для тревоги.

- Будьте настойчивы.

Даже если ваш ребенок явно не испытывает желания с вами общаться и отвечать на ваши вопросы, в глубине души, подсознательно он хочет, чтобы вы продолжали их задавать. Настойчивость в данном случае говорит о том, что вам не все равно, что происходит с ребенком, что вас интересует, как он живет и о чем думает. Не переставайте задавать вопросы, даже если дети просят вас об этом. И задавайте открытые вопросы!

Если вы собираетесь спросить:

Хорошо провел день в школе?

Вы услышите в ответ «да», или «м-м-м», или «все нормально».

Скажите лучше:

Расскажи, как прошел день в школе.

Задавая вопросы, помните об уважении к ребенку. Дети имеют право на личную жизнь. Может быть, в данной ситуации вы не тот человек, с которым ребенок хотел бы поговорить.

- Обращайтесь за помощью!

Дети, демонстрирующие саморазрушающее поведение, находятся в депрессии и нуждаются в профессиональной помощи. Нам, родителям, иногда трудно бывает понять причину такого поведения, поэтому лучше обратиться за помощью к учителю, школьному психологу, в службу психологической помощи.

- Учитесь.

Помните, что дети, пытающиеся причинить себе вред, не стремятся умереть, они хотят всего лишь найти способ справиться со своей болью. Мы должны поговорить с детьми, объяснить им, что попытка самоубийства – это не игра. К сожалению, у некоторых эта попытка оказывается «удачной», хотя, возможно, и ненамеренно. Если все дороги перекрыты, а вы хотите сбежать от жизни, самоубийство представляется единственным выходом. Но для большинства это вопрос не смерти, а поисков лучшей жизни. Если мы сталкиваемся с саморазрушающим поведением и хотим помочь ребенку, мы должны как можно больше узнать об этой проблеме.

- Причиной саморазрушающего поведения может быть все что угодно.

Самому ребенку бывает трудно определить эту причину или причины и облечь свою боль в слова. Вместо того чтобы разглядывать детали, посмотрите на картину в целом, и вы увидите не одинокую тропинку, а целый пейзаж.

Часть пятая

Семья и друзья

28. Энергетические вампиры

Шестнадцатилетняя девушка только что пришла к своей бабушке на чай. Девушка выкрасила волосы в ярко-красный цвет и чувствует себя на седьмом небе от счастья, но что она слышит, едва переступив порог?

– О господи, что это ты сделала со своими волосами? Зачем? Моя дорогая девочка, ты выглядишь как клоун!

И хорошее настроение моментально портится. Несколько слов – и долгожданный чай с бабушкой превращается в пытку, девушке не терпится уйти домой. Вор подкрался и лишил ее жизненной энергии.

Казалось бы, надо просто игнорировать таких людей и сказать себе, что мы не хотим иметь с ними ничего общего. Однако энергетическим вампирам – людям, отбирающим

вашу энергию, – общение с нами нужно как воздух. Они как голодные люди, вдруг увидевшие пищу, – для них это вопрос выживания, в данном случае скорее духовного, чем физического.

В присутствии энергетических вампиров мы чувствуем себя неуютно и обычно стараемся как можно скорее избавиться от них, но гуманнее было бы, наверное, рассказать им, как их поведение влияет на нас и заставляет избегать любого общения с ними.

Однажды мне позвонила подруга, она была расстроена. Рассказала, что несколько минут назад раздался телефонный звонок, это была ее знакомая, которую она не видела уже довольно давно. Она сказала:

– Может быть, нам чаще встречаться? Я заряжаюсь от тебя энергией!

Это могло бы сойти за комплимент, если бы моя подруга не была уверена в обратном. Эта знакомая забирала у нее столько энергии! Подруга не знала, что ей делать. Как поступить в такой ситуации? Должна ли она всячески избегать общения, «кормить знакомую завтраками» в надежде, что той это надоест и она отстанет? Или лучше честно и прямо сказать, что эти встречи ей больше не нужны?

Вора, крадущего у вас энергию, трудно поймать на месте преступления, но мы сразу узнаем энергетических вампиров, когда сталкиваемся с ними. Представьте себе, что вы прогуливаетесь по парку, наслаждаясь теплым весенним солнышком. К вам подходит энергетический вампир, и вы останавливаетесь, чтобы поговорить с ним. Или это может быть телефонный звонок, встреча за чашкой кофе, семейный обед или рабочее совещание. В какой бы обстановке эта встреча ни произошла, вы после нее чувствуете себя как выжатый досуха лимон. Куда подевалась вся ваша энергия? Вы совершенно измотаны.

С другими людьми все не так. После общения с ними вы, напротив, чувствуете прилив энергии, ваше настроение улучшается в мгновение ока.

Мартин. За прошедшие два года я много думал об энергетических вампирах. И самый простой совет, который я мог бы дать себе и остальным, звучит так: не тратьте свое время на этих людей, старайтесь как можно меньше общаться с ними. Боюсь, что другого способа нет. Если по каким-то причинам вы не можете разорвать с ними отношения (это ваш коллега, друг вашего партнера, родственник), вы, по крайней мере, можете радикально сократить время общения с ними. Отказывайтесь от встреч или ограничьтесь поверхностным общением.

Настроение заразно!

Если вы видите, что кто-то улыбается вам, улыбнитесь в ответ – и ваше настроение станет чуть лучше. Улыбка олицетворяет счастье, спокойствие, благополучие, от нее исходит тепло. Словно свежий ветерок, улыбка способна изменить настроение, подбодрить вас, вселить энтузиазм и прибавить оптимизма. Настроение заразно!

К сожалению, точно так же заразно и плохое настроение. Стоит депрессивно настроенному человеку появиться в обществе, и присутствующие сразу ощущают, как сгущается атмосфера. Энергетические вампиры бессознательно проецируют свою отрицательную энергетику на окружающих. И не успеем мы понять, что происходит, как настроение безнадежно портится.

Мой собственный опыт

После рождения моей первой дочери я присоединилась к группе молодых мам, которые время от времени встречались и делились советами по уходу за ребенком, говорили о грудном вскармливании, бессонных ночах, размерах подгузников и на другие важные темы. Нас было около десяти человек, и мы по очереди встречались дома у каждой из нас.

Была, однако, в нашей группе женщина, которая всегда находила предлог, чтобы не приглашать нас к себе домой. То у нее был в разгаре ремонт, то она не успела навести порядок, то родственники приехали погостить. Всегда находились желающие приютить нашу группу, поэтому мы ни разу не были в гостях у той женщины. И дело было не только в этом. Она постоянно жаловалась, буквально все вызывало ее недовольство. Если у вас есть дети, вы знаете, что почти невозможно заснуть в промежутке между 11 часами вечера и 8 часами утра. Вполне естественно, что мы радовались возможности пожаловаться друг другу на бессонные ночи и усталость, но эта женщина считала, что она спит меньше всех нас, вместе взятых, и, конечно, устает больше. Потом я заметила, что она брюзжит по любому поводу: ее утомляло грудное вскармливание, необходимость готовить малышу еду, она жаловалась на то, что ей не хватает времени на себя, раздражал плач ребенка и так далее.

Однажды после одной из наших встреч мы вышли на улицу, и она опять принялась жаловаться. Я решила подавить ее жалобы, что называется, в зародыше и сказала несколько позитивных фраз, стараясь подбодрить ее. Однако она тут же выбрала другую тему и начала стенать уже по другому поводу. Это продолжалось всю обратную дорогу до дома! Наконец она начала ругать родственников, которых считала совершенно невыносимыми. К этому времени моим самым горячим желанием было избавиться от спутницы и никогда больше не встречаться с ней. Сейчас я понимаю, как ей, должно быть, не хватало сочувствия, как жаждала она любви, внимания и поддержки. Она палила из всех орудий, надеясь, что кто-нибудь когда-нибудь заметит ее и скажет те слова, которые ей больше всего хотелось услышать: «Бедняжка». Когда мы расстались, я, честно говоря, испытала большое облегчение.

Как узнать энергетического вампира?

- Они склонны перекладывать вину на других. Они не признают свои ошибки и мастерски выстраивают линию самозащиты.
- Они боятся конфликтов. Энергетические вампиры не любители конфронтации и в случае возникновения конфликта предпринимают серьезные защитные меры. Конфликты всегда связаны с эмоциями, а энергетические вампиры боятся эмоций.
- Они стремятся к власти, и единственный известный им способ обрести власть над людьми – вывести их из эмоционального спокойствия, самоутвердиться за их счет. Я помню коллегу, которая выходила из себя каждый раз, когда что-то происходило не так, как она хотела. И никто не осмеливался поставить ее на место, напротив, все ходили вокруг нее на цыпочках и старались выполнить каждое ее желание.
- Они очень любят хвастаться собой и своими достижениями. Они стремятся выделиться на фоне остальных и ради этого готовы унижить других.
- Они нуждаются в постоянном подтверждении своей исключительности и добиваются этого разными способами. Энергетическому вампиру нужно внимание, и они пойдут на все, чтобы добиться его. За счет других.
- Они испытывают потребность в контроле. Энергетический вампир, как и все

неуверенные в себе люди, хочет взять свою жизнь под строгий контроль. Внутренний, душевный хаос компенсируется внешним порядком. Энергетический вампир всегда следит за тем, что делают остальные и, главное, как они это делают. Естественно, это вызывает напряжение у окружающих.

- Они завистливы. Зависть для них – вечная тема. Они завидуют счастью, успеху и благосостоянию других до тех пор, пока не получают возможности урвать для себя кусочек этого счастья.

- Они болезненно ревнивы и постоянно следят за окружающими их людьми. Из-за неуверенности в себе и потребности в постоянном контроле они боятся потерять завоеванные позиции или отношения.

- Они плохие слушатели. Энергетические вампиры крайне эгоистичны, все их помыслы сосредоточены на себе, и им трудно уделять внимание кому-то еще. Они слушают других только затем, чтобы иметь возможность принять участие в разговоре и заставить окружающих переключить внимание на него.

УПРАЖНЕНИЕ

Посмотрите на своих знакомых. Не обязательно встречаться с ними, достаточно вспомнить тех, с кем вы время от времени или регулярно видите. Это могут быть соседи, друзья, другие родители, друзья детей, родственники, коллеги, мимолетные знакомые. Кто из них получает заряд энергии от ваших встреч, ничего не отдавая взамен?

Запишите свои мысли в блокнот. Подумайте, как вы чувствуете себя после встречи с таким человеком, как вы обычно ведете себя в его присутствии.

Нелегко? В таком случае проделайте упражнение еще раз, но, так сказать, в обратном направлении. Выберите время и место, где вы могли бы остаться наедине со своими мыслями.

УПРАЖНЕНИЕ

Энергия – это жизненно важный элемент. Представьте себе, что вам осталось жить полгода. В эти шесть месяцев вам нужно будет всеми силами поддерживать вашу энергетику. Я хочу, чтобы вы выбрали из числа своих знакомых людей, которых хотели бы видеть рядом с собой в эти последние месяцы жизни. Никто из тех, кого вы забракуете, не рассердится и не обидится – в конце концов, это всего лишь упражнение. Поэтому вы можете делать выбор без всяких ограничений, руководствуясь исключительно своими желаниями и чувствами. Составьте список. Сколько в нем будет имен – десять, двадцать, – зависит от вас. Единственный критерий: в список должны попасть только те люди, которые доставляют вам радость, приносят в вашу жизнь любовь, тепло и позитивную энергию. Это не так просто, как кажется. Отведите на составление этого списка столько времени, сколько потребуется. Снова и снова перечитывайте список. Посмотрите на записанные вами имена. Как эти люди относятся к вам? Вы можете составить список и тех, кто не прошел отбор. Кто они? Почему вы не включили их в свой первый список? Сколько времени и сил вы обычно тратите на общение с ними?

Энергетические вампиры самоутверждаются за счет других

Поскольку энергетический вампир чувствует себя личностью непримечательной и обладающей только негативными качествами, он вынужден самоутверждаться, повышать свою самооценку за счет унижения других.

Они выпускают в вас свои отравленные стрелы, за вашей спиной говорят о вас гадости и стремятся, не чураясь самых неприглядных способов, унижить вас, девальвировать вас как личность.

Сталкиваясь с энергетическими вампирами, помните:

- Они взрывоопасны, поэтому будьте осторожны.

Энергетические вампиры не умеют справляться со своими эмоциями. Их никто не учил этому, когда они были детьми, и они не привыкли выражать свои чувства. Внешне они выглядят вполне счастливыми и довольными жизнью, но внутри остро ощущают свою незащищенность. Они склонны к резким переменам настроения: от позитива к ярости, поэтому с ними трудно иметь дело. Они изо всех сил стараются скрыть свои истинные эмоции, чем легко вводят в заблуждение окружающих. Поэтому важно понять, что скрывается за их гневом или неуверенностью, и относиться к ним с уважением и теплотой. Может быть, это поможет им справиться с собой и изменить поведение, которое доставляет столько неприятностей окружающим.

- Сделайте доброе дело и помогите человеку сломать стереотип поведения.

Вы, возможно, считаете, что было бы жестоко прямо сказать человеку, крадущему у вас энергию, что он – вор, а я думаю, что это единственно правильный поступок. Люди должны пресекать деструктивное поведение других. Многим энергетическим вампирам нужна помощь – они должны знать, как их поведение выглядит в глазах окружающих. Не стоит терпеть его выходки, скажите ему правду, и, возможно, ваши слова помогут человеку сделать первый шаг на пути к личностным изменениям.

- Не идите на компромиссы.

Если вы приняли решение направить энергию вампира в мирное русло, не отступайте. Не меняйте установленные вами границы. К сожалению, мы часто приносим в жертву свои потребности и желания, чтобы угодить остальным, и в результате своими руками создаем ситуацию, в которой не может быть победителя.

- Задавайте вопросы.

Большинству из нас трудно задавать собеседнику вопросы, касающиеся его поведения, и ответная реакция часто бывает негативной. Но мне кажется, что вопросы в данной ситуации очень важны. Возьмем для примера вопрос «Что ты имеешь в виду?». Этот простой вопрос способен поставить энергетического вампира в тупик, заставить его задуматься. Задавая вопрос «Что ты имеешь в виду?», вы демонстрируете непонимание и желание узнать, какой смысл скрывается за словами собеседника, за отравленной стрелой, которую он в вас выпустил. Иногда в ответ я слышу: «Подумай немного и поймешь» – и тут же говорю: «Я все-таки не понимаю, объясни, пожалуйста». Такого рода вопросы могут вызвать у собеседника раздражение, но, с другой стороны, они переводят ваше общение на качественно иной, более глубокий уровень.

Когда вы отказываетесь от общения с кем-то

В вашей жизни могут возникнуть ситуации, когда вы вынуждены отказаться от общения с кем-либо ради сохранения своего душевного спокойствия. Звучит драматично, и по сути это и есть драма. Разрыв отношений – непростой процесс, но необходимый в случае, если нет другого выхода.

Я сама несколько раз в жизни разрывала отношения с людьми, крадущими у меня энергию.

Перемены возможны, когда у вас нет больше альтернативы в запасе. Другими словами, если разрыв отношений с энергетическим вампиром – это единственный путь к спасению, лучше так и поступить.

Разрывать отношения с кем-то всегда нелегко, с другой стороны, раз уж вы дошли до этой точки, значит, отступать уже некуда. Вы принимаете решение, и словно кто-то снимает с ваших плеч тяжкий груз, вы чувствуете себя так, будто сбросили как минимум 10 килограммов!

Подумайте, не платите ли вы слишком высокую цену за общение с энергетическим вампиром, после которого вы неизменно ощущаете усталость, опустошенность, обиду, печаль. Наверное, вы привыкли к этому, не решаясь порвать с этим человеком и продолжаете молча страдать.

Да, вероятно, разрыв отношений с вампиром, отказ от общения с ним тоже будет дорого стоить вам, но это, так сказать, единовременный платеж, и скоро вы восстановите свои запасы позитивной энергии!

Инвентаризация ваших отношений

Инвентаризация отношений – важная часть антикризисного управления. Когда в вашей жизни наступает кризис, очень важно, чтобы вас окружали близкие друзья и родные, способные оказать поддержку в трудной ситуации.

Я даю своим клиентам листок бумаги и ручку и прошу составить список людей, входящих в самый ближний круг. Таким образом, клиент сразу понимает, с кем он хотел бы продолжить общение, кто может помочь ему в трудную минуту, а кого лучше избегать в целях сохранения душевного равновесия.

Мой друг проводит такую инвентаризацию несколько раз в год, пересматривая все свои отношения. Тем, кого он любит и с кем хочет сохранить дружеские отношения, он посылает открытки с парой теплых слов, чтобы люди знали, что их отношения много значат для него. Его друзья так привыкли к этому, что после получения открыток звонят ему и говорят: «Привет, что, опять инвентаризацию проводишь? Мы тоже тебя любим!» По-моему, это прекрасный способ поблагодарить людей за их дружбу и показать, какое значимое место они занимают в вашей жизни.

Вы можете включить в инвентаризацию своих друзей, родных, членов семьи, коллег, соседей и всех, кто окружает вас. Покажите близким людям, что они близки вам, и скажите, что они много значат для вас. В свое время я обратилась к пяти своим друзьям с просьбой ставить меня на место всякий раз, когда им покажется, что я начала задаваться и веду себя эгоистично. Я не хочу иметь дело с людьми, которые постоянно поддакивают и во всем с тобой соглашаются. Мне хотелось бы, чтобы меня окружали люди, способные сказать правду, когда в этом есть необходимость. В противном случае я тоже рискую

превратиться в энергетического вампира, уж поверьте!

Вы – энергетический вампир?

Возможно, вы узнали себя, прочитав описание энергетического вампира. Вы – один из тех, кто берет больше, чем дает? Не расстраивайтесь, у вас есть шанс изменить свою жизнь.

УПРАЖНЕНИЕ

Как вы ведете себя с окружающими вас людьми? Вы интересуетесь их жизнью, задаете вопросы? Вы уверены, что отдаете им столько же энергии, сколько забираете? Позволяете ли вы другим отвлекать внимание на себя, показываете ли вы им, что слушаете и слышите их?

Подумайте. Такого рода размышления требуют времени. Если хотите сделать еще один шаг, позвоните друзьям и попросите честно сказать, что они про вас думают.

Если вы хотите измениться

- Будьте откровенны с самим собой. Преодолевайте одно препятствие за другим. Боритесь с собой. Вы – замечательный человек, и у вас есть все шансы измениться, стать человеком, заслуживающим всеобщее уважение.
- Не бойтесь. Если вы испытывали страх большую часть своей жизни, сейчас самое время призвать на помощь всю свою храбрость. Страх – плохой попутчик, он обедняет вашу жизнь, в то время как смелость и любовь, напротив, делают ее богаче и разнообразнее, наполняют вас энергией, о которой вы и не подозревали.
- Проявляйте смирение по отношению к себе и остальным. Каждое утро думайте о том, как вы проведете день и как будут строиться ваши отношения с окружающими и с самим собой.
- Смиритесь со своим прошлым. От прошлого не убежать, но если вы используете накопленный опыт, чтобы изменить свою жизнь к лучшему, вы по-другому будете смотреть на свое прошлое. Вы будете смотреть в будущее с надеждой и радостью, вместо того чтобы изнемогать под тяжестью воспоминаний.
- Обратитесь за помощью в случае необходимости. Вы живете не на необитаемом острове, вас окружают люди, способные вам помочь, – специалисты, как я, и любящие друзья, которые поддержат вас в вашем стремлении к личностному развитию.

А как там моя подруга, которой позвонила знакомая? Я посоветовала подруге быть честной, ведь ее знакомая все еще входила в круг друзей и когда-то много значила для нее. Моя подруга позвонила знакомой и прямо сказала, что рассчитывает на равные отношения, дающие каждому заряд энергии. Знакомая в ответ рассказала длинную и печальную историю о том, какой неудачницей она себя чувствует. После этого искреннего разговора женщины смогли возобновить отношения на новых условиях, взаимно полезных друг другу.

29. Семья – родные или просто хорошие знакомые?

Сразу начнем с упражнения.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте о членах своей семьи. С кем из них вас связывают тесные отношения, основанные на взаимной любви и уважении? С кем вы можете говорить буквально обо всем? Составьте список в своем блокноте, чтобы легче было следить за своими мыслями. Может быть, те, кто в этот список не попал, получают такой шанс, когда вы научитесь по-новому выражать свои чувства?

Агнета. У меня есть братья и сестры, но почему-то только я одна забочусь о нашей пожилой матери. Ладно, у меня нет детей, но личная жизнь-то у меня есть, верно? Но они все ждут, что именно я буду ухаживать за мамой. Я так устала от такого отношения ко мне!

На самом деле проблема Агнеты не в том, что ее мать нуждается в заботе и общении, и не в том, что ее родные перевалили всю ответственность на ее плечи, надеясь, что она и сама справится.

Проблема в самой Агнете. Она сердится на себя за то, что много лет безропотно соглашается играть неприемлемую для себя роль. Она нуждается в сотрудничестве, поддержке и уважении.

Если она хочет изменить свою жизнь, я бы посоветовала ей собрать своих родственников и рассказать им, что это значит – в одиночку ухаживать за матерью, и выяснить, как вышло, что вся ответственность легла на ее плечи. Они должны обсудить, как лучше поделить обязанности между собой – разбиться на пары или установить еженедельный график. Вариантов множество, было бы желание. Если родные впоследствии поменяют свои планы, Агнета должна незамедлительно показать им, что не собирается больше взваливать на себя всю ответственность и не готова отвечать за поступки других.

Из моей переписки. Дорогая Элизабет, моя мама иногда говорит мне очень обидные вещи, и я каждый раз расстраиваюсь и сержусь на нее. Я пытаюсь объяснить ей, почему ее слова так больно ранят меня, но она не может или не хочет поставить себя на мое место. Она считает, что может говорить то, что думает, и что немного критики мне не помешает. Я никогда бы не сказала другому то, что она говорит мне, потому что не хочу причинять людям боль. На первый взгляд ее слова не кажутся обидными, но ее манера говорить, тон голоса превращают их в оскорбления. Даже приятные слова в ее устах становятся ругательством. Однажды я позвонила ей и сказала, что пригласила агента по недвижимости оценить наш дом. Мать начала смеяться надо мной, издевательски спрашивая, успею ли я навести порядок перед визитом постороннего человека. Я услышала ее так: «Разве может такая бестолковая хозяйка, как ты, быстро привести дом в порядок?»

Что я могу ответить? Все мои попытки изменить стиль нашего общения пропали даром.

Эбба.

Мой ответ. Если бы вы внимательно прислушались к словам матери, вы бы поняли, что ею движет забота о вас, она беспокоится о том, каким человеком стала ее «маленькая девочка» (да, вы всегда будете для нее «маленькой девочкой»), вот только выражает она свои чувства единственным известным ей способом – издевательски. Она проявляет свою заботу, интересуясь, успеете ли вы навести порядок перед приходом агента по недвижимости, чтобы он имел возможность оценить ваш дом объективно. Вы интерпретируете ее слова по-своему. Возможно, в следующий раз стоит внимательно прислушаться к тому, что говорит ваша мать, чтобы понять истинный смысл ее слов.

К тому же вы всегда можете задать ей вопрос: «Что ты имеешь в виду?»

Тогда ей придется объяснить, что она имеет в виду, и, возможно, она поймет, что ведет себя неправильно.

В один прекрасный день вам нужно будет набраться смелости и сказать матери, какие чувства у вас вызывают ее слова. Объясните, какие отношения, по вашему мнению, должны быть между вами, как она должна к вам относиться. Спросите, по силам ли ей это. Покажите, что вы относитесь к матери с любовью и уважением. Может быть, это заставит ее задуматься.

Семью не выбирают

Говорят, вы можете выбрать друзей, но семью, особенно кровных родственников, не выбирают. Несмотря на это, любые семейные отношения поддаются управлению.

Для некоторых семья важнее всего, для этих людей представляется очевидным, что предпочтение следует отдавать родным братьям и сестрам, кузинам, тетям и дядям. Все, кто не является членом семьи, занимают второе место. Семейные узы должны быть крепкими, а пропускать семейные обеды – большой грех.

Семейные узы, как правило, действительно глубже, чем дружеские, хотя бы потому, что вы родственники по крови и тесно связаны даже с теми из членов семьи, которых никогда не видели.

Поскольку членов семьи объединяет общая история и практически все семейные роли раз и навсегда зафиксированы в скрижалях, сломать стереотип поведения и выстроить новую модель общения бывает очень трудно. В этом нет ничего невозможного, но вам потребуется время и терпение.

Самый интересный для меня вопрос: почему мы не рвем отношения, которые не приносят нам счастья? Потому что привыкли? Или потому что боимся вызвать конфликт? Или мы не понимаем, что выиграем от перемен? Возможно, для нас это не так важно и не стоит усилий.

Тина. Никто в нашей семье не осмеливается возражать отцу, в противном случае он тут же выходит из себя. Он ведет себя так, как считает нужным, и на всех семейных встречах не дает никому слова вставить, говорит и говорит обо всем на свете. Еще он выпивает больше остальных и в подпитии болтает без умолку. Но никто не протестует. Ни у кого не хватает храбрости.

Пока никто не говорит ни слова, отец Тины будет продолжать вести себя таким образом. Здесь мы видим человека, оказывающего влияние на всех окружающих, и влияние это

далеко не позитивное. Возможно, такое поведение не нравится самому отцу Тины, но никто его об этом не спрашивает.

Кто-то должен набраться смелости и спокойно поговорить с ним, рассказать, что родственники думают о его поведении.

Если отец забирает столько энергии и родственникам не очень комфортно в его присутствии, все может закончиться тем, что они перестанут собираться вместе. Или Тине придется решать, стоит ли в подобных обстоятельствах продолжать семейную традицию.

Никто не может заставить вас посещать семейные встречи, если вы испытываете там дискомфорт. Просто скажите «нет». И все.

Сонни. Моя семья просто бесит мою жену. Ей не нравится, что мы часто встречаемся и что мы так близки друг с другом. Она хочет, чтобы мы жили только своей семьей, хочет исключить из моей жизни родителей, братьев и сестер, дядь, тетю, кузин, их супругов и детей. Только наша семья. Но я всю жизнь был очень близок со своими родными и не могу этого сделать. Да и мама расстроится.

Амели, жена Сонни, выросла в маленькой семье, где семейные узы были не слишком крепкими. Она редко встречается со своими родственниками. Она пытается сказать мужу, что хочет создать собственные семейные традиции и не хочет во всем подражать семье мужа. Амели не хочет ощущать себя придатком, дополнением к семье мужа, она хочет иметь право голоса в своей семье.

Сонни и Амели обсудили проблему и договорились, что несколько раз в год они будут навещать семью Сонни, а в остальных случаях приглашать к себе его и ее родственников. Этот план устроил обоих, и они с удовольствием ему следуют.

Правила общения с семьей

- Решите, как вы хотели бы проводить время со своей семьей – встречаться только на Рождество или каждый день? Согласитесь, странно ожидать веселого Рождества, если встречаешь его с группой людей, которых видишь раз в году и у которых мало общих интересов. Вы проводите вместе несколько томительно долгих дней, много едите и мало двигаетесь. Дом переполнен родственниками, душно, время от времени кто-то выпивает чуть больше, чем нужно, и затевает ссору. В этом году у вас есть шанс сделать собственный выбор. Кроме того, если уж вы говорите, что интересы детей для вас на первом месте, разумно было бы спросить их, чем они хотели бы заняться в рождественские праздники.

- Создавайте свои собственные стереотипы поведения, придумывайте свои традиции. Сделайте первый шаг на пути к свободе. Подумайте и решите, как должно строиться ваше общение с родными, и действуйте!

- Как быть с теми родственниками, которые не попали в ваш список? Продолжайте относиться к ним с любовью и уважением, но не позволяйте диктовать вам правила поведения. Вы имеете право на свободу. Стоит вам сделать первый шаг – и обратного пути не будет. К счастью.

Мой собственный опыт

Однажды мне позвонила мама, она была очень расстроена. Моим поведением. Она

сказала, что мы должны встретиться и поговорить. Я устало вздохнула и закатила глаза – еще одна строчка в мое и без того плотное расписание. Я была так занята, что каждое лишнее обязательство вызывало у меня почти аллергическую реакцию. Я попыталась объяснить маме, что у меня совсем нет времени, но она не слушала меня. Я буркнула, что буду в воскресенье к двум, и повесила трубку.

Потом я некоторое время ругала себя на чем свет стоит. Зачем я согласилась? Я чувствовала себя маленькой девочкой, которую мама заставляет убирать игрушки. И тут я задумалась: ведь моя работа – учить людей общаться друг с другом, а как я разговариваю с собственной матерью? Чем я должна руководствоваться – страхом или любовью?

Я сделала несколько глубоких вдохов, чтобы успокоиться. Если в основе моих поступков будет лежать страх, наше противостояние никогда не закончится. А если я буду относиться к ней с любовью, что случится тогда? Мое настроение чудесным образом изменилось. Мой внутренний диалог стал спокойнее. Да, подумала я, я буду относиться к своей матери с любовью и выслушаю все, что она захочет мне сказать.

Я вдруг поймала себя на мысли, что с нетерпением жду нашей встречи. Я поняла, как она соскучилась по мне, своей дочери, как я скучаю по своим дочерям, когда мы расстаемся. Моя мать хотела чувствовать себя нужной и важной, хотела, чтобы я обратила на нее внимание.

В воскресенье, когда мы встретились, я крепко обняла маму и сказала: «Давай, мам, расскажи, что тебя беспокоит».

И оказалось, что я была права. Она скучала по мне! Мы говорили о том, что значим друг для друга, и мама не пыталась давить на меня, потому что я, в свою очередь, не давила на нее.

В тот день я увидела маму другими глазами. Теперь я с нетерпением жду наших встреч и счастлива, что могу выполнить ее желания, а она, в свою очередь, с пониманием и уважением относится к моей занятости. Я знаю, что могу устанавливать свои границы, и она вправе делать то же самое.

30. Искренность – лучшая политика в общении с друзьями

Кровные узы – это одно дело. Родственники останутся с вами, что бы ни случилось. А как насчет друзей? Как набраться смелости и сказать им правду?

Анни. Мне хотелось бы быть более искренней с друзьями.

Если есть желание, полдела сделано. Анни можно посоветовать для начала выражать свои мысли в не слишком эмоциональных ситуациях, когда люди в состоянии спокойно воспринять ее слова. Обычно я рекомендую людям, которые хотят научиться говорить «нет», попрактиковаться на друзьях, а не на людях, которые при одном намеке на противоречие выходят из себя.

Анна-Мария написала мне, прося совета по поводу одной своей приятельницы. Они познакомились несколько лет назад и вели очень похожую жизнь. Обе были разведены и успешно воспитывали детей. Они жили в небольшом городке, где все друг друга знали, у

каждой были как свои друзья, так и общие знакомые. Анна-Мария писала, что очень устала от своей подруги. Та часто и без предупреждения заходила в гости, чувствовала себя у Анны-Марии как дома, ложилась на диван, чтобы немного отдохнуть и, как она выражалась, «подзарядиться энергией».

Энергию она черпала, естественно, у Анны-Марии. Та скоро поняла, что приятельница – самая настоящая эгоистка, и устала приспосабливаться к ее желаниям и потребностям. Анна-Мария перестала отвечать на звонки приятельницы и отклоняла приглашения на вечеринки, где рисковала встретить свою подругу. Проблема заключалась в том, что по сути от этого ничего не изменилось – теперь Анна-Мария тратила все свои силы на то, чтобы избежать встречи с приятельницей. Она по-прежнему не была свободна. Более того, боясь ненароком встретить приятельницу на улице, Анна-Мария все время была настороже и время от времени нервно озиралась по сторонам.

Как же ей следовало поступить?

Я посоветовала Анне-Марии забыть о приятельнице и делать то, что хочется. Если ей хотелось пойти на вечеринку, она должна была забыть о своих страхах и принять приглашение. Если она хотела прогуляться по улице, на которой жила приятельница, она не должна была отказываться от прогулки. Если подруга позвонит, Анна-Мария должна была снять трубку и сказать ей правду. Но как сказать подруге, что общение с ней в тягость, так, чтобы та не обиделась?

Если бы Анна-Мария подготовилась к разговору с подругой, ей незачем было бы бояться неожиданной встречи с ней. Анна-Мария так и поступила. Прошло несколько месяцев, и однажды зазвонил телефон. Анна-Мария увидела на дисплее знакомое имя и не без трепета сняла трубку, поздоровалась, и слова вдруг сами полились с ее губ:

Когда ты приходишь ко мне, ложишься на мой диван и начинаешь жаловаться на свою жизнь и на своих детей, у меня возникает ощущение, будто меня используют. Тебя совсем не интересует, как живу я. Ты никогда не спрашиваешь, как у меня дела, и все время говоришь только о себе. Вот почему я не хотела больше встречаться с тобой и не отвечала на твои звонки. Я не знаю, захочу ли я возобновить наше общение, но теперь, когда я сказала тебе правду, ты можешь либо принять это к сведению, либо отмахнуться. Теперь все зависит от тебя.

Анна-Мария сказала мне, что этот монолог дался ей с таким трудом, что она не могла больше вымолвить ни слова. Она договорилась с приятельницей созвониться через несколько дней и повесила трубку. С тех пор они больше не общались. Анна-Мария хотела избавиться от страха перед подругой, и ей это удалось.

Ясность во всем

Независимо от того, договариваемся ли мы о встрече за чашкой кофе или речь идет о более серьезных проблемах, ясно выраженные мысли помогают нам получить то, что мы хотим.

Пернилла. Однажды мы с подругой договорились пересечься в городе, чтобы обменяться кредитными карточками. Накануне мы ужинали вместе и по ошибке взяли карточки друг друга. Подруга прислала мне сообщение, где говорилось, что между двенадцатью и часом она будет обедать в торговом центре. Я решила, что ее обед продлится с двенадцати до

часу. Поэтому я немедленно отправилась в торговый центр и по пути решила позвонить ей, но она не взяла трубку. Я очень спешила, потому что у меня была назначена другая встреча, и надеялась решить вопрос с карточками в двенадцать часов. Пробыло двенадцать, а подруги не было. Я звонила ей несколько раз, но телефон был отключен. Я прошла по торговому центру, заглядывая в каждое кафе, но подругу так и не обнаружила.

Потом она позвонила, сказала, что только вышла с совещания и уже направляется в торговый центр, где планировала пообедать в промежутке между двенадцатью и часом. Мы встретились, обменялись карточками, обнялись и попрощались. Я не рассердилась на нее, наверное, потому, что в тот день у меня было хорошее настроение.

Эта история наглядно демонстрирует, что может случиться, если наше общение ограничится эсэмэсками. Короткие сообщения могут оказаться двусмысленными, и каждый может интерпретировать их по-своему, тогда как вербальное общение дает возможность получить точную информацию и убедиться в том, что собеседники поняли друг друга.

Бывают ситуации и посерьезнее. Женщина открывает подруге секрет. Потом возвращается домой и начинает корить себя за болтливость, но сказанного не вернешь. Она звонит или пишет подруге, заклиная ее никому не выдавать этот секрет. Подруга божится, что будет нема как могила, но не сообщает, что первым делом, придя домой, рассказала обо всем своему партнеру. Но партнер ведь не считается, верно?

Как добиться ясности

- Вы умеете хранить секреты? Секреты есть секреты, но условия их хранения все же лучше обговорить. Самое лучшее – спросить подругу, готова ли она ответственно отнестись к той информации, которую вы ей доверите. Объясните ей правила – может ли она рассказать обо всем своему партнеру или нет? Если вы возьмете себе за правило четко и ясно оговаривать условия, прежде чем откроете кому-то секрет, вы избежите возможных проблем.

- Лучше перестараться. Никто не обидится, если вы по несколько раз повторите время, цену, дату, место, поскольку это поможет избежать недопонимания и ненужных конфликтов. Но не переборщите с объяснениями, иначе друзья решат, что вы хотите взять все под свой контроль, и у вас вместо одной проблемы возникнет другая.

Как обуздать раздражение

Вы когда-нибудь спорили с кем-либо, оставаясь совершенно спокойным? Вряд ли. Скорее всего, в вашем голосе проскальзывала нотка гнева или раздражения. Казалось бы, ваше сообщение яснее ясного, а собеседник никак не может вас понять.

В детстве мы все учимся обуздывать свои эмоции. Детям запрещают громко смеяться или много плакать, они не должны обзывать друг друга дураками и говорить, что бабушка толстая. Дети учатся адаптироваться к тому, что взрослые считают приемлемым. Они соразмеряют свою эмоциональную шкалу с социально приемлемой шкалой.

Поскольку мы и есть общество, нам решать, хотим ли мы сделать так или иначе. Я хочу, чтобы мои три дочери выросли уверенными в себе людьми, способными испытывать весь спектр эмоций и не боящимися выражать свои чувства. Пусть мальчик, который упал и

ушибся, плачет. Пусть девочка, получившая хорошую оценку в школе, радуется, даже если все остальные в классе на половину вопросов ответили неправильно. Испуганного ребенка нужно успокоить и ободрить.

Если ребенку нужна помощь, взрослый должен оказать ее, в противном случае ребенок потеряет веру во взрослых.

Многие из нас выросли в условиях искусственного ограничения эмоций, поэтому иногда нам трудно выстраивать отношения друг с другом и еще труднее воспринимать эмоции других. Например, друзей.

Однажды я пришла в гости к подруге. Она приготовила на десерт тирамису. Я не люблю тирамису. То есть вообще мне нравится итальянская кухня, но за исключением этого десерта. Даваясь этим тирамису, я пробормотала: «Объединение!» Мне не хотелось расстраивать подругу, в конце концов, она же для меня старалась, поэтому я сделала над собой усилие и попросила добавки. В тот вечер мне было очень плохо.

И как вы думаете, что я получила на десерт, когда в следующий раз пришла на ужин к подруге?

Правильно, тирамису. Целое ведро. И в следующий раз тоже. А когда я пригласила подругу к себе, она принесла целое блюдо этой мерзости.

С каждым куском я все больше сожалела, что в первый же раз не выразила предельно ясно свое отношение к этому десерту. Самое ужасное, что теперь уже было слишком поздно говорить правду.

С прискорбием должна сказать, что моей подруги уже нет с нами, но если она читает эту книгу на небесах, я прошу прощения... В других ситуациях неясно выраженные мысли и чувства могут привести к куда более серьезным последствиям, чем необходимость давиться ненавистным блюдом.

Калле. У меня есть друг, он живет в деревне, но иногда приезжает в мой город. Когда это случается, он предпочитает останавливаться у нас, а не в отеле, чтобы сэкономить. Я всегда рад его приезду, он – отличный парень, но иногда его визит бывает некстати. И каждый раз, когда я пытаюсь сказать ему об этом, он словно перестает меня слышать. Я говорю ему: «В эти выходные мы заняты, давай в другой раз, ладно?» – и считаю, что вполне ясно донес до него свою мысль, а он в ответ говорит, что ему всего лишь нужно где-то приткнуться на ночь и он не будет нам мешать. Иногда так и есть, но все равно – это лишний человек в доме, еще одна порция завтрака и ужина, мы с женой вынуждены как-то приспособливаться к его присутствию, а вечером ему хочется посидеть за бокалом вина и поболтать. Я не знаю, как сказать другу, что он не может остановиться у нас, потому что он как политик – у него на любой вопрос найдется ответ.

Калле и его жена – очень гостеприимные люди. Они встречают этого человека с распростертыми объятиями и, несомненно, так же ведут себя по отношению к другим знакомым. Проблемы начинаются, когда гостеприимство оборачивается против них и они вынуждены ставить потребности других на первое место.

Следовательно, они должны более четко выражать свои мысли, когда им по разным причинам неудобно принимать гостей. Они должны сказать:

Извини, но в эти выходные мы не можем тебя принять.

Не нужно отягощать эту простую фразу объяснением причин или извинениями. Никаких колебаний, чувства вины и лазеек.

Если друг клянется и божится, что будет вести себя тихо, как мышь, и ни в коем случае не помешает хозяевам, они могут сказать:

Может быть, но в этот раз мы все же не можем тебя принять. В эти выходные ты не сможешь у нас переночевать.

Точка. Конец дискуссии. Если друг не хочет принимать отказ, они должны начать сначала и еще раз ясно и конкретно донести необходимую информацию. Сдаваться и отказываться от принятого решения – это худший из всех вариантов. Друг поймет, что хозяев можно взять измором, а это в итоге неизбежно приведет к конфликту.

УПРАЖНЕНИЕ

Насколько ясно вы выражаете свои мысли, когда общаетесь с друзьями? С кем вы можете быть совершенно откровенны, а с кем нет? В каких ситуациях вам трудно выражаться ясно, а в каких легко?

Подумайте об этом, и вы узнаете кое-что о самом себе.

Если вы сердитесь

- Помните, что гнев – это своего рода сигнал тревоги, предупреждающий, что вы упускаете что-то важное для себя. Гнев нужно принимать с любовью и уважением, потому что за ним скрывается информация, требующая выхода.

- Смотрите на друзей как на равных себе, принимайте их такими, какие они есть – с их потребностями, чувствами и мыслями. Не стоит подозревать их в том, что они хотят обидеть вас или отказываются вас понимать. Если вы выражаетесь недостаточно ясно, друзьям трудно понять, чего вы хотите.

- Будьте честны с друзьями, но честность ваша должна быть доброй. Если вы ясно и конкретно говорите, что вы думаете, чувствуете и чего хотите, и интересуетесь, чего хочет ваш друг, о чем он думает и что чувствует, вы избежите недопонимания и неловких ситуаций.

Каких отношений вы хотите с друзьями?

Вопрос по существу. У нас такие отношения, которые мы сами выстроили. «Вы получаете друзей, которых заслуживаете», – как-то сказал мне друг. Это справедливо и в отношении всего остального – что посеешь, то и пожнешь.

Коллега как-то рассказала мне, что ужинала со своими подругами, и, задумавшись о связывавших их отношениях, расстроилась. Каждый разговор сводился к пустой болтовне, подруги не делились тем, что происходит в их жизни, своими мыслями и чувствами, не рассказывали о своих детях и своих браках. Вместо этого они часами обсуждали новую блузку, распродажи, недавно открывшийся магазин интерьеров или какую-нибудь звезду. Моя коллега вдруг поняла, что плывет по течению и тоже не рассказывает ничего, кроме того, где можно купить юбку за полцены. Она вдруг осознала, что, по сути, подруги ничего не знают друг о друге и тратят драгоценное время на ничего не стоящие отношения.

Думаю, что эта ситуация знакома многим из нас. Но отношения зависят также от социальной обстановки. Мы не должны открывать свою душу каждому встречному. Некоторым достаточно двух-трех близких друзей, другие знают половину города, но в

сложных ситуациях, когда нужна поддержка, оказывается, что на помощь позвать некого.

Откровенность, ясность в отношениях с друзьями – это один из способов показать, что они значат для нас.

Мои друзья очень важны для меня. Я люблю своих друзей. Иногда я бываю так занята, что у меня нет времени даже позвонить, но мне не нужно извиняться, я знаю, что друзья всегда будут рядом. Если у меня возникают проблемы, скажем, мне нужно занять деньги или у моей машины ночью спустило колесо, я знаю, что есть люди, к которым я могу обратиться и которые, не задумываясь, придут мне на помощь.

Это и есть дружба.

Не обязательно знать друг друга десятилетия. С некоторыми из моих друзей я познакомилась недавно, но уже чувствую, что нас связывают тесные узы, узы доверия, радости и близости. И разумеется, это взаимно – я готова одолжить друзьям деньги по первому их слову! И я готова броситься к ним на выручку среди ночи, где бы они ни были.

УПРАЖНЕНИЕ

Что собой представляют ваши отношения с друзьями? Устраивают ли вас эти отношения? Есть ли люди, с которыми вы хотели бы сойтись поближе? Подумайте о своих друзьях, если хотите, составьте список, но держите ваши записи под замком.

Марджори. Я думаю, что дружба – это нелегкое дело, мне трудно общаться с людьми. Они так легко обижаются! На работе с коллегами я обсуждаю любые темы, а вокруг друзей вынуждена ходить на цыпочках. Разве не должно быть наоборот?

Ваши отношения останутся такими до тех пор, пока вы не решитесь их изменить. Помните, вы несете ответственность за ваши отношения с друзьями, как и за любые другие отношения. Будьте откровенны с друзьями.

Кристин. У меня есть подруга, которую раздражает тот факт, что я нашла хорошую, достойно оплачиваемую работу. Раньше мы с ней часто жаловались на жизнь, нас раздражало буквально все. Сейчас мне уже не до жалоб, у меня появился шанс сделать карьеру. Но подруга начинает злиться всякий раз, когда слышит, что у меня все хорошо. Думаю, что в скором времени я расскажу ей о том, что думаю по этому поводу, в противном случае мне незачем с ней больше встречаться.

Арвид. Я сыт по горло приятелем, который хотел накачать меня спиртным каждый раз, когда мы встречались. В результате он сам напивался до умопомрачения. Я хотел, чтобы наши отношения развивались в другом направлении – мы могли бы вместе заниматься спортом или чем-то другим, но его это никогда не интересовало. Поэтому я решил порвать наши отношения. Он страшно обиделся, и с тех пор мы больше не встречались. Честно говоря, меня это не волнует.

Р. С. В моей жизни было много людей, на которых я оттачивала свою способность ясно выражать мысли. Однажды я перестаралась, и подруга встревожилась. До такой степени, что тем же вечером она снова пришла ко мне с букетом цветов размером с хороший куст.

31. Как утешить человека

Что такое утешение? Ради чего мы утешаем других? Делаем ли мы это для тех, кто страдает, или для самих себя? Чтобы облегчить существование им или себе?

Мне кажется, это очень интересный вопрос. Утешение может многое значить для того, кто в нем нуждается, но оно может оказать разрушительное влияние, если идет вразрез с желаниями и потребностями того, кому оно нужно.

Бойтесь ли вы эмоций окружающих?

К сожалению, нас часто пугает печаль, депрессия, горе, боль.

Мы не знаем, что сказать, и предпочитаем молчать. Мы не знаем, как справиться с печалью, и пускаем все на самотек.

Нам бы хотелось все исправить, сделать наших друзей счастливыми, наладить их жизнь.

Но поступаем мы так не из любви к друзьям, а потому, что стремимся сделать ситуацию более комфортной для нас, не давая им того утешения, в котором они нуждаются. Если вы действительно хотите утешить кого-то и делаете это ради самого человека, вы должны выяснить, какого рода утешение ему нужно.

Вот как вы можете выразить свои чувства:

Если вы говорили прежде:

Все наладится, вот увидишь...

Я уверен, все будет в порядке...

Выше нос!

Пойди развейся...

Подумай о чем-нибудь другом...

Это пройдет, нужно только подождать...

Время лечит...

Будет и на твоей улице праздник...

Скажите лучше:

Я вижу, ты расстроен. Не хочешь рассказать мне почему?

Чем я могу тебе помочь?

Могу я что-то сделать для тебя?

Печаль есть печаль, каждый имеет право выражать свои эмоции. Если вы не можете посочувствовать человеку, прямо скажите ему об этом и убедитесь, что рядом с ним есть человек, способный поддержать его.

Если кто-то опечален, какой смысл говорить ему, что время лечит? Какая польза от этих слов в данный конкретный момент? Если у кого-то разбито сердце от неразделенной любви, вряд ли ему захочется услышать, что когда-нибудь и на его улице будет праздник. Эти клише, излучающие псевдооптимизм, способны загнать человека в депрессию.

Утешая и ободряя человека, мы стремимся дать ему что-то, от чего он должен почувствовать себя лучше. Или, по крайней мере, мы думаем, что именно этого от нас ждут.

Элейн. Когда кто-то из моих друзей звонит мне и начинает рассказывать о своих проблемах, моя голова тут же начинает работать – я едва слушаю, что мне говорят, потому что в это время пытаюсь придумать, что сказать, когда он закончит свою речь. Было бы ужасно, если бы я не могла помочь друзьям, утешить их, когда они опечалены или рассержены, правда? Мне это стоит большого труда. Меня даже прозвали Великим Утешителем. На самом деле это тяжелое бремя.

Не судите...

Когда кто-то жалуется нам на жизнь и жалобы эти кажутся бесконечными, мы начинаем терять терпение и уже не так лояльны к пострадавшему, как в начале разговора. Мы категорично заявляем, что он должен взять себя в руки, перестать ныть и начать двигаться вперед. Такая категоричность и нетерпимость вызывает дискомфорт и у нас самих.

Чтобы пережить горе, нужно время, и никто не вправе решать, как долго человек может пребывать в депрессии. Но мы можем помочь ему справиться с горем.

Как утешить человека

- Слушайте. Будьте молчаливой жилеткой. Внимательно выслушайте своего друга и не осуждайте его за те чувства, которые он испытывает.

- Подтвердите, что вы его поняли. Повторите то, что услышали от друга. Например: Значит, ты скучаешь по ней?

Я вижу, что ты расстроен.

Я понимаю, что ты чувствуешь себя обойденным вниманием.

Давая обратную реакцию, важно использовать те же слова, что и собеседник.

Если кто-то говорит:

Я чувствую себя несчастным.

Мы не можем просто сказать:

Я понимаю, что ты совершенно подавлен!

Вам может показаться, что все это мелочи, но они очень важны! Поэтому повторяйте фразы за собеседником. Сейчас главное не то, что вы думаете, а то, что вы слышите.

Ценность обратной реакции заключается в том, что ваш собеседник видит – вы его понимаете. Иногда это лучшее утешение.

- Задавайте вопросы. Побуждайте собеседника выражать свои чувства и мысли, говоря «Расскажи мне все».

- Дистанцируйтесь от того, кого утешаете, даже если принимаете в его жизни деятельное участие. Это сложно, но вы должны только слушать собеседника, а не пытаться взять его жизнь под контроль. У вас наверняка хватает своих проблем. Сделайте шаг назад и постарайтесь утешить друга. Больше ничего не требуется.

- Помните, для чего вы все это делаете. Вы здесь ради своего друга, как вы можете утешить его?

- Дайте другу время обдумать сложившуюся ситуацию. Если вы чувствуете, что ваши силы на исходе, подключите других. Позовите на помощь друзей. Сосредоточенность на своих бедах – это часть процесса исцеления.

- Если вы не знаете, в каком утешении нуждается ваш друг, спросите его! Пусть сам решает, что ему от вас нужно больше.

Ингела.Самое худшее – это когда вы нуждаетесь в утешении, а ваша подруга начинает говорить о своих собственных проблемах! Это сводит меня с ума! Я сижу рядом с ней, открываю подруге свое сердце, а в ответ слышу о том, через что ей пришлось пройти. Я знаю, она хочет подбодрить меня, показать, что я не одинока и что кому-то до меня уже довелось пережить такое, но меня это мало интересует, потому что фокус смещается на нее. Поэтому сейчас я обращаюсь за утешением к другим.

Мне бы хотелось более внимательно рассмотреть вопрос сосредоточенности на чем-либо. Утешать человека – это значит позволить ему снова и снова рассказывать о том, что с ним случилось. Пусть он размышляет об этом, переворачивает ситуацию так и эдак, представляет себе «что было бы, если бы...».

Период такой сосредоточенности на своих печалях – это неотъемлемая часть процесса исцеления.

Если эта сосредоточенность не грозит перерасти в заикленность.

В этот момент важно заставить человека двигаться вперед, в противном случае вся его жизнь превратится в пережевывание своих несчастий и будет наполнена одной лишь горечью.

Как же узнать, когда нужно прервать этот процесс?

Некоторое время я работала консультантом, помогающим людям справиться с горем, и меня часто спрашивали – когда наступает подходящее время для процесса исцеления. Когда делать это уже поздно и когда – еще рано? Я обычно отвечала, что, если тот, кто переживает горе, задается вопросом о том, как с этим горем справиться, значит, время пришло.

Если человек чувствует, что сосредоточенность на проблемах уже не приносит облегчения, самое время переходить на следующий уровень процесса исцеления, искать новые пути и учиться жить в новых обстоятельствах.

Эмилия.После увольнения с работы я была совершенно подавлена и постоянно думала об этом. И тут мой муж сказал, что я должна перестать изводить себя и циклиться на работе, которую я потеряла, а вместо этого сосредоточиться на поиске новой. Он сказал это довольно жестко и дал понять, что не хочет больше слышать от меня ни слова о том, как несправедливо поступил со мной начальник. Сначала я сердилась на мужа, а потом, по прошествии некоторого времени, поняла, что действительно настало время двигаться вперед. Если бы муж не был так строг со мной, я бы все еще сидела и пережевывала свои обиды!

Если вам нужно утешение

- Подумайте о том, какого именно утешения вы ждете и от кого. Кому вы доверяете?

Кто может выслушать вас и разделить с вами ваши проблемы?

- Скажите собеседнику, чего вы от него ждете. Если хотите, чтобы он просто выслушал

вас, так и скажите. Если вам нужен совет, скажите об этом. Если хотите поддержки, скажите об этом. Вы сами решаете, в какой форме принять утешение, не существует правильных и неправильных вариантов, все зависит только от вашего желания.

- Если вы не уверены, что человек, который хочет утешить вас, действительно способен это сделать, спросите его. Убедитесь, что он может дать то, что вам нужно в данный момент, – обнять, выслушать, посоветовать что-то. Если вы скажете, чего ждете от собеседника, он сможет дать вам то, что нужно. Если нет, лучше обратиться к кому-то другому.

Эдвин. Однажды, когда я нуждался в утешении, я позвонил маме, но, как оказалось, это было ошибкой. Я только что расстался со своей девушкой, и мне нужно было с кем-то поделиться своими эмоциями. Я позвонил маме и принялся изливать ей свои чувства. Стояли теплые весенние дни, светило солнце, а меня переполняли печаль и одиночество. Я думал, что мама сумеет утешить меня как никто другой, но она, выслушав меня, помолчала, а потом сказала: «Что ж, по крайней мере, дни стали длиннее». У меня было ощущение, словно она залепила мне пощечину».

Эдвину наверняка стало бы легче, если бы мать, внимательно выслушав его, спросила, чем она может ему помочь. То, что дни стали длиннее, вряд ли послужило хорошим утешением, главным образом, потому, что эта дежурная фраза свела его откровения до банальности. Как будто хорошей погоды достаточно, чтобы исцелить разбитое сердце.

Но следует помнить, что мать сделала все, что в ее силах. Наверное, она полагала, что ее слова действительно утешат сына.

Часть шестая

Вы сами

32. Наши ценности как фундамент общения

Наши ценности – это фундамент, на который мы опираемся. Они определяют наше отношение к другим, к себе, к жизни в целом, что, в свою очередь, выражается в том, как мы ведем себя по отношению к окружающим и к себе. Это поведение яснее всего отражается в том, как мы общаемся с другими.

Вы слышали про эффект домино? Если ваши ценности меняются, окружающие сразу замечают это, потому что меняется и ваше отношение к ним.

Сложно?

Это не так трудно понять. Стоит вам начать размышлять на эту тему – и все станет очевидно.

Вы сталкиваетесь со своими ценностями каждый день, даже не осознавая этого. Вы делаете выбор, принимаете поспешные, импульсивные или обдуманные решения. То, как вы принимаете решения, зависит от ценностей, привитых вам в детстве, вашего опыта и

мнения о себе и других, как явного, так и подсознательного.

Мой собственный опыт

Я регулярно совершаю покупки в одном из ближайших супермаркетов. И практически каждый раз, когда я стою в кассу с тележкой и кассир объявляет: «Касса свободна», что-то происходит. Кто-то из конца очереди тут же подхватывает свою тележку и бросается к только что открывшейся кассе, занимает первое место и без зазрения совести принимается выгружать покупки. Но ведь этот человек только что стоял в конце очереди? Остальные покупатели обреченно вздыхают и терпеливо ждут. Мне такое поведение кажется очень странным, я бы сказала, неспортивным.

Эта ситуация идет вразрез с моими ценностями. Я считаю непорядочным стремление идти по головам, не обращая внимания на окружающих.

УПРАЖНЕНИЕ

Сделаем небольшое упражнение. Посмотрите на приведенные ниже утверждения и подумайте, какие из них вам близки, а с какими вы совершенно не согласны.

Ради друзей можно пожертвовать многим.

Лгать нехорошо.

Все люди равны.

Вечной любви не существует.

Мужчины лучше воспринимают критику, чем женщины.

Забота о пожилых – дело государства.

Эвтаназия не имеет права на существование.

Каждый может воплотить свои мечты в жизнь.

Жизнь – это тяжелый труд.

Если я узнаю, что партнер моего друга изменяет ему, я обязательно сообщу другу.

Не следует вмешиваться в личную жизнь другого.

Трехуровневая система ценностей

По мнению социального психолога и антрополога Гирта Хофстеде, ценностная система личности имеет три уровня: • Универсальный уровень.

К этому уровню относятся ценности, свойственные всем людям. Они наследуются генетически и являются неотъемлемой частью человеческой природы. Например, неприятие убийства (во время войны система ценностей меняется) и издевательств над животными.

- Коллективный уровень.

На этом уровне находятся ценности, свойственные определенной группе индивидов, – приход, общество, культура, рабочее место, круг друзей.

- Индивидуальный уровень.

Это ценности, специфические для конкретного человека. Они определяют его индивидуальность. Не важно, насколько близкие отношения связывают двоих людей – работают ли они в одном коллективе или принадлежат к одной семье – у них могут быть

различные индивидуальные ценности.

Какие ценности сильнее?

Одни ценности для нас важнее других. Мнение по одним вопросам у нас то и дело меняется, другие принципы более устойчивы. Вы можете пользоваться дома пиратскими копиями фильмов, но никогда не совершите кражу в магазине, потому что это воровство, правда?

Значимость ценностей для нас и для других различна. Одни считают, что ложь во спасение приемлема – например, святое дело похвалить новую блузку подруги, даже если вы сами себе такую ни за что не купили бы. Другие придерживаются мнения, что любая ложь недопустима, и стараются жить в соответствии с этим принципом.

Еще одна любопытная тема – неверность. Представим себе, что среди наших друзей есть одна счастливая пара. Она отправляется на конференцию, выпивает после ужина слишком много коктейлей и заканчивает вечер в постели своего коллеги, который ей всегда нравился. На следующее утро она просыпается, горько сожалея о содеянном. Все в офисе знают, что произошло, но помалкивают. Все знакомы с ее симпатичным мужем, но никто ничего ему не говорит. Вы тоже знаете ее мужа, может быть, даже лучше, чем ее. Как вы поступите? Вмешаетесь? Поговорите с ней и предупредите, что, если она не признается мужу, вы сами ему скажете?

Важны ли для вас ценности детства?

Некоторые ценности, привитые нам в детстве, остаются с нами навсегда, другие меняются под влиянием жизненных обстоятельств. Процесс адаптации ценностей к реальности может оказаться довольно сложным.

Мария. В семье мне привили определенные ценности, одна из них гласит, что нет ничего важнее полной семьи – мать, отец, дети. Это единственно правильный способ существования. Пара должна делать все, чтобы остаться вместе. Поэтому перед тем, как уйти от мужа после десяти лет несчастливой жизни, мне пришлось выдержать целую битву с самой собой. Я постоянно вела внутренний диалог: счастлива или несчастна, жить одной или остаться в семье? Сейчас, много лет спустя, я пришла в согласие с собой и поняла, что разные формы семьи имеют право на существование.

Некоторые ценности из детства кажутся простыми и незначительными, например: если вас пригласили в гости, нужно принести хозяйке цветы; в транспорте нужно уступать место старшим и так далее. Но эти простые правила закладывают основу нашего поведения, за ними скрывается глубокий смысл: принося цветы, мы выражаем уважение к хозяйке, приготовившей ужин и накрывшей на стол; мы проявляем уважение к пожилым людям, понимая, что им труднее стоять, чем молодым.

Вы можете продолжать придерживаться ценностей, привитых вам в детстве родителями, учителями и другими взрослыми, имевшими на вас влияние, но если вы хотите выработать гибкую систему ценностей, я рекомендую вам время от времени

пересматривать их.

УПРАЖНЕНИЕ

Какие ценности вам привили в детстве? Подумайте и запишите их в блокнот. Вы по-прежнему считаете их важными? Если бы вы могли выбирать ценности, как блюда на шведском столе, нашлось бы для них место в вашей сегодняшней жизни?

Чего стоит приверженность ценностям?

Если ваши ценности отличаются от тех, что главенствуют в группе, к которой вы принадлежите, например в семье или рабочем коллективе, вам может прийти нелегко. Если вам пытаются привить ценности, которые не вписываются в вашу личную систему принципов, это насилие над личностью.

Мой собственный опыт

Много лет назад я работала в организации, где сотрудница, ведавшая начислением зарплаты и счетами, занимала главенствующее положение и остальные постоянно бежали к ней с различными просьбами. Не знаю, по какой причине, но она все чаще начала работать дома и не появлялась в офисе в свое обычное время, мы никогда не знали, придет она сегодня на работу или нет. Зарплата стала задерживаться, и люди начали ворчать, вскоре за ее спиной стали распространять слухи. Многие сотрудники откровенно высказывали недовольство.

Я не стала мириться со сложившейся ситуацией.

Мне нравилась эта женщина и не нравилось, как ведут себя коллеги. В моем списке отвратительных вещей распространение слухов за спиной человека стоит на одном из первых мест. Я решила, что эта женщина должна получить шанс отреагировать на критику. Поэтому я пришла к ней в кабинет, закрыла за собой дверь, села и сказала: «Люди говорят о вас нехорошие вещи. Они недовольны тем, что вы редко появляетесь на работе и вас нет на месте, когда вы нужны. Мне не нравится, когда человека критикуют за его спиной и никто не осмеливается сказать ему правду в глаза. По-моему, это трусость. Вот почему я решила прийти к вам и рассказать о том, что происходит».

Она выслушала меня, помолчала и сказала только одно слово, «спасибо». И перестала со мной разговаривать. Дни, недели, месяцы. Но теперь она сидела на работе с утра до вечера, и каждый имел возможность обратиться к ней в случае необходимости. Каждый, но не я. Как тут не вспомнить про гонца, приносящего дурные вести.

Сначала я, конечно, расстраивалась, по крайней мере, до тех пор, пока мы были коллегами. Но и по сей день я считаю, что поступила правильно.

Ее реакция была всецело на ее совести, не на моей.

Иногда приверженность принципам может дорого обойтись, но еще больше вы можете заплатить, если не будете их придерживаться. Если вы действуете вразрез с важным для вас принципом, вы скоро ощутите дискомфорт, который со временем только усилится.

В общении, как в зеркале, отражаются ваши ценности

То, как вы обращаетесь к окружающим, и ваше общение с ними демонстрируют вашу систему ценностей. Позвольте мне объяснить, что я имею в виду, на конкретном примере.

Мужчина вбегает в стоковый мебельный магазин и растерянно окидывает взглядом зал, а потом начинает хаотично перемещаться от дивана к лампе, от кресла к книжному шкафу. Наконец, он застывает перед белым комодом с узкими ящиками и пытается найти ценник, но безуспешно.

В зале находится сотрудница магазина, это ее первый рабочий день. Сейчас она одна в этом отделе, хотя магазин большой и персонала там достаточно. Девушка нервничает, что вполне естественно, все мы помним, как чувствовали себя на новом рабочем месте.

Она помогает женщине и ее дочери-подростку выбрать софу. Процесс выбора только начался, и все трое живо обсуждают материалы, ножки и подушки. С этими покупателями проблем явно не будет, и скоро сотрудница магазина с ними распрощается.

– Простите, девушка, не могли бы вы подойти на секунду? – говорит мужчина с растерянным взглядом.

Сотрудница не знает, что ей делать. В этот момент женщина задает какой-то вопрос по поводу обивки.

– Не могли бы вы подойти? Я хочу задать вам один вопрос. Потом можете вернуться к женщине, – говорит мужчина.

– Э-э... я занята с покупателями.

– Я вижу, но вы могли бы отвлечься на минуту. Это что, так трудно?

– Идите, мы подождем, – говорит женщина.

Она явно смущена и чувствует себя неуютно, словно при ней кого-то бьют. Сотрудница магазина неохотно подходит к мужчине, пытается ответить на вопрос по поводу стоимости комода, но это ее первый рабочий день и она понятия не имеет, сколько стоит этот комод. Должна ли она пойти и выяснить?

– Забудьте об этом, у меня нет времени. Хотя такие вещи вам полагается знать. Боже, и это называется обслуживанием? Сначала вы заставляете меня ждать, а потом оказывается, что от вас никакого толку!

Мужчина сердится, и лицо его багровеет. Потом он поворачивается и выбегает из магазина, ругаясь на ходу. Все молчат.

Сотрудница возвращается к женщине, которая дружески похлопывает ее по плечу.

– Это мой первый день на работе, что я сделала не так? – бормочет девушка сквозь слезы и начинает всхлипывать, уткнувшись женщине в плечо.

Та пытается ее утешить:

– Дело не в вас. У него было плохое настроение, он пришел и выплеснул его на вас. Это было неправильно, но такой уж он, видно, человек. А теперь забудьте о нем, мы еще не закончили с нашей софой.

По-моему, по поведению мужчины отчетливо видно, что он думает об окружающих. Достаточно стрессовой ситуации, и он готов выплеснуть свои негативные эмоции на человека, занимающего более низкое положение. Надеюсь, девушке удалось продать софу и она ушла в тот день домой не слишком расстроенная.

Вопрос о системе ценностей вообще очень любопытен, потому что наши ценности многое говорят о нас, как о людях. Теперь, когда вы прочли почти всю книгу, вы можете многое узнать о себе и понять, где же истоки вашей системы ценностей.

33. Чувства и потребности

Первое и самое главное: у каждого человека на нашей планете есть потребности. У каждого эскимоса, индейца, кенийца, шведа, норвежца, датчанина, финна, испанца, американца; у каждой уборщицы, директора, стоматолога, писателя, бездомного, миллионера; у каждой женщины, каждого мужчины, взрослого, ребенка, старика, подростка, здоровых и больных – у всех есть потребности. Только мертвые не испытывают потребности в чем-либо.

Мне хотелось бы, чтобы вы поняли, насколько это важно и что это справедливо и в отношении вашего партнера, ваших родителей, детей, друзей, начальника, коллег, соседей.

И прежде всего – в отношении ВАС!

Осознание своих потребностей – вот ключ к благополучию. Наши эмоции играют роль спускового крючка, побуждая нас глубже заглянуть в себя и понять, в чем же мы нуждаемся, чтобы иметь возможность эти потребности удовлетворить, когда представится случай.

Может быть, вам это покажется странным и новым, но эта глава, возможно, самая главная в книге. И это самый важный шаг на пути к личностному развитию и совершенствованию отношений через общение.

Усвоив концепцию потребностей, вы осознаете их значение и захотите определить свои собственные потребности и потребности окружающих вас людей.

Эмоциональные состояния, вызванные неудовлетворенными потребностями

• Гнев.

Гнев – это не то чувство, от которого можно отмахнуться, он захлестывает как волна. Гнев часто маскирует другие эмоции, за ним может скрываться печаль, разочарование, усталость, меланхолия, одиночество.

Гнев полезен только тогда, когда мы можем использовать информацию, которую он скрывает. Позвольте мне показать, как и почему.

Человек не может рассердиться просто так, обязательно должны быть какие-то предпосылки – неудовлетворенные потребности, например. При этом человек может даже не подозревать об их существовании. Гнев обычно направлен вовне и фокусируется на других людях или событиях.

Вы, наверное, слышали что-то подобное:

Это из-за тебя мне так плохо!

Ты меня бесишь!

Гнев мешает нам контролировать свои эмоции и развязывает язык. С наших уст слетают слова, которые мы ни за что не произнесли бы в здравом уме. О многом из того, что было сказано в запале, мы потом сожалеем, может быть, даже извиняемся за свои слова.

Иногда слишком поздно.

Иногда наши извинения принимаются и нас прощают, но в следующий раз, выйдя из себя, мы снова теряем контроль над словами.

Мы можем сказать:

Я не имел в виду ничего такого, честное слово!

В девяти случаях из десяти мы фокусируем внимание на том, чего сами не хотим и не хотим, чтобы делали или говорили другие. Когда мы сердимся, то сердимся потому, что кто-то, по нашему мнению, сделал что-то не так или вообще ничего не сделал.

Когда нас ослепляет гнев, легко угодить в порочный круг и вместо того, чтобы разобраться, чего же мы хотим, мы видим только источник гнева.

Приведу пример. Прошлой зимой я получила письмо от мужчины. Назовем его Роджером. Роджер рассказал о своем браке, о том, чего жена никогда не делает – например, не приносит ему завтрак в постель по выходным, хотя знает, что ему это нравится. Она никогда не проявляет инициативу в сексе, не делает мужу комплиментов, не нежится с ним на диване, потому что тратит все свое свободное время на уборку, стирку, готовку и глажку белья.

Как остановить ее, спрашивал Роджер. Другими словами, он хотел сместить фокус ее внимания с того, что она делала, на другие занятия. Роджер неоднократно пытался поговорить с женой, но неудачно выбирал слова: «Ты никогда не хочешь заниматься со мной любовью», «Ты никогда не обнимаешь меня», «Ты променяла меня на пылесос». Неудивительно, что жена воспринимает его слова как личные оскорбления, выходит из себя и начинает кричать на мужа, обвиняя его в том, что он никогда не помогает ей в домашних делах. Из-за того, что она вынуждена все делать в одиночку, у нее попросту не остается времени на секс.

В своем письме я посоветовала Роджеру подумать о том, чего он хочет, и сказать об этом жене. Какой смысл обвинять ее в том, что она не проявляет инициативу в постели? Лучше обсудить этот вопрос и договориться о том, кто будет играть более активную роль.

Роджер должен определить свои неудовлетворенные потребности, это поможет ему понять, что скрывается за его желаниями. Может быть, он хочет, чтобы жена приносила ему завтрак в постель только потому, что ему не хватает внимания? Может быть, Роджеру хочется, чтобы жена понежилась с ним на диване, потому что он хочет чувствовать себя любимым и понимать, что он что-то значит для жены?

Той зимой мы довольно активно обменивались письмами, и я знаю, что он не раз говорил с женой, и им потребовалось довольно много времени, чтобы понять друг друга. Жена Роджера получила возможность выразить свои мысли и чувства. Ей хотелось, чтобы муж больше помогал ей по дому, делал комплименты и показывал, как много она для него значит. Супругам удалось наладить отношения, потому что они сфокусировались не на том, чего им обоим не хотелось, а на своих желаниях и потребностях.

Мы часто усложняем ситуацию, отказываясь от полутонов, употребляя слова «никогда» и «всегда», чтобы усилить свои претензии.

Если вы собираетесь сказать:

Вечно ты меня перебиваешь!

Скажите лучше:

Я расстраиваюсь, потому что не могу высказать все, что хочу. Мне важно знать, что меня внимательно слушают и что я могу свободно выражать свои мысли.

Если вы собираетесь сказать:

Почему ты никогда даже пальцем не пошевелишь, чтобы помочь?

Скажите лучше:

Мне нужна твоя помощь.

УПРАЖНЕНИЕ

Поговорим о гневе. Что вызывает в вас гнев? В каких ситуациях вы теряете самоконтроль? Как выражается ваш гнев? Вы кричите или плачете? Как вы общаетесь с другими людьми, когда рассержены?

Вспомните ситуации, в которых вас что-то рассердило, и попытайтесь определить шаблон своего поведения.

Как я уже сказала, гнев – это своего рода сообщение о том, что вы чувствуете и что вам необходимо. Вы можете расценивать это как сигнал тревоги – когда вы раскаляетесь изнутри и температура вашего гнева растет, это ваша душа пытается сказать вам, что настало время разобраться с неудовлетворенными потребностями. Как в большинстве экстренных случаев, проблема требует быстрого решения. Поэтому лучше заняться ею, не теряя времени и не откладывая решение до другого подходящего случая.

Если вы расстроены и рассержены, примите меры – постарайтесь удовлетворить насущные потребности.

Гнев вводит нас в заблуждение. Нам кажется, что мы правы, а все остальные ошибаются. Делают неправильно, думают неправильно, говорят не то. Мы становимся категоричными по отношению к другим, считая свое мнение единственно верным. Мы хотим, чтобы окружающие нас люди вели себя по-другому и делали то, что нам хочется. Не очень хороший способ наладить отношения с людьми.

• Разочарование.

За разочарованием обычно скрываются ожидания. Вы ожидаете что-то от кого-то, но не получаете желаемого. Но ожидания – это те же желания, следовательно, их тоже можно считать неудовлетворенными потребностями.

Мой собственный опыт

У меня есть старинная подруга, чудесная женщина, которая умеет делать несколько дел одновременно и мастерски организует вечеринки, ужины, поездки и прочее. Несколько лет назад, когда она, бывало, приходила ко мне с идеей очередной вечеринки, я всегда соглашалась и выполняла все ее желания, стараясь помочь. Но через пару лет я начала задумываться о том, чего же, собственно, хочется мне. Иногда подруга предлагала скинуться на то или иное мероприятие, порой суммы были значительными, и я не всегда могла себе позволить такие траты. Однажды я сказала «нет». И она рассердилась, вернее, почувствовала разочарование. В одном случае это было особенно заметно, и в наших отношениях наметилась трещина. Подруга запланировала поездку на Новый год, уже не помню, куда именно, и пригласила меня присоединиться. Я ответила, что это было бы замечательно, но вряд ли я смогу себе это позволить – у меня в тот период было довольно сложно с финансами. Подруга ответила, что мы должны жить настоящим, пользоваться предоставляющимися возможностями и все такое. Я сказала, что да, это верно, и дала туманное обещание принять решение ближе к Новому году. С моей стороны это был отсроченный отказ, потому что поездка обещала вылиться в круглую сумму. Однако

подруга восприняла мой ответ как «может быть», что в ее понимании означало «да».

Когда наступила зима, вопрос с поездкой снова всплыл. На этот раз я высказалась предельно ясно и сказала подруге, что не смогу составить ей компанию. Она была так разочарована, что в гневе чуть не порвала меня на клочки. Ее собственное желание переросло в ожидание, которое в итоге превратилось в разочарование. А разочарование причиняет боль!

Оглядываясь назад, я понимаю, что, хотя и считала подругу эгоисткой, все же надеялась на то, что она поймет меня, – мне хотелось, чтобы она поставила себя на мое место и с уважением отнеслась к моей финансовой ситуации.

- Горе.

Не обязательно переживать какое-то трагическое событие или утрату близкого человека, чтобы узнать, что такое горе. Причиной горя может стать надежда на лучшее будущее, с которой мы не можем расстаться, даже когда видим, что наша жизнь идет не так, как мы ожидали. Горе – это разбитые мечты и утраченные надежды на то, что жизнь даст нам то, что мы хотим.

Причиной горя может стать недоверие, недостаток любви, внимания, дружбы, близости. Горе может превратиться в постоянного спутника, друга, которого мы иногда с трудом терпим, но не решаемся забыть.

Мне часто приходится встречать людей, которые недовольны своей жизнью, и это недовольство выражается через гнев, за которым скрывается горе. Констатация этого факта обычно вызывает удивление, потому что, несмотря на его кажущуюся очевидность, многие не подозревают о том, что первопричиной гнева является горе.

- Одиночество.

Быть одному совсем не то, что чувствовать одиночество. Человек может долгое время быть один, радоваться жизни и не чувствовать себя одиноким. Добровольное одиночество может быть приятным, а невольное – ужасным. Думаю, люди, оказавшиеся в вынужденном одиночестве, отчаянно нуждаются в социальных контактах, социальной жизни. Если кто-то нуждается в общении, лучший способ получить его – открыто попросить внимания к себе.

- Страх.

Страх, как правило, – неприятное чувство. Конечно, страх может быть возбуждающим и захватывающим, но не этот тип страха я имею в виду, а страх, изнуряющий вас. Страх, что гложет ваше сердце и душу.

Это может быть страх получить отказ, попасть в неловкую ситуацию, потерять любовь, не соответствовать ожиданиям других. Страх потерять работу, друзей, положение в обществе. Или репутацию.

Проще признаться в том, что вы боитесь высоты или змей, чем в боязни собственной неадекватности. Вы можете расхрабриться и ударить змею, это временно повысит вашу самооценку, но если вы осмелитесь признать, что боитесь совершить ошибку или остаться в одиночестве, вы сделаете первый шаг на пути к новому будущему.

Чтобы больше узнать о страхе, обратитесь к главе «Страх или любовь».

- Несоответствие.

Вы когда-нибудь ощущали собственную несостоятельность? Да? Тогда нас уже двое. Иногда кажется, что жизнь сильнее меня, и не важно, насколько упорно я пытаюсь добиться своей цели в одном направлении, потому что неизбежно проигрываю в другом. Представьте себе: вы вручили детям по чашке какао, вместе почистили зубы на ночь, вы

почитали им книжку, почесали спинку, погладили по голове и уже собираетесь выйти из комнаты, как слышите шепот: «Побудь еще немного...» – и вы остаетесь, не в силах сопротивляться этому умоляющему взгляду. Добрым быть трудно.

Я решила, что хорошенького помаленьку. Поэтому говорю: «Нет, не сегодня, тебе нужно спать, а мне нужно кое-что прочитать, но завтра утром мы снова увидимся. Закрывай глазки».

Это пример успешной модели общения, которую вы можете использовать, когда хотите донести до людей что-то важное. Эта модель входит в концепцию ненасильственного общения и известна также как «Язык жирафа». Концепция ненасильственного общения была сформулирована американцем Маршаллом Розенбергом и с большим успехом используется во всем мире в качестве способа общения. Это язык жизни.

Четырехступенчатая модель общения

Шаг 1. Что случилось?

На этом этапе вы выражаете свои мысли и чувства, объясняете, почему вы расстроены, сердиты, разочарованы, но при этом стараетесь не употреблять оценочных суждений и субъективных интерпретаций. Хороший способ – представить себе, что вы – сторонний наблюдатель или оператор с камерой, снимающий фильм. Камера объективна, она фиксирует то, что видит, не пытаясь интерпретировать это или отыскать скрытые мотивы.

Шаг 2. Что вы чувствуете? Что чувствовали, когда это случилось?

Выразите свои эмоции.<

> Шаг 3. За каждой эмоцией скрывается какая-то потребность. Что лежит в основе ваших эмоций? Одна или несколько потребностей? Посмотрите на список своих потребностей и вычлени те, которые хотели бы удовлетворить сейчас.

Шаг 4. Какие перемены вам нужны?

Отвечайте как можно конкретнее, если можете, будьте открыты к диалогу с собеседником. Чего вы хотите? Это не означает, что вы должны выдвигать требования, предъявлять ультиматумы или угрожать. Просто выразите свое желание и обсудите его с собеседником.

Позвольте привести несколько примеров. Начнем с Лассе.

Лассе любит справлять день рождения в кругу друзей. Он хочет, чтобы друзья и родственники засыпали его звонками с поздравлениями, желательно прямо с утра. Еще он хочет, чтобы коллеги приготовили для него торт. Ему нравится, когда жена готовит в его день рождения что-нибудь особенное – например, стейк под беарнским соусом, отличное блюдо!

К сожалению, в этом году 38-й день рождения прошел не так, как ожидал Лассе. В офисе случился аврал, и коллегам было не до торта. Семья Лассе слегла с гриппом, и у жены не было времени что-нибудь приготовить.

День Лассе начался без кофе в постели и телефонных звонков. Но Лассе ждет, думая: они придут, придут.

После напряженного рабочего дня с бесконечными совещаниями и замученными коллегами мрачный Лассе идет домой. Когда жена ставит перед ним заказанную на дом пиццу и говорит, что ее ждет стирка, но в выходные они могли бы что-то устроить, Лассе взрывается. Учитывая манеру его поведения, можно предположить, что он дулся бы всю

неделю, а потом старательно внушал бы всем чувство вины. Или кричал, что его никто не любит, раз он не заслуживает ничего, кроме пиццы, в свой день рождения.

Но давайте протянем Лассе руку помощи и посмотрим, как сложилось бы его общение с окружающими, если бы он следовал четырехступенчатой модели.

Жене он мог бы сказать:

Я расстроен, потому что никто не собирается отмечать мой день рождения. Мне нужно, чтобы хотя бы раз в году люди оказывали мне внимание и чтобы моя семья нашла для меня время. Давай забудем про пиццу и пойдем куда-нибудь. Ты согласна?

Коллегам он мог бы сказать:

Я знаю, в последнее время мы все были страшно заняты и сейчас по уши в работе, но когда за целый день я не получаю ни одного поздравления, чувствую себя забытым и ненужным. По-моему, нам нужно сделать перерыв и отпраздновать мой день рождения. Предлагаю собраться в три часа и съесть по куску торта. Как вам эта идея?

Независимо от того, какой ответ Лассе получит, он, по крайней мере, сумел выразить свои чувства и потребности, не обвиняя окружающих в равнодушии. Надеюсь, Лассе извлечет из этого урок, который поможет ему наладить эффективное общение с другими людьми.

Другие чувства, которые могут возникнуть при неудовлетворенных потребностях:

- Растерянность
- Стресс
- Разочарование
- Отчаяние
- Раздражение
- Нервозность
- Беспомощность
- Нетерпимость
- Досада
- Сомнения
- Усталость
- Тревожность
- Депрессия
- Равнодушие

Состояния, возникающие, когда потребности удовлетворены

- Любовь.

Любовь, без сомнения, это апофеоз благополучия. Состояние влюбленности наполняет нас безграничным счастьем. Мы смеемся по пустякам и не ведаем границ. Мы живем настоящим. Мы наслаждаемся жизнью и чувствуем себя великолепно, как душевно, так и физически. Влюбленность – лучшее лекарство!

Мы можем влюбиться в другого человека, в жизнь или в самого себя. Тот, кто прошел процесс личностного развития, научился справляться со своими страхами и смело смотрит вперед, вполне может влюбиться в себя.

Любви покорны все – и стар и млад. Любовь – это источник эйфории.

- Успех.

Что это значит – быть успешным человеком? Успех часто измеряется в ваших достижениях на работе или величиной банковского счета, но у меня свое определение успеха. По-моему, успех – это жизнь в соответствии со своей жизненной философией.

Мой собственный опыт

Если мне нравится работать с людьми и я делаю это, то считаю, что добилась успеха в работе. Если я хочу иметь близкие отношения с определенным мужчиной и имею их, я считаю, что добилась успеха в любви. Успех, как мне кажется, не может измеряться деньгами или количеством чего бы то ни было.

Иногда коллеги спрашивают меня, сколько экземпляров своих книг я продала или сколько получаю за лекцию. Обычно я не называю сумм, потому что считаю себя успешным писателем, когда ко мне подходит читательница и говорит, что моя книга стала для нее практически настольной библией, или когда кто-то говорит, что моя книга стала для него источником вдохновения и заставила изменить жизнь. Вот это настоящий успех.

УПРАЖНЕНИЕ

Что значит для вас успех? В каких областях жизни вы, по вашему мнению, добились успеха? Соответствует ли ваша жизнь вашим ожиданиям? Составьте список своих успехов.

• Защищенность.

По-моему, каждый на этой планете испытывает потребность в защищенности, но уровень этой потребности зависит от жизни, которую ведет человек. Тот, кто живет в эпицентре вооруженного конфликта, испытывает потребность в защищенности одного рода, тот, кто возвращается вечером через парк, в котором не горят фонари, – другого. Кто-то может чувствовать себя неуверенно, если приходится общаться с пятью коллегами, другой с легкостью выступает перед пятитысячной аудиторией.

УПРАЖНЕНИЕ

Насколько вы защищены? Подумайте о своей жизни и выберите ситуации или моменты, когда вы чувствовали себя наименее защищенными. Когда вы, напротив, чувствуете себя уверенно? Что вы можете сделать, чтобы повысить свою защищенность? Это упражнение очень полезно, поскольку позволяет подготовиться к разным ситуациям.

Из моей переписки. Здравствуйте, Элизабет! Я хотел бы написать вам о незащищенности. Я живу с девушкой, у которой непростой характер. Я не знаю, чего от нее ждать, когда возвращаюсь вечером с работы. Иногда она – воплощение кротости. Тогда мы проводим приятный вечер: ужинаем, смотрим фильм. А порой она превращается в фурию и не дает мне слова вставить. Я даже не могу спросить ее, по поводу чего она так завелась. Она хлопает дверями и бьет посуду. Иногда это связано с тем, что кто-то на работе сказал что-то не то или сделал что-то не так, но свои эмоции по этому поводу она выплескивает на меня.

Что мне делать? Я не чувствую себя защищенным в собственном доме! Если это не кончится, мне придется съехать. Но я не представляю, как сказать ей об этом, и потом, я люблю ее.

Пожалуйста, помогите мне!

Деннис.

Деннис попал в непростую ситуацию. Он испытывает потребность в защищенности, но не может ее удовлетворить. Я рада, что Деннис написал мне, так он получил возможность выразить свои эмоции. На следующем шаге он должен поговорить со своей девушкой и рассказать ей, что он чувствует, когда она выходит из себя.

Если Деннис будет использовать уже известную нам четырехступенчатую модель, он может сказать так:

Каждый вечер, возвращаясь домой, я не знаю, в каком настроении тебя застану, поэтому ощущаю незащищенность и тревогу. Я боюсь приходить домой, боюсь поворачивать ключ в замке. Я должен знать, чего ожидать. Мне хотелось бы, чтобы ты контролировала свои эмоции. Как нам изменить положение вещей?

Девушка Денниса отреагировала на его слова слезами. Сначала это его встревожило, но потом они начали говорить друг с другом, и их разговор длился несколько часов.

Оказалось, что у нее не все ладится на работе, она возвращается домой и выплескивает свое разочарование на Денниса. Единственного человека, который может дать ей ощущение защищенности. Единственного, кто всегда рядом и готов подставить плечо

- Счастье.

Счастье персонифицировано, как и все остальные эмоции. Одному для того, чтобы почувствовать себя счастливым, достаточно пустяка, другому требуется что-то посложнее. Счастье нельзя измерить в деньгах, оно бесценно. Чтобы быть счастливым, не обязательно прикладывать усилия или тратить время. Вы можете сделать счастливым другого, улыбнувшись ему, уступив место в очереди или отдав парковочный талон, на котором еще осталось время. И вы не просите ничего взамен. Я спросила своих дочерей и друзей о том, что делает их счастливыми, и вот что они ответили:

Эмели, моя дочь (17 лет). Когда я просыпаюсь, а в окно светит солнце и небо голубое. Когда я открываю для себя что-то новое. Когда я смотрю, как испанская сборная играет в футбол.

Александра, моя дочь (13 лет). Я счастлива, когда могу танцевать и когда делаю любимую работу по дому. Еще я люблю обниматься.

Бьянка, моя дочь (7 лет). Я счастлива, когда смотрю любимую детскую передачу, играю в любимые игрушки или с собакой.

Катя, моя подруга с 15 лет. Меня радуют простые вещи – солнце, асфальт под колесами моего велосипеда после долгой зимы. Ну и что-то большее, например любовь к детям и мужу – одна мысль о них делает меня счастливой. Счастье для меня – это предвкушение, надежды и открывающиеся возможности.

Понтус, мой друг. Для меня счастье – это внимание и уважение. Взаимное.

Патрик, мой друг с 14 лет. Счастье – это здоровье и возможность полноценно проживать каждый день моей жизни. Жена и дети делают меня счастливым. А еще вкусный ужин с

бутылкой хорошего вина.

Лотта, моя первая клиентка. Счастье – это моя семья и друзья. Когда я чувствую себя нужной, любимой и защищенной. Многие дела делают меня счастливой: уютные вечера в семейном кругу, занятия спортом, успешный проект на работе, путешествия, письма и коллеги.

Я. Счастье – это то, что я переживаю в тот или иной момент. Это не обязательно должно быть что-то значительное, вроде сафари в пустыне или плавания с дельфинами. Счастье можно обрести в чем-то повседневном. Я счастлива, когда мои дети говорят, что любят меня, когда я встречаюсь с друзьями, начинаю новый день. Или когда любимый человек украшает шариками дверь нашего дома в день моего возвращения из поездки.

УПРАЖНЕНИЕ

Что для вас значит счастье? Когда вы чувствуете себя счастливым? Вспомните ситуации или людей, которые делают вас счастливым.

Эмоции, возникающие при удовлетворении потребностей

- Расслабление
- Спокойствие
- Удовлетворенность
- Вдохновение
- Мотивация
- Проницательность
- Удовольствие
- Надежда
- Благодарность
- Энергия
- Увлеченность
- Оптимизм
- Облегчение
- Возбуждение
- Гордость
- Вздонованность

За каждой эмоцией скрывается потребность

Если бы мы понимали, почему в нас возникают те или иные эмоции, мы могли бы идентифицировать стоящие за ними потребности. Вот список потребностей, который вы можете использовать в различных ситуациях:

- Близость
- Быть замеченным
- Быть любимым

- Вдохновение
- Вера
- Взаимность
- Внешний вид
- Внимание
- Внутренняя сила
- Вовлечение
- Вода
- Волнение
- Воодушевление
- Выбирать свои мечты, цели и ценности
- Выбирать свой способ реализации целей
- Гармония
- Движение
- Делиться
- Динамика
- Доброта
- Доверие
- Духовность
- Душевное спокойствие
- Забота
- Защита от опасности, реальной или воображаемой
- Знание
- Значение
- Игра
- Информация
- Искренность
- Компания
- Контакт
- Красота
- Лучшая жизнь
- Любовь
- Мечты
- Мотивация
- Надежда
- Надежность
- Нежность
- Независимость
- Общение
- Общество
- Одиночество
- Оплакивать утрату
- Осторожность
- Отдых
- Перемены
- Поддержка

- Получить достойную оценку своих способностей
- Понимание
- Порядок
- Праздновать
- Признание
- Принимать участие
- Простота
- Прямота
- Радость
- Развитие
- Развлекаться
- Самостоятельность
- Самоуважение
- Свобода
- Секс
- Сомнение
- Сотрудничество
- Спокойствие
- Спонтанность
- Справедливость
- Среда
- Стабильность
- Структура
- Творчество
- Теплота
- Уважение
- Физическая безопасность
- Физический контакт
- Физическое здоровье
- Цель
- Человечность
- Честность
- Чувство принадлежности
- Эмоциональная защищенность
- Эмпатия
- Ясность

Почему мы берем на себя ответственность за эмоции других?

Если бы мы действительно отвечали за эмоции окружающих, никто никогда не сердился и не печалился бы. Но нас воспитывали в представлении, что мы должны делать других счастливыми, брать на себя ответственность за все на свете, и вопрос о том, чего хотим мы, вообще не поднимался.

Дело в том, что мы не можем влезть в шкуру другого человека и взять на себя ответственность за испытываемые им чувства. Каждый сам отвечает за свое

эмоциональное состояние.

Эмоции нельзя «подарить».

Ты меня расстраиваешь!

Нет, дело обстоит не так. С другой стороны, человек может расстроиться, потому что не удовлетворена одна из важных его потребностей.

Другие могут нести ответственность за причину возникновения у нас тех или иных эмоций, но реакция наша в итоге зависит только от нас. То, что другие делают, – это одно, а то, как мы реагируем и как справляемся с ситуацией, – совсем другое.

Потребность в признании и одобрении

Еще один аспект наших отношений с окружающими – наша потребность в признании и одобрении наших действий другими людьми.

Ловиса. Иногда мне хочется высказать все, что у меня на душе, но я не делаю этого, потому что не хочу, чтобы другие плохо думали обо мне. Я хочу всем нравиться, и меня по-настоящему пугает, что не все испытывают по отношению ко мне положительные эмоции.

Наша потребность в признании может создать для нас проблемы, если мы всеми силами будем пытаться удовлетворить ее. Большинству из нас обязательно нужно получить оценку со стороны, услышать, что выполненная нами работа сделана хорошо. Это такое распространенное явление, что уже напоминает эпидемию.

Мой собственный опыт

Это стремление получить оценку чуть не свело меня с ума. Дважды. Когда-то давно признание было для меня настоящим наркотиком. Я хотела получать похвалы, ну, или, по крайней мере, положительную ответную реакцию за все, что я делала. Это превратилось для меня в самоцель. Установка у меня была следующая: если меня не похвалили, значит, то, что я сделала, было недостаточно хорошо, в следующий раз буду больше стараться. И я получала похвалы, поверьте мне. Люди часто говорили, что я просто замечательная, в особенности как мать и как друг.

Работа в расчете на похвалу очень изматывает. Ты пребываешь в постоянном беспокойстве, думая о том, как окружающие воспринимают тебя и то, что ты делаешь, и это сводит с ума. Причем меня волновала не только оценка моей деятельности, я беспокоилась о том, что подумают другие и как они отреагируют на тот или иной мой поступок или слово. Я была настолько не уверена в себе, что считала, будто мир вращается вокруг меня! Моя потребность в признании была огромной, я, как томимый голодом, жадно ловила любые позитивные замечания в свой адрес. Неудовлетворенная потребность в любви, защищенности и доверии причиняла мне боль, хотя внешне я выглядела вполне счастливой и успешной. Это было много лет назад. Потом я серьезно заболела, и дважды, в 31 год и в 37 лет, я находилась буквально на волоске от смерти. Это заставило меня по-другому взглянуть на жизнь, по-новому расставить приоритеты. Я по-

прежнему выкладываюсь на все сто, когда нужно. Я могу быть невероятно целеустремленной и стремиться к совершенству. Но я уже не беспокоюсь о том, что подумают обо мне другие. Я не считаю, что вселенная вращается вокруг меня, и знаю, что, если я совершу ошибку, конец света не наступит. Я уверена в себе, как никогда прежде. Теперь для меня важнее собственное признание. Я сама оцениваю свои слова и поступки. Если кто-то похвалит меня, я радуюсь, но с не меньшей радостью воспринимаю конструктивную критику. С наркотиками покончено.

Потребности меняются

Недостаточно знать, какие потребности у вас возникают в различных ситуациях, и научиться удовлетворять их. Потребности могут меняться. На определенных отрезках жизни для вас самой важной может стать потребность в понимании и принятии, потом фокус может сместиться в сторону других потребностей.

Когда в вашей жизни наступает полоса перемен, скажем, вы находите новую работу, переезжаете, расстаетесь с кем-то, ваша потребность в защищенности может играть доминирующую роль. Это как путешествие с многочисленными остановками – каждый раз вам приходится решать, какая из потребностей на данном этапе приоритетнее.

Офисный сотрудник может испытывать потребность в активности, спонтанности вне работы. Тот, у кого работа более разнообразна и каждый следующий день не похож на предыдущий, например пожарный или медсестра, в конце рабочего дня испытывает потребность в отдыхе, спокойствии. Но и офисный работник, и медсестра могут сделать свою жизнь комфортной, если реагируют на свои собственные потребности и потребности партнера.

УПРАЖНЕНИЕ

Когда речь заходит о ваших потребностях, вы должны превратиться в детектива – исследовать потребности, возникающие в различных ситуациях, это так интересно. Вспомните, что случилось с вами на прошлой неделе, какие ситуации складывались и какие эмоции они у вас вызывали. Запишите в блокнот. После этого обратитесь к вашему списку потребностей и подумайте, какие из них ответственны за ваше эмоциональное состояние.

Когда закончите со своими потребностями, переходите к изучению потребностей других. Можете ли вы выявить их?

У каждого свои потребности. Это неудивительно, учитывая то, какие мы разные. В расчет следует принимать и отношения, связывающие нас с окружающими. Когда мы находимся в обществе друга, потребности в защищенности не испытываем, и, напротив, в обществе незнакомого человека эта потребность возрастает.

Кто-то, с кем вы можете быть самим собой и в обществе кого чувствуете себя совершенно комфортно, вероятно, удовлетворяет все ваши потребности, может быть, даже на подсознательном уровне.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте о ваших отношениях. Как ваши потребности меняются в зависимости от

того, с кем вы общаетесь? И кто из окружающих вас людей лучше всего удовлетворяет ваши потребности?

Это не такой простой вопрос, но ответ на него таит в себе большие перспективы. Начав изучать свои эмоции и стоящие за ними потребности, вы делаете шаг в новый мир. Это все равно что нырнуть в море и увидеть другую жизнь, яркую и красивую.

Удовольствие от удовлетворения потребностей других

Когда вы начнете разбираться в хитросплетении потребностей и эмоций, вы можете задуматься о потребностях окружающих вас людей. Какие эмоции они выражают и о чем эти эмоции говорят вам?

Не обязательно говорить с человеком, чтобы определить его потребности. Достаточно наблюдать за ним и анализировать увиденное. Мне нравится время от времени превращаться в детектива, например в супермаркете, стоя в очереди. Особенно если это четверг или пятница, когда все устали и торопятся домой. У утомленных людей, как правило, понижен уровень терпимости, поэтому они так эмоционально реагируют на каждого, кто пытается пролезть без очереди. Или в других ситуациях, когда люди теряют над собой контроль в присутствии других. В такие моменты потребности становятся очевидными. Любопытно: чем больше мы стараемся сдерживать свои чувства, тем сильнее становятся наши неудовлетворенные потребности.

34. Ваш внутренний диалог

Все зависит от вас. Ваш внутренний диалог и ваши представления о том, как должно строиться общение с окружающими, определяют направление вашего движения. Если вы считаете себя неудачником, вы будете вести себя соответственно. Если вы мыслите позитивно, приоритетом станет ваше благополучие. Наш внутренний диалог – это своего рода мотор, заставляющий нас действовать. Все мы разные и действуем по-разному. Кто-то учится на своих ошибках, в одиночку переживает кризисные моменты своей жизни и сам справляется с болью и горем. Другие обращаются за помощью к специалистам, проходят групповую или индивидуальную терапию.

Одни, даже будучи тяжело больны, излучают оптимизм и радуются каждому новому дню. Они живут в согласии с собой, предпочитают храбрость страху и принимают жизнь такой, какая она есть. Других снедает беспокойство, они все время готовятся к худшему и видят за каждым словом или поступком какие-то скрытые мотивы. Такое поведение обусловлено страхом перед возможным отказом, болью, неразделенной любовью.

Все зависит от вас.

Ваше счастье – в ваших руках.

Как вы используете накопленный опыт? Позволяете ли вы себе чувствовать гнев, боль, радость? Цените ли вы себя настолько высоко, чтобы выделить себе место в вашей собственной жизни? Или вы живете только ради других?

Это непростые вопросы, но жизнь заставляет искать на них ответы. Завтра может быть уже поздно.

УПРАЖНЕНИЕ

Жизнеутверждающее, оптимистичное отношение к жизни делает человека счастливым, даже если он болен, испытывает финансовые проблемы, переживает неразделенную любовь. Мысля позитивно, мы можем оказывать влияние на свое здоровье, ведь мысли материальны. Что вы делаете для улучшения самочувствия? О чем вы думаете, когда хотите поднять себе настроение?

Что вы говорите себе перед выступлением?

Если вы думаете, что сможете, – вы сможете, если думаете, что нет, – вы правы. Помоему, это сказал американский президент Генри Форд. Я часто использую эту цитату в своей работе.

Подумайте об этом.

Если вы собираетесь сказать:

Я никогда не смогу этого сделать!

Скажите лучше:

Я справлюсь!

Звучит просто, правда?

Это одновременно и просто, и невероятно сложно! Как и в других случаях, лучшее средство – практика. Когда речь идет о личностном развитии и изменении поведения, вы должны совмещать практику (использование любой возможности для реализации новых шаблонов поведения) и формирование ощущения внутренней защищенности, уверенности в себе, психологической устойчивости. Главное, всем сердцем поверить в то, что вам это под силу.

Оптимисты кардинально отличаются от пессимистов. Оптимисты знают, что встретят на своем пути препятствия, но, в отличие от пессимистов, рассматривают их как временные преграды, а не как непреодолимые барьеры. Оптимисты во всем видят потенциал, пессимисты видят только проблемы. Пессимисты легче сдаются, потому что теряют надежду и заранее уверены в провале.

Мы рождаемся на свет оптимистами, но окружающие нас люди (родители и прочие) оказывают значительное влияние на формирование нашей личности и умонастроение.

Беата. Неудачи меня просто бесят! Я буквально схожу с ума и не жалею сил на самобичевание. Не знаю, как мне справиться с собой.

Франк. Если бы вы знали, что творится в моей голове, пришли бы в ужас.

Таня. Моя голова иногда напоминает мне стиральную машину. Если я совершаю ошибку на работе, опаздываю, попадаю в глупую ситуацию или говорю что-нибудь не то, машина тут же заводится и барабан крутится, крутится, крутится. Я не могу прервать этот бесконечный замкнутый цикл негативных мыслей. Я пыталась, но безуспешно.

Ну вот опять, говорит себе Таня, я не могу остановить поток деструктивных мыслей. Другими словами, она смирилась с положением вещей, и потому ей не удастся изменить его. Казалось бы, замкнутый круг.

Нет!

Безнадежных ситуаций не бывает!

Некоторые из моих клиентов прибегают к визуализации: каждый раз, когда они невольно сворачивают на деструктивный путь, они представляют себе знак остановки. Другие представляют невидимую меня, сидящую у них на плече и строго наблюдающую за каждым их движением. Кто-то сказал, что любые способы хороши, кроме плохих.

Мой собственный опыт

Я помню свое первое появление на радио. Я уже писала об этом в одной из своих книг, это была одна из самых больших моих ошибок в жизни, по крайней мере, за все годы работы в средствах массовой информации.

Когда началась передача, на меня вдруг напал ступор, я не могла ответить ни на один из вопросов, которые задавал мне ведущий в прямом эфире. У меня началась паника, голова была ужасающе пустой.

Это был час адских мучений.

Но настоящее испытание предстояло пройти на следующий день: я должна была принимать участие в большой пресс-конференции. Предполагалось, что я буду отвечать на вопросы журналистов из разных стран. Программа на радио была всего лишь разминкой. В перерыве между двумя мероприятиями мне предстояло провести ночь в отеле.

Когда я вышла из студии и подумала о том, что через 24 часа мне предстоит очередное испытание, силы покинули меня. Я поднялась в свой номер, где должна была переодеться для ужина с коллегами. Вместо этого я разрыдалась. Слезы не просто капали из моих глаз, они лились полноводными потоками.

Как ты могла оказаться такой тупицей? Ты же готовилась к этому выступлению! И все забыла! Тебе представился шанс выступить на радио, и что ты с ним сделала? Как ты вернешься на работу? Как помотришь в глаза коллегам? Они долго будут помнить твой сокрушительный провал. Ты бесполезная тупица! Пресс-конференция? Отлично, почему бы и нет? Какие проблемы? Это безумие. Уступи место профессионалу, поменяй билет и отправляйся домой. Попроси, чтобы тебе дали работу полегче, которая тебе по силам. Это единственно правильное решение. Идиотка.

Не буду утомлять вас дальнейшим описанием того, что происходило в моей голове на протяжении долгих часов. Скажу только, что подушка, в которую я уткнулась, намокла от слез. К несчастью, я была голодна, нужно было пойти поесть.

Самый простой вариант – присоединиться к коллегам за ужином. Кое-как умывшись, я поплелась в ресторан.

Все прошло лучше, чем я ожидала.

Вернулась в номер.

Хорошо выспалась, приняла душ, позавтракала, позвонила домой и решила, что мне, собственно, нечего терять, хуже все равно уже быть не может. Я уже выставила себя полной дурой, так почему бы не остаться и не попытаться исправить ситуацию в этот последний мой день на работе. Я ни капли не сомневалась, что после такого провала меня

должны уволить.

Теперь мой внутренний монолог звучал иначе.

Все будет хорошо, дорогая. Все самое худшее уже случилось. Тебе ничего не грозит. Это всего несколько человек и несколько вопросов, все пройдет нормально, вот увидишь. Ты будешь на высоте, будешь излучать оптимизм и хорошее настроение, будешь улыбаться! Ты только представь себе – ты будешь сидеть на сцене, с важными людьми, а перед тобой куча репортеров. Разве это не здорово?

Как вы думаете, что случилось на пресс-конференции? Разумеется, я выступила блестяще! Я была совершенно расслаблена, ответила на все вопросы и чувствовала себя как настоящий профессионал. Никаких проблем.

УПРАЖНЕНИЕ

Вспомните аналогичные ситуации, в которых вы проявили себя наилучшим образом, потому что мыслили позитивно. И ситуации, в которых вы потерпели поражение, потому что убедили себя в том, что вас ждет провал.

Что вам нравится больше?

Я так и думала.

Как вы ведете себя, потерпев неудачу?

Людям свойственно совершать ошибки, но мы по-разному относимся к своим неудачам. Одни не застревают на ошибках, предпринимают попытку за попыткой и даже не сомневаются, что рано или поздно им повезет. Других любая ошибка, даже незначительная, выводит из себя. Представьте себе, что вам не удастся решить какую-то проблему, вы хватаете тяжелую литую сковородку и бьете себя по голове. Примерно так, правда вооружившись воображаемой сковородкой, колотят себя те, кто не умеет переносить неудачи. И как, по-вашему, вы должны себя чувствовать после этого?

Учитесь на своих ошибках...

Из всего, что происходит вокруг вас, можно извлечь урок. Даже из неудач. Представьте себе, что в основе всего происходящего лежит какая-то причина – не важно, реальная или мнимая, и вы поймете, почему совершили ошибку. Что это может быть за причина? Какой урок вы можете извлечь из своих неудач?

УПРАЖНЕНИЕ

Вспомните свою недавнюю неудачу, не важно, серьезную или нет. А теперь подумайте, извлекли ли вы из случившегося какой-нибудь урок? Может быть, вы поняли, что нужно больше времени отводить на подготовку, раньше выходить из дому, чтобы не опаздывать, или думать, прежде чем говорить? Вы можете проделывать это упражнение неоднократно, выбирая разные ошибки.

...и на своих успехах!

К сожалению, мы чаще фокусируемся на своих ошибках и неудачах и забываем уделять внимание своим успехам, а ведь очень важно понимать, что мы сделали правильно, и знать, что стоит за успехом.

УПРАЖНЕНИЕ

Время вспомнить о ваших успехах. Подумайте, когда в последний раз вы были довольны собой, когда вам что-то удалось особенно хорошо. Что в этих ситуациях вы делали иначе? Почему вы добились успеха? Запишите все мысли, которые придут вам в голову.

Говорите с собой, как с лучшим другом

Да, именно так и следует поступать. Если считать, что выбранная нами модель общения влияет на нашу систему ценностей, то дружеский тон в разговоре с самим собой поможет вам полюбить и выше ценить себя. Если вы с теплотой и любовью относитесь к себе, вам проще будет перенести такое отношение на окружающих, и вы от этого только выиграете. Это стоит того, не правда ли?

О чем следует помнить, когда говоришь сам с собой

Будьте откровенны с самим собой и выражайтесь ясно. Если вы колеблетесь, не зная, какую альтернативу предпочесть, вслух назовите ту, которая вам кажется более предпочтительной.

Говорите с собой без агрессии. Многие из нас грубят даже самим себе. Попробуйте сказать что-нибудь вслух спокойно и доброжелательно. Звучит гораздо лучше, правда?

Думайте о себе хорошо, и ваш внутренний диалог будет более приятным. Справедливо также обратное – если вы говорите сами с собой доброжелательно, то и относиться к себе будете соответственно.

Наберитесь терпения

Внутренний диалог не так легко направить в другое русло, особенно если вы определенным образом настраивали себя в течение многих лет. Но даже если так, вам, чтобы измениться, достаточно недель или месяцев, в зависимости от того, как глубоко укоренилось в вас неверное представление о самом себе.

Чтобы человек был совершенно уверен в собственной никчемности, эту мысль ему нужно внушать с детства. Практически все девочки и мальчики, которых в детстве нещадно критиковали и унижали, вырастают с уверенностью в своей бесполезности, потому что другого выбора у них не было.

Но измениться никогда не поздно! Хочу предложить вам упражнение, которое позволит вам, я надеюсь, изменить отношение к самому себе.

УПРАЖНЕНИЕ

Представьте себе ваш столетний юбилей. Рядом с вами все, кого вы любите: дети, любимый человек, друзья, родители, родственники, бывшие коллеги, бывшие начальники, соседи, знакомые... все пришли на ваш праздник. Если вы не любите справлять дни рождения, подстегните свое воображение. В конце концов, это всего лишь упражнение.

И вот гости один за другим встают и тепло, с любовью говорят о вас.

1. Что они говорят? Какие ваши качества им особенно нравятся? Запишите их в свой блокнот.

2. Может быть, гости наделяют вас качествами, которыми вы не обладаете, но всегда хотели иметь? Как, по-вашему, могли бы отозваться о вас ваши друзья на юбилее? Какие качества вы записали в свой блокнот?

Теперь у вас есть описание человека, которым вы хотите быть. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы приобрести желаемые качества.

Прикладываем старания

Предположим, что каждый психологически устойчивый взрослый человек в каждой конкретной ситуации выкладывается на все 100 процентов, стараясь добиться поставленной цели. Нам нравится думать, что мы делаем все, что можем, используя все наши знания и способности.

Такой позитивный настрой помогает не заикливаться на неудачах и избавляет от чувства вины за совершенные ошибки. Сегодняшний день может стать первым в вашей новой жизни.

Несколько слов о личном счастье

Счастье бывает разное – долгосрочное и сиюминутное. Сиюминутное счастье – это мгновенный эмоциональный подъем, но оно быстро сходит на нет. Сиюминутного счастья можно добиться, купив что-то, что доставляет вам радость, съев лакомство, прыгнув с трамплина, посмотрев смешной фильм, совершив короткую поездку или занявшись любовью – секс порождает мощный эмоциональный всплеск, дарит удовольствие и радость.

Долгосрочное счастье – это знать, что у тебя есть цель, что ваша жизнь не проходит зря, что вас окружают близкие друзья и родные. Вы знаете, как управлять сложными ситуациями, и непредвиденные события, проблемы и препятствия вас не пугают.

УПРАЖНЕНИЕ

Подумайте о том, что вы только что прочли. Какое счастье преобладает в вашей жизни? Сиюминутное? Долгосрочное? Что вы можете сделать, чтобы стать счастливее?

Повторюсь, счастье и благополучие зависят от нас. Чтобы ваше сердце было открыто для других, нужно, чтобы оно было открыто для вас самих. Чтобы глубоко любить кого-то, нужно прежде всего полюбить себя.

Может быть, те из вас, кто не любит себя (пока) и посвящает свою жизнь детям или партнерам, считает, что это неправильно, но так и есть. Постарайтесь полюбить себя, и вы

увидите разницу.

Когда я начала работать над своим личностным развитием, моя любовь к детям только окрепла.

Прощай, закон Янте, скатертью дорожка!

По-моему, закон Янте стоит того, чтобы раз и навсегда избавиться от него. Разве не глупо убеждать себя, что мы, каждый из нас ничего не стоит как личность? Как поколение за поколением может покупаться на эту философию и исповедовать эти ложные принципы?

Позвольте мне сначала немного рассказать о законе Янте, а потом я предложу вам альтернативу. Закон Янте – это свод правил, сформулированный писателем Акселем Сандемусе (1899–1965) в романе «Беглец пересекает свой след» (1933). В романе писатель повествует о нравах обитателей вымышленного городка Янте, которые руководствуются десятью заповедями:

1. Не думай, что ты особенный.
2. Не думай, что ты в том же положении, что и мы.
3. Не думай, что ты умнее нас.
4. Не хвались тем, что ты лучше нас.
5. Не думай, что ты знаешь больше нас.
6. Не думай, что ты важнее нас.
7. Не думай, что ты хорошо что-то умеешь делать.
8. Не смейся над нами.
9. Не думай, что нам есть до тебя дело.
10. Не думай, что ты можешь нас чему-то научить.

Только представьте себе ребенка, которого заставляют верить в эту чепуху, и препятствия, которые ему приходится преодолевать в течение всей его жизни! Если вы уверены, что не представляете собой ничего как личность, как вы можете гордиться своими успехами? А если вам вбивают в голову, что до вас никому нет дела, зачем стараться наладить общение с окружающими?

Нет, я думаю, настало время заменить закон Янте на закон Превосходства или что-нибудь в этом роде. В соответствии с новым законом вы должны придумать себе персональную мантру и повторять ее каждый день. Вы можете сменить пластинку, которая изо дня в день крутится в вашей голове, на что-то более позитивное.

Может показаться, что в этой жизни успех и безграничное счастье – это удел избранных, у остальных недостаточно жизненных сил для этого. Однако это заблуждение. Я утверждаю, что каждый из нас обладает колоссальным запасом жизненных сил. Проблема в том, что мы ограничиваем себя, не осмеливаемся поверить в то, что мы способны на большие поступки, боимся совершить ошибку.

Во время консультаций я обычно задаю своим клиентам такой вопрос:

Если бы ошибки были исключены и единственно возможным результатом был успех, что вы предприняли бы?

Люди буквально расцветают, услышав этот вопрос. Когда страх и ошибки под запретом, ничто не ограничивает полет их фантазии. Еще они думают, что, раз этому все равно не

суждено сбыться, можно спустить свое воображение с цепи. Но суть-то в том, что ничего невозможного нет!

На одном из запястий я сделала татуировку – строчку из поэмы Марианны Уильямсон «Возвращение к любви», которую Нельсон Мандела процитировал в своей инаугурационной речи, заняв пост президента ЮАР. Цитата гласит:

Не в некоторых из нас, но в каждом.

Думаю, что это одна из самых вдохновляющих мыслей, поэтому я хочу, чтобы она всегда была со мной, и хочу поделиться ею с другими.

Взрослые несут ответственность за свою жизнь. Насколько счастливыми и яркими будут ваши дни, зависит только от вас. Насколько близкими и теплыми будут ваши отношения с окружающими вас людьми, зависит от вас. Насколько хорошо вы научитесь справляться со своими страхами, воплощать свои мечты в жизнь, жить, работать, любить так, как вам хочется, – зависит только от вас. У вас есть необходимые для этого энергия и смелость, дело за малым – извлечь их на поверхность. Вы имеете право просыпаться каждое утро с улыбкой, имеете право на счастье.

Все начинается с вашего внутреннего диалога.

И пусть каждое ваше слово будет записано золотыми буквами!

Библиография

Dyregrov A. Sorg hos barn. Studentlitteratur, 2007.

Ekenberg J. Kroppsläsning. ICA bokförlag, 2007.

Friedman J. & R. Sorgbearbetning. Svenska institutet för sorgbearbetning, 2003.

Gummeson E. Good enough. Forum, 2009, MånPocket, 2010 – Svartsjukaakuten. Forum, 2010, MånPocket, 2011.

Hofstede G. Culture's Consequences. Thousand Oaks, 2001.

Kashtan I. Föräldraskap från hjärtat. Friare liv, 2006.

Klein S., Gibson N. What's making you angry? Puddle Dancer Press, 2004.

Pausch R. Den sista föreläsningen. MånPocket, 2009.

Renander B. Konsten att lyssna. Kreativitetsutveckling, 2010.

Roos Ingall: Energijuvar. Forum, 2006, MånPocket, 2006.

Rosenberg M.B. Vi kan reda ut det! Friare liv, 2006. Nonviolent communication – Ett språk för livet. Friare liv, 2007.

Skowronska M. Kärleksretorik. ICA bokförlag, 2009.

Stalfelt P. Dödenboken. Raben och Sjögren, 2011.

Walsch N.D. Samtal med Gud. Damm, 2008.