

Роман Кушнір

МИСТЕЦТВО
ВІДПОВІДАЛЬНОГО
СПІЛКУВАННЯ,
АБО
ЯК ЗНАХОДИТИ
ГЛИБИННЕ ПОРОЗУМІННЯ
З ІНШОЮ ЛЮДИНОЮ

«Коло»
Дрогобич,
2017

ББК 88.37
УДК 159.923.2
К 96

Кушнір Р.

К96 Мистецтво відповідального спілкування, або як налагодити глибинне порозуміння з іншою людиною / Роман Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2017. – 240 с.

ISBN 978-617-642-085-9

Наше щоденне спілкування, в першу чергу, вимагає відповідальності й глибинності, але про це ми, на жаль, часто забуваємо. Є правила, нібито настільки очевидні, що їх просто забувають дотримуватися, створюючи конфлікти і непорозуміння «на рівному місці».

Скількох проблем як протягом дня, так і впродовж цілого життя, можна було б уникнути, якби люди вміли відповідально ставитися до такого звичного і, здавалось би, простого процесу – спілкування. В книзі немає ніяких складних технік чи особливих моделей, а лише все те, що необхідно знати кожному про буденну і водночас таку захопливу річ – радість людського спілкування.

ISBN 978-617-642-085-9

ББК 88.37
УДК 159.923.2

© Роман Кушнір, текст, 2017

Передмова

Лише уявіть собі світ, у якому всі люди, що спілкуються між собою, розуміють, чують і не провокують одне одного... Вміють дослуховуватись навіть до найменших побажань своїх співрозмовників. Світ, де немає агресорів і жертв неправильного спілкування, світ, де люди вміють досягати своїх цілей, не нехтуючи цілями інших, і на будь-якій стадії (навіть хронічний) можуть зупинити розгоряння конфлікту... Уявіть собі, яким стане спілкування між близькими людьми, коли воно буде не поверхнєве і формальне, а глибоке і усвідомлене на рівні особистісних цінностей, наскільки простіше тоді буде людям відкривати одне одного, довіряти і розуміти водночас. Уявіть собі, що ніхто й ніколи не образить Вас не лише словом, але навіть жестом чи думкою....

Лиш на хвилинку уявіть собі

Є досить багато книжок про те, як правильно їсти, виховувати дітей, спати, читати, писати листи, лагодити велосипед та багато іншого, а от про те, як спілкуватися, книг немає! Ні, я не веду мову про особливі техніки переконання чи методи нав'язування, або про спілкування з проблемними підлітками чи психологічними вампірами, або як долати заперечення торговим агентам я говорю про щоденний процес спілкування, про відповідальне ставлення до кожної сказаної фрази! Та й не тільки фрази, але і жесту, і не лише жесту, а й навіть думки про співрозмовника. Багато хто розглядає спілкування лише в одному аспекті – говоріння (що сказати?) – але є ще форма подачі, способи слухання і мовчання, а також глибинне ставлення до співбесідника. Мене насправду дивує, чому спілкуватися не вчать ще у школі – наскільки поменшало б у людини проблем: вдо-

ма, на роботі, при пошуку своєї другої половинки, у саморозвитку, на бізнес-конференціях – в усіх без винятку сферах життя. Я щиро переконаний, що вчитись спілкуватися потрібно ВСІМ! Від малого до старого, і не лише умовно-проблемним, але й не особливо конфліктним особистостям. І чим більше людей володітимуть мистецтвом відповідального спілкування, тим менше в кожного буде особистісних проблем, ба навіть воєнних конфліктів в масштабах світу. Це універсальні ліки від більшості болячок як людства загалом, так і конкретної людини зокрема. Можу однозначно стверджувати: проблеми насправді беруться лише з неправильного спілкування!

Спілкування – це мистецтво. І як будь-яке мистецтво, його не можна вивчити або знати – його можна лише практикувати і покращувати, постійно навчаючись. Бо немає межі досконалості, й справжнім Майстром життя стає лише той, хто щоденно відточує власну майстерність.

Давайте задумаємось: для чого людина отримала дар мови? Для того, щоб просто поговорити? Чи для того, щоб можна було ПОРОЗУМІТИСЯ з собі подібними? Мені ближчий другий варіант. Навіть дуже часто в сучасному світі людина використовує своє еволюційне вміння тільки для того, аби щось сказати, хоча насправді сутність спілкування полягає не в тому, що сказано, а в тому, що зрозуміли інші. Тому й маємо спілкування, в якому людям важливі слова, а не відчуття інших, балаканина, а не слухання. Засіб став ціллю. Отож часто можемо спостерігати, що людина говорить, коли потрібно мовчати; насуплюється, коли потрібно посміхнутись; приймає образи, коли потрібно дати відсіч; оцінює, коли потрібно цінувати. І більша частина спілкування – це безглузде доведення своєї правоти, обмовляння і часто ображання один одного, розмови ні про що, без можливості спільного бачення і взаємовигідної співпраці.

У книзі я не писатиму про якесь буцімто єдино «правильне» чи, наприклад, беземоційне спілкування і не закликатиму до уникнення конфліктів за будь-яку ціну – це було б безглуздя і чимось геть не природним. Навпаки, я беру на себе відповідальність розкрити поняття живого, щирого і цілком природного спілкування, при якому люди розуміють одне одного і їм добре разом, вони досягають своїх цілей, швидко вчаться і розвиваються.

Також я не писатиму про якийсь особливий вид спілкування, бо маю на меті висвітлити саме щоденне, таке звичне і водночас таке необдумане і проблемне. Я переконаний, що людей потрібно вчити порозумінню, а це можна зробити лише в один спосіб: навчити не тільки промовляти слова, а й налагоджувати взаємини. Немає проблем, які було б несила вирішити завдяки правильному спілкуванню! Інколи може бракувати часу, вміння або, щонайгірше, бажання, але саме спілкування як інструмент порозуміння дає дійсно безмежні можливості.

Це книжка виросла на основі курсу «Мистецтво спілкування зі складними особистостями», який пройшла вже велика кількість людей, і кожен з них зробив свій внесок у цю книгу завдяки своїм баченню, запитанням і міркуванням. Маючи таке високопродуктивне спілкування, я постійно думаю: а як ще можна покращити міжособистісну взаємодію? (При цьому я не маю на увазі складання кучерявих фраз, словесні викрутаси та інші незвичні прийоми.) І для себе щораз переконуюсь, що без глибокого відповідального спілкування результату не досягти – ну хіба що дуже вже поталанить. Підхід, який я пропоную в цій книзі, так і називається: глибоке відповідальне спілкування. Сподіваюсь, ця книга допоможе нам з вами побудувати спільний дім, в якому кожна людина поважає цінності інших, в якому завжди комфортно і зручно, до якого завжди хочеться повертатись. Почавши з фундаменту (ставлення до себе, інших і до процесу щоденного спілкування), ми будемо зводити стіни – освоювати техніки, які виведуть наші взаємини з людьми навколо на якісно новий рівень.

Я щиро вірю в те, що Ваше відповідальне спілкування буде ще одним кроком на шляху досягнення особистого самовдосконалення... Дякую Вам за те, що Ви є...

Розділ 1.

ОСОБЛИВОСТІ ВІДПОВІДАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ НА ЩОДЕНЬ

Глава 1.
Відповідальність чи провина? –
Ось в чому питання!

Глава 2.
Основні причини виникнення
конфліктів

Глава 3.
Деструктивні і конструктивні складові
спілкування

Глава 4.
Основні принципи безконфліктного
спілкування

Глава 5.
Теорія конфлікту

Ну а що з того (це не запитання, а ствердження). А чому вона так тобі сказала (ще одне ствердження). Треба було їй отаке відповісти. ... Ага-ага-ну-ясно. Та то не моя проблема, хай собі робить що хоче, мені все рівно. Ага-ага. Ну а я тут при чому. Нема то й нема. Знаєш що! Я нічого того робити не буду. То не є моя справа. Хай сама дає собі раду... Так, все, досить. Не наїжджай на мене ... Перестань таке говорити... В мене немає часу. Ну то що: я тепер не можу нічого зробити. Нічого страшного. Є так як є. Все, бо в мене дуже багато роботи. І я не маю часу... Взагалі про що мова, я тут причому... (в такому ж дусі, ще близько 10 хвилин).

Вчора я почув схожу телефонну розмову. Не знаю, до чого дійшла та пані, але, як на мене, букв забагато. Все можна було вирішити значно простіше, лаконічніше та ефективніше, якщо б люди відповідально ставились до власного спілкування. Навіть добре, думаю, було б, якби вік людини вимірювався не роками, а сказаними словами. Наприклад, після настання повноліття для людини кожен рік – це виділені 7 мільйонів слів. Виговорила людина свій баланс – рік завершився. Наскільки зваженіше ми почали б ставитися до кожного сказаного слова! І не смітили б ними направо і наліво, як осінні дерева, скидаючи листя. (Щоправда, доцільно було би ввести водночас і директиву щодо мінімальної кількості сказаних слів, інакше особливо затяті мовчуни жили б вічно). На жаль, ми часто забуваємо, що наші слова – це лише засоби, і не варто говорити лиш би сказати, адже можна до своїх цілей дійти набагато швидше, якщо обдумувати все двічі. Як казав один з батьків-засновників США Томас Пейн, «якщо ти двічі подумаєш перед тим, як щось сказати, ти скажеш удвічі краще».

Останнім часом я, наче Гоголь, ходжу між людьми з блокнотом і ручкою і записую сказані фрази. Лише з тою відмінністю, що він записував народні прислів'я, байки і фразеологізми, а я викарбовую на скрижалях історії ганебні приклади безвідповідальності та марнослів'я. Що ж, напевне, і це хтось-таки повинен зробити. Бо яким би простим не виглядало наше щоденне спілкування, та саме в ньому криються найрізноманітніші загрози, проблеми, непорозу-

міння, страхи, причини депресії й багато іншого непотребу, який наповнює життя людини, котра спілкується бездумно й абияк. Чомусь коли ми починаємо ходити згорблені, нам про це кажуть, коли починаємо голосно плямкати – теж звертають увагу, навіть про мініатюрну плямку на сорочці хто-небудь та й повідомить, а от стосовно того, як правильно спілкуватися, «вчать» криками і образами в крайніх випадках – коли вже ця «наука» не дуже й допомагає... А насправді все так просто! Лише думати про те, що говориш і спостерігати за тим, як ти це робиш і як на це реагують інші: от і все!

Подумайте про час: середньостатистична людина в день проводить щонайменше дві години за формальним, безвідповідальним і загалом неефективним спілкуванням. Розмовляючи про погоду, переливаючи з пустого в порожнє (хто здобуде кубок з фрістайлу або як сьогодні вдягнулась сусідка, вже не кажу про критику чи оцінювання того, що людина сама не може зробити краще), людина витрачає свою енергію. Цей перелік можна надзвичайно розширити, якщо прискіпливо поспостерігати за розмовами ні про що (про те, на що ми не впливаємо і за що не готові брати відповідальність). Я не враховую час на глибоке міжособистісне спілкування між близькими людьми, які мають спільні цілі, а також час, потрібний для вирішення робочих питань, в режимі прийняття відповідальності (а не обговорення). Виходить, якщо ми безглуздо проговорюємо 2 години на день (а це становить 1/12 доби), то нескладно підрахувати, що за 60 років життя у такий спосіб ми марнуємо... аж 5 років! Який величезний часовий проміжок! Скажіть відверто, Ви готові 5 років Вашого безцінного життя витратити на порожні балачки?

Скільки всього можна встигнути за такий тривалий період часу: будинок збудувати, з коханою людиною дитину народити і навчити читати, докторську роботу з біохімії написати, оборот власного бізнесу в сотню раз збільшити, на нових ринках впевнено освоїтись... Зрештою, «*suum cuique*» – кожному своє, але погодьтеся, що масштаби глобальні. Я не знаю людини, яка була б готова відмовитися від п'яти років свого життя. А от поговорити неефективно, ні про що, побазікати і посперечатись, а ще пообурюватись вчинками інших дві години на день – та будь-ласка! Тому коли захочеться з кимось поговорити ні про що, посваритися, обговорити те, на що не впливаєте, уявляйте на другій шальці терезів п'ять років свого життя. І приймайте власне рішення. Зазвичай це зупиняє від необдуманих слів, а справи вирішуються швидко і без зайвих зусиль, окрім того спілкування з рідними і близькими стає глибоким і відкритим.

Зазначу також, що у книзі ми прийматимемо за спілкування весь час, який проводимо з іншими людьми (не лише коли говоримо), відповідно ми зачіпатимемо найрізноманітніші сфери нашого життя. Бо хіба можна уявити спілкування без спільної мовчанки, або без невербаліки – коли про все, що відбувається в закамарках душі, інформує тіло.

У цій першій частині ми закладатимемо фундамент спілкування – наше ставлення. Як на мене, це найголовніше. Погодьтеся, безглуздо (а чи й неможливо) будувати дах, не маючи готового останнього поверху, або зводити третій поверх без другого. Навіть той будівельник, який вчився на «трійки», це розуміє. А от у щоденному спілкуванні все не так просто: люди хочуть вивчати техніки перемовин і алгоритми спілкування, не заклавши фундамент власного відповідального ставлення. Можна лише припускати, скільки часу простоїть такий горе-дім. Це те саме, що розвішувати картини в новобудові, яку ще не тинькували, або розставляти книжки у книжковій шафі, яку ще не зібрали – це абсурд. Але у щоденних стосунках більшість непродуманого спілкування виглядає саме так. Отже, давайте все-таки закладати фундамент (чи покращувати той, що є) нашого щоденного відповідального спілкування. Єдиним постулатом, лейтмотивом і гаслом є: **ВІД СЬОГОДНІ Я БЕРУ 100% ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТ СВОГО СПІЛКУВАННЯ.**

У принципі, на цьому можна було б завершити, якби не людське вміння перекрутити будь-що так, щоб його було зручно сприймати нам особисто, а не так, як воно мало б бути насправді. Хоча, можливо, я помиляюся. Зараз перевіримо. Тож чи розумієте Ви, що:

– сьогодні сусід не відповів на Ваше «добрий день», тому що Ви якось не так привіталися (надто тихо, не дивлячись в очі, спідлоба, нечітко...);

– підлеглий не виконав завдання, не тому що він безвідповідальний, а тому що Ви не так те завдання окреслили (занадто швидко, не спитали думки виконавця, не врахували термінів);

– остання суперечка з коханою людиною відбулась, бо Ви якось не так подали свою ідею чи вислухали її/його (не кивали, хмурились, не знали чого хотіли, ображали, без любові...);

– клієнт не заплатив, бо Ви дозволили йому не заплатити, а зовсім не тому, що він безвідповідально поставився до виконання договору;

– колега запізнився на зустріч, бо це Ви якось не так йому про неї повідомили (або, наприклад, не нагадали за 30 хв. до початку, що потрібно вийти з дому).

Якщо Ви не сказали ще: «Все! Стоп! Досить!», то я, з Вашого дозволу, продовжуватиму. Чи погоджуєтесь Ви з тим, що:

– Ваш настрій – це Ваш вибір, і ніхто за жодних обставин не може Вам його зіпсувати, якщо Ви на це не погоджуєтесь;

– образити Вас не можна, лише Ви можете на когось образитися, тобто свідомо чи несвідомо вибрати поведінку «зараз я ображаюсь, бо мені це вигідно»;

– переказуючи яку-небудь книгу чи фільм, варто казати не «автор пише...», а «я зрозумів/-ла автора таким чином» (навіть якщо збираєтесь якісь фрагменти цитувати);

– буденне «маршрутка запізнилась» варто розуміти як «я надто пізно вийшов/-ла з дому і не розрахував/-ла потрібний час».

Таких моментів насправді безліч, і вони відбуваються незалежно від того, вдома ми чи на роботі, наодинці чи з друзями, бо це, швидше, внутрішній діалог – ставлення до себе і світу навколо. Пам'ятаймо: від того, який вибір ми у таких дрібних побутових ситуаціях робимо, залежить, чого ми досягнемо, і щонайголовніше – яким буде наше щоденне спілкування з близькими і оточуючими, а отже, загалом і сама якість життя. І навіть якщо Ви погодились зі всіма моїми формулюваннями, то нам ще варто зрозуміти, що саме Вас наповнює.

Глава 1.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЧИ ПРОВИНА? – ОСЬ В ЧОМУ ПИТАННЯ!

Надзвичайно часто у спілкуванні я стикаюся з тим, що люди плутають поняття провини і відповідальності. Всі перелічені у попередній частині пункти, незалежно від формулювання, можна відчувати як на рівні відповідальності, так і на рівні вини. Бо це не просто слова «відповідально», «брати відповідальність», «мій вибір» чи навпаки «винен», «повинен», «мушу», а глибинне емоційне ставлення, і його можна визначити лише за дотичними, а не за прямими ознаками.

– О Боже, як я могла забути дитину у садочку? я така погана мати!

– Це я не зміг домовитися про кращі умови контракту, вся причина у мені.

– Чому я такий нездалий, ніяк не можу знайти собі пари, це ж моя відповідальність.

– Як же я могла забути йому подзвонити вчасно?

– Чому ж це мені нічого не вдається? все, від сьогодні буду більш відповідальним.

Це все приклади відчуття провини і ніякої відповідальності у них немає. Справа, ще раз нагадаю, не у словах. Не варто думати, що після самокатування і вискубування волосин з посипаної попелом голови, використання слова «відповідальність» щось змінить. І завдяки цьому слову ставлення, наче за помахом чарівної палички,

перетвориться зі звичного формального на відповідальне. Так само, якщо у «відповідальних» фразах вживати слово «вина» чи «провина», вони від того не перетворюються на безвідповідальні. Адже справа не лише у змісті (словах), але і в способі подачі.

Загалом відмінність між цими близькими, але водночас дуже далекими словами криється у можливості зміни, тобто у часі, в якому відбувається дія. Відповідальність має стосунок до теперішнього або майбутнього часу, натомість провина «живе» у минулому.

Всі відповідальні формулювання дають можливість для зміни і фактично виступають тими незначними детонаторами, які приводять слова у дію:

– Так, я справді спізнився на зустріч. Що маю зараз зробити, щоб виправити ситуацію? *(формулювання в першу чергу зачіпає майбутнє, бо закликає до дії, яка ще не відбулася).*

– Я безвідповідально повелася і забула дитину в садочку, потрібно буде пояснити дитині причину, довше погуляти з нею і завести блокнот, щоб записувати свої побутові обов'язки *(внутрішнє пояснення).*

– Так, я справді не можу знайти собі пари. А кого я шукаю, яку ціль перед собою ставлю? Що саме у стосунках для мене важливо? Що я зроблю сьогодні, щоб виправити ситуацію?

Брати на себе вину насправді набагато легше, ніж відповідальність, хоч, можливо, на перший погляд так і не здається. Такий спосіб спілкування, внутрішнього чи зовнішнього, вибирають більшість людей: а що тут такого – погорював-погорював, та й знову за своє. Головне, щоб не довелося нічого змінювати. Натомість відповідальність закликає до змін, змушує щось робити, наполягає на отриманні нового, не завжди приємного досвіду – хочемо ми чи ні, а потрібно змінюватись і ставати кращими, іншими.

Відчуття провини дуже часто нав'язують дітям ще з дитинства, і саме цим можна пояснити таку значну кількість людей, які в дорослому віці не можуть дати собі раду з власними життєвими ситуаціями, чи то стосується кохання всього життя, а чи пошуку діяльності, яка приносить задоволення, або досягнення фінансової незалежності. «Роби отак-то, а то виростеш неробою як такий-то», «Що ж ти робиш??? Та де так можна!», «Ти не думаєш що робиш, в тебе нічого не вийде», «Ти маєш зробити отак-то», «Правильно буде, якщо ти ...» – кожна фраза, яка говорить з докором або не вчить самостійному вибору, є цвяхом у домовину віри у власні сили, а отже, і особистої відповідальності за своє життя. Якщо дитині не задати заряд

впевненості у власних силах, то вона виростатиме винною: винною батькам, суспільству, сама собі. Провина створює безвольних рабів, натомість відповідальність є нелегким вибором вільних людей.

Вина створює певне ставлення до того, чого вже змінити не можна. Подія відбулася, і я лише картаю себе за те, що сталося, можливо, навіть аналізую, можливо, навіть уявляю, як все могло бути по-іншому, але насправді маю справу з уже відпрацьованим матеріалом. Натомість відповідальність дає ті ключі, які відкривають двері в майбутнє. Адже я, в першу чергу, приймаю те що є, таким яким воно є без оцінок і суджень і визначаю ту частину, на яку в подальшому зможу вплинути, і що важливо – починаю діяти! Тому коли я говорю чи пишу про 100% відповідальність, то мене, в першу чергу, цікавить та частина, яку Ви готові взяти в *коло власної відповідальності*, але *абсолютно* байдужа та, на яку Ви впливу не маєте. Бо що було те було: залиште минуле в минулому.

А скільки відповідальності Ви готові взяти на себе? Зауважте, я пишу «готові», а не «можете», бо другий варіант за замовчуванням визначає обмеження, в той час як перший лише відкриває можливості. Хай це звучить надто оптимістично, але ми можемо вплинути на все, що беремо у коло особистої відповідальності. Це може стосуватися долі конкретної країни чи людства загалом, або бізнес-перемовин, або приготування сирників. Немає такої справи, за яку ми узяли б на себе 100% відповідальність і не змогли б її вирішити. Тільки відповідальність – це не слова, а ставлення (його ззовні не видно, наче фундамент у будинку, в якому Ви зараз, можливо, знаходитесь) і вкладення часу (більш помітна річ, якщо ми маємо можливість спостерігати за людиною). Хто забагато говорить, витрачає свою енергію на галас, замість того, щоби втілювати задумане.

Можливо, ми занадто далеко відійшли від теми спілкування, але без усвідомлення особистої відповідальності за кожен елемент свого життя, у спілкуванні ми теж її на себе не візьмемо. У словах ми можемо лише побачити прояви того, що є на дні – наче верхівку айсберга. Відповідальність у першу чергу береться не зі слів, а зі ставлення до себе і до оточуючих, до власного часу і майбутніх здобутків. Погодьтеся, це далеко не так наочно, щоб можна було у спостереженнях за собою, і тим більше за незнайомою людиною, визначити рівень відповідальності. Навіть не знаю, які правильні слова потрібно вживати для того, щоб відповідально спілкуватися, проте знаю, яке ставлення потрібно мати: віри в себе, готовності приймати рішення і змінюватись.

Відповідальність – це те, що стосується Вас самих і нікого більше. На одному з курсів учасник, якого назвемо Ігор, сказав: «Так, я постійно беру відповідальність за своє спілкування, це все правильно, тому інші теж мають брати відповідальність за своє спілкування». Таке ставлення свідчить про високу ймовірність майбутніх проблем, бо відповідальність – річ особиста. Розмірковування про чужу відповідальність аж ніяк не сприяють глибокому спілкуванню і розумінню, а є лише підґрунтям власних упереджень і очікувань, які згодом залишаться невиправданими.

Щоби постійно (чи хоча б максимально тривало) перебувати у стані особистої відповідальності у спілкуванні, а особливо у внутрішніх діалогах, ставте собі запитання: Що я можу зараз змінити? І відповідно до цього формулюйте речення. Наприклад, Ви забули підлити кімнатну рослину і та... засохла. Провина може підштовхувати до таких внутрішніх вимог: «Як же я міг забути підлити вазон, що він зів'яв? Що мені тепер скаже дівчина, яка його подарувала? Знову я недбало поставився до домашніх обов'язків». У такому монолозі культивується відчуття провини, власної нікчемності і навіть є нотки страху, однак це схоже на безглузде голосіння баби біля розбитого корита, бо на Ваші питання немає відповідей. Тому налагодьте формулювання приблизно такого змісту: «Так, рослина зів'яла (прийняття того, що є насправді, є бо є, і не важливо чому: хотів, не хотів, випадковість, халатність, неакуратність...) Не хочу, щоб про це довідалась моя дівчина, бо їй буде неприємно (зрозуміла ціль, а отже, далі можна визначати інструментарій). Куплю сьогодні/завтра новий, більший; чесно признаюсь, що недогледів попередній, і покажу, що наші стосунки, як і рослина – вирости і стали ще більші (вирішення ситуації зі спільною користю, тобто кожен учасник процесу задовольнив свої цілі)». Так, для відповідальних змін, зазвичай достатньо поставити собі лише два запитання: Що тепер мені варто зробити? і Яку ціль я зараз хочу досягнути?

Погодьтеся, варіант складніший, але результативний. Потребує роботи над собою, контролю своїх думок, розуміння мотивів власних дій. Перший варіант не потребує нічого, окрім самого відлуння вини, яке породжує негативні емоції, що, в свою чергу, забирають ресурси з частини вирішення питання. Як не парадоксально це звучить, але людина схильна більше і довше користуватися методами, які не дають результатів, аніж почати пробувати нове і змінюватись сама. Цим люди дуже схожі на мух, які б'ються головою об

квартирку, коли зовсім поруч відчинене велике вікно, протиставляючи «надійний» і «перевірений» варіант – «дієвому».

Можна багато описувати причини такої поведінки, і хоч це дещо поза темою книжки, сформулюю їх суть «двома словами»: для нашого мозку прийняття рішення і здійснення вибору є більш енерговитратним процесом, ніж повторювання звичних дій, якщо вони не приносять нестерпного фізичного болю. При виборі й рішенні мозок працює на підвищених частотах. А як і все у природі, ми підсвідомо вибираємо «лінію найменшого опору»: навіщо щось змінювати і йти в лякаючу невідомість, якщо можна зробити все за старим, перевіреним методом? Ефективність при цьому є менш пріоритетним критерієм, ніж контрольованість.

Але продовжимо далі описувати поняття-антиподи – вину і відповідальність, які все ж мають одну спільну рису: їх обох ми можемо прийняти лише добровільно. Не можна на когось «повісити» вину, якщо ми самі її не приймемо, а також не можна когось наділити відповідальністю, якщо ми самі не захочемо її взяти. Це так само, як не можна налити води у перевернутий догори дном кухоль, або як передавати сигнал радіоприймачу, налаштованому на іншу радіохвилю – виберіть собі порівняння, яке видається Вам більш вдалим. Тобто це процеси внутрішнього усвідомлення, а не зовнішнього. Про це варто пам'ятати, якщо Ви захочете зробити іншу людину більш відповідальною або позбавити когось відчуття вини – це просто неможливо. Зміни проходять за оберненим принципом ніпеля: зсередини назовні, але не навпаки.

Ми так багато пропагуємо самостійність і приватну власність, що виключаємо слухність іншої думки, яка йде врозріз із нашою. А може вигідніше бути безвідповідальним? Життя такої людини не обтяжене роздумами чи мріями, і завжди є можливість локус контролю перенести назовні. Однак насправді саме відповідальне ставлення є вигідним, бо в реальному житті є так: скільки відповідальності взяли на себе, настільки і контролюєте результат. Інакше це схоже на керування автомобілем із зав'язаними очима: наче все гаразд, але їздити неможливо. Продовжуючи аналогію: що гірша видимість, то менш доцільно взагалі виїжджати з дому.

Одна з учасниць курсу «Мистецтво спілкування» сказала: «Гаразд, я розумію навіщо брати 100% відповідальність за результат спілкування з близькою людиною, але навіщо мені думати і концентруватись на людині, яку я, можливо, бачитиму один раз у житті, напри-

клад, продавець у магазині, працівниця пошти, охоронець у банку?» Це дуже важливе питання, і на нього я дав приблизно таку відповідь: «Відповідальність не може бути вибірковою. Ми або беремо її на себе, або не беремо. Якщо ми захочемо її застосувати лише щодо спілкування з вибілковими людьми, то дуже швидко ми настільки часто робитимемо винятки, що від нашої відповідальності не залишиться й сліду. Якщо надумаете бути відповідальними, то в першу чергу варто практикувати рівність – зі всіма і завжди. Бо відповідальність – це насамперед ставлення не так до інших, як до себе, а коли Ви до себе ставитесь неоднозначно, то і з іншими порозумітись не вийде. Навик – або він є, або його немає».

А ще відповідальність проявляється у дрібницях: чим у простішій ситуації ми застосовуємо свої вміння, тим насправді більш чесні самі перед собою. У загальних роздумах на кшталт Конфуцієвого «краще одягнути сандалі, аніж вистеляти килимами цілу планету», або «хочеш змінити світ – почни з себе» чи іншими розумними цитатами, якими рясніють соціальні мережі, зазвичай проблем не виникає, натомість вони є тоді, коли справа доходить до реальних дрібних і рутинних вчинків. Наприклад, почати зрозуміліше висловлюватися, коли тебе не розуміють; подумати про власні гріхи і помилки перед тим, як ганити інших, підійти до когось ближче, замість того, щоб сваритися на сусіда який дрелить, і цим, наче, заважає Вам донести свою думку; і я вже не кажу про формування принаймні нейтрального ставлення до водія маршрутки... Саме в таких дрібницях і проявляється наше справжнє нутро. Звички розвиваються в першу чергу від простого до складного, а не так, як нам би, можливо, хотілось: щоб відповідальність проявляти лише в питаннях життя і смерті і коли є відповідний настрій.

Пам'ятаю ще таке запитання на своїх курсах: «Але ж для того щоб взяти відповідальність, потрібно вгадати настрої людини, її проблеми і поточний душевний стан, зрозуміти, про що вона думає?..» Ні, нічого вгадувати не потрібно, про душевний стан догадуватись не обов'язково, думки читати варто лише при бажанні – потрібно лише ВОЛОДІТИ СОБОЮ! Тобто Мистецтво – це вміння впливати на інших лише завдяки роботі над собою і володінню собою.

Мені дуже близька аналогія з айкідо, яким займався понад сім років, і досі у складних ситуаціях спілкування проводжу паралелі й шукаю рішення на татамі. Отже, коли в групу приходив новачок, він виконував техніку, намагаючись «скрутити руку супернику», «застосувати

силу», «підлаштуватись під його удар» зазвичай це було дуже травматично і щонайголовніше – безрезультатно. Натомість, коли вправу виконував майстер, він міг навіть не дивитися на свого уке (спаринг-партнера), а лише працював над власними рухами і тілом. Коли стоїш у парі з такою людиною, ти мимоволі слідуєш за кожним його рухом, виконуєш техніку, яку тобі «диктує» своїми діями Майстер, навіть не задумуючись, чому так, наче керований невидимою силою. Схоже відчуття, я переконаний, є і в будь-якому іншому бойовому мистецтві, а також у танцях. Вам не потрібно думати, як вплинути на іншу людину. Як дивно це б не звучало, Вам навіть байдуже, як цій людині зараз – впливаючи на себе, Ви ведете її/його за собою і не викликаєте жодного опору. Ведете доти, доки Вам вистачає власної відповідальності.

І на завершення цієї теми хочу описати деякі приклади відповідального ставлення у цілком буденних ситуаціях. Можливо, в них хтось побачить себе або знайде для себе нове розуміння відповідальності.

1. На роботі ми почули докори від співробітника про те, що буцімто халатно ставимось до своїх обов'язків. Про причини такого ставлення ми не маємо можливості довідатись. Тому зараз маємо вибір: або продовжувати працювати далі, або образитися. Прийняти, що нас хтось образив, означає перейти межу власної відповідальності й опинитися на території вини. Натомість ми можемо зрозуміти, що образились, а отже, отримати шанс обдумати, для чого нам це потрібно. І якщо користі від цього небагато, то вирішити перестати ображатись.

Одного разу до Мудреця прийшов бідняк і каже: я був щойно на базарі, там мене облаяли, насварили, хоча я навіть не знаю, за що, я ж нічого поганого іншим людям не зробив, а вони до мене так віднеслись. Мені зараз так неприємно на душі та образливо. – Гаразд, – відповів Мудрець, – зачекай хвилюк я тобі допоможу. – Нахилився, щось взяв із землі, кажучи: дай руку. Та й поставив йому те щось у руку. Бідняк відкрив її, аж там кізяк. Ще більше засумував – Ну як же ж так, ну що ж ти таке робиш? Я ж тобі ділюся, відкриваюся, а ти мені даєш якусь гидоту, для чого це? – А чому ти не дивишся, що береш? – відповів Мудрець.

Якщо хтось дає Вам брудну ганчірку, чи якийсь непотріб, то чи візьмете його? Так само варто вибирати й емоції чи відчуття, які пропонують інші люди.

2. Шеф «змушує» підписати нереальний план. Маємо вибір відмовитися, бо не буває так, щоб не було вибору, але буває, що він нам не підходить. Тому можемо залишитися при своїй думці і не підписувати – цього від нас ніхто не може забрати, а отже, відповідальність знову залишається за нами.

Навіть якщо подія вже відбулась, і Ви не згодні з тим, що могли якось вплинути на ситуацію, то все одно *post factum* варто прийняти свою повну відповідальність за неї. Це єдиний спосіб змінити наслідки і вплинути на подальші події. Не приймаючи відповідальності, ми переносимо подію поза межі своєї компетенції, а отже, прирікаємо себе на відчуття провини, замість того, щоб почати щось змінювати.

3. Ми прочитали книгу і не погоджуємося з автором, кажучи: автор пише що Насправді таке формулювання є не зовсім коректне, бо не автор так пише, а я так сприймаю. Навіть у такій дріб'язковій ситуації це ставлення має сенс. У будь-якій взаємодії є робота кількох учасників (у нашому випадку – двох). А сутність спілкування не в тому, хто що сказав, а в тому, хто що почув.

Тому на заняттях я інколи беру декілька скляночок і в кожному з них наливаю різний напій: воду з цукром, чай, каву і т.д. А потім доливаю туди ще один напій, скажімо сік. Чим буде рідина у склянках? Чистим соком? Ні. Швидше тим, що було розбавлене соком. Так само і з будь-якою інформацією, яку ми сприймаємо: головне що у нас було «до», бо саме це визначатиме наше наповнення «після». Не кажіть «він сказав» – кажіть «я зрозумів», не кажіть «у книзі написано» – кажіть «я розумію те, що написано, отак-то».

4. Зі мною (а також з іншими людьми) не вітається охоронець стоянки, де я тримаю авто. Завжди можна сказати, що причина в ньому, і він поводить себе некультурно і нечемно. Однак таке ставлення не дає мені можливості впливати на нашу взаємодію. Тому я продовжую пробувати різні способи вітання, щоб отримати бажану зворотну реакцію. Це не підлаштування – мені це цікаво!

А ще маю таку історію: одного разу я з дружиною виходив з під'їзду її колишнього помешкання. Нам назустріч йшов якийсь чоловік, як виявилось згодом, її сусід. Вони не привітались між собою. Мене це здивувало, і я вирішив запитати про причини. «Розумієш, колись я віталася з ним, та він ніколи не відповідав і дивився на мене як на несповна розуму, тому тепер я не хочу з ним вітатись». З одного боку, я розумію цілком людський рівень спілкування, при якому хочеться взаємності,

але з іншого боку, відповідальність – це коли Ви самі розважаєте себе. Уявіть, що в такій ситуації Ви починаєте грати самі з собою у гру: мені має бути цікаво і це не він поганий, це я щось можу зробити по-іншому. Саме таке ставлення дозволяє постійно змінювати і врешті-решт вирішити ситуацію. Придумайте і зіграйте у гру «Я почую твою відповідь зі 150-ого (чи енного) разу!»

Таких ситуацій і прикладів побутової відповідальності можна наводити безліч, починаючи від реакції на плач дитини і закінчуючи прийняттям рішення по мільйонному контракту; від з'ясування, хто має готувати чай, до вирішення, як створити якусь громадську організацію; від ранкового вітання з коханою людиною до рішення одружитися. І в кожному з них все зводиться до того, щоб узяти 100% відповідальності за результат свого спілкування. Причому 100% означає 100%, а не 99,9%! Тільки за такого ставлення можна впливати на власне життя. Навіть якщо причина точно не у Вас, таке ставлення дозволить вирішити ситуацію. Виправдання чи перекладання вини на когось чи навіть на себе, як і вказування на неї іншим, лише поглибить її. Ми можемо вплинути тільки на те, за що візьмемо особисту відповідальність! Натомість вину варто викреслити зі списку своїх порадників. Погодьтеся, «я винен, що моє життя таке» – безглузда й безпорадна позиція. Натомість «відповідальний за своє життя» звучить чесно, якщо людина не лише говорить, а, що найважливіше, робить кроки назустріч змін.

Від безвідповідального спілкування з обох сторін народжується конфлікт. У випадку відповідальності з одного боку він отримує шанс на вирішення, хоча б для тої людини, яка на себе відповідальність таки взяла. Однак оскільки дуже часто доводиться працювати з ситуаціями, що були сформовані в умовах недостатньої відповідальності учасників, наступне питання, яке ми підніmemo, буде:..

Глава 2.

ОСНОВНІ ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Як і будь-яка ситуація, конфлікт або проблема у спілкуванні складається з певних складників, без яких вона не може виникнути. Я тут і надалі застосовуватиму аналогії з іншими сферами життя, які, на перший погляд, не мають нічого спільного з конфліктами, але так ми навчимося переносити знання з однієї сфери в іншу, яка начебто ніяк з тією першою не пов'язана. Щоб зварити борщ, потрібні як мінімум вода і буряк, а ще дуже бажано додати м'яса, сала, моркви, картоплі, петрушки, цибулі, приправ і сметани до смаку – так само і яка-небудь проблема має основні компоненти, а решта видозмінюється залежно від ситуації. Отже, є проблема, яка виникла «на рівному місці». Це наче борщ без м'яса – сама вода – але і від неї буде велика калюжа... Іноді проблема може містити багато монотонних повторюваних дій – це наче надмір картоплі; проблема, яка «обсмоктана» зі всіх боків – ніби вся вода вже виварена... Таких прикладів можна наводити безліч, але важливо, щоб Ви самі спробували пошукати аналогії і зробили власні відкриття.

Загалом якщо виписувати проблему у вигляді формули, то у нас вийде щось схоже на рівняння:

Проблема = Проблемна ситуація + Інцидент

Мені напрошується порівняння з айсбергом, у якого видима частина – це лише 17%, а решту надійно сховано під водою. Для того,

щоб цей айсберг плив, йому потрібно мати велику підводну основу, але сторонньому спостерігачеві її взагалі не видно. Те саме відбувається і у спілкуванні – люди сваряться зазвичай на «видиму» тему, забуваючи, що справжня причина точно схована знизу. «Інцидент» – за пропорцією зовсім незначна частина, наче крапля, яка переповнила чашу, або, як кажуть в арабських країнах, соломинка, що зламала хребет верблюду. Тут справа фактично не в краплі (інциденті), а в тій воді, яка звідкись набралася. Зазвичай ми звинувачуємо краплю, забуваючи про те, що чаша вже й так була повною.

Тому наше завдання – зрозуміти, що саме наповнило «чашу непорозуміння (чи конфлікту)», що є основою, ядром цієї проблеми. Існує всього лиш дві емоції, які провокують конфлікт. Їх потрібно запам'ятати і не допускати у своє життя. Перша емоція – це злість. Пам'ятайте, що злість є проявом безсилля. Сильній людині злитись нічого. Вона просто зробить те, що належить зробити. Натомість коли ми не в змозі впливати на події – починаємо лютувати, намагаючись підлаштувати під себе людей (світ) навколо. Злість чи гнів береться з відчуття сили. Не дивуйтеся і не шукайте суперечностей у цих словах. Злість справді дає силу, але не для тої дії, яку потрібно виконати, а для деструктивної поведінки. Коли, наприклад, дитина робить щось не так, нам потрібна сила терпіння, натомість зазвичай людиною керує сила влади. Заглиблюючись далі, можна зрозуміти, що чим більше злості ми проявляємо (до інших людей, тварин чи навіть предметів), тим більше ми вводимо конфлікт у своє життя (наповнюємо чашу). Можливо, агресія у відповідь на агресію і є природною, але навряд чи за нею стоїть майбутнє. Коли ми дозволяємо собі злитись на когось, агресувати, ненавидіти, самонакручуватись, відчувати огиду, то тим більше позбавляємо себе шансів вирішити проблемну ситуацію.

Сила дії рівна силі протидії – звучить третій закон Ньютона. Така сама фізика і у спілкування. Чим більше хочете натиснути на людину, тим більший опір отримаєте. Інколи він відтермінований (давно забута кривда може раптом пригадатися, коли людина постарішала і видається вже не такою грізною), а іноді й моментальний (коли сили начебто рівні). Дехто думає, що тиснувши він переконає краще, але це, перепрошую, дурниця, бо, як писав Авраам Лінкольн, «краплею меду можна спіймати більше мух, ніж галлоном отрути». І це цілком справедливо у стосунку до міжособистісного спілкування: все, що не засвоїлося нами через любов, буде відкинутим.

Хотів би уточнити, що гнів буває двох видів: перший – це той, що його створюємо ми самі сердячись, відчуваючи власну кращість, зверхність, домінування. Інший гнів ми викликаємо в іншій людині, дозволяючи на нас злитись, сердитись чи відчувати домінування над нами або будь-якою іншою людиною.

І тут слід згадати другу емоцію, яка породжує конфлікт – страх. Людина, яка боїться, викликає в іншій людині злість. А злість натомість породжує новий виток страху, таким чином коло замикається і конфлікт роздувається. Тому коли ми когось боїмося або дозволяємо діяти несправедливо у стосунку до себе чи оточуючих, ми таким чином даємо можливість іншій людині злитись. Це наче гра двох футбольних команд: не буває так, щоб м'яч лежав у центрі поля, а обидві команди бігали біля свого штрафного майданчика. Якщо одна команда атакує, то інша відступатиме, і навпаки. Те саме і у спілкуванні: ми показали комусь, що боїмося, і він моментально вишкірив гострі зуби й приміряється вкусити. Якби не було страху – цілком можливо, конфліктів теж не було б.

Дозвольте ще трохи акцентувати на страху. Коли керівник тремтливим голосом вітається зі своїм підлеглим, він уже дає підстави для конфлікту, і фактично своєю безвідповідальною поведінкою провокує інших («запалює сірник»). Те саме відбувається, коли доросла людина приходить до своїх батьків, яких все ще боїться. На підсвідомому рівні (невербаліка, модуляція голосу) ми відчуваємо ті зміни і підлаштовуємося під них, вибираючи якусь крайність (гнів чи страх відповідно). Тому варто зрозуміти, що будь-яке спілкування, у якому ми не відчуваємо рівності, створює конфлікт. Тільки на рівні я-людина – ти-людина можна домовлятися, бо інакше несправедливість породить конфлікт.

У тваринному царстві діють, до речі, схожі закони: покажіть собаці, що Ви не боїтеся, і вона перестане гавкати. Натомість покажіть свій страх – тоді Вашою «винагородою» буде злостиве гарчання і вишкірені зуби. Отже, спілкуйтеся з усіма як з рівними, і Вам не доведеться нікого перевиховувати.

Ще одним аспектом, про який я не писав, але який варто зрозуміти, щоб мінімізувати його руйнівний вплив, є демонстрація: бажання показати замість того щоб зробити; видати за дійсне те, чого насправді немає. Якщо надто довго щось комусь показувати, то в людини сформується звичка демонстративності. Наприклад, коли я хочу їсти, то можу прийти на кухню і попросити як рівний рівного/рівну щось перекусити. Також я можу прийти і жалібно заглядати в

очі або жадібно хапати за руку замість того, щоб сказати прямо, що я хочу (мовляв, здогадайся).

Якщо бажання/потреба показати своє ставлення є важливішим за власне дію, то це і є демонстративність – один із проявів безвідповідальності. Направду багато людей так і живуть: прагнуть показати свою обділеність замість того, щоб почати щось робити з цим, або вдають злість, аби викликати у людини потребу оправдовуватись. Натомість, щоб позбутися проблемних ситуацій, варто нікому нічого не показувати. Наскільки простіше ми живемо, коли всі зусилля спрямовуємо на вирішення, а не на зовнішню форму. Важко тобі – зроби, щоб було легше; сумно – розвесели себе; душить обрза – позбудься її; лякає щось – приборкай свій страх і нарешті дій.

Коротко підсумовуючи, зазначу, що коли ми виявляємо агресію або ж страх, ми починаємо самі собі готувати конфліктну ситуацію, яка розрядиться при першому ж інциденті. Те саме відбуватиметься, коли ми хочемо показати щось комусь, замість того щоб зробити це «щось» для себе.

Тож звідки беруться проблеми у спілкуванні? Адже знаємо, що нічого просто так не відбувається. Інколи, звичайно, зручно сказати, що ця людина вже прийшла до мене зі своєю проблемою, або що він/вона – конфліктна особистість, чи, наприклад, що цей конфлікт рано чи пізно все одно мав виникнути. Але особисто мені не подобаються такі відмовки. Я точно знаю, що ми можемо впливати на будь-яке наше спілкування. Лише варто пам'ятати, що це кожного разу потребуватиме нашої повної особистої зосередженості, готовності слухати і неупередженості, а також розуміння інструментів впливу.

Я часто проводжу таку аналогію: спробуйте подивитись на людей навколо як на бочки з вибухівками: є бочки з толуолом, а є з соломою. Перші бочки як вибухнуть, то ворони в радіусі кілометра загублять своє пір'я, але потім наступить гробова тиша, а от солома пирхатиме і тлітиме ще довго. Є порох і є бензин: перший вибухає з шумом і пилом (крім того, він ще може бути відсирілий – затасна образа чи старий – за давнєна образа), другий горітиме довго, якщо його не задує вибуховою хвилею поруч. Є динаміт, у якого гніт за кілометр, а є міна. У першому випадку Ви, можливо, вже забудете про проблему (запалений гніт), як вона рвоне, а друга спрацює моментально. Це широка аналогія, яку можна розвивати і гарно театральнo представляти, але основна її цінність у тому, щоб дати розуміння: сама по собі вибухівка небезпечною не є. Загроза є лише тоді, коли ми запалили сірник чи ввімкнули якийсь інший детонатор. І саме

тут варто пам'ятати, що цей сірник завжди, наголошу – завжди! – є у наших руках. Тобто якщо якась проблема чи конфлікт набула загострення, то причиною цього стала наша власна поведінка. Хоча як важко, на перший погляд, відповідально виробити таке ставлення, але нікуди від того не дітися – хочемо системно вирішити ситуацію, маємо бути готові слідувати за своїми «сірниками».

Про вербальні і невербальні провокації ми ще поговоримо у наступному розділі, а зараз дозвольте перерахувати основні причини виникнення проблем у спілкуванні:

1. Відсутність цілі у мовця

Ми ще декілька разів у цій книзі підніматимемо питання важливості цілі. Але те, з чого важливо почати, це визначатись «для чого я говорю про те чи інше?» Здавалось би, це само собою зрозуміло, але, на жаль, все відбувається не завжди і не зовсім так. У діловому спілкуванні, коли ми телефонуємо партнеру по бізнесу чи клієнту або даємо завдання своїм працівникам, ми здебільшого уявляємо собі, до чого повинні призвести наші слова. «Вам краще замовити цю партію, ніж оцю» – хочемо, щоб замовили «цю» партію. «Підготуйте звіт до 17:00» – хочемо, щоб підготували звіт до 17:00. Але все далеко не так очевидно у побутовому спілкуванні:

– Ех, яка паршива сьогодні погода, – каже один співробітник іншому.

– Чому ти не вдягнеш довшу спідницю? – виховує мама доньку-підлітка.

– Тобі вже давно пора оженитися, – наставляє батько тридцятирічного сина.

– Я не хочу, щоб ти так зі мною поводи́вся, – сварить дівчина свого коханого.

– Скільки можна тобі повторювати? – гнівається бабуся на онука.

– Ви думаєте, ваша сумка нікому не заважає? – звертається пасажир до пасажирки.

У всіх цих запитаннях (залежно від контексту) ціль не визначена і завуальована, а отже, цілком може стати причиною суперечки. Для того, щоб конфлікту не було, спершу потрібно визначити свою ціль. Бо у наведених мною прикладах, з якими ми щодня стикаємось чи то вдома, чи то на вулиці, чи на роботі: погода не є ціллю у першому випадку (інший співрозмовник не впливає на неї), спідниця не є ціллю другого (мама хоче показати, що вона добра мама

і турбується про доньку), одруження – третього (ти мене ніколи не слухаєш), поведінка – четвертого випадку (ціль – це коли я знаю як я хочу, а не як не хочу) і т.д.

Набагато простіше показати, чому конфлікти виникають через відсутність цілі у буденному спілкуванні чи на курсах. Наприклад, людина щось грубо відповіла іншій. Починаємо розбиратися:

– Для чого ти це зробив?

– Щоб він мені не надокучав.

– Це його право бути будь-яким. А яка була твоя ціль?

– Щоб він говорив зі мною більш приязно.

– Але це його сфера компетенції, а не твоя. То що ти міг досягнути своїми словами?

– Щоб він захотів мене зрозуміти.

– І як ти думаєш, твоя груба відповідь цьому сприяла?

– Навряд чи.

– То що потрібно було сказати, щоб він таки тебе краще зрозумів?

– Мабуть, приблизно таке: зрозумій мене правильно, я зараз не налаштований до розмови, мені треба зосередитись.

У спілкуванні, як і на кухні, немає єдино правильних рецептів, а все дається до смаку. Тому вищенаведений діалог – це не яка-небудь панацея, а, швидше, приклад того, що в кожному спілкуванні людині можна допомогти зрозуміти її справжню ціль, і вже відштовхуючись від неї, вирішити конфлікти чи конфліктну ситуацію. Варто пам'ятати, що вирішити проблему можна лише тоді, коли у нас (а ще краще, в обох сторін) є ціль, і бажано, щоб одна (в конкретному випадку, розмові).

Наприклад: я хочу, щоб він переді мною вибачився, та так, щоб мені сподобалось – роздвоєна ціль: ти хочеш, щоб він вибачився чи щоб тобі сподобалось, як він вибачився?

«Хочу, щоб мене не перебивали і взагалі мовчали, коли я говорю» – теж подвійна ціль.

«Ех, як було б добре, якби сьогодні не потрібно було йти на роботу!» – взагалі не ціль, бо не зрозуміло що варто робити.

«Хочу, щоб він приходив вчасно, виконував весь обсяг робіт і був гнучкий з клієнтами» – потрібна ціль, яка не дає розуміння, що зі сказаного найголовніше.

«Має бути все добре і приємно» – надто загально і не конкретно. «Хочу, щоб ми пішли на каву і домовились про нашу поїздку на море» чи «Я хочу, щоб поважали мою думку і він частіше мив по-

суд» – стандартно, подвійно і не дієво. Або, як ми знаємо з народної мудрості, «одним пострілом двох зайців не вполюєш», «одною полапкою двох мишей не піймаєш», чи навіть жартівливо: «одним пальцем у два ока не влучиш». І хоча ще можна наводити багато літературно вишуканих прикладів, але ціль вищезазначеного все-таки міститься у словах: *завжди свідомо визначайте пріоритети у спілкуванні і те, що головне, тобто ту ціль, яка триваліша і важливіша*. Варто себе постійно перепитувати: що для мене зараз важливіше? Таким чином ми і конфліктів не створюємо і досягаємо саме того, що нам потрібно.

2. Відсутність часу

Нічого так не проковує конфлікт, як ситуація, в якій у нашого співрозмовника немає часу поспілкуватися. Я зазвичай прошу не починати розмову, якщо не маєте достатньо часу, щоб глибоко поспілкуватись. Бо для чого? Створити непорозуміння? Виконати ритуал? До біса ритуали, якщо вони не створюють нові можливості у стосунках, а лише задовольняють невідомо кому потрібні формальності. (Я не проти ритуалів як таких – лише пропоную робити їх усвідомленими і доцільними, а також оригінальними).

Так що перед розмовою в першу чергу поцікавтесь, чи є достатньо часу у співрозмовника, причому я маю на увазі не звичні слова «чи можете зараз поспілкуватися?», «чи знайдете для мене 5 хв.» і т.д., а власні спостереження: чи не поводитьсь людина надто збуджено, чи, бува, не бігає її погляд, шукаючи щось важливіше за ваше спілкування, чи не спішить вона на який-небудь транспорт, а чи не болить що у неї, альбо навіть чи не відчуває він/вона голоду чи холоду. Так, від сьогодні будемо звертати на це все увагу, щоб не допускати конфліктів у спілкуванні.

Також прошу поважати час інших людей: не затримуйте спілкування, якщо бачите що на людину тиснуть обставити (поїзд відправляється, на роботу потрібно збиратися, людина має ще підготуватися до наступної зустрічі), інші люди (ще хтось хоче поспілкуватися з тією людиною, хтось чекає довше за Вас, дзвонить телефон) або гігієнічні фактори (фізіологічні потреби, голод, холод, спрага тощо). Повага до часу іншої людини ще не означає, що поважатимуть Ваш час (ми ж не накладаємо обов'язки на інших), однак це ще один важливий крок до порозуміння і глибокого безконфліктного спілкування.

3. Невдала міміка і жести

Як же часто ми забуваємо про те, що необхідно слідкувати за своїми виразами обличчя і жестами! Про основні невербальні провокації ми поговоримо у наступному розділі. А зараз лише пожуємо жуйку риторичних запитань:

Як Ви почуваєте себе поруч із людиною, яка хмуриться у відповідь на Ваші слова?

Чи хочеться розповідати щось тому чи тій, в кого на обличчі вираз незацікавлення і байдужості?

Скільки протримається Ваш ентузіазм, якщо співрозмовник виявляє огиду (морщить ніс і опускає кутики губ донизу)?

Як воно спілкуватися з людиною, котра постійно недоречно торкається Вас чи бере в руки Ваші речі?

Чи довго спілкуватиметесь з тим, хто не дивиться Вам у вічі (або постійно «бігає поглядом»)?

Як Ви витримаєте співрозмовника, який сидить у закритій позиції (відвернувся від Вас; руки й ноги схрещені)?

Чи легко спілкуватися з людиною, яка взагалі ніяк не реагує на Ваші слова?

І повірте, все вищеописане – це не само собою зрозуміло, бо я в першу чергу описую ті випадки, коли ми, не подумавши, ображаємо свого співрозмовника мімікою, жестами чи загалом невербальною. (А чи знаєте Ви, як виглядали під час останнього спілкування? А коли читаєте цю книгу?)

Уявіть собі ситуацію: дружина і чоловік, прийшовши з роботи, розповідають одне одному про свій день. У чоловіка виникли непередбачені труднощі у бізнесі, й він думками ще на роботі, а отже, мімічно відображає гнів і зневагу, сам не відчуючи цього. А дружина натомість розповідає, як вона забронювала їм місця у готелі. І з якогось моменту вона задає не позбавлене змісту, однак неприємне питання: Ти що не хочеш нікуди їхати? Ми ж так довго планували нашу відпустку. І почнуться виправдовування і пояснення, згадування минулого і вияснення стосунків. Той, хто навчився спостерігати за невербальною комунікацією інших, знає наскільки рідко (тобто майже ніколи) люди не задумуються над виразами свого обличчя і невербальною інформацією, яку вони передають іншим. Це наче говорити набір слів, позбавлених спільного сенсу. А невербаліка – це, зауважте, понад 60% всієї інформації, яку ми сприймаємо!

Якщо хочете перевірити ці слова, просто вийдіть на вулицю: он там люди говорять між собою, не дивлячись в очі (слова не до-

ходять до сердець), а он та людина має застиглий вираз огиди (як важко з нею жити оточуючим), а цей каже, що йому смішно, але на обличчі немає навіть промінчика задоволення, а он та продавчиня насупилася (напевне, згадуючи щось своє, але ми подумаємо, що проблема в нас, і несвідомо почнемо огризатися), а ось цей, з виду добрий, чолов'яга так розмахує руками, що від нього аж відсахується його колега (втручання в інтимну зону без невербального дозволу викликає відчуття страху, який у свою чергу породжує агресію). Це не винятки, а, на жаль, мало не правила у щоденному спілкуванні. Знову хочете перевірити? Поставте собі запитання: коли Ви востаннє спостерігали за собою під час розмови? Аналізували міміку, позицію, думали про те, як Ваші рухи відкривають чи, скажімо, відволюють співбесідника? Не буду аналізувати відповідь, залишу це на особисту відповідальність кожного. Скажу лише, що, наприклад, від чищення зубів залежить чистота подиху, а від аналізу своєї невербаліки – якість життя. Але чому на першу справу люди знаходять щонайменше 2-3 хвилини щодня, а на другу геть не звертають уваги?

4. Не ті (неправильні) слова

Хіба бувають правильні слова? Птах, веселий, конвергенція – це які слова? Правильні чи неправильні? Саме по собі слово не має такого оцінювального забарвлення, однак разом з інтонацією, доцільністю, очікуваністю та іншими параметрами може спровокувати конфлікт. Деколи слів забагато, а деколи замало. В одному випадку, щоб пояснити свою відсутність на роботі, достатньо сказати «вибачте, проспав», а в іншому – «зрозумійте, я коли виходив, то сусід погано припаркувався, і я не міг виїхати, а він взагалі такий невихований, тож мені довелося його шукати, а він, як виявилось, пізно приїхав і не чув, як я стукаю йому в двері, а коли я таки виїхав, то спішив і проїхав на жовте, а там стояли ...» – і навіть цього буде замало. В наступному розділі ми детально розберемо, що найбільше провокує співрозмовника у спілкуванні, але зараз я наголошу на таких основних моментах:

1. Ми не любимо, коли наші цінності не поважають. А цінностями може бути як ставлення до мови чи релігії, так і вартість акцій Google у наступному кварталі, дієта хом'ячка сирійського чи команда-фаворит з хокею на траві, або що гірше – вміст солі у конкретній юшці.

2. Ми не любимо, коли хтось накладає на нас обов'язки, не даючи при цьому права відмовитись від них (у повсякденному житті зазвичай проявляється через слово «ти»):

Ти знову не помив за собою посуд (а що, я повинен був?)
Ти маєш виконувати цю вправу (ми так не домовлялись!)
Ти мене не слухаєш (говори, щоб мені було цікаво!)
Ти мене не любиш (о Боже, знову ця стара платівка...)
Ти чому не береш слухавки? (не зрозумів, я що, твій підлеглий?!)

Зазвичай у буденному спілкуванні люди не задумуються, чи їх слова приведуть до бажаного результату (це при тому, якщо ціль вже визначена). Приклад?

- Ти чому не виконуєш домашнє завдання? Скільки можна про тебе від вчительки вислуховувати? Хочеш стати двірником? Он дивись, виростеш неробою, як твій тато. Тільки те й робитимеш, що дивитимешся телевизор
- (думки, внутрішній діалог) Стоп... Жінко, що ти хочеш?
- (думки, внутрішній діалог) Щоб син виконав домашнє завдання.

- (думки, внутрішній діалог) А те, що ти говориш, допоможе?
- (думки, внутрішній діалог) Та вже сто раз пробувала – той самий результат, тобто його відсутність.
- (думки, внутрішній діалог) То може треба щось міняти?
- (думки, внутрішній діалог) Точно. Треба.
- Синку, давай я тобі допоможу і ми разом зробимо алгебру, вам так багато задають, що ти навіть не маєш часу у футбол пограти з друзями.

Happy end. (but To be continued...)

Я не плекаю надій, що за давні проблеми будуть вирішені таким чином, але те що крига почне скресати, як при теплому весняному вітрі – в цьому можете бути певні. І основними рушіями тут виступлять любов і готовність змінюватись.

Заклик: думайте перед тим, як що-небудь сказати. Думайте перед тим, як подумати. І, безперечно, думайте перед тим, як подумати, про що подумати. Доки це будуть просто слова, доти порозумітися з іншими буде важко, але якщо взяти це до виконання, то щоденне спілкування набуває зовсім інших барв.

5. Не слухають один одного (повна чаша)

Я інколи проводжу такий показ: беру чашку, на третину заповнену кавою, та іншу чашку, яка заповнена, скажімо, чаєм по вінця її переливаю рідину з другої в першу. Коротко поясню аналогію: частково заповнена чаша – людина, яка частково готова слухати; повна

чаша – людина під впливом негативних чи позитивних емоцій. Переливання – спілкування. Доки в чаші ще є місце (а за умовами ще 2/3 місця вільні) – людина уважно вислуховує, але як тільки ми наповнились по вінця – наступна дія... Досить! Скільки можна! Я не згідний/згідна! Все не так! Набридло! – Коли ми когось не розуміємо, наша чаша просто переповнена, і справа не у співбесіднику чи його думках, а в тому що ми аж надто не місткі. Хочете навчитись спілкуватись – ставайте місткішими!

Такий приклад наочний і добре запам'ятовується. Навіть знаю, що коли хтось із учасників навчання в майбутньому хоче сперечатися – він уявляє собі повну чашу, через вінця якої ллється вода (як я це представляю у Школі) і, перефокусувавшись, вже може прийняти свідомий вибір: доцільно чи недоцільно зараз скандалити і заперечувати.

Також я часто наголошую, що всі проблеми – від нестачі любові; і недослуханість – це один з її проявів. Ми ж так часто спішимо за «важливими досягненнями», що забуваємо послухати про дитячі негаразди у школі чи про перший здобуток на роботі у коханої людини, та навіть не маємо часу сказати, яка дорога для нас та людина поруч, чи просто послухати життєву історію бабусі на лавочці. І перше, про що я говорю, це про глибоке спілкування – таке, коли є тільки двоє людей, кожен з яких в цей конкретний момент часу має лише потребу і готовність існувати для іншого.

До речі, найпростіший спосіб перевірити власну наповненість (місткість чашки) – це припустити щось протилежне до своїх поглядів. Наприклад, я вважаю, що їсти потрібно тричі на день. Якщо я не можу припустити альтернативного варіанту, то «хвіст почав крутити собакою», і я потрапив у пастку власних упереджень. Якщо маю рівну кількість підтверджень і спростувань свого бачення, то лише тоді насправді маю вибір, якої позиції дотримуватися. А у спілкуванні це проявиться у готовності сприймати і розуміти більшу кількість особистісних переконань іншої людини.

6. Розуміння чогось за замовчуванням

«Я навіть не думав, що це потрібно пояснювати, це ж наче два на два – само собою зрозуміло», – зазвичай саме такими словами розпочинаються непорозуміння. Або не починаються, а обґрунтовуються і пояснюються. Ми часто забуваємо, що «у всякого своя доля і свій шлях широкий», що життєвий шлях, який формує бачення, по-

гляди, стереотипи поведінки, у кожного різний. І для того щоб засуджувати людину, спершу треба хоч трохи побути в «її шкірі», а раз ми не можемо прожити за когось його життя, а лише маємо своє власне, то й визначати, що правильно, а що ні, мабуть таки не в нашій людській компетенції.

Те, що зрозуміло Вам, не обов'язково зрозуміло іншій людині. Якщо, наприклад, у Вашій сім'ї було заведено, що кожен сам мие за собою тарілку, то в сім'ї Вашого партнера могло бути так, що весь посуд збирався до кінця дня. І тоді на ґрунті двох «самособоюзрозуміlostей» виникають гострі за словами і безглузді за суттю непорозуміння.

Я думав, ти здогадаєшся (а я б навіть про це не подумав/ла!)

Це ж очевидно і зрозуміло (для кого?)

Всі так роблять (ніколи раніше такого не бачив!)

То як два на два чотири (нічого подібного, я так не думаю.)

Ти ж повинен був це передбачити (на основі чого?)

Я вже сто раз повторював/ла (а я думав/ла, то стосувалось зовсім інших ситуацій!)

Тобі що, елементарні речі потрібно пояснювати? (для мене це не елементарні речі!)

По-іншому бути не могло б (це лише твоє ставлення, а от у мене могло б вийти)

Само собою зрозуміло – що? Ви теж стикалися з такими фразами? Ой! Даруйте! Я неправильно сформулював фразу: я думаю, що Ви теж колись мали конфлікти на такому підґрунті.

Можливо, причина полягає в тому, що ми надто «зациклені» (сконцентровані) на собі, а ще потрапляємо в ефект подібності, який проявляється в тому, щоб щоразу порівнювати себе й інших, наче ми брати-близнюки. Це закономірно, оскільки інформації про об'єктивну ситуацію, окрім власних суб'єктивних переживань, у нас немає, тому доводиться вигадувати. Також завжди можна сказати (але є небезпека збудити внутрішній спротив співрозмовника) щось на кшталт:

- я колись мав те саме (то було колись, тепер все по-іншому);
- в мене була схожа ситуація (в мене все інакше);
- я тебе розумію (як? ти ж не в моїй ситуації);
- хочеш, дам пораду ... (та я не поради ж у тебе прошу);
- знаєш що зроби ... (хіба я питався, що мені робити);
- я б на твоєму місці ... (ти не на моєму місці).

Нічого не буває за замовчуванням і само собою зрозуміло! Навіть те, що Вам здається очевидним, потрібно обговорювати між собою. Це запорука злагоди і порозуміння. В іншому разі коса рано чи пізно знайде свій камінь, і на одну «очевидність» Вам віддять іншою, про яку Ви навіть не здогадувались.

Дозвольте уявити собі таку ситуацію: Ви виходите з під'їзду, закриваєте за собою двері і вже через 3 секунди бачите позаду літню жінку, яка скептично каже «дякую!» (Чому ж ви не почекали, я ж старша жінка, і мені потрібно допомагати – чується у її ритуальній промові.) Це приклад того, як людям зручно діяти «назад», а не «наперед», окрім того думаючи про чужі «повинності» і «самособоюзрозумілості». Як було доцільно вчинити у такій ситуації: бачачи, що хтось виходить, попросити: не зачиняйте двері. І все. У схожій ситуації, але вже у телефонній розмові мені особисто довелося нещодавно взяти участь. Телефоную:

– Доброго дня, наша завітання зустріч на 14:00 в силі? (зараз 16:00).

– Що значить в силі? Я чекав на вас сьогодні о 14:00. Завтра мене не буде. Я ж чекав сьогодні. Ми ж домовлялись на сьогодні. А я от сиджу і чекаю вас, а вас все немає. І що ж це таке? Ми ж домовлялись на сьогодні + 3 хвилини розповіді про те «як я чекав».

Це приклад того, як буцімто зрозумілі-самі-по-собі речі створюють нам проблеми. Бо якщо у людини було дві години часу, щоб «чекати», то чи не простіше попередньо перетелефонувати і уточнити, чи справді відбудеться зустріч, а може, людина забула або переплутала, або ми самі переплутали час. Це життя. Всяке трапляється. Але чи варто через це псувати стосунки?

7. Демонстративність замість дії

Коли ми хочемо показати комусь своє ставлення і викликати певну реакцію – то можемо говорити, що ми стали на шлях показовості, або демонстративності. Це явище часто спостерігаємо у побутових і ділових умовах. Коли ми не вміємо досягати своїх цілей за допомогою чесних методів (або взагалі не знаємо своїх цілей), то кличемо на поміч вираз жертвовності, горя, відповідальності за цілий світ, муки, безнадії і т.д. з метою викликати почуття провини, залежності, страху, несамодостатності, незручності, бажання піти на поступки і т.д. у наших співрозмовників.

Скажімо, ми не хочемо братися за той проект, і тоді на прохання керівника з виглядом приреченості «ну добре вже, добре, так

тому і бути» беремось за його виконання, ще декілька хвили роблячи незадоволену міну «тільки я тут працюю, а більше ніхто нічого не хоче робити». Якщо б підхід до справи був відповідальний – ми б на пропозицію взятись за проект відповіли виходячи із власних цілей і з ставленням власного вибору взялись або не взялись до роботи. Або, наприклад, дружина вранці знаходить крихти на килимі, який нещодавно дбайливо чистила. «Чому ти ніколи не прибираєш за собою?» – каже чоловікові і йде брати порохотяг, при цьому з незадоволеним виглядом пилюсячи всі кімнати. Безцільно, скажете Ви? Але насправді люди таким займаються щодня. Перша загальна проблема полягає у відсутності цілі: що ж все-таки людина хоче зробити? Прибрати крихти – це одна ціль, пропилососити кімнату – вже геть інша; якомога довше поводитися з технікою – ще одна дія; а виразити своє невдоволення теж вимагає додаткових зусиль. У будь-якому випадку, коли на роботу витрачається більше часу і зусиль, аніж це мінімально необхідно, – тоді це демонстрація.

Сумно, але люди звикли щось показувати одні одним, замість того, щоб робити. Хочеш навчитися грати на фортепіано – візьми і навчись, а не розповідай про це на кожному кроці, не роблячи навіть зусиль знайти собі викладача. Хочеш, щоб тобі приготували їсти – скажи про це максимально коротко замість того, щоб незадоволено хмуритись і бурчати. Скільки проблем одразу відпало б, якби люди самі знали, чого вони хочуть, перед тим, як відкрити рот, щоб щонебудь сказати.

Не хочеш йти до магазину – не йди і скажи про це, а якщо вже йдеш, то не показуй, наче своїм вчинком рятуюш цілий світ від глобального потепління. Та навіть у масштабних справах демонстрація займає неймовірну кількість ресурсів. Важко живеться? – Припини скаржитись, починай щось змінювати. Люди навколо не такі, як хотілося б? – Починай працювати над собою. Не подобається жити з батьками? – Переїжджай в окрему квартиру. Все ж так просто. Потрібно лише взяти і зробити. Але це ж так важко, бо як кажуть у народі: «говорити – не мішки носити».

Як працювати з людиною, яка демонструє Вам щось, показує своє незадоволення чи байдужість, або навіть демонстративно ігнорує, ми говоритимемо в наступних частинах книги. А зараз я лише прошу щоразу у спілкуванні перевіряти себе на наявність «роботи для когось» – тобто не для того, щоб виконати щось для себе, а для того щоб показати Комуś Щось, щоб той Хтось подумав про нас оте Щось. Коли ловите себе на думці, що ця дія, слова чи емоції зайві,

просто не робіть, не говоріть чи не показуйте їх. Навколо і так багато чого непотрібного: жирна їжа, пластикові гори сміття, озонові дірки, неприбрані вулиці, нещасні перехожі – для чого докладатись до створення того, що не приносить ані користі, ані радості.

Дозвольте звернути увагу ще на деякі щоденні особливості у взаєминах, а саме:..

Глава 3.

ДЕСТРУКТИВНІ І КОНСТРУКТИВНІ СКЛАДОВІ СПІЛКУВАННЯ

Отже, окремо хотів би виписати такі деструктивні складові, які можуть бути у структурі спілкування кожної людини, тобто ті елементи, які погіршують, псують особистість. Тому, на мою думку, з ними потрібно нещадно боротись і викорінювати. В собі, звичайно. А в інших хоч і не толерувати, проте розуміти і пробачати. Отже, серед основних «хробачків», які точать яблуко порозуміння зсередини варто виділити:

Оцінювання

Стосується як оцінювання себе, так і інших. Немає жодної позитивної риси процесу оцінювання: якщо ми оцінюємо себе – то ставимо під сумнів самодостатність своєї особистості. Якщо оцінюємо інших – втрачаємо можливість зрозуміти їх, і водночас дозволяємо іншим оцінювати нас (якщо я думаю, що я кращий за пана Д., то автоматично дозволяю панові Т. бути кращим за себе, фактично вибудовую ієрархію без початку і кінця). Ставитися до всіх людей як до рівних вельми складно, але це відкриває для Вас безмежні можливості. Це дозволяє менеджерам не боятися своїх більш статусних клієнтів, підліткам – легше домовлятися зі своїми батьками, подружжям – поглиблювати власні моногамні стосунки і загалом всім у всіх вчитися.

Коли на щось Ви кажете «добре», тим самим створюєте щось інше як «погане», так само «гарне» створює «негарне», а «щире» – «нещире». Не хочу вдаватися у філософію, але добро тільки тому є злом, що саме породжує це зло. Те саме і у стосунках, які базуються на оцінюванні. Оцінюючи когось, ми вибудовуємо ієрархію, а отже, і нерівність, яка змушує по-різному ставитися до різних людей, шукати собі різні маски під відповідні події та ще й не стомлюватись їх змінювати. Мені насправду імпонує китайська приказка «хто розуміє – не оцінює, хто оцінює – не розуміє». Зрозуміти людину – це пройти її шлях, побачити світ її очима, змиритися чи боротися з її страхами. Оцінити – це повішати бірку і бездумно пройти далі. (Про причини таких проявів я пишу у книзі «Невротичні прояви нормальних особистостей»). Почніть жити без оцінок особистостей і дій як інших людей (розумійте), так і себе (беріть відповідальність) і переконається, яким безтурботним і щасливим є насправді життя навколо.

Критика

Вбийте в собі будь-яке бажання критикувати. Створюйте. Якщо що-небудь не подобається Вам, то створіть своє – краще. Якщо хтось мав би, на Вашу думку, щось зробити по-іншому, то допоможіть людині проявити себе краще, замість того, щоб описувати те, що зроблено гірше. Критика – це молодша сестра оцінки. Вони інколи гуляють окремо, і тоді критика дозволяє собі вільності і роздає себе наліво і направо. Дуже часто за критикою люди просто зручно ховаються, щоб самим нічого не робити.

Кажуть, «критика виправляє людину», але це безглуздя, бо виправляє лише любов і віра в цю людину. Без цих ознак критика – це те саме, що дерево посаджене у пісок – добрих плодів на ньому не буде. А якщо дерево виявилось з плодами, то це вже не критика, а правильне і доречне «погладжування». Не подобається щось – зробіть так, щоб подобалось. І як тут не згадати іспанську приказку «люби жінку такою якою вона є, або зроби її такою якою будеш любити». Замість «жінки» підходять будь-які слова: роботу, чай, слова, проекти – все що завгодно. Для чого проявляти власне безсилля через критику, якщо можна просто зробити все краще.

Бажання пояснити замість того, щоб зробити

Не пояснюй причин – роби! Є багато фанатів пояснень і так мало тих, хто реально щось втілює у життя. Завжди простіше сказати «я запізнився через затори», ніж тихо і спокійно, як наслідок своїх

добрих намірів представити готовий результат. Навіть у дрібних речах краще мовчки зробити. Люди занадто багато часу іноді присвячують тому, щоб пояснити (причини чому не зробив/не можна зробити), замість того щоб взяти і зробити. Загалом якщо мінімізувати кількість пояснень у своєму житті, то неодмінно виросте кількість справ, доведених до кінця. Це так ніби до посудини, наповненої енергією, підведено два шланги. З одного ми витрачаємо енергію на підгодовлю «пояснень», а через інший даємо енергію реальній роботі. Використавши її на щось одне, повернути назад вже не можна. То яку посудину наповнюєте Ви?

Списування на нібито об'єктивні причини

В мене не було настрою тоді з ним гарно спілкуватись; я не мав часу розібратися у ситуації; тоді всі були дуже зайняті...; в мене був не той стан, щоб вітатися; я не знав, як зробити так, щоб мене зрозуміли; я не можу випромінювати щастя, якщо ... – з одного боку це цілком раціональні й логічні пояснення, а з іншого – гарні «відмовки» для того, щоб нічого не робити. А відмовка – це завжди нечесний прояв слабкості у ставленні до власної могутньої особистості. Над собою працювати важко, набагато приємніше зробити щось не так, а потім пояснити це своїм особливим характером, настроєм, обставинами, неготовністю, незнаннями і т.д., але ж таке ставлення мало впливає на результат і нібито зовнішньо виправдані, ми залишаємося ні з чим, як та баба біля розбитого корита. Кроткий заклик до дій звучатиме в цьому випадку так: «у спілкуванні роби те, що треба, а не тільки те, що хочеться/приємно».

Більшість людей знають, як правильно поводитися, однак нехтують цим на користь неправильної, але швидкої та емоційної реакції. Наприклад, я переконаний, що ми знаємо: що якщо людина засмутилась через наші дії, але ми нібито не визнаємо своєї провини, то все ж варто обняти цю людину незалежно від того, що подумують інші (включно з нею самою). Але чи так завжди робимо? Якщо знаємо, що потрібно попросити пробачення – значить, потрібно просити пробачення, а не розмірковувати, хто що про мене подумав. Завжди можна знайти сотню причин, чому щось не вдалось, але я прошу завжди знаходити одну причину, чому у Вас все-таки все вийшло зробити правильно.

Якось після бою Наполеон, об'їжджаючи свою армію, запитав одного з воєначальників артилерії, чому його гармати не почали стріля-

ти вчасно. «В мене є дуже багато причин, – сказав той. По-перше, відсирів порох, по-друге....». «Дякую, мені досить – не чекаючи решту, сказав імператор, – знайдіть наступного разу одну причину, щоби вчасно підтримати піхоту вогнем».

Описуючи негативні складові того, що псує людську особистість у процесі спілкування, хотілось би також відзначити й ті речі, які роблять людину толерантнішою, тактовнішою, чутливішою до думок оточуючих і загалом кращою, місткішою – вже не маленькою склянкою, яку переповнює після перших двох-трьох фраз, а великим відром, а ще краще великою ванною, басейном або глибоким синім морем, куди все що не виллеш, воно знайде собі місце і розчиниться без втрат. Серед таких добрих розвиваючих практик варто виділити:

Подорожі

Знайомлячись із світоглядами інших людей, особливо якщо ми далеко відходимо від звичних туристичних маршрутів, починаємо розуміти іншу сторону життя, усвідомлювати, що світ не закінчується на наших власних упередженнях і є набагато ширшим. Пізнаючи інші культури, ми бачимо їх різноманіття й змушені вписувати все отримане і почуте знання у власну «карту світу». І чим більше побуту в різних місцях нам вдалося побачити, тим більше маємо підстав вважати себе духовно багатими особистостями.

У подорожах доводиться домовлятися – інколи не просто з незнайомцями, а з представниками незнайомих культур, щось нове розуміти, розширювати свою карту реальності. Єдине, до чого я закликаю, це бути не поверхнево обізнаним туристом, а допитливим перехожим. Важко бути «місткою», дійсно освіченою особистістю, якщо ніколи не відходив далеко від дому. І жодне віртуальне самозадурювання (перегляд фільмів, читання енциклопедій) не замінить істинного розуміння, яке з'являється щоразу, коли переступаєш поріг рідного дому, на зустріч незвіданому.

Інші люди

Коли нам постійно потрібно «притиратися» до інших людей (широке коло клієнтів у бізнесі, багато співробітників, значна кількість громадських контактів), або бути що називається дипломатичними (скажімо через складні стосунки у сім'ї між різними поколіннями), чи навіть спілкуватися з незнайомцями (комунікабельність як внутрішня цінність), домовлятися (розвивати власну справу) і т.д., ми прирікаємо себе на те, щоб відкривати нові погляди на речі,

з якими ми можемо чи то погоджуватися, чи то не погоджуватися, але в будь-якому випадку вже повинні вписати їх у свій життєвий концепт. Спілкування з іншими – це наче нам дають якусь не до кінця зрозумілу «чорну скриньку» і нібито ми ще не знаємо, що робити з її вмістом, але вже мусимо кудись це прилаштувати. Кожна людина, яка приходить в наше життя, збагачує нас своїм світоглядом, вірою, ідеями, правдами, потрібно лише взяти пропонуване багатство.

На деяких своїх курсах я розповідаю, що людина отримала такий унікальний і функціональний мозок лише як наслідок потреби одночасно підтримувати соціальні взаємозв'язки зі значною кількістю одноплемінників (сусідів, колег, родичів тощо). І тому відмовляючись від соціальних контактів (не хочу з нею спілкуватися; він мені нічого мудрого не скаже; я все про неї й так знаю), ми насправді відмовляємося від власного розвитку. Мені пощастило – я багато спілкуюся з self-made людьми, які за звичних стартових умов багато чого досягнули, тож можу стверджувати: зазвичай це найбільш толерантні, відкриті, задоволені та й просто приємні у спілкуванні люди. Їм було(є) потрібно у процесі сходження вгору враховувати неймовірну кількість побажань, думок, стереотипів інших людей, і вони, наче алмаз, щоразу проходили огранку, стаючи дедалі кращим як всередині, так і ззовні.

Книги

Не знаю, яка ситуація буде через сторіччя, однак зараз переконаний, що люди, які читають книги, завжди будуть на крок попереду за тих, хто читає газети або ще більш попереду тих, хто дивиться телевізор. «Книги – морська глибина! Хто в них пірне аж до дна, Той, хоч і труду мав досить, Дивнії перли виносить», – цитували слова І.Я.Франка в одній з бібліотек, де я в дитинстві любив «пропадати». Книги дають ще один погляд на речі, до якого ми, можливо, ніколи б і не дійшли власним розумом. А в них у доступному вигляді представлена квінтесенція всіх знань і переконань автора, потрібно лише взятись і прочитати. Єдине застереження: їх варто використовувати не як модель втечі від життя, а як один з інструментів побудови себе кращого/ї. І взагалі з деякого часу книги потрібно писати, а не лише читати, але загалом якщо це не книги одного автора (навіть класика на кшталт Достоєвського чи Драйзера) і не одного жанру (тільки фентезі, детективи, любовні романи, пригоди), то в будь-якому випадку вони дозволять побачити світ іншими, такими не нашими, але все ж цікавими очима.

Звісно, інколи ні подорожі, ані книги не вчать людину, і після поїздки і читання дехто лише підтверджує власні упередження й стереотипи, або навіть укорінює їх. Це я називаю культивуванням бур'яну, тобто коли «добрива» різних світоглядів висипається на ґрунт разом із бур'яном, який заглушує все навколо. Однак у процесі тривалої роботи якесь добре зерно таки пустить коріння.

Всі три вище перелічені складові спрямовані на розширення кругозору. Бо хто веде себе не толерантно? Хто не цінує думку інших людей? Хто сперечається з іншими? – Той/та, хто чогось не розуміє, той, хто надто дріб'язковий і мізерний, щоб побачити другу сторону і припустити інший варіант, аніж свій власний. Найпростішою перевіркою на неупередженість є заперечення своїх поглядів протилежною думкою. Наприклад, якщо людина каже: «всі думають, як би то нічого не робити», – то задля перевірки треба спробувати припустити, що всі думають про те, як би попрацювати більше і краще. Якщо припущення не викликає особливих заперечень, то ми вільні від такого упередження, а якщо відстоюємо якусь думку значить стали заручниками власної віри. Не рекомендую припускати будь-яку гіпотезу попередньо не знайшовши спростувань рівних за кількістю перевагам. Завжди рекомендую ставати місткішими, для того, щоб приймати позицію іншої людини – інакше прийдеться постійно «ви-хлюпувати» цінний надлишок: людина-келих не зрозуміє людину-басейн.

А який об'єм займаєте Ви?

Глава 4.

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ БЕЗКОНФЛІКТНОГО СПІЛКУВАННЯ

Як я вже писав у цьому розділі, ми закладаємо фундамент будинку – дому відповідального спілкування, в якому немає винних і де швидше можна вжити Феєрбахове «людина людині Бог», аніж давньоримське *homo homini lupus est*. Тому будемо закладати підвалини взаємопорозуміння, використовуючи деякі відомі і не дуже постулати. Більшість з них є настільки очевидні, що ми нехтуємо ними у повсякденному житті, і через це отримуємо нагадування у вигляді конфліктів і провокацій. Наголошу також, що якщо Ви з чимось категорично не погоджуєтесь або шукаєте винятки з правил – то це не спроста, можете бути певні – за цим криється якийсь блок чи внутрішнє упередження. І Ваш найбільший розвиток – у напрямку сприйняття того, з чим найбільше не погоджуєтесь (до речі, не лише на сторінках книги, але і загалом у житті). Отже, серед основних принципів безконфліктного спілкування, варто виділити такі:

**Людина цілісна з тим, з ким проводить свій час,
тому люди навколо нас показують,
які ми насправді є всередині себе**

Як би це парадоксально не виглядало, але саме наші оточуючі є тими, хто нам найбільше потрібні саме в цей час. Навіть якщо це якась проблемна чи конфліктна особистість, то вона є потрібною

нам. Для чого? Важко відповісти, потрібно розглядати конкретну ситуацію. Можливо, для реалізації якихось комплексів (людина може опікуватись хворими, щоб відчувати себе порівняно здоровою, або спілкуватися зі скнарами, щоб на їх фоні виглядати щедрою), або для втечі від реальності (надто багато часу проводити з друзями чи на роботі, щоб втікати від домашніх обов'язків) чи, скажімо, для доповнення рис, яких бракує (згадаємо тут трикутник Карпмана, системі Брехун – Готовий обманутися, чи просто той, поруч із яким ми відчуваємо себе кращими, аніж є насправді). Люди – це наче пазли, мають навколо себе лише тих, хто їх максимально доповнює (потрібен), а якщо не доповнює, то ми дуже швидко цих людей позбуваємось. Можете спробувати вставляти один в один пазли з різних коробок, і побачите, наскільки швидко вони роз'єднуються. Не можна насильно скріпити те, що не зчіпляється одне з одним.

Я не заглиблюватимусь у психоаналіз, функціональну психологію чи якийсь інший напрямок, а лише узагальню, що кожна людина в нашому житті є «притягнута» нами і виконує якусь функцію. І якщо хтось постійно скаржиться на труднощі співжиття з батьками, але не переїжджає від них, або незадоволений керівником, але не міняє роботу, або навіть в коханні має поруч себе нібито когось не такого – то це груба форма самообману, бо в конкретний момент часу саме цій людині він/вона найбільше підходить. Що це нам дає у мистецтві відповідального спілкування? Розуміння того, що не варто лаяти оточуючих, а краще зрозуміти, для чого ми їх притягуємо і що вони нам дають.

Ще одна аналогія, яку я представляю у Школі розвитку SPE, виглядає так: я знімаю з металевої дошки магнітик і пробую його причепити до інших матеріалів (стіни, вікна, штори). Звичайно ж, він не чіпляється до жодного з них, а дуже легко відлітає. Для того, щоб до нас хтось «причепився», наша поверхня має бути відповідно підготовленою. Так само і люди в нашому житті є для чогось потрібні нам, бо як тільки дошка втратить свої магнітні сили, так одразу і магнітик відпаде від неї. Далі розвивайте аналогію самостійно.

**Так, як описуєте інших,
так само описують (опишуть) і Вас!**

Це дуже цікавий принцип, який проявляється в тому, що якщо хочете знати, що про Вас думає близька людина, то достатньо лише згадати, що Ви думали чи думаєте про неї. Наприклад, Ви собі думаєте «вона зовсім не цінує мою роботу», можете бути певні що в неї є

аналогічні думки – «він зовсім не цінує мою роботу», або «я не можу з ним домовлятися, він така вперта і непоступлива людина», те саме думає і він про Вас. Ваша думка «чому ти такий хитрий» означає, що і Вас вважають за хитрого. Прекрасний спосіб читати думки інших людей про себе – це аналізувати власні думки про них.

Якщо хочете, щоб інші люди змінили ставлення до Вас – все просто – змініть ставлення до них. Чим більше позитивних сторін Ви побачите в інших, тим більше їх знайдуть у Вас. Це складний механізм перетворення думки в дію, але він дуже надійний і однозначний.

Люди навколо нас є проекціями нас самих

«На зеркало неча пенять, коли рожа крива» – відоме прислів'я, до речі, використане нашим безсмертним Гоголем як епіграф до однієї з п'єс. А й справді, як часто ми помічаємо тріску в оці ближнього, а у своєму не бачимо й колоди. Якщо зазирнути у дзеркало, то більш нічого, крім себе самих ми там не побачимо. В інших людях, як би це не звучало, найбільше є нас самих, тобто ми звертаємо увагу саме на те, що притаманне нам. Конфліктний в інших шукає конфліктність, а добрий – доброту; щирий – щирість, а зазнайко – пихатість; брехун – брехню, а професіонал – професіоналізм. Ми мислимо лише тими категоріями, які є в нас, бо те, чого немає всередині нас – того немає і ззовні. (Більш детально, чому так відбувається, я описую у книзі «Мовний код»).

Особливу підказку до того, якими є «ми справжні», нам дають кохані і батьки, тобто ті люди, які проводять з нами найбільше часу. Тож, якщо хочете краще зрозуміти себе – аналізуйте тих, з ким проводите якнайбільше часу, причому незважаючи не те, подобається Вам цей час чи він є умовно вимушеним. Загалом саме час є найоб'єктивнішим показником для самоаналізу. Якщо, скажімо, я спілкуюся з якимось родичем, але кажу всім, що мені неприємне це спілкування, то я просто обманюю себе і шукаю в цієї людини ті перебільшені риси, яких не хочу бачити в собі. Хочемо ми того чи не хочемо, але це дзеркало, і, може, пора братись за відображення нас самих.

Ви самі створюєте людей навколо себе

Розповім Вам таку історію, яку чув від знайомого священика. Одного разу до нього прийшов чоловік, який жалівся на свою дружину, кажучи: Я не можу з нею жити, вона мене пиляє, не слухає, постійно бурчить, показує своє незадоволення, що би я не зробив. То якась відьма, а не жінка.

- Скажіть, а скільки часу ви вже разом?*
- Та от скоро буде 5 років.*
- А якою вона була, коли ви одружувались?*
- Та була доброю і покладистою, все слухала мене.*
- То що ж ви зараз хочете, ви самі виховали собі за 5 років відьму.*

Як часто нам очевидні такі ситуації в оточуючих, і ми чудово розуміємо, що саме цей чоловік/дружина самі зробили все для того, щоб виховати таку людину біля себе. Але вся проблема полягає в тому, щоб у своїй власній ситуації зрозуміти причину і наслідок. Бо коли справа доходить до нас самих, ми радше вкусимо себе за палець, аніж признаємо що вади людини, яка тривалий час є поруч з нами – це насправді наше «творіння». Отака чорна несправедливість: ми можемо визнати, що перепекли медівник, бо були неуважні, але не готові це саме зробити стосовно своїх близьких.

Вже не один раз чув і бачив таку ситуацію, коли мама чи тато сварили своїх чад: ну в кого ти такий неспокійний вдався, – або ще гірше: в кого ти такий нерозумний. Хоча питання риторичне, але ми часто не хочемо помічати свій вплив на формування негативних сторін особистості ближнього. А вся суть відповідального спілкування зводиться саме до того, щоб розуміти людину, з якою Ви живете (чи навіть працюєте), як певний прояв Вас самих, а отже, таким чином при потребі ми можемо змінювати свою поведінку, щоб змінювати людей навколо. Та й загалом пам'ятайте, що люди навколо – це не примхи долі, а швидше особистий(!) добровільний(!) вибір. Причому, чим більше Ви з ними маєте відмінностей у поглядах, тим більше вони Вам потрібні! (Детальніше можете прочитати у книзі «Особиста стратегія виживання людини».)

Чужий внесок завжди виглядає меншим, а наш власний – більшим

Я віддаю тобі більше, аніж ти мені – одне з цілком безпідставних і, звісно, безвідповідальних ставлень, яке часто дуже хочеться прийняти в тих випадках, де ми нібито беремо на себе більше (обов'язків, часу, роботи, турботи, любові і т.д.). Вчені проводили експеримент: хлоп'ят, які щойно зіпили сніговика, попросили у пропорційному ставленні оцінити свій вклад. І додавши всі суб'єктивні відсотки, з'ясували, що сніговиків мало б бути декілька, а не той один, який насправді грівся на сонечку. Це своєрідне упередження – коли ми відчуваємо більше відповідальності за позитивний резуль-

тат, а негативний результат натомість залишаємо на совісті інших людей чи обставини.

Цю тему напевно можна розвивати в окрему книгу, але я наведу лише один, можливо, неочевидний приклад. Скажімо одна дівчина жаліється: я все роблю для наших стосунків, а він лише лежить на дивані. Давайте розглянемо, хто що отримує в результаті: Він – турботу, вона – нічого. І де тут справедливість? Але зачекайте, давайте врахуємо її додаткові бонуси: можливість пожалітися на своє життя; можливість «пиляти», нарікати на свого хлопця; право купити собі шоколадку за черговий конфлікт, можливість розповідати всім, яка вона хороша; можливість отримувати поради і співчуття від родичів і близьких; можливість сидіти на форумах у всесвітній мережі у пошуках «рецептів щастя», можливість списувати безвідповідальне ставлення до роботи на свій настрій... Цей список можна продовжувати ще на сторінку, але моє завдання полягає в іншому: нагадати, що те, що ми маємо, є чомусь потрібне нам, навіть якщо логічних і раціональних підстав для цього наче й немає. Так що ця пара показує взаємовигідне паразитування, хоча, якщо вони таки розійдуться, то причина критиметься в тому, що хтось насправді почав отримувати менше. Якщо десь стає надто тонко, то там і порветься. Таких моделей стосунків навколо безліч. І ініціаторами у них можуть виступати як жінки так і чоловіки, як у діловому, так і у міжособистісному спілкуванні. А які можливості дають Вам взаємини, якими Ви незадоволені?

Щоправда, варто врахувати, що при збільшенні кількості співмешканців (чи, наприклад, співробітників) система взаємобонусів і можливостей вкрай ускладнюється. До речі, саме тому якщо в квартирі живуть дві-три родини (батьки і одружені діти), то тривале porozуміння виглядає дуже заплутаним, тимчасовим і неоднозначним.

Як висновок: пам'ятайте, що завжди (у всіх стосунках; завжди-завжди) люди, які проводять час разом, здійснюють однаковий внесок у сьогодення й майбутнє, чи то добрий, чи то не дуже. Так, якщо Ви живете, скажімо, разом із дружиною, то якість ваших взаємин – це 50% Вашого внеску і 50% внеску дружини, ані пунктом менше чи більше. Але це не виключає Вашу 100% відповідальність, про яку ми говорили раніше, адже коли Ви вкладатимете більше – друга половинка теж буде змінюватись, а отже, Ви повністю впливаєте на систему. І щоб тут не виникло плутанини (або виникло її ще більше): минуле це коли поділ завжди 50 на 50, а у майбутньому такі 100% залежить від Вас.

**Як тільки з'являється агресор,
одразу з'являється і жертва (і навпаки)**

Це можна розглядати як підпункт попереднього. Можу додати, що команда грає так, як їй дозволяє грати суперник, або щойно з'являється Учень – з'являється і Вчитель. Це ще один камінь у фундамент відповідального ставлення до свого спілкування і до життя загалом, адже це дає можливість у будь-чому позбутися власної жертовності (у стосунку чи то до інших людей, чи до обставин) і сміливо стати на прю з негараздами. Також це дає розуміння, що всіх конфліктних особистостей у своє життя ми притягуємо або створюємо самі. Мені напрошується аналогія, що коли песик має проблеми зі здоров'ям, то він буде шукати і таки знайде травинку, яка йому найбільше допоможе. Те саме відбувається і в нашому житті. Свідомо чи не свідомо, логічно чи емоційно, змістовно чи безглуздо, але ми притягуємо у своє життя саме тих, хто нам потрібен. Тому важливо виробляти (бо це такі неперервний процес) у собі постійну готовність не бути жертвою, а впливати на все, що нас оточує:

Мене дратує цей співробітник. – Переведись на інше місце. Звільнись. Зміни ставлення.

Погана погода – Вберись. Сиди вдома. Дзвони. Попідмітай на своїй стежці.

Я така товста. – Почни бігати. Їж менше. Не скигли. Йдемо пройдемось.

В країні суцільний безлад. – Виїжджай. Ставай президентом. Прибери в себе на столі.

В мене чоловік алкоголік. – Подай на розлучення. Закодуй. Полюби його.

Вибір є завжди. Питання в тому, чи ми готові взяти на себе відповідальність за нього(вибір). В наше життя приходять те, до чого ми насправді готові, так що відчиняйтесь назустріч доброму, щирому і гарному і воно чимдуж поспішить у Ваш дім.

Спілкування – це коли один мовчить, а другий говорить

Якщо хочете, щоб Ваші слова цінували, то звикніть, що як тільки у Вашій присутності хтось хоче що-небудь сказати, чи перебити – Ви одразу замовкаєте. Ніколи, чуєте: НІКОЛИ не говоріть тоді, коли ще говорить інша людина. Тоді Вашими словами заслуховуватимуться і ловитимуть з відкритим ротом. Навіть тоді, коли людина просто відкриває рот (як риба ковтає воду), привчіть себе моментально зупинятись і давати слово цій людині. Як це виглядає в реальності:

– Як у тебе справи? Що там нового? Що розкажеш? (чекаєте, доки людина замовкне і витримує 1 секунду паузи).

– Все гаразд, запускаємо сьогодні ... (моментально(!) замовкаєте, бо бачите, що людина намірилась щось сказати).

– Я знаю, ви мали проект для компанії «Н» виконати. І що встигнете?

– Гадаю, що... (знову замовкаєте, бо бачите, що людина вдихає, щоб щось сказати).

– Бо така складна ситуація зараз. Того і питаю. (мовчите, витримуєте паузу).

– Так, ми все виконаємо вчасно.

Насправді таких ситуацій, де варто грамотно застосовувати мовчання-говоріння, упродовж дня безліч – була б готовність пропрацьовувати. Можливо, Ви говоритимете менше, зате кожне слово сприйматиметься співрозмовником як істина в останній інстанції, і Ваші слова матимуть вагу. Спершу, можливо, важко буде одразу перейти на таку схему, але з часом звикнувши, Ви відчуєте всі переваги цього елементу відповідального спілкування включно з вивільненим від пустопорожніх балачок часом (а це понад 2 години в день!).

Застережу лише, що підхід стосується міжособистісного спілкування, а не публічного виступу чи, скажімо, політичних дебатів. Бо інакше за невіглаством інших Вашої мудрості може так ніхто і не дочекатися.

НІХТО НІКОМУ НІЧОГО НЕ ПОВИНЕН

Один із найбільш простих і водночас суперечливих пунктів, який свідому пишу прописними літерами, бо в ньому прихований весь сенс відповідального спілкування. Це своєрідна протизага до 100%-ї відповідальності: оскільки всі засади, які Ви застосовуєте до себе, не дають Вам права вимагати дотримуватися їх від інших! Тобто, якщо у Вас виникає думка: я тепер такий відповідальний і так правильно спілкуюся, то якого дідька ти не хочеш спілкуватися зі мною так само гарно, як я з тобою, візьми врешті-решт і на себе трохи відповідальності – то це саме показник визнання повинностей інших людей перед Вами, і навіть натяку на відповідальність тут немає. Відповідальність – це лише те, що ми вважаємо за доцільне робити нам, але в жодному випадку ми не нав'язуємо такі свої цінності іншим.

Перегляньте деякі свої ставлення:

- Люди мають бути ввічливі з Вами?

- Хтось обіцяв, що буде чесний з Вами?
- На Ваше вітання інші повинні відповідати теж привітно?
- Якщо людина домовилась про зустріч, то вона мусить прийти (і бажано вчасно)?
- Ніхто не повинен лаятись і ображати інших?
- Людина повинна бути справедливою?
- Кожен має бути відповідальним?
- Я заплатив гроші – мені повинні відвантажити товар?
- На запитання потрібно відповідати?
- Люди повинні думати, що говорять?
- Немає чого проявляти свою агресію до ближнього?
- Він/вона повинен/-на зрозуміти мене?

.....

Ми мало не щодня думаємо щось схоже, чи то у побутових чи ділових ситуаціях, чи то з попередніми домовленостями, чи то за замовчуванням. Але це є показником не нашої власної відповідальності, а лише наших особистих цінностей. То чи повинен хтось інший їх дотримуватись окрім нас? Відповідь, яку я Вам пропоную, однозначна – ні, людина в будь-якому випадку має право поводитись так, як вона вважає за потрібне. А ВАМ НІХТО НІЧОГО НЕ ПОВИНЕН! Ніхто не має бути таким, як Ви собі його/її уявляєте і вважаєте за правильного/ну. З таким ставленням Ви можете позбутись очікувань, залежностей, незадоволеностей, образ, а як побічний ефект отримаєте гармонію, радість і щастя у взаєминах з оточуючими.

Прийміть, що від сьогодні ніхто не повинен бути таким, як Ви собі думаєте. Залиште людині право бути такою, якою вона сама вважає за потрібне (причому незалежно від її віку і статусу). Але заждіть, – можливо, скажете Ви: Якщо ніхто нікому нічого не повинен, то і я нікому нічого не повинен. – Дійсно, так. І саме таке ставлення зробить Вас більш відповідальним. Чому?

Розглянемо ситуацію. Ви доглядаєте за старшою людиною, з ставленням – всі люди повинні доглядати за старшими. Але зараз приймаєте ставлення: ніхто нікому нічого не повинен. Далі міркуєте: ніхто не повинен доглядати за старшими людьми, але ОСОБИСТО Я вважаю, що це правильно, і тому я продовжуватиму це робити. Що змінилось? Старша людина як була доглянута, так і залишилась, однак Ви з «повинного» раба стали вільною людиною. У першому випадку людина просто не мала вибору «повинен бо повинен, бо так має бути, бо так всі роблять» а в другому це стає моєю персональною відповідальністю і моїм особистим вибором!

А давайте також перебільшимо і розглянемо ситуацію, нібито ніхто не дотримується ніяких домовленостей і правил! Люди дають обіцянки, але не виконують їх; не відповідають грічно на вітання; огризаяться і лаються і т.д. В якийсь момент хтось зрозуміє, що це не вигідно і почне відповідати умовно-адекватно. Що відбудеться далі? Його приклад переймуть інші. І саме з ними захочуть мати справу, а з рештою безвідповідальних просто ніхто не возитиметься. Бути безвідповідальним не вигідно! В першу чергу стосовно себе самого.

Який ще чудовий побічний ефект такого ставлення буде спостерігатися: люди будуть вдячні за те добре, що їм дають. Наприклад, Вам збрехали – старе ставлення: він погана людина; нове відповідальне ставлення: що ж це його право, я намагатимусь зрозуміти, але залишаю за собою право відмовитись від подальшого спілкування. Вам сказали правду – старе ставлення: жодної реакції (бо це ж само собою зрозуміло, що так мало бути); нове відповідальне ставлення: я вдячний тобі за те, що, маючи можливість обдурити, ти був чесний зі мною. Дуже високо це ціную.

Погодьтеся (або не погоджуйтеся, Ви ж тепер нікому нічого не повинні), наскільки приємнішим стане людське спілкування. Але одразу зазначу, що це дуже тонкий інструмент, він швидше схожий на скальпель нейрохірурга, аніж на молот демонтажника – тому його варто буде вчитися використовувати, щоденно і дуже акуратно.

До речі, гадаю, варто розглянути ще одну частину даного правила: Ви самі собі теж нічого не повинні! Знаєте, чого я першого вчу на ораторському мистецтві – дозволити собі хвилюватися (а не боротися з цим: бо так, мовляв, бути не повинно), а перфекціоністів – дозволити собі помилятися (це ж так по-людськи, адже жодна машина чи програма не може собі цього дозволити), а тих, хто бореться із залежностями – пробачати собі дрібні грішки (тоді їм немає сенсу триматися за свою вину, як оправдання бездіяльності). Дозвольте собі бути такими які Ви є! Прийміть себе з усіма перевагами, недоліками, схильностями, страхами, хвилюваннями. Тоді не потрібно буде вкладати енергію у самокатування і самоїдство, а потім ще й у самовиправдання, і вона в неймовірних кількостях вивільниться для творчості і створювання себе кращого/-ої. Спробуйте – Вам сподобається!

Людина починає виховувати інших, коли перестала виховувати себе

Коли ми починаємо розповідати, як правильно, а/або як ні – цим ми показуємо, що перестали працювати над собою. Бо сфера правильності – це лише те, що стосується нас самих, і ні до кого більше жодного стосунку не має. Звичайно, ми іноді в такий спосіб поширюємо свої цінності, але зазвичай ми говоримо не так про те, що є важливе для нас, як про те, якими хотіли б бачити інших людей навколо себе, не бажаючи змінюватися самі. Наприклад мама каже дитині – потрібно слухатися старших, з позиції відповідального спілкування, так вона може говорити лише тоді, коли вміє знаходити порозуміння з власними батьками, інакше це не що інше, як бажання реалізуватись за рахунок життя іншої людини (дитини). Або скажімо: чого ти не приходиш вчасно? Скільки разів тобі повторювати, що запізнюватись – це неподобство! – що дає нам право так говорити? Лише власна постійна пунктуальність. Але чи так все виглядає насправді? Чи завжди ми такі непогрішні? І чи не помічаємо ми це саме тому, що самі б теж хотіли запізнитись, але не можемо собі це дозволити?

Виховувати – це розповідати як правильно, не враховуючи особистих схильностей, індивідуальних особливостей і, щонайголовніше, припущення іншого варіанту і власних помилок. Таке «виховання» схоже на накладання на людину певного шаблону (от, наприклад, вирощують же квадратні кавуни!) – це спосіб підігнати його/її під своє власне бачення, зробити зручнішим для себе. І тому дуже часто «виховання» відбувається саме таким чином, а не через належний процес сприяння розвитку і зростанню особистості людини, який неможливий без любові.

Перед тим, як зробити зауваження іншій людині, добряче подумайте, чи за собою не відчуваєте цього «гріха». І якщо так, то спершу позбудьтесь його в собі, а вже потім вчіть інших. Окрім того, завжди думайте, чи зробить ваше зауваження людину кращою.

Одного разу до мудреця прийшла жінка зі своїм сином, та й каже: я знаю, ви дуже розумний, багато кому допомагаєте. Мені теж потрібна ваша допомога, бо син мій дуже любить фініки і нічого більше їсти не хоче, а лише їсть фініки. Я довгий шлях пройшла до вас і буду дуже вдячна, якщо ви допоможете. Гаразд, – каже мудрець, – але прийди з сином до мене через тиждень. Ну що робити жінці? Якщо так, каже – значить, прийду через тиждень. Пішла вона і через тиж-

день повернулася з сином знову: от я прийшла з сином, так, як ви казали, допоможіть зараз. Взяв мудрець хлопчика на коліна і каже: не варто їсти одні тільки фініки.

– І оце все? – спитала здивована жінка, – це я два рази проходила таку довгу дорогу тільки для того, щоб ви сказали, не їсти фініки?

– Розумієте, – сказав мудрець, – тиждень тому я й сам дуже любив фініки, а зараз вже тиждень не ївши їх, я знаю, що справді можна обійтись і без них. Тепер мої слова звучать чесно, і Ваш син їх сприйме.

**Що посієш, те й пожнеш: любов породжує любов,
гнів породжує гнів. (Ще ніколи не було так,
щоб в крокодила народились кролики)**

Люди навколо Вас віддають Вам тільки те (саме те) що Ви даєте їм. Кожного разу, спілкуючись на підвищених тонах або ображаючи близьку людину чи, скажімо, лаючись, варто розуміти, що Ви розкидаєте навколо себе насіння злості і нелюбові, кривди і образ. Що проросте з них? Можете бути певні, що нічого іншого, аніж плоди непорозуміння, гніву й ненависті. Росіяни скажуть: як аукнеться, так і відкликнеться, поляки – як Бог Кубі, так Куба Богу, а ми кажемо – посієш вітер, пожнеш бурю. Ніщо нізвідки не виникає і нікуди не зникає – знаємо одне з формулювань другого закону термодинаміки. Будь-яка (наголошую, БУДЬ-ЯКА) висловлена негативна емоція (чи, звичайно, позитивна) повернеться до Вас, в неочікуваній (а іноді очікуваній) формі і в непередбачуваний (а іноді передбачуваний) спосіб. Люди часто зводять спілкування до негативних висловлювань, тому що так виглядає простіше і буцімто дієвіше.

Наприклад, мама, яка не хоче особливо пильнувати за дитиною, сердито каже: Не бігай, бо впадеш! (причому в цей момент, незважаючи на весь її грізний вигляд і перелякану дитину, вона вважає, що хоче добра дитині, а не комфорту й зручності для себе). Це не що інше, як виплеск злості, і зрозуміло, що взаємоповаги і взаєморозуміння між мамою і дитиною при постійних схожих взаєминах не буде, ні зараз, ані в майбутньому, коли дитина «віддаватиме сторицею» свою кривду в якийсь особливий спосіб.

«Що ти за чоловік такий, ніякого толку з тебе», – свариться дружина; «ти геть безпорадна і нічого не вмієш», – каже чоловік. Нібито воно і не серйозно, може і жартома, можливо, скажемо, що вона/він так не думає, але оскільки таке каже, значить, сіє навколо себе насіння неприязні, гіркоти й нерозуміння, які обов'язково дадуть плоди байдужості, ліні та безініціативного небажання. Так що

кожного разу, розтуляючи жменю з насінням (рот), думайте, що саме Ви засіваєте навколо. Бо як ще кажуть українці, що посієш – те й пожнеш.

І до речі, жнива зазвичай відбуваються не одразу, а є відтермінованими в часі. Бумерангу потрібен час, щоб повернутися до того, хто його запустив. І бажано в той момент бути готовим його прийняти, бо інакше він потрапить не до рук, а в ту частину, якою людина насправді думала. Тому інколи нам здається, що ця реакція нізвідки, що близька людина сердиться чи байдуже незрозуміло чому, але насправді десь в минулому обов'язково можна знайти оте насіння-нерозуміння, яке було гарячково чи свідомо засіяне у ґрунт стосунків. Щиро кажу, не варто культивувати навколо себе бур'яни і розмножувати крокодилів – перший, хто постраждає, буде той, хто їх породив. Наче все так просто, але саме це зазвичай забувається у звичному щоденному спілкуванні.

Тут варто зауважити, що кричати, сварити і навіть лупцювати когось із любов'ю теж можна. Але це настільки рідкісні випадки, що їх майже не помітно у повсякденному житті. Окрім того, це не те вміння, яке дається від народження, і я ще жодного разу не зустрічав людину, яка б насправді вміла сваритись з любов'ю, не працюючи з собою довго, напружено і на дуже глибокому рівні. На курсах у Школі розвитку SPE я чу, в першу чергу, вміти відповідати з любов'ю на всі без винятку слова, фрази і репліки інших людей. Звичайно, вміти адекватно реагувати на образи теж потрібно, і ми про це говоритимемо в останньому розділі цієї книги, проте правильне реагування розпочинається з наявності вибору. А вибір – це коли ми вміємо реагувати як з любов'ю, так і з агресивним обуренням. За замовчуванням, матінка природа дала нам тільки другу різку реактивну реакцію, а першу потрібно відтреновувати самотужки, але і результати такого вміння напевно знамениті!

Декілька прикладів:

1) Ти нічого не вмієш, в тебе руки ростуть не з того місця!

– Я тебе люблю, ти робиш мене кращим/ою.

2) Ех, ти ніколи не хочеш мене розуміти!

– (обнімаючи) Я хочу стати кращим. Не сварись на мене, будь-ласка.

3) Чому ти ніколи мене не слухаєш? Скільки разів тобі повторювати.

– Сонце, дякую за те що ти в мене така/ий є. Давай сядемо і я тебе вислухаю.

Ніби прості слова, але їх неможливо завчити. Дуже часто люди шукають правильних слів – та насправді їх немає. Натомість є правильне ставлення (внутрішнє, невидиме), яке проявляється у формі, в якій ми подаємо інформацію (жести, погляд, тривалість, паузи, міміка, голос, інтонація) і словесно. Часто замість того, щоб знайти «філософський камінь», чарівну паличку чи ідеальні слова краще шукати доречне полюбовне ставлення. Практикуйте таке ставлення і сійте добре насіння навколо, а бур'яну, на жаль, буде достатньо і без нашої участі.

Від сьогодні візьміть 100% відповідальності за результат Вашого спілкування!

Це основний висновок, який я прошу зробити з цієї частини книги, і маю велике прохання, нехай це буде Ваш постійний щоденний вибір:

Якщо хтось, на Ваш погляд, зреагував «неадекватно» – значить, вибраний підхід був хибний (але це можна змінити).

Хтось накричав на Вас – Ви дозволили накричати на себе.

Вас обдурили – ніхто не брав зобов'язань бути чесним із Вами, але Ви можете зробити власні висновки на майбутнє.

Хтось повівся з Вами несправедливо у минулому – це Ви до цього спричинили якимись своїми діями, але все можна змінити.

Людина не слухає Вас – значить Ви не достатньо зрозуміло викладаєте свою думку.

Таке ставлення змушує Вас змінюватись! а ще Вчитись і Розвиватись! І просто насолоджуватись неймовірним скарбом спілкування з близькими людьми.

Люди навколо Вас є Вашими найкращими вчителями, а єдиний спосіб вчитися – це кожного разу мати внутрішнє ставлення «Я нічого не знаю!».

А зараз давайте зробимо одну вправу з профілактики відповідальності: відволічіться від всіх справ і трохи спростіть життя тому хто поруч, допоможіть їм (приберіть, помийте, позбирайте, налаштуйте, поставте, підключіть, поміняйте – тобто зекономте комусь час ...). Не для того, щоб потім їм про це сказати, а для себе самого, просто зробивши приємність іншій людині. До речі, надто важливо це зробити тоді, коли у Вас невідкладні справи, або коли Ви кудись дуже поспішаєте! Коли здається: те, що Ви робите, є найважливішим у житті, і зараз годі думати про когось іншого! Дуже часто це не що інше як самообман: бо що може бути важливішим за стосунки

з Вашими найближчими людьми. Отже, передбачте наступний крок близької людини і зробіть так, щоб вона не могла помилитись, та будьте готові ніколи не згадувати і навіть не думати про свою допомогу. Уявіть собі, що з людьми навколо Ви поводите себе наче ангел-охоронець, просто допомагаєте, а не вчите, що робити.

Стоп! Ви пам'ятаєте, що зараз маєте допомогти в чомусь (незначному) тому, хто поруч???

І отже, виконавши якусь символічну добру дію, ми сміливо можемо заглиблюватись у нетрі не такої вже й приємної частини спілкування як конфлікти і відкрити для себе, що таке насправді:...

Глава 5.

ТЕОРІЯ КОНФЛІКТУ

Конфлікт – це неспівпадіння інтересів.

Кожне спілкування є конфліктом. Якщо дозволити собі таке припустити, то ставлення до неприємних і дратівних ситуацій набуде зовсім іншого забарвлення. Якщо все є конфліктом, то, може, мені не потрібно стільки уваги приділяти цьому, наче якій-небудь глобальній проблемі, а слід поставитись до конфлікту як до чогось звичайного і щоденного. Якщо це неспівпадіння, то навіть якщо вони [інтереси] співпадатимуть, ми все одно відстоюємо якусь позицію заради себе (навіть в тих випадках, коли буцімто діємо альтруїстично), а інша людина натомість виступає від власних егоїстичних інтересів. І навіть у тих комунікативних випадках, де мова йде про ефект синергії, все одно накладаються два персональних інтереси, які разом дають такий несподіваний ефект мультиплікації. *Приклад:* і чоловік і дружина хочуть купити дитині велосипед. Оскільки до розмови між собою вони цього не знали, то можемо вважати, що їх інтереси збіглися, а синергія проявиться у ставленні доброти, турботи і радості від єдиномислення.

Я вже згадував, що до будь-якого спілкування, в тому числі, чи навіть особливо, до умовно-конфліктнішого, спершу слід сформувати правильне ставлення. Добрий будівничий почне роботу з закладання фундаменту, адже зводитиме собі будинок на віки (а не очікуючи, що він не витримає і перших приморозків). Погодьтеся, безглуздо будувати четвертий поверх, не маючи другого і третього. Хоча дуже часто у спілкуванні так і роблять: люди вивчають «правильні слова» і маніпулятивні психотехніки впливу (3-4 поверх), по-

передньо не попрацювавши з собою і власними установками і ставленнями (фундамент).

Отже, давайте виберемо таке ставлення, яке дає нам найбільше можливостей у проблемних ситуаціях:

1. Все можна змінити.

Запам'ятайте раз і назавжди, що спалених мостів у спілкуванні немає! Це все вигадка. Знайти «точку неповернення й невідворотності» не вдавалось ще нікому. От вигадати її – то будь ласка. Будь-яку ситуацію у спілкуванні можна змінити – було б бажання і час. А якщо немає якогось одного компоненту, тоді набагато простіше розвести руками і промовити «не вийшло». До речі, змінити можна, як теперішні, так і за давніми ситуації. Нерозуміння того, що завжди буде нова можливість, часто стримує людей в тому, щоб зробити перший крок, чи то назустріч до людини, яка сподобалась, чи то назустріч своєму щастю, що інколи одне і те ж. Коли ми втрачаємо залежність від першого і «єдиного» сприйняття, ми починаємо вести себе більш розкуто, щиро, а отже, і викликаємо більше симпатії – і як наслідок, добиваємось результату.

Зауважте, розуміння того, що все можна змінити, не передбачає, що все обов'язково потрібно змінювати. Скажімо, якщо з Вами живе бабуса, чиї погляди на життя Вас особисто не влаштовують, то навіть маючи в запасі 5-10 років, спершу варто визначити, чи потрібно Вам вступати «в бій».

2. Знати, чого хочеш досягнути.

Як я вже писав, не маючи правильно поставлених цілей, досягнути нічого не можна. Кораблю, який не знає порту призначення, жоден вітер не буде попутній, – писав Сенека. Але варто уточнити: серед поставлених цілей не може бути нічого такого, на що б я не міг вплинути! Наприклад: хочу, щоб він/вона так більше не казав/-ла; хочу, щоб вона більше не псувала капусняку додаванням цибулі; хочу, щоб він перестав заходити – це приклади людських «хотінь». Але мало хотіти, потрібно ще і не втікати при цьому від відповідальності, яка передбачає чітко поставлену ціль. Постановка цілей – це видатне вміння, і навіть у банальних речах просто-таки необхідно думати про ціль. Опишу ситуацію. Чоловік (Ч) каже дружині (Ж): забери зі столу сіль, бо будемо сваритися. Ж: що за дурні забобони, понапридумували всякого! Що б не відповів чоловік (а це буде зворотнім захистом своїх перших слів), навіть якщо він просто догід-

ливо кивне головою – розкол у поглядах вже закладений. Чому так відбулося? Тому що вони не мали власних цілей. А отже, кожного разу, аналізуючи своє спілкування, питайте себе: для чого мені це зараз говорити? Яку мету переслідують мої слова? В таких випадках людина пропускає половину всіх розмов, але в тих, що залишились, розуміє набагато більше і ретельніше вибирає слова та усвідомленіше проявляє невербаліку, бо який же сенс стріляти не цілячись?

3. Без образи іншого.

Образи – це мости, які ми спалюємо. Звичайно, не має такого мосту, який не можна було б відбудувати. Але чи варто такими зусиллями лагодити те, що можна було просто не руйнувати. Для того, щоб вибудувати тривалі й гармонійні стосунки з оточуючими, потрібні місяці, а іноді й роки, то чи варто одним образливим словом, рухом чи навіть думкою розхитувати те, що далось так важко. Ніхто не повинен відповідати нашим очікуванням, то на підставі чого ми беремо собі право ображати ближнього? Більшість проблем береться з надмірної любові до свого: «своїх» поглядів, «своїх» цінностей, «своїх» переконань. Бо там, де ми надто любимо «своє», починаємо нехтувати «чужим». Кожного разу під час спілкування внутрішньо запитуйте: чи я була своїми словами, невербалікою чи вчинками не ображаю іншу людину? І якщо відповідь буде ствердна, то краще промовчіть, замріть чи зупиніться і попрацюйте з власним ставленням, а не з «вихованням» іншої людини.

4. Конфлікт – це можливість.

Будь-яка проблема – це лакмусовий папірець межі, до якої у спілкуванні (взаєминах) дійшли люди. Це наче кордон: далі або ворожа армія зайде на нашу територію (переконає у своєму, наполяже), або ми дамо відсіч і не пустимо її, а то ще й відвоюємо шматок території (змінимо погляди) агресора. Але заждіть хвилику, чий це кордон насправді? Ваш? Можливо, і ворожа армія (аргументи і переконання співрозмовника), яка хоче захопити наші цінності – це плід нашої обмеженої уяви? Може, насправді це лише група подорожніх, які, блукаючи навмання, потрапили в «наші» володіння? Можливо, вони прийшли з миром і готові бути добрими гістьми? Чи не вигідніше буде об'єднатися з ними, запросити до себе, розпитати про звичаї і таким чином самим стати багатшими і розумнішими? Коли хтось каже, робить, ба навіть думає, всупереч нашим поглядам, то перша реакція, яка виникає, це: відстояти свою позицію і не дати

узурпувати власні погляди. Але набагато цікавіше і корисніше зрозуміти іншу людину, дослідити її, і при бажанні або залишитись при своїй думці, або перейняти чуже бачення.

Кожна складна ситуація (конфлікт) – це можливість випробувати власні кордони у стосунках і замість того, щоб ставити озброєну до зубів варту прикордонників, можливо, краще організувати привітний і затишний пункт для мандруючого друга. Таке ставлення дозволяє не лише зменшити кількість конфліктів (а отже, вивільнити додаткову енергію на творення), але і мати набагато більше ступенів свободи у власному виборі, оскільки позбавляє вимушеності у відстоюванні своєї позиції. Часто у стосунках люди бояться пробувати межу один одного і перетворюють своє спілкування на суцільну формальність. У таких випадках можна говорити, що між людьми не має жодного взаємозв'язку, і чергове пожвавлення, як би це дивно не звучало, прийде саме через розв'язання якого-небудь (хай навіть штучно створеного) конфлікту.

5. Не очікуйте нічого доброго (і злого теж).

Очікування дуже часто є безмовними вбивцями взаємин: я думала, він мене привітає – а він не привітав; я думав, вона приготує вечерю – а вона не приготувала; я думав, він прийде вчасно – а він не прийшов; я з ним так гарно говорила, він мав бути привітніший зі мною – а він не був. Якщо б не було початкових очікувань, не було б і розчарувань, хоча це зовсім не означає, що потрібно бути зачерствілим песимістом – швидше, навпаки, варто вірити в інших, але не припускати повинностей їх перед Вами. Очікування доброго, зрештою як і злого, не дозволяє сприймати іншу людину такою, якою вона є насправді, а отже, неминуче породить непорозуміння.

Якщо хтось заходить у приміщення у шапці (а ми цього терпіти не можемо), то обов'язково розлютимось, оскільки очікування не дорівнюють реальності. Однак якщо ми позбудемось таких очікувань, то зможемо спокійно попросити зняти головний убір, вже не як символ зла, а як ознаку «іноземного туриста». Коли ж очікувати від людини щось зле, то насправді ми її цим провокуємо на те, що й очікуємо: я так і знав, що він/вона так зробить – це прямий шлях власними думками (а отже, і діями, словами, жестами) простимулювати людину до небажаної поведінки.

6. Я сам можу вирішити конфлікт.

Коли ми очкуємо дій від інших людей, чи, наприклад, їх «доброї волі», то цим самі себе узалежнюємо від позиції іншої людини, інакше кажучи, переводимо ситуацію з власної сфери відповідальності у сферу впливу іншої людини. Це означає не те, що Ви будете робити щось без згоди іншої людини і насильно у ставленні до неї, а лише те, що приймаєте на себе готовність і відповідальність змінюватись доти, доки не отримаєте бажаного результату, тобто поставленої цілі. Зауважу, що слово «змінюватись» деким може бути сприйнято неоднозначно: це я повинен/-на змінюватись? В мене все гаразд! Хай він/вона змінюється! Тому нагадаю, що за зміну будь-якої системи (в тому числі й спілкування) відповідає найбільш гнучка ланка. Напрямок руху автівки змінює рухоме кермо, а не зафіксована вихлопна труба. Тому завжди визначайте пріоритетність власних цілей: Я хочу, щоб він допомагав мені раз на тиждень прибирати, але щоб він догадався про це сам – це дві цілі, одна з яких заводить у глухий кут, оскільки не передбачає Вашої особистої готовності самостійно впливати на ситуацію. Визначайтесь з пріоритетами: Вам важливо, щоб він допомагав прибирати, чи важливіше нічого не змінювати у власній поведінці? А це, погодьтеся, як кажуть в Одесі, дві великі різниці.

7. Без гніву і упередження.

Sine ira et studio – слова, які приписують римському історику Тациту, варто використовувати і у щоденному спілкуванні. Як тільки ми ставимось до когось, так наче бачимо його/її наскрізь, одразу і втрачаємо можливість побачити цю людину справжньою. Якщо нам дати молока і сказати, що воно розбавлене водою, то навіть якщо це не так, ми не зможемо насолодитись справжнім смаком напою. Кожен раз як перший раз – такий девіз у спілкуванні це в першу чергу можливість мати вуха не заліплені воском, а очі не закриті полуною. Як же часто ми, «знаючи» людину, перестаємо її сприймати. А щодо гніву, то він узагалі змушує нас діяти всупереч не лише здоровому глузду, але і власній вигоді. Гнів – упокорює вільну людину всередині нас самих – робить рабом власних страхів та залежностей. Викорінити його, звісно, можна, і найкращим способом цього буде регулярне перепитування себе під час спілкування: чи не упереджено я ставлюсь до цієї людини? Чи, бува, не гнів керує мною? Трохи практики – і навіть люди з хронічними неконтрольованими нападами агресії зможуть з нею впоратися.

8.3 повагою до себе.

Хоч ми і говорили про потребу особистої зміни для досягнення результату і про відсутність гніву і упередження щодо іншої людини, а також про шанування і цінування поглядів інших, тим не менше, жодним чином таке ставлення не виключає потребу поважати себе у спілкуванні. Мова йде саме про те, що ніхто не має права ображати Вас, якщо звісно Ви це з якихось причин свідомо не дозволите. Я пишу тут не про зневажання нашої Особистості іншими, а навпаки, про власний вибір реагування на ситуацію. Тобто коли хтось хоче образити мене, я залишаю за собою право або прийняти образу, або зреагувати на неї стократ сильніше, не під впливом імпульсивного бажання, а як свідомий особистий вибір. Наша безвольність провокує інших на безвідповідальність, а цього в жодному випадку ні по ставленню до себе, ні у ставленні до інших допускати не варто.

Кожного разу перевіряйте перед спілкування наявність у себе такого ставлення: Ви налаштовані сприйняти образу чи дати кривдникові гідну відсіч? Спершу це може виглядати дивно і займати досить багато часу, але вже дуже швидко Ваш мозок навчиться автоматично переходити на ці базові вихідні умови, наче на «нейтралку» в автоматичній коробці передач. Володійте собою, бо від неконтрольованості немає ані користі, ані радості.

Як продовження дослідження теорії конфлікту, переходячи, можливо, до більш типових речей, пропоную дослідити основні стратегії поведінки і визначити, які з них нам підходять якнайкраще. Отже, у конфліктах (та й загалом у спілкуванні), беручи за критерій рівень задоволеності нашого інтересу, можна виділити п'ять таких стратегій:

1. **Домінування.** Чудово підходить для принципових (так є, бо інакше бути не може) або показових (що подумают про мене інші, коли я відмовлюсь від своїх поглядів) людей. При домінуванні Ви повністю досягаєте своїх інтересів, причому інша сторона при цьому має (може) повністю поступатися/-итися своїми. Ми перемаємо! Зазвичай це відбувається в умовах програшу іншого, тобто проблема вирішується на рівні «або я, або ти». Багато хто переоцінює нашу внутрішню потребу виграшу і домінування. З одного боку, ніби справді краще, коли ми добились свого, однак врахуйте, що якщо цього ми добились ціною невдачі іншого, то отримали Піррову перемогу: переконавши співрозмовника у наших поглядах (змусивши, попросивши) – ми втратили самого співрозмовника у майбутньому!

А оскільки підсвідомо проявили агресію, отже, вчинили насилля, то унеможливили наступні добросердечні взаємини. Як би парадоксально це не виглядало, але наше домінування є, мабуть, найгіршим способом розв'язання ситуації, який завжди «вилазить боком».

Окрім того, неможливо завжди вигравати: тільки отримувати задоволення є надто енергетично витратним процесом для мозку. Тому ми шукаємо (так, саме шукаємо) болю (ложку дьогтю) для того, щоб краще відчувати задоволення (бочку меду). І щоб особливо не затримуватись на поясненнях, напишу, що вся інформація у мозку людини буде «розподілена» так: на 35% – позитивних емоцій (задоволення), 60% – нейтральних і 5% – негативу (болю, незадоволених потреб). І навіть якщо це найкращий день життя, він все одно наблизиться до попередньо зазначених пропорцій. Хотіти вигравати всюди і завжди – це боротися з вітряками, і результат у такій зatii відомий наперед. Тому мені шкода тих, хто готовий лише до домінування, вони втрачають можливість порозумітись з іншою людиною і зробити собі друга на постійно. Або, як то кажуть, хочуть бути правими, а не щасливими.

2. Підлаштування. Це те саме домінування, лише зі змієними полюсами того, хто «здав» свої інтереси і того, хто таки домігся свого. Ми підлаштовуємося, тобто погоджуємося на позицію програшу, коли: 1) хочемо дати відчувати іншій людині її домінування; 2) відчуваємо більш аргументовану позицію свого партнера, або 3) просто здались у власних думках.

Уявимо собі дві ситуації: одну побутову іншу – умовно-ділову. Побутова: чоловік і жінка не хочуть мити посуд, якого назбиралася ціла купа, і це для обох принципова позиція. Робоча: обидва співробітники претендують на кабінет, який нещодавно звільнився. Приклади демонструють крайні інтереси. Отже, незалежно з якої сторони підходити до справи, але хтось-таки займе домінуючу позицію (не митиме посуду, освоїть новий кабінет), або змушений буде підлаштуватися (поміє посуд, залишиться на своєму старому місці). Тобто в підсумку маємо одного, що зазнав поразки, і одного переможця, тобто ми отримали нульовий рахунок. Слід також врахувати, що цим людям наступного разу буде ще важче порозумітись, бо на поверхню обов'язково вийдуть старі, затаєні образи і реванші. Якщо людина часто відмовляється від власної думки на користь чужого погляду, то таку людину легко можуть назвати «ганчіркою», або «інфантильною особою». В будь-якому випадку піддатися на чужі умовляння-переконання теж не є довготерміно-

вим стратегічним вирішенням будь-якої ситуації. Тому переходимо до наступної ролі:

3. Втеча від вирішення. Проявляється у тому, що ми відтермінуємо кінцеве рішення по основному питанню, з одного боку не створюючи переможців і переможених, з іншого боку не вирішуючи саму конфліктну ситуацію. Наприклад, у двох випадках, які ми розглядали, це може проявитись таким чином: увечері ніхто так і не помие посуд, чекаючи, що ситуація вирішиться вранці (буде обдумувати, як військовий стратег, план своїх дій і відповідно емоційно стомлюватись в очікуваннях); шеф усе зволікатиме з остаточним вердиктом, постійно посилаючись на інші нагальні справи й годуючи обох своїх працівників десертом «потім, потім» або сніданком «завтра, завтра». Враховуючи, що люди зазвичай набагато спокійніше почуваються у прогнозованих і передбачуваних ситуаціях, такі відмовки лише посилюватимуть напругу поміж учасниками в кінцевому результаті, якого таки стануть відомі переможені і переможці.

«Зачекайте, зачекайте» – погана стратегія, яка зазвичай завершується провалом у довготермінових стосунках, хоча буває й так, що очікування для обох сторін завершується успішно, оскільки, можливо, з часом зміняться пріоритети і:

- старі питання не відіграватимуть такої значної ролі (після бурхливої ночі комусь з подружжя стане не принципово, мити чи не мити посуд; обидвоє співробітників зрозуміють, що кабінет чекає не на них, а на нового керівника);

- можливо час піднесе нові завдання, на які перефокусується вся деструктивна енергія (сусіди зверху заливають; всьому колективу необхідно здати дуже важливий прибутковий проект);

- з'являться нові можливості (вранці знайде тітка, яка обожнює мити посуд; звільниться ще один кабінет поруч). Всі варіанти досить пасивно-безвідповідальні, однак мають право на існування. Хто його знає: раз у рік і мотика вистрілить.

4. Компроміс. Помилково його вважають панацеєю від всіх проблем і саме його радять шукати у скрутну хвилину переговорної безвиході. Однак не рекомендую переоцінювати могутність цього інструменту. При компромісі обидві сторони поступаються частиною своїх інтересів, тобто займають позицію ні тобі, ні мені, яка насправді не є психологічно комфортною для жодної зі сторін, а отже, вирішивши інцидент і частково розхлюпавши конфліктну ситуацію (якщо її уявляти у вигляді переповненої чаші), ще маємо значну частину незакритих питань, які народжують двох трошки-переможених

і двох горе-переможців. Інколи такого підходу достатньо на довгі роки. Але зазвичай компроміс, в основі якого, за визначенням, лежить справедливість (а не любов), народжує нові проблемні питання.

Якщо чоловік і жінка домовляться, що кожен з них із гори посуду помие ту, яку забруднив він/вона, то це буде справедливо, але чи не відкриє шлях для нових, ще більш гнітючих питань? Якщо працівники домовляться про періодичне використання вільного кабінету як свого, скажімо для перемовин з клієнтами, або про свою «місяць через місяць» присутність у ньому, що, погодьтесь, справедливо – це не розставить всі крапки над «і» й триматиме учасників ситуації у невизначеності. Тобто насправді компроміс – це коли програють обое. Тому я у будь-якому спілкуванні (конфлікті) рекомендую замість компромісу знайти той рівень, на якому цілі учасників співпадають, а він називається:

5. Співпраця – тобто пошук вирішення конфлікту на базі глибинного усвідомлення його причин. Ми шукаємо першопричини формування конфлікту, замість того, щоб намагатися загладити наслідки. Зміцнюємо фундамент, а не робимо косметичний ремонт. Насичуємось добрим обідом, а не перехоплюємо на ходу шоколадний батончик. Систематично ходимо у спортзал, а не раз у місяць плаваємо у калабані за містом.

Співпраця – це найважчий і водночас єдиний спосіб повного вирішення конфліктної ситуації! Це пошук вирішення, а не швидкої відповіді. Він часто є проблемним для усвідомлення саме тому, що дитину (а отже, і людину) змалку вчать шукати відповіді: наче є щось правильне, а все інше, відповідно, стає неправильним. Натомість рішення передбачає, те, що сьогодні правильне – на завтра стає неправильним, а те, що вчора не підходило, сьогодні як ніколи доречно. (А якими категоріями зазвичай мислите Ви?) Співпраця змушує нас змінюватись і перебувати у постійному пошуку, що для лінивого «мозку ящура» звучить геть не привабливо.

Яке рішення щодо співпраці може бути у ситуаціях, які ми попередньо розглянули? Спершу треба визначитись із першопричинами. Можливо, у побутовій ситуації чоловік хоче показати, хто в сім'ї голова, а жінка, наприклад, просила помити посуд чоловіка ще заздалегідь, бо вона сьогодні мала робити новий манікюр. Вони можуть таки домовитися, що помиють посуд разом, або взагалі не митимуть його (якщо обом підійде таке рішення), або, наприклад, що сьогодні запрошують прислугу по дому (якщо обом підійде таке рішення), або, скажімо, що сьогодні і завтра вони ходитимуть у рес-

торан, чи навіть, що просто «кинуть монетку» (знову ж таки, якщо обом підійде таке рішення). У будь-якому випадку не хочу пропонувати одного буцімто правильного варіанту, бо тоді це буде відповідь, а не рішення, про яке я писав раніше. У діловій ситуації теж потрібно зрозуміти першоджерела конфлікту – можливо, це якась затаєна образа, а чи навіть домашні проблеми працівника, або незручне поточне робоче місце. Залежно від ситуації ми дамо спільне завдання, яке потребуватиме тільки співпраці між ображеними колегами (знайдемо ворога ззовні), підтримаємо у домашніх труднощах або просто покращимо наявні робочі місця. Тобто працюватимемо не з наслідками, а з причинами. Скільки ситуацій, стільки й рішень.

Проте, зазначу, що лише коли «співпраця» (як ставлення, при якому ви постійно шукаєте глибинні шляхи порозуміння) стає звичкою, Ви починаєте бачити результати щодня і представлені вони будуть значними здобутками якісного спілкування. Намагатися займатись співпрацею час від часу – це наче бути водієм автомобіля, який по парних годинах їздить акуратно і згідно ПДР, а по непарних стрибає по ямах і порушує всі писані й не писані правила. Погодьтеся, хоч це звучить безглуздо, але, тим не менше, більшість людей саме так і чинять:

- я буду спілкуватися з цією людиною співпрацюючи, а з цією – ні (на цій дорозі я їду на зелене, а на оцій їздитиму на червоне);

- вчора я шукав порозуміння, а сьогодні мені не хочеться (сьогодні я не буду дотримуватись правил на дорозі, бо я стомився і взагалі не маю настрою);

- я сьогодні ще трохи з ним посварюсь, а вже завтра шукатиму порозуміння (сьогодні ями не об'їжджаю – їду напругу, а завтра вже об'їжджатиму(якщо ще залишиться, на чому)).

Ви або виробляєте у собі «співпрацю» як базову безсумнівну звичку, або продовжуєте спілкуватися неефективно і безвідповідально. Вибір, як завжди, за Вами.

Дозвольте торкнутися ще одної складової теорії конфлікту, а саме визначення груп найскладніших у спілкуванні людей. І хоча я не прихильник класифікувати людей чи то за кольором шкіри, чи то за довжиною волосся, або навіть за психотипами, бо вважаю це геть нецікавим і недалеким завданням. Усе ж наведу декілька типів людей, які чомусь навколо себе просто-таки не можуть не створювати конфліктів і проблем (хоча нагадаю, що все залежить від нашого сприйняття, а не від їх дій):

1. Недарма пунктом номер один будуть «демонстративні особистості». Для них набагато важливіше, щоб хтось побачив їх роботу, аніж якість виконання самої роботи. Зазвичай вони не ставлять собі цілей у спілкуванні і говорять лише для того, аби щось сказати. Ми всі трохи демонстративні, оскільки завдяки власній соціальності часто ставимо в основу думку іншого, аніж виконання чогось задля свого задоволення. Так, так – тішитися власним здобутками їм теж не притаманно.

Демонстративна людина обов'язково покаже Вам, яка вона, наприклад, незадоволена Вашою поведінкою, але замість того, щоб сказати про це прямо, буде робити все, щоб Ви здогадались і сповна відчули власне негоже ставлення. Можна також сказати, що в демонстративної людини засоби стають цілями: Для чого ти так сильно сваришся на нього? – Щоби він відчув, наскільки я сердита: в основі немає, ані тривалої відповідалної цілі, ані власної користі з ситуації, а лише дія заради дії.

2. Ригідні люди, назва яких походить від лат. *rigidus* — жорсткий, твердий, непоступливий – відзначаються надмірною впевненістю у власній правоті: легше столітнє дерево вирівняти, аніж переконати таку людину. Причому зазвичай людина відстоює не якусь позицію, яка має до неї безпосереднє ставлення (як варто ефективніше виконати цю роботу, що нам потрібно зробити, щоб ..., як довідатись оцю інформацію), а щось таке загальне, яке будучи чужою цінністю, заміняє власну ціль (про святкування 23 лютого, про те, якою є насправді сусідка Марічка, про способи виховання чужих дітей).

Для таких людей, коли вони починають входити в дискусію, набагато важливіше стає відстоювання власної думки, аніж пошук істини, при чому вони самі цього не помічають, а звинувачення в упередженості відкидають з особливим подвійним запалом (як ви таке про мене могли подумати? Хто-хто, а це точно не я!) Нездатність припустити думки іншої людини робить нас прив'язаними до власних поглядів, які іноді бувають хибними. Щоби перевіряти себе на ригідність, варто запитувати себе: а чи, бува, через надмірну любов до свого бачення не виникло зараз ненависті до чужого?

3. Некеровані – непослідовні і хаотичні, теж рідко коли є приємними особистостями. Ми боїмося непередбачуваності, нас лякає невідомість. Тому бути поруч з такою людиною – це суцільна напруженість, адже ніколи не знаєте, що Ваш супутник/-ця зробить на цей раз. І хоча надто передбачувана людина теж створює чимало

проблем, погодьтеся, той хто діє, наче вулкан Етна, чи втілює свої переконання, на наш погляд, геть безсистемно, викликає більше запитань і сумнівів аніж той, кого можна передбачити і спрогнозувати. До цієї категорії людей також можуть ставитись ті, хто не пояснює своїх дій, надміру спонтанні люди, а також ті, хто завжди робить все навпаки до сказаного.

4. Надточні люди – це ті, про яких кажуть, що вони настільки правильні, що аж гидко. Вони в жодному випадку не будуть запізнаватись (принаймні вимагатимуть цього від Вас), також потреба в порядку, не сумнівайтесь, стоятиме вище, аніж побажання якоїсь там людини (наприклад, Ваше). Для надточних людей важливішими будуть дії чи події, аніж люди, тому на розуміння від них розраховувати не доводиться. Справді важко знайти спільну мову з тим, хто не хоче її шукати з Вами, а вигадує лише нові правила уявної ефективності.

Педантичність, пунктуальність, недефективність, вимогливість і правильність обтяжують міжлюдські взаємини, у яких співбесідники зазвичай прагнуть взаємопорозуміння, уваги і поваги.

5. Безвольні особистості часто кажуть: буде як буде; мені все підійде; як скажеш, мені все рівно, кажи, що робити, і т.д. Це ознака тої частини людей, котрі, як і Гетівський Мефістофель, є частиною тої сили, що творить лиш добро, бажаючи лиш зла. Передаючи ініціативу в руки іншої людини, ми нібито не робимо нічого поганого, але насправді нічого доброго теж не робимо. І тут варто пам'ятати, що світом керують не ті, хто «не проти», а ті, хто «за». І для того, щоб хоча би щось змінилося, потрібно не багато тих, хто «не проти», а хоча б один, хто «за». Тому коли ми показуємо готовність дослухатися до думки іншої людини і бути лише німим знаряддям, а не розігрітим двигуном, це зазвичай сприйметься як байдужість і безініціативність, з усіма наслідками провокацій у спілкуванні.

Коли Ви на все погоджуєтесь, то не думайте, що це буде сприйнято адекватно, навпаки Ви включаєте в дію один із двох сценаріїв. У першому – відчувши слабкість (молоду кров), партнер (хижак) пропонує (шматує) стільки всього, що Вам щось починає не подобатися. А у відповідь на своє незадоволення цілком справедливо чуєте: «ну ти ж казав», «а хіба ти так не думав?», «а що тобі не подобається» і так далі. Погодьтеся, сумне завершення веселої історії. У другому випадку, можливо, Ви і отримаєте те, що хотіли, але це буде випадковість, а не свідомий вибір вільної людини. Чи варто покладатися на долю там, де можна взяти життя у свої руки?

Зверніть увагу на два принципи, які дуже часто допомагають уникати як зайвих розмов, так і загалом безпредметного спілкування. Звучать вони приблизно так:

- Ніколи не говори про те, на що ти не впливаєш (відповідно у більшості випадків зникає потреба говорити про проблеми в країні, погані дороги, подорожчання продуктів, перемогу «Манчестер Юнайтед», і щонайважливіше – вивільняється час для творчих речей і корисних справ).

- Ніколи не говори про те, що не можна змінити (зникають теми на кшталт: «якби я знав», «а що якщо», «ех, колись ми», «а що було б тоді, як ..»).

Тому коли пишу (а у щоденному спілкуванні – говорю) про проблеми, то лише в контексті того, що все можна змінити, а окрім того нагадую, що варто брати особисту відповідальність за цю зміну (самому ставати зміною, яку хочеш зробити). Бо наш світ тримається на людях, які мають активну життєву позицію, або, інакше кажучи, які виступають «за» щось, а не «проти». А ті, що посередині («не проти») швидше схожі на отару овець, ніж на групу людей-особистостей (група і особистість не є взаємовиключними поняттями, а навпаки, вони формують і доповнюють одна одну: з групи формуються особистості, а з особистостей – групи).

Отже, якщо структурувати і коротко описати послідовність вирішення, то всі без винятку ситуації можна звести до простих кроків, першим з яких буде:

1. З'ясування приводу, або, за нашою системою, інциденту. Тобто коли хтось лає Вас, то, можливо, таки варто озирнутись довкола і забрати свою ногу з ноги іншої людини, чи, скажімо, свою дорожню сумку з бутерброда колеги. Можу навести й іншу аналогію: спершу на рану варто накласти джгут, щоб не витекло надто багато крові, а вже потім варто робити діагностику причини кровотечі. Тобто якщо хтось Вас сварить за запізнення/недогляд/обставини/невдячність/нечесність і т.д – спершу варто з'ясувати, в чому проблема саме зараз, а лише згодом переходити до:

2. З'ясування причини, що буде нашим наступним кроком. Хай навіть ми ще не вирішили привід, а тільки злегка притлумили проблему, одразу варто намагатись зрозуміти, які глибинні мотиви людини підштовхнули її до конфлікту. Оскільки залежно від справжньої причини нам доведеться й діяти: той, хто потребує уваги, не задовольниться вибаченнями, а та, яка хоче чесності, буде розчарована звичним «все буде добре». Тут я не писатиму про те, що зазвичай

всі причини зводяться до недолюбленості, відсутності порозуміння, недостатнього визнання цінностей і нетривалого спільного проведення часу.

3. Визначення потрібного результату. Хоч про ціль написано в цьому розділі достатньо, але ще раз наголошу: без цілей у спілкуванні людина погоджується на те, що їй дають, а не на те, що людині потрібно. (Що Ви купите, коли зайдете у супермаркет з чітким списком? А що – коли надумаете просто зайти подивитись? – Ви теж уявили чималий возик з купою смаколиків та різного акційного непотребу?) Люди неймовірно часто забувають (не знають, не думають), чого вони насправді хочуть. Наприклад, чоловік сварить дружину: ти ніколи мені не допомагаєш і я завжди мушу думати за тебе. Яку ціль він переслідує? Щоб дружина попросувала сорочки? Чи зготувала шпинат? А чи потримала дрельку, поки він прикручує картину? А яка при цьому ціль дружини? Зрозуміти чоловіка? Відчути образу? Допомогти повісити картину? Піти в кіно? Справжні цілі дуже просто перевірити: людина завжди матиме те, що вона хотіла. Якщо хотіла поплакати – значить, поплаче, якщо хотіла подивитись кіно – подивиться кіно, хотіла відчути себе коханою жінкою – відчує себе коханою жінкою. Час – єдиний чесний суддя для наших цілей. А ми самі пишемо йому кодекс тільки тоді, коли знаємо, що насправді хочемо.

4. Визначення способів досягнення результату (пов'язаних з нами) – наступне, що варто зробити. Тобто поставити собі запитання (і відповісти на нього): як я можу досягнути те, чого я хочу. Інструментарій відповідального співрозмовника – необмежений. У його арсеналі і захопливий сміх і безупинна істерика, і крик, і плач, і маніпуляції, і прохання, і погрози, а ще загравання, сльози, ігнорування, обійми та вогник в очах. Одним словом, все що тільки можна виразити емоційно – це те, чим ми можемо скористатися, якщо свідомо чи несвідомо не обмежуватимемо себе. Дуже часто навіть доцільно використовувати декілька способів одночасно, хоч інколи варто все робити послідовно. Тоді нам залишиться найменше, але найважче:...

5. Застосування способів. Причому якщо з першого разу у п'ятому пункті не досягнули своєї цілі – вертаємося на попередній пункт і визначаємо новий спосіб. Бо, як казав пан Ейнштейн – безглуздо виконувати все однаково і очікувати при цьому різного результату. Або згадаємо принцип позитивної психології – якщо хочеш отримати результат, якого раніше не мав – роби те, чого раніше не робив. Переходимо між пунктами чотири-п'ять, аж поки не виконає-

мо те, що написано у пункті три. Неймовірно багато існує людей, які знають, як правильно вчинити у тій чи іншій ситуації (чим вони легко і задарма діляться з ближніми), але які нічого з того не втілюючи у власному житті, залишаються невимовно безпомічними. Люди ніколи не мають проблем, доки не доводиться щось робити. До речі, рідко все можна вирішити з першого разу, у спілкуванні варто бути готовим до тривалого чергування способів, особливо якщо це стосується незнайомців чи за давнених (хронічних) особистих проблем.

Дозвольте розглянути приклад: Ви прийшли додому, і кохана людина похмуро дивиться на Вас: Ай-я-я як ти міг/могла забути!:

1. Кохана-/ий, що я забув/забула? Що би то не було, а варто з'ясувати привід до скандалу: бо якщо Ви забули забрати дітей зі школи, привітати любу тещу/свекруху, купити хліба чи подарунок на 10 років шлюбу – то це все різні «статті сімейного кодексу», а отже, і покарання буде різне. Припустимо: забули забрати дітей, і їх забрала дружина! Отже, вибачаємось, сваримо себе за:

2. Те що неуважні, мало приділяєте часу і взагалі не дбаєте про дітей, як би належало люблячому татусеві. Тобто працюєте вже не з приводом, а причиною. Далі визначаєте:

3. Ціль – по вечеряти в родинному колі.

4. Вибираємо засіб-обіцянку: Сонце, а давай на вихідних поїдемо на водоспад, ми так давно мріяли там побувати!

5. Кажемо свої думки, словами з відповідною (не кислою і сумною, винуваютою, а зі щирим захопленням мімікою)

4.Спосіб не діє! Вибачаємось.

5. Щиро жаліємо, що ми такі неуважні: Я такий неуважний, прикро, що тобі дістався такий забудько.

4. Не діє! Просимо допомоги.

5. Ти в мене така розумничка, допоможи мені, що я можу зараз зробити? – Та гаразд, тільки не роби так більше, я ж на тебе розраховую і довіряю твоїм словам. Йдемо їсти.

3. Ціль досягнута. – Чудово! З почуттям виконаного обов'язку, але не забуваючи про водоспад і залишаючись щирим, приступаємо до сімейної трапези. Погоджуся, що схема, можливо, занадто спрощена, але якщо на правду її щодня відтреновувати, в тому числі спостерігаючи за собою, іншими і конфліктами навколо, то так можна дуже швидко відтреновувати власне вміння гальмувати, і щонайголовніше – вирішувати конфлікт на будь-якій його стадії, знаходячи можливості співпраці і не пускаючи у своє життя непотрібних негативних емоцій.

Висновки до першого розділу:

1. Візьміть 100% відповідальність за результат свого спілкування. Саме Не 50% чи скажімо 99,8, не «в принципі, взагалі-то візьму», а завжди, за будь-яких умов. Тільки за такого ставлення можна впливати на власне життя. А навіть якщо причина точно не у Вас, то таке ставлення дозволить вирішити ситуацію. Виправдання чи перекладання провини на когось, як і вказування, лише погіршить її.

2. Винних достатньо, а відповідальних мало. Так зручно бути винним – далі можна нічого не змінювати, помучити себе трохи, та й годі. Але таке ставлення – це шлях у безвихідь. Ваша провина нікому не потрібна, а відповідальність може змінити світ. Провина і відповідальність відрізняються, як люди з різних поколінь: перша безсило спрямована на минуле, а друга формує майбутнє. При 100% відповідальності живеться насправду легко. Проте якщо Вам важко – значить, Ви все-таки маєте міх вини, замість крил відповідальності.

3. Вам повинно бути цікаво зробити так, щоб інша людина зреагувала на Вас так, як Ви цього хотіли. При такому ставленні мотивація залишається усередині Вас, і Ви вільно нею користуєтесь. Цікавість і готовність змінюватись – основні рушії досягнення співпраці і глибинного вирішення ситуації.

4. Будь-який конфлікт можна вирішити лише при правильному ставленні до свого щоденного спілкування і шукаючи шляхи співпраці (глибинні мотиви поведінки) з іншими людьми. Компроміс, домінування чи інші підходи у жодному випадку не сприяють довготерміновим цілям. Навчіть себе перемагати, коли перемагає Ваш співрозмовник. Це допомагає знаходити порозуміння, а не просто спілкуватися і переходити з формальних на глибокі довірчі взаємини.

5. Навіть якщо Ви спілкуєтесь з незнайомою людиною, все одно відпрацьовуйте власний відповідальний підхід, бо інакше не виробите звички, які дозволятимуть грамотно спілкуватися з близькими, підлеглими, партнерами чи друзями у критичних конфліктних ситуаціях. Для того, щоб мати добре здоров'я, потрібно профілактично займатись спортом, а щоб на старості не забувати імена внуків – працювати з пам'яттю зараз. Так само і відповідальне спілкування потребує готовності і відпрацювання у буденних ситуаціях зі всіма без винятку людьми. І в даному випадку я не згущаю фарби. Бо точно знаю, що варто дозволити собі на перших порах два-три відсотки ситуацій, у яких можна повестись безвідповідально, і через деякий час людина створить такий собі поведінковий «офшор», куди виведе більшість поточних справ і ситуацій.

Добре пам'ятаю, як на одному курсі мене запитали, чому так мало відповідальних дорослих? А й справді – картати себе кожен радий, а людей, які роблять щось по суті, катма. Причина криється у проблемах в дитячому спілкуванні. Безвідповідальні батьки можуть виховати лише безвідповідальних дітей, керуючись принципом: легко допомагати своїй дитині робити «як правильно», коли не можеш допомогти собі. Тому відповідальності у дорослих часто немає, бо їх цьому не навчили у дитинстві. Сама людина цього навчитись може, однак для цього потрібен час і неймовірні зусилля, для яких теж потрібно мати хоч краплину відповідальності і мотивації.

Спостерігаю за батьками і їх дітьми на вулиці і в магазині, на спортивних майданчиках і на природі. Зазвичай батьки кажуть своїм дітям, як правильно робити, і цим знищують дитяче вміння робити свій вибір; є і такі, що звинувачують і ображають своїх чад, тобто створюють покірних прислужників, або, залежно від обставин, бунтівних шибайголов, до речі, в обох випадках з посиленням відчуттям вини; а ті, хто надто опікає – готують собі вічно залежних напівособистостей (в крайній формі цей підхід проявляється так: я зроблю все, щоб тобі було добре, тільки щоб тобі було погано).

Зрозуміти справжнє ставлення можна через слова і їх форму, і щонайголовніше – спільне проведення часу з батьками. Наприклад: хлопчик розлив борщ. Варіант: ти, нехлюй, такий-сякий – формування образи і, отже, вини; варіант 2: не плач, мама зараз прибере – формування залежної особистості; рішення ж буде десь посередині: «давай я тобі допоможу (а з неказаного: а ти сам зроби частину роботи)». А сварити когось після того, як все трапилось – безглуздо. Людина і так себе мучить, навіщо доливати масла картання у вогонь самотності?

Чому батьки культивують вину у своїх дітях? По-перше, тому що, можливо, їх самих так виховали, а по-друге винну людину (дитину) легко контролювати, вона як табуретка – куди не поставиш, все буде зручно, а от відповідальна й ініціативна дитина, яка вміє приймати власні рішення, вже може і самих батьків «заткнути за пояс». А кому це потрібно?

Тим не менше, навіть дорослу людину можна навчити відповідальності. Це складний і тривалий процес, в першу чергу, роботи над собою. І насамперед він полягає у постійному аналізі того, як Ви зреагуєте на якусь, як Ви вважаєте, помилку в діяльності людини. Постійно задумуйтесь: як Ви здійснюєте профілактику безвідповідальності у своїх близьких і рідних? Як виховуєте відповідальних особистостей навколо себе? Зазначу, що звинувачення, оцінка, заклик до відповідальності, підвищена вимогливість, істерика, крик чи погрози, так само, як і улесливий комплімент, демонстрація суму і незадоволення цьому аж ніяк не сприяють.

То що Ви тепер зробите, коли дитина розіб'є вазу? Чи відзначите Ви прояв ентузіазму у близьких людей, навіть у тих справах, з якими Ви не до кінця погоджуєтесь? Як Ви вчитимете дітей розставляти пріоритети і ставати самолідерами для себе? Як зреагуєте, якщо чоловік/дружина мали відключений телефон, коли Ви наполегливо пробували до них додзвонитися? А якщо підлеглий невчасно зробив звіт? Або керівник у грубій формі вказує Вам, що робити? Що Ви зробите, коли кохана людина проявить ініціативу, над якою Ви ще не думали? Що буде, коли батьки зроблять Вам зауваження стосовно якої-небудь поведінки? Отже, як Ви вчите дорослих і дітей навколо, а, щонайголовніше, себе робити вибір і брати за нього відповідальність?

Розділ 2. НАШІ ВЛАСНІ ПРОВОКАЦІЇ, ЯКИХ МИ НЕ ПОМІЧАЄМО

Глава 6.
Невербальні провокації
у спілкуванні

Глава 7.
Найпоширеніші
вербальні провокації

Основним лейтмотивом розділу пропоную прийняти фразу: конфліктів немає, якщо Ви їх не провокуєте! А й справді, звідки було б розгорітися полум'ю, якби ніхто не запалив сірника? А якщо сірник у наших руках, то хто як не ми спровокували конкретний конфлікт. Я розумію, що сприйняти таке ставлення не завжди легко, особливо якщо ми підсвідомо вважаємо, що були неправі у ситуації (так, саме неправі). Однак, як ми говорили у першому розділі, потрібно брати 100% відповідальність за своє життя, щоби хоча б на щось та й впливати. Інакше: внутрішній конфлікт = внутрішнім думкам і водночас $\neq$ зовнішнім проявам. Тобто проблеми у розумінні власних цілей і потреб перенесуться на потім, аж до того часу, коли хтось буде готовий про них забути (так – саме забути, а не згадати).

Скільки сірників запалюють люди, самі цього не помічаючи, скільки проблем роздуваються на рівному місці і скільки мух вдало перетворюються на слонів в думках людини, яка займаючись самоїдством (чи навіть самодурством), постійно оглядається назад, наче жаба, порпається у своєму теплому болоті. Рішення насправді завжди знаходиться в категоріях «зараз»: ми з ним тоді так посварилися – і що ти зробиш зараз?; дитина плаче – не «я погана мама», а зроби щось зараз; я такий безвідповідальний працівник – як ти себе зараз робиш кращим? Коли людина підходить до мене і говорить: я знаю, що мені дуже потрібне таке-то вміння, але я не наважуюсь почати його тренувати, то я знаю, що людині набагато важливіше було сказати про потребу тренування, аніж насправді зайнятися самовдосконаленням. Отже, в будь-якому випадку рекомендую працювати з тим, що можна змінити «тут і зараз», а не занурюватись у власний чуттєвий стан для того, щоб посмакувати свою нездалість і свої проблеми.

Тим не менше, я вірю в те, що завдяки спостереженню за собою можна, наче в банку, створити надійний рахунок добрих взаємин, яким можна буде скористатися у випадку настання критичних (чи просто складних) ситуацій. Справа за малим: відслідковувати і реально змінювати власну «дрібну» поведінку у спілкуванні з оточуючими. Причому чим дрібніші елементи взаємин ми відзначаємо і змінюємо – тим кращі результати отримуємо. Не варто одразу змушувати себе забрати всі провокуючі елементи, достатньо просто перестати постійно відводити погляд чи, наприклад, хмуритися без причини – це точно дасть результат. Отже, почнемо з найголовніших і найменш помітних провокацій, а саме:...

Глава 6.

НЕВЕРБАЛЬНІ ПРОВОКАЦІЇ У СПІЛКУВАННІ

Як то переходити до гарячих страв без гарних холодних закусок? Або які можуть бути страді, коли ми ще не куштували прецлі? І це я пишу зовсім не про мистецтво куховаріння, а нагадую відому ще з часів Ньютона істину: ніщо нізвідки не береться і нікуди не зникає, а отже, якщо у нас виник конфлікт, значить, варто спостерегти за тою нашою невербальною жаринкою, яка перша перетворила ситуацію на проблему. Щось з'явилося з чогось, і незалежно від результатів: чи то гора породила мишу (конфлікт закінчився нічим, бо раптом перестав усіх цікавити), чи то навпаки – з мухи роздули слона (проблему ми отримали геть несподівано), але, як то кажуть, конфлікт «мав місце», і виник він не просто так.

Зазвичай ми настільки зосереджені на собі, що навіть не помічаємо, що самі є тією жаринкою, яка запалює вибухонебезпечну суміш, і невинно кліпаючи очима, чекаємо вибуху. При цьому ми не робимо чогось надзвичайного і особливого, а лише не звертаємо уваги на невербальні сигнали, які від нас надходять. Наприклад: хто з вас коли-небудь задумався, що звичайне недоречне нахмурення чи, наприклад, позіхання може стати поштовхом для великого конфлікту? А насправді більшість побутових чвар розпочинаються саме за рахунок наших непродуманих невербальних реакцій. Сказав і наморщив ніс (проявив огиду), і вже маєш конфлікт; сказала щось від-

водячи погляд – ось Вам непорозуміння на рівному місці; закрився руками – і вже підсвідомо інша людина відчуває, що їй не довіряють. Чесно скажу, я не знаю, чому про це так мало пишуть (читайте – взагалі не пишуть), але починаються проблеми саме з дрібних провокацій, коли ми самі «не відаємо, що творимо». І як і будь-яка інша ситуація, проблеми розпочинаються з невинних рухів руками, м'язами обличчя і погляду, тобто з нашої невербаліки.

Скажіть, будь ласка, якщо Ви розповідаєте комусь щось особливо цікаве і таке, що надихає і мотивує, а натомість як реакцію отримуєте бурчання і насуПЛення, підсміхування і байдужість (я вже не кажу про агресію і огиду), то чи не буде Вам образливо? Звісно що так, якщо ми живі люди, а не єгипетські мумії. Мало хто без підготовки зможе втримати чужі негативні емоції власним позитивним настроєм. І якщо суттєві негативні емоції інших ми сприймаємо на свідомому рівні, а отже, можемо з ними боротись і перемагати, то чи здатні ми протистояти дрібним «бомбардуванням» провокацій у щоденному чи навіть щохвилинному спілкуванні – оце вже справжнє питання.

Людей навколо можна порівняти з бочками із вибухівкою, однак чи відбудеться вибух, залежить від піднесеного запаленого сірника – а саме це є нашою свідомою або ж несвідомою провокацією. Немає сигналів, які б однозначно можна було трактувати як провокуючі: іноді наша мовчанка – це провокація а іноді – благо; іноді підсміювання створює непорозуміння, а іноді, навпаки, розряджає ситуацію. Однак можна виокремити деякі прояви, які в більшості випадків таки сприймуться як негативні з відповідними наслідками. І першим серед них буде:

- **відсутність прямого зорового контакту.**

Коли людина не дивиться Вам в очі, вона цим створює додаткову напруженість у спілкуванні, оскільки не дає нам життєво необхідної інформації про свій стан, налаштування, настроїв і подальші дії. Без зорового контакту немає спілкування, якщо людина щось сказала, але при цьому не дивилась в очі, то «до серця» співрозмовника її інформація не дійшла. Люди, які не дивляться нам в очі, викликають внутрішнє відчуття агресії!

У спілкуванні рекомендовано 60-80% часу дивитись очі-в-очі: зауважте, це не всі 100% («п'ялитись», «вилуплятися», «втикати» і т.д., що теж викликає внутрішнє обурення), а лише більша частина часу. Я інколи проводжу таку аналогію: говорити щось комусь, не дивлячись при цьому в очі, – це наче відправляти електронне пові-

домлення при відключеному кабелі Інтернету: безглуздо і безнадійно. Адже для того, щоб інформація дійшла до «серця людини» вона повинна бути сказана в очі у прямому значенні. (В наступній своїй книзі «Невротичні прояви нормальних особистостей» я висвітлю, яку психологічну проблему показує «хронічно» відсутній зоровий контакт.)

А ще підвиди проблемних поглядів бувають такі:

- бігаючий (частий рух зіниць вліво-вправо)
- надміру пильний (дивлюсь і не зводжу очей)

Не варто недооцінювати значення свого погляду. Адже недарма кажуть, що очі – це дзеркало душі. І використовувати їх потрібно за призначенням – щоб бачити, що відбувається навколо, а під час спілкування з собою подібними отримувати зворотній зв'язок. Натомість багато хто використовує очі не за прямим призначенням, а, наприклад, для того, щоб носити окуляри, чи скаржитись на свій поганий зір і через це отримувати співчуття оточуючих, або частіше спрямовувати свій погляд всередину, залишаючись байдужим ззовні. Я впевнений, що 90% всіх людей можна допомогти нормально спілкуватися, якщо навчити їх частіше дивитись в очі своїм співрозмовникам.

Наступною, не менш важливою побутовою проблемою буде:

- **зависла міміка.**

Люди так рідко звертають увагу на власне відображення, що абсолютно не розуміють, який зворотний зв'язок вони показують своїм обличчям. Якщо згадати про відкриття чотирьох науковців з італійського міста Парма, а саме про дзеркальні нейрони, то можемо бути певні, що ті емоції, які демонструємо ми, – відчуватимуть і наші партнери по спілкуванню. А відповідно, як тільки ми зображуємо «кислу міну», одразу повинні розуміти, що легкому безконфліктному спілкуванню приходить край. Якщо людина їсть лише кисле, у неї з'являється оскоми́на, а якщо тільки солодке – то діабет. Цим я хочу проілюструвати, що будь-яка невербальна дія повинна мати зворотний бік, тобто могли проявлятися в різний спосіб, інакше це надмірність, яка лише провокуватиме. Якщо ми тільки насуплені, або лише сміємось, то обидва стани будуть складними для налагодження взаємодії, однак якщо ми вміємо швидко перейти від стану серйозності до розслабленості і задоволення, то це сприйматиметься як цілком звична і специфічна наша дія, яка не викличе внутрішніх протиріч у думках іншої людини. Коротко сказати можна так: частіше розминайте свою міміку, і пам'ятайте що Ваші кислі мими

і незадоволені обличчя нікому не цікаві, на відміну від позитивних емоцій інтересу і бажання. (А який вигляд у Вашого обличчя зараз?)

Як часто потрібно змінювати міміку у спілкуванні? – Так само, як змінюєте емоційне забарвлення спілкування. Вам щось цікаво – покажіть це, дивно – покажіть, смішно – засмійтесь, незручно – покажуйте, сумно – знаєте що робити, сердиті – те саме. Не стримуйте емоції всередині себе, бо вони все одно вийдуть на поверхню, проте робіть їх однозначними і зрозумілими, залучаючи дзеркальні нейрони співрозмовника, тобто Ваші вирази повинні бути наче ілюстрації у книзі про емоції: чіткі й досконалі, тоді співрозмовник відчуватиме що Ви його насправді «почули». Так, над власною мімікою потрібно працювати, і чим більше – тим краще, вона як ніщо інше показує, наскільки присутня людина у цьому світі і наскільки щасливо проживає своє життя.

Можемо також розглянути мімічні елементи, які найбільше забирають ресурсів з іноді й так порожньої скарбнички глибоких стосунків. Серед них точно буде нахмурення брів, морщення носа, дотики до обличчя, несиметрична посмішка і стиснуті губи. Кожного разу, виказуючи навіть мінімальний такий прояв, варто пам'ятати, що підсвідомість нашого співрозмовника (незалежно від того, знає він про це чи ні) точно і надійно фіксує дію, яка дозволяє «списати» якусь частинку зі спільного емоційного рахунку.

До лідерів особистісного заліку в прем'єр-лізі провокацій дозвольте зарахувати і такі узагальнені форми, як

- **нудьгування (байдужість, апатія, незацікавленість) і незадоволення.**

Чи знайома Вам така ситуація, коли ставлячи людині запитання, перш ніж почути відповідь, Ви помічаєте, що людина навпроти аж ніяк не реагує на Ваші слова, вона наче зависла і здається, що з таким самим успіхом Ви могли б поспілкуватися зі стіною. Вона теж має «однотипний прояв» ззовні. Демонструючи нудьгування, ми самі створюємо собі агресивного співрозмовника – навіть якщо це проявиться не одразу, людина обов'язково десь замортизує тим негативним ставленням, до якого її підштовхнуло попереднє спілкування.

Є такий бородатий анекдот. За столом сиділи дід і баба. Коли баба голосно плямкнула – дід за це стукнув її ложкою. Через декілька днів баба їла так тихо, як тільки могла, а дід все одно стукнув її зі словами: як згадаю, що ти колись плямкнула...

Це дуже примітивна реакція, але насправді це ілюстрація того, що старі образи навіть на неусвідомленому рівні нікуди не зникають. І кожне нахмурення чи нудний вираз обличчя, який ми «подавали» своїм співрозмовникам, раніше чи пізніше цілим пакетом зібраних претензій повернеться до нас. Можна собі також уявити, що наші непродумані емоції – це наче маленькі непомітні бур'яни на грядці (полі) з трояндами, які нам ліньки викорінювати, однак з таким підходом дуже швидко квітуча клумба перетвориться на зарослий чагарник. Самі робіть висновки щодо доцільності спостерігати за собою у щоденному спілкуванні.

До речі, варто пам'ятати: ми настільки егоїстичні, що все, що ми бачимо, сприймаємо стосовно себе. Тобто навіть якщо, припустимо, Ви прийшли з роботи, на якій щось Вас не влаштовувало, і спілкуючись із коханою людиною думками перебуваєте ще за паперами і робочим комп'ютером, це, безумовно, буде видно з міміки, жестів, погляду, голосу та інших проявів. Тоді людина сприйме все це на свій рахунок, тобто буде внутрішньо думати «що ж я не так зробив/ла?», «що це знову їй/йому не подобається?». Тому одне з основних правил спілкування полягає в тому, щоби щонайчастіше (в ідеалі – постійно) бути у позиції «тут і зараз»: присутні вдома, отже, присутні думками вдома; присутні на зустрічі – думками на зустрічі; присутні на нараді – на нараді. І хоча це наче зрозуміло, я можу стверджувати, що дуже часто це правило порушується – адже подібне напруження характерне лише свідомим людям, які, по-перше, задоволені тим, що відбувається навколо них, по-друге, постійно займаються саморозвитком і самодослідженням. Як і щодо будь-яких добрих звичок, можна застосувати правило, що грязюка (лайно) нам дається задарма, а мед потрібно собі здобути (створити).

Уявляйте, що кожен похмурий погляд – це ложка дьогтю в бочку меду Ваших взаємин, і добре, якщо ця бочка велика і повна, але якщо меду на дні, то можна дійти до того, що буде ложка меду у великій діжці дьогтю, а це вже не спілкування, а каторга. Завжди пам'ятайте – все починається з дрібного неслідкування за собою.

В пантеоні головних провокаторів повинне знайти місце і для опису

- **втручання у особистий простір людини.**

Кожна людина потребує певної інтимної зони, тобто частини простору навколо себе, який належить їй і лише їй. Звісно з власного бажання варто інколи ненадовго запускати туди інших людей. Однак дуже часто ми, самі того не усвідомлюючи, налаштовуємо проти

себе, випадково входячи туди, куди нас не кликали – в інтимну зону іншої людини (приблизний радіус – виставлений лікоть (30-40 см). Для того, щоб доторкнутися до іншої людини чи навіть взяти якийсь її чи його предмет, потрібно невербально попросити людину про це. Найкращий спосіб такого прохання полягає зовсім не в письмовій петиції, а швидше, в неквапному зближенні і внутрішній готовності зупинитися, якщо б Вам дали відкоша. Це дуже нагадує «полювання» на метеликів у дитинстві: спершу було потрібно дуже акуратно наблизитись до комахи і плавно простягати руку з готовністю замерти чи навіть відійти, якщо метелик «запідозрить щось неладне».

Так само, пам'ятайте, що для того, щоб торкатись інших людей необхідний їх дозвіл, який отримується завдяки погляду в очі, кивкам і демонстрації відкритих долонь, а також неупередженій міміці. За моїми спостереженнями, найбільше на цей пункт «грішать» старші люди, або ті, хто вважають себе ієрархічно вищими: батьки провокують дітей; керівники – підлеглих, літні люди – своїх внуків і т.д. Хоча насправді це логічно – якщо людина торкається якоїсь Вашої речі, то цим вона засвідчує своє право на володіння Вами. (Так, коли Вас попереднього разу на вулиці торкалася кохана людина, то цим вона засвідчувала своє право власності на Вас і давала сигнал конкурентним особам: «Не лізь! Приб'ю! Мое!»)

А ще ззовні наче добрим проявом, але насправді, досить провокативним сигналом є

- **підсміхання.**

Це так, наче Джоконда зійшла з картини і своїм загадковим виглядом хоче наштовхнути нас на прийняття зваженого рішення про тривалу взаємовигідну співпрацю. Це зазвичай відлякує. Тобто незрозумілі нам емоції на обличчях інших людей створюють у нас відчуття паніки і незахищеності. Тому в обставинах, коли ми впевнені в собі, загалом все добре і ми здорові, таку завислу криву усмішку ми не сприймемо як щось неприємне, однак, якщо нас щось турбує, то обов'язково закрадеться думка «Ти тишишся з моїх проблем?» або «Що, я якось не так виглядаю? В чому проблема?», чи навіть так «Ти завжди хочеш якось мене підколоти!». Хоча сигнал зачіпає лише тих, хто має в конкретний момент часу вразливу самооцінку, тим не менше застосовувати його навіть до впевнених у собі людей не варто. Набагато краще щиро (з відкритим ротом) посміхатися, коли Вам справді радісно і цей стан спричинений якимись власними досягненнями. І варто декілька разів зважити, чи, бува, Ваш сміх не

видається безглуздом людині, котра, можливо, мучиться переживанням власних емоцій, які цього дня були не найкращі.

Вище описані основні прояви провокацій, а що стосується додаткових, але від того не менш важливих варіантів, то пропоную розглянути їх у вигляді таблиці:

Невербальний прояв	Яку проблему створює
Руки закривають обличчя (очі, рот, ніс, вуха, тримають голову)	Передають співбесіднику інформацію «я у своїх думках не заважаю мені», це створює бар'єр у спілкуванні, часто розцінюється як нудьгування і байдужість. Також дозволяє нам бути у своїх думках, замість того, щоб концентруватися на своєму співрозмовнику.
Багато закритих жестів	Показує «мені неприємно, що я зараз тут, я мав би бути деінде». Звичайно, інколи це може бути символом зовсім іншого внутрішнього стану людини, наприклад, «мені холодно» чи «поки я тут не в своїй тарілці». Однак для того, щоб інші Вам довіряли, потрібно відкриватися (в прямому і переносному значенні) й самому/самій.
Використання вказівного пальця	Це класичний жест домінування, а отже, й агресії, що породжує страх, який із часом знову переросте в агресію. Таку провокацію застосовують не часто, однак є люди, які люблять своє нібито домінування показувати саме у такий спосіб.
Ноги набагато ширше ніж на ширині плечей	Людина демонструє сексуальну агресивність і байдужість до думки інших, а, з іншого боку, відкриває свої комплекси і страхи. Варто пам'ятати, що спілкування у такій позиції рано чи пізно створить дискомфорт у відчуттях партнера, а отже, і негативно вплине на сам процес спілкування.
Різкі рухи	Рівно настільки, наскільки такі рухи показують впевнену незалежну особистість – точно так само і відлякують від Вас інших людей своєю однозначністю і натяком на домінування.
Торкання до чужих предметів	Починаючи від ручки і закінчуючи автомобілем, ми дуже болюче сприймаємо, коли хтось інший торкається того, що ми вважаємо своїм. Тому коли це таки потрібно зробити, то робіть це зі швидкістю полювання метелика і, окрім того, пам'ятайте про зоровий контакт!
Сидіння-стояння лише в одній замерлій позі	Коли ми не отримуємо зворотного зв'язку, то відчуваємо себе спустошеними і виснаженими, складається враження наче говориш до стіни, а це, погодьтесь, не найприємніші відчуття. Обов'язково давайте зрозуміти своєму співрозмовнику, що Ви з ним і слухаєте його, причому таке відчуття у Вас повинно бути шире, а не напоказ.

Загалом, я не кажу не провокувати – рішення за Вами у будь-якому випадку, однак розумійте, які труднощі можуть виникнути згодом через непродумане невербальне спілкування. В мене є багато прикладів, коли, змінивши власну невербаліку, люди почали на диво швидко розумітися з іншими і вирішувати навіть за давніми конфліктами, по малу наповнюючи свій «рахунок довіри і взаєморозуміння». Спілкування – це дуже тонка штука, в якій один неправильний жест, погляд чи мімічний вираз може багато що зіпсувати. Мистецтво глибокого спілкування – це як час, проведений із метеликом, що випадково сів Вам на плече. Один випадковий непродуманий рух може того метелика зігнати, причому чим ближчі Ваші стосунки, тим вразливіші вони. Відтепер усвідомте, що мало розпізнавати провокації, треба якось за ними спостерігати всередині себе і раз-по-раз викорінювати той бур'ян, який непомітно пробрався на квітуче поле Ваших взаємин.

Глава 7.

НАЙПОШИРЕНІШІ ВЕРБАЛЬНІ ПРОВОКАЦІЇ

Невербальні провокації, хоч підсвідомо впливають на людину більше, усе ж таки набагато краще проявляються разом із провокаціями голосом і словами. Так само, як вода буде кипіти зі збіганням, якщо в неї досипати трохи соди, чи пательня шкварчатиме більше, якщо до оливи капнути води, так само і непорозуміння (конфлікт) розгориться більше, якщо хмиз невербального провокування полисти легкозаймистою рідиною провокацій словами. На власні вербальні провокації ми звертаємо ще менше уваги, аніж на невербальні. Звичайно, якщо спілкування не вдалось налагодити, бо хтось когось обізвав дурнем, згадав про негативні риси у родичів чи пригрозив знищити, або дратував підлабузництвом – то це помітно і одразу кидається в очі. Однак набагато частіше ми провокуємо проблеми, самі не помічаючи цього.

Набагато легше помітити зім'ятий аркуш паперу, неприбрану шкірку яблука або невідомо звідки взятий ржавий цвяшок, а от дрібний пил ми бачимо лише тоді, коли системно прибираємо все приміщення. Хоча насправді саме пил забиває дихання, дрібні ворсинки і волоски засмічують одяг і непомітні крихти печива створюють незручності.

У нас вдома живе кіт. Ця велика мирна кастрована тварина не є моїм свідомим вибором (але незалежно від цього входить у сферу

моєї особистої відповідальності), бо як «придане» дістався мені разом з дружиною. Так от, якщо я вранці побачу великий шматок вилянула шерсті на підлозі, мені зовсім не важко буде зібрати це все і викинути у смітник. Але дрібний ворс, підшерсток створюють набагато більше незручностей, незважаючи на свій непомітний розмір. Вони можуть впрасовуватись у сорочки, попадати в ліжечко дитині, викликати чхання, потрапляючи на подушку і навіть загадковим для мене чином попадатися в їжі. Незважаючи на менший розмір, насправді дрібних і малозначущих турбот приносять більше. Єдиним виходом із ситуації (окрім, звичайно, відселення kota) є постійне прибирання з порохотягом і слідкування за порядком. Те саме стосується і дрібних вербальних провокацій. Потрібно постійно слідкувати за своєю мовою, щоб не запилити стосунки навколо. Але ми часто починаємо прибирання, коли сміття, як писав у «Кайдашевій сім'ї» Іван Нечуй-Левицький «по самі кісточки».

Тож будемо разом відслідковувати те вербальне сміття, яке псує взаємини. Дозвольте сформулювати основні принципи у спілкуванні, на які потрібно зважати для того, щоб не провокувати оточуючих:

1. Якщо говорите, то говоріть так, щоб Вас було чути.

Цілком, здавалось би, звична і зрозуміла річ, але навіть на заняттях мені доводиться по декілька раз звертати увагу на те, хто і як провокує недостатньою/надмірною гучністю. Тут я уточню, що говорити так, щоб було чути і голосно – це два різних параметри: саме перший змушує звертати увагу і спостерігати за співрозмовником. Я вже не кажу наскільки часто така провокація зустрічається у буденному житті. Наведу приклади.

- У маршрутці людина, не переконавшись, що її почули, просить стати на такій-то зупинці. А після того, як зупинку проїхали, вже на цілий автобус розповідає все, що думає про водія.

- Жінка, приходячи з роботи додому, просить когось із домашніх поставити чайник, бо вона дуже змерзла. Але говорить це ще в передпокої, роззуваючись, тож прохання може бути не почуте, і як наслідок, вся сім'я отримає виписку про черствість і байдужість.

- Не чуємо співрозмовника по телефону і додумуємо слова, які він міг би сказати, відповідно стомлюємося більше, а потім виміщаємо це на оточуючих, хто попався «під гарячу руку».

- На парах студент, котрий ставить запитання, яке чутно лише викладачеві, провокує інших на негативне ставлення до нього (в та-

кому випадку викладач мав би повторити запитання, щоб було чути-но всім).

- Типовий приклад: людина щось тихо каже, її просять повторити, а вона відповідає: «Та нічого, це я так сам/сама до себе». Враховуючи те, що негативне притягує більше уваги, ніж позитивне (упередження negative neglect), люди зазвичай додумують собі щось не дуже приємне, і відповідно «на рівному місці» можуть виникнути непорозуміння.

Впізнали звичайні варіанти? А може, згадали власні приклади? Така дрібниця, а скільки створює проблем. Ще хотів би пояснити поняття гучності. Гучно – це так, щоб було чути тому, до кого говориться. Якщо людина кричить, то це є проявом агресії (бажанням відстояти свою територію), а отже, як я вже говорив, проявом вразливості і безсилля.

Чому в одному випадку наш голос звучить достатньо гучно, а в іншому ні? Давайте структуруємо, що впливає на гучність:

- фізична втома чи «поганий настрій»;
- відсутність зорового контакту (приблизно мінус 10-20%);
- сторонні шуми (розмови, вулиця, радіо і т.д.);
- важкі або серйозні роздуми;
- відчуття холоду (важко артикулювати після холодної вулиці)

або голоду;

- відстань (особливо якщо це не міжособистісне, а колективне спілкування);

- сумнів у власних словах;
- власні страхи і переживання;
- присутність інших людей;
- комплекси людини;
- нечіткість мови (поговоримо у наступному пункті).

Отже, якщо спілкуєтесь у звичайних умовах, людина говорить приблизно з гучністю 30-60 дБ, то кожен з цих пунктів наче стишує її звучання на 5-10%. Здавалось би, щойно ми спілкувались з нормальною гучністю, а достатньо одного опущеного погляду чи перейти до іншого приміщення, щоб потрібно було перелаштовуватись на новий лад. У доброму фізичному стані, для важливого співрозмовника, на значну тему ми це робимо автоматично, а у випадку втоми чи, наприклад, незацікавленого ставлення до партнера по спілкуванню можемо і знехтувати потребою бути «тут і зараз». Зауважте, я поки приймаю в умовах, що інша людина цілком налаштована на нас! А якщо людина старша, щойно вийшла зі станції метро, втомлена піс-

ля насиченого дня? Тоді порозумітися надто складно, можна лише взяти на себе відповідальність і слідкувати за власною вимовою.

2. Якщо говорите, то так, щоб було зрозуміло (говоріть чітко). Типові проблемні ситуації відбуваються, коли людина:

- надто спішить і «ковтає» завершення слів;
- шойно поїла чи їсть і має заповнений слиною або їжею рот;
- шепелявить або заїкається;
- має ранку на язичку чи зуб, який болить;
- захекалась або втомила після фізичних навантажень.

Але зауважте, любий читачу, що, як і у першому випадку, мове завдання полягає не в тому, щоб виділити окрему групу людей, яка постійно так поводить, а дати зрозуміти, що кожен з нас може поводитись (і поводитись) залежно від обставин, особливо якщо є якісь тимчасові негаразди, пов'язані зі щокими, зубами чи язиком.

Відповідно як висновок із написаного прошу постійно перевіряти себе: «чи достатньо чітко я говорю?» В ідеалі кожне слово повинно бути наче закарбоване у камені, вирізьблене, щоб залишитись у віках. Чітко і зрозуміло. Інакше навіщо тоді взагалі щось говорити?

3. Якщо говорите, то говоріть так, щоб Ваші слова не могли бути зрозуміті двозначно.

Слова, які вживає людина, рідко коли мають однаковий зміст для всіх (детальніше про це я пишу у книзі «Мовний код»). Особливо це стосується абстрактних слів (чесно, дружба, справедливість, повага, любов, розуміння, підтримка), означень часу (вчасно, зараз, скоро, пізно), визначень місця (близько, далеко, високо), понять, пов'язаних з якісними характеристиками (весело, тепло, дивно, цікаво, приємно). Тому у спілкуванні обов'язково пересвідчіться, що людина зрозуміла саме те, або максимально наближене до того, що Ви хотіли їй донести. Бо якщо радіоприймач барахлить, та ще й сигнал не чіткий, то чи зможемо ми насолодитись музикою на улюбленій радіостанції?

Типові проблеми, які виникають, коли ми не задумуємося про значення своїх слів, вважаючи їх очевидним:

• «Я скоро буду» (для Вас, можливо, скоро – це 15 хв., а для людини, яка очікує, «скоро» означає, що за 2-3 хвилини вона побачить Вас. Відповідно, не варто дивуватись, якщо при зустрічі замість звичного: «Привіт, так рада тебе бачити!» Ви отримаєте «Твоє «скоро» цілу вічність треба чекати!»

- «Ця кав'ярня тут неподалік» (два квартали пішки – це, можливо, для когось і недалеко, але для іншої людини, яка, припустимо, змерзла, це просто Аппієва дорога).

- «Ну, ти ото там, воно є під цим, в тій шухляді, принеси мені його потім», – дуже часто щось подібне (хоч, можливо, не так перебільшено) говорять старші люди, або й ми самі в зручній ситуації з близькими людьми; парадокс, що «чужим» людям ми готові пояснювати деталі, а «свої» мають здогадуватись з півслова.

- «Я хочу, щоб ти чинив зі мною чесно!» (Це як? Чай вранці готував? В кіно запрошував раз на місяць? Розповідав про книги, які читаю? – важко здогадатися, враховуючи, які різні у нас думки, переконання й досвід).

- «Купи щось до Великоднього кошика» (для дружини оте «щось» – це, можливо, букшпан чи присипка до паски, але не дивуйтесь якщо чоловік купить шкарпетки в тон кошику чи пляшку мінеральної води)

- «От цей, як там його звати, ну ти зрозумів, про кого я» (багато хто вірить у телепатичні та екстрасенсорні здібності оточуючих)

Думаю, читаючи приклади, Ви згадали і свої випадки, які створюють неймовірні незручності у спілкуванні саме тоді, коли ми не готові до розв'язку чужих квестів, ребусів, словесних головоломок і загадок. На наше бажання (чи не бажання) «пограти» у словесного ерудита впливає все те саме, що було перераховане там, де йшла мова про гучність (втома, «настрій», відведений погляд і т.д.). Можна лише додати, що до рідних і близьких людей ми висуваємо вищі вимоги стосовно зрозумілості, аніж до малознайомих нам (хоча логічно було б навпаки). Тобто з домашніми більш вірогідна бурхлива реакція «та говори нормально!», «ти так пояснюєш, що я тебе ніколи не розумію!», а з людьми на вулиці ми швидше зреагуємо деяким насупленням і толерантним «поясніть, що ви маєте на увазі», «уточніть, будь-ласка». На жаль, такий механізм дволикості закладений у нас на рівні стадних інстинктів. Близьких людей ми не боїмося, тому поводимося з ними більш грубо і жорстко. І ненавидіти людина можна лише того, кого дуже сильно любила чи любить. Зрештою і поранити ми найбільше можемо саме найрідніших. В деталі інших механізмів етології вдаватися не буду, але зазначу, що типовим прикладом такої поведінки є те, що сварки між ближчими людьми (друзями, родичами) зазвичай є більш емоційно негативні, аніж між незнайомцями на вулиці. (Тобто якщо хтось у транспорті брутально свариться з (незнайомим) водієм, чи іншими пасажирями, то лише

увявись, які скандали ця людина створює вдома, або що в нього/неї всередині «накипіло»).

4. Якщо говорите, то говоріть так, щоб не було жодних зайвих слів.

Те, що псує взаємини чи не найбільше – полягає у словах, які не несуть жодного інформаційного навантаження. Навіть у простій фразі: Нууу, і що я маю собі думати, коли ти вже нарешті будеш? Може бути більше непотрібних слів, аніж потрібних. Люди, напевно, не задумуються, як часто вони говорять неважливими словами. Здавалось би, ці решта слів є для того, щоб продемонструвати свої емоції, але демонстрації – це вже провокування на конфлікт. І я ще раз наголошу на тому, що не закликаю створювати чи припиняти конфлікт, це повинно бути особисте відповідальне рішення, я лише прошу відповідально ставитися до такої своєї можливості, і якщо вже створювати, то робити це свідомо, знати свою власну ціль і вміти зупинити його на будь-якій стадії. Не варто падати в Кролячу нору, коли не знаєш, як з неї вибратись.

Найпростіший спосіб перевірити, є зайві слова чи немає: запитати себе, чи написав би я у листі те, що хочу зараз сказати? Якщо так, тоді говорити варто, якщо ні – то заберіть усе зайве. Колись Оноре де Бальзак писав у своєму листі «Вибач, що написав так багато – не мав часу писати менше». Задумайтесь: чим більше слів, тим менше інформаційне навантаження кожного з них. А справжнє мистецтво спілкування (і не тільки) полягає в тому, щоб не було нічого зайвого. Хіба варячи борщ ми додаємо туди ковбасу, яблука, безе чи карамельки, які ми так любимо? Мабуть, ні, додаючи інгредієнти, ми слідкуємо, щоб серед них не попалося чогось зайвого, що зіпсує всі попередні приготування. Не говоріть неважливими словами. Обов'язково перевірте, чи все, що Ви говорите, має сенс.

А зараз невеликий практикум: викресліть все те, що є зайвим у фразах:

- О Боже, ну як же мені тебе допроситися робити уроки і не шуміти!

- Що ти собі думаєш? На коли ти нарешті приготуєш звіт?

- Ти в принципі подобаєшся мені. І загалом ми досить таки непогано проводимо час.

- Ти готуєш таку собі досить добру гуску з яблуками. Ну то коли ти не скупитимешся і даси мені рецепт?

- Скільки можна мені тебе чекати. Де ти зараз? Ти постійно запізнюєшся.

У цих випадках ми говорили про те, як можна говорити, провокуючи (форма подачі слів), а зараз дозвольте поговорити про самі слова, які викликають неоднозначну і зазвичай негативну реакцію. Отже, на які свої слова у першу чергу варто звертати увагу:

1. «Охи-вздохи».

Такі собі демонстративні затрати часу. Серед найбільш дратуючих може бути «о боже!» (як мені тяжко), «шшшш» (говори ти-хіше), «нууу» (не знаю), «иииии» (шукаю відповідне слово), «оой!» і «ох!» (важке зітхання), «пссс» (зверни увагу), «ууууу» (демонстрація незадоволення), ще як підвид можна сюди віднести слова-паразити «кароче», «тіпа», або ті, які можуть бути індивідуальним особливостями – «в принципі», «до речі», «насправді» і т.д. Підсвідомо демонстрації створюють поточні чи перспективні проблеми, оскільки ставлять співбесідника у незручне становище винного. Замість демонстративних охів-ахів краще скажіть словами, в чому, власне, проблема, і опишіть можливі шляхи її вирішення. Це важче, зате дієво.

2. Починати речення із займенника «ти».

Найбільш провокативне слово у нашому словнику – це займенник «ти» (Ви). Він дозволяє побачити причину проблеми в іншому і таким чином зняти з себе відповідальність. Загалом, якщо коротко описати функції деяких займенників, то «я» вирішує проблему і переймає відповідальність, «ти» (особливо на початку речення) – створює винних, «ми» – допомагає знайти спільні рішення, а «вони» (інші) – це займенник безвідповідальності і розмазаних обов'язків (вони це зроблять – швидше всього, цим ніхто не займатиметься). Звичайно, все в міру і без фанатизму: час від часу потрібно використовувати різні займенники, однак варто пам'ятати про їх ролі.

...Ти мене не слухаєш. Ти мене не любиш. Тобі ніколи не вистачає часу для мене. Ти не вмієш варити борщ. Ти не припилнував за дитиною. Ти. Ти. Ти... Важко недооцінити їх негативної ролі. Це наче цвяхи, які вбиваються у домовину взаємин.

«Створення винних» породжує опір та агресію, через зайвий внутрішній тиск. А як же варто говорити? Ти мене не розумієш – я б хотів більше розуміння. Ти мене не любиш – мені було б приємно, якщо б ти більше часу приділяв мені. Ти нічого не готуєш – я так люблю, коли ти готуєш щось для нас. Ти поганий батько – це так приємно, коли ти бавишся з дітьми... З одного боку, ми перефразовуємо своє повідомлення у контексті того, що ми хочемо (про це мова піде далі), з іншого боку, із позиції того, хто вимагає і змушує, перехо-

димо на позицію того, хто просить і відчуває вдячність. Направду, хоч на перший погляд здається, що змусити людину легше, аніж попросити, все навпаки: люди люблять виявляти турботу і піклування, якщо в них цього не вимагати, але спонукати і заохочувати.

Випишіть декілька способів перефразування речення, яке починається з «ти» на «я» і пам'ятайте про те, що краще вкусити себе за язик перед тим, як почати говорити «ти», бо інакше потім потрібно буде працювати з наслідками. Отже,

Ти дуже неуважний

Ти пересолив плов

Ти ніколи не робиш мені компліментів

Ти погано виглядаєш

3. Вживання узагальнень (особливо всі/ніхто/ніколи/завжди).

Узагальнення показують глибинні цінності людини, її погляди і вірування. А оскільки у кожного з нас вони можуть бути свої, то і конфлікт на рівному місці теж можна роздути до чималих розмірів. Я навіть кажу, що має спалахувати умовна індикаторна лампочка, коли Ви вживаєте (чи чуєте) речення з цими узагальненнями. Бо саме вони показують модель поведінки людини (детальніше про це я пишу у книзі «Мовний код»).

Наведу лише декілька прикладів: «Всі можуть колись спізнитись» насправді означає «я можу колись спізнитись»; «Ніколи не варто бути скупим» – «мені не варто бути скупим»; «Всі так думають» – «я так думаю». Другий варіант звучить набагато чеснішим, а натомість перший сформульовано наче істина в останній інстанції, і, звичайно, в міжособистісному спілкуванні інша людина може захотіти цю істину заперечити.

Лише задумайтесь, які думки можуть виникати у відповідь на Ваші узагальнюючі речення.

Ти ніколи не мисш за собою посуд. – Як це ніколи, а ти що забула, як я місяць тому помив свою тарілку з чашкою?

Тебе завжди потрібно просити декілька раз. – Неправда, вчора я все зробила без нагадувань.

Всі так думають. – Я не «всі», я інший/інша.

Ти того ніколи не зробиш. – Я не зроблю?! Хто? Я не зроблю?! Це ти не зробиш!

Таким, як ти, всюди добре/не добре. – Тиждень тому ти б так не сказав/сказала.

Він думає тільки за себе! – А хіба він тобі вчора не допоміг?

У будь-якому випадку я закликаю до розуміння, визначення причин, чому людині важливо говорити те, що вона говорить, адже для цього точно є якісь підстави. І набагато краще зрозуміти цінності іншої людини, аніж сперечатися з ними. В другому випадку ми лише створимо собі супротивника, натомість при розумінні не лише навчимося, але і зможемо збагатитися самі.

4. Оцінка.

Оцінка відрізняється від компліментів, про які ми говоритимемо згодом, тим що це наче чийсь погляд зверху. І річ тут не в словах, а у ставленні, які проявляться у нюансах міміки, жестів, голосу і т.д. Наприклад, «молодець!» може бути оцінкою, коли ми невербально передаємо такий зміст: мені сподобалось те, що ти зробив, роби так і надалі, з тебе будуть люди – тобто погляд зверху, але може бути й наче комплімент (погладжування): я захоплююсь тобою, ти просто чудо; дякую за те, що ти є – погляд знизу. Варто пам'ятати, що хоч багато людей є навчені швидше на оцінки, аніж на компліменти (бо компліменти потрібно собі довірити взяти (це відповідально), а оцінку просто беруть, бо дають), тим не менше, саме оцінки можуть надзвичайно сильно ранити Вашого співрозмовника. Взагалі, я б навіть сказав так: не оцінюйте – цінуюте! Оцінка, насправді, ні для чого окрім власного вивищення не потрібна. А чи потрібно демонструвати вищість тому, хто знайшов себе? Та й загалом чи вправі ми оцінювати іншу особистість? Чи є критерії, за якими можна знаходити кращість і гіршість приготованих страв? Чи можемо ми оцінювати, не розуміючи і не цінуючи людину такою, якою вона?

Оцінка особистості людини – це одна з найвразливіших ахіллових п'ят спілкування: Ти добра людина; Ви гарно виховані; Ти не вмієш поводитися з людьми; З тобою цікаво проводити час – пам'ятайте, що такі слова можуть бути прийняті зовсім не однозначно. І те саме стосується оцінки дій людини. Наприклад: «У тебе вийшов дуже густий борщ» (людина може подумати, що Ви хочете цим сказати, що він несмачний). Або як взагалі порівняти два борщі, один з яких варила господиня з досвідом, а інший – близька людина, яка готувала його вперше? Хіба наші смакові характеристики не є суб'єктивними? А хіба кількість вкладеного часу і «любові» не впливає на смак страви?

Перед тим, як оцінювати що-небудь, подумайте, для чого Ви це робите, а, можливо, людина, яка поруч, має якусь іншу думку, і Ви своїм нібито безневинним поверхневим міркуванням її образите. Як особливо неприємні ми сприймаємо:

- оцінки нашого здоров'я (щось ти бліденько виглядаєш; в тебе якась вавка на носі вискочила);
- оцінки зовнішнього вигляду (доки ти носитимеш цю дивну сорочку; твій колишній колір волосся тобі більше личив; ця тканина швидко вилиняє);
- оцінки родичів чи близьких людей (твій тато й далі ледарює? тітка Василина щось як вигидає! ваші діти такі неввічливі).

Пам'ятайте, що кожна оцінка, незалежно від того умовно-добра вона чи умовно-погана, викликає в іншій людини спротив, це наче вакцина, проти якої спрацьовує наш імунітет, або комп'ютерний вірус, проти якого працює антивірусна програма. Як можуть сприйматися оцінки в думках, на рівні автоматичної нелогічної системи:

- Ти щось сьогодні на себе не схожий – Я буваю різний, ти просто мене погано знаєш;

- У тебе непогано виходить грати на скрипці – Нічого собі «непогано!», я щодня по 8 годин практикуюсь;

- Ти досить чесна людина – «Досить чесна»??? Образити мене хочеш?;

- Смачний торт! – Я думала, ти скажеш «неймовірний» або що ти ще такого не їв, а не просто «смачний», я ж спеціально цілий день його готувала!

- Тобі не пасує цей костюм – Ти просто нічого не тямаш у моді!

Спілкування, в якому забагато оцінок навіть «не потребує» образ, співрозмовник і так буде в постійній напрузі й рано чи пізно сам спровокує конфлікт. Тому ще раз нагадаю китайську мудрість: хто розуміє – не оцінює, хто оцінює – не розуміє. Цінуйте замість того, щоб оцінювати, і переконаєтесь, наскільки простішим і легшим стане щоденне спілкування.

5. Порівняння з кимось.

Будучи особистістю, людина хоче бути особливою, неповторною і ні на кого не схожою. Бажаючи продемонструвати своє краще розуміння чи просто вивищитись або применшити власні комплекси, люди порівнюють непорівнюване. Особливо провокативно, а отже, і безвідповідально, це звучить тоді, коли стосується не вчинку, а особистості загалом (ти поводишся так, як твій батько; Ви такі самі, як наш попередній працівник; вони (твої батьки) нічим не відрізняються від тих старих людей; ти тягнеш у дім різний непотріб, як і твій дідусь; ти готуєш, як твоя мама). Навіть, якщо порівняння дуже позитивне, людину може це зачепити: ти їздиш, як Шумахер... виглядаєш, як Мерилін Монро – ми ж не знаємо особистого ставлен-

ня людини до цих осіб. Я зазвичай прошу бачити в людині людину, а не шукати аршин, яким можна поміряти всіх і одразу. Наша лінійка може не мати тої системи одиниць, яка підходитиме іншій людині.

На решті словесних провокацій зупинюсь лиш побіжно, вони трапляються рідше, але їх також потрібно пропрацювати, і нікуди від того не дітися, отже...

6. Вживання негативних слів.

Не злися, не кричи, не перебивай, не сумуй, чого ти злишся?; тобі що, ліньки?; не будь такий байдужий, не ображай мене... З одного боку, можна звести все до того, щоб зменшити кількість слів із часткою «не». Не кажіть, те що не треба робити, а кажіть що потрібно, це зазвичай важче, однак набагато дієвіше:

«Не кричи» – «Давай поговоримо спокійно»

«Не нуди» – «Давай займемось якимось цікавим заняттям»

«Не кривись мені» – «Зрозумій мене правильно»

Важливо шукати такі заміни у звичайних ситуаціях, щоб у критичних вони самі «падали на язик».

7. Зайві пояснення, виправдання.

Не варто що-небудь пояснювати більшою кількістю слів, аніж це мінімально потрібно. Щоправда, меншою кількістю теж не варто. Все в міру. Є люди, які настільки звикли все пояснювати і досягли в цьому таких вершин, що забувають робити свою основну роботу. Не варто стріляти гарматою по горобцях: якщо Вас запитали, чому Ви запізнились, то непотрібно розповідати про глибинні екзистенційні проблеми Вашого існування у соціумі. Переходьте до конкретики – так можна набагато швидше досягнути власних цілей. Зазвичай на непотрібні пояснення й виправдання витрачають по 30 хв. на день – а це більше ніж рік часу упродовж 60 років умовно-ділового життя. Чи готові Ви відмовитись від глибокого відповідального спілкування, яке дає силу і насагу, на користь пояснень для когось?

8. Розмова про близьких людей без достатньої поваги.

Ну вона що, не могла того зробити? («вона» перебуває поряд);

Твоя мама могла б того не говорити (мама сама здатна вирішити, що їй говорити, а що – ні);

Та дівчина... (не «та дівчина», а моя наречена, і ти знаєш, як її звати)

Твій чоловік/твоя дитина (так – мої, твоє яке діло до моїх...)

Вася – це такий позитивний «мужчинка» (Вася то все слухає)

Іноді людям важче заступитись за себе, аніж за когось, тому враховуйте це, говорячи про когось без достатньої поваги, бо інакше негативна реакція не змусить себе довго чекати.

9. Накази.

Ти повинен зробити, маєш негайно зайти до мене, мусиш мені сказати, необхідно щоб, кожен зобов'язаний – слова, які через власну категоричність і формування «повинностей» відштовхують нас від глибокого міжособистісного спілкування. Відмовтесь від наказів, бо якщо віддаєте накази комусь, то неодмінно готуйте себе до того, щоб приймати їх від інших. В наказах немає нічого створювального, а лише те, що руйнує, можливо, і так хиткі взаємини.

10. Зменшувальні словечка.

Зайчику, скажи мені...; Котику, допоможи з...; Ромчику, що в тебе...; Дівчинко моя, я...

Часто такими фразами зловживають люди, які намагаються продемонструвати свою вищість. Це може бути хтось старший за віком або з більшою кількістю досягнень у Вашій сфері, або просто хтось, хто вважає себе важливим. Насправді психологічно вживання зменшень (окрім стосунків між закоханими людьми) – це демонстрація того, що людина не готова сприймати Вас такими, як Ви є, але причина цього насправді в ній самій. Не зменшуйте і не звертайтеся до соціальних ролей людини (студент, працівник, колега, син), якщо знаєте людину на ім'я.

11. Не дозволяйте іншим говорити про відсутніх погано.

Обговорення інших – ознака слабкості та примітивності мислення. Майте на увазі: так само як про інших говорять у Вашій присутності, так і про Вас говоритимуть при інших. Нехай Вас навіть і не обходить, що про Вас говоритимуть у Вашу відсутність, все ж не слід брати участь у розмовах «поза очі». Виробіть у собі просте ставлення: хочете людині щось сказати – говоріть при ній, не хочете – ну то й не треба.

Це основні словесні провокації, які я б виділив у окремі пункти. Звичайно, як і будь-яка інша класифікація, вона не є бездоганною і надточною, однак дозволяє певним чином систематизувати, а отже, краще запам'ятати і менше вживати у щоденному побутовому й діловому спілкуванні той «словесний бур'ян» який провокує конфлікти.

Що ж, я відчуваю, що в цьому розділі сказав більше, ніж мав сказати, але менше, ніж хотів, тому буду завершувати його висновками.

Висновки до розділу 2.

1. Всі (!) конфлікти люди провокують самі, навіть не помічаючи цього! Більшість конфліктів провокується невербально, оскільки близько 70% інформації ми сприймаємо підсвідомо, аналізуючи погляд, рухи, жести, міміку, позицію, дистанцію і фізичний контакт при взаємодії з іншими людьми. Спостерігаючи за собою і коригуючи ситуацію своїми рухами, людина може зупиняти назрівання конфлікту і не допускати жодних складнощів у спілкуванні.

2. Ми настільки егоїстичні, що все, що бачимо, сприймаємо у стосунку до себе. Якщо в нашій присутності інша людина проявляє яке-небудь незадоволення, то ми підсвідомо сприймаємо його «на свій рахунок». Тобто якщо вдома хтось сумує, то ми думаємо, що це через нас, а якщо навіть дитина плаче, то це теж через мене – з внутрішнім відчуттям «я поганий/-а» (а я не хочу бути поганим/-ою!!!!). Враховуйте це, коли показуєте свої емоції у присутності інших.

3. Нікому не цікавий Ваш пісний і невдоволений вигляд! Розслабте міміку! Посміхніться! Якщо людині не цікаво з кимось, значить їй нецікаво самій із собою. Навчіться зацікавлювати себе самі! Якщо Вам щось нецікаво – зробіть так, щоб було цікаво, або йдіть туди, де Ви зараз у своїх думках. Не годиться виливати свої проблеми на голови іншим.

4. Провокувати також можна голосом (невідповідним ситуації) чи словами (зазвичай зайвими або недоказаними). Інколи варто написати те, що хочете сказати: тоді одразу видно, що зайве. Також перед тим, як сказати щось, подумайте, як це сприйме інша людина, і чи, бува, це не ранисть її. В будь-якому випадку бур'ян «провокацій» на грядках порозуміння треба постійно прополювати.

Одного разу, під час тренінгу для великої компанії програмістів один із учасників категорично заперечив те, що ми завжди провокує-

мо конфлікт, сказавши: «А от, наприклад, вчора я прийшов з роботи, швидко пройшов повз кухню, так що мене навіть ніхто і не помітив, у свою кімнату, і через декілька хвилин до мене прийшла мама. Здивовано сказала: «О, ти вже прийшов!» – і почала бурчати за якусь вчорашню ситуацію, коли я щось там не зробив. Хіба тут є моя провокація?»

Нам часто неочевидно те, що ми провокуємо конфлікти не лише своїми діями, але й бездіяльністю (кар'єс почнеться не лише якщо постійно їсти солодощі на ніч, а навіть якщо не займатися його профілактикою). Зазвичай у таких випадках я прошу задуматися, чи можна було б створити умови, у яких цього конфлікту могло б не відбутись. От як наприклад у попередньому випадку, якби дорослий син «не швидко пройшов повз кухню», а навпаки – впевнено зайшов на неї, подивився б у очі матері, обійняв, запитав, як справи, і щиро поцікавився, що нового, то, можливо, такої ситуації й не виникло б? Як Ви гадаєте?

Можливий конфлікт завжди краще попередити, аніж боротися з наслідками. Говорячи мовою аналогій (порівнюючи людей з вибухівкою), можемо уявляти, що ми гасимо гніт, який вже горить, поки він ще не дійшов до вибухової речовини. А також пам'ятаємо, що для будь-якого вибуху потрібна іскра, яка не виникає на порожньому місці, а викрешується нашим недбалим і неухважним ставленням до процесу щоденного спілкування.

Розділ 3.
ЯК ДОБИВАТИСЬ
БУДЬ-ЯКОГО БАЖАНОГО
РЕЗУЛЬТАТУ
У МІЖОСОБИСТІСНОМУ
СПІЛКУВАННІ

Глава 8.
Теорія трансактного аналізу

Глава 9.
Психологічні погладжування у
спілкуванні

Глава 10.
Лідерство у спілкуванні

Глава 11.
Мистецтво постановки запитань і
відповідей на них

З перших двох розділів варто було зрозуміти, що лише відповідальне спілкування дозволяє нам порозумітися самим із собою, а отже, і з людьми навколо, а також те, що конфліктів немає, якщо ми їх не провокуємо. Ми закладали фундамент відповідального ставлення в першу чергу до самих себе і позбувалися відчуття вини. Однак що робити, коли конфлікт чи проблема вже за давності; коли профілактика не може вирішити проблему хронічного захворювання? Якщо скористатися аналогією «будинок-взаємини», то добре, якщо ми будуємо на чистому полі «з нуля», але іноді доводиться і укріплювати основу Пізанської вежі, а в рідкісних випадках, залежно від масштабу проблеми, мало не саркофаг над 4-м енергоблоком ЧАЕС. У будь-якому випадку мало вміти не допустити проблеми, але також варто і знати, що робити з тим, що вже є. Для цього в даному розділі вивчатимемо аспекти лідерства у спілкуванні – або як вести за собою, коли непорозуміння ще не набули загрозливих форм, і окрім того вивчатимемо каталізатори, які перетворюють мух на слонів, або, швидше, добрих і милих дітей на неприємних і непослідовних дорослих.

Глава 8.

ТЕОРІЯ ТРАНСАКТНОГО АНАЛІЗУ

Справді геніальним підходом вирізняється трансактний аналіз. В чому його суть, не буду детально розписувати, бо й так є достатньо літератури з цієї теми, тож підкреслю лише вкрай важливі для розуміння відповідального спілкування особливості.

1. Першою з них виступає те, що налагодити процес комунікації можна аналізуючи кожную конкретну репліку. Тобто кожна сказана нами фраза – це трансакція, залежно від інтонацій прихованих змістів і намірів в одному реченні може бути навіть декілька трансакцій. Наприклад: «Йдемо сьогодні у кіно» – одна трансакція (одна ціль, одне ставлення, один настрій). «Який божевільний сьогодні день, все з рук валиться. І ті маршрутки просто дістали і шеф на роботі. Ну що ж це таке робиться. Співробітники собі теж забагато дозволяють. Ніякої поваги до думки старшої» – одна трансакція, незважаючи на довгу фразу (одна ціль, одне ставлення, один настрій). «Ну, що ви собі думаєте, це для мене буде забагато роботи, я не встигну її навіть за рік виконати. Давайте домовимось, що ви наймете мені помічника. Тільки тоді я погоджуся, і ніяк інакше» – цілих три трансакції, з різними намірами, ставленнями і настроями. Пожалітися у першому реченні, раціонально домовитись у наступному і врешті категорично нав'язати свою думку в останньому.

Для того, щоб почати розділяти мову на трансакції, потрібно мати час і щонайголовніше – бажання тренуватись. Це буде не так просто, але і результат вартий того. Розділяючи ми отримуємо можливість реагувати не на все сказане гамузом, а вибирати ті елементи,

які нам підходять, ігноруючи невідповідні за емоціями чи словами. Наприклад, можна відповісти тільки на раціональну частину останньої фрази: «Гаразд, ми наймемо вам асистента на 4 робочих години в день» – ігноруючи тон останнього речення і ставлення першого. Перед тим, як навчитись це робити, варто розділяти на трансакції кожне своє спілкування і намагатись точно вловити настрій, бо навіть «добрий день» чи «гарно виглядаєш» може бути сказано з найрізноманітнішим емоційним і змістовним навантаженням.

Наше спілкування завжди дуже багатогранне, й інколи важко розділити п'ятихвилинну тираду на окремі трансакції. В такому випадку доцільно зрозуміти домінуюче ставлення і пошукати в сказаному те, до чого ми могли б приєднатися. Бо навіть якщо сказане не дуже відповідає нашому власному баченню, то все ж завжди є можливість вибрати щось, на що все-таки доцільно зреагувати. Це наче в торті акуратно зібрати крем, на який у Вас алергія, і поласувати улюбленими горіхово-шоколадними коржами.

Отже, трансакція – одиниця спілкування. І так само, як у фізиків є атоми, фотони і кварки, у хіміків – періодичні елементи, у біологів – клітини, ДНК, ядра і мітохондрії, у лінгвістів – слова, континууми і фрази, так само для спілкування потрібні свої одиниці – трансакції, які одні від одних можна відрізнити за настроєм, цілями, ставленням, щирістю і т.д. Чи можна було б розвивати, наприклад, квантову теорію, чи теорію суперструн, не маючи детального поділу на елементарні частки, або скажімо досліджувати геном людини, не розуміючи будову клітини? То чому ж тоді й у спілкуванні не застосувати принцип подільності за схожими ознаками?

2. Далі варто виділити у транзактному аналізі й необхідно буде використовувати у нашому щоденному відповідальному спілкуванні ще один аспект, який полягає в нашому ставленні до «Я» і до «ТИ». До «Я» ми можемо ставитися як до чогось позитивного (позначатимемо «Я+») або негативного («Я-»), також можемо розділяти «ТИ+» і «ТИ-». Відповідно у міжособистісному спілкуванні двох людей ставлення до співрозмовника може бути одним із чотирьох типів. Проілюструю це прикладами:

«Я-», «Ти+»: Я невдаха, в мене нічого не виходить. За що не берусь в усьому проблеми. От якби я жив/народився/вчився/вмів так як він/вона, отоді в мене все було б гаразд. Йому/їй добре, бо вони живуть в іншій країні/місті/родині/умовах, а я ніяк не зможу до того доробитися. Ех, добре тобі.

«Я-», «Ти-»: В цьому житті все нічого не варте, політики тільки те й роблять, що обдурюють, люди навколо такі нещирі й недобрі, ніякої з них користі немає. Хочеш відкрити свій бізнес? – Нічого в наших умовах не вийде, я вже теж пробував і прогорів, тобі теж нічого не вдасться, ти ж не злодій якийсь. Хочеш поміняти роботу? – та то тільки так здається, що вона краща, там буде те саме, немає в нас доброї роботи. Знаєш, скільки разів я вже пробував?

«Я+», «Ти-»: Ти невдаха, бо мало працюєш, не маєш такого хисту, як я. Так, я вмію бути успішним і щасливим. А ти що? Подивись на себе. Хіба ти чого-небудь вартий? Та з тобою навіть ніхто справи мати не захоче. Я краще знаю, що робити, тому мене потрібно слухати, а ти ще нічого не знаєш і не вмієш. Може, тобі поталанить колись стати таким/ою як я, але я в цьому сумніваюся, навряд чи ти міг би жити по-іншому аніж живеш.

«Я+», «Ти+»: Всі люди насправді щирі й добрі. І я вірю, що кожна людина може багато чого досягнути. Я чудова людина і знаю, якщо я щодня докладатиму зусиль, в мене все вдасться. Ти теж класний/а. Добре, якщо ми зможемо з тобою співпрацювати. Ви добрі незалежно від віку, статі, соціального походження чи настрою. Ви просто хороша людина, і я Вам вірю. Знаю, що ми зможемо домовитися, а якщо і ні, то в будь-якому випадку зможемо порозумітися. Дякую, що Ви є.

Як Ви думаєте, за якого єдиного ставлення спілкування може бути продуктивним, безконфліктним і загалом відповідальним? Цілком вірно: тільки останній, четвертий підхід дає нам можливість домовитися з людиною. І це стосується будь-яких ситуацій і випадків. УСІХ БЕЗ ВИНЯТКІВ. Бо тільки цей підхід змушує брати на себе ініціативу і діяти, а також любити свого співрозмовника. На курсі з мистецтва спілкування або навіть з ораторського виступу я в першу чергу вчу відповідати з любов'ю навіть тому, хто кидає у Вас камінь. Причому саме з любов'ю, а не з їдучим сарказмом чи іронією. І навіть сварити чи прискіпуватись можна щиро люблячи. Що звичайно потрібно відпрацьовувати, однак це щонайменше проявляється в тому, що говорячи комусь неприємні слова, Ви свідомі того, що ця людина для Вас залишається доброю. Задумайтесь на хвилинку, у яких ставленнях зазвичай спілкуються люди навколо? А у яких спілкуєтесь Ви? Можливо, Ви думаєте, що конфлікт має змінювати ставлення до людини? І якщо так, то чи це правильно і доцільно?

Як зміниться спілкування, якщо Ви будете від сьогодні займати лише позицію «Я+», «Ти+»? Наскільки більше радісних, задоволених

людей буде навколо. І не спішіть думати, що інші від такого ставлення «вилізуть на голову» і будуть «баламкати ногами». Нічого подібного, адже, по-перше, ми будь-яке спілкування починаємо з постановки власної цілі, по-друге, люди починають змінюватися лише якщо у них вірити, а по-третє «сита добрими словами» людина набагато швидше буде готова допомогти Вам, аніж «голодна і зла». Натомість багато хто хоче змінити людей навколо самими лиш «правильними» словами без щирого і відповідального ставлення до них і до себе.

3.І нарешті, третя частина трансактного аналізу, яку ми використаємо – це поділ на Его-стани. Всередині нас є три «дійові особи»: Батько, Дорослий і Дитина. Не деталізуватиму цю тему, бо вважаю, що і до мене про це написано достатньо багато, а лише коротко опишу основні ролі кожного з них.

Его-стани	Лейт-мотив	Чим займається	У яких словах може проявлятися	Яка невербальна поведінка
Батько	Мушу, мусиш	Контролює, перевіряє, визначає, що можна, а що ні, мусить, критикує пліткує, береже цінності, встановлює повинності, наказує, оцінює	Мусиш, мушу, повинен, обов'язок, правильно, не можна, заборона, наказ, закон, правило, добре, важливо, всі, само собою зрозуміло, дозвіл	- закриті позиції - погляд вниз - захищені долоні - вказівні жести - нахмуреність - несиметричність
Дорослий	Потрібно, роблю	Працює, досягає, вчиться, розвивається, пробує, експериментує доцільно, планує, шукає співпрацю і порозуміння, вміє	Варто, доцільно, є сенс, раціонально, корисно, продуктивно, результат, ефективно, змістовно, послідовно, наполегливо	- прямий погляд - зграбні рухи - відкриті пози - розслаблена міміка - демонстрація долонь
Дитина	Хочу, мрію	Любить, творить, чудить, виконує, бавиться, розважається, відпочиває, відповідає очікуванням, фантазує демонструє, боїться, капризує	Подобається, не люблю, не буду, гарно, розвага, відпочинок, образа, настрої, хобі, приємно, зручно, весело, радість, задоволення, щастя, страшно, сумно, вау!	- багато метушиться - бігаючий погляд - важко сконцентруватися - різка зміна станів - посмішка або інтерес на обличчі

Звичайно, жоден з описів не підійде однозначно до кожної конкретної ситуації, та й самі слова не завжди є показником конкретного стану. Але дещо поспостерігавши за людьми, а також, у першу чергу, за собою, можна навчитись розрізняти глибинні механізми Его-станів людини. Окрім того, варто пам'ятати, що ця класифікація, як і будь-яка інша, є лише умовністю, бо не може бути однозначного поділу в світі, де навіть два листочки однієї рослини є геть різними, то що вже говорити про людей.

Тим не менше, кожен з нас протягом значних періодів часу (місяць, рік, десятиліття), чи коротших (день, тиждень), або навіть зовсім мізерних (одна репліка, одна дія) може надавати перевагу одному з Его-станів. Жоден з них не є ані добрим, ані поганим – справа лише в доцільності застосування. Тому, гадаю, варто описати переваги і недоліки надмірної концентрації на кожному із станів.

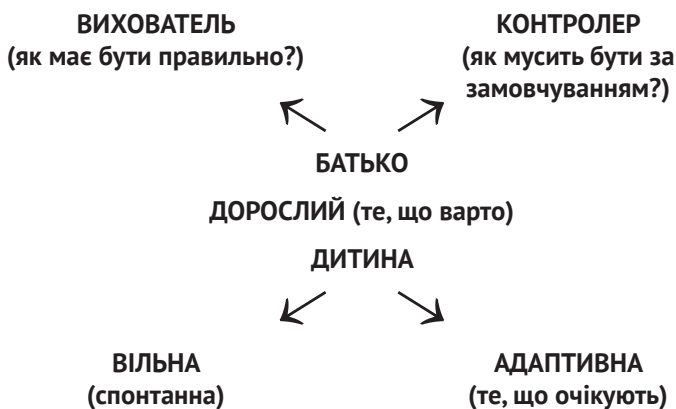
Его-стани	Перебільшеність ролі	Відсутність (недостатня розвинутість)
Батько	Людина все критикує і обговорює, нав'язує свої цінності, через це важко знаходить порозуміння з іншими, не готова йти на компроміси, наказує, а якщо не має достатньо владних повноважень, то жаліється, ображає і оцінює, більшість дій виконується за замовчуванням – бо так має бути, може проявлятися у крайньому фанатизмі чи релігійності, у всьому хоче домінувати, сердиться, коли щось іде не так, як мало би бути.	Легко довіряє людям і, не маючи власних цінностей, може стати інструментом у руках інших. Погоджується на все, що пропонує оточуюче середовище. Легко переконати. Оточуючі називають таку позицію «ганчірка». Не знає, чого хоче в житті, тому може легко запалюватись і так само швидко перегорати. Відсутність харизми і лідерських навичок змушує плентатись у низах суспільної ієрархії.

Дорослий	Працює. Це його основне завдання і призначення. Зазвичай небагатослівний, бо навіщо говорити, коли можна взяти і зробити. Зорієнтований тільки на результат, емоції мають значення лише коли вони допомагають бути ефективним у конкретній ситуації. Чіткий і прагматичний, не дозволяє допускати форс-мажорів і непередбачуваних ситуацій, та тим не менше готовий до пошуку нових дієвих шляхів.	Посидючість і наполегливість відсутні. Неготовність брати на себе відповідальність відображається у низьких якісних показниках праці та скромних здобутках. Оточуючі постійно дорікають несерйозністю і неможливістю поклатися. Не спостерігає за відмінностями і змінами, а, отже, постійно живе в минулому і важко адаптується. Не хоче вчитися і не думає про доцільність. Пливе «за течією», часто діє неадекватно умовам.
Дитина	Насолоджується життям, не переймається проблемами, окрім випадків, коли це заважає тішитись і мріяти. Спонтанна і непередбачувана. Вважає безглуздом планування, здатна на беззмислові, проте веселі вчинки, але за таких підходів рідко стає соціально успішною. Можливі проблеми з оточуючими на ґрунті її інфантильності й не бажання брати на себе відповідальність.	Не відчуває радості від життя, не може насолодитися подихом вітру, чи горнятком доброї кави, емоційно суха людина, яка здається оточуючим черстою і неприємною. Неприродно багато досягнула, але не вміє цим скористатися, постійно у пошуку кращого, і відповідно – у постійній напрузі. Майже позбавлена фантазії та мрій. Нічого не робить випадково і спонтанно. Передбачувана.

Дуже часто те, як ми поведимося, визначає рівень порозуміння і загалом якість взаємин з оточуючими. Трансактний аналіз дає можливість визначити основні «тонкі» місця в нашому спілкуванні, які рвуться за першої нагоди, і посилити їх. Знаючи переваги і недоліки кожного зі станів, можна знайти ті риси, яких варто позбутися або, навпаки, посилити у собі. І щонайменше, почати звертати увагу на власні позиції у спілкуванні. Ідеальна рекомендована пропорція (звичайно, для абстрактної сферичної людини у вакуумі) це 20-60-20 (Батько-Дорослий-Дитина). При такій моделі ми встигаємо

багато досягати, насолоджуватись життям і при цьому не зраджувати своїм цінностям. Інколи я навіть рекомендую щодня вести для себе графік перебування в Его-станах, так упродовж місяця можна гарно прослідкувати, яка пропорція для Вас найхарактерніша, і за потреби змінити її. Єдине, що рекомендую: відштовхуватись не так від сказаних слів, як від дій і реальних результатів. Бо, наприклад, часто повторюване «мені потрібно вивчити англійську, це доцільно і необхідно», швидше, видає Батька (якщо потрібно, бо інші теж знають), або Дитину (яка не хоче щось робити, але демонструє потребу), та аж ніяк не Дорослого, який все зробить без зайвих слів.

Батька можна умовно поділити на дві іпостасі: «вихователя» – того, який знає, як правильно, і не соромиться про це нагадувати собі та іншим, і «контролера», який знає, як має бути, тобто береже цінності і захищає їх від будь-яких нововведень. Також можна розділити Дитину на «вільну» – нашу спонтанну і непередбачувану частину, яка живе так, як хочеться, особливо не переймаючись результатами, і на «адаптивну», яка хоче те, що від неї очікують, тобто така собі форма соціальної мрійливості. Дорослий є настільки раціональним і цілісним, що поділяти його немає потреби. Коротко модель Его-станів можна звести до такого вигляду:



Які основні висновки варто зробити з трансактного аналізу для поліпшення щоденного спілкування? По-перше, варто зрозуміти, що потрібно аналізувати кожну репліку – транзакцію. Тобто не приймати все разом, а розділяти за ставленням і Его-станами того, хто говорить. Відповідно аналізувати й власні слова. Набагато складніше спілкуватися з людиною, яка в одній транзакції передає різні Его-стани, аніж з тим, хто чітко передає один стан. З такою людиною й домовитися простіше, і саме спілкування проходить приємно та злагоджено. Для того, щоб впливати на співрозмовника, необхідно слідкувати за кожним своїм словом, кожним жестом, поглядом, мімікою обличчя, швидкістю мовлення, я вже не кажу про зміст та інформаційне наповнення. Адже найменша зміна може призвести до геть іншого розуміння сказаного. І саме від неувважності спалахують іскри конфліктів.

Коли ми готуємо борщ, то, напевне, мало кому спаде на думку додати до нього трохи кави або всипати ложку манки. Можна сказати: та це такий дріб'язок, він ні на що не вплине. Дійсно дріб'язок, але чомусь так ніхто не робить. Натомість у спілкуванні люди створюють справжні вибухові суміші, не задумуючись про результат. Наприклад, до фрази «ти так чудово виглядаєш» можуть без задньої думки додати «сьогодні», що приводить людину в стан агресивного зціпеніння (до солодких сирників додали дрібненько нарізаних квашених огірочків!), або до звичних «Привіт! Як справи?» можуть приліпити геть недоречне «А що то з твоєю зачіскою сталось?», і це змушує завмерти всіх навколишніх ворон. Чому ми розуміємо, що навіть дрібка приправи чи жменька спецій може цілком змінити смак страви, а на співрозмовника у час спілкування, наче у відро з помиями, виливаємо все без розбору?! Розподіл на транзакції з розумінням інформаційного та емоційного навантаження кожного сказаного слова дозволяє з часом подолати цю проблему, а отже, і перейти на новий – мистецький рівень спілкування з оточуючими.

Також у трансактному аналізі варто запозичити бачення поділу на Его-стани. Всі конфлікти починаються, коли наша словесна енергія переходить до «Батька», тобто коли ми зачіпаємо чийсь (або хтось зачіпає наші) цінності, стереотипи і правила, або до «Дитини» коли хтось нехтує нашими бажаннями, знецінює мрії й плюндрує ентузіазм до будь-якої справи. На рівні «Дорослого» нам конфлікти не потрібні, хіба що це тренувальний варіант, коли людина вміє емоційно «розігнати» себе у конфлікті, але робить це свідомо і в будь-який момент може зупинитися й посміхнутися. Тобто не емо-

ції керують людиною, а людина емоціями, або, як я ще кажу в цьому випадку, не хвіст крутить собакою, а собака хвостом. Саме таке «доросле» ставлення можна і потрібно тренувати для того, щоб в умовах реального конфлікту можна було в першу чергу управляти самим/-ою собою.

І, звичайно, не варто забувати про фундаментальне позитивне ставлення до будь-якої іншої людини, бо саме це дає можливість робити стосунки міцними. Інколи приводжу таку аналогію: якщо слова – це цеглини у будинку, то ставлення до людини – це стяжка (розчин, на якому вони тримаються). Багато хто хоче побудувати своє спілкування, лише ставлячи цеглу (добру – гарні слова; імпорту – іншомовні слова; абияку – «криві», необдумані слова, образи і т.д) і забуваючи про те, що стосунки складаються ще й з ставлення, тобто піску, цементу та води. І якщо переборщити або недодати якого-небудь складника, то будинок взаємин просто-на-просто розвалиться, поховавши у своїх завалах горе-будівельників. У нашому випадку ставлення – це невербаліка, настрій, любов, розуміння, бажання допомогти і щонайголовніше кількість проведеного часу. Бо без достатнього вкладеного часу важко добитись гарного результату, що зазвичай і хочуть зробити люди, відкуповуючись від стосунків грішми.

Якщо у Вас є всі інгредієнти для того, щоб зробити запіканку, але на це є тільки 7 хвилин, то який результат вийде? Напевне, геть неїстівний. То хіба можна сподіватися гарного результату, сказавши слова потрібні й правильні, але за обмежений час, та ще й без належного ставлення до людини?

Глава 9.

ПСИХОЛОГІЧНІ ПОГЛАДЖУВАННЯ У СПІЛКУВАННІ

Пам'ятаючи про підходи трансактного аналізу і, безперечно, беручи до уваги, що «погладжування» теж мають до нього стосунок, хочу розставити деякі нові акценти, які мають у спілкуванні чи не найбільше значення. Ця глава буде присвячена любові! За моїми спостереженнями, люди так часто думають лише про слова, що просто не мають часу подумати про відчуття і потреби іншої людини. Спілкування часто стає настільки ритуальним, що в ньому просто не залишається місця для порозуміння. Отже, чому так відбувається і що це таке взагалі, оті «погладжування»?

Уявіть собі, що до Вас ніхто не торкається. Як би Вам було за відчуттями? Можливо, деяким людям з гаптофобією (хворобливою боязню дотиків) така ідея і сподобалась би, однак для більшості людей це була б неймовірна мука. Адже ми отримуємо інформацію про власну потрібність не лише зі слів інших людей, але також і невербально, завдяки інтонаціям і також, звичайно, фізичним контактам. Психодіагностично можна одразу зрозуміти рівень довіри і якість стосунків між закоханими, лише поглянувши на те, як вони торкаються одне одного. Іноді ці дотики між людьми схожі на гидливе общипування курки – швидкі, різкі рухи кінчиками пальців демонструють небажання бути з цією людиною. Натомість тривалі, міцні контакти з використанням цілої площі долоні показують нашу не-

байдужість і важливість для нас іншої людини. Та й загалом, наприклад, якщо між чоловіком і дружиною довгий час немає фізичного контакту (обіймів, поцілунків, погладжувань), то можна бути певними, що такі взаємини летять в тартарари.

Американський психолог Гаррі Харлоу провів серію експериментів, які називаються «дослідженнями психології любові». Він змайстрував двох іграшкових мавпочок-мам: одну з переплетеного дроту, холодну і пустотілу, до якої була приєднана пляшечка з молоком, а другу ворсисту й теплу, дуже схожу на справжню живу, однак без молока. Мавпенята-малята мали доступ до кожної з них. Суть експерименту полягала в тому, щоб визначити, чи потрібне живим істотам щось крім їжі для повноцінного життя. Грайливі мавпочки спершу радо бавились зі своїми «мамами», однак з часом до «холодної» мамі піддослідні починали проявляти чимраз менший інтерес і приходили до неї лише для того, щоб поїсти молока. А якщо вони довго були лише в клітці з дротяною мамою, то ставали відлюдькуваті (якщо так можна сказати про мавп) вони частіше сварились, а потім, коли їх випустили гратися з іншими мавпенятами, набагато важче адаптувались: залякано сиділи по кутках, не бавились спільними іграшками і не «казилися», як це було притаманно мавпочкам «теплої» мамі. Експеримент, звичайно, був набагато складніший і важливіший, адже чи не вперше було проведене таке тривале лабораторне дослідження метафізичного поняття «любов». Але я зацентрую увагу лише на короткому висновку, який би хотів, щоб ми взяли у своє повсякденне життя: людям навколо нас не достатньо отримувати лише «хліб насущний», їм необхідне також наше тепло (в прямому і переносному сенсі), а також постійні доброзичливі дотики.

Тому зазвичай я рекомендую започаткувати собі щоденну звичку тісного контакту з близькою людиною, наприклад, обійми перед тим, як вийти з дому, чи поцілунок перед сном. Нехай незважаючи ні на що, цей добровільно взятий обов'язок дотримується Вами (хай навіть і одноосібно) і коли у стосунках яскраво світить сонечко, і коли темні хмари невизначеності заволакують небо, і навіть тоді, коли вже на повну гуркотить грім непорозуміння. Побачите, наскільки міцнішими і приємнішими стануть щоденні взаємини та наскільки менше проблемних ситуацій відбуватиметься між вами. Але наголошу, що дотримуватися звички варто незважаючи на жодні фактори (втома, образа, гнів, настрої і т.д.).

Коли мене просять проконсультувати з якоїсь проблемної ситуації, наприклад, щодо проблем із мамою («В мене дуже деспотична мама, що мені робити?»), перше запитання, яке я ставлю, звучить так: «А коли Ви востаннє обіймали свою маму? Коли говорили, що любите її і що вдячні за те, що вона просто є?» Зазвичай люди надовго замислюються перед тим, як дати будь-яку відповідь, бо не роздумували, наскільки потрібною є така «профілактика непорозумінь». Чого дивуватися, що близька людина конфліктна, буркітлива і незадоволена життям, якщо її просто ніхто не «нагодував» теплом душевним і фізичним?

Кажуть, що для того, щоб людина могла вижити, щодня їй потрібно щонайменше чотири позитивних фізичних «погладжування» (обійми, поцілунки, дотики), для того, щоб почуватися зручно – вісім контактів, а для того, щоб розвиватися, – дванадцять. Досить важко довести ці цифри, однак на рівні відчуттів і внутрішнього комфорту вони виглядають цілком справедливими. Подейкують також, що під час другої світової війни, провели експеримент над новонародженими дітьми. Їм створили цілком відповідні інкубаторні умови, в яких підтримувалась стала температура, чисте повітря, відповідне перевертання ліжечок і годування молоком. Така собі промислова фабрика з «виращування» дітей, з тою особливістю, що для чистоти експерименту ніхто не мав права їх торкатись. В таких умовах більшість дітей не дожили і до піврічного віку, лише один хлопчик таки вижив і згодом нормально розвивався. Як виявилось, він єдиний настільки голосно кричав, що одна з санітарок, яка працювала в нічну зміну, не витримувала і час-від-часу брала малого на руки. Саме це і врятувало дитину. Можливо, достовірність цієї історії ще варто дослідити, однак зміст, який вона задає, цілком неспростовний. Людина живе не лише матеріальними (в їжі, воді, відповідній температурі тощо), але і метафізичними потребами любові (потрібності, уваги, цінування і т.д.). Задумайтесь, чи Ви інколи не поводитесь з оточуючими наче жорстокі експериментатори і даючи матеріальне, забуваєте про не менш життєво необхідні духовні потреби і відчуття близьких?

Психологічні, або словесні погладжування необхідні нам не менше, ніж фізичні. Тож у структурі мистецтва відповідального спілкування вони займають особливе місце. Не може бути відповідального спілкування без готовності зрозуміти іншу людину, а також нашого вміння використовувати «погладжування», що, повірте, далеко не так просто, як може здатися на перший погляд, і що по-

требує тривалого навичку. Тому дозвольте відійти від теми фізичних погладжувань і перейти, наскільки це можливо на сторінках книги, до практичного відпрацювання.

Отже, «погладжування» словами можуть бути:

- Умовними і безумовними.

Перші отримуються за щось. Їх потрібно «заробити». Якась інша дія повинна передувати їх отриманню:

- Ти чудово впорався зі своєю роботою.
- Мені дуже подобається як ти одягаєшся.
- Ти б міг виконати це завдання набагато краще.
- Дякую тобі, що сьогодні прийшов вчасно.
- Твоя сьогоднішня розмова з клієнтом показала, що ти просто

нікчема.

- Ти такий впертий, знову мене не послухав.

Натомість другі ми отримуємо «просто так»:

- Дякую тобі за те, що ти є.
- Ненавиджу тебе.
- Ти просто чудо.
- Ніколи більше не хочу мати з тобою страву.
- Бездара!
- Я тебе люблю!

- Позитивними і негативними.

Як уже можна було зрозуміти з попередніх прикладів, не завжди нас «мажуть медом» – інколи оточуючі заляпують наше чесне ім'я і дьогтем. Або, можна так сказати, гладять «проти шерсті». Зрештою, удар чи лупцювання – це також фізичний контакт, лише приємним його може назвати не така вже і велика кількість людей. Хоча врахуйте, що звикати людина однаково може як до позитивних, так і до негативних погладжувань. Це лише на перший погляд ми приймаємо тільки позитивні і відмовляємось від негативних, адже це не більше, ніж сила звички. Віслючок, якого жорстокий господар щодня б'є палкою, згодом перестає ухилятися і сприймає удари як щось само собою зрозуміле.

- Зовнішніми і внутрішніми.

Хтось чекає погладжувань ззовні, тобто від інших людей, а дехто може похвалити себе сам. Таке вміння це ні що інше, як продукт виховання – когось привчили до факторів зовнішньої мотивації (оцінок, грамот, зарплат, похвал), а комусь довелося самому брати те, що йому належить. Чесно кажучи, однією з найбільших проблем бачу саме те, що люди не звикли самі задовольняти такий «голод».

Скільки можливостей до розвитку ми/вони/люди б тоді отримали! Скажімо, пожурих Вас безпідставно керівник за нібито погано виконану роботу, а ще й перехожий на вулиці ні з того ні з сього облаяв, та й дружина/чоловік згадали про вчорашній хліб, якого Ви не купили, а Ви замість того, щоб похнюплювати носа і впадати у невротично-істерично-депресивний стан, сказали собі: «Тим не менше я супер! І в мене все вийде! І вірити в себе я можу й без них!» і таким чином знову готові створювати, діяти і досягати, та ще й з іншими ділитися своїм натхненням і позитивом.

Дозвольте розвинути тему «погладжувань» завдяки гастрономічним порівнянням, бо раз існує голод за погладжуваннями, то, мабуть, і ситість у спілкуванні варто ілюструвати на прикладі нашого щоденного меню. Якщо за замовчуванням прийняти, що люди «харчуються» (у спілкуванні) зовсім по-різному, то можемо виділити найбільш корисну і калорійну їжу і погрупувати її в нашому меню, виходячи з двох класифікацій: умовності-безумовності та позитивності-негативності. В такому випадку найсмачнішими «стравами» будуть соковиті, поживні й екологічно чисті:

1. Безумовні позитивні погладжування.

Погодьтеся, приємно, коли цінують нашу особистість «просто так», лише за те, що ми є. Можемо прийняти, що це нас пригощають добірним м'ясом, дбайливо запеченим на вогні, або, скажімо, якимось делікатесом, наприклад, червоною рибою, а чи осетровою ікрою. Та й навіть якщо Ви вегетаріанець чи вегетаріанка, то все ж, переконаний, маєте якусь улюблену страву. Можливо, Вам ближче порівняння з чимось солодким? Тоді уявіть найкращий мамин чи бабусин торт, з любов'ю приготований «для своїх». Все звучить дуже добре, але врахуйте: для того, щоб пережувати добре м'ясо, потрібно мати міцні зуби, та й поласувати солодким горіховим тортом дрізві зуби завадять. До чого я це пишу? Тому що, зазвичай, якщо підійти до якої-небудь (тут важливо саме якої-небудь, а не добре знайомої) людини на вулиці і сказати щось на кшталт: «Дякую за те, що Ви є! Захоплююсь Вами!», більшість людей відсахнеться, наче їм пропонують якийсь кізяк, а не смачнющу цукерку. Можуть відреагувати словами: «Що вам від мене потрібно? Я нічого вам не дам!» (До речі, а як би зреагували Ви? Невже не вірите, що Вам («будь-якій» людині) можна бути вдячними «просто так», лише за те, що Ви такі як Ви є?)

Так от: важко живеться людині, яку не годують безумовними-позитивним погладжуваннями, ходить вона голодна-голодна і ніко-

му до неї діла немає. І до речі, Ваші оточуючі є такими, як Ви їх годуєте. Для тих, хто захоче наверстати згаяне у стосунках й підгодувати близьких і коханих смаколиками, подаю коротке меню – харчуйтесь на здоров'я:

- Дякую тобі, що ти є.
- Я тебе люблю.
- Я в захваті від тебе.
- Ніколи б не зумів так зробити.
- Ти молодець.
- Пишаюсь тобою.
- Ти найкраще, що є у моєму житті.
- Ви супер/чудо/мега/неймовірні.
- У мене немає слів, щоб передати своє захоплення Вами.
- Ти чарівний/а.
- Ви особлива людина.
- Коли ти є, це для мене свято.
- Ви мій ідеал.
- Скучив за Вами.
- Ти найкраща дитина.
- Вірю в тебе.
- Ти змінюєш моє життя на краще.

Список далеко не вичерпний, і я буду вдячний почувши від Вас Ваші варіанти, якими Ви користуєтесь у повсякденному житті. Зауважу лише, що після кожного з цих пунктів стоїть крапка, або знак оклику, але в жодному разі не кома з продовженням. Не пояснюйте людині, чому Ви так думаєте, натомість дайте їй зрозуміти, що тішитесь нею такою яка вона є. Ніщо так не змінює людину, як відчуття того, що тебе сприймають таким який ти є – хоч це начебто звучить парадоксально, але таки факт.

Якщо не дають шашлик, то цілком непогано виглядає і домашня теляча відбивна, або якщо говорити про «більш офіційний» розділ меню, то називається він:

2. Умовні позитивні погладжування.

Якщо мені не кажуть нічого приємного і доброго «просто так», то тоді добре, коли дають поїсти, підкріпитись чи підживитись «за щось». Таким чином, я знаю, що мені зробити для того, щоб не голодувати – достатньо виконати щось таке, за що точно відзначать і похвалять. Якщо нема ікри, то нехай буде якась добра домашня, але не делікатесна страва, скажімо, голубці чи сирники, або й фірмовий

магазинний торт. Для більшості саме умовні погладжування є звичною їжею:

- Ти молодець, дуже добре написав контрольну.
- Я люблю тебе за ті вареники, які ти вариш.
- Ти чудовий товариш, ніколи не залишаєш у біді.
- Я довіряю тобі, бо ти завжди кажеш мені правду.
- В тебе чудовий голос, знаю, що це завдяки довгим тренуванням.
- Тобі дуже пасує цей светр.
- Ви вмієте дуже швидко і якісно перекладати текст, ви наш кращий працівник.
- Дякую за ту поїздку, яку ти організував.
- Вірю, що ти напишеш екзамен на «відмінно», адже ти такий наполегливий.

Зазвичай, для того, щоб «виховати» чи змінити когось, користуються саме такою формою у спілкуванні, оскільки вона вказує людині певні орієнтири, до яких варто тягнутись. Однак, для того щоб вказати межі, за які не варто виступати в щоденному раціоні спілкування, існує розділ меню, який називається:

3. Умовні негативні погладжування.

Їх основний внутрішній посил звучить так: ти поганий, але не «просто так», а «тому що». Дуже часто це можна назвати критикою вчинку людини. З одного боку, це стримуючі важелі впливу на людину:

- Ти жакхливий учень, знову прийшов неохайним.
- Не хочу мати з тобою нічого спільного, доки ти не навчишся поважати думку інших.
- Ти поводишся як дитина, візьми врешті відповідальність за своє життя на себе.
- Ненавиджу, коли ти залишаєш за собою гори брудного посуду.
- Ти знову мене не послухав, не можу більше це терпіти.
- В тебе руки не з того місця ростуть. Хто так вішає картину!
- Перестань сперечатися з клієнтом, теж мені Робін Гуд знайшовся.
- Ви їздите наче ковбой по преріях, геть за дорогами не слідкуєте.
- Такий працівник нам не потрібен, ви геть не вмієте працювати з комп'ютером.

З іншого боку, корисність від їх застосування помітна лише тоді, коли даються і позитивні погладжування. Наприклад, якщо хочете, щоб людина мила за собою посуд, то тричі похваліть її за те, що вона її таки помила (або принаймні віднесла в раковину чи стерла крихти зі столу), перш ніж один раз ганити за те, що вона не зробила. Те саме стосується будь-чого: хочете змінити людину – спершу тричі похваліть за те, що, скажімо прийшла вчасно, перш ніж один раз пожурити за спізнення. Ця техніка працює починаючи від виховання школярів і аж до перемоги над алкогольною, трудовою, чи комп'ютерною залежністю. (А у яких пропорціях Ви роздаєте умовні погладжування? Перш ніж відповідати, поспостерігайте за собою, бо зазвичай ми надто оптимістично ставимося до того доброго, що робимо для інших людей).

Однак, повертаючись до гастрономічних порівнянь, дозвольте провести аналогію цих погладжувань зі шматком булочки з ліверною ковбасою. Що ж, на безриб'ї і рак риба. Коли не годують чимось добрим, то добре, що хоч взагалі щось дають, та ще й пояснюють причини (тобто наче дають шанс виправитись, хоча зазвичай це не більше ніж примарний самообман). Зрештою, черстве старе печенячко теж інколи потрібне, однак врахуйте, що якщо годувати таким людину (особливо близьку) постійно, то вона ходитиме голодною (злою, агресивною, безініціативною і т.д.), а з часом (якщо не навчиться «харчуватись» «на стороні») в неї розвинеться гастрит чи виразка (невроз або підвищена чутливість до всього сказаного). В будь-якому випадку, на «дієті з об'їдків» далеко зайти важко. Проте, погодьтесь, це все рівно краще, аніж їсти протухле м'ясо чи давно протермінований дешевий торт, крем на якому скис і вже погано пахне, тобто

4. Безумовні негативні погладжування.

Чесно кажучи, я свідомо написав такі геть не приємні порівняння для того, щоб наступного разу, перед тим як сказати якісь образи іншим, Ви розуміли, що після такої «їжі» ентузіазму і нахнення змінюватись у людини не збільшиться, натомість образ і «жовчності» прибуде, й людина неодмінно з Вами нею поділиться, якщо й не одразу, то згодом. Тут не варто думати, що людина такого їсти не буде. Чесно скажу, що теж колись так думав, але чим ширше і різноманітніше коло мого спілкування, тим більше розумію, що є оселі, де такий «корм» (бо назвати це їжею язик не повертається) є чимось щоденним і звичним, як заплатити за проїзд у трамваї. Чим

зможуть нагодувати нас ті, хто у своєму житті ніколи не те що не їли, але навіть не бачили й рецептів (прикладів) здорового і ситного харчування. Вірю, що Вам пощастило ніколи не частуватись «стравами» на кшталт:

- Ти нездара.
- Ненавиджу тебе.
- Свиня! Козел!
- Не хочу тебе більше бачити.
- Вбити тебе мало.
- В тебе нічого не вийде.
- Ти просто мерзотник.
- У Вас обидві руки ліві!
- З таких як ти виростає один бур'ян.

Тим не менше, добре, коли шлунок може без втрат перетравити будь-яку їжу включно зі смолою з цвяхами, причому наповнитись енергією, тобто насититися. До речі, саме це є одним із завдань курсу «Мистецтво спілкування». Вміти перетравлювати будь-яку їжу, і з чужих «недоїдків» робити нектар, а зацвілі страви перетворювати на справжні делікатеси – це результат дуже важкої роботи над собою, однак він дає можливість ніколи не «голодувати», а отже, і без зупинок йти до своїх цілей.

Кажуть, що у світі є п'ять видів істот, які є цілком всеїдними і можуть харчуватися всім включно з різноманітними відходами. Ці істоти – мурахи, таргани, щурі, свині і... люди. Можна скористатись таким поясненням, щоб навчитись і дозволити й собі працювати з найрізноманітнішими харчами, які інколи нам пропонують у спілкуванні інші люди, а не зациклюватись на звичних для себе стравах. Тоді ніхто не зможе «вивести Вас із себе», і з настроєм працюватиметься легше, та й сприймати інших людей можна буде набагато простіше, без упереджень та непотрібного гніву.

Насправді людина ладна погодитись на будь-які погладжування, лиш би не бути

5. Проігнорованою.

Бо якщо тарілка порожня, то і наїстися з неї немає як. Тому людина швидше напроситься на неприємності і образи, тільки б хоч якось «заморити хробачка». Інакше нещасливця чекатиме доля дітей з експерименту, про який я писав раніше. У фантастичній розпові-

ді Р.Сільверберга «Побачити невидимку» основна фабула базується на тому, що в майбутньому людину, яка вчинила порушення, на різний термін вилучатимуть із соціального життя – і це розцінюється як найгірше покарання. І навіть якщо це «погляд з майбутнього», то в минулому таких прикладів теж чимало, згадаймо остракізм у Давньогрецьких полісах, або заслання у Древньому Римі. Все це я веду до того, що ми соціальні істоти, і хочемо того чи ні, а нам необхідно, щоб оточуючі (особливо близькі люди) помічали нас. І яка б незалежна людина не була, а життя без соціальних контактів таки неможливе.

Розвиваємо нашу психологічно-гастрономічну тему далі. Так само, як і їжу, погладжування можна:

▪ БРАТИ

Дехто бере все без розбору, включно з тим, що брати не варто – негативними погладжуваннями. Однак часто люди не беруть те, що їм належить: ви просто молодець – та ви що, я нічого особливого не зробив; я тебе люблю – та ні, такого, як я, немає за що любити. Це насправді дуже складна практика – навчитись брати те, що хочеш, і не брати, що не хочеш, тому я приділяю їй особливо багато уваги на заняттях, однак одразу видно, чи людина прийняла те, що їй дали, чи ні. І першу інформацію тут дає невербальна реакція, а не слова, хоча по зайвих словах і подяках, теж можна побачити (чи то пак, почути) неготовність брати те, що дають. Психологічна перевірка виглядає приблизно так: якщо після негативного погладжування людина відчуває відчуття вини чи незадоволення – то вона просто взяла, те, чого брати було не слід, а якщо людина не відчуває бажання творити і ділитись радістю після позитивних погладжувань, то, насправді, не взяла те, що їй таки належить.

▪ ДАВАТИ

Можна подавати пальто так, щоб людині було зручно його одягнути, а можна «вішати» його на когось, наче брудну ганчірку. Думаю, Ви теж бачили, як іноді на вулицях роздають флаєри з таким байдужим виглядом, що їх не хотілось би брати, навіть якби це були сто-доларові купюри. А інколи шматок паперу можуть подати так, що його не можна не взяти. Навчитись давати так, щоб не можна було не взяти – це ще одна складова мистецтва. Відпрацювати її можна лише практикуючи. Хочете перевірити, наскільки Ви вміло даєте «погладжування» – скажіть своїй знайомій щось на кшталт: «Ти чудово

вмієш ставити плитку, а ще мені дуже подобається, як ти перевстановлюєш Windows», або знайомому: «Ти готуєш страшенно смачну лазанью, а також прегарно граєш на арфі» (тобто щось геть нехарактерне для цієї людини). І якщо у невербальній відповіді Ви не побачите несприйняття (відхилення, насуПЛення, здивування, зайвих запитань тощо), то можете бути впевнені у власній майстерності.

▪ НЕ БРАТИ

У наступному розділі ми детально поговоритимемо про образи і загалом роботу з «психологічним камінням», а зараз лише зазначу, що не варто брати те, що Вам не потрібно. На заняттях, присвячених цій темі, я часто підхожу до когось з учасників і даю, скажімо, погнутий пластиковий стаканчик з використаним пакетиком чаю. Зазвичай ніхто не хоче його брати – тоді я практикую своє вміння давати і пояснюю, що те саме варто робити з негативними емоціями інших людей. Залишати їх тим, хто їх дає. (Тут іде мова не про те, щоб взяти, а потім віддати назад – так Ви теж забруднитесь.) Ні, дякую, мені не потрібен твій негатив, це не про мене, залиш це собі. (Але зауважте, ставлення «Я+Ти+» далі залишається основою нашого спілкування.)

▪ ПРОСИТИ

Про цей пункт дуже часто забувають. Інколи я чую таке: не звик нічого просити. Відповідаю: я теж. Однак для миру і гармонії, якщо не в цілому світі, то хоча б у своєму оточенні, і якщо не в родині загалом, то хоча б, висловлюючись образно, у своєму серці, цього таки необхідно вчитися і, що називається, «переходити через себе», або, швидше, «виходити за рамки власних обмежень і упереджень».

Просити теж треба вміти. По-перше: якщо просите, то просіть так, щоб Вам не можна було відмовити. По-друге: пам'ятайте, що як просите, так і отримуйте. І це стосується всіх без винятку сфер життя. По-третє: життя така штука – що просите, те й отримаєте. Тому, наприклад, запитання: «Я добре виглядаю?» (що є геть неоднозначним і дає можливість людині відповісти «так» або «ні») краще переформулювати: «А правда, я добре виглядаю?» (незначні відмінності, але отримуйте набагато більше ефекту), або ще краще: «Скажи мені, що я добре виглядаю!» (додайте до цього кивання, прямий погляд і посмішку) чи «Похвали мене за те, що я класно сьогодні виглядаю» – і Ви отримаєте саме те, що замовляли, і в потрібній кількості. Бо інакше для чого взагалі просити? Це наче у ресторані замовляти омлет

зі словами: принесіть мені щось із яйцем. От Вам і подадуть салат із цибулі, там же таки є яйце. Задумайтесь, якщо Ви зазвичай отримуєте не те, що нібито Вам потрібно, то Ви, може, просто не те просите?

Знаєте, коли з кухні чується запах чогось смачненького, то, мабуть, варто туди піти, а не стояти на порозі з благальним виглядом (так Вас може ніхто і не помітити), чи здалеку натякати: «Ех, щось би я з'їв» (натяку може ніхто не зрозуміти), а краще сказати прямо: «В тебе так чудово пахне їжею – нагодуй мене, будь ласка». А тепер перенесіть це все на щоденне спілкування і зробіть власні висновки. А я лише уточню, що просити – це не вимагати: ану давай швидко кажи мені що я супер!!! – бо це лише поглибить прірву непорозуміння, причому голодними залишаться обидвоє: і той, у кого забрали їжу, і той, хто наминає експропрійоване під обуреним поглядом скривдженого.

▪ **ВИБИРАТИ**

Ви просто нездара – Зате я гарно співаю; Ну, хто так пише листи, ти нічого не вмієш – Так, мені справді варто навчитись писати листи краще; В тебе вийшов пересолений борщ, скільки це ще триватиме?! – Так, цього разу в мене борщ пересолений. Ми завжди маємо право вибрати те, що нам підходить і те, що ні. Це наче нам пропонують черству булочку, а ми, взявши її, виколупали родзинки і горішки, а решту повернули господарю. Детальніше такі техніки ми розглядатимемо у 10 главі «Рефреймінг». Але хочу нагадати, що у відповідальному спілкуванні ми завжди можемо знайти щось корисне для своєї особистості, або відмовитись від того, що нам пропонують, адже не обов'язково все брати гамузом – варто відокремлювати зерно від половини.

▪ **САМОПОГЛАДЖУВАТИСЬ**

Зрештою, якщо нас ніхто не хоче годувати, то може все-таки варто купити кулінарну книгу і самому навчитись куховарити? І не лише щоб задовольнити свій власний голод, але і для того, щоб годувати інших. У світі так багато «голодних», які не можуть дати самі собі раду, то може саме час, і саме ми візьмемо на себе цей нелегкий, але дуже відповідальний обов'язок? Самопогладжування якісно нічим не відрізняється від соціальних погладжувань інших. Навіть більше того – людина, яка не навчиться користуватися внутрішньою мотивацією, а отже, батогом і пряником, так ніколи і не житиме власним життям, а лише *намагатиметься* відповідати очі-

куванням інших (батьків, вчителів, тітки Василя, героїв кіно і т.д.). Це дорога в нікуди. І хоча, безперечно, необхідно вміти отримувати погладжування в соціумі (інакше можна перетворитися на маніакально-девіантно-асоціальну особистість), але вміння залишатись ситим навіть у найкритичнішій ситуації ще нікому не завадило. До речі, спробуйте просто зараз відірватись від читання книги і вголос сказати собі десяток різних погладжувальних фраз. Якими вони були? Чи хотілось їх говорити і говорити чи вони «видохлися» на самому старті? Чи вірили Ви собі? Як Ви себе відчуваєте тепер? – Проаналізуйте, бо це не що інше, ніж Ваша звична система харчування.

Якщо вже ми так детально заглибилися у аналіз нашого щоденного раціону, то на основі власної практики поділюся деякими базовими постулатами, які дозволять краще розуміти себе, а отже, і вести за собою інших.

Немає людей, які б не харчувались

Одного разу мене питали на курсах: а якщо людина жива і здорова, але ніколи не приймає погладжувальних фраз від інших, та й сама не роздає їх, то що, може, їй такі погладжування не потрібні? Одразу кажу, так не буває, так само, як у кожного з нас є тіло, яке тліє і потребує, щоб про нього піклувались, так само є і душа, яка «вимагає сервісу». Ми можемо не бачити, як психологічно харчується інша людина, може, вона їсть «під ковдрою», непомітно для інших, чи прокрадається на кухню вночі, коли всі сплять. Але повірте, свою порцію харчу вона таки отримує, а от якої він якості, одразу буде видно по тому, як людина поводить себе у складних ситуаціях «на межі».

Немає поганих людей – є люди, яким погано

Людина буває злою і недоброю ЛИШЕ від того, що вже довгий час сидить на голодному пайку. Згадайте себе, коли Ви цілий день вимушено нічого не їли: Вам хочеться поговорити про дуальність за Декартом чи платонівський ідеалізм? Майже певен, що ні. Ми спершу хочемо «просто поїсти». А екстраполюйте це на хронічне недоїдання (недопогладжування, якщо можна так сказати), і Ви побачите, що такі праві були автори старого мультику, коли стверджували, що собака буває кусючою, та лише від життя собачого. А добра і сита тварина шкоди нікому не заподіє. У цьому, до речі, секрет дресирувальників: у клітку можна заходити лише до ситих тварин. Так от, уявимо собі, що Хтось росте в сім'ї, в якій всі надто зайняті, щоб звертати увагу на Хтося. Його дрібні досягнення, наприклад п'ятірку з хімії, теж всі пропускають повз вуха. Хтось голодний чимраз дуж-

че. Якщо Ви не звертаєте увагу на добре, то може хоч помітите погане, – виникає цілком логічна думка в геть нелогічній частині його підсвідомості. Якщо Хтось розіб'є вікно в Школі, і йому за це добряче перепаде, то він вже точно знає, як можна отримати хоч якусь реакцію, яка б підтвердила його існування у цьому Всесвіті. А якщо навіть така спроба «перекусити» виявиться безуспішною, то Хтосеві залишається не що інше, як почати регулярно прогулювати уроки, палити, бити вікна чи, принаймні, розбити улюблену мамину вазу.

Чим більш злісно і конфліктно поводить себе людина, тим більше вона «кричить»: «Нагодуйте мене! Будь-ласка, хто-небудь, дайте мені шматок хліба!» Але зазвичай близькі й просто перехожі байдуже проходять повз, лише зрідка кидають огризки (дають поради і рекомендації) чи каміння (докори, звинувачення і образи). Поставлю незручне питання: А скільки разів Ви сьогодні дали іншим людям камінь, коли вони просили у Вас хліба?

Уявімо ситуацію: чоловік почав пити або, наприклад, жінка гладшає, чи скажімо, просто людина є прикрою у спілкуванні... вона ж цим наче каже: «Зверніть на мене увагу, погладьте мене, скажіть мені щось добре!». І як Ви гадаєте, скільки буде випадків, що близькі обнімуть, скажуть добре слово, пробачать і підтримають відповідальним (а не вампірично-жалісливо-зневажливим) ставленням? Так, таких випадків справді буде небагато. І тоді люди входять у запій, ще більше товстішають, чи стають капризніші, до неможливого – це вже їх крик: «Хто небудь скажіть мені що я є! Ви мусите сказати це! Я є!». Те, що для оточуючих є «нестерпною поведінкою» насправді не що інше, як прояв життєствердної позиції у такій відштовхуючій формі. Коли людина «напрошується на грубість», вона наче каже «Ну, зверни на мене увагу, хоч щось погане, але скажи. Бо мушу знати, що я є!». Отака життєва драма, і випадків таких навколо незліченна кількість, та й усі прояви не перелічити. І щонайважливіше, можливо, цим Хтосем є хтось із наших нарідніших. От вони і кричать про це, але ми їх не чуємо.=

А чи готові Ви тепер побачити серед найбільш складних людей голодних і недолюблених прекрасних Особистостей, яким лише необхідно трохи Вашої уваги і любові?

Не можна наїстись наперед

Від фундаментальних ставлень, які ми зачіпали у попередній частині, перейдемо до більш прозаїчних принципів. А саме, яка б добра забава не була, а на ранок захочеться їсти. Погодьтеся, ми не

можемо наїстись наперед – так само і «нагладитись» на все життя не можна. Тому яка б добра і свята людина не була, а все ж і вона рано чи пізно зголодніє. Тому варто пам'ятати, що погладжування і нашим оточуючим, і нам самим будуть потрібні щодня. Не знаю, справедливо це чи ні, але в більшості випадків на ранок ми прокидаємося «обнуленими» від вчорашніх запасених харчів, чи то смачних і добрих, чи від поганих і неприємних. Минулих заслуг не буває. А ще інколи люблю повторювати, що: людина – істота добра, тільки голодніє вона надто швидко.

Чим довше людина голодна, тим злішою вона стає

По-одному поводить себе людина, яка щойно поїла, той, хто вже зголоднів, але знає, де можна піти підкріпитися, і той, для кого цей шматок хліба є вирішальним. Не варто думати, що якщо Ви довго «дресируватимете» близьких, не даючи їм погладжувань, то вони стануть більш слухняними і добрими. Людину на постійно можна змінити лише коли вона сита і задоволена! Тому інколи навіть варто дати людині менш якісне погладжування, але швидко (негайно), аніж чекати нагоди для вручення довгоочікуваної похвали. Так, іноді краще накричати на когось, аніж похвалити запізно.

Притча про голодного чоловіка і багача

Одного разу багатий купець повертався зі свого промислу. Край дороги сидів бідняк. Побачивши багача, він підбіг до нього і почав благати: «Чоловіче добрий, помираю з голоду, дай мені хліба!» Багач на те подумав: в мене так добре йшла торгівля, тож чом би не поділитися з бідолохою. Відкрив перший мішок із самого верху – а там хліб. Але придивився, що за той час, поки він їхав, хліб уже дещо зачерствів. Думає: ну що ж оце я голодній людині буду давати черствий хліб. Подивлюся, що ще в мене є. Почав шукати по своїх речах. Згадав, що в нього є вареники, думає: ось зараз вареники знайду і дам. Знайшов і вже хотів давати, але потім згадав: так в мене ще ж пиріг є! О, пиріг такий добрий, але на самому споді, – я його зараз знайду та й віддам цьому бідняку. Почав шукати пиріг – знайшов, відламав великий масний шматок і подає бідняку, та бідолоха до того часу вже помер.

Мораль проста і стосується погладжувань: перед тим, як проявляти свою доброту і готувати комунікативні делікатеси, спершу просто дайте людині те, про що вона Вас просить.

Хто скупю сіє, той скупю жатиме

Як довго можете безперестанку роздавати позитивні погладжування незнайомим людям? Це показник Вашої місткості і нічого іншого, як довіри до себе. Бо якщо людина жаліє комусь, значить, насправді жаліє собі. Пам'ятайте, що чим більше віддаєте, тим більше повертається до Вас. Давайте проведемо експеримент: подумайте, скільки безумовних погладжувань Ви сьогодні роздали? А скільки прийняли? Можу бути певен, що цифри приблизно схожі, й той, хто роздає на всі сторони, той і отримує зі всіх усюд, а той, хто жаліє іншим, і сам сидить голодний. Що зробиш – такі закони Всесвіту.

Дуже прошу пам'ятати, що любов не є дефіцитне почуття! І НЕ варто обмежувати те, що насправді не має меж. Розірвіть замкнуте коло «не маю що давати, бо сам не маю, а сам не маю, бо нікому попередньо не роздав». «А що буде, якщо мені не залишиться?» – це безглузда модель життя і шлях до постійного голоду.

Чим Ви годуєте інших, тим вони нагодують і Вас

Люди навколо Вас є тим, чим Ви їх годуєте. Годуєте любов'ю – вони самі стають любов'ю, годуєте відходами і нечистотами – саме такими їх і робите. Також пам'ятайте: що посієш, те й пожнеш. Ваші колеги, близькі і рідні віддадуть Вам саме те, чим Ви годували їх. І не буде так, щоб яка-небудь енергетична їжа пропала у невідомість – все буде відраховано Вам до останнього окрайця хліба. Тому не годуйте близьких безумовними-негативним і обмежте кількість умовних негативних погладжувань. Цієї їжі й так достатньо на екранах телевізорів, шпальтах газет, та сторінках сайтів. Годуйте людей найкращою з усіх можливих ваших страв, і вони обов'язково віддадуть Вам сторицею.

Щоб давати погладжування, треба бути чесним із собою

Часто я чую цілком слушне зауваження: щоб давати кому-небудь погладжування, треба відчувати (а чи знати), що людина його «заслужила». Бо як, наприклад, можна незнайомій людині казати «Ви прекрасно готуєте деруни» чи «Я захоплююсь Вами», якщо цих людей Ви ще добре й не знаєте. Так, звичайно, я згідний, погладжування має бути щирим. Однак раджу подивитися на це і з іншої сторони: ми ніколи не подумаємо про інших краще, ніж би могли подумати про себе, і рівно так само не подумаємо й гірше, аніж би подумали про себе. (Детальніше про це я пишу в книзі «Мовний код».) Тобто «погладжуванням» інших ми лише окреслюємо межі сприй-

няття самих себе! Відповідно чи не варто працювати і збільшувати власну місткість? Чи справді людина повинна якось доводити Вам, що вона чудова? Хіба Вам не достатньо аргументу, що вона просто є? А щодо дерунів, то чи готові Ви в іншій людині побачити потенційного прекрасного кухаря? А за машкарою безалаберності розгледіти милу і добру особистість? То чия це насправді робота: інших – щось довести Вам, чи Ваша – щось прийняти в собі?

Не кажіть, що не можете дати людині те чи інше погладжування (як позитивне, до речі, так і негативне), запитайте себе, що Ви зробили, щоб побачити в ній ту чи іншу рису! Саме це є проявом відповідальності, в першу чергу, Вашої до самих себе. Також пам'ятайте, що легко любити того, хто дає себе любити, наприклад піврічну дитину, але все мистецтво відповідального прийняття себе проявляється саме у любові до дитини, яка вередує – наприклад, у магазині плаче і тупає своїми малими ніжками! Цьому теж треба вчитись, бо це не що інше, як прийняття себе. Роздивіться інших краще. Дозвольте собі роздавати іншим (а насправді брати собі) «медаль на виріст».

Що нижча якість їжі, то більше її потрібно

Щоб наїстися, погладжувань кращої якості достатньо менше, ніж погладжувань гіршої якості. Скільки шматків домашнього торту потрібно, щоб відчути себе ситим? А скільки черствих булочок необхідно з'їсти, щоб так само забити шлунок? Ситна і поживна їжа (безумовні позитивні погладжування) швидше тамують наш психологічний голод. От тому щасливих людей видно менше, вони ситі й задоволені і не привертають до себе зайвої уваги, натомість голодні більш помітні, адже вони відкрито «напрошуються на неприємності». Тож знову таки закликаю роздавати навколишнім погладжування вищого сорту – це єдиний спосіб зробити своє життя кращим.

Врахуйте також, що голод може задовольнятися в різний спосіб: для когось це, наприклад, зайве печенячко чи солодкий пампушок, для когось – спілкування з чотирилапим другом, іноді тяга до масної їжі чи надмірна музикоманія, вже не кажу про перегляд фільмів чи комп'ютерні ігри, які дозволяють нам замість власного життя «включатися» у життя інших людей або персонажів. Загалом, будь-яка надмірність – це показник незадоволеної потреби у погладжуваннях. Форм багато, а причина одна – недолюбленість. Поспостерігайте за собою і за близькими: можливо, хтось аж надто захопився читанням кулінарних рецептів, інтернет-форумів чи перегляду спортивних передач?

Голодний голодного не нагодує

Але як часто об'єднуються (одружуються, закохуються, живуть разом) двоє недолюблених. Вони спершу були схожі між собою, на цьому підґрунті й потоваришували, почали жити разом, але коли дійшло до щоденної рутини, то тих скупих погладжувань стало недостатньо, і вони можуть або «силою забрати» їх один в одного, або посваритись і розійтись. Не має значення, який варіант виберуть ці люди – в будь-якому випадку, якщо не навчити себе поповнювати свої запаси, то всі варіанти будуть згубними. Щасливе самотатне подружжя (родину) можуть створити тільки або двоє ситих, які знають «закони правильного харчування», або коли хоча б хтось один/одна має достатньо багато терпіння і відповідальності наситити іншу/іншого – чесно кажучи, не бачив інших умовно-успішних варіантів. Інколи буває так, що двоє «голодних» забирають «останній шматок» у своїх родичів чи співробітників, але це не може тривати довго, бо рано чи пізно така «експропріація слабого» вилізе боком для агресора, через внутрішні конфлікти чи просто коли він натрапить на когось сильнішого.

Отже, перед тим як вирішувати підтримувати з кимось довготермінові стосунки, спершу самі станьте «ситими» (самотатніми). Не орієнтуйтеся на «другу половинку» чи «третю четвертинку» – Знайдіть спершу себе! Полюбіть спершу себе! Створіть спершу себе! Часто люди шукають того/ту іншого/іншу підсвідомо думаючи що цей/ця інший/інша вирішать її/його проблеми, але так не буває. Двоє голодних один одного не нагоднують! Так само, як і двоє без віри разом не навчаться вірити у щоденне чудо спільного життя. Для чого шукати «другу половинку», може варто самому стати чимось цілим? А ставши цілим, ми знайдемо й іншу самотатню – «цілу» людину, з якою буде зручно і комфортно не через його/її риси характеру, а через те, що нам буде гарно самим із собою.

Інколи люди звертаються до мене, щоб зберегти стосунки. І тоді я спершу прошу навчитися їх насичуватися самим, без допомоги інших, а далі перевірити, чи дійсно їм потрібна саме ця людина. Там, де голодний випрошуватиме і нав'язуватиметься, ситий лише пропонуватиме. Якщо Ви «ситі» і захочете повернути людину, то вона, швидше всього, таки повернеться до Вас. Люди йдуть за «ситими» Особистостями, які готові ділитися і сіяти віру в інших. Таких людей не так і багато, десь 10%, натомість так багато голодних, що за Вами точно хтось піде. Безглуздо хотіти змінити іншу людину, будучи голодним.

Пам'ятайте також, що ми приймаємо/засвоюємо лише стільки любові, скільки можемо дозволити собі (наскільки любимо себе). Тому буває і так, що людина отримує достатньо багато любові і від чоловіка, і від дітей, але якщо при цьому вона забуває про самолюбів (любов до себе), то вся зовнішня любов просто не засвоюється (людина далі живе нещасно). Так само, як і їжа може не засвоїтися і лише нашкодити. Отже, спершу полюбіть себе самі, бо голодний не зможе нагодувати іншого голодного.

«Людина йде туди, де її краще годують»

Риба шукає де глибше, а людина де краще – гласить народна приказка. Тому не дивно, що інколи люди розходяться, бо хтось з них знайшов крашу «годівницю». Уявіть собі ситуацію, коли жінка традиційно каже чоловікові все те, що говорити не варто (вербальні провокації): Що ти робиш, знову все зіпсуєш; Що ти так мало заробляєш, от дивись сусід вже Мерседес купив; Ти мені тільки правду кажи, бо я тебе знаю! Або чоловік жінці: Ти така сама, як твоя мама, що не робить – то все погано; Тобі пояснюй чи не пояснюй – все одно нічого не зрозумієш; Ти щось багато їси останнім часом і т.д. Тобто годують одне одного різними нечистотами. Якщо для них це звикла система харчування, яка походить ще з батьківського дому, то вони деякий час будуть разом. Але, припустімо, з часом чоловіка почне хвалити колега на роботі: Ой, Семене Семеновичу, ви так чудово вмієте розкладати пасьянс, а ще ви такий мужній. Або і для неї знайдеться хтось, хто зауважить нову сукню чи оксамитовий голос. І можна бути певним, що дуже швидко людина піде туди, де їй краще, і жодні заклики до совісті і моралі вже не допоможуть, бо набридло їсти черствий батон, коли поруч дають шніцель по-віденськи.

Згідний, що вищеописаний приклад є надто узагальнений, але пам'ятайте, що від добра добра не шукають. І це цілковита правда: якщо людина кудись пішла, значить їй чогось бракувало у стосунках: емоцій, пристрасті, тиші, глибини, інтимності, спільного часу, щедрості, підтримки і т.д. Як писав Лев Толстой у «Анні Кареніній», всі щасливі сім'ї – щасливі однаково, а кожна нещасна – нещасна по-своєму. Я б лише додав, що у щасливих всі долюблені, а в нещасних просто погано годують.

Людину можна і перегодувати

Бувають також інші крайнощі: людину змалку годували тільки безумовними позитивними погладженнями (часто це трапляється

у неповних сім'ях, де дитина заміщає невдалу любов до партнера): ти моє сонечко, моє золотко, зайчик, квіточка мамина і т.д. І, наприклад, такий «котик» виростає до 30 років і одразу з-під маминої спідниці йде на роботу, де після першого корпоративного завдання його викликає до себе шеф зі словами: «Вам варто тут робити так, а отут – так», – загалом конструктивно і по суті. Але «зайчик» не звик такого «їсти», тому він з відчуттям праведного обурення хутчіш вертається у «домашнє гніздечко», де жаліється мамі, який несправедливий світ і який неприємний керівник йому попався. Це, звісно, крайній варіант, і він можливий незалежно від статі та віку людини. Хоча насправді таких випадків небагато. Як в основному поводить себе перегодована людина: вона трохи ледача, обмежено активна і упереджена до всіх крім того, хто годує. Якщо проводити аналогію з хворобами, то це типовий приклад діабету (І-го типу), де «цукор» всередині вже не виробляється – ми перестали тішитись самі собою і чекаємо погладжувань лише від інших, або (ІІ-го типу) «цукор» з різних причин вже не засвоюється. Тому подумайте: може Ви годуєте ближнього самими лиш тортами, а людині вже давно кортить з'їсти квашеного огірочка._

Ми всі – як холодильники: кожен носить в собі різну поживу для інших

Я задаю цю аналогію, щоби можна було подивитися на себе з іншої сторони – як на джерело поживи для інших, тому цей пункт не деталізуватиму своїми прикладами і поясненнями, а просто задам крайнощі, над якими варто задуматись. Отже,

- Холодильник може бути 1000-літровий, а може бути наче маленька камера.

- Всередині може бути щось свіже (те, що ми відчули і одразу поділились з іншими), або щось таке вже протерміноване (те, що ми вирішили сказати згодом, коли людина це заслужить, але досі так і не дочекались цього моменту, і вже його ніхто й задарма не хоче).

- Може бути порожній (нікого не можемо нагодувати), а може бути переповнений (кожен і завжди знайде щось смачненьке, чим можна поживитися).

- Для того, щоб щось покласти, потрібно звільнити місце від старого. (Чи не тримаємо ми якесь ставлення, яке лише займає місце?)

- Після гостини, коли холодильник повний, і нам не шкода поділитись шматком торта, чи кремзликами по-мадярськи, а от коли

там «миша зробила собі сеппуку», то в нас нічого просити. Тобто ми не жадібні, коли у нас самих всього вдосталь, але якщо у нас мало, то й іншим ми не захочемо віддати.

- Холодильник може бути доглянутим, все «по полицках», а може бути такий, де борщ стоїть серед зелені, а сметана поблизу квашеної капусти – приймаємо від інших все без розбору.

Отакі ми холодильники: чим більше місця звільняємо (роздаємо іншим), тим більше погладжувань можемо отримати, головне лишень слідкувати, щоб вони не застоювались. То яким холодильником є Ви?

Найбільше досягали ті, хто були «всеїдними»

Добре коли людина «всеїдна», тоді вона готова до будь-чого, в неї зникають очікування і вона може перетворити будь-яке погладжування на корисну їй енергію. Багато досягали ті, хто пройшов весь ланцюжок харчування: з низу до верху. Наприклад, батьки не звертали увагу на дітей, але згодом їх хтось почав сварити, далі хвалити за добре і нарешті захоплюватись як особистостями. Звичайно, схожі долі можна знайти лише у підручниках, проте, напевне, попередню тезу добре ілюструє життя Менделєєва, Гете, Бетховена, Родена, Волта Діснея, та й, якщо хочете, нашого Шевченка. Всі вони пройшли свій шлях із прийому найменш приємних психологічних ставлень до найвищих, хоча, буду справедливий, на цьому шляху реалізувати свої таланти можуть далеко не всі, а швидше меншість.

Також напишу ще про важливість приймати як належне і негативні погладжування. Тобто не відмовлятися від них, а вміти брати, так, наче це саме те, що Вам було потрібне. Зазначу тільки, що вміти брати, не означає завжди брати, а з однаковою зручністю могли і взяти і не взяти те, що дають. Людина, яка хоче чути і готова лише до позитивного ставлення до себе, схожа на канатохідця, який бажає навчитись балансувати, використовуючи тільки одну (ліву чи праву) сторону: так не можна не впасти. Якщо ми не готові сприйняти себе поганих, то не будемо готові сприймати і себе хороших!

В кожного своя травна система (звичне харчування)

Не кожна людина буде готова одразу перейти на вищий рівень погладжувань. Якщо людина все життя їла саму манку, то навряд чи вона буде готова навіть пробувати шоколадний струдель, і вимагати від неї цього не варто. Бо переводити одразу на найкращу систему – це наче голодного нагодувати ікрою: шлунок може не витримати.

Пам'ятайте про це, змінюючи іншу людину поруч себе. Якщо дуже хочете показати ближнім всі барви життя, то краще дайте людині погладжування на щабель вище, аніж вона просить:

- Я лузер. – Ти не лузер, ти просто перехвилювався і не поцілив у ворота.

- Я розбив вазу, я неакуратний слон. – Нічого страшного, зате ти в мене чесний і порядний.

- Я дуже добре готую їсти. – Так, щоправда я люблю тебе просто за те, що ти є.

З часом навіть найгоłodнішу людину таким чином знову можна повернути до життя. Тільки не пропонуйте нікому ігнор – людина від такої «їжі» не відкривається, а лише стає прикрою і недоброю.

ВСІ ПРОБЛЕМИ ВІД НЕДОСТАЧІ ЛЮБОВІ!

Якщо людина конфліктна – знайте, її хтось недолюбив, якщо у когось проблеми зі здоров'ям – можете бути певні, причина у недолюбленості, хтось не може зосередитись і взятись за давно відкладену справу – брак любові. Хай Вас не заплутує багатогранність і неповторність проявів цієї проблеми, якщо розгледіти її зблизька, то причина завжди залишається та сама. Що ж зробиш – у голодних батьків ростуть голодні діти.

Тому, щоб змінити людину, потрібно любити її і вірити в неї (безумовне позитивне ставлення), та, на жаль, люди в кращому випадку хочуть виховувати і радити (умовне позитивне). Погладжування – це одна із форм наситити навколишніх відчуттям потреби, радістю і добром. Тільки позитивні погладжування дозволяють людям розкритись! Коли людина чує правильно подане погладжування, вона тане, як масло на гарячій пательні.

Чому любов змінює людину найшвидше? Бо коли нас люблять такими як ми є, то нам вже не треба «здаватися», і ми можемо просто «бути». Фактично немає втрат енергії на підлаштування, на гру певної, не своєї ролі, на «обслуговування» минулих гріхів: на секрети, образи, замовчування, заперечування і т. д. І вся енергія йде на корисне творення! Нічого так не змінює людину як ставлення: я люблю тебе таким який ти є! Тільки тоді людина енергію захисту переводить в енергію творення. Для кращої наочності проілюструю це двома аналогіями:

- 1) Уявіть собі, що ми відро, в яке щоранку хтось по вінця вливає позитивної енергії. Однак у нашому відрі є одна дірочка (це секрет, який ми не хочемо нікому розповідати), а ще є й інша дірочка

(образу на людину, яка саме проходить поруч), а також ще одна невеличка (потреба сподобатися босу, щоб він підняв зарплату) і ще декілька великих і не дуже дірок. То чи багато «енергії» у нас залишиться до кінця дня? А чи багато ми створимо при таких втратах?

2) Можливо, комусь ближча аналогія з комп'ютером. Як буде працювати Ваш комп'ютер, якщо йому завантажити ще одну антивірусу? А скільки часу відкриватиметься звичайний текстовий документ, якщо одночасно працюватиме ще й третя антивірусна програма з фаєрволом на додачу. Задумайтесь, є люди, які настільки відчують себе незахищеними, що все без винятку спілкування обмежують зручним середовищем і звичними ритуалами, працюючи на швидкості того таки комп'ютера.

Взагалі-то дивні люди (хоч я їх розумію: це виглядає дуже просто): думають, що хтось змінює свою поведінку через те, що його/її сварять. Насправді поведінку змінюють лише ті, кого люблять і приймають такими які вони є! До речі, рекомендую змиритися з ставленням, що окрім Вас нагодувати інших нікому! І хоч це велика відповідальність, але після такої зміни власного ставлення Ви побачите, наскільки барвистішим і різноплановішим стає життя. Особливо таке бачення необхідне щодо коханих (Вам з ними жити), батьків (Ви для них найрідніші) і малих дітей (крім Вас у їхньому світі більше нікого немає!). Тому на завершення глави дам ще таку пораду: для того, щоб мати хороші взаємини, варто створювати собі «кредит довіри». Бо якщо у скарбничку стосунків нічого не покладеш, то з неї нічого і не візьмеш, коли буде потрібно. І пам'ятайте, що самі слова – це лише формальне спілкування, а вкладати потрібно у взаємини.

Тому зараз дуже прошу відволіктись від книги і сказати десяток позитивних погладжувань всім навколо, особливо людям, яким їх так важко давати, а отже, які їх так сильно потребують. Давайте зробимо світ навколо кращим – починаючи з себе!

Глава 10.

ЛІДЕРСТВО У СПІЛКУВАННІ

Щоб бути лідером, тобто вести за собою, безсумнівно, потрібно слідувати за тим, щоб правильно роздавати правильні погладження, а окрім того не провокувати і бути відповідальним/ою щодо себе. Однак окрім того ми можемо вести людину за собою, вміючи її вислухати і щонайголовніше – почути. Дуже часто у своєму щоденному спілкуванні ми забуваємо про силу слухання, навіть більше того, я можу стверджувати, що люди переважно не вміють слухати. Я тут не говорю про формальне спілкування: Привіт, як справи? Що нового? Ага. Ясно. Па. Я веду мову про глибинну потребу бути почутим, яку в сучасних умовах наддинамічного життя нікому задовольнити. Можливо, передісторію цього питання варто вести ще від часів мисливців-збиральників, коли люди в основній своїй масі на збирання їжі витрачали 2-3 години в день, а решту часу проводили у процесах соціалізації та колективного коучінгу. Натомість зараз все наче перевернулось догори дном: весь час ми присвячуємо «ефективній» роботі і 2-3 години за залишковим принципом –глибинному розумінню інших. Перевірте себе: скільки часу Ви вчора слухали (не перебивали, не оцінювали, не давали порад і т.д.) близьку людину? А скільки присвятили спільному мовчанню? (це ще кращий показник, бо спільно мовчати набагато складніше, ніж говорити).

Тобто урбанізувавшись і озброївшись сучасними технологіями, ми віддали той час, який ішов на створення тісних взаємозв'язків із оточуючими, і зараз, намагаючись надолужити згаяне, ми «вдень

зі свічкою» (як це робив Діоген) шукаємо людину, щоб відкритися. Отримуючи звідусіль відкоша, в розпачі повертаємося у прямокутну печеру на енному поверсі, де навіть імена сусідів можуть десятки років бути покриті таємницею, вже не кажучи про яке-небудь порозуміння і взаємосповідь.

Саме так, люди готові плати ти за те, щоб їх вислухали, для цього існує сповідь, соціальні мережі, приватні мозкоправи (*pardon*, психологи). В особистих стосунках недослухана людина, так само як і недолюблена, постійно тягнеться до того, щоб бути порушником громадського і, що гірше, сімейного спокою. То ж хто, як не Ви, має взяти на себе відповідальність за людину, яка поруч, і випорожнити та добре вимити чашу спільного нерозуміння, власних негативних самоналаштувань і затаєних образ. А після того щодня(!) займатись профілактикою, тобто професійним вислуховуванням (в доброму значенні того слова) того, що збереться за день. Причому, зауважте, своє теж потрібно буде десь дівати, інакше почне вихлюпуватись.

Маю такий власний досвід: коли ще вчився в університеті, то прочитав про одного пана з Росії, який був приватним сповідальником. Він зустрічався з клієнтами, вони виливали на нього всі накопичені образи і платили за це гроші. Так от, вирішив я і собі щось схоже спробувати. Розмістив оголошення на доброму десятку сайтів і став чекати шквалу дзвінків і листів. Шквалу не було, навіть на бурю не дотягувало, але на такий собі весняний вітерець за тиждень назбиралось. З деким я зустрівся, з кимось листувався, а дехто навіть спеціально дзвонив мені, щоб виляти за те, що такою небогоугодною справою займаюсь. Я саме тоді зробив собі висновок, що більшість проблем у будь-яких стосунках можна вирішити «очистивши чашу», тобто вислухавши все, що накупіло і наболіло. Бачачи, якими клієнти приходять і якими йдуть, я подумав, що ті, в кого все нібито добре, могли б профілактично «вилитись» комусь, для того щоб потім не довелося чистити все від накипу і нашарованих нечистот людської душі.

ПРИНЦИПИ СЛУХАННЯ

На сторінках книги важко показати нюанси слухання, якими аж рябить, якщо попросити двох людей просто поспілкуватись між собою, наприклад, на занятті. Це робота цілком практична, але тим не менше можна все-таки описати деякі особливості слухання, такі собі заповіді, для того щоб відпрацьовувати їх у щоденному спілкуванні. Ці прийоми як ніщо інше дозволяють почати вести за собою людей, бути самолідером.

Отже, для слухання необхідно:

- замовкнути!

Якщо це звучить надто грубо, то можете прочитати замість цього «перестати говорити». Ми як радіоприймач, який працює лише на прийом або на передачу даних: якщо хотіти працювати одночасно, то система дає збій і не вдається зовсім нічого. Наче в рота води набрати – це має бути про Вас, коли Ви хочете зрозуміти іншу людину. Мовчати просто, коли нема що сказати. А коли хтось спровокував? Хтось зачепив за живе, зайшов у розмові на тему, яка Вам добре відома, чи переконує в чомусь – от саме тоді нам і потрібне вміння вчасно замовкнути. І відтреновувати його можна у щоденному спілкуванні: як тільки бачите, що хтось Вас перебиває – одразу замовкайте, як тільки хтось поставив питання, але не слухає відповіді, а говорить своє – одразу замовкайте, навіть хтось лише відкрив рот, щоб захопити повітря і щось сказати – замовкайте. Налаштовуйтеся «на хвилю» співрозмовника. І продовжуйте говорити лише тоді, коли Вас знову почали слухати.

- мовчати!

Про мовчанку я ще напишу трохи згодом, бо вона насправду заслуговує особливого місця, але зараз наголошу, що під мовчанням розуміється не лише закритий рот, але й мінімізація невербальних сигналів, бо, наприклад, надмірне хитання головою (різкий жест або кивок) – це вже не мовчанка, а спілкування на іншому рівні. Пам'ятаючи про те, що ми не слухаємо, коли говоримо, повинні зрозуміти, що в такі моменти ми не даємо співрозмовнику висловити свою думку.

До речі, пам'ятайте, що чим більші паузи Ви робити перед тим як щось відповісти (навіть на добре відому тему), тим більшої ваги набувають Ваші слова в очах співрозмовника. Хоча, звичайно, важливо не «передати куті меду», бо інакше та значимість може просто розчавити співрозмовника, і щоб не загинути, він вибере варіант втечі від Вас. (Більше про це я пишу у книзі «Великий оратор».)

Також варто зрозуміти, що інколи людина просто хоче, щоб її вислухали, тому не потрібно одразу давати свої поради, навіть якщо вони дуже доцільні – просто послухайте!!!!

- не перебивати

Якщо Вам часто хочеться щось різко відповісти чи просто висловити свою думку, то я нагадую про правило трьох секунд. Беріть тайм-аут перед кожною відповіддю, і скоро це навчить цінувати слова співрозмовників, та й свої власні. Особливо важливо тренувати

це вміння, коли дуже кортить перебити і довести свою правду до вух співрозмовника, однак саме в такі моменти, коли ми стримуємо себе, наш прогрес найбільш очевидний і відчутний. Чим рідше перебиватимете (в ідеалі взагалі не перебиватимете), тим кращі результати розуміння інших отримаєте.

- намагатись зрозуміти емоції, які від Вас хочуть отримати

Поставте собі під час розмови запитання: які емоції зараз хоче викликати мій співрозмовник? – і дайте йому їх. Дуже часто ми реагуємо на слова, замість того, щоб зрозуміти емоції людини. Наприклад, лаючи когось, можливо, людина хотіла, щоб її пожаліли, або розповідаючи якусь історію, насправді прагне похвали чи хоче висловити своє захоплення. Щоб вести за собою, необхідно давати ті емоції, які від Вас просять. Якщо співрозмовник очікує від Вас сум – то посумуйте разом; страх – покажіть, що Ви злякались, відчуття вини – так і вину теж потрібно іноді показувати (але її не варто відчувати), а ще може бути зневага, обурення, розуміння і т.д. Часто проблеми беруться з того, що люди не показують очікуваних емоцій. Натомість завжди є можливість налаштувати до себе людину, показуючи саме ті емоції, які співрозмовнику потрібні в цей момент.

- не прикидатись, а слухати

Іноді ми кажемо «так, так», «ага, ага», але насправді не слухаємо, можемо навіть дивитися в очі, але при цьому «витати десь у хмарах», чи глибоко засісти «в собі». Тому велике прохання широко хотіти зрозуміти. І як тільки Ви помітили, що прикидаєтесь, одразу повертайтеся «в текст» свого співрозмовника. Ми інтуїтивно відчуваємо, чи нас насправді слухають, чи просто для проформи хитають головою і погоджуються, іноді люди навіть ставлять запитання на уважність, і коли вдається піхити душу якоїсь паршивої вівці на гарячому, то неодмінно сприймаємо це як зневагу своєї особистості зі всіма негативними наслідками.

- стримувати свої почуття

Особливо це стосується тем, у яких нас можуть задіти «за живе» (політика, релігія, спорт, родина, оцінювання чи плямка на костюмі). Все це може здетонувати у найневідповідніший момент. Тому говорячи мовою Трансактного аналізу – гальмуйте свого Батька. Для тих, хто звик відповідати на будь-що одразу, рекомендую вправу «вкуси себе за язик» (так насправді незручно щось говорити), також можна сформулювати в собі звичку «спершу подумай – по-

тім скажи». У більшості ж випадків все виглядає навпаки, що і дає можливість розгорітися конфлікту.

- не плануйте відповідь до кінця сказаного

У німецькій мові все простіше, бо дієслово, як правило, стоїть аж у кінці речення, тож потрібно дослухати все, щоб збагнути зміст. Ми ж натомість хочемо передбачити, що скаже співрозмовник, і коли нібито «здогадалися», перестаємо приймати інформацію ззовні. А тут криється підвох: більшість у спілкуванні на завершення дає найціннішу інформацію – щось таке, що ми кажемо мало не з дверей при виході. І тому, запланувавши відповідь, ми втрачаємо можливість зрозуміти людину, відкрити її і допомогти їй.

- позбутися подразнюючих моментів

Те, чим «грішать» співрозмовники – це неухважність до потреб іншого. Якщо бачите подразнюючі моменти, то обов'язково позбавтесь їх. Такими факторами можуть бути голод (спершу запропонуйте поїсти), спрага (попити), може, розмову чує хтось дуже авторитетний або, навпаки, залежний, сум з приводу і без приводу, і особливо відсутність часу. Тому спершу подумайте, чи все, що оточує Вас і Вашого співрозмовника, сприяє вашому спілкуванню. Це перше і основоположне питання у спілкуванні, бо коли Ви створите атмосферу довіри, людина розкриється Вам сама. Постійно ставте собі запитання, чи всі умови Ви створили для того, щоб людина відкрилась Вам. Навіть найменша перешкода у вигляді сторонньої людини чи сонця, яке світить в очі, може знизити результативність самого спілкування.

Одного разу мені необхідно було домовитися про приїзд спеціаліста дуже вузького профілю. Оскільки він був з іншого міста, то спілкувався я з ним по телефону. Та хоча моя пропозиція, сподіваюсь, була дуже приваблива і умови перебування наче такі, що краще не придумаєш – людина відповідала дуже мляво і незацікавлено. Я використав всі, що лише міг, технічні прийоми і маніпулятивні техніки – результату не було жодного. І тут мене наче осінило: зараз 17:00, і він, напевне, виходить з підприємства в компанії співробітників (було чути шуми зовні), тож просто не може погодитись на мою пропозицію. «Гаразд, давайте я зателефоную Вам о 20:00» – сказав я тоді. Зайве писати, що о восьмій я легко погодив всі умови його приїзду.

Люди дуже часто нехтують тим, щоб створити зручні умови для своїх співрозмовників, думаючи в кращому разі про форму –

слова, які потрібно сказати. Причому, щоб визначити зручність розмови для людини, потрібно розраховувати не на сказані слова (Вам зручно зараз розмовляти? – Так. (не більше, аніж прояв ввічливості), а на власний аналіз обставин і стану співрозмовника.

– сконцентруйтеся на тому співрозмовнику, який є «тут і зараз»

Є тільки Ви і Ваш співрозмовник, і як каже одна реклама, «нехай весь світ зачекає». Направду, якщо Ви відволікаєтесь від співрозмовника, то якісного спілкування не вийде, бо оцей «пошук лідера», незручність, відчуття «а що подумують інші» заважають сфокусуватися. І не варто тішити себе надією, що Ви можете виконувати багато справ одночасно: свідомо ми маємо ресурс лише на одну дію. Перевірка на концентрацію – це коли третьому потрібно мало не пострибати біля Вас, щоб Ви звернули увагу і відірвались від свого захопленого глибокого спілкування.

– дайте виговоритися

Іноді (часто) до нас приходять люди, в яких «накипіло» – в декого за останній день, а в декого навіть за півжиття, і якщо Ви зараз не вислухаєте таку людину, то наступний раз доведеться отримувати ще більше. В будь-якому разі вислуховування – це ще один спосіб встановити дружні взаємини. На світі найбільш дефіцитний ресурс – це людська увага, і якщо ми позбавляємо її інших, то, відповідно, і втрачаємо (закриваємо) для себе людину. Людина має право говорити все, що їй болить чи тішить – слухайте її – це Ваша довічна перепустка в її світ. І навіть якщо Ваш співрозмовник «розійшовся» у якійсь темі – значить, це щось дуже особисте і наболіле. Не зачиняйте двері у нього перед носом, можливо, цій людині нікому більше виговоритися, і Ви для неї є цілим світом. Не від доброго життя людина багато говорить (або вкрай часто мовчить), а лише через незрозуміння її оточуючими.

Цілком слушно зауважив один учасник курсів: якщо під час спілкування постійно пам'ятати про те, що необхідно робити, то втрачається навіть можливість такого глибокого слухання, лише тому, що ми не будемо повністю «тут і зараз» сфокусовані на співрозмовнику. Що ж тоді робити? Навчатись потрібно поступово, щоразу вносячи новий пункт у своє слухання, таким чином дуже швидко можна дійти до нового рівня щоденного спілкування і при цьому не надто відволікатись на «правильність». Тобто: вчитись потрібно тоді, коли все добре, щоб не журитись, коли щось йтиме не так.

Я не знаю більшої радості в житті людини, аніж радість людського спілкування. Лише задумайтесь над повсякденним чудом: дві самосвідомі істоти, маючи різні погляди, досвід і бачення, можуть порозумітися стосовно майбутніх чи теперішніх питань! Цією радістю лише потрібно вміло скористатись: відкрити і налаштувати іншу людину до себе. І все вищеописане, можливо, виглядає цілком зрозумілим, однак на практиці так відбувається тільки у одному зі ста випадків, коли вдається побачити глибоке спілкування між людьми. У решті випадків очевидні постійні відволікання, нав'язування свого, неслухання, а отже, і нерозуміння. О, як би я хотів, щоб люди вміли спілкуватись, а не просто говорити!

Також дозвольте обговорити, мабуть, найвищий прояв спілкування – спільну мовчанку. Як би це парадоксально не звучало, але для того, щоб навчити людину правильно доносити свої думки в світлі голови інших, необхідно спершу навчити її мовчати. На перший погляд, мовчати вміють всі, зрештою, що тут складного, але насправді, якщо виконувати мовчанку як вправу, то можна помітити, що мало хто протримається понад декілька хвилин. Однак, зауважте, я пишу не про те мовчання, при якому не ворухаться уста людини, а про глибоке мовчання, коли для людини майже повністю зникають зовнішні стимули і залишається лише внутрішнє споглядання. Зазвичай людина не помічає, що навіть не кажучи і слова, вона невербально розповідає про себе значно більше, ніж могла б, говорячи вербально. Рух пальцями, щедра міміка, бігаючий погляд, дрібне переминання з ноги на ногу, пошук «зачіпок» – ось що видає неспокійний внутрішній діалог, того, хто ззовні начебто мовчить.

Натомість, мовчання зазвичай відкриває багатство внутрішнього світу. Настільки цікавого, що аж немає необхідності отримувати зовнішні підкріплення. Ніхто не народжується з умінням мовчати, а лише може випрацювати його у повсякденному спілкуванні. До речі, як бонус Ви отримаєте всі секрети людини плюс можливість краще порозумітися одне з одним. Я часто, як образ, маю мовчанку, наче такий собі вакуум, який втягує, а швидше – витягує слова з інших людей. Якщо у спілкуванні хтось один починає робити довші паузи, то, напевне, інший/а буде їх заповнювати, а отже, розповідати про те, що головне і що глибоко засіло «на споді».

Здебільшого проблеми у мовчанці проявляються в тому, що людина «мовчить про щось», замість того, щоб просто мовчати. Не думати в той час ні про що. Виключити час і свої буденні турботи. Дуже складна техніка, але якщо практикуватись і навчитись отримувати

вати від цього насолоду, то мистецтво володіння собою перейде на новий рівень, що у щоденних побутових ситуаціях дозволить брати собі додаткові миті перед тим, як відповідати на будь-яку репліку співрозмовника (а отже, відповідати не тільки емоційно, а зважено й доцільно), генерувати кращу відповідь (бо не спішу давати її одразу, а отже, є час подумати), зрозуміти потреби інших (маю багато місця, щоб сприйняти світогляд іншої людини). Дуже часто людина тримає найбільш важливе насамкінець, і якщо почати говорити швидше, аніж це зробить вона, то можна не почути головного. У спілкуванні ми настільки часто перебиваємо один одного, що рідко коли доходимо до основного, а зазвичай працюємо лише з тим, що на поверхні. Натомість мовчанка дає можливість відкрити будь-якого співрозмовника. Спробуйте: для того, щоб довідатись більше щодо якоїсь теми, просто помовчіть і, дивлячись в очі партнеру, покивайте головою (звичайно, зі щирим внутрішнім бажанням зрозуміти його/її глибше) і поспостерігайте за результатами. Декілька нюансів: тренувати своє вміння мовчати варто наодинці, інакше вважатимуть, що у Вас щось сталось; також варто вчитись починаючи з дрібних затримок і щоразу збільшуючи їх тривалість.

Дуже цікаво спостерігати за щасливими людьми, які довгий час живуть разом. Чи вони кричать одне на одного, щоб краще порозумітись? Ні. Вони, швидше, використовують мовчанку як вищий прояв порозуміння. Дозвольте, я проілюструю це притчею про мовчанку:

«Чому люди, кричать одне на одного в час непорозуміння?» – запитали Мудреця. «Наші слова залежать від того, наскільки далеко є наші серця», – відповів Мудрець. І продовжив: якщо люди далеко в серцях одне від одного, вони будуть кричати, але чим вони ближчі один до одного, тим розмова стає тихішою, а коли серця їхні дуже близько, їм достатньо лише шепоту. І тільки тоді, коли їхні серця разом – вони можуть просто мовчати», – завершив Мудрець.

А ще є така притча про хлопчика, який мовчав:

В одній сім'ї зростав хлопець, який, хоч і було йому 6-7 років, ще не промовив жодного слова. І питали його, і просили його, і кричали на нього, і давали йому різні забавки – а він все мовчав. Навіть батьки вже розчарувались, подумавши, що, можливо, він німий – і вже з цим змирилися, як ось одного ранку, коли мама приготувала всім їсти і вже вся сім'я снідала, хлопець несподівано заговорив. Каже: «Каша не по-солена». Рідні дивуються: «Та ти ж ніколи не говорив, як же так? Це,

мабуть, якесь чудо відбулося!» На що хлопець спокійно відповів: «Ну так, не говорив. Бо раніше кашу завжди досолювали».

Коли нас щось задовольняє, ми перестаємо говорити про це, а підіймаємо на поверхню, лише те, що турбує. Направду, немає про що людині говорити, коли її все влаштовує!

АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

Я помітив, що більшість людей хочуть говорити словами замість того, щоб говорити серцями. А яку ще таку дієву фразу їй сказати? Яку ще переговорну модель застосувати? – Та насправді це не має значення! Головне, яке у Вас ставлення до людини, з якою спілкуєтесь. І в даному випадку гарним способом слухання серцем є активне слухання. Не знаю, чи можна хоч якось применшити його роль у щоденних стосунках між людьми. Та незважаючи на зовнішню простоту активне слухання застосовувати не так вже і просто. Для цього потрібно тренуватись і чимало попрацювати над собою. Бути тою великою чашею, в яку що не наллеш, а воно знайде своє місце і не витече. Зі всім сперечатися і «все знати» – це прерогатива мізерних і дріб'язкових особистостей, велика особистість ніколи не знехтує думкою іншої людини незалежно від її статусу, віку чи, наприклад, невідповідних нашим переконань.

Активне слухання це водночас і співемоційне, і глибоке спілкування. Активне слухання у всій красі проявляється тоді, коли у розмові Ви говорите 10-20%, а решту часу говорить Ваш співрозмовник, однак у нього після спілкування внутрішнє враження звучить приблизно так: «Оце класно поспілкувались! Так щиро поговорили! Оце чудовий співрозмовник!».

Нещодавно почув таку фразу: в сучасних умовах homo homini вже не lupus, тепер людина людині стіна. І розвиваючи дану аналогію, напишу, що активне слухання – це саме той інструмент, який долає стіни і розкриває для нас іншу людину, робить її переживання доступними і відкритими, дозволяє їй безбоязно «вилити душу». В темі погляджувань я вже писав, що люди ходять недолюблені й загалом єдине, чого бракує людям з проблемами – це чисті любові та підтримки. Тепер продовжу сказане тим, що люди зазвичай ходять недослуханими. Тобто сказати є що, але виговоритися немає кому. А якщо чогось стає забагато, то воно всіма правдами і неправдами проривається на волю, у фізіологічних чи психічних проявах. Якщо річку довго штучно стримувати, то раніше чи пізніше, але в тому чи іншому місці загату таки прорве.

То в чому проявляється активне слухання?

1. Кивання головою;

Такий простий рух, але він надзвичайно інформативний для нашого співрозмовника, бо водночас подає сигнали зацікавленості «кажи, мені цікаво», схожості цінностей «я з тобою згідний», присутності «я тебе слухаю» – все те, що нам потрібно, щоб відкриватися все більше і більше. Але незважаючи на простоту цього руху і його ефективність, існують люди, в яких нізачо не випросиш кивання. Спілкування з ними схоже на справжню муку, бо фактично нам не дають зворотного зв'язку щодо правильності того, що ми робимо, а це збиває з пантелику. Спробуйте говорити до стіни. Як враження? Хоч на курсах ми навіть пропрацюємо таку вправу, тим не менше, виконувати її геть не найприємніше заняття.

Киванням можна навіть вигравати судові засідання, якщо виконувати його тоді, коли говорять «Ваші люди» і хмуритись на слова опонентів. Те саме стосується і перемовин чи продаж у бізнесі. Достатньо лише правильно кивати для того, щоб залучити на свій бік будь-яку людину. Майстер-рівнем вважаю вміння незнайому людину розговорити на вулиці до того, щоб взнати певну попередньо задану інформацію (яку ми зазвичай не говоримо незнайомцям), наприклад: як звати братів чи сестер, де жили у дитинстві або вік домашнього улюбленця. Це цілком можливо, але для цього потрібно суцільно налаштуватися на хвилю свого співрозмовника. А яке це правильне кивання?

– *в ритм тому, хто говорить.* Все без винятку навколо нас має свій ритм: сонце, клітини, сон, пори року, серцебиття, дихання, припливи і відпливи. У спілкуванні важливо кивати у ритм того, що говорить Ваш співрозмовник, інколи можна навіть дещо випереджати його, для того щоб керувати загальним ритмом і пришвидшувати чи сповільнювати розмову.

– *киваємо навіть тоді, коли людина мовчить.* Часта помилка полягає в тому, що людині легко кивати тоді, коли співрозмовник говорить щось, з чим ми цілком згодні, і дуже важко змусити себе кивнути, коли ми чуємо щось не таке приємне. Але для того, щоб людина відкрилась, необхідно їй кивати незалежно від власної суб'єктивної думки.

– *не переборщуємо.* Це саме така каша, яку можна зіпсувати надміром масла, і тоді кивання перетвориться з елементу слухання на нервовий тік. Це часто стається тоді, коли людина киває лиш би

кивати, не слухаючи співрозмовника. Такий собі іграшковий песик, що киває головою, яких часто возять таксисти.

2. Підтримання зорового контакту;

Друга обов'язкова складова детально описана у розділі, присвяченому провокаціям, тому не буду зупинятись докладно, але ще раз нагадаю, що людина є там, де є її погляд, окрім того без встановленого зорового контакту слова не доходять до серця іншої людини. А який тоді сенс що-небудь говорити, якщо це ніхто не слухає. Хоча в реальному житті так і відбувається: люди говорять словесними монологами, замість того, щоб почати діалог.

3. Вербальним погодженням;

Так, угу, ясно, зрозуміло, он воно що, ага, ха, та ти що, он як, добре, цікаво і т.д. – це перелік погоджень, які допоможуть у реальних умовах порозумітися з іншою людиною. Причому зауважте, що вони універсальні. Однак справа не в самих словах, а у ставленні, з яким їх подавати, тобто кожний звук чи слово повинно подаватись з відповідною інтонацією: «вау!» – із захопленням, «цікаво» – із зацікавленням, «хм» – зі здивуванням. Немає чарівних слів, проте є чарівне ставлення, яке робить спілкування неповторним.

Таке погодження особливо необхідне під час телефонних розмов, інакше неминуче виникає «ти мене чуєш взагалі?», «скажи щось!», «ти ще тут?» чи «ти де?». Бажано, щоб слова промовлялися з відповідною мімікою на обличчі, інакше їм можуть і не повірити. Як і у випадку з киванням, слів-погоджень не повинно бути надто багато, бо варіант «так-так-так-так» – це вже перебивання, «цікаво-цікаво» – скепсис, а «добре-добре-добре» звучить як заспокоєння (Батько – Дитина). Навіть коли Ви, скажімо, маєте посуд, то не забувайте промовляти своєму співрозмовнику такі дрібні, але вкрай важливі знаки уваги.

4. Уточнення і переформулювання;

Це коли ми перепитуємо те, що вже і так почули. Наприклад: «... так от цей автомобіль був жовтий» – «чи правильно я розумію, що це авто було справді жовте?!?!?!?!?». Таке, як курчатка, чи як соняшник? Ніякого інформаційного навантаження ці слова не несуть, натомість, дозволяють емоційно залучити співрозмовника. Основними фразами тут є «чи правильно я зрозумів», «тобто, ти маєш на увазі...», «то це те-то справді таке-то?», «тобто...?» Запитання дозво-

ляє людині краще розкритися, а правильне запитання – це наче по-тягнути за кінчик клубка ниток – от він і розкрутиться.

Ніхто не є такий приємний нам, як та людина, яка проявляє щирий інтерес до нас. Проявити той щирий інтерес дає можливість активне слухання. І не хвилюйтесь, якщо з перших разів не вдається відкрити людину, просто впевнено пробуйте і далі, постійно змінюючись, і щонайголовніше, щиро цікавлячись потребами співрозмовника.

ЛІДЕРСЬКЕ СТАВЛЕННЯ

Для того щоб вести за собою інших необхідно також мати лідерське ставлення до кожного свого спілкування. Підкреслю: кожного. Річ у тім, що коли людина ставиться до людей як до кращих та гірших, тих, хто подобається, і тих, хто не подобається, добрих і поганих, тобто намагається класифікувати і поміряти одним аршином різні особистості, вона втрачає можливість неупередженого погляду на світ навколо. Я, безперечно, згідний, що сама упередженість вже закладена у самому питанні особистості, ми відрізняємося від інших саме своїми стереотипами, але тим не менше, чим більше людей ми готові прийняти і зрозуміти, тим більше ми розвиваємо свою особистість – місткість душі. Тому пропоную від сьогодні ставитись до всіх людей однаково. І певними принципами, які допоможуть нам вільно спілкуватися і вести за собою інших, будуть:

1. Будь-яке спілкування – це можливість

Чийсь крик вчить нас терплячості, образа – час задуматися, чи точно це не про нас, насмішка – можливість показати власну впевненість, а маніпуляція – володіння собою, я, звичайно, вже не кажу про глибоке міжособистісне спілкування, про компліменти чи навіть спілкування на професійну тематику. Про це необхідно пам'ятати постійно, щоб згадати у критичні моменти.

Де кілька прикладів: Вас сварить керівник – Ваші думки: «О, супер, це можливість подивитися, як поводить ся ця людина в гніві, або – вау! – можливість зрозуміти, що в неї накопало, в чому її проблема, і т.д.» Або більш раціональна ситуація: Ви зустріли знайомого, якому «рот не закривається», а Ви при тому всьому спішіте, отже, внутрішнє ставлення таке: чудово, зараз маю можливість навчитись швидко позбуватись нав'язливого співрозмовника, або: круто, ану поставлю собі за мету дізнатись таку-то інформацію, грамотно перебиваючи! Пам'ятайте, що завжди справа не в ситуаціях, а у нашому ставленні до них.

2. Будь-яке спілкування – це цікаво

Цікаво – означає таку собі вихідну позицію, при якій Ви підходите до співрозмовника неупереджено і відкрито. Одна з найбільших проблем у спілкуванні полягає в тому, що люди ставляться до співбесідника приблизно так: «та я це вже чув», «я про нього/неї і так вже все знаю», «то само собою зрозуміло» – замість того, щоби щоразу відкривати в людині навпроти нові грані й уміння. Це, до речі, надзвичайно знадобиться у стосунках з коханою людиною, коли потрібно буде кожного дня знаходити щось нове і цікаве, інакше життя перетвориться на гірку рутину.

Займаючись японським бойовим мистецтвом айкідо йосінкан понад сім років, я спостеріг паралелі між ним і спілкуванням. Якщо кожна вправа починається з базової стійки – камае, то що може бути таким відповідником у спілкуванні? Злість, страх, зрештою, як і постійна позитивність – це крайнощі. А що посередині? Від якого стану легко перейти до будь-якого іншого. В моєму розумінні, це цікавість – щирий непідкупний інтерес до всього, що відбувається навколо. Така собі базова стійка, з якої можна далі переходити до інших емоцій. До речі, це стан, з яким до всього підходять діти, і він, беззаперечно, сприяє їхньому розвитку. А де розгубили його дорослі?

3. Я маю свою ціль

Тільки маючи свої цілі можна вести за собою інших. Навмання заведеш хіба що в лихе провалля. А з ціллю можна вивести навіть з темного лісу проблем. Щоб навчитися ставити цілі, потрібно їх ставити постійно. Тобто навіть перед тим, як відповісти на телефонний виклик з невідомого номера, варто поставити собі ціль. Скажу ще категоричніше: у спілкуванні мовчіть доти, доки Ви не зрозумієте, що насправді хочете. Хоча це не зовсім правильно з позицій постановки цілей, наприклад, у тайм-менеджменті, у буденному спілкуванні цілі можуть бути досить загальними (приємно поспілкуватися, зрозуміти людину, покращити свій настрій і т.д.). В деяких випадках варто задавати і більш конкретні цілі (домовитись щодо зустрічі завтра на 16:15, взяти телефон Марка Остаповича, отримати фотографії з зустрічі на свою електронну скриньку). Чому так важливо ставити цілі? Про це я писатиму в книзі з тайм-менеджменту, але зараз хочу лише навести одну ситуацію:

Припустимо, Ви поставили собі за ціль гарно провести час з коханою людиною і подивитися фільм «Міцний горішок-12». Тут

Вам телефонує кохана і каже щось на кшталт: «Все, я вже виходжу з дому, давай і ти виходь, щоб не спізнився на півгодини, як попереднього разу, і мені не довелося мерзнути на морозі». Якщо б Ви не поставили собі ціль, то такі слова могли б вивести Вас із рівноваги, і Ви б нагадали що це не Ви спізнилися, а якраз вона переплутала час, і що Ви – постраждала сторона, бо за тих півгодини, на які Ви прийшли раніше, Ви мали зустрітися з клієнтом, а так Вам довелося довго вибачатись. На що, можливо, отримали б відповідь, що Ви не вмієте домовлятися і загалом не цінуєте ваші стосунки. Таким чином зустріч може відбутися між двома «надутими» і ображеними несправедливим світом істотами або і взагалі не відбутися. Однак перед тим як почати говорити, Ви згадуєте про свої цілі і кажете, що вийдете вчасно. Отак все просто. І навіть якщо Ваша кохана під час зустрічі захоче демонстративно потурбувати цей скелет у шафі ще раз, Ви знову згадаєте про свої цілі і зробите все, що допоможе їх досягнути. Таким чином, навіть якщо хтось захоче Вам щось продемонструвати, Ви залишитесь незворушним і з задоволенням проведете час, подивившись фільм. А Ваша кохана дуже швидко зрозуміє, що набагато приємніше бути щирою, аніж демонструвати минулі образи. Знайте, що той, хто має сильніші цілі, завжди керує тим, хто має слабкі цілі, або і взагалі їх не має. Можна навіть дещо узагальнено сказати: усі проблеми – від того, що люди не ставлять собі цілей у буденному спілкуванні.

4. Все можна змінити!

Так само, як табуретці потрібні чотири ніжки для того, щоб вона була стійкою, у нашому ставленні до розмови необхідна «четверта ніжка» розуміння, що в будь-якому спілкуванні немає нічого невідворотного. Віра у «спалені мости» і «точки невідворотності» – це не більше ніж міф. Я погоджуюся з тим, що кожне слово впливає на формування майбутнього (більше про це пишу в книзі «Мовний код»), але якщо ми маємо чіткі цілі і стійке бажання змінювати чи то результат спілкування, чи то стосунки загалом, єдине, що може нам завадити, це смерть тої людини чи недостатня кількість часу. Щодо останнього, я маю на увазі, що є такі цілі, які потребують більш тривалого часу. Наприклад змінити ставлення своєї бабусі до комуністичної партії можна, але питання в тому, чи є для цього достатня кількість часу, те саме стосується прагнення навчити якусь людину бути відповідальною і цілеспрямованою. Тим не менше, відчуття того, що все можна змінити, дозволяє нам легко і невимушено екс-

периментувати, пробувати щось нове, підкорювати нові рівні у між-особистісному спілкуванні (для глибоких взаємин щораз потрібно пробувати нові межі). Натомість надмірна обережність вбиває нашу спонтанність, творчість, а отже, і можливість пізнати іншу людину краще.

Коли ми знаємо, що на комп'ютері є резервна версія файлу, над яким ми довго працюємо, то можемо щонайменше не витратити психічних ресурсів на страх втрати важливої інформації, а створювати її більше і кращої якості. В умовах сумніву «варто чи ні», вибирайте варіант «варто»: маючи достатньо часу і бажання – все можна змінити!

СТРУКТУРА РОЗМОВИ

Окрім того варто пам'ятати, що кожна розмова має свою структуру, і часто ми можемо не досягати своїх цілей лише тому, що вели її в неправильній послідовності, а то й взагалі забули про окремі її компоненти. Структура схожа на рецепт доброго торта. Якщо не дати в коржі молока, то вони вийдуть сухими і забитими, якщо не дати борошна, то взагалі не буде на що намазувати крем. Якщо спершу виготовити квіточки-прикраси на торт, а потім готувати крем, то торт може вийти і недобрим, і без прикрас. А щоб нам вдался справжній шедевр кулінарного чи розмовного мистецтва, нам необхідно давати всього в міру, у правильній послідовності, і нічого зайвого.

Отже, з чого починається розмова? Часто задаючи це, здавалось би, просте запитання, я чую такі відповіді: «з привітання», «з посмішки», «зі слів», «з погляду», «з початку». Так от, хоч я і згідний зі всіма цими варіантами, а все ж дозволю собі нагадати що тільки 17% айсберга є над поверхнею води, а решта надійно схована під водою. То до чого тут айсберг? Річ у тім, що наше спілкування так само має видиму і невидиму частину, і щоб айсберг не тонув і не танув, а мирно дрейфував у океані, йому потрібна надійна основа. Для спілкування такою частиною є наше ставлення. Доки не побудуємо надійну основу, доти слова не мають сенсу. У попередніх розділах я акцентував увагу на тому, яка основа потрібна, щоб не створювати собі конфліктів, а зараз хочу коротко задати ставлення до будь-якого щоденного спілкування. Особисто для мене, що покупка хліба в магазині, що публічний виступ перед численними слухачами, а чи навіть спілкування з родичами починається із:

1. Встановлення цілі.

Про необхідність цього я вже писав раніше, а зараз ще раз підкреслю, що кожна розмова повинна мати свою ціль, бо якщо Ви не поставили собі ціль, то, швидше всього, виконуватимете цілі іншої людини (що інколи теж допустимо) і перейматимете її настрій (що загалом безвідповідально). Якщо Ви прийшли за чимось, то отримаєте саме те, за чим прийшли, а якщо Ви прийшли просто так, то підете з тим, що Вам дадуть. Уявіть собі, що Ви зайшли до супермаркету, щоб купити 400 грам «Королівського» сиру з 50% жирністю виробництва вітчизняної компанії «Добрий сир». Скоріше за все, Ви вийдете з магазину саме з таким сиром. А тепер уявіть собі, що Ви зайшли в магазин просто так, подивитися, що там є. З чим вийдете? Зі щіткою для миття автомобільного скла (колись здасться), з плином для миття металевого посуду (там була знижка, цілих 20%!), з пачкою арахісу (бо давно не їв), з газеткою «Місцевий вісник» чи «Вірний месник», або навіть «М'ясний лірник», чи зі всіма трьома (там же такий скандал на першій шпальті!). Звичайно, я дещо перебільшую, але, з іншого боку, як часто ми виходимо і думаємо: навіщо я взяв те, що мені було не потрібне? Потім ми якось знаходимо цьому застосування, але це ще одна вимушена додаткова робота. Висновок простий: щоби від розмови отримати те, що Вам треба, знайте, що Вам треба. Наступним кроком буде:

2. Самоналаштування.

Будьте готові до розмови. Чи то ділові переговори, чи спілкування з коханою людиною, чи навіть відповідь на дзвінок варто виконувати лише тоді, коли Ви у всеозброєнні і цілковитій «бойовій готовності». Інколи буває, що і спортсменам дістається на вулиці від нічим не примітного гопника-гоп-стопника, єдиною зброєю якого є несподіваність. Якщо б події розгортались на ринзі, то у нього б не було жодних шансів, але взявши у партнери розгубленість візаві, шанс отримує будь-хто. Те саме стосується і спілкування: ми можемо чудово обдумати всі аргументи, опрацювати всі без винятку заперечення, до бездоганності продумати психологічні прийоми, однак якщо цей важливий телефонний дзвінок застане нас під час обіду, або у вбиральні, чи просто посеред вулиці, то вся підготовка може виявитися марною, саме завдяки раптовості. Знаю багато випадків, коли чудові промовці губилися лише тому, що отримували свої запитання зненацька.

Які висновки можна зробити: 1. Завжди будьте готові. Якщо хочете вдало виходити на фотографіях чи відео, живіть так, наче Вас постійно знімають. Якщо хочете бути успішними у розмові, готуйтеся до всякого без винятку, навіть не дуже важливого спілкування. 2. При потребі візьміть тайм-аут. Завжди є можливість відкласти питання, попросити зачекати, поки Ви подумаєте, вийти у кімнату для роздумів. Не соромтесь попросити чи взяти паузу, зрештою який сенс реагувати згарячу, якщо це може зіпсувати стосунки, адже можна подумати і відповісти правильно.

3. Невербальний аналіз співрозмовника.

Якщо Ви прийшли поділитись радісною новиною про те, як гарно співають цвіркуни, яскраво світить сонечко і загалом яким чудовим видався день, а натомість бачите, що людина перебуває в стані глибокої зажури і думає свою нелегку думу, то чи варто весело передавати їй всі власні відчуття? А, можливо, в тієї людини якесь горе. Або навпаки, якщо сумно Вам, то чи варто цією емоцією заражати всіх навколо. Це ж, зрештою, Ваш вибір бути сумним і нещасним, то навіть нав'язувати його іншим. Це я пишу про крайнощі весело-сумно, але наше спілкування набагато багатогранніше, і при невербальному аналізі потрібно відчувати різні його відтінки, наприклад: інтерес, злість, невпевненість, гнів, піднесення, страх, відкритість, зневагу, огиду, байдужість і т.д. На кожен випадок варто зрозуміти і урізноманітнити свій підхід. І якщо це Вам видається надто складним і тривалим процесом, то задумайтесь на мить: якщо Ви підійшли до колодки з півкруглим отвором, то чи варто намагатися її відкрити прямокутним ключем? Звичайно, пошукати в кишені відповідний ключ не виглядатиме таким безглуздом, якщо нам ту колодку все-таки потрібно відкрити. То чому ж ми так часто користуємося першим-ліпшим ключем, якщо можна пошукати відповідний?

4. Розмова.

І лише після цього можна починати саму розмову, яка однак теж має складові, котрі не варто випускати з уваги.

4.1. Встановити зоровий контакт.

Так, я тут знову про це нагадую. Бо без встановлення зорового контакту слова не доходять до співрозмовника. Якщо щось було сказано не в очі, то можете не сумніватись, що воно не дійде до серця співрозмовника. Навіть якщо людина мугикає у відповідь чи киває

головою – інформація все ж не засвоюється. Навіть у транспорті, просячи про зупинку, варто шукати поглядом очі водія (наприклад, через дзеркало у салоні), вітатись із консьєржем теж варто обмінявшись поглядами, вже не кажучи про більш важливе і глибоке спілкування з близькими і коханими. Інколи погляд в очі без слів варто затримати трохи довше, щоб зрозуміти думки співрозмовника.

4.2. Назвати співрозмовника на ім'я.

Куди дійде лист, якщо не вписати отримувача? Прямо в нікуди. Ім'я – це, мабуть, найприємніше слово, оскільки відокремлює нашу особистість від інших. Тому при спілкуванні так важливо вживати ім'я свого співрозмовника. Звичайно, переборщити тут теж не варто, і якщо кожную фразу починати з імені, то можна і роздратувати людину, особливо, якщо він чи вона не любить свого імені (особистості). Як варіант, можна вживати і ласкаві зменшувальні слова, але без провокацій.

4.3. Подарунок на початок.

Погодьтеся, приємно отримувати подарунки. Той, хто дарує нам щось несподівано і щиро, має нагоду отримати наше позитивне налаштування, а отже, і кращий результат. Подарунком не повинно бути щось матеріальне (інакше ми щодня мусили б носити з собою міх, як Святий Миколай), цілком достатньо чогось приємного душевного: милої посмішки, гарного вітання, компліменту, позитивного погладжування, обіймів чи поцілунків, міцного рукостискання. Однак не варто забувати саме про ті дрібниці, які вирішують, як пройде ціла подальша розмова.

4.4. Розмова.

Про неї взагалі не писатиму, бо все залежить від попередньої роботи і готовності розуміти потреби співрозмовника.

4.5. Позитив на завершення.

Завжди завершуйте розмову так, як хотіли б розпочати її наступного разу. Завершення – це завжди акорд, певна мажорна нота. Так, щоби ще хотілось продовжувати роботу. Добрий вчитель завершить заняття, коли його учні вперше виконали якусь складну дію і пориваються пробувати ще і ще. Те саме, зрештою, робила і Шахерезада. Завжди можна подякувати за щось або ще раз привітно посміхнутись, чи в інший спосіб виразити своє захоплення. Тоді наступного разу зустріч доведеться починати не з «нульовим балансом», чи ще гірше, від'ємним, а з позитивним напрацюванням минулого. Погодьтеся, приємно, коли нас чекають і хочуть слухати, але це все виробляється нашим попереднім ставленням.

Та після цього розмова ще не завершується адже потрібно провести:

5. Аналіз результатів.

Цією обов'язковою складовою дуже часто нехтують, хоча насправді без аналізу важко говорити про який-небудь розвиток. Часто буває так: завершилась розмова, і людина тішиться, що все пройшло вдало, або самонакручується і борсається у своєму незадоволенні. Натомість можна провести короткий аналіз, тобто зрозуміти, що було так, а що варто покращити. Кожного разу, аналізуючи причини, ми передрікаємо наслідки. Церковні рекомендації щодо молитви на ніч виконують ті самі функції, але вони стосуються цілого проживаючого дня. А короткий аналіз, насправді, варто робити після кожної, навіть дріб'язкової розмови. Спершу буде важко звикнути, але коли через декілька тижнів такої практики Ваше спілкування стане набагато більш усвідомлене і, щонайголовніше, результативне, виконання вправи вже відбуватиметься як автоматизм вищого порядку, сам по собі.

Я зазвичай рекомендую використовувати для самоаналізу такі запитання:

- Який результат був досягнутий?
- Який результат мав бути досягнутий?
- Чому досягнутий результат не збігається з тим, який мав би бути досягнутим?
- Що я зроблю наступного разу, щоб досягнути результату, який має бути досягнутий?

ПРОЯВИ ЛІДЕРСТВА

І на завершення глави хотів би описати зовнішні ознаки прояву лідерства у міжособистісному спілкуванні. Я б почав із того, що лідер знає свої цінності. Він належить до тих рідкісних людей, котрі мають відповідь на поширене питання «Для чого я роблю те, що я роблю?» Тобто не «який результат хочу отримати», а «навіщо він мені потрібен». Цінністю може бути бажання, щоб всі авто навколо були енергоекономними, чи, наприклад, толерантність між людьми різних професій, або, скажімо, те, що кожній людині, яка сумує, потрібно допомогти.

Людина, яка не має своїх цінностей, часто видає замість них свої упередження (всі чоловіки такі-то; всі брешуть), або раціоналізування (та я тобі кажу, що «Шахтар» цього разу не переможе (а яке для тебе це має значення?)) Щоб заповнити власну екзистенційну

пустку, люди мусять показувати перед іншими важливість хоч якихось речей. До речі, відрізнити цінність від упередження можна просто поспостерігавши за людиною: чи вона насправді може впливати на те, про що говорить і чи реально вкладає у це свій час. (А які Ваші цінності?)

Також для того, щоб вести за собою у спілкуванні, потрібно:

Мати свою ціль. Бо навіть гнути свою лінію може лише той, хто її має. Ціль – це чітке розуміння, чого я хочу добитися. Зазвичай саме у цьому питанні виникають проблеми. Наприклад, якщо маму, яка сварить дитину за те, що вона впала, словами «Я ж тобі казала – не бігай, бо впадеш. Чому ти мене не слухаєш?», якийсь добрий ангел різко б зупинив і запитав: «Що ти хочеш цим досягнути?», то, мабуть, він би почув відповідь: «Хочу, щоб він завжди мене слухав». – «Що, справді завжди, завжди? Все до дрібниць виконував?» – «Ні, просто щоб був чемним». – «І те, що ти на нього кричиш, допомагає йому бути чемним?» – «Ні.» – «То навіщо ти це робиш?»... Зауважте, ми нічого не радимо, а лише підштовхуємо до думки: спробуй інший метод, але спершу визначся з ціллю.

Таких ситуацій не тисячі, а мільйони, люди в більшості не думають, для чого вони говорять чи роблять справи, гадаючи, що це само собою зрозуміло (конфліктоген), але при детальнішому підході виявляється, що або ціль не та, або інструменти підібрані невдало. Спробуйте себе під час спілкування, коли щось іде не так, запитати: «А яких цілей ти зараз добиваєшся?» І витребуйте в себе конкретної відповіді, а не просто чогось на кшталт «щоб все було добре» чи «він став добрим», чи «був мир у всьому світі». Це мислення направду ефективних людей, які при цьому ще й цінують взаємини.

Лідер запитує. Коли Ви висловлюєте якусь думку, то немовби берете зерно зі свого сховку і кидаєте його у ґрунт інших людей. Якщо навколо підготовлений ґрунт, а не асфальт, то це вдячна і благородна справа, в іншому випадку кількість Вашого запасу зменшиться, а краще від цього нікому не стане. Запитання мають дещо інший ефект – це наче Ви допомагаєте людині самій підготувати свій ґрунт, та ще й робите це так вміло, щоб вона сама захотіла попросити у Вас зерно.

Про мистецтво постановки запитань і відповідей на них ми говоритимемо згодом, а от що стосується частини лідерства, то варто нагадати, що є такий підхід: лідер не відповідає, лідер запитує. Тобто бере на себе право (а отже, і відповідальність) запитати щось в іншої людини. В наших північних сусідів дієслово «запитувати»

навіть може вживатися в значенні «вимагати». Таким чином, необхідно відповідаючи на запитання, Ви даєте іншим людям право витребувати щось у Вас, таким чином втрачаючи власну домінуючу позицію. Звичайно, це не означає, що після цих рядків потрібно перестати відповідати на запитання інших, я лише наголошую на тому, що необхідно задумуватись перед тим, як приймати рішення щодо доцільності відповіді (Для чого вона? Як допоможе досягнути мені своїх цілей? Чи це те питання, відповідь на яке справді людина хоче почути?).

Оцінює. Говорити, що добре, а що погано – це функція лідера, адже це не що інше, як спосіб поширення своїх цінностей, бачень і переконань на інших. У тваринному світі це було б схоже на те, що хтось розширює свою територію. Як ми вже говорили, оцінка дуже часто стає нашою провокацією, оскільки ми таким чином заходимо у персональний простір іншої людини, однак позитивні оцінки (компліменти) навпаки розкривають людину. Ніщо так не гріє, як відчуття власної значимості для інших, і позитивна оцінка ззовні дуже часто є тим смаколиком у спілкуванні, за яким хочеться повертатись і повертатись до того, хто його дає. Тому пам'ятайте, що в очах оточуючих лідером завжди виглядає той, хто оцінює щось, тому думайте, варто чи не варто приймати чию-небудь оцінку. Умовно кажучи, бійтесь данайців, що приносять дари у вигляді троянських коней.

Але якщо оцінка – це лідерство, яке може спровокувати конфлікт, то як її зробити правильно? – цілком слушно запитаете Ви. Приєднуйтесь до того, що відбувається, – тоді відповім я. Наприклад: хтось ставить Вам запитання «бла-бла-бла?» – Ви: «Чудове/доречне/дотепне/безглузде/своєчасне запитання, бла-бла-бла (ваша відповідь)» (ніби і оцінили, а ніби й ні, але приєднались до сказаного і поставили свою позицію вище). «Це дуже цікава книга», – кажете, коли бачите цікаву книгу в руках іншої людини (і не про особистість, а все ж таки оцінка і поширення власних цінностей). «Все так чисто і акуратно!» (залежно від тону і принциповості питання, але загалом знеособлено і демонструє Ваші уподобання).

Контролює темп мови. Важливо, щоб Вам було зручно говорити і швидко, і повільно, і гучно, і тихо. Це показник володіння собою, а отже, і лідерства. Коли співрозмовник приспішує Вас із відповіддю, вмійте задуматись і відповісти неспішно. Коли натомість співрозмовник думає і говорить надто повільно, то варто приспішити його своєю швидкою мовою або більш частим киванням.

Якщо Ви не будете говорити одразу, а спершу встановите зоровий контакт, потім, наприклад, посміхнеться, так, наче добре обдумали, що сказати, і лише тоді почнете говорити, промовлена Вами фраза отримає в очах співрозмовника набагато більше ваги. Неймовірно велику роль тут також відіграє мовчання. Вміння помовчати, при цьому дивлячись у очі, суттєво збільшує Ваші шанси домовитись як з протилежною статтю, так і з діловим партнером. Коротко кажучи, спілкування – це, швидше-таки, шахи, аніж настільний теніс, але і в шахи варто вміти грати як за правилами, так і «в Чапаєва».

Говорить про своє. Це продовження частини «мати свою ціль», що фактично полягає у «гнутті своєї лінії». Наприклад, якщо Ви прийшли до кого-небудь купити що-небудь, скажімо, зі знижкою, то Ви одразу переходите до суті, причому будь-які фрази співрозмовника знову зводите до власних цілей.

Приклад (у автосалоні):

– Доброго дня, скажу відверто, я вже визначився з авто, яке буду купувати, хочу лише отримати на нього таку-то знижку, щоб ми могли оформити угоду сьогодні.

– Ой, та ви знаєте, в нас нема такої можливості.../ми подумаємо.../шеф поїхав, а тільки він... /якщо б ми всім робили такі знижки, то... /вибачте, на жаль... /сьогодні Меркурій перебуває у сузір'ї Оріона/...

– То як ми все таки можемо оформити угоду з такою-то знижкою?..

– Та, на жаль/ми/школа/треба думати/...

– Розумію вас, то як все-таки ми можемо зараз оформити угоду з такою-то знижкою?..

Якщо це все подавати без невербальних і вербальних провокацій і з любов'ю до співрозмовника/ці, то він/вона дуже швидко здасться, бо завжди перемагає той, хто має чіткіші цілі й більшу готовність йти до кінця.

Так само можна спілкуватися з проблемними людьми, які вантажать всіх оточуючих своїми клопотами, продавати свої товари чи послуги, давати вказівки своїм підлеглим, домовлятися з домашніми та навіть знайомитись на вулиці. Єдине, що варто пам'ятати – людина, з якою Ви спілкуєтесь, у кінцевому результаті повинна відчувати себе доброю, а не розчавленою, тобто Ви не нав'язуєте, а люблячи домовляєтесь, і саме такий підхід варто відпрацьовувати щодня.

Має останнє слово. Кому довіряють останнє слово чи то на бізнес-симпозіумах, чи наукових конференціях, або навіть у виголо-

шенні тостів, чи на концертах? Звісно, найзаслуженішим і найпочеснішим гостям чи господарям. А в щоденному житті це право варто собі виборювати, звичайно не на шкоду міжлюдським взаєминам, але для того, щоб представити свою лідерську значимість. Останній наче приєднується до всього, що було сказано перед ним, і таким чином вся велич і всі лаври дістаються йому.

В однієї з учасниць моїх курсів був випадок, коли вона разом зі своїм керівником виступала на телебаченні на якусь професійну злободенну тему. Увесь час вона щось активно розповідала і загалом чудово висвітлила тему, а керівник здебільшого мовчав. За декілька хвилин до завершення ефіру керівник узяв слово для підведення підсумків, і таким чином загарбав собі всі лаври. Йй, звичайно, було дуже неприємно. І щоб таких випадків не було у Вас, у повсякденному житті обов'язково зникайте брати останнє слово і підводити підсумок. Хоча ще раз наголошу, що це не самоціль, а лише інструмент лідерства. Бо інакше можна довести все до безглуздя і вимикати телефон ще не завершивши розмови, щоб не дати сказати останнє слово іншому, або півгодини прощатися з друзями, щоб таки залишитись з останньою фразою.

Не дотримується умовностей. Лідер не підлаштовується під загальні правила і стандарти, а знаючи їх, створює нові. Бажання відповідати стандартам інших людей, в тому числі і суспільним, позбавляє людину лідерської відповідальної позиції. Навіщо думати, якщо за тебе вже все продумано, роби правильно, дивися на людей – це все способи перестати думати самому. Коли всі думають однаково, значить, ніхто не думає, казав один відомий німецький філософ. Завдання лідера – не дивитися на те, як правильно, а створювати нові норми. Так, зрештою, і відбувається суспільний поступ. Інакше з часів фараонів, чи навіть мисливців-збиральників нічого б не змінялося. Єдине, що варто пам'ятати – той, хто змінює правила, повинен їх досконало знати, і при тому ще довіряти собі.

Тобто Ви можете порушувати такі основи спілкування, як, наприклад, почати розмову не привітавшись (чи навіть не познайомившись), не відповідати на запитання, ставлячи свої, суттєво запізнюватись на зустріч, чи навіть їсти пальцями у дорогому ресторані, якщо у Вас є чітке розуміння, які умовності Ви порушуєте, для чого це робите і чому про це не пожалкуєте.

Говорить мовою проблеми. Незважаючи на те, з якої країни світу ми походимо, і навіть те, яку мову вважаємо рідною, всі ми спілкуємося одною з двох мов: мовою проблем або мовою рішень. Приклади першої мови: Наша компанія не виконала планові показ-

ники; Сніг біля будинку не прибраний; Домашнє завдання з англійської не виконане; В країні безлад.

Порівняйте з мовою рішень: Наша компанія не виконала планові показники, тому ми завтра телефонуємо компанії «И» щодо такої-то поставки, а ви проконтролюйте хід відвантаження до компанії «Ю», щоб швидше отримати оплату, а ви проведіть бартерний розрахунок з паном Т. ...

Оскільки сніг біля дому ще не прибраний ЖЕКом, тому давай зараз візьмемо лопати і підемо його відгорнемо.

Давай разом сядемо робити англійську, щоб на завтра ти отримав п'ятірку.

В країні безлад, тому давайте на суботу організуємо толоку в парку, а на наступну неділю – акцію протесту і мітинг.

У всіх чотирьох останніх реченнях є прямий посил до дії: що треба робити. З одного боку, це правильний підхід, бо якщо не маєш чого запропонувати, то для чого взагалі відкривати тему (рот)? Це один із варіантів відповідального спілкування: говорити лише про те, на що ми можемо вплинути і що безпосередньо пов'язане з нашими цілями. З іншого боку, якщо лише розповідати іншим, що їм робити, то таким чином ми вбиваємо їх мотивацію до саморганізації, індивідуальної відповідальності за результат і загалом прийняття рішення.

Керівник може говорити своєму підлеглому приблизно таке: перетелефонуй зараз Івану Петровичу, попроси про відтермінування поставки на 3 дні, якщо він не погодиться, запропонуй знижку 3%, коли буде вимагати більше, надішли розрахунок вартості з поясненням неможливості більшої знижки. Дзвони...З одного боку ми можемо захоплюватися керівником, який по SMARTу пояснив цілі, передбачив всі заперечення і загалом максимально вчить свого підлеглого, але, з іншого боку, він таким чином виховає лише бездумного виконавця, або, в кращому разі, свого учня. А ми ж пам'ятаємо, що завдання лідера – не в тому, щоб створювати своїх послідовників, а в тому, щоб відкривати нових лідерів. Уявімо собі іншу ситуацію. Приходить збентежений працівник до шефа:

– Ми не встигаємо зробити поставку.

– Угууу (ну гаразд, пропонуй свої рішення).

– Навіть не знаю що робити.

– Тааак (хм, то все-таки, що робити?)

– Може передзвонити Івану Петровичу, попросити про відтермінування поставки на 3 дні?

– Можна (так, ти вже і сам починаєш розуміти).
– А якщо він не погодиться, то чи можна йому запропонувати зniżку хоча б 3%?

– Так, це розумно (от і правильно, тепер залишилось тільки виконати).

– Дякую за пораду, вже дзвоню!

Працівник «дозрів» сам і наступного разу буде радий нагоді знову проявити свою ініціативу, а готове рішення, хоча нібито і зекономило час, але у довготерміновій перспективі не дозволило б працівнику бути більш активним. Ми цінуємо те, до чого дійшли самі, у що вклали свій час: саме тому розумна порада, до якої ми ще не дійшли, часто знецінюється, а подарована квітка швидко в'яне, натомість та, яку ми виростили з цибулини, цвіте довго і пишно.

Дуже часто такі помилки допускають батьки, які пропонують готові відповіді для своїх чудо-чад. Тобто замість того, щоб привчити дітей думати самим і брати відповідальність за свої рішення, завжди готові поділитися «цінними вказівками», які замість того, щоб допомогти, лише нищать дитячу ініціативність і бажання пізнавати нове... «Матвійчику, обов'язково вистав всі книжки з ранця, ручки окремо і зошити окремо, щоб завтра міг не спішити і все акуратно скласти перед школою», – таке розумне рішення сприйматиметься дитиною не як своє, а як щось нав'язане ззовні, а отже, «імунітет» буде це відштовхувати. Набагато доцільніше тут говорити мовою проблеми: «Матвійчику, як ти гадаєш, що варто зробити, щоб завтра вранці не спішити зібратись до школи?» – «Напевне, викласти з ранця все сьогодні!» – «Який ти в мене молодець.» Дитина засвоїла, що треба зробити, дійшла до цього сама, а також відчула, що її рішення правильне і що її підтримують. Мабуть, колись опишу це все в окремій книзі, але погодьтесь, що другий варіант довготерміново набагато більш ціннісний.

Не пояснює (не виправдовується). Наведу лише два приклади:

– Чому ви запізнились?

– Та ви розумієте, я коли виходив з дому, то забув парасольку. Ну, бо знаєте, передбачали, що буде дощ, і я не хотів змокнути. І от я коли вернувся, то ще подивився в дзеркало, ну бо то так кажуть зробити, і побачив, що в мене ... а потім і тоді так от (і так 20 хв.)

А є інший варіант:

– Чому ви запізнились?

– Так, я вже тут, можемо починати.

Звичайно, все залежить від ситуації, але якщо Ви готові продемонструвати власну вищість над обставинами, то так Вас і будуть сприймати, тільки врахуйте, що невербально Ваша відповідь повинна бути бездоганною.

Не обов'язково виправдання є довгим:

- Чому ви не берете слухавки?

- Та я от тут був зайнятий, бо маю багато роботи (коротко, але неправильно).

- Чому ви не берете слухавки?

- Ви саме це хотіли знати? (Можемо ми перейти до основного питання?)

В обох випадках наші пояснення не дають нам нові можливості, а лише демонструють нашу особисту залежність від думки інших осіб. Безперечно, це не означає, що не треба нікому нічого пояснювати, іноді навіть справді потрібно оправдовуватись, однак кількість таких ситуацій має бути мізерна, і то лише тоді, коли Ви самі берете на себе відповідальність за те, що відбулося, при цьому погоджуєтесь з власними помилками і внутрішньо готові так більше не робити, про що, зрештою, теж можна сказати. Інколи можна навіть наперед пояснити свої дії: я зараз відкрию цю шухляду, щоб поставити туди свердла (наприклад, для того, щоб дружина вже мала пояснення, а не дивилась здивованими очима, куди це Ви пхаєтесь попідруки). Але ініціатива у розмові все ж залишається за Вами.

Не передбачуваний. Той, кого легко передбачити, завжди буде на задвірках загальнолюдського авторитету, причому навіть у особистих стосунках ми надаємо перевагу певній непередбачуваності (чи готові Ви прожити все життя з коханою людиною, якщо знаєте, що кожен Ваш день буде наче дві краплі води схожий на попередній?) Людина, до якої важко пристосуватися, постійно тримає нас в тонусі, в увазі до себе, змушує думати і бути «тут і зараз». Скажімо, керівник який постійно сміється, швидко втратить авторитет, зрештою, як і той, хто лише кричить. До першого ставитимуться як до несерйозного і слабкого, до другого – як до істеричного і невірноваженого. Але в обох випадках буде ефект звикання, який зведе нанівець весь позитивний результат.

Ще одна проблема передбачуваності – це ефект очікування. Скажімо, Ви у понеділок принесли коханій квіти «просто так», те саме зробили у вівторок, середу, четвер, а от у п'ятницю... забули. Що Ви отримаєте у п'ятницю? – Точно, скандал. А все через те, що

ми легко звикаємо до доброго, і відсутність того, на що очікували, ставимо до розряду особистих образ. Як я вже писав, не варто нічого ні від кого очікувати, однак це стосується особисто нас, а інша людина має право ще цього не знати, або так не думати.

Божевільні теж непередбачувані: їх реакція на буденні подразники незвична і незрозуміла, тому в непередбачуваності варто встановити свою межу. Я рекомендую бути непередбачуваними у дрібницях (квіти у звичайний буденний вечір, комплімент під час ділової зустрічі, анекдот під час наради, метелик, від руки намальований на проекті будинку замовника тощо), і бути послідовними, передбачуваними і зрозумілими у стратегічних питаннях (відповідальності, якості робіт, чесності, вчасності, довіри тощо). Тоді з Вами будуть хотіти мати справу, однак цінуватимуть за особливості, які, до речі, можуть бути і чудернацькими, але в жодному разі не можуть загрожувати життю та здоров'ю інших людей чи особисто їх образити.

Дозволяє про себе потурбуватись. Не думайте, що будучи дуже серйозним і неприступним, можна зробити так, щоб інші йшли за Вами. Навпаки, показуючи свої слабкі сторони, відкриваючись, ми доводимо свою щирість і відкритість і несемо сигнал: «дивись, я така сама людина, і за мною можна слідувати». Цим принципом часто нехтують «сильні чоловіки» і «сильні жінки». Звичайно, мудрість полягає не в тому, щоб «хилитися від вітру» і плакати через кожну проблему, а в тому, щоб продемонструвати свою небайдужість і схожість. Це особливо проявляється у буденних дрібницях. Проведемо міні-тест:

Як Ви зазвичай зреагуєте, коли хтось пропонує Вам маленьку послугу (зробити каву, протерти стіл, знайти інформацію, подзвонити, підігріти їжу, помити посуд і т.д.):

1. Дякую, я сам/сама
2. Ок, дякую.

Там, де починаються слова «я сам», там закінчується бізнес, казав хтось з великих бізнесменів. Там, де людина не хоче, щоб їй допомогли у дрібних справах, вдома закінчуються взаємини, хотів би ще додати я. Направду дуже часто «сильна жінка» робить свого чоловіка слабким, бо не дає можливості йому потурбуватися про себе, але це, швидше, тема якоїсь наступної книги про взаємини. Бо щиро скажу, надзвичайно велика частина людей розходяться не через те, що мають різні погляди, а тому що в дрібницях не дозволяють потурбуватися один про одного. Отже, якщо Вам у тесті близький ва-

ріант «я сам/а», значить, варто щось почати змінювати. Людина, яка бавиться у незворушну твердиню, не викликає симпатій оточуючих. Хоча, звичайно, я пишу про варіант, коли можливість турбуватися про себе Ви подаєте як право для вибраних, а не жалієтесь на проблеми на кожному кроці. Бо у другому випадку це не лідерство, а безвідповідальність та інфантильність.

Володіє собою. Зауважте відмінність між словами «володіє» і «контролює». При контролі назовні людина не виносить те, що всередині, а лише намагається тримати «форму» (вигляд, посмішку, слова). Натомість «володіння» передбачає, що назовні є все те саме, що і всередині: тобто ми діємо так, як відчуваємо, що це правильно, тільки не імпульсивно, а раціонально. Контролювання себе зазвичай ні до чого доброго не призводить.

Одного разу на кухні я парив молоко, а оскільки спішив, то баняк був накритий накривкою. Посудина стояла на чистій плитці, яку нещодавно помила дружина і яку такою ж хотілось і зберегти. В якийсь момент я почув що молоко збігає. У частки секунди в мене з'явилась така думка: щоб не розлилось молоко, я притисну його кришкою, і одночасно вимкну газ. Так і зробив. З молодецьким азартом я тримав кришку, поки друга рука тягнулася до пальника. Звичайно, все це тривало менше ніж пів-секунди. Наступних пів-секунди пішло на те, щоб зрозуміти, що кришки я таки не втримаю, і ще півгодини – на те, щоб помити не тільки плитку, а мало не всю кухню. Не можна стримувати всередині те, що проситься назовні. З ким – з ким, а з собою варто бути чесними.

Стримування обов'язково призводить через психічні проблеми до фізичних. Тобто починають з'являтися різні болячки, зриви, депресії та інший непотріб. Окрім того, кажуть: якщо у вас на серці не те, що на устах, то вам ніхто не повірить. Або ще українська приказка гласить: «шило в мішку не заховаєш». І не можу з цим не погодитися, бо одразу видно людину, яка намагається «тримати добру міну при поганій грі». Тож спершу навчіться працювати з власними відчуттями і емоціями, а тоді й контролювати себе не доведеться. Це опис теоретичної частини, але все ж є і певні зовнішні прояви, за якими оточуючі вибирають собі лідера. От саме на цих підсвідомих критеріях вибору лідера ми і зупинимось. Лідера «видає»:

- низький голос (показник того, що в крові є багато тестостерону, а отже, людина буде активна і добиватиметься свого);
- розмірена мова з паузами (означає, що людина цінує свої слова і не розкидається ними);

- пряма постава (прояв відсутності у людини проблем. Ходіть прямо, і Ви позбудетесь навіть тих проблемних питань, які є. Що б не сталося, пам'ятайте про пряму спину);

- широкі рухи (готовність захищати свою територію);

- руки перед собою (щирість і довіра до своїх слів);

- прямий погляд (прояв рішучості і впевненості);

- чіткі, широкі і переконливі рухи пальцями, така собі «роз-пальцовка» (показник великої кількості енергії і сили);

- хода попереду інших (цілеспрямованість і наполегливість у досягненні власних цілей);

- різкі жести (прояв рішучості і віри в себе).

Хоча все вищеописане це «форма», а не «зміст», проте, якщо довго працювати з формою, то обов'язково з'явиться і зміст. Ходіть прямо, активно жестикулюйте, дивіться в очі, і Ви неодмінно виробите в собі лідерські якості. Спершу Вашим оточуючим може здатися, що Ви все робите награно, але згодом, коли це стане частиною Вас самих, «намагання виглядати» перетвориться у природній внутрішній і зовнішній стан.

Глава 11.

МИСТЕЦТВО ПОСТАНОВКИ ЗАПИТАНЬ І ВІДПОВІДЕЙ НА НИХ

Спостерігаючи за міжособистісним спілкуванням, помітив, що цілеспрямовану і загалом успішну, в різних сенсах, людину явно відрізняє її вміння працювати з запитаннями – ставити їх і відповідати на них. Наче проста річ, але насправді потребує дуже багато глибинної роботи над собою. Загалом запитання – це мало не половина всього спілкування, і від ефективної роботи з ними залежить не тільки наша відповідь, але і якість самого життя. Можна навіть так сказати, що те, чого і як швидко досягне людина, залежить від того, які і як ця людина ставитиме запитання. Адже всі досягнення можна

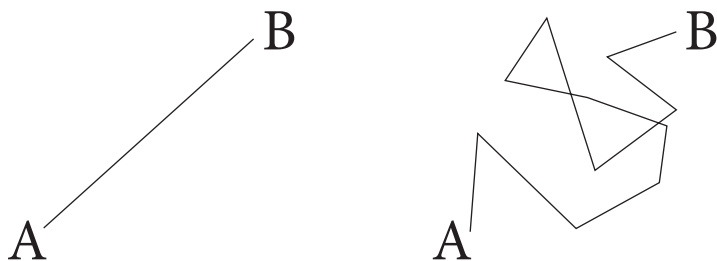


Рис. Ефективність і результативність у постановці запитань

звести до оцінювання тривалості часу, який необхідний, щоб прийти до певного рішення. На рисунку нижче я проілюструю свою думку.

І перший, і другий варіант дозволяє дійти до потрібного рішення, однак у другому на це необхідно набагато більше часу. Тобто результат є, але чи не надмірними зусиллями його було досягнуто?

Проблем із запитаннями у щоденному спілкуванні можна виділити декілька:

1. Не запитувати того, що цікавить.
2. Ставити запитання іншим, попередньо не подумавши над ними самостійно.
3. Запитувати заради самого запитання (або демонстрації), а не відповіді.
4. Відповідати на запитання інших, які насправді є їх твердженнями.
5. Вирішувати щось за двох, замість того, щоб спитати їх думки.

Як мене з ним заговорити? Як мені до неї підійти? Що мені робити? Як краще вирішити цю проблему? Хто може мені допомогти? Чому він/вона часто затримується на роботі? А як запропонувати бізнес-партнеру ту чи іншу ідею? – З якою життєвою ситуацією не стикалася б людина, але немає простішого способу, аніж самому запитати про це, в того, хто в цій ситуації приймає рішення. І якщо Ви запитуете без провокацій (див. 2 розділ), то можна стверджувати, що точно отримаєте зручну або не зручну для Вас, але чесну відповідь.

ЯКІ БУВАЮТЬ ЗАПИТАННЯ?

Перед тим як відповісти на це запитання про запитання, давайте разом подумаємо, для чого взагалі існують запитання. Може, це спосіб виговоритися? Чи бажання насправді почути думку іншої людини? Чи, скажімо, довідатись якусь інформацію? До речі, чи обов'язково запитання має йти у парі з відповіддю? Чи є запитання, на які немає відповіді? Хто і коли придумав ставити запитання? Чи не є запитання вищою формою спілкування, бо в них окрім МЕНЕ з'являється ТВОЯ ДУМКА?

Уявимо собі пізній палеоліт, і двох мисливців-збиральників. Перший, на правах сильнішого і старшого, гризе щойно впольованого ховрашка. Натомість, другий молодший і слабший чекає, чи щось залишиться від трапези товариша. І тут першого осіняє, а чи не ЗАПИТАТИ колегу: Може, ти теж хочеш їсти? Можливо, саме так з'явилась форма спілкування, у якій не лише ми приймаємо рішення-

ня, але і залучаємо до нього іншу людину. Однак так само, як клавіатурою не слід робити відбивні, а викруткою – закручувати цвяхи, не потрібно використовувати запитання «не за призначенням», хоча насправді кожен з нас часто так робить.

Отже, давайте домовимось, що запитання – це та частина спілкування, яка виникла для кращого порозуміння між людьми (а не просто лиш би щось сказати). Відповідно, їх мабуть-таки варто використовувати за призначенням. Найпростіший спосіб – це перевести міжособистісні питання зі сфери внутрішнього «розмусоловання» (Що мені з тобою робити? Як нам порозумітися?), або що ще гірше, обговорювання з людиною, яка не приймає рішення (наприклад, з подругою про проблеми з чоловіком, чи наприклад зі співробітниками про проблеми у сім'ї) у площину взаємодії – тобто запитати ту людину, щодо якої вони виникають. Наприклад:

1. Людина не знає, як порозумітися зі своїм батьком. Рішення: при зустрічі спитати батька: «Хочу з тобою порозумітися, як мені це зробити?»

2. Підліток хоче завести собаку, але не знає як про це повідомити батькам. Рішення: «Тато і мама, як мені завести собаку?»

3. Працівник не знає, як повідомити про ціну на товар своєму клієнту. Рішення: Питає клієнта: «Як мені повідомити Вам ціну, щоб ми порозумілись?»

4. Донька не хоче робити уроки. Рішення мами: «Донечко, як зробити так, щоб ти почала робити уроки?»

Можливо, для когось ці питання звучать надто складними у своїй простоті, але це насправді найпростіший шлях до порозуміння, якщо запитувати саме ту людину, з якою є непорозуміння. Спробуйте! Це не тільки спрощує щоденне життя, але і дозволяє вивільняти неймовірно багато енергії та спрямовувати її у творче русло, і при цьому не втомлюватися. Якщо ж людина не хоче ставити прямих запитань, значить, швидше всього вона ще «недозріла» до вирішення проблемної ситуації (ще може терпіти), або для неї більш важливо мати цю проблему (як можливість – наприклад, скаржитися на свою важку долю). Може бути інша форма таких запитань: ми у першій частині говоримо про свої страхи, сумніви, потреби й цілі, а у другій просимо допомоги у вирішенні проблеми:

1. Мені так неприємно, що ми постійно сваримось. Що я можу зробити, щоб налагодити стосунки?

2. Я боюся вам казати, бо мені дуже не хочеться, щоб ви мені відмовили, та що мені треба зробити, щоб я міг завести собаку?

3. Мені буде так незручно, якщо Ви гніватиметесь, але шеф підняв ціну в угоді, і я тепер мушу Вас про це повідомити, то як мені краще це зробити, щоб залишити Вас серед своїх клієнтів?

4. Я б так зраділа, якби ти отримала «відмінно» з біології, що я можу для цього зробити?

Це чесно – говорити про свої емоції і відчуття, а також про істинні цілі, тому використання такої схеми теж допомагає розрядити чимало проблемних ситуацій, а окрім того не накопичувати втому, вину і зневіру. Найкращий спосіб щось довідатись у людини – спитати її про це. Але люди часто нехтують таким простим інструментом. Бо набагато простіше самому «накрутити» себе, придумати собі власний вигаданий світ проблем. Так воно безпечніше і зрозуміліше. Тому в більшості випадків люди ставлять запитання, заради самих запитань, а не для отримання відповідей! Однак, тим не менше, щоб краще розуміти, як ми можемо використовувати запитання, нам варто їх класифікувати:

1. Запитання бувають: відкриті і закриті. На закриті запитання важко дати розширену відповідь, наприклад: Скільки Вам років – 57; Як звати Вашу бабусю – Ірина. Хоча, звичайно, після деякої практики відповідати можна годинами. Однак, загалом непідготовлену людину вони «закриють в собі», і процес спілкування перетвориться на допит: Які предмети сьогодні були у Школі? – Фізика і математика; Що було на математиці? – Контрольна; Як написав – на «10». Інший спосіб спілкування запитаннями – це робота, швидше, на чуттєво-емоційному, аніж на логічно-інтелектуальному рівні, з використанням відкритих запитань: тих, на які важко відповісти одним словом (хоча дехто таки може і це зробити): Марічко, згадай свій найкращий Новий Рік; Які твої цілі на найближчі 10 років?; Як краще готувати рибу? Такі запитання витягують людину «з себе» і дозволяють їй контактувати з Вами.

2. Запитання з обмеженими варіантами відповідей і ті, які змушують задуматися. Ти сьогодні будеш вдома чи на роботі? Рибу запікати у фользі чи на грилі? – приклади перших. І у чому сенс життя? Як правильно вибрати сферу діяльності? – других. Там, де ми завідомо пропонуємо рішення, можемо спричиняти реактивний супротив людини, яка не хоче, щоб її вибір узурпували, бо, можливо, вона сьогодні поїде на пікнік і запікатиме там рибу на відкритому вогні. Натомість, другий підхід дає надто широке поле для маневру думки, й інколи людина губиться без вказівників. Мораль: як добрий канатоходець, маємо балансувати поміж крайностями, і ставлячи за-

питання не варто надто обмежувати думку вже у його формулюванні, щоб не вирішувати все за нашого співрозмовника.

3. Позитивно, негативно і абстрактно сформульовані запитання, відрізняються тим, яку саме відповідь ми хотіли б почути від співрозмовника. Ти підеш завтра у бібліотеку, чи не так? Ти любиш троянди, правда? – вже мають у собі закладену ствердну відповідь, так само: Ти ж не хочеш бути нещасним все життя? Ти ж не підтримуєш ці погляди? – риторичне заперечне запитання. До абстрактних варто віднести всі інші питання, які не містять підказки для співрозмовника щодо очікуваної від нього/неї відповіді: Ти підеш зі мною в кіно? Хочеш морозива? Перші два типи запитань варто навчитись використовувати саме тому, що вони не допускають двозначності у Ваших запитаннях, а отже, правильно сформульовані, зменшують конфліктність самого спілкування.

4. Також за рівнем прихованості/відкритості можна виділити два типи запитань: проблем і рішень. Можливо, це навіть дві різних мови! Перша людина говорить приблизно таке: «сміття не винесене» (повідомлення, в якому міститься приховане запитання: чому ти не виніс сміття?), «у мене принтер поламався» (приховано: чи можеш полагодити мій принтер?), «дитяча гірка недофарбована» (коли ти на-решті підеш і дофарбуєш?). Натомість мова рішень передбачає одразу формулювання рішення у проблемі: «В нас удома немає чого їсти, чи міг би ти піти в магазин купити те-то і те-то?»; «Завтра прем'єра вистави, на яку ти хотіла піти, то що, я бронюю квитки?» В пропорції спілкування: 90% звикли говорити мовою проблеми (це ж так просто! не треба нічого придумувати, нехай співрозмовник поламає собі мозок, думаючи, що робити); 10% шукають рішення, до речі, цей спосіб мислення є корисним як у діловому, так і в міжособистісному спілкуванні. Та й світ загалом падає до ніг тим, хто шукає власний шлях, тобто відповіді всередині, а не ззовні. А погодьтесь, що це не що інше, як спілкування на рівні рішень. Так от, хоча я про це розповідатиму пізніше, але саме таке спілкування не лише не розкручує конфлікт, а ще й економить наш час на важливі творчі справи. То, можливо, варто відмовитись від запитань-проблем або навіть спробувати змінити тих людей, які звикли говорити цією мовою?

Такі умовні узагальнення запитань дозволять нам більш усвідомлено поводитись при спілкуванні з близькими і не дуже людьми, не запитувати зайвого, а також того, про що ми самі спершу добре не подумали, окрім того, запитання стануть джерелом порозуміння, а не ще одним яблуком розбрату в наших міжособистісних стосунках.

ВІДПОВІДЬ НА ЗАПИТАННЯ

В попередньому розділі я обіцяв пояснити, чому запитання є показником лідерства. Вся справа в тому, що коли нас запитують щонебудь то, перша підсвідома реакція полягає в тому, щоб моментально дати відповідь. Для когось це «домашні заготовки» (відповідай, коли я з тобою говорю; некультурно не відповідати на запитання) або «шкільні напрацювання» (відповідай (перший), коли вчителька питатиме). Тим не менше, факт залишається фактом: автоматично хочеться відповісти на запитання іншої людини. Відповідно, той хто може перейти через таку спокусу, одразу отримує віжки управління ситуацією і тепер будучи «сам на коні» може бомбардувати запитаннями інших.

Як би на перший погляд не здавалося, а будь-яка відповідь, яку Ви даєте на будь-яке запитання – це прийняття на себе значної частини відповідальності. За що саме? Розшифрую:

Коли Ви відповідаєте на запитання (причому, будь-як – ствердно чи заперечно), Ви одночасно:

1. Погоджуєтесь з тим, що людина мала право Вам його поставити.

Тобто, якщо Ваш колега по роботі запитусь: «Що там в тебе вдома чувати?» або людина неохайного вигляду питає, чи є закурити, або наприклад, хтось з родичів розпитує про особисті риси коханої людини – то чи даєте Ви їй/йому таке право?

2. Погоджуєтесь з формою запитання.

«То що ти вже валиш на хату?» (зневажливе питання від шефа) «А чого ти мені того не сказав?» (обурливе питання від знайомого) «Що ти собі думаєш?» (риторичне питання від батьків). Чи справді те, як Вам подали запитання, гідне того, щоб на нього відповідали? Бо якщо Вам простягають плащ, як брудну ганчірку, то чи варто його брати?

3. Погоджуєтесь, що Вам можна його поставити саме тут і зараз.

Іноколи ми буваємо у місці, в якому деякі запитання, будучи загалом прийнятними і добрими, втрачають свою доречність. Наприклад, Ви стоїте з бізнес-партнерами, задумливо щось очікуючи, і тут до Вас підходить знайомий, якого не бачили сотню літ зі словами: «Ну, як ти, старий? Чого така кисла міна?» Може це були б і доречні слова, але не тут і не зараз. Подібна недоречність може бути зумовлена присутністю інших людей, які поруч і чують розмову, від-

сутністю часу, або навіть місцем, де не прийнято вести розмову в такому тоні (наприклад, церква чи цвинтар).

4. Погоджуйтеся із суттю запитання.

Можливо, варто було почати з цього пункту, хоча, як на мене, таки не він найголовніший. Бо не можна ганити людину, яка зробила щось погане, не маючи насправді злого умислу і капосного наміру. Однак, якщо Вас з якихось причин не влаштовує те, що Вас питають, то пам'ятайте: Ви не зобов'язані відповідати.

5. Берете на себе відповідальність за те, як зрозуміють Ваші слова.

Так, як би дивно це не звучало, Ви несете відповідальність за зрозумілість усіх слів, які мимоволі чи обдуманно вилетіли з Вашого рота. Наприклад, діалог: Ти мене любиш? – Ну, ти найкраще що в мене є... Не дивуйтесь, якщо людина через тиждень примірятиме весільне вбрання, поки Ви без «задніх думок» плануватимете власне самотнє майбутнє.

6. Розумієте, що все сказане Вами може бути використано проти Вас.

Про це у фільмах завжди попереджають американські поліціанти... Кожна наша гостра і не дуже відповідь може бути обернена вістрям на нас зі словами: А пам'ятаєш, ти ж казав/казала? Я ж так на тебе розраховував!

Я не кажу, що від сьогоденного дня взагалі не потрібно відповідати на запитання, а лише те, що це потрібно робити зважено і відповідально, а не спонтанно і бездумно. А як же тоді відповідати, якщо ствердна чи заперечна відповідь вимагає від нас стільки продуманих питань, а мовчанка буде розцінена як знак покори і підлаштування? Ви можете сказати про те, що саме Вас не влаштовує у постановці питання, розповісти про свої емоції, а також відповісти запитанням на запитання. Причому врахуйте, що останню вправу Ви робите не для того, щоб не дати відповідь чи погратися з людиною, а щоб краще зрозуміти співрозмовника і не помилитися з відповіддю.

Уточнюйте доти, доки вважатимете за необхідне, але не більше. Таким чином Ви зможете навчити інших відповідально підбирати слова у спілкуванні з Вами, безперечно, пам'ятаючи, що вони теж мають можливість не прийняти запитання, якщо їх щось у ньому не влаштує. Уточнення дозволить легше знайти порозуміння. Врахуйте однак, що на початках Ваші співрозмовники частіше обурюватимуться і сердитимуться на Вас, та згодом Ви відчуєте всі переваги такого відповідального підходу до запитань. Вам ставитимуть на-

багато менше емоційних демонстративних запитань, а крім того Ви зможете допомогти оточуючим краще формулювати свої думки і у спілкуванні з іншими. У запитаннях, як і у будь-якій іншій частині спілкування, важливо не брати того, що Вам не потрібно. Бо для чого на гостині погоджуватись на салат олів'є, якщо Ви не їсте майонезу, або чи доцільно їсти фаршировану рибу, якщо Вам недбало кидають її на стіл?

Запитання настільки ж багатогранні, як і саме спілкування, тому навряд чи можна у декілька абзаців втиснути все, що на цю тему хотілось би написати. Проте є деякі складові, які все ж виділю:

1. Якщо повторення – це матір будь-якого навчання, то нагадаю: щодо відповідей на запитання діють ті самі правила, що у звичному спілкуванні (не провокування, постановки цілей, наявність часу і т.д.). Можливо, про це не варто нагадувати, якщо спілкування гладке, однак у «кутастих» умовах (неоднозначна тема, провокативна ситуація, складний співбесідник) пам'ятати про те, що все говорить спокійно, без гніву і упередження, буде цілком не зайве. А відпрацьовується це на рівні звичок, саме тоді, коли все добре і є час подумати.

2. Дуже часто, спілкуючись мовою проблеми, людина хоче щоб, Ви самі взяли на себе відповідальність і прийняли за неї рішення:

Ой, щось мені так не хочеться сьогодні нічого робити... (Давай сходимо у кіно?)

Як ти думаєш, мені варто купити цю сумочку? (Купиш мені цю сумочку?)

В нас є що їсти? (Ти коли будеш робити мені їсти?)

Якби ж встигнути зробити поставку до п'ятниці... (Ти вже все з документів підготував?)

Я не знаю, чи я хочу до них іти ... (Які є альтернативні варіанти?)

В таких випадках важливо відповісти саме на поставлене запитання, а не на його прихований двійник, або уточнити його зміст. Відповідь на запитання з «подвійним дном» небезпечна тим, що те друге дно так ніколи можна і не знайти:

Дівчина: Коли ти востаннє був на концерті?

Хлопець: (внутрішній діалог) Що вона має на увазі? – задумується, намагаючись вгадати правильну відповідь. – (вголос) А ти, напевне, хочеш кудись піти?

Д: Та ні, я так питаю, – протягує кожне слово і важко зітхає.

Х: (внутрішній діалог) Не вгадав, то що ж вона має на увазі? – (вголос)

А може таки підемо? От скоро приїжджає група Н-84.

Д: Та не хочу я нікуди йти.

Х: (внутрішній діалог) Що ж вона має на увазі? – (вголос) пропозиція

Д: заперечення

Х: пропозиція

Д: заперечення

І так може тривати до безкінечності, а точніше до видимого конфлікту, бо у якийсь момент крапля таки переповнить чашу. Чи не простіше було поставити максимально пряме запитання, наприклад: «Ти саме це хочеш знати чи щось інше?» Або просто озвучувати свої думки: «Що ти маєш на увазі?» Замість того щоб, наче дресирований песик, кидатися за кожною палкою, яку кидає господар, аби швидше її принести, для того щоб швидше погнатись за нею знову... Мазохізм якийсь, але багато кому подобається так спілкуватись.

Не дозволяйте, щоб із Вами гралися – мовляв, здогадайся, що я від тебе хочу. Привчіть своїх оточуючих питати саме те, що їм потрібно (нагадаю, що нас самих у спілкуванні з іншими це теж стосується). Не здогадайтесь! – Перепитайте!

3. Інколи нас бомбардують кількома запитаннями одночасно: «Ти вчора де був? І як взагалі день пройшов? Їсти будеш? Що там, до речі, з Іваном?» У такому випадку не відповідайте на все одразу: краще ґрунтовно відповісти на одне запитання, аніж швидко і безглуздо на всі. Краще перепитати: на яке питання мені відповісти? Якщо відповідь звучить: «на всі», то запитайте: «з якого почати?» ... далі ... – «з першого» – «повтори, будь-ласка, яке було перше». Таким чином, Ви готуєте оточуючих і себе до того, щоб запитання було складовою глибокого відповідального спілкування, а не просто можливістю «поговорити ні про що». Якщо Вам дають все гамузом, то маєте повне право неквапно розставити все по своїх місцях.

Розумію, що цей пункт буде актуальний не для всіх, але іноді в нашому оточенні таки з'являється людина, яка постійно щось запитує, для того щоб не вислухати жодної відповіді. В такому разі їй просто варто з любов'ю допомогти цінувати кожне сказане слово.

4. Привчіться не відповідати на запитання одразу. Зазвичай людина хоче щоб її запитанням «посмакували», перейнялися. Прийміть це як правило гарного тону. Річ у тім, що задумуючись над запитанням, ми показуємо його важливість. У книзі «Великий ора-

тор» я проводив аналогію мовчанки перед відповіддю зі зведенням п'єдесталу для своїх слів. А на п'єдесталі все виглядає більш переконливим, та й загалом краще видним (зрозумілим). В процесі такого відпрацювання доведеться поборотися з власним бажанням «випалити» відповідь одразу. Тому пам'ятайте, що швидка відповідь знецінює запитання співрозмовника (наче я вже знав, що ти мене запитаєш), а окрім того виробляє звичку одразу реагувати на подразники (мене спитали – я зашарівся; відбуркнув; проявив незадоволення). Натомість, звичка брати *time-out* дозволяє нам робити відповіді більш впевненими і зваженими, що особливо важливо для каверзних і образливих запитань, а окрім того дає час (хай навіть секунди) подумати над тим, чи погоджуєтесь Ви з формою, змістом, місцем, суттю поставленого запитання. Однак пам'ятайте, що занадто довга пауза перед відповіддю спровокує слухача на конфлікт.

5. І наостанок: Рекомендую розвивати максимальну чесність і відкритість у спілкуванні, не дарма ж ми стільки часу говоримо про мистецтво відповідального спілкування. Коли Ви не знаєте, що відповісти – так і скажіть: «я не знаю, що тобі відповісти» і поясніть, чому; якщо не знаємо, як відповісти – так і кажемо «я не знаю, як тобі відповісти»; коли не можемо тут відповісти – «я не можу тобі тут відповісти» і т.д. Якщо після цих своїх слів пояснити причини без провокацій: не маю достатньо часу, щоб пояснити, але давай домовимось на вівторок...; це болюча для мене тема, яку я не хочу піднімати; я думаю, ми ще не так добре знаємо одне одного, щоб відповідати на такі запитання; тут надто багато людей, і мені незручно говорити. Будьте чесні в тому, що Ви думаєте – озвучуйте це іншим, і переконаєтесь, наскільки менш втомливим і більш глибоким може бути процес між людського спілкування.

ПОСТАНОВКА ЗАПИТАНЬ

І знову ж таки, правила постановки запитань містять всі ті самі вимоги, що і наше звичне спілкування (без провокування, без зайвих слів, враховуючи обставини і т. д.) плюс дещо нове. А саме: запитуйте тільки тоді, коли ще не знаєте відповіді. Тобто у міжособистісному спілкуванні не рекомендую бавитись у риторику і ставити запитання, відповіді на які вже існують у Вашій голові за замовчуванням. Якщо ж Ви щось справді хочете довідатись – просто запитайте. Запитуючи ми дозволяємо й іншій людині долучитись до прийняття рішення, *de facto* виховуємо в ній відповідальність, а в собі нову модель поведінки: замість «я все вирішу сам/а» – «мені

важливо врахувати твою думку». Так спілкування стане набагато глибшим.

При постановці запитань варто пам'ятати такі принципи:

1. Не приховуйте емоцій: «Мені не подобається те, про що ти кажеш. Як мені тобі це повідомити?» Мене останнім часом бентежить питання: чому люди не навчилися розповідати про свої відчуття прямо. Уточню: не так, щоб дати іншим щось зрозуміти (бо вони можуть і не здогадатися), а сказати напрому. Мабуть, це вміння ми розгубили ще в дитинстві, коли батьки переконували нас у своїх рішеннях або «знали», що нам потрібно, ліпше за нас самих, хоча у кожного, звісно, своя пам'ять і система мірил. Тим не менше, я закликаю повернути собі втрачене і нагадую, що за Вас цього не зробить ніхто інший. Розповідайте про свої емоції і кажіть про Ваші внутрішні причини, які спонукали Вас до запитання – в очах інших це показник довіри.

2. Уточняйте, що саме хоче довідатись людина, якщо зміст нашої відповіді викликає певні сумніви: «Що ти хочеш почути зараз як відповідь? Для чого ти це питаєш? Що саме ти хочеш взнати?» Не відповідайте, щоб відповісти абищо (бо що про мене подумують інші, якщо я мовчатиму). Знаходьте справді те, чим цікавиться людина – і вона віддасть Вам порозуміння сторицею за такий, на перший погляд незначний, внесок.

3. Не варто погоджуватись з чим-небудь, доки Ви насправді не зрозуміли людину. Поясни! Я тебе не розумію? Що ти маєш на увазі? Інколи хочеться ствердно кивнути, коли ми згодні з припущенням певної думки, але не з необхідністю слідувати саме їй. Таким чином ми провокуємо непорозуміння. Якщо Ви приймаєте за правило користуватись постулатами відповідально, то знатимете, наскільки важко придушити своє бажання здогадатися і вигадати замість того, щоб уточнити і вислухати.

Для подальшого дослідження теми постановки запитань потрібно запам'ятати один важливий аспект: у кожному спілкуванні ми працюємо з собою, а не з кимсь іншим. Втілюючи його у життя, ми побачимо, наскільки люди будуть готові слухати нас і йти за нашими побажаннями – неважливо, чи це гіперактивні діти, чи переповнені стереотипами дорослі, або ті, хто буцімто вищі за соціальним статусом, або ж просто розгнівана людина.

Такий підхід я дуже добре засвоїв займаючись айкідо. Коли до нас у групу приходив новачок, він намагався «викрутити чи залама-

ти руку» своєму візаві, або смикнути, або виконати на ньому больовий прийом, тобто загалом намагався вплинути на того іншого, з ким стояв у парі. Натомість коли приїжджав Майстер, то йому було цілком байдуже який уке (швидше, партнер, а не суперник) був навпроти нього. Тому що ВІН ПРАЦЮВАВ НЕ З НИМ – А З СОБОЮ! Таке ставлення я раджу перейняти як у спілкуванні загалом, так і у використанні запитань зокрема. Воно абсолютно не виключає потребу спостерігати за зворотнім зв'язком, однак для того, щоб вести за собою, необхідно собою володіти. Причому саме володіти (внутрішній і зовнішній стан урівноважені), а не контролювати (зовнішня форма приховує якусь частину внутрішнього стану).

Розглядаючи правила постановки запитань, варто виокремити такі:

1. Ставте лише одне питання.

Виробіть у собі звичку ніколи (ніколи означає ніколи) не ставити два чи більше запитань підряд, бо у такий спосіб ми розмиваємо значимість кожного з них у очах наших слухачів. Навіть коли емоції зашкалюють (Ви не володієте собою)! Особливо коли емоції зашкалюють! Для цього потрібно тренуватися тоді коли все спокійно. Окрім того, як я вже писав, інша людина може вибрати собі, на яке питання відповідати, і можливо, воно буде не найпріоритетніше для Вас. Ставити багато запитань – смітити словами: Ну то що, ти зробив звіт? Чи ти знову не мав часу? Так, так, і ще скажи мені, хто не подав проект? І кому давати завдання, документи, щоб відвезти їх замовнику? – підсвідомо ми знецінюємо авторитет людини, яка сама не поважає сказаного собою. І хоч це може звучати достатньо очевидно, але мало не на кожному другому занятті мені доводиться виправляти учасників і нагадувати про це правило, для того щоб і в повсякденному житті виробити у собі чітку звичку ставити лише одне запитання, і при цьому...

2. Дочекайтесь, поки Вам дадуть відповідь.

Іноколи ми настільки захоплені власними запитаннями (їх до речності, красою формулювання, актуальністю та важливістю), що просто... забуваємо почути відповідь на них! Тобто використовуємо запитання не за призначенням – не для порозуміння зі співрозмовником. За моїми спостереженнями, у більшості випадків нам не відповідають на наші запитання, бо ми просто не даємо людині часу відповісти (або при цьому ще й забуваємо використовувати активне слухання)

Мама питає дитину:

- Як твоя контрольна з астрономії?

- ииии, нууу

- Що ти мовчиш? (запитання без цілі) Знову погану оцінку отримав? (упереджене ставлення, подвійне запитання, невербальні провокації)

- ...

- Що ж ти за дитина така? Слова з тебе витягнути не можна. Все, йди робити уроки, ввечері поговориш з татом.

Такий діалог, на мою думку – прояв крайньої беззмістовної безвідповідальності, коли від спілкування немає ні користі, ані радості.

Давайте розглянемо інший варіант:

- Як твоя контрольна з астрономії?

- ииии, нууу

- угу (мовчанка, зацікавлений погляд), таак (кивання в ритм дитині)

- Ти ж знаєш, як я готувався ...

- таак? (кивання, погляд зацікавленості)

- Та що казати ... тільки «дев'ятку» отримав, хоча вчителька мене похвалила.

- Ти в мене молодець! Так тримати, і наступного разу напишеш на «дванадцять»!

Коли Ви привчите людей навколо (чи то свого керівника, чи то бригаду найманих майстрів, чи то держчиновника), до того що Ви завжди дочікуєтесь відповіді на своє запитання, то вони і даватимуть її Вам з першого разу. Але, як і будь-що інше, таке вміння дається ціною важкої і наполегливої роботи над собою, бо в процесі навчання доведеться численну кількість раз переступати через власне ірраціональне бажання зробити все старими перевіреними, але неефективними методами.

3. Знайте, що Ви будете робити з відповіддю.

Уявімо таку ситуацію: у Вас працює співробітник, роботою якого Ви цілком задоволені, і навіть ставите його у приклад. Однак при влаштуванні на роботу він не вказав, що мав судимість, а Ви про це нещодавно випадково довідались. Що тепер робити? Запитати про судимість? Вигнати за приховування інформації? А якщо людина справді виправилась і нагадування лише погіршить її показники працездатності?

Коли ми ставимо запитання, особливо якщо воно глибоке і по суті – ми наче піднімаємо на-гора пласт каміння: назад його закопати чи зробити вигляд наче нічого не сталося, вже не вдасться. То чи заздалегідь Ви підготували озеро, куди це каміння можна буде заховати? В іншому випадку проблема постане як завжди невчасно і дуже несподівано. Користуючись аналогією, продовжу, що інколи одне слово, до якого ми не готові – це кубометр каміння. Тому, пам'ятаючи про принцип цілеспрямованості у спілкуванні, варто спершу подумати: «Навіщо мені запитувати і що я робитиму з відповіддю?», і лише тоді піднімати на поверхню те, що, можливо, вже покрилось шаром приємного на вигляд і на дотик моху.

4. Питайте так, щоб Вас не можна було зрозуміти дво-значно.

Я отут хочу запитати, а як би це, ну в принципі, чи взагалі можна ... хоча не так, вірніше, от що Ви мали на увазі, коли, ну от як розповідали, про це, як його .. що взагалі з цим робити? – Вам щось зрозуміло з такого запитання? Мені теж не зрозуміло. І, повірте, випадків, коли навколишні формують свої звернення до нас у такий (чи можливо, дещо простіший, тобто зрозуміліший) спосіб, безліч. Часто причиною цього є необдуманість і неготовність приділити достатньо часу на те, щоб приготувати запитання краще. Варто вчитися формулювати запитання якнайзрозуміліше, а також не дозволяти, щоб нас питали щось на кшталт вищеописаного. Для обох цих варіантів підійдуть такі прийоми:

4.1. Забирайте всі зайві слова. Уявіть, наче на перехресті до знаку «Головна дорога», хтось додав ще «Обмеження максимальної швидкості», «Боковий вітер», «Дикі тварини» і «В'їзд заборонено». Як Вам таке? (мовчу, киваю, слухаю відповідь). Правда, збиває з пантелику? (мовчу, киваю, слухаю відповідь). Тому переконайтесь, що Ви, ставлячи запитання, зайвими словами не збиваєте свого співбесідника з основної магістралі на манівці. Подумайте над запитаннями:

- Ну то що, коли ти вже нарешті будеш?
- То що ти врешті-решт собі думаєш? Чи то я маю за тебе думати? А ти що робити будеш?
- Я от подумав тебе запитати, чи може не треба тебе питати...
Що ж мені робити?..
- Ти взагалі то будеш, чи коли вже нарешті я тебе дочекаюся?
- Ваші варіанти...

Якщо виробити в собі звичку щоразу задумуватись над своїми запитаннями, то вони не лише стануть більш усвідомлені, але й відповідь Ви отримуватимете набагато швидше.

4.2. Додавайте у свої запитання конкретику, тобто розмірні одиниці й фактичну інформацію. Наприклад, запитання «Коли ти це зробиш?» краще переформулювати так: О котрій годині я матиму пропозицію? Бо «коли» величина безрозмірна: хтось міряє днями, хтось хвилинами, а хтось обертами Ганімеда навколо Юпітера. І зводячи все до однієї системи координат, ми чіткіше моделюємо майбутню відповідь. Ще декілька прикладів:

- У нас сьогодні буде щось поїсти? -> Можеш на обід приготувати борщ?

- Ти можеш мені допомогти? -> У тебе є одна година часу, щоб виконати для мене таку-то роботу?

- Ми сьогодні ще чимось спільно займатимемось? -> Ти переглянеш зі мною фільм?

Не шукатиму тут бездоганих прикладів, бо сумніваюсь, що без задавання контексту це взагалі можливо. Однак закликаю щоразу думати, чи можна ті слова, які я вживаю, зрозуміти двозначно? Трохи щоденної практики, і маємо ще декілька балів у скарбничці відповідального спілкування.

а. Говоріть так, наче пишете на папері. Тобто зважуйте, чи були б Ви готові те саме, що зараз хочете сказати співрозмовнику, написати йому у вигляді листа? Зазвичай ми пишемо листи більш лаконічно, перевіряючи кожне слово. (Це, звісно, стосується не всіх, хоча цього дуже хотілося б). Якщо з Вами хтось говорить (чи ставить запитання), не обдумуючи і граючись, попросіть його/її написати Вам листа. Можливо, це нетрадиційне прохання, однак воно заощадить Вам значну кількість часу, який міг бути витрачений на розплутування (склеєних, а іноді й зав'язаних) клубків чужої думки, а отже, вивільнить час для глибокого порозуміння. Також напишу, що добре питання не буває довгим, щонайбільше 8-10 слів, а все решта – це звичайна необдуманість.

5. Питайте саме те, що Вам потрібно довідатись.

Як у тебе настрій?; Чому ти мене ніколи не слухаєш?; Скільки разів тобі повторювати, що так не можна робити?; Доки буде така погана погода?; Чи можна взяти ручку?; Як ти думаєш, чи пасувало б мені в цій сукні?; Ти колись хотів би поїхати у Австралію? – Ви справді хочете знати саме це?... Не буду загострювати увагу на цій темі, а лише розповім таку притчу:

Один чоловік, багато наслукавшись про Ходжу Насреддіна, вирішив завітати до нього за порадою. Але оскільки він не знав, де той живе, то йшов і по дорозі розпитував людей. На одному полі працював якийсь чоловік, то він і запитав в нього, де дім Ходжі Насреддіна.

«Вам потрібно йти прямо, потім ви побачите гору – обійдете гору, підніметеся ще на половину майже такої самої гори і тоді ви побачите дім Ходжі Насреддіна», – відповів добродій.

Подорожній подякував і попрямував далі. Не минуло й кількох годин, як подорожній повернувся назад і питається того самого чоловіка: «Скажіть, будь ласка, а чому ви не сказали, що ви і є Ходжа Насреддін?»

«Так ви ж не питалися про це», – щиросердно відповів Ходжа.

Коли Вас щось запитують, дуже важливо знати, чи справді людина саме це хоче довідатись від Вас, чи хоче знати щось інше, глибоко заховане під покривом формальності. Не дозволяйте людям гратися з Вами, так само як не дозволяйте і собі ставити двозначні запитання. Якщо хтось справді чимось зацікавлений, то нехай питає прямо. Таким чином Ви і себе виховуєте, і дозволяєте розвиватися іншим особистостям навколо. Задумайтесь: можливо, якщо Ви не отримуєте ті відповіді, які хотіли б – це лише тому, що Ви ставите не ті питання, на які насправді хочете знати відповіді?

На завершення глави хочу розповісти про так звані золоті запитання, які дозволяють Вам не розплутувати хитросплетіння задумів співрозмовника, а йому самому ставити питання обдумані й такі, на які Ви готові давати відповідь. (Справа тут не у Вашій зверхності, а навпаки – в бажанні вийти на рівень глибинного порозуміння.) Отже,

Коли ми не знаємо, в чому причина проблеми:

- Таак? (протяжно і витримуємо паузу)
- Ііі? (так само)
- Що ти маєш на увазі? (щире здивування + цікавість)
- Чим я можу допомогти? (щира готовність допомогти)

Дуже добрі запитання, коли співрозмовник (випадково, чи за власною звичкою) вирішив гратися з Вами і сам насправді не знає чого хоче, або заходить так далеко, наче їде в Париж зі Львова через Козятин. Цими питаннями Ви вчите оточуючих говорити прямо, що вони від Вас хочуть і не дозволяєте їм маніпулювати Вами. Покажіть: якщо ти хочеш мене щось запитати, то питай прямо. Якщо мені підійде, я скажу «так», якщо не підійде, скажу «ні», але в будь-якому разі на наші взаємини це не вплине (бо я сприймаю тебе таким/-ою

яким/-ою ти є). Мене не потрібно боятись, однак і бавитися зі мною не варто.

Спочатку Вашим оточуючим, можливо, буде важко питатись про те, що вони дійсно хочуть взнати, але з часом це виправиться. Головне, чітко гнути свою лінію. Зауважте також, що організовуючи інших до того щоб чітко казали, що вони хочуть, Ви краще організовуватимете себе і теж переходитимете одразу до суті замість того, щоб ходити манівцями. Будьте чесними з собою: не відповідайте доти, доки до кінця не зрозуміли, що від Вас хоче співрозмовник. Така відповідь «запитання на запитання» – це не спосіб не відповідати взагалі, а лише можливість краще зрозуміти свого співрозмовника.

Один з учасників курсів, який працює кардіохірургом, почав застосовувати цю техніку і розповів таку історію:

...Одного разу прийшов до мене пацієнт та й каже:

- Щось, лікарю, у мене з серцем не так.

- Іїї? (хоча раніше я б уже пропонував свої варіанти)

- І мені нічого не допомагає.

- Тааак?

- У скількох лікарів був – нічого не допомогло.

- Так, іїї ...

- Може, дасте мені довідку для оформлення інвалідності?

Скільки часу нам довелось би здогадуватись, з чим прийшов цей пацієнт, і скільки часу вивільняє вміння грамотно мовчати або влучно, вчасно і коротко формулювати запитання.

Коли з нами говорять через консатацію факту (тобто мовою проблеми):

- Що ти пропонуєш? (непідкупний інтерес)

- Для чого ти це мені кажеш? (здивування)

- Ти хочеш вирішити проблему чи просто поговорити про неї? (цікавість)

Такі запитання змушують людину думати: якщо я підхожу до неї/нього з якоюсь проблемою, значить одразу повинен мати якусь рішення. Відповідно 80% безглузвих запитань відпадуть самі собою, так само, як і ті питання, через які співрозмовник просто хоче передати Вам частину своєї відповідальності, або завдяки яким маніпулює Вами.

Килим брудний; Я голодний; В принтері закінчилось чорнило; Я не маю в що одягнутися; Я не знаю чим зайнятися – саме ті при-

клади, коли варто перепитувати, щоб не брати на себе відповідальність за рішення, яке мала б приймати інша людина.

Коли нас не влаштовує щось у запитанні:

- Ти хочеш почути відповідь тут при всіх?
- Що таке *егоїзм*? Що значить «*валиш*»?
- Ти вважаєш, це доцільне запитання саме зараз?
- Ти вважаєш що в нас вже ті стосунки, що ти можеш мене про

таке питати?

Не варто тамувати в собі запитання, яке вже народилось у думках, так само не варто і зціпивши зуби відповідати на те, що нам не подобається. Можливо, людина просто бовкнула щось не подумавши, і Ви лише допоможете овечці, що заблукала повернутися у свою отару (чи то пак, громаду).

Коли з нами говорять загадками:

- Ти саме це хочеш знати чи щось інше?
- Ви інформуйте(стверджуєте) чи запитуйте?

Якщо ми гадаємо, що людина ставить нам не зовсім те запитання, на яке вона хоче знати відповідь, то ми цілком і повністю маємо право перепитати її щодо конкретизації наміру. Родич каже Вам: «Ти не знаєш, хто може позичити мені валізу?» – хоча насправді мав би сказати: «Позич мені свою валізу!». Правило залишається в силі: не дозволяйтесь гратися з Вами у порожні слова, тож Ваше завдання змусити його запитати недвозначно, а потім уже дати відповідь.

Коли нам поставили декілька питань:

- На яке запитання мені відповідати?
- На яке відповідати спершу?
- Нагадай, що ти питав першим?

Як ми вже казали: ніколи не відповідайте на декілька питань одночасно. Привчіть свого співрозмовника, що Ви відповідатимете, але по черзі. А зі своїм вінегретом нехай розбирається самостійно. Хай він сам навчиться розставляти пріоритети і запитує для того, щоб почути відповідь, а не просто так аби побалакати.

Якщо хтось пропонує нам не те, що нам насправді потрібно:

• Думаєш, твої слова – це саме те, що мені зараз потрібно? (якщо хтось докоряє)

• Ти хочеш мені допомогти чи просто так питаєш (хочеш поговорити)? (якщо людина виконує формальності без справжнього розуміння)

Для чого бути ввічливим і вихованим, якщо це лише фасад, за яким на нас дивиться безпросвітна пустка? Краще забути про формальності, якщо вони не сприяють глибокому порозумінню.

Коли співрозмовник «на своїй хвилі» ми уточнюємо:

- Мене можна зрозуміти двозначно? (прямий погляд у очі)
- Чи достатньо зрозуміло я висловлююсь?

Особисто я часто користуюсь таким прийомом зі старшими рідними людьми, а також близькими людьми, які інколи відволікаються у процесі спілкування через втому чи наприклад, фокусованість на іншій справі, а також у ситуації, коли питання важливе і потрібно уточнити рівень порозуміння. Наприклад, «Мені потрібно отримати угоду до 18 жовтня» + одне з двох уточнень або «Я розраховую на Вас у цьому питанні», чи «Я не буду обідати» + уточнення. Однак, пам'ятаємо: кожне запитання ставимо без провокацій!

Коли питання образливі або містять багато зайвих слів:

- Повторіть, будь-ласка
- Тобто?
- Ще раз?

Інколи люди ставлять образливі запитання, причому у більшості випадків, вони й не хочуть Вас образити, а просто так виходить. Тоді найкращим способом буде прохання повторити. Сказавши дурницю, людина зазвичай з другого разу розуміє, що щось не так, і дає «задній хід» або перефразовує запитання, доводячи його до рівня, хоч би мінімально прийнятного за змістом та формою. Ще раз нагадаю: саме те, як Ви реагуєте на запитання інших людей, показує рівень Вашої самооцінки, довіри до себе і загалом лідерства. Перепитування змушує Вашого співрозмовника формулювати свої думки більш конкретно (а окрім того, толерантно і прагматично).

Це не виключний перелік, але опанування навіть декількох прийомів дозволяє нам спілкуватися з оточуючими на зовсім іншому рівні порозуміння, при цьому ми робимо власну особистість більш місткою і сприйнятливою до думки іншої людини (якщо, звичайно, працюємо не лише зі словами, але і з власним ставленням).

Висновки до розділу 3:

1. У будь-якому спілкуванні хтось веде за собою, а хтось є тим, кого ведуть. Зазвичай веде той, хто краще володіє собою. Бо як можна повести іншого за собою, якщо ти сам не знаєш, куди йдеш і не можеш справитися з самим собою? Французьке прислів'я цілком влучно зауважує, що хто говорить – той сіє, хто слухає – той жне. Якщо ми тільки «сіємо», то урожай завжди залишається не нам, і ми ходимо голодними. Якщо ж уміло поєднуємо сівбу і жнива, то завжди маємо повні сховища доброго зерна.

2. Для того, щоб розмову можна було вважати ефективною, вона повинна бути: 1. Цілеспрямована (задавайте ціль перед кожною (!) розмовою; тобто для чого я казатиму те, що я хочу сказати?) 2. Позитивна (від лат. слова *positum* – фактичний, той, що є насправді, з повагою до себе і без упередження до співрозмовника), а також 3. Корисна або результативна (тобто в кінцевому випадку Ви мали б отримати щось більше, якісніше).

3. Дискусія – вбивство часу. У суперечці народжується не істина, а лише зерно розбрату. Чим більше ми когось переконуємо, тим більше укріплюємо співрозмовника у його/її думці. Тому спершу краще вислухати людину і зрозуміти її думку, прийняти її позицію, а вже далі пояснити свою. Один раз. Без переконування. Залишаючи людині право вибрати свій шлях.

4. Пам'ятайте про наш природний голод за погладжуваннями, який не можна задовольнити наперед. Тому спершу введіть у свою звичку ритуальні фізичні та психологічні погладжування: цілуйте коханих на ніч, обіймайте близьких, щоразу перед виходом на роботу кажіть теплі побажання, не забувайте нагадувати коханим і близьким, що Ви їх любите. Жодна людина не буде доброю і щасливою, якщо їй не робитимуть таких дрібних і водночас дуже важливих підтверджень особистої значимості й потреби.

Візьміть собі за правило щодня вранці обнімати кохану людину, або цілувати на ніч, що б не відбулося. Навіть прийміть, що той, хто не захоче цього робити, той і неправий. Тоді жодна буря у стосунках, чвари чи проблеми не зможуть похитнути ваших взаємин і тривалий успішний результат у стосунках гарантований.

5. Роздавайте якнайбільше погладжувань. Не шкодуйте їх нікому. Адже роздаючи іншим, Ви тим самим підтверджуєте, що самі готові прийняти багато. Якщо ж ми шкодуємо ближньому (залишаємо голодним), то і нам хтось теж шкодуватиме. Причому ті люди, які найбільше нас відштовхують, найбільше нас і потребують. Однак погладжування варто роздавати лише як наситились самі, тоді це насправду будуть приємні й несподівані подарунки, а не виканючвання погладжування від інших. Голодний не зможе нагодувати голодного, а сліпий не заведе іншого сліпого куди тому потрібно.

Чи не найбільша цінність – це Ваша увага до співрозмовника, бо це насправду обмежений ресурс (ми не можемо повноцінно бути з кількома людьми водночас). Увага, в першу чергу, проявляється у слуханні. Слухання – у вмінні мовчати. Мовчання, в свою чергу, є показником нашого багатого внутрішнього світу, а отже, і готовності розуміти. Щоправда, я пишу не про ту мовчанку, коли людина дуже хотіла би щось сказати, але стримує себе, а про ту, яка є мовчанкою зручності, приємного співпереживання і спільного розуміння.

На заняттях я інколи задаю завдання «помовчіть». Як би дивно це не звучало, але для багатьох це дуже складна справа. І тут мова не йде про те, щоб мовчав тільки язик, а про те, щоб мовчало тіло. Це, у свою чергу, означає не те, що у нас завмерли рухи, міміка або погляд, а те, що завмерли думки, і ми стали порожньою чашею, пустим човном, штилем в океані, розчинилися у просторі й часі, позбулися внутрішнього діалогу (кому яке визначення ближче). Хто не навчився мовчати у думках, не навчиться і слухати. Хто не навчився слухати, не зможе ні спілкуватися, ні порозумітися, а хіба лише говорити. Який шлях для себе обрали Ви?

6. Коли людина запитує, це вже набагато краще, ніж коли вона просто констатує факт. Запитання є вищою формою спілкування і, зазвичай, першим кроком на шляху до порозуміння. Запитання – це також спосіб для іншої людини самій знати свій шлях (свою відповідь). Тому дуже важливо тримати свої запитання у чистоті, не гратися ними і не дозволяти іншим гратися із запитаннями, задаючи їх Вам. Бо це наче скальпель хірурга: фахівець ним може вилікувати

людину, чи навіть врятувати їй життя, але якщо абихто буде ним гратися, то, найімовірніше, поранить не лише себе, але і людей навколо.

7. Приберіть всі зайві слова зі свого запитання, бо, по-перше, це провокує конфлікт, а по-друге, не дозволяє зрозуміти, що насправді ми хочемо: чи то чогось конкретного. чи то просто побалакати. Для цього інколи варто записувати свої фрази! Навіть одне слово може зіпсувати весь смак спілкування. Це наче зайва дрібка солі в солодкій халві: її там мізер, але смакує вже зовсім не так. Для того, щоб краще зрозуміти свого співрозмовника, іноді варто відповісти запитанням на запитання. Це наче гра у волейбол: Ви перекинули м'яч на половину поля суперника, а далі нехай він вже з ним щось робить. Однак ціль такого перекидання зовсім не розважальна, це заклик повернути Вам цей «м'яч» точнішим (конкретнішим). І не бійтесь при цьому програти – у глибинному відповідальному спілкуванні виграють всі, принаймні, тому що вчаться один в одного.

Розділ 4. ТЕХНІКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ В УМОВАХ ТИСКУ

Глава 12.
Реагування на образи

Глава 13.
Пошук спільного рішення
у складних ситуаціях

Глава 14.
Погляд на проблему
під іншим кутом зору

Добре коли все добре, але часто буває так, що спілкування – це не суцільний мед, а мало не цистерна з дьогтем – з якої сторони б не підійшов, а все ж вимажешся. Мало не завжди можемо спостерігати за величезними групами «недолюблених» навколо, тих, кого у відповідний час повели не туди. Не у сферу любові, відповідальності, толерантності і підтримки, а навпаки – у царство вини, образ і звинувачень. Скільки, не побоюєшся цих слів, скалічено і занапащено людських життів, через те, що недолюблені виховують недолюблених, голодні об'їдають голодних, а сліпі ведуть сліпих. Наскільки більше і швидше люди могли б досягати своїх цілей, розвиватися і ставати кращими, якщо б у відповідний момент хтось дав достатньо знань і сили правильно зреагувати на сердитий крик близької людина або образливі фрази з уст оточуючих. Тож іноді таки варто вміти захистити себе в умовах тиску, коли ситуація, будучи за давню і загостреною, врешті знайшла вихід через бурхливий потік непотрібних слів, зайвих звуків і невербальних провокацій.

Можливо, Ви уже пройшли певний життєвий тренінг з цього питання, а може, саме зараз спілкування з кимось набуло отих лиховісних форм затишшя перед бурею. Зрештою хтось читатиме цей розділ до першого значного життєвого конфлікту, тож у такому разі сподіватимуся, що Ви гідно зреагуєте на тиск інших. Бо на правду, у спілкуванні, яке містить образи, немає нічого неприродного і незвичного, нам необхідно і достатньо лише вміти реагувати, як на того, хто ображає, так і на його слова, а також на власний внутрішній діалог. Щиро хотілося б навчити відповідати на психологічне каміння всіх без винятку людей, особливо, дітей шкільного віку, щоб даючи відповіді з любов'ю, вони формували біля себе відповідальних і радісних дорослих, бо в іншому разі доведеться мати справу з обмеженими і переповненими негативом ображеними істотами. Як на мене, то тільки їм (дітям) це під силу. Хоча парадокс проявляється в тому, що таких дітей можуть виховати/виросити/викохати тільки

справжні відповідальні особистості. А де їх взяти? – Почати працювати над собою!

Тема складна і для деякого фізично болюча. Є люди, які через негативний досвід дитинства на все життя залишаються вразливими до колючих слів оточуючих. Іноді навіть незвично дивитися на дорослих 30-40 річних дядьків і тіток, які будучи вже *наче* (ключове слово) забезпеченими і самодостатніми, можуть на цілий день, чи навіть тиждень впасти у «депресію», таким чином реагуючи на необдумані слова співробітників, коханих, батьків чи навіть звичайних перехожих, згадуючи всі попередні кривди і копирсаючись у бруді минулого. Скільки проблем собі створюють люди, неправильно реагуючи на образи, та не вміючи витримувати психологічний тиск ззовні!

А насправді так хотілось би, щоб батьки (різного віку) не ображали своїх дітей (різного віку), а діти натомість не віддавали гіркоту своїх образ згодом тим же батькам. Щоб керівники не переносили власні дитячі розчарування на своїх працівників, а працівники не повертали сторицею це на клієнтів, які згодом понесуть це все додому, щоб потім запустити нове коло безвідповідального обміну голодом за порозумінням. І я переконаний, що вихід таки є і лежить він у царині вірного щоденного відпрацювання грамотної реакції (роботи з наслідками) на те «психологічне каміння», яке нам зовсім не люб'язно кидають «у город». На заняттях у Школі розвитку SPE є можливість попрактикуватись у відповідному колективі, але це також можна зробити сумлінно спостерігаючи за собою у час конфлікту і реагуючи щоразу по-іншому, шукаючи власних доцільних, ефективних і, щонайголовніше, полюбовних шляхів порозуміння. Слід пам'ятати про те, що жодну людину не можна змінити, маючи хоч краплю зневаги до неї. Бо люди змінюються лише під впливом Вашої непереборної та щирої любові.

Глава 12.

Реагування на образи

Насправді ми ображаємося (вибираємо ображатися/ включаємо режим «Я ображаюсь») на слова інших людей лише у двох випадках:

1. Те що нам сказали, справді має ставлення до нас.

Нечупара ображається, якщо йому про це сказати відверто, а підлабузник найшвидше зреагує саме на це слово. У будь-якому випадку, найкращий спосіб перевірити, яка людина є насправді, це спостерегти, на які слова вона найбільше ображається, бо знає кіт чиє сало з'їв, та й шапка на злодієві, як відомо, горить. Натомість, чи розумно ображатися, якщо Ви знаєте, що образливі слова інших це не про Вас? (Але так само, чи розумієте Ви, що ображаючи когось, Ви говорите не про нього/неї, а про себе? Детальніше про це я пишу в книзі «Мовний код»). У французів є прислів'я «в театрі найбільше свариться той, хто не заплатив за квиток». З її глибинним сенсом неможливо не погодитися, і це саме стосується образ: чим більше хто-небудь ображає (дорікає, критикує, сварить і т.д.), тим більше він схожий на того французького безбілетника. Тут можна згадати і про нашу вітчизняну свиню, яка, як ми добре знаємо, не лише рве мішок, а ще й кричить. Або геть дитяче, але від того зовсім не позбавлене сенсу: хто як обзивається, сам так і називається. Багато можна писати на цю тему, однак основне, що я рекомендую винести з неї: якщо Вас зачепили слова іншої людини, то, можливо, вони таки мають до Вас стосунок? Хоча інколи буває і другий випадок:...

2. Той, хто говорить нам щось неприємне, є дуже близькою нам людиною.

А й справді, слова від найрідніших і найкоханіших можуть ранити невимовно більше, аніж слова від чужих і далеких. Ми їх пустили найближче, а отже, і вразити вони можуть найприкріше. Ті, перед ким ми зняли всі оборонні замки, напряду змінюють нашу особистість (і свою водночас теж). Тому інколи образливими можуть бути не так слова, як їх автор, від якого ми очікуємо солодкого льодяника, а отримуємо пекучий перець. Психо-нейродіяльність людини іноді буває парадоксально заплутаною. Чому цей літній чоловік образився на слова продавця? – тому що він підсвідомо асоціював його з власним сином, з яким має проблеми у стосунках. А чому ця молода працівниця так боляче реагує на критику керівника? – тому що бачить у ньому свого критичного батька. Таких прикладів можна приводити неймовірно багато, і щонайважливіше: їх не буває «класичних» і «типових», у кожній конкретній ситуації ми можемо грати декілька ролей, самі не усвідомлюючи того. Але факт залишається фактом, якщо нас зачепили слова, які, на наш погляд, не мають жодного ставлення до нас, то тоді з ким ми проасоціювали людину, яка підсунула нам колючку? Пам'ятайте: ми не ображаємося на неважливих нам людей.

Якщо ми знаємо, хто і за яких умов ображається (мовою відповідалного спілкування: приймає рішення образитись), а також можемо перенести це на ті ситуації, коли ображаємо ми (1) словами, які стосуються нас самих; 2) людей, які замінюють нам близьких), то наступним кроком, мабуть, варто з'ясувати, що з цим всім тепер робити. І тут варто нагадати: те, що ми вирішимо, має бути нашим власним, свідомим рішенням. А вибирати при реагуванні на образи ми можемо один із трьох способів:

1) Прийняти образу (зрозуміти, чому людина так думає і сприйняти, що її слова таки мають стосунок до Вас)

2) Ігнорувати (це не про мене; не знаю, про що ти взагалі ведеш мову, мені абсолютно байдужі твої слова – причому напевно відчути це)

3) Віддати сторицею («посієш вітер – пожнеш бурю», або «хто до мене з мечем прийде – від меча і загине», тільки відповідь повинна бути стократ сильніша, а не нагадувати суперечку на кшталт «дурень – сам такий»)

Немає реакцій правильних чи неправильних, а є лише доцільні й недоцільні у даній конкретній ситуації. Причому наперед спла-

нувати, як краще зреагувати, зазвичай не можна, бо впадемо у вміло розставлені пастки власних упереджень, що є безвідповідально і створює провокації. Тому діятимемо по ситуації і пам'ятатимемо, що у нас завжди є козир у рукаві під назвою ВИБІР. Тут варто згадати про великого психолога ХХ ст.. Віктора Франкла, який, пройшовши жорна концтаборів, із повною впевненістю стверджував, що, на відміну від тварин, у людей є вибір щодо реакції (злість, наш удар, образа, ображення і т. д.) у відповідь на той самий стимул (агресивна поведінка, удар, плювок, образа і т.д.). Тобто ми обираємо, як реагувати на поведінку іншої людини! Або як я пишу в «Особистій стратегії виживання», головне не факт, а наше ставлення до нього!

На одному тренінгу для тренерів великої аутсорсингової компанії, виникло питання: чи справді ми можемо вибирати реакцію на всі дії людей навколо? І як би важко це не було визнати: але таки так, ми можемо вибрати реакцію на будь-яку поведінку інших людей. Бо маємо відмінність від собаки Павлова не лише у вигляді відсутності хвоста, але і у наявності набагато досконалішого мозку і нервової системи. Хоча, безперечно, для цього потрібні тривалі тренування і робота над собою: щоби вчасно зреагувати на несподіваний удар суперника в темряві, людині потрібні роки важкої і виснажливої щоденної практики і постійної готовності. Те саме стосується і реагування на в'їдливі слова інших: якщо ми хочемо відпрацювати не автоматичну і зазвичай недієву відповідь, то маємо вчитися брати паузу (в себе) і генерувати влучну реакцію за долі секунди. Одними із способів такої щоденної практики може бути: 1. Виписувати на листочку (це дуже важливо) фрази, які Вас колись зачепили і генерувати під ними можливі вдалі відповіді. Особливо добре виконувати таку практику, якщо образи від якоїсь людини повторюватимуться і надалі. 2. У будь-якій не Вашій конфліктній ситуації (на вулиці, у магазині, на роботі і т.д.) абстраговано думати, а що би я в цій ситуації сказав/-ла, тоді і в реальній ситуації Вас не можна буде заскочити зненацька.

Загалом з власної практики знаю, що будь-яку людину можна навчити правильно реагувати на образи інших, тобто не втрачати від зневажливих слів інших людей власну працездатність, впевненість, силу, не втомлюватись і не витрачати зайвого часу й енергії на таке напружене спілкування. Але оскільки немає можливості на сторінках книги провести практичні вправи і, щонайголовніше, звернути увагу на індивідуальні особливості реакції кожного з нас на ті чи інші обрАзи, а також пояснити нюанси, яких чимало, але які помітні

лише під час особистого відпрацювання, то я говоритиму далі Образами (наголос на о), аналогіями, серед яких кожен знайде те, що йому ближче і сам зможе розвинути тему у щоденному побутовому, і вже тепер відповідальному, спілкуванні. Це наче дати пластилін, з якого кожен сам зможе виліпити своє власне розуміння реальності.

Отже, вибирайте собі те, що до вподоби:

Образи (аналогії), які стосуються образ **КАРТОПЛИНА**

Коли людина має затаєну образу на когось, то вона наче у наплічник (з яким іде по дорозі свого життя) кидає картоплину. Поки та картоплина ще свіжа, її можна використати, ба навіть застосувати як певний ресурс для досягнень, однак з часом картоплина (всередині нашого наплічника) почне гнити. Вона виділятиме недобрий запах, тектиме і забруднювати інші речі (думки, ідеї, цінності у нашому рюкзаку), з часом сморід може стати настільки нестерпним, що людина змушена буде постійно бігти – тікати від себе, замість того щоб зупинитися і викинути, а в подальшому не брати собі в дорогу жодних психологічних «картоплин». Шкода, однак навколо повно людей, які на собі носять цілі лантухи давно зігнилої картоплі.

То чи не маєте ви чогось недоговореного, невисловленого, затаєного, захованого, що ускладнює шлях наверх? Бо чим більший наплічник, тим важче йти вгору – от людина і залишається внизу не розвиваючись. Образа на себе, до речі, нічим не краща, аніж образа на інших. Пробачайте! Відпускайте! Йдіть щораз вище!

СКЕЛЕТ У ШАФІ

Якщо у кожного є свій скелет у шафі (секрет), то в декого їх може бути там цілий цвинтар. Але ж задумайтесь: кожен скелет потребує сервісу – часу на те, щоб його почистили, провітрили, а інколи – і перевезли в інше місце... Не тримайте секретів (образ), тоді у Вашому серці з'явиться багато місця для нового і доброго.

НЕПЕРЕТРАВЛЕНА ЇЖА

Якщо ми ще думаємо про якусь ситуацію, в якій нас буцімто образили, значить, ми ще не до кінця пропрацювали цю ситуацію. Так само, як «відрижка» є показником того, що їжа ще не перетравилась, так само і сама лише згадка про подію, людину чи слова є показником того, що та «їжа» ще є всередині нас. І якщо послухати, про що людина говорить, то це один із найпростіших способів зрозуміти, чим вона ще досі наповнена.

Розповім одну гарну притчу-ілюстрацію:

Знаючи що у Ходжі Насреддіна хворіла дружина, товариш запитав про її самопочуття.

– Та вже краще, але ще хворіє, – відповів Ходжа.

– А в чому це проявляється? Може вона досі має нежить?

– Ні, не має.

– Тоді, можливо, чхає чи кашляє? Або болить горло?

– Ні, ні, цих симптомів теж немає.

– А в чому тоді проявляється її хвороба? – здивувався товариш.

– Вона досі про неї говорить, – відповів Ходжа.

Пропрацьовані нами проблемні ситуації, проблеми й образи забуваються, або при згадуванні не мають жодного емоційного забарвлення. Ви, бува, останнім часом емоційно не розповідали, як вас вже не хвилює та чи інша проблема?

ВАКЦИНА

На заняттях курсу «Мистецтво спілкування» одна із вправ полягає в тому, щоб ображати одне одного. І коли хтось питається, для чого так робити, я наводжу аналогію вакцини: коли в здорове тіло вводять отруту (вірус) у незначній кількості – організм вчиться реагувати і протидіяти. Це добрий спосіб повчитись грамотно реагувати на образи, якщо просити когось іноді поображати Вас. У більшості випадків такі тренування в середовищі однодумців йдуть на користь.

МАЗУТ

Деколи є велика спокуса розділяти енергію на добру чи погану. Начебто є слова, які зцілюють, а є слова, які навпаки, залишають лише негатив. Але не варто шукати поганої чи доброї енергії, бо є лише наше вміння її застосовувати. Навіть перероблений мазут є енергією, і її можна використати у правильному руслі. Те саме стосується й образ – з одного боку це брудний мазут, але з іншого – навчившись його використовувати, ми матимемо можливість значно збільшити свої запаси енергії. Зрештою, навіть реакція на образу може викликати готовність довести цілому світу свою правоту, чи хоча б отримати нове натхнення до роботи над собою.

ЛІКАРНЯ

У лікарні на хворих не ображаються, – думаю, Ви теж чули такий вислів. А й справді, уявіть собі, що Ви прийшли у лікарню і якийсь з пацієнтів неадекватно себе поводить. Чи будемо ми лягати і лізти з кулаками й піною на губах до нього? – Мабуть, ні. Щонайменше, тому що тоді теж виглядатимемо такими ж нездоровими. Взагалі саме поняття «нормальності» дуже розмите, то, відповідно,

і ненормальність чи хвороба теж є чимось дуже неоднозначним. Як «здоровий» підсумок можна вирішити, що ми всі одна велика лікарня. А Ви ще досі ображаєтесь на тих, кому важко й погано?

РЕП'ЯХ (магніт)

Якщо взяти реп'ях і кинути його на ангоровий чи шерстяний светр, то він обов'язково причепиться, та ще й так, що його довго потрібно буде віддирати, але якщо той самий реп'ях кинути на поліестерову чи джинсову сорочку, то він моментально від них відпаде. Вся причина полягає в тому, що «чіпляється» тільки там, де є місце і готовність щоб воно «вчепилося». Це стосується і стосунків, і грошей, і часу, і людей, і будь-чого іншого.

Дуже схоже виглядає і ситуація з магнітом. Якщо ми прикладемо його до металевої дошки, то він моментально з нею зчіпиться, однак, як би сильно ми не прикладали цей магніт до стіни, він все одно не триматиметься. Якщо людина приймає образу, значить, те, що їй сказали, вона у глибині і так знала і була готова (їй було потрібно) це прийняти. Бо нас не зачіпає те, що ми самі про себе не думаємо (не готуємо місця у думках), бо і реп'ях не зачепиться до стіни, а лише там де «його чекають».

КАМІННЯ

Коротка аналогія, пов'язана з камінням, звучить приблизно так: якщо хтось з оточуючих кидає у Вас «каміння» (психологічне), збудуйте собі з нього дім. Вам щонайменше не доведеться його носити здалеку. Гарно звучить, але найкраще виглядає, коли ми таки це використовуємо у повсякденному житті, тобто замість образ і суму – гіркі докори оточуючих перетворюємо у джерело натхнення, власне гартування і скарбницю ідей для себе кращого/-ої.

БОЛЮЧИЙ ЗУБ

Мабуть, кожному доводилось проходити, геть неприємну процедуру у стоматолога, коли, наче капітан Кідд шукаючи скарби, ескулап своїм металевим інструментом пробує дірки в зубах. Доки він не знаходить собі роботи, доти ми міркуємо «шукай, шукай, друже, в мене все добре», але як тільки гачок чіпляється за болюче місце і справжню дірку, то відчуваємо себе наче спіймана рибина, і єдина думка пронизує тіло «лиш би пошвидше все скінчилось». Образи, які нас зачіпають демонструють схожий ефект: якщо нам «заболіло», значить, слабінка таки є і з нею потрібно тепер щось робити. Бо якщо і не ця, то інша образа точно таки задіне, а там і до психологічного карієсу недалеко. А у здорових зубах шукай не шукай, все одно нічого не знайдеш.

Образи (аналогії), які стосуються того, хто ображає

ПРИРОДА

Розповім таку притчу:

Одного разу скорпіон попросив черепаха: «Тут неподалік є річка, а я не вмію плавати – перевези мене через ту річку на своєму панцирі» «Гаразд, – відповіла черепаха, – ти знаєш, я завжди допомагаю всім, і тобі теж не можу відмовити». Отже, перепливали вони на другий берег, але щойно черепаха скинула скорпіона, так він одразу її і вжалив. Ображена черепаха почала дорікати: «Ну як так можна? Чому в тебе така лиха природа? Я ж завжди допомагаю всім, хто мене попросить, і ніколи не відмовляю в допомозі. А ти вкусив мене після того, як я зробила тобі добро».

«Знаєш, – відповів скорпіон, – твоя природа – це допомагати іншим і бути такою, як ти є. А моя природа – це кусати і обманювати. То з чого ти взяла, що твоя природа є доброю, а моя природа погана?»

Інколи при спілкуванні з іншими (особливо коли хтось тисне) варто відійти від власних упереджень про добро і зло і сприйняти людину поруч такою, яка вона є. Зрештою, як ми говорили у першій частині – ніхто не зобов'язаний відповідати Вашим очікуванням. Окрім того, якщо сприймати будь-який вчинок іншої людини як частину її природи, то можна позбутись багатьох оцінок, а отже, і суттєво спростити собі взаємне спілкування і власне емоційне реагування на образи.

СТІНА СУСІДА

Ми всі хочемо бути добрими, і кожен вчинок людини насправді має певне позитивне начало, щоправда інколи воно дуже помітне (і ми готові назвати це альтруїзмом), іноді продиктоване виключно любов'ю до себе (і ми називаємо це егоїзмом), а також бувають випадки, коли позитивний намір неочевидний, але від того не робить нас менш добрими. Але оскільки поняття доброти є відносним, то нам потрібно його постійно порівнювати з іншими. Той, хто кричить і свариться (критикує і ображає) дуже схожий на людину, яка хоче відбілити свою стіну, зачорнивши стіну сусіда. А й справді, як зробити так, щоб твоя сіра стіна посвітлішала? Можна спершу визнати, що вона сіра (а це ж так важко!), а далі потрібно закотити рукави і добряче пововтузитись з фарбою. Але ж є і простіший варіант! Можна сусідню стіну щодня бруднити помиями, і тоді наша стіна виглядатиме чистою, без докладання до неї жодних зусиль. То коли ми бачимо скалку в оці іншого, чи не намагаємося тим самими просто

виглядати краще на його фоні? Щоб перевірити це, рекомендую, в'їдливо критикуючи когось, постійно задумуватись – чи не про себе я, бува, говорю?

СОБАКА

Собака, яка гавкає, не кусає, – каже італійське прислів'я. Бо якщо собака хоче вкусити, то вона тишком-нишком підбереться до нашої литки і залишить на ній відбиток своєї щелепи. Не лякайтесь тих, хто говорить погані слова – це лише гавкіт, але насправді доцільний. Вас ніхто кусати не збирається. Зрештою, пам'ятаймо також, що собака буває кусючою лише від життя собачого. Припустімо, хтось свариться на Вас. Чому він/вона це робить? Варіанти: а) тому що в цієї людини все склалося в житті, є кохана людина, особистісна самореалізація, улюблена справа і т.д.; б) тому що в цієї людини є купа невирішених проблем, немає впевненості у собі і в завтрашньому дні... Гадаю, відповідь очевидна. Не від доброго життя людина стає прикрою. То чи варто у відповідь на слова такої людини ще більше ускладнювати йому/їй життя? Чи стане вона від того кращою, якщо її почати виховувати, але при цьому не полюбити і не прийняти?

Може, якщо та лиха собака далі гавкає, то їй лише варто дати шматочок ковбаси і дешицю уваги, яку вона вимагає так, як звикла і так, як уміє?

ПЛЮВОК

Образ на фізичному рівні схожа на плювок. Лише задумайтесь: людина, яка має час стояти і плювати, швидше всього, дуже нещасна у безглуздості власного існування, бо чи витрачатиме час на такі дурниці самодостатня, впевнена людина, яка реалізовує власні цілі? Скоріш всього, що ні. Також не варто перейматись, якщо Вам плюють у спину, бо це означає лише одне – Ви далеко попереду.

ЛИМОН

Лише в конфлікті (проблемі) людина проявляє свою істинну натуру/природу/суть. Тоді коли все добре – що-небудь про людину сказати важко, а от коли все іде шкереберть, саме тоді ми стаємо такими, якими насправді є всередині. Те саме стосується і міжлюдських взаємин. Я це ілюструю на таких прикладах: якщо у Вас є лимон і Ви будете чавити (тиснути) його, то отримаєте ... лимонний сік. Якщо візьмете персик і тиснутимете на нього – отримаємо персиковий сік, а яблуко – яблучний. Те саме стосується і людини. Коли нас «притиснуло до стінки» (конфлікт, проблема, відсутність грошей чи часу, втома і т.д.) то те, що поллється назовні, покаже, чим ми наповнені насправді. Якщо з Вас під тиском потече нектар – значить,

із Вашим внутрішнім вмістом усе гаразд, а якщо щось неприємне і геть не западне – отже, наповнені... Так, отим і наповнені. Згадайте свою поведінку в останній критичній ситуації. Що капало з Вас? Тільки у таких «прикордонних станах» визначаються і формуються риси нашої особистості.

Образи (аналогії), які стосуються того, кого ображають СУПЕРНИК

Колись ця притча добряче змінила мої уявлення про ставлення до процесів навколо. І звучить вона так:

Одного разу учень запитав Майстра бойових мистецтв: «Вчителю, не знаю жодного прийому, як поводитися, коли суперник б'є мене ногою. Навчи мене давати здачі». – «Спершу зміни ставлення, – відповів Учитель, – суперник не б'є тебе ногою, а дає тобі її, щоб ти міг відпрацювати свою техніку».

Емоційна сварка, критика, погрози, образи, особливо якщо вони від близької людини і влучають у ціль – мають стати тими джерелами тренування для Вас, які невідворотно доведуть Вас до нового розуміння того, що відбувається навколо.

Інколи досить корисно дивитись на людину, яка багровіє, розбризкує слину на понад 1,5 м, а її слова набувають всіх можливих відтінків, Ви собі подумки промовляєте: а ти можеш ще більше? А ще? Вау, ото ти класно вмієш! А ще давай! При такому ставленні Ви абстрагуєтесь, що щось відбувається саме тут і з Вами, і активуєте власну трансцендентність (дивитесь на подію наче ззовні). Це дає змогу постійно вчитися і емоційно не стомлюватися, бо Ви берете тільки те, що Вам потрібно.

Підійдемо ще з однієї сторони: будь-яка негативна емоція, яку ми продукуємо, забирає у нас більше енергії і виснажує сили, аніж позитивна. Тобто людина, яка кричить на Вас, дає Вам можливість потренуватися за рахунок себе. Чи можна нехтувати такою нагодою? – Однозначно, ні. Її потрібно використовувати! Бо якщо до Вас прийшла людина, яка не жаліючи свого часу й інших ресурсів, демонструє Вам: «Ось дивись, я тут», то на неї щонайменше потрібно звернути увагу і використати її, щоб краще зрозуміти себе.

Також напишу, що маю таку проблему: люди не хочуть сваритися зі мною! Тому мені час від часу доводиться самому напрошуватись на щось не дуже приємне, для того, щоб тренуватись і бути готовим. Та й загалом, образа – це можливість стати кращими, тому

дякуйте людині, яка Вас ображає, вона цим виснажується, а Ви стаєте сильнішими і витривалішими!

ПАЛКА

Раз вже на те пішло, то нагадаю ще одну притчу, в якій ...

Один парубок дуже сильно хотів навчитися бойовим мистецтвам. Він довго вибрав собі найкращого вчителя, а коли знайшов, то прийшов до нього та й каже: «Вчителю, хочу вчитися у Вас, бо багато чув про Ваші вміння». «Добре, – погодився той, – але для того, щоб я взяв тебе на навчання, попрошу тебе рік прислужувати мені». – «Гаразд, я готовий», – на тому й зійшлися.

Хлопець цілий рік прислужував тому майстру бойових мистецтв. І хоч його обов'язки були нескладні, але що б не сталося, за найменшу провину, вчитель намагався вдарити його палкою та одразу піднімав руку. Те саме він дозволяв робити і своїм старшим учням. Так і минув рік.

«Ну що ж, – сказав тоді вчитель, – тепер я можу взяти тебе в науку, але перед тим стань на двобій з моїм кращим учнем», – і виставив проти нього свого кращого учня. І диво: як старший учень не намагався, ніяк не міг вдарити свого суперника, бо хлопець так навчився ухилятися, що жодний удар чи помах навіть близько не зачіпав його.

Буває так, що ті, хто навколо нас, самі того не розуміючи, роблять нас кращими, бо щоразу замахуючись вчать нас бути присутніми і вчасно реагувати. Що згодом дає можливість бути невразливим до колючок інших. Звичайно, я говорю про ситуацію, в якій ми не дозволили нікому зацькувати і заглушити нашу природну жвавість і допитливість.

Для того, щоб у житті були різного роду ситуації (цікаві і складні епізоди життя для вирішення), потрібно на них напрошуватись, бути відкритими – з якого боку не поглянь, а це можливість більш яскраво прожити власне життя. Тому, розцінюючи кожную образу як досвід, ми, наче той учень, вчимося бути невразливі і завжди готові.

БУЛАВА

Колись давно в одній книзі казок, я прочитав історію про короля і його синів. Вона довгий час наче була в мене перед очима, коли потрібно було вирішувати конфлікти із соціально статуснішими людьми (батьками, керівниками, клієнтами і т.д.) Розпочиналась вона так:

В одного короля померла королева. От він цілісінькими днями сидів і дивився вдалину, і одне його око плакало, а інше сміялось. Троє його синів-королевичів, турбуючись про долю королівства, вирішили по черзі підійти до батька, щоб хоча б трохи розговорити його. Першим пішов старший син, та не встиг він зайти у батьківську світлицю, як батько жбурнув у нього свою важку булаву, та так що мало не вбив його. Злякався син, пішов до своїх братів і розповів їм, що більше до батька не піде. Така сама історія трапилася з середульшим. А от коли йшов молодший син, то він хоч і злякався кинutoї батьком булави, проте таки підняв її з землі, підніс до батька і мовив: «Якщо хочеш мене вбити, то я нікуди не ховатимусь, вбивай мене тут на місці перед собою, та не кидай в мене своєю булавою як у жалюгідного собаку». І король розповів молодшому сину всі свої страхи і проблеми...

Покора розслабляє іншу людину. І, можливо, для декого буде дуже незвично так реагувати. Однак пробуючи сміливо стати на прю, подивившись в очі іншій людині, намагаючись прийняти її слова, ми насправді можемо зрозуміти, що ховатися від проблем марно: ставши віч-на-віч з ними ми одразу отримуємо можливості розв'язку, особливо це стосується за давнених ситуацій із близькими і важливими нам людьми.

ФРУКТИ (свіжі й гнилі)

Будь-яку образу ми як «приймаюча» сторона можемо не взяти і це буде цілком вірно і відповідально з нашого боку, бо навіщо брати те, що нам не потрібно?

Одного разу Будда з учнями подорожували від селища до селища, і натрапили на село, жителі якого поставилися до них дуже зневажливо, почали кричати на них, ображати, сердитися, обзивати лайливими словами, засипати прокльонами, кидати в них гнилі овочі й загалом дуже брутально поводитися. Учні Будди вже хотіли дати відсіч, але Будда виступив перед натовпом селян і сказав: «Ми щойно були в селі, в якому нам давали ласку і любов, приймали в найкращих оселях, давали нам свіжі овочі та фрукти і благословляли нас. Але ми не взяли того, що вони давали нам, бо воно нам було непотрібне. Ви даєте нам свої прокльони, злість, агресію і свої образи. Що ж, несіть їх назад до своїх домів, ми залишаємо їх вам – нам вони не потрібні», – і пішли собі далі.

Для чого брати те, що нам не потрібно? Залиште це тим, хто його створив і кому воно належить.

ДВЕРІ (вікно)

Якщо взяти гнилий помідор і кинути його у стіну, то він, безсумнівно, залишить на ній слід. Якщо на ту ж стіну вилити відро помийв, то вона теж уже не буде такою чистою, як була. Якщо кинути в стіну банку фарби, то і вона, розбившись, додасть своїх не завжди приємних кольорів. Однак якщо кидати що-небудь у двері, які вміють своєчасно відкриватися, то ми можемо тримати їх у чистоті як завгодно довго.

Учитель запитав учнів: чому камінь розбиває вікно? Тому що він твердий, – відповів перший. Тому що він кинутий вмілою рукою, – сказав другий. Тому що камінь гостріший за вікно, – сказав ще один. – Насправді, лише тому що вікно закрите. Відчиніть вікно, і жоден камінь не розіб'є його, – врешті сам відповів Учитель.

Не будьте стінами – будьте дверима! Не будьте зачиненими вікнами – відкривайтесь, і жоден камінь не завдасть Вам ані найменшої шкоди.

КОРДОН

Чи задумувались Ви коли-небудь, що проблеми неідентичності (чи конфлікти загалом) можливі лише на кордоні? У кожного з нас може бути свій кордон, це та межа з зовнішнім світом, за якою вже знаходжусь не Я, а Ти. Причому чим ближче я знаходжусь до кордону, тим частіше я задумуюсь, чи це ще Я (мої цінності, погляди і переконання), чи вже Ти (твої бачення реальності). Коли ми дуже маленькі (дріб'язкові), нам є сенс захищати кожен клаптик свого кордону і виставляти воєнізовану охорону біля кожного прикордонного стовпа. Коли ми натомість живемо без границь, або коли нашими володіннями є цілий світ, то ми не боремося за щонайменшу дрібницю, адже тоді кордон втрачає свій сенс.

Чим менша людинка, тим більш тривожна вона щодо кожної грудки землі і кожного камінчика, який хтось може привласнити собі. Натомість для Людини з великої літери, кордон – це лише умовна межа, якої не існує і яка потрібна лише для того, щоб хоч якось систематизувати світ навколо, а не для того, щоб знати, яку позицію відстоювати через її буцімто правильність. Бо така правильність автоматично створює неправильність іншого. Дозвольте собі життя без внутрішніх кордонів. Як це стосується образ? Приймайте щоразу, кожную думку (в т.ч. образливу думку інших про себе) як однаково і правильну і неправильну; і чужу і свою – тоді не потрібно буде ви-

трачати стільки зусиль на захист фантома: начебто власної позиції, яку треба відстояти тільки тому, що кожен мусить мати свою думку.

ПОСУДИНА

Якщо вилити у склянку дзбанок води, то вона точно перетече за краї. Якщо у трилітрову банку вилити відро, то теж малою калюжею не обійдеться. Перелита вода в нашій посудині – це показник загострення вразливості і конфліктності, а також розмір нашої Особистості. Рівень конфліктності чи вразливості до образ – це показник того, наскільки містка наша посудина. Якщо ми недостатньо місткі, то конфлікти переслідуватимуть нас чи не на кожному кроці, і будь-який, навіть якнайменший, тиск ззовні спричинить до «бури у склянці води». У кожного з нас своя посудина конфліктності, і я лише закликаю до того, щоби щодня робити свою посудину місткішою. Бо якщо Ви насправді можете вмістити цілий світовий океан, то чи може вивести Вас з рівноваги яка-небудь образа, отримана від будь-якої людини? Тому прошу/молю/кажу: всі, хто маленькі – ставайте великими! Всі, хто великі – ставайте ще більшими!

Оце загалом усе, що стосується Образів (аналогій) у обрАзах. Їх ще можна створити чимало, але я мав завдання, швидше, дати «їжу для роздумів», аніж видати зі складу партію заводських чарівних паличок. Підсумовуючи все вище написане, скажу, що образи від інших людей не повинні стати для нас чимось буденним (звичкою), чи, ще гірше, чимось приємним (перверзією). Однак навчитись на них реагувати (зі співчуттям, відсторонено, з розумінням, ігноруванням, прийняттям і т.д.) таки варто вміти. Контекст нашої відповідальності тут задає те ставлення, що прикра людина – голодна людина. І, можливо, її образи – це її закодоване благання і наш шанс нагодувати її, якщо ми, звісно, самі маємо що їсти. Задумайтесь: ображає лише та людина, яка сама про себе думає погано, а образити можна лише того, хто хоче бути ображеним... Світ, як, зрештою, і наше життя, не стає кращим, якщо ми розкидаємо направо і наліво насіння образ, докорів і звинувачень, так само, як і від того, що ми є вразливі до кожного недоброзичливого слова іншої людини. Розглядайте образи як можливість (навчитись, зробити себе кращими, дослідити власні межі, отримати новий досвід, зрозуміти себе краще і т.д.), а також як спосіб допомоги кривдникові (Ваш вклад у зміну світу) і як щоденну практику особистого психологічного фітнесу (якось же треба тренуватись психологічно!).

Глава 13.

ПОШУК СПІЛЬНОГО РІШЕННЯ У СКЛАДНИХ СИТУАЦІЯХ

Якщо навчитись пропрацьовувати і загалом по-іншому дивитись на образи, то це лише частина справи – наче робота хірурга, який поки що дав локальний наркоз, а далі потрібно лікувати джерело проблеми. Так само і в спілкуванні – якщо ми почали набагато спокійніше ставитись до образ, розуміти, що саме нас «зачіпає», а також людину, яка бере на себе відповідальну роль кривдника, то наступним етапом має бути порозуміння з цією людиною, на рівні досягнення власних цілей. Для цього я запропоную три моделі поведінки. Їх можна використовувати як самодостатні – окремо, а також змішувати до смаку і відповідно до доцільності.

1. Дозвольте першою розглянути модель «Слова-Емоції».

Зовні наче дуже проста модель, однак потребує практики відсторонення (дисоціації) і споглядання зверху (трансцендентності). Людина дуже часто говорить двома різними, інколи суперечливими сигналами. Наприклад:

- Прошипіти: «Я тебе обожнюю».
- Карбуючи слова, промовити: «Благаю тебе, помий посуд!»
- Ніжно поглядаючи, прошепотіти: «Негайно приготуй мені їсти».
- З любов'ю і грайливо зауважити: «Дурник!»

- З виразом огиди і докору повідомити: «Ти чудово виглядаєш!»
- Злісно й ненавидячи прокричати: «Люба дитино, вийди з класу».
- Посміхаючись і обіймаючи, промовити холодним тоном: «Я ж попереджав, що не треба було цього робити».
- Відводячи погляд, промимрити: «Я забороняю тобі надалі так поводитися».
- Поважно і гречно сказати «Ви просто негідник і блазень!»
- Зневажливо і саркастично запросити в гості: «Буду дуже радий тебе бачити».
- Улесливо запитати: «Вам ніхто ще не казав що Ви нестерпні?»

На рівні слів наші співрозмовники таким чином подають одну інформацію, а на рівні емоцій – зовсім іншу. Практичний висновок: ми маємо право реагувати тільки на ту частину, яка нас влаштовує, або через яку ми бачимо можливості глибшого порозуміння. Якщо нам пропонують і перше, і друге, і компот, але ми не дуже голодні, то маємо можливість вибрати щось одне і відмовитися приймати оте інше. Вам слід пам'ятати, що спілкуючись з іншими емоційно-словесно двозначно, Ви також дозволяєте відповідати лише на ту частину, яка їм більше до вподоби, а з цього теж часто виникають конфлікти.

Потренуйтеся спершу на чужих суперечках (у громадських місцях, транспорті і т.д.) розділяти слова окремо і емоції окремо, а згодом і у власних складних ситуаціях зможете вільно вибирати між тим, на яку частину сигналів співрозмовника Вам вигідно відповідати. Взагалі в умовах тиску і просто проблемного спілкування доцільно реагувати емоціями на словесну частину, а словами – на емоційну:

- (-) «Я тебе обожнюю»... (=) «Дякую, сонечко»
- (-) «Благаю тебе, помий посуд!»... (=) «А й справді, йду помію посуд»
- (+) «Негайно приготуй мені їсти»... (+) «Золота рибка до виконання побажань готова!»
- (+) «Дурник!»... (+) «І ти моє дуреписько»
- (-) «Ти чудово виглядаєш!»... (=) «Так, дякую, я знаю»
- (-) «Люба дитино, вийди з класу»... (=) «Навіщо?»
- (+) «Я ж попереджав, що не треба було цього робити»... (+) «А я тебе знову не послухала...»

• (=) «Я забороняю тобі надалі так поводитися»... (+) «Зроблю все як скажеш!»

• (=) «Ви просто негідник і блазень!»... (=) «Поважаю Вашу думку, хоч і вважаю її помилковою»

• (-) «Буду дуже радий тебе бачити»... (=) «Гаразд, я прийду»

• (+) «Вам ніхто ще не казав, що Ви нестерпні?»... (=) «Ви такі милі»

(«-» негативні емоції, «+» позитивні емоції, «=» нейтральні емоції)

Хоч у наведених прикладах цілі не відомі, так само як і взаємини між учасниками діалогів, але так чи інакше висвітлений підхід, при якому ми практикуємо «розділене харчування» – реагування тільки на ту частину, яка виглядає для нас «їстівною» і «поживною». Це не лише показник володіння собою, але й можливість у реальних умовах швидко досягнути бажаного результату, а також, щонайважливіше, навчити людину, яка поруч, відповідально спілкуватися і задумуватись над своїми словами та формою їх подання. Особливо незворотній ефект це викликає у людини, яка поводить себе безпідставно агресивно (виплескує на Вас злість, яку «заслужив» хтось інший): не реагуючи на її емоції, Ви отримуєте можливість постійно вести за собою у ході спілкування.

Однак змушений застерегти, що інколи потрібно реагувати саме на емоції, якими б неприємними вони не були – найбільше це стосується спілкування з близькими людьми, коли для нашого співбесідника важливіше отримати реакцію саме на свій емоційний стан, аніж на слова. Скажімо, приходять чоловік пізно додому, а дружина мало не плачучи сумно каже: «Де ж ти був так довго?» Ми можемо відповісти лише на слова: «На роботі». Але у таких випадках набагато розумніше зреагувати на емоції: «Мені так прикро, що не зміг тебе попередити. Знаю, що ти дуже хвилювалась. Вибач», – зауважте, тут відповідаємо на емоційну частину, бо вона в даному контексті важливіша.

Як і будь-яка техніка, модель «слова – емоції» має особливості (або нюанси) застосування, однак, як і будь-яку техніку, її можна освоїти лише завдяки щоденній практиці, першим кроком якої повинно стати розділення слів та емоційного фону сказаного. Це дозволить опанувати себе в будь-якій ситуації, а отже, не лише знівелювати тиск інших, але і заволодіти ключем до вирішення проблеми.

2. Друга модель «Переможець-переможець»

При такому підході ми «граємо» лише у ті «ігри», де перемогти можуть обое, або «не граємо» взагалі. Спілкування втрачає сенс, коли ми хочемо досягнути своїх цілей всупереч цілям інших людей. Бо якщо наші цілі суперечать цілям інших, то, швидше всього, це не наші справжні цілі. Проілюструю це таким прикладом: уявіть собі дорогу, по ній їдуть різні автомобілі (майже як люди по житті), кожен з них – з якоюсь своєю метою (хтось із нагальною робочою, хтось зі стратегічною особистою). Ми (як водії) можемо їхати близько до іншого автомобіля деякий час з однаковою чи різною швидкістю, можемо випередити когось на світлофорі, або хтось випередить нас, можливо ми роз'їдемося на першому ж перехресті (це наче не зійтись у цілях з іншою людиною), якийсь автомобіль дожене нас на півдорозі, а котрийсь визирне з повороту при кінці нашої подорожі. Але кожен з нас може задовольнити свої власні цілі (доїхати до місця призначення), якщо не намагатиметься навмисне «підрізати» іншого або свідомо заблокувати дорогу і не давати йому рухатися вперед, бо тоді наша ціль перестає бути нашою і стає анти-ціллю іншого, а коли моя ціль – це анти-ціль когось іншого, то насправді або в мене не було початкової цілі, або у процесі її досягнення я помилився з орієнтирами. Це широка аналогія і переконаний, що Ви зможете її ще розширити, адже справді наше життя схоже на ту дорогу, яка не закінчується і на якій навіть якщо ми доїдемо до певного місця і зупинимось, то все-одно хтось інший поїде далі.

Пам'ятаймо, що у спілкуванні кожен з нас може відмовитися від продовження «гри», якщо не відчуває, що в ній можуть перемогти обидва. А що таке перемога іншого? Що таке моя перемога, наче зрозуміло: досягнути своєї наперед поставленої цілі. Перемога іншого – це коли в результаті спілкування інша людина відчула себе доброю. А що таке «доброю»? – цілком слушно запитасте Ви. Це якщо людина у процесі спілкування:

- не зрадила своїм принципам та переконанням і
- вважає, що рішення вона прийняла особисто (а не під тиском інших людей чи обставин).

Це насправді дуже «тонка матерія», враховуючи складність різноманітних зовнішніх впливів (соціальних, фізичних, культурних, індивідуальних і т.д.). На курсі «Упередження сприйняття і нав'язування цінностей» ми вчимося подавати іншим інформацію так, щоб вона сприймалася як своя, однак такий ефект досягається не завдяки яким-небудь маніпулятивним методикам, а за рахунок

власної відкритості та чесності, а також віри в іншу людину і бажання змінити її життя на краще, взявши це у сферу власної відповідальності.

Перекопати можна будь-кого і у будь-чому, але якщо людина не визнає (свідомо і підсвідомо) це рішення своїм, то вона дуже швидко відмовиться від нових переконань. Якщо ж ми переконаємо через підступ чи примус, то людина, не відчуючи себе «доброю» (бо як може відчувати себе добрим той, хто виявив слабкість чи непослідовність щодо власних принципів?) стане не поширювачем цих переконань, а радше мовчазним ненависником. Невеличкий приклад: ми хочемо піти на фільм жахів, а інша людина не дуже хоче цього. Ми кажемо: або фільм жахів (чи навіть комедія), або взагалі нікуди і крапка (велика і жирна). Можна ще застосувати який-небудь шантаж (ти ж не хочеш зіпсувати мені свято?) чи погрози (якщо не підемо на фільм, то на море теж не їдемо!) і т.п. Людина погоджується. Але її скрип зубів луною котитиметься ще кілька днів, якщо не тиждень. Окрім того, вчинивши таке насильство стосовно когось, можемо бути певні, що ця ж людина згодом вчинить щось подібне і стосовно нас: жоден борг не залишиться неоплаченим! То чи варто досягати своїх цілей ціною псування стосунків з іншою людиною? Чи варто ставити на шальки терезів майбутнє спілкування проти тимчасової вигоди? Я не кажу що не варто. У кожній подібній ситуації має бути Ваше Власне Відповідальне Рішення. Я лиш наголошую на тому, що воно має бути свідоме і обдумане.

Свого часу я для себе відкрив три чудодійні слова, які на правду дозволяють нам досягаючи своїх цілей, ще й дозволяти іншим людям відчувати себе «добрими». Окрім того вони дають можливість використовувати інших (особливо тих, хто тисне на нас, а також тих, хто поводить нестерпно прикро) як власних коучів (таке собі новомодне слово, і я не знаю, що воно означає), а також самим бути тими самими сповідниками-вирішувачами (коучами).

Перше слово з цієї блискучої трійці – **«ТАК»**. Якщо привчити себе на будь-яку фразу іншої людини спершу говорити «так», то тим самим ми наче розслабляємо напруження людини. Робимо з твердого каменю м'який і піддатливий віск. Ми наче показуємо «я тебе розумію», «ти для мене існуєш». А що може бути більш приємним, аніж коли у безмежному Всесвіті ми знаходимо однодумців і сподвижників? Тоді серце наповнюється радістю, злість/страх/сумнів/сум/... зникають, і ми готові вислуховувати думку іншої людини. Зауважу лише, що наше «так» – це не обов'язково погодження з дум-

кою іншої людини, а тільки згода з тим, що людина має право мати таку думку. А хіба можуть бути думки, які б ми могли заборонити мати іншим людям?

Я часто згадую одного з майстрів айкідо йошінкан, з високим рівнем (7-й дан), який приїжджав до нас проводити практичні семінари. У цього пана був чудесний підхід до кожного: коли ми між собою виконували яку-небудь вправу, він мав звичку підходити, деякий час спостерігати за нашою технікою, а далі з дуже виразною і чіткою мімікою і прямим поглядом, піднімаючи великий палець вгору розтягнуто повторювати «Gooooo! Gooooo!». Пам'ятаю від цих слів (такий майстер похвалив твою техніку!) на душі ставало млосно приємно і хотілось працювати дедалі більше і швидше. Однак далі, відчуючи таку реакцію, майстер піднімав вказівний палець угору і остуджував нас словом «Yuiiit!» А далі вказував, де ми неправильно рухаємося, що не так робимо і як це все виправити на краще. Після його першого схвалення такі слова не сприймалися з відторгненням, а навпаки змушували глибоко задуматися над сказаним.

Нехай Вам увійде у звичку щоразу погоджуватися з правом людини на свою думку, і Ви побачите, наскільки спроститься процес спілкування з оточуючими і близькими. Наша згода діє на людину наче валер'янка і зовсім без побічних ефектів, навіть від надмірного вживання.

Друге слово, яке дозволяє іншій людині відчути свою значимість – «**ДЯКУЮ**». Ми можемо бути вдячними лише за те, що людина існує, чи за те, що вона тренує нас, або за її думку, яку ми хоч і не сприймаємо, але розуміємо, що саме в цьому напрямку може бути наш найбільший прогрес, або за все добре, що людина вже зробила чи ще зробить. Люди за замовчуванням вважають себе правильними і правими. Тож дякуючи їм Ви наче забираєте упередження нерівності і виходите зі своїми співрозмовниками на один рівень. Лиш уявіть собі, яким стане Ваше спілкування, якщо навіть на найприкрішчу фразу Ви відповідатимете: так, дякую (за). Але зауважте: це, як і все інше, ми робимо без використання провокацій і надмірностей.

І третім чарівним китом для нас виступає «**БУДЬ-ЛАСКА**». Ми наче підкреслюємо свою готовність розпочати кожен новий раз (спілкування, взаємин, проблем, очікувань, можливостей) з чистого аркуша. Така готовність, з одного боку, позитивно налаштовує до Вас іншу людину, а з іншого, не дає можливості спілкуватися з Вами

загадками, оскільки саме Ви просите про допомогу. А ми (люди) насправді дуже любимо допомагати, бо так проявляється наша потрібність комусь, а це, погодьтеся дуже приємне відчуття. У будь-якому випадку ми отримуємо рішення від іншої людини, що саме нам потрібно зробити, щоб отримувати той результат чи ціль, до якої прагнемо.

Фактично «Так» – це показник нашого розуміння, натомість «Дякую» показує, що ми готові поступитися своїми поглядами заради спільних взаємин, і «Будь-ласка» дозволяє прийняти рішення від іншої людини. Направду, вміле використання цих трьох слів забезпечить для Вас і будь-якого Вашого рішення порозуміння: не важливо, чи тисне на Вас хтось, чи маніпулює, чи просто хоче погратися у «здогадайку», чи має прямі претензії до вас як особистості.

- Ти ніколи не робиш так, як тобі кажуть. – Так, дякую, що ти допомагаєш мені ставати кращим і завжди дбаєш про мене.

- Як же ти мені набрид. – Так, я тебе розумію, я справді набридаю. Будь-ласка, допоможи мені змінитись.

- Вас потрібно звільнити, скільки ще можна терпіти це нещастя! – Так, дякую, що щоразу даєте мені новий шанс.

- Як ти міг забути про нашу річницю??? – Так, я поступив дуже негарно, вибач мені. Будь-ласка, допоможи мені все зараз виправити.

- Жахливо! Ти знову не склав іспит! Що з тебе, такого неука, виросте? – Так, ти правий/-а. Будь-ласка, не картай мене, мені зараз так хочеться від тебе підтримки і розуміння.

Причому варто пам'ятати, що такий підхід потрібно застосовувати доти, доки ситуація не буде вирішена остаточно, незважаючи на провокації і образи іншої людини. До речі, особливо добре він працює саме при прямій (а не прихованій) конфронтації. Наприклад:

- Ти знову погано поводишся в гостях, ти просто нестерпний!

- Так, я поводишся дуже невиховано. Мені так прикро. (Показуємо розуміння.)

- Ти завжди так. З тобою неможливо вийти на люди!

- Так, зараз я це розумію і мені соромно. Дякую що терпиш мене такого, яким я є. (Дозволяємо людині відчувати свою правоту.)

- Навіть не знаю, що з тобою робити наступного разу.

- Я дуже хочу виправитися, допоможи мені, будь ласка! (Демонструємо значимість людини для нас.)

- Ну гаразд, давай зробимо так ... (Отримуємо якесь рішення і працюємо з ним далі.)

Таких прикладів можна приводити чимало, основне, що варто вміти в цій техніці – це дійсно відчувати все, що говориш, і підходити зі щирим непереборним бажанням змінюватися, і тоді, яка б не була проблема, а все ж ставлення до Вас стане іншим, а слова – дієвими.

3. Третім підходом в умовах прямого конфлікту з близькою людиною, з якою не хочеться псувати взаємин, є підхід «Дорослий – Дорослий». Він полягає в тому, щоб будь-яке своє спілкування перевести на мові трансактного аналізу на рівень «потрібно – потрібно», або «варто – варто». Пам'ятаєте, у попередньому розділі я писав про трансактний аналіз, так от суть підходу полягає в тому, щоб завдяки володінню собою не дозволяти іншій людині бути Батьком (щоб Вам вказували, ображали, звинувачували, змушували виправдовуватись і т.д) чи Дитиною (гralися словами, демонстрували щось, бавилися б у «здогадайся, мовляв, сам/-а» і т.д.), оскільки рішення на цих рівнях немає. Рішення можна віднайти лише підходячи з позиції «Дорослий – Дорослий».

Виходячи з особливостей трансактного аналізу, пам'ятаймо, що для зупинки конфлікту на будь-якій стадії потрібно лише дві речі:

- Контролювати (стримувати) свого Батька (уникати оцінювань, упереджень, працювати з «власною думкою», боротись зі своїм Его (або, як кажуть буддисти, Персоною), не критикувати думку інших і т.д. Детальніше цю тему я висвітлюю у книзі «Невротичні прояви нормальних особистостей»).

- Переводити іншого в Дорослого (що б не казала людина, але якщо в її словах немає рішення, то немає сенсу й починати спілкування. Є проблема – Які бачиш рішення? Не хочеш, щоб було так як є зараз? – То пропонуй як має бути. Хочеш зманіпулювати мною? – Подумай, чи це справді те, що тобі потрібно.)

Типовими фразами, які дозволяють знайти порозуміння фактично у всіх ситуаціях відкритого конфлікту, незалежно від того, хто і в яких умовах їх говорить, можуть бути:

- Чим я можу допомогти?
- Що мені зробити? (Що я можу зробити?)
- Що ти порадиш мені? (Що ти пропонуєш?)
- Допоможи мені стати кращим.
- Запропонуй свій варіант.

- Вибач мені цього разу.
- Давай зробимо так-то.
- Чи можу я приступити до роботи?
- Як саме я можу стати таким?
- Чи вирішить ситуацію, якщо?
- Чи це справді саме те, що потрібно?
- Скажи, будь ласка, як ми маємо вчинити.
- Я готовий до співпраці (вслухати тебе). Як саме можемо її

почати?

Ось короткий перелік шаблонних фраз, які можна використувати, гальмуючи Батька іншого:

- Що ти собі думаєш? (докір без попередження)
 - В тебе ніколи немає часу зі мною поговорити... (звинувачення)
 - Ти просто велике ледащо... (образа)
 - Як так можна було зробити? Чим ти думав? (критика особистості)
 - Не хочу тебе більше бачити... (демонстрація)
- Так само і зупиняючи Дитину, яка надмірно «розгулялася»:
- Ти так давно не дарував/-ла мені подарунків ... (здогадайся, що я маю на увазі)
 - Так шкода, що в мене немає грошей (маніпуляція)
 - Ти мене зовсім не любиш... (демонстрація)
 - Не знаю, що мені робити... (перенесення відповідальності на інших)

При правильному підході (такому, як описано в попередніх частинах) на кожну з цих фраз, щоб повернути людину до стану рішення проблеми, ми можемо застосувати майже будь-яку фразу з попереднього списку. На перших порах це буде важко, бо переведення людини на рівень дорослий – дорослий вимагає неупередженості до інших у поєднанні з досвідом володіння собою. Це наче навчитись працювати лазером (дуже дієвим і ефективним, але так само і небезпечним), відмовившись від молотка (типового і звичного підходу).

При правильному виконанні Ваші слова мають неймовірний «охолоджувальний» вплив на співрозмовника. Пам'ятаю, займаючись айкідо і практикуючи яку-небудь техніку з сенсеєм (вчителем), чи приїжджим майстром в той момент, коли він виконує кидок, ти не відчуваєш ані бажання спротиву, ані потреби захищатися, і отямлюєшся вже на татамі, так наче якась невидима сила закрутила тебе, сплюснула час і

викинула в зовсім іншій реальності. Так само повинна відчувати себе людина від Вашого чіткого і однозначного питання, яке спрямоване на пошук рішення, а не емоцій, на заклик до дії, а не копірвання у власній нещасності, до пошуку порозуміння, а не «розсмуктування» проблеми.

Надзвичайно сильнодіючими для вирішення конфлікту словами є «зараз» або «вже зараз». Вони змушують людину переходити до конкретики. Наприклад: що я можу зробити зараз? – вимагає співрозмовника перевести енергію з емоційних закидів до раціонального рішення, причому не відтягуючи його на потім. Хто в реальних ситуаціях застосовував схожий перехід на рівень Дорослий – Дорослий, міг помітити, як змінюється людина, яка до того спілкувалась у моделі Батько – Дитина: вона одразу замовкає і поводить себе так, наче втратила землю під ногами, а все тому, що Ви змусили її/його задуматися: от я тут зараз кричу/сварюся/ображаю/критикую, а що я насправді хочу? Якого результату домагаюся? Це схоже на холодний душ, який може змусити зупинитись і задуматись кого завгодно.

Єдине, що фрази потрібно вимовляти без невербальних і вербальних провокацій з правильними наголосами і спокійно. Бо неправильно вимовлена фраза (на рівні Дорослий – Дорослий) може бути (і буде) сприйнята як конфліктоген (Батько – Дитина чи Дитина – Дитина), і відповідно може ще більше зіпсувати взаємини. Добрим прийомом також є повторення конструктивної фрази. Нічого страшного, якщо на емоції Ви двічі відповісте те саме (тільки не надто швидко і вислухавши людину до кінця) – декому потрібно і два відра холодної води, щоб остудити запал:

- Ти знову не виконав те, що я тебе просив/просила. Як так можна? Ти зовсім мене не цінуєш і те, що я для тебе роблю (вислуховуємо до кінця, з ритмічним киванням і відповідними емоціями на обличчі).

- Так. Я забув. Що я можу зробити?

- Та що ти можеш зробити? Раніше треба було думати. Тепер вже все пізно. Ах, ну чому (вислуховуємо до кінця, з ритмічним киванням і відповідними емоціями на обличчі).

- Так, я розумію. Що я можу зробити зараз?

- Що зробити? Що зробити? Запиши собі і зроби це сьогодні до вечора (з емоцій людина перейшла на логічне спілкування).

- Гарзд.

Вміння спілкуватися на рівні Дорослий – Дорослий насправді заощаджує Вам неймовірні масиви часу та емоцій, які можна вкласти у творення глибоких якісних стосунків з іншою чи тією ж люди-

ною або людьми. Також відпрацьований підхід дозволяє не втомлюватись у процесі щоденного спілкування, але, як і будь-яка техніка, потребує постійного практикування і відпрацювання зі спостереженням за зворотнім зв'язком.

І на завершення цієї глави мені хотілось би підкреслити і виділити деякі основні моменти, на які вартує звертати увагу в умовах спілкування під тиском. Більшість з них описані раніше, а на деякі хочу заакцентувати наново:

- **У будь-якому спілкуванні пам'ятайте про власне позитивне налаштування.** Якщо спілкування – це можливість, то конфлікт – це ще більша можливість, нею потрібно скористатись, і зробити це можна лише попередньо підготувавши себе.

- **Виробіть у собі постійне ставлення Господар – Гість.** Коли хтось у Вашому домі випадково виле узвар на свіжу скатертину, то переконаний, що Ви будете готові великодушно пробачити такого Гостя. Так само, завжди майте розуміння, що це Ваше життя, і якщо якийсь «гість» негідно у ньому себе поводить, то Ви завжди можете виявити великодушність і виявляти її доти, доки це Вам виглядатиме за доцільне.

- **Дайте виговоритись співрозмовнику.** Хоч би які це були слова, а якщо людина близька нам (тобто ми плануємо вести який-небудь побут з цією людиною), то «виговореність» буде лише сприяти подальшим стосункам. Чайник від накипу теж інколи потрібно мити, бо інакше постійно питимемо брудну воду.

- **Не (!) сперечайтесь.** Поважайте право людини на власну думку. Якщо людина щось каже, то вона у будь-якому випадку має право так думати. Я вже писав, що суперечка – це як переливання з одної наповненої посудини в іншу: ані користі, ані радості від цього не буде.

- **Не (!) прикидайтесь.** Зрозумійте, чому людина думає те, що вона думає. Розширте межі особистого сприйняття. Якщо Ви не можете зараз налаштуватись на цю людину, візьміть паузу і так і скажіть: «Я зараз не маю можливості тебе вислухати, зрозумій мене, будь ласка». Ви говорите про себе, а це завжди чесно.

- **Критика – це найкраще, що Ви можете почути.** Коли нам вказують на наші слабкі сторони, то ми можемо зрозуміти, в якій царині у нас є можливості найбільшого розвитку. Виростаєте – не будьте маленькими вразливими дітьми: використовуйте те, що Вам дають, з користю. Той, хто Вас критикує – Ваш найкращий друг, він робить Вас кращим.

• **Щирість цінується вище за помилку.** Близька людина може вибачити помилку і незнання, але не пробачить лукавства. Якщо Ви знаєте, що зробили щось не так – не приховуйте: признайтесь. Чистосердечне зізнання пом'якшує провину. Повинну голову меч не січе. Не чекайте, доки Вас сваритимуть за щось «по ділу» – почніть сварити себе самі.

• **Не (!) боріться.** Дозвольте собі не боротись з іншою людиною, а використовувати всі ресурси на творення спільного майбутнього. «Власна думка» у більшості випадків не більше ніж соціальна химера. І це геть не заклик до невідстоювання своїх цінностей, а радше прохання спершу зрозуміти і пізнати себе, перед тим, як за щось боротись. Лідер забирає все, що йому належить, без боротьби.

• Заперечення дозволяє Вам краще аргументувати свою позицію. Чим більше заперечень своєї думки Ви чуєте, тим краще, бо це можливість для Вас зрозуміти істинну природу проблеми. Коса го-стриться об тупе каміння. Заперечення дозволяють нам не збитись на манівці на шляху до серця іншої людини.

• **Я буду вести себе правильно, а партнер може вести себе як хоче.** Дозвольте своєму співрозмовнику бути таким, який він/вона є. Не всі ж працюють над собою чи, наприклад, прочитали цю або іншу книгу. Вам має бути байдуже, як до Вас адресуватиме співрозмовник, лише маєте робити те, що вважаєте правильним і доцільним.

• **Чим сильніше Вас словесно «б'ють», тим краще можна пропрацювати власне ставлення.** Якщо проти нас завжди виходить слабкий і кволий суперник, то ми можемо так ніколи і не навчитись давати відсіч. В слабких словах немає енергії, її потрібно ще додатково «розкручувати», а в емоційно заряджених ситуаціях є з чим працювати і як вчитися.

• **У спілкуванні немає розчарувань.** Є лише досвід, завдяки якому ми йдемо далі і стаємо кращими. Дитина, яка боїться падати, так ніколи і не навчиться ходити. Ми маємо бути наче Томас Едісон, який, втиснячне не засвітивши лампочку, бадьоро заявив: «Чудово, тепер я знаю тисячу способів, як лампочки не засвічуються!» Далі йде лише той, хто готовий вставати, або, як каже німецька приказка: страшно не впасти, страшно не встати.

• **Не тіштеся успіху, але враховуйте його.** Не плач як загубиш, не тішся як знайдеш. Успіх часто розслабляє і обмежує рух вперед, хоча хвалити себе за те, що ми зробили і воно нам вдалося –

потрібно обов'язково. Після успіху варто лише бути готовим шукати дедалі складніші завдання. Розвиток не має меж.

- **Не переконуйте: переконувати – це ґвалтувати чужу думку.** Запропонуйте один раз – якщо людина не погоджується, поважайте її вибір і право на власну думку. У своєму житті кожен має право чинити так, як вважає за потрібне. Переконувати когось – брати відповідальні на себе за життя іншої людини. Ви готові це зробити у кожному конкретному випадку?

- **Доводьте кожне спілкування до кінцевого рішення згідно із власною стратегією.** Немає сенсу залишати проблему нерозв'язаною, бо потім вона обов'язково відволікатиме наші сили й енергію. Також варто пам'ятати, що якщо Ви розігруєте багатоходову комбінацію (на біржі чи у шахах), то варто її довести до кінця. Щоб не відбулось, Ви граєте у свою гру. На півдорозі відмовившись від своєї стратегії, результату ми не отримаємо.

- **Ніколи не критикуйте особистість, а лише вчинок.** А краще взагалі нікого не критикуйте – робіть своє. Бо обговорювати інших має час лише той, хто не має свого заняття. Тим не менше, критика вчинку (умовне негативне погляджування) легше сприймається людиною і дає їй шанс виправитися, критика особистості – захлопує двері перед носом у порозуміння.

- **Приймайте людину в цілому (а не по деталях).** Якщо ми не готові прийняти людину з усіма її «плюсами» і «мінусами», то, можливо, для тривалих взаємин варто пошукати іншу людину? Бо раніше чи пізніше наше неприйняття частин виллється у непорозуміння і конфлікти. Для довготермінового спілкування варто або визнати право людини бути такою, яка вона є в цілому, або чесно і відповідально відмовитися від спілкування. Зрештою, можливо, саме завдяки тим чи іншим негативним рисам людина має всі ті позитивні, які Вам так подобаються?

А на завершення пам'ятайте, що **результат дає лише системна робота над собою під час спілкування.** Якщо працювати над собою тільки тоді, коли все добре, то результатів не буде абсолютно ніяких. Натомість якщо зробити правильне ставлення своєю звичкою, то можна назавжди відмовитися від надуманих конфліктів у повсякденному житті, позбутися тиску і неприємностей від інших, а в цьому, погодьтеся, великий зиск.

Глава 14.

ПОГЛЯД НА ПРОБЛЕМУ ПІД ІНШИМ КУТОМ ЗОРУ

Хочеться завершити розділ, пов'язаний з агресією, чимось добрим, тим, що дозволяє реагувати на злісні словесні випадки інших, залишаючись при цьому в умовах *status quo*. Цю техніку дуже важливо освоїти для виходу з ситуацій, коли людина сказала дурницю, не подумавши, або зачепила «за живе» випадково, не розуміючи цього. Саме тоді завдяки володінню собою ми можемо адекватно зреагувати на слова, не псуючи взаємини. Загалом добре, коли у людини є широкий погляд на речі, це не що інше як показник її багатого внутрішнього світу.

Якщо спостерігати за світом однобічно і в ненависті не бачити прояву любові, у серйозному не бачити смішного, у великому – малого, в образі – комплімент, у брехні – правду, а в іншій «ненависній» людині – себе (і навпаки), то ми наче відмовляємось від половини світу, заперечуємо існування водночас і чорного і білого. І варто пам'ятати, що будь-якою технікою ми насправді вміємо користуватися лише тоді, коли нам зручно і з її антиподом. Бо невміла та господиня, яка знає як управлятися з цукром, але не володіє вмінням солити; поламаним вважатимемо автомобіль, який має чудову педаль газу, однак не має гальм, та, зрештою, і канатоходець, який захоче нахилитися лише не одну сторону, дуже швидко впаде у про-

валля. Тому якщо ми не вміємо побачити «добре» у «поганому», то і самого «доброго» насправді сприймати не готові.

Техніку, про яку я зараз писатиму, в іншомовній літературі інколи називають «рефреймінгом» (тобто методом перерамкування), хоча насправді вона відома вже тисячоліття і полягає в тому, щоб показати нашому співрозмовнику «другу сторону» (медалі, паперу, Місяця), хоч інколи воно виглядатиме на глузування, справдовування або віджартування. Хоча від того не стає менш відповідальною технікою володіння собою.

Отже, ми завжди можемо показати співрозмовнику таку точку зору, при якій проблема втрачає своє забарвлення, наприклад:

- Ви лінивий. – Я просто люблю подумати перед тим, як робити.
- Я тебе ненавиджу. – Ти просто так виражаєш своє захоплення мною.
- Перестань брехати! – Я не брешу, це просто ти мені не хочеш вірити.
- Ти що, глухий? Тобі що, десять разів треба повторювати? – Я просто відсіюю непотрібну інформацію.
- Ви знову спізнилися. – Ні, це інші прийшли надто рано.
- Ви нас знову розчарували! – Ви мали на увазі зачарували?
- Більше за тебе цю страву не міг би зіпсувати ніхто інший. – Так, я особлива і неповторна.

- Ти не хочеш вчитися. – Зате я дуже гарно вмію відпочивати.

Це чимось схоже на перестановку меблів у кімнаті. Лише уявіть собі, що все, що є у Вас вдома, Ви склали на одну велику купу. Правда, важко буде тепер знайти светр, так само, як і електроінструмент чи фотоальбом? Отак і слова – якщо їх не розставити в думках свого співрозмовника у правильних місцях, то і користі з них буде дуже мало.

Щоби систематизувати техніку і, відповідно, легше нею користуватись – у спілкуванні можна виділити:

1. Погляд з позиції неврахованих переваг:

- ти завжди мовчиш – зате я даю розумні рішення;
- не встигаю виконати завдання – зате встиг відпочити на вихідних;
- ти товстий – зате м'який;
- я старий – зате багато чого знаю і вмію;

- мене бісять водії маршруток – зате це для мене новий шанс попрацювати над собою;

- я змок до нитки – зате згадав, як це – стрибати по калюжах.

Такий підхід добрий для тих ситуацій, коли якась наша, на перший погляд, негативна риса сповна компенсується позитивною. Звісна річ, як і будь-яку практику, цю можна довести до абсурду, типу «Ти поламав мій велосипед. – Затє всім було весело» або «Зате ти вже знаєш, що мені не можна буде позичати автомобіль». Іноді таке формулювання в умовах неприхованого конфлікту може лише «збісити співрозмовника», однак часто володіння технікою є показником грамотного володіння собою, і навіть почуття гумору. А як ми знаємо, все, що можна висміяти, втрачає свою серйозність, а отже, і конфліктність.

2. Підкреслення рис інших і протиставлення їх своїм власним:

- Ти валяєшся в ліжку до опівдня! (докір) – Це не я валяюсь у ліжку до опівдня, це просто інші жайворонки.

- Ти запізнився. – це не я запізнився, це інші прийшли надто рано.

- Ти не вмієш спілкуватися з батьками. – Це вони не вміють зі мною спілкуватися.

- Ти кар'єрист. – Це просто інші байдужі до свого майбутнього.

- Ти виглядаєш дуже злим. – Ні, це інші вдають добрих.

Такі приклади виглядають найбільш безвідповідальними, однак якщо ставитися до них лише як до переговорних моделей, а не як до ціннісних ставлень, то ми отримуємо потужний інструмент для переведення проблеми з прихованої фази у відкриту. Це схоже на роботу хірурга, який скальпелем розрізає гнійний нарив, ще до того як він прорветься сам, щоб у контрольованих умовах обробити рану (вирішити проблему).

3. Зміна негативного епітета на позитивний:

Надутий – Серйозний

Сварлива – Не байдужа

Тупий – Вдумливий

Впертий – Наполегливий

М'якотіла – Толерантна

Злий – Впливовий

Неадекватний – Особливий

Старий – Досвідчений
Істерична – Пристрасна
Горбата – Рельєфна
Лінива – Мрійлива
Жадібна – Ощадлива
Боязкий – Вихований
Зануда – Послідовний
Нечупара – Стильний
Недосвідчений – Перспективний
Дурнуватий – Кумедний
Ненажера – Гурман

Фактично кожна якісна характеристика має як суспільно-позитивну, так і суспільно-негативну сторону. Звичайно, це все дуже умовно, однак, думаю, навіть на рівні відчуттів, читаючи першу і другу колонку слів, ми відчували відмінність у їх сприйнятті. Позитивну сторону в конфлікті завжди можна використовувати для послаблення напруги, а негативну – для її посилення. Межа у сприйнятті цих схожих слів цілком умовна, а швидкий і дотепний перехід між ними – це, швидше, практика, аніж вроджене вміння. Однак, як би там не було, а ще один інструмент при роботі у ситуаціях тиску нам не завадить освоїти.

Такий підхід, насправді, дуже часто використовується у повсякденному житті, наприклад, продавець Вам скаже не «висока ціна», а «справедлива вартість», політики виставлять опонентів не патріотами, а крайніми націоналістами, власник бізнесу назве свій спортзал боді-фітнес-клубом, а директор школи перейменує її на гімназію або ліцей, той, хто шукає роботу прибиральника, писатиме в резюме запит на «менеджера з клінінгу», а недалекоглядний історик назве Другу світову Великою Вітчизняною. Та й, зрештою, є чимало історичних прикладів – скажімо, знищення цивільного населення у В'єтнамі американські ЗМІ подавали через термін «пацифікація», а радянська преса називала Голодомор 33-го «тимчасовими труднощами з постачанням харчів», тоді коли родичі таємно розстріляних в'язнів ГУЛАГу отримували повідомлення що «абонент вибув».

Але тим не менше, не хочеться «розпочинати за здоров'я, а закінчувати за упокій», тому напишу, що також ця техніка добре підійде і для внутрішньої роботи над собою: наприклад, якщо відповідально «перекласти» для себе «я не хочу з ним спілкуватися»,

то може вийти «я не вмію з ним спілкуватися»; «я не можу поїхати на море» перетвориться у «я вибираю залишитись вдома і дописати свій проект». Бо, насправді, більшість всіх справ, які ми «не можемо» і «не хочемо», перетворюються в «не вміємо», або «не вміємо хотіти», або «вибираю не хотіти», чи навіть «маю інші пріоритети» і т.д. А з таким ставленням (відповідальним) далі вже можна набагато простіше працювати і змінювати його. =

У будь-якому випадку, як і будь-яке інше спілкування, демонстрація другої сторони проблеми своєму співрозмовнику має бути зроблена з любов'ю і розумінням, тобто з тим ставленням, яке описане в першому розділі, а також з достатнім спокоєм, який, хоч і теж може бути провокативний (розцінений як холодність), однак у більшості випадків є швидше корисним, аніж ні.

Висновки до розділу 4

1. Якщо ніхто до Вас не пред'являє своїх претензій, то або Ви дуже могутньо виглядаєте, або ж, навпаки, дуже мало дозволяєте собі. Агресивність у спілкуванні – це здебільшого нормальна інстинктивна тваринна реакція людини, яка бажає захистити свою територію. Проблемою вона є тоді, коли починає стосуватися нас особисто і окрім того повторюється регулярно. У такому випадку варто вміти правильно зреагувати, тобто вміти витримати тиск, щоб перейти до конструктивного рішення.

2. На те, як повинен поводитися наш співрозмовник, ми не впливаємо, бо це сфера його компетенції, і на це варто погодитися з самого початку. Нам не варто впливати на те, чи людина кричить чи ні, лається чи ні, ображає нас чи ні. Проте ми завжди маємо можливість впливати на власну реакцію. Адже ми самі завжди вибираємо, що приймати, а що ні. І такі поняття як «настрій», «відчуття», «осад на душі» – це наш власний вибір! Приймаючи таке ставлення, реагувати на болючі й неприємні слова інших стає набагато легше.

3. Все негативне, що Ви зробите – все без виключення повернеться до Вас. Кожен кожнісінький крик чи образа – все буде повернуто! Батьки, які кричать на своїх дітей, чи керівники, які ображають підлеглих, або люди «на вулиці», які лають інших, просто не розуміють, що будь-яке погане слово, погляд чи вигляд, вже створили дзеркальну реакцію агресії і стосовно них самих, єдине що проявиться вона дещо згодом. Це наче камінь, який, кинутий у воду, пускає концентричні кола, і вже дійшовши до берега, вони переростають у видимі хвилі, які змінюють (формують) берег.

4. Людина починає кричати, тиснути і ображати тоді, коли в неї скінчились аргументи. Тож чи варто уподібнюватися (вступати у полеміку/суперечку) з тим, хто вже просто демонструє власну слабкість і вразливість, бо більше нічого запропонувати не може? Агре-

сія – це завжди прояв слабкості, відсутності козирів, незрозуміння себе, власної несамодостатності, а також показник дрібності людини. Та й, зрештою, варто пам'ятати, що не «від доброго життя» людина стає прикрою і такою, що тисне у спілкуванні – це завжди прояв відсутності задоволення основних потреб. Бідна і нещасна людина, яка має якесь велике внутрішнє горе, ображає/сварить/кричить на Вас? – Яка ж іще може бути реакція, як не пожаліти її і не погорювати разом з нею! Полюбіть цю людину, адже їй в цей час так важко, що вона аж змушена передавати своє горе іншим! Жодна дія без любові не здатна змінити людину.

Під час заняття з теми лідерства в одного учасника виникло міркування про те, що у тваринному світі всі великі й могутні тварини насправді є дуже агресивними. Я дозволив собі з цим не погодитися: адже, навіть лев буде гарчати лише тоді, коли голодний, або хтось зайшов на його територію, тобто у випадках власної вразливості, і жодна велика мавпа також не проявить агресії без крайньої необхідності. Є навіть дуже гарна притча про лева і шакала, яка гарно це ілюструє.

Якось Шакал підійшов до Лева, який мирно грівся собі на сонечку, і зверхньо мовив: «Леве, виходь зі мною битися!». Лев, ледь повівши оком, відповів: «Чи ти божевільний, думати що я справді буду битися з якимось шакалом?». – «Виходь, бо інакше я розповім усій саванні про твоє боягузтво», – не вгавав Шакал. – «Ти можеш собі говорити що завгодно. А мені більше сорому буде, коли інші довідаються, що я справді бився з тобою, аніж від твоїх слів», – спокійно промовив Лев.

Сперечається, свариться і «бореться» лише той, хто чогось не має (зазвичай той, хто не знайшов себе), причому це добрий емблематичний показник самодостатності і зручності із самим/-ою собою. Бо за що боротися тому, хто знає, що він має все необхідне, і повноправно володіє цим? Тому, відповідаючи на агресію, ми цим самим показуємо рівність з тим, із ким конфліктуємо, а також власну нікчемність і дрібність.

5. Можна любити битись, можна не любити битись, але краще за все вміти битись. Для того, щоб навчитись грамотно реагувати в умовах конфлікту, просто-таки необхідно навчитись конфліктувати. Так ми краще можемо зрозуміти того, хто вирішив вийти (або щодня виходить) «на стежку війни». Хто не вміє конфліктувати, не навчиться і гідно чинити опір. Інколи на заняття приходять люди, які не готові сваритись на інших у різноманітних тренувальних вправах,

мотивуючи це тим, що надто добрі, чи що не вміють (не хочуть) , чи просто важким робочим днем. І тоді доводиться пояснювати, що без особистого «нап'ялювання шкіри агресора» ми не зрозуміємо його поведінки, а отже, і не зможемо дати гідну відсіч.

6. Якщо хтось Вас хоче образити, то ця людина дуже багато чого від Вас очікує (від Вас або від того, кого в її думках Ви заміняєте). Ми насправді не ображаємо неважливих людей, а лише тих, кого любимо. Причому чим більше любимо, тим більше можемо й образити. Адже ненависть – це не що інше як показник наявності любові: жодна людина так сильно не ненавидить, аніж та, яка щиро обожнює. Це наче перевернута емоція: якщо нам не дозволяють любити (або ми самі собі не дозволяємо любити), то будемо весь запас енергії використовувати на ненависництво. Якщо найсмачнішу в світі й дуже дорогу страву перетримати у холодильнику, то згодом вона затхнеться і запліснявіє, і коли ми спробуємо її комусь віддати, він цього не хотітиме, тож доведеться запитати силою. На цьому етапі колишня найсмачніша страва, хоча вона й досі складається з тих самих продуктів, вже перетворилася на купку сміття.

7. Якщо робити так як завжди, то й результат буде такий як завжди. Для того, щоб почати відповідально спілкуватися, потрібно змінюватися, ба навіть бути готовим змінюватися постійно, бо це не є кінцеве місце призначення, а лише шлях. Тому в умовах відкритого конфлікту і тиску діяти потрібно, швидше, всупереч інстинктивним бажанням «дати здачі»: спершу погодитись з тим, що інша людина має право на таку думку (я це називаю «зійти з лінії атаки»), другим ділом уточнити зміст слів партнера, а також при потребі описати власні відчуття (розкрити ідею партнера), і нарешті обов'язково закликати до співпраці (пошуку спільного рішення). І якщо при цьому не провокувати (тобто не давати підстав для нових словесних атак), то конфлікт насправді може бути вичерпано всього за одну-дві репліки.

Розділ 5.

ПРОФІЛАКТИКА ВІДПОВІДАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ, АБО МИСТЕЦТВО ПРИЙНЯТТЯ СЕБЕ

Спілкування як виявляється вже не така і проста річ, а чим байдужіше ми до неї ставимося, тим гірші взаємини з оточуючими маємо. Це погіршує нашу працездатність і готовність насолоджуватися життям, що у свою чергу не дозволяє розвиватись. Таке собі замкнуте коло проблем. Але ж усе може бути і зовсім по іншому! Можна навчитися спілкуватись так, щоб створювати взаємини, а це у свою чергу допоможе нам відчувати себе зручно у будь-якому спілкуванні, що дозволить більше діяти і досягати, а отже і розвивати власну особистість: збільшувати її місткість.

І тут виникає цілком слушне запитання то як таки спілкуватись, щоб створювати взаємини? Тобто так, щоб вирішити негаразди у сім'ї і надалі їх не провокувати; знаходити порозуміння з клієнтами і партнерами у діловому житті і набуваючи нових контактів тримати зв'язок зі старими; глибоко і на рівних спілкуватися з батьками і прийняти власних дітей такими якими вони є, а не такими якими нам було зручно щоб вони були. Мабуть для когось у цей список можна включити сусідів, друзів, близьких чи далеких родичів та й

навіть звичайних перехожих, яких ми не помічаємо у потоці буденних справ.

Можливо для цього потрібно навчитись маніпулювати іншими? Багато хто помилково думає що впливати на іншу людину можна лише тоді, якщо правильно нею маніпулювати. Такі люди намагаються вивчити максимально багато прийомів, щодо того як використати їх на того хто «ззовні». Чарівні слова, фокуси мовлення, маніпулятивні звороти – все це хоч і може бути дієвим, але не довго. Можна дурити когось одного довго і всіх не довго, але не можна дурити всіх постійно, – каже приказка. А й справді все таємне стає явним, і якщо хтось довідається про свідоме (бо несвідомо ми їх і так застосовуємо чимало) використання маніпуляцій, то такому горе-маніпулятору буде непереливки. Я ще колись напишу про маніпуляції і точно висвітлюватиму тему віри в існування чудодійної палички спілкування, яка наче за чарівним порухом (сказаним одним словом) може вирішити на нашу користь будь-яку ситуацію. Така сама віра є у людей, які хочуть стати фінансово грамотними (робити гроші нічого не роблячи), або у тих хто займається власним тайм-менеджментом (досягнути своїх цілей без зусиль). І я не кажу що це не можливо, а лише те, що це неможливо для тих, хто нічого не зробивши і не змінивши власне ставлення, хочуть на чужому горбі в'їхати у рай.

Коли Ви добре володієте техніками відповідального спілкування, то сторонньому спостерігачеві здається наче Ви бездоганно маніпулюєте, хоча насправді Ви щонайбільше не провокуєте співрозмовника. Більше того, для мене маніпулювання, це найпримітивніший рівень у спілкуванні. Мені набагато приємніше і краще коли людина працює над власним ставленням, а не намагається знайти пояснення у пошуку чудо-слів.

Можливо всім нам потрібно навчитись впливати завдяки гіпнозу? Є така чарівна ілюзія, наче байдикуючи я можу вивчити якийсь спосіб впливу і мені нічого не потрібно буде робити, а лише підставляти мішок під струмінь благодаті, успішності і грошей. Що ж знову доведеться мені розчаровувати надто довірливих представників людської раси: щоб навчитись гіпнозу потрібні тривалі і виснажливі тренування. а окрім того результат не є далеко таки передбачуваний зі 100% гарантією. Адже в іншій людини незалежно від її готовності підлаштовуватися все ж залишається, хоч частину власного свідомого мислення. Та й чи цікаво Вам довготерміново мати справу не з таким/такою яка ця людина є, а з тим/тою кого потрібно

постійно запрограмовувати на потрібні дії? Відповідайте чесно і Ви зрозумієте що спонтанну радість у спілкуванні двох різних людей, які чомусь щодо конкретного питання думають однаковою не заміниш жодними штучними діями. Та й окрім того чи не загипнотизуємо ми самі себе вірячи в те що можемо впливати на інших. Чи не почне хвіст виляти собакою?

А що якщо всі без винятку знатимуть і вмітимуть використовувати техніки прихованого впливу? Тоді наче можна впливати на іншу людину і все чесно, адже вона так само може впливати на Вас і так розвиваючи цю тему, можна дійти до того самого рівня яким ми володіємо і без прихованого впливу. Так хочеться заявити всім алхімікам спілкування: не шукайте фокусів мови, створюйте взаємини чесно приймаючи іншу людину такою якою вона є! Це найпевніший шлях до майстерності. Та й взагалі пошук легких шляхів це не більше аніж ілюзія. Це наче захотіти навчитися їздити на автомобілі читаючи автомобільні журнали, або навчитись грати у футбол вивчаючи біографії футболістів.

Нічого нізвідки не береться і нікуди не зникає, – каже закон збереження енергії. І посперечатися з цим важко, в т.ч. у спілкуванні. Тому хто хоче зійти на вершину – не варто розраховувати на поблажки. А закотивши рукави набратися терпіння і готовності витримувати колючки і важкості на своєму сходженні до порозуміння. Як же багато людей які шукаючи легкого шляху збиваються на манівці, врешті залишаючись покинутими і без порозуміння і без прогладжувань. Як кажуть історичні приклади: чужого шукаючи – своє втратив.

Тому, гадаю бажано якнайшвидше відійти від ставлення потреби впливати на когось і почати впливати на себе. Бо звідки береться найрізноманітніше непорозуміння у стосунках з іншими? – У невірному (або нерівному) ставленні до інших. А воно в свою чергу є породженням невірного ставлення до себе. Точно знаю, що як тільки людина насправду досягнула рівня відповідального спілкування (у першу чергу сама з собою), то вона одразу вирішую більшість, якщо не всі свої проблемні питання. А який це рівень і як його досягти?

По-перше варто ставитися до іншої людини як до рівної. Не шукати і не створювати тих хто вище і тих хто нижче (статусом, рангом, віком, досвідом і т.д.) Якщо Ви приймаєте що підліток і бабуса є на однаковому рівні і обидвоє вони нічим (у потребах любові, глибинного спілкування і як наслідок непорозуміння) не відрізняються для нас між собою; якщо ви готові побачити і у звичайному токареві і у директорів заводу – «людину» (яка на-

справді нічим, окрім соціальної форми, теж не відрізняється); або скажімо, у товстому водіїві тролейбуса і вишуканій жіночці у третьому ряду цього транспортного засобу – «душу», то можу вітати вас з неупередженістю і цілковитим прийняттям себе. Натомість чим більше відмінностей ми бачимо тим на більше кусочків готові розділити і нашу власну особистість. Ще наведу декілька прикладів, цього, можливо, не зовсім зрозумілого погляду: коли людина до всіх старших ставиться «так як її виховали», то можемо говорити що людина постійно перебуває затиснутою у моделі «доньки» чи «сина», а отже не здатною бути повноцінною самодостатньою Особистістю;

Якщо людина демонструє свою вищість (кращість, обізнаність, вмілість), то цим самим вона створює для себе власну порівняльну гіршість (оскільки точно знайдеться той, хто кращий за цю людину);

Якщо людина приходить до свого керівника і у першу чергу бачить у ньому «керівника», а не людину, то за замовчування спілкуватиметься у залежній підлаштованій позиції, і те саме відбудеться, якщо у бізнесі працівник компанії ставитиметься наприклад до клієнта, в першу чергу як до клієнта (форма), а не до людини (зміст).

Якщо яка-небудь людина кричить, а ви не бачите у цьому розпачу і немочі, то не зможете ставитися до неї як до спокійної і по своєму урівноваженою.

Почніть до будь-якої людини ставитися по-людськи і одразу з ним чи нею можна буде порозумітися.

Загалом всі відповіді на всі запитання знаходяться всередині вас. Тому не варто шукати їх ззовні там де їх немає. Так само як і не варто шукати сорочку там, де ви її не клали. Тобто не варто змінювати світ «зовнішнє». Змініть себе! і світ зміниться сам! Це зовсім не означає постійно підлаштовуватись, а лише стати «більшими», «місткішими», «сприйнятливішими». Тут мені кортить поділитися з Вами одною історією про чоловіка який хотів поміняти світ:

Отже, жив собі на світ один чоловік, який багато що побачив на світі, різне умів і знав знав. І, одного дня вирішив він змінити цей світ навколо, так як вважав за краще. От прийшов він до свого народу і каже: Дайте мені 7 років – і я повністю зміню нашу країну і світ, у якому ми живемо. Йому повірили і дали прошених 7 років. Та коли пройшло 7 років – не змінився ні країна, ані світ. І подумав чоловік: мож-

ливо, треба почати з міста. І пішов він в місто своє та й каже: дайте мені 7 місяців – і я зміню наше місто, зроблю його кращим. Повірили йому – дали 7 місяців, але за тих 7 місяців, за яких він що тільки не робив, місто яким було таким і залишилось. Тоді розважив чоловік і каже до дружини: дай мені 7 днів – і я зміню тебе. Та як він не старався тих 7 днів, а дружина таки не змінилася. Тоді подумав чоловік і вирішив змінити себе. А як тільки змінився сам так одразу помінялася і дружина, і місто, і країна. А разом з тим помінявся цілий його світ.

Якщо хочете щось змінити – почніть з себе. Хочете когось виховати – почніть з себе. Хочете робити так, щоб було добре і правильно – почніть з себе. Важливо не шукати в чомусь, в комусь причину, а важливо вміти почати виправляти і створювати щось нове з себе. Тоді і світ Ви зможете змінити як завгодно.

Ми всі існуємо у спільних системах, і не буває так щоб один елемент системи змінився, а інші залишились такими як були. Люди навколо нас є саме такими, якими вони нам потрібні у конкретний період часу, а ми відповідно є саме такими, як потрібні їм. І хоча все це можна змінити, однак у будь-якому випадку ці зміни варто здійснювати з середини на зовні, а не чекати доки зміниться щось навколо. Ми завжди маємо можливість зайняти таку ініціативну позицію і таким чином самими бути провідниками для себе. Та й навіть більше того «рятування світу» теж варто почати з «рятування себе». А що означає «врятувати» себе? – Прийняти себе, знайти умиротворення, відчувати зручність перебуваючи на одинці з собою. Як би це не звучало, а це насправді не так і просто. Зазвичай набагато легше почати рятувати когось (друзів від депресії, батьків від дітей, дітей від батьків, річкових дельфінів, бездомних собак, країну від дорожніх ям, світ від пластикових пляшок і т.д.) аніж зупинитися на мить і знайти порозуміння з собою. Зрозумійте вірно, я зовсім не маю на увазі що вище переліченим ніхто не має займатися – безперечно і такі глобальні питання потребують вирішення, однак вартує пройти певну послідовність відповідальності за інших і вона починається із взяття відповідальності в першу чергу за себе. Бо горе тому будівельнику, який захоче збудувати третій поверх не будуючи другий, або 15-тий без 10-го, це буде колос на глиняних ногах. І той хто спершу не «врятував» себе лише нашкодить і собі і іншому.

Орієнтовна послідовність у якій варто брати відповідальність щоб вона, наче єгипетські піраміди з міцною основою, простояла у віках полягає у тому щоб спершу взяти відповідальність за власне життя, відкидаючи будь-які «але» і по сторонні впливи, далі йде відповідальність за свою сім'ю (людей яких ми самі обрали для спільного життя і діти), наступними варто вирішити питання власних стосунків з родиною, далі на черзі своє місто, держава (або іноді може бути і нація) і наче вінець – все людство. Якщо перескакувати і випереджати взятю на себе відповідальність, то зазвичай нічого доброго з цього не виходить. Той хто маючи проблеми у родині захоче вирішити проблеми світу насправді здійснює акт втечі від власних проблем, а отже і від себе. А це завжди може мати наслідки глибоких особистісних проблем. Цим я насправді хочу застерегти від допомоги іншим, не допомігши спершу собі.

Хоча з іншого боку варто пам'ятати, що ми отримаємо рівно стільки ресурсів, наскільки складний рівень завдань захочемо вирішити. Людина, яка захоче перевести свою націю на новий рівень – буде невтомною і невичерпною поки не здійснить завдання, яке сама на себе поклала, в той же час той, хто захоче допомогти лише собі, швидше всього буде постійно закручений і завантажений у вирі власних дріб'язкових проблем і незручностей. Навіть більше того, людина яка тішиться лише тим, що взяла відповідальність тільки за себе, а інші для неї «пусте місце» прирікає себе на незадоволення, дратівливість і виснаження: їй не потрібні значні ресурси, а отже вона їх і не отримує (не візьме). Тому обов'язково задумайтесь за який рівень ви берете відповідальність, але при цьому визначіться чи все поточно гаразд на нижніх щаблях.

Бо звідки беруться проблемні емоційні стани? – З бажання отримати або утримувати те, що насправді ще не наше. Вернімось до прикладу будівельника, бо ми таки всі є ними у стосунках: щодня кладемо цеглини (слова) підкріплюючи їх розчином (ставленням, справами). Якщо зекономити на розчині то можна і Вавилонську вежу збудувати, однак простоїть вона не довго. Натомість якщо ми будуємо на віки, то мабуть не спішитимемо, а кластимемо цеглину до цеглини, густо перемашуючи їх добрим розчином (ставленням). Так от, проблема це коли ми будуємо восьмий поверх і не хочемо помічати, як на п'ятому (через за-

мокання, сусідів, буревій, газ, метеорит і т.д.) починає випадати цегла. Це нічого коли це лише одна цеглина, однак коли «вилетить» ціла стіна, то може завалитися і вся будівля. Іноді зручно закривати очі на проблеми на «нижчих» поверххах і пояснювати все це надмірною зайнятістю по розбудові вгору, однак така стратегія є недієвою і недовговічною. Будь-яка втеча від себе рано чи пізно матиме катастрофічні наслідки.

Однак дозвольте повернутися до питання взаємин і вкотре поставити запитання: а як такі спілкуватися так щоб їх створювати? Нехай відповідь буде не прямою і короткою, а дещо розгорнутою і її я б написав так:

Найбільша проблема у спілкуванні полягає у тому що люди хочуть говорити словами! «Які слова краще сказати?», «Там доцільні були б такі слова», «Що мені сказати?» насправді не має жодного значення, якщо не задуматися над тим «Як мені говорити?». Бо головне ще не «що», а «як» сказати! Тому не шукайте правильних слів – шукайте вірне ставлення. Ставлення це в першу чергу не слова, а наша невербальна комунікація і модуляція голосу. Але поставлені жести і правильна міміка, хоча і складає за деяким оцінками 68% переданої інформації, є лише зовнішнім проявом нашого ставлення. Зрештою як і модуляція голосу (35%). Але обидва цих параметри в свою чергу залежать від нашого ставлення до інших людей загалом (*це важливо, бо насправді ми до всіх ставимося однаково і до тих кого сприймаємо і любимо і до тих кого не сприймаємо і ненавидимо, тому потрібно брати саме загальне ставлення до всіх людей, а не до когось конкретного*). А це ставлення – готовність прийняти іншу людину такою якою вона є, готовність любити і слухати, цінувати замість оцінювати, а також проявляти толерантність до її поглядів. Але навіть і ставлення до іншого не є основою для доброго спілкування, а лише його засобом. То що ж тоді є основою для доброго ставлення до іншого? – Ні що інше як добре ставлення до себе і у першу чергу цілісного прийняття себе.

Уявимо собі айсберг у його основі (внизу) буде **ставлення до себе**, одразу над яким буде **ставлення до інших**, дещо вище, однак виступаючи над хвилями буде **невербаліка і голос** (тому що їх можна побачити) і у самому верху будуть **слова** (які видно, чи то пак чути всім і кожному). Так от: найпростіше цей айсберг змінювати знизу, бо мінімальна дія на цьому рівні спроможна суттєво змінити зовнішній вигляд крижини. Однак у той самий час це і найважче завдання оскільки потрібно «закопатись» щонайглибше. Тому є велика

спокуса почати робити, щось там де це простіше (шукати загублену річ там де світло, а не там де її загубили) – тобто намагатися видозмінити наш шмат льоду зверху – працюючи над словами. І хоча це теж може бути дієвим методом, він водночас є найменш ефективним, бо майже не дає віддачі (зворотного зв'язку) у щоденному спілкуванні. Це ж скільки потрібно перепрацювати «льоду» нагорі, щоб хоча б мізерно побачити власне ставлення? З іншого боку зміна у ставленні (знизу) моментально змінює і видимий спосіб спілкування. З якої сторони варто почати? – З обох. Просто працюйте над собою: як над словами (щораз думайте що і з якою метою говорите), так і над формою (як вірно невербально і вербально донести свої слова), не забуваючи при цьому про глибинне ставлення (як) : працюйте над усіма власними станами – заволодійте ними, прийміть їх, зрештою пробачте себе і дозвольте собі бути таким яким Ви є, а не таким яким Ви думаєте, Ваше оточення хоче бачити Вас. Звичайно це не повинно бути зупинкою на шляху до розвитку, а лише незначним відпочинком перед майбутнім підйомом догори.

Тобто відпрацьовуючи форму («правильні» слова) ми водночас працюємо і над змістом. Причому якщо дуже довгий час робити форму, то глибокий зміст проявить себе неодмінно. Звичайно, залежно від попереднього досвіду у кожної людини все відбудеться у свій особливий спосіб, але щонайголовніше «просвітлення» таки обов'язково відбудеться. У попередніх розділах, я намагався збалансувати роботу зі словами і ставлення під час неї, тобто форму і зміст. Однак зараз хочу зачепити більш глибинні пласти нашого розуміння і поро змірковувати про форму, тобто про шлях який ми маємо пройти для того щоб набутися змісту. Якщо людина не готова пройти шлях то і форму вона не здобуде. Будь-який навик, успіх, задоволення і в т.ч. радість від спілкування приходить для того хто готовий пройти важкий шлях володіння собою, прийняття себе і розуміння. Він (шлях) ніколи не буває легким, навіть більше того він ніколи не має завершення. Але на кожному етапі ми наче отримуємо винагороду за власні випробування і труднощі, щораз сильнішу і дієвіше чарівну паличку, потужніший філософський камінь. Причому в руках іншої людини він точно не спрацює. А ті хто хочуть одразу отримати готові рішення «як правильно», мають розуміти що рішення це не місце призначення а шлях, який потрібно пройти кожному з нас. Для кожного він свій, але в будь-якому випадку він існує. Причому не один, а безмірна кількість. Питання стоїть лише в тому: чи готові ми пройти свою дорогу? Цінність кожного паломництва, не

у місці призначенні, а у шляху який потрібно пройти. «Паломник», який до святого місця прилетить на гелікоптері у проміжку між обідом і вечерею, так нічого і не навчиться. Так само і у випадку самовдосконалення власного вміння спілкуватися: успіх визначатиме не тим яка ціль правильна, а наскільки тривалий шлях ми пройдемо. І все наше завдання полягає лише у тому щоби йти.

Уявіть собі що Ви щойно приїхали скажімо з Монблану і покажете колезі неймовірну фотографію яку Ви зробили на висоті понад 4000 метрів. Що скаже він: «Вау! Клас! Дуже гарно! Супер! Дуже гарно!» А що йому ще сказати? Справді чудесна світлина! Але чи зрозуміє він/вона її? Погодьтесь що ні. Тому що він чи вона не пройшли того шляху у Вашому взутті, не зупинялись коли було важко і не переживали всіх тих відчуттів, які хочемо ми того чи ні дає нам Шлях. Річ не у світлині, а у докладених зусиллях. Якщо людина знехтує зусиллями то і результатом істинно (на рівні відчуттів, а не словами) насолодитися не зможе. Просячи готові відповіді ми відмовляємося від Шляху. Та й загалом чи є сенс шукати відповіді на свої запитання ззовні, якщо всі вони знаходяться у Вас в середині?

Дозвольте повернутися до теми вірного і відповідального ставлення до себе. Можливо воно теж потребує певних передумов? Безперечно, що так і передумову можна записати одним словом – самодостатність. І цього підґрунтя (передумов) можна виокремити три:

1. Наявність власної великої цілі
2. Фінансова незалежність
3. Діяльність, яка нам цікава

А якщо у крісла, одна ніжка підпиляна, то зручно вмотитися на ньому не вдасться. Тому інколи можливо варто спершу пропрацювати всі вище перелічені ланки, а тоді розраховувати на власне вміння відповідального спілкування. Дуже коротко опишу ці чотири підґрунтя:

1. Якщо людина не має власної цілі, то їй дуже легко відволіктись якою-небудь проблемою, образитись на когось, чи зіпсувати собі настрій. Натомість коли у людини є ціль то її ніщо не може зупинити, наче бегемота, який біжить і змітає все на своєму шляху. В такої людини немає часу ображатись, депресувати, жалітись і займатись ще невідомо якими дурницями. А велика ціль необхідна для того, щоб не зупинятися біля першої ж перешкоди. Фактично

якщо людина з великою ціллю стикається з перешкодою – вона просто змітає її на своєму шляху, в іншому ж випадку людині може забракнути ресурсу для подолання проблеми. Чи зупинить людину яка вирішила змінити світ – кривий погляд сусідської бабусі? Навряд чи, якщо його/її ціль сильна.

2. Фінансова залежність не дозволяє людині сміливо дивитись вперед, а відповідно і змушує постійно підлаштовуватись під думку інших. Неймовірна кількість проблем виникають лише тому, що різні сім'ї живуть разом (напр. батьки і їх одружені діти), а також тому що людина у фінансовому плані не хоче взяти на себе більше відповідальності, а отже і прирікає себе животити у злиднях. Зовсім не кажу що гроші є важливі для глибинного спілкування, однак як соціальні істоти, ми можемо розвиватись і втілювати задумане, лиш тоді коли ми незалежні від думки оточуючих і зазвичай це досягається через відчуття власної фінансової незалежності. Чим вільніші ми від думки соціуму, тим яскравіше проявляється наша особистість.

3. Важко побачити можливості навколо, коли займаєшся нецікавою для себе діяльністю. Тому нехай хоч хобі, якщо вже не професійна зайнятість приносить насолоду і радість. Бо інакше чи є сенс у життя яке ми промучились заради чужих ідеалів і чужих цілей. Радість від улюбленої справи дозволяє завжди перефокусуватися у часі проблем і негараздів у інших сферах. Це звичайно не повинна бути довготермінова втеча у «імітацію бурхливої діяльності», а швидше коротка можливість провести «гігієну думок» – очиститися від того що не дозволяє знайти вихід із ситуації. Щаслива та людина, яка робить те що робить її щасливою. Це наче мати декілька точок опори, тоді якщо з чимось одним виникають проблеми – завжди можна відволіктися у іншій сфері діяльності.

Якщо продовжувати тему самодостатності, то цікаво відповісти на питання: чому ми не сприймаємо ту чи іншу людину? Все тому, що не сприймаємо якусь частку себе у цій іншій людині. А якщо не розуміємо інших, то лише що не розуміємо себе. І відповідно боротьба з рисами іншої людини – це не що інше, як боротьба з самим/ою собою. До речі, не цінування інших, це прояв не цінування себе у іншій людині. Для вовка немає більш неприємної істоти ніж собака (і навпаки), так само як і для людини – мавпа. А все чому? Тому що впізнаємо найбільше спільних із собою рис. Чи не найпростіша перевірка на самодостатність, ще пошук тих рис у інших людях, які нас денервують в інших. І чим більше щось дратує, тим більше це показник того, що саме воно є у нас! Дратує чиясь

непослідовність – зрозумійте що Ви такі самі, повільність – Ви такі самі, часто «самонакручуєтесь» – Ви такі самі. Єдина відмінність полягає в тому що та людина собі чомусь це може дозволити, а Ви і! Але внутрішньо Ви такі самі. Причому чим швидше це визнати, тим легше змінити. Також як на мене дуже важливим запитанням є таке: Чи любов до Твого (те що ми вважаємо важливим) не створює тобі ненависть до Іншого. Бо якщо наприклад, я дуже пунктуальний і при кожній нагоді я хизуюся цим і обов'язково звертаю увагу тим, хто ще не виробив такої звички, то насправді не отримаю жодної користі від доброї звички, а лише шкоду. Адже саме ця звичка дозволяє Вам осуджувати, зневажати і критикувати а отже і дозволяти іншим людям осуджувати, зневажати і критикувати Вас. Саме так, адже будь-яка насінинка ненависті і злості дасть плоди ненависті і злості. І кожне «криве»слово обов'язково повернеться сторицею до свого власника, тобто того хто перший порушив status quo і вийшов на стежку війни.

Черговим і можливо найбільш практичним етапом на шляху до такого спілкування, яке дозволяє створювати взаємини варто віднести, те що я називаю профілактикою відповідальності. Тобто перелік конкретних дій, кожна з яких наче сама по собі не призводить до жодного результату, однак у довго терміновому періоді дозволяє пропрацювати і удосконалити результати на рівні ставлення як до інших так і до себе. Варто пам'ятати що кожен стосунки потребують сервісу. Так само як зуби потрібно чистити, а масло у автомобілі замінювати, а одяг прати – так само і для віддачі від інших людей потрібно щось у них вкладати. Тому рекомендую хоча б раз на протязі дня виконувати такі дії:

1. Порадьте (за когось)

Навчіть себе радіти за когось. Таким чином Ви водночас вчитесь радіти і власним успіхам. Якщо сусід сьогодні приїхав на Мерседесі, потіштесь за те що з Вас двох, хоч він один має цей Мерседес; якщо продавчиня дала Вам на гривню менше решти, по радйте за неї, що хоч один з Вас двох отримав на гривню більше, якщо бізнес колеги (чи навіть умовного конкурента) стрімко пішов вгору – по радьте за нього. З таким ставленням майже щоразу Ви отримуєте можливість отримати те саме що має будь-яка інша людина, та й окрім того зменшується кількість прив'язок, а отже ми набагато вільніше йдемо до власних цілей. Зрештою, пам'ятайте що заздрість «годується» саме через невміння радіти успіхами інших.

Відволічіться зараз від прочитання книги і порадійте (тільки не словами, а на рівні відчуттів) за іншу людину. Особливо варто навчитись радіти успіхам тих, за кого радіти важко. Ні що так не збільшує місткість нашої особистості, як вміння відчувати радість за інших. Культивування такої звички дозволить і у наше життя ввести все те, що ми хочемо.

2. Подякуйте (за те що є)

По іншому цей вид профілактики можна записати, як «відчуйте вдячність». І тут більш важливими є саме відчуття, аніж сказані слова. Подякуйте подумки людині, яка сидить поруч з вами у транспорті, відчуйте вдячність до своїх батьків, подякуйте працівнику пошти, так само як вахтеру і двірнику. Навчіться дякувати не лише тим хто робить щось добре для Вас, але і тим хто наче не має жодного стосунку до Вас. А також на вищому рівні і тим, хто на перший погляд чинить Вам кривду.

Не знаю чи варто пояснювати, але відчувати вдячність до людини потрібно просто за те що вона є, або самі придумайте щось інше як причину. Людина яка разом з нами поруч чи далеко топче одну Землю (так, саме як планету) лише цим заслуговує на вдячність. Адже якось впливає на нас і нам залишається лише використати її вплив, собі на користь. Отже знову відволічіться від всіх справ і подякуйте якщо хоч і не людині, яка Вас облаяла в на вулиці (а отже і дала можливість Вам краще зрозуміти себе), то хоча б випадковому перехожому, який сьогодні йшов попри вас і якого Ви запам'ятали.

3. Пробачте (собі і іншим)

З самовибачення і вибачення іншій людині проростає прийняття себе і інших такими якими вони є. Замість картати себе за запізнення, зайву цукерку чи годину проведenu перед комп'ютером – пробачте себе і визнайте за собою повне право провести свій час саме так, як Ви його провели. І хоч на перший погляд, таке «попущання» собі виглядає недоречним у довготерміновій перспективі саме прийняття власних недоліків, дозволяє позбутися їх.

Пробачення іншим це своєрідне «викидання» з власного життєвого досвіду «багажу» образ, за давнених недомовок, секретів, претензій – бо навіщо ускладнювати собі життєву «ношу», якщо можна забрати все зайве і далі лише стрімко і з легкістю йти вперед. Якщо яка-небудь проблема виглядає надто складною і пробачити все і одразу Ви ще не готові, то щодня пробачайте невелику частину ми-

нулого, або певну рису іншої людини. Таким чином за деякий час власний непосильний вантаж який заважає рухатися вперед, ми зведемо до розміру звичної дорожньої сумки. Тільки зауважу розпочати викидання непотребу потрібно просто зараз. Тому відволікаємося і подумки пробачаємо (відпускаємо).

4. «Погладьте» (словесно)

У третій частині цієї книги, я наголошував на тому що всі без винятків проблеми, беруться від недолюбленості. Відповідно коли ми звикаємо роздавати «погляджування», то тим самим робимо інших людей навколо себе кращими, а отже не тільки отримуємо можливість згодом отримати їх зворотно (на це не варто розраховувати), але і звикаємо ставати місткішими і бачити більше позитивних рис людей навколо, а отже і власних позитивних рис. Нехай не буде у Вас для у якому б Ви не роздали щонайменше п'ять безумовних позитивних погляджувань декільком різним людям. Це мабуть найкращий спосіб відкрити по-новому очі на людей навколо. Якщо Ви ще не виконали сьогоднішнього нормативу, то самі знаєте що зараз потрібно зробити.

5. Прийміть (себе і іншу людину)

Можливо це найважче з усіх п'яти пунктів, оскільки потребує нашої неупередженості і готовності, а отже і важкого попереднього пройденого шляху власного самовдосконалення. Подивіться на безхатченка і без оцінювання і без бажання змінити щось прийміть його таким яким він є; побачте людину, яка не має тих можливостей (фізичних чи матеріальних) без призми жалю і зверхності; прийміть людину співробітника, який залишає після себе брудні горнята, таким яким він є, тобто не машиною у якої є деінстальована функція порядності і естетики, а як Особистість, яка має повне право бути такою, як вона є; прийміть когось хитрого чи сварливого, наче ці риси, яка не є добрими чи поганими, а лише такими, які невіддільно притаманні цій людині. Причому чим більш «складну» (тобто зазвичай рідну) людину ми приймемо без будь-якого бажання змінювати його/її, тим більше розвинемо власну особистість і збільшимо її «місткість».

Ніщо не змінює людину так сильно як її розуміння що її приймають такою як вона є. Тоді втрачається сенс захищатись від змін ззовні, і ми отримуємо вивільнену енергію для того, щоб піддава-

тись і користатись ними, наче серфінгіст, який використовує свою дошку.

Прийняти зазвичай найтриваліший зі всіх процесів, який потребує серйозного навику, однаке якщо починати прийняття з менш важливих для нас людей і щоразу переходити на вищий рівень (ближчі люди), то можна досягнути істинної гармонії не лише у спілкуванні, але і у особистому житті і професійній діяльності.

Всі п'ять вище перелічених основних профілактичних засоби варто виконувати у довільній послідовності щодня. Причому варто їх робити у стосунку до будь-якої людини, а не вибірково. Бо хоч як би це не звучало, а набагато простіше виробити у собі звичку любити всіх. Тоді не прийдеться перебирати кого любити і сприймати, а ким нехтувати і зневажати. Таким чином дуже легко заводиться нові знайомства, створюється бізнес, налагоджуються взаємини з родичами і щонайголовніше формується глибокі взаємини порозуміння з тим з ким Ви живете і проводите свій час. Коріння цієї звички береться там само де і все інше – у ставленні до себе. Сприймаючи всі свої недоліки і прогрішення, ми тим самим дозволяємо собі рости. Не сприймаючи власні негативні риси як продовження (баланс) для своїх позитивних властивостей і навпаки, ми починаємо перефокусовуватись і шукати рішення ззовні, тобто, як я вже писав, там де його не має: займатись само накручуваннями, культивуванням вини, невинуватими очікуваннями і власною тривожністю.

Якщо Ви зауважили то всі пункти починаються на букву «п». Так їх має бути насправду легко запам'ятати. І тому щиро рекомендую, навіть не виділяючи окремий час, а лише використовуючи наприклад час очікувань чи переїздів, або стояння у чергах відтреноувати такий простий і водночас відповідальний шлях до власного Просвітлення (інсайту, саторі, ейфорії, натхнення ... ваш варіант), який пролягає через тернисте поле мистецтва прийняття себе і інших.

Окрім основних пунктів, є також деякі додаткові профілактичні заходи, які також дозволяють суттєво покращити ставлення до себе, але потрібні не всім і не завжди серед них варто виділити:

6. Повірте у іншу людину (що вона може!)

Щодня подивіться на когось з оточуючих і побачте що ця людина МОЖЕ! Що саме може? Та будь-що – стати бізнесменом, мати п'ятеро дітей, стати президентом, знайти порозуміння на роботі, отримати п'ятірку з фізики, написати геніальний трактат і т.д. На-

вчить себе там де інші бачать безнадійність побачте – надзвичайність. Такий навик дозволить вірити і у власні сили, що погодьтєсь геть не зайве.

7. Допоможіть комусь (без слів)

Просто зробіть щось добре для іншої людини. І це не повинно бути щось грандіозне на кшталт перемотаного подарунковою стрічкою автомобіля перед входом до будинку. Цілком достатньо просто помити посуду, погуляти з дитиною чи поставити тапочки у зручне місце, чи помити склянку на робочому столі співробітника. Допомога обмежується лише нашою фантазією і натхненням. Візьміть на себе роль ангела-охоронця, який робить що-небудь добре, не для того щоб це хтось оцінив і визнав, а для того щоб відчуті радість від здійсненого.

8. Обійміть

Форма фізичного прояву цінування іншої людини ніколи не буде зайвою. Люди часто поводять себе як Шопенгауєрівські дикобрази: чим ближче притуляються, тим сильніше ранять. Однак обійми дозволяють відкрити і налаштувати до себе іншу людину і дуже часто виступають найшвидшим способом досягнення порозуміння. Обнімайте близьких людей щодня і вони розквітатимуть на ваших очах, а окрім того привчіть питати себе «Ти вже виконав сьогоднішню норму обіймів?»

9. Візьміть відповідальність (за більше аніж те що варто)

Чим більше людина бере на себе відповідальності, тим більше ресурсів отримує. Спробуйте щодня зробити дещо більше аніж на перший погляд Вам належить робити: поправити продукцію у торговому залі супермаркету, прибрати кинутий за кимсь поза смітник папірець чи навіть перевести через дорогу бабусю, або допомогти припаркуватись чи виїхати водієві авто на дорогу з активним рухом. Начебто такі дрібниці, однак дозволяють нам ставати небайдужими до Всесвіту у якому ми живемо, а він за це насправді щедро винагороджує можливостями і радостями.

10. Попросіть (навіть не для себе)

Часто просити щось у когось не дозволяє гордість, однак це не більш ніж наш соціальний стереотип і прояв невпевненості у собі і страху відмов. Щодня просіть щось для себе, або для когось. Прохан-

ня робить нас толерантнішими і відкриває нові сили для звершення. Прохання це не є прояв пасивності і над очікувань, а лише процес у результаті якого ми хочемо отримати щось більше аніж є тепер, знайшовши у цьому більшу і визначнішу користь.

11. Посміхніться (в тому випадку в якому раніше так точно б не поступили)

Так само як і обійми, посмішка це фізичний контакт. І хоча ми не бачимо того фізичного взаємозв'язку, який є у ситуації обіймів, а все ж контакт встановлюється на рівні емоцій, тобто є набагато сильнішим за словесний. Можливо комусь Ваша посмішка буде наче крапля життєдайної вологи, яка дозволить виростити чудо-квітку. Особливо цінно посміхнутись комусь такому хто на перший погляд геть не викликає симпатії, або комусь хмурому і незадоволеному. Лише не варото робити це з будь-яким умислом, а лише сприйняти як дію, яка може принести комусь полегшення.

12. Побачте позитивний намір (в ситуації де його важко знайти)

В кожній дії є позитивний намір. Нам залишається лише його знайти. Можливо для декого це буде дуже складна робота, однак як і всі інші вона приносить чарівні плоди. Той хто сьогодні Вас підірвав на світлофорі, насправді дуже спішив до коханої людини і не міг запізнитися; чоловік, який пройшов у кабінет чиновника без черги, мав справи на рівні «життя чи смерті», хтось з близьких, хто накричав на Вас – всього лиш хотів бути правим, а сусідка, яка обговорювала Вас з подругою всього лише дбає за те щоб ніхто не був обділений інформацією. В основі будь-якої дії лежить позитивний намір, або потреба зробити добре собі чи комусь. Його лише потрібно знайти або припустити.

Як підтримка до всіх вище перелічених способів профілактики відповідальності добре підійде вправа, яка дозволить Вам навчитись бачити людину з іншої сторони, я часто практикую її на курсі Мистецтво спілкування: Я вибираю учасника, прошу його вийти перед групою і задаю запитання групі: «Кого Ви бачите перед собою?» І ми спільно генеруємо якомога більше найрізноманітніших форм:

- людина у костюмі/футболці/светрі
- чоловік, батько, син
- керівник, підлеглий

- громадянин країни, військовозобов'язаний, людина з певними поглядами

- чийсь сусід, покупець продуктів, водій автомобіля

Якщо пошукати, то далі зазвичай стає цікавіше:

- людина на яку надіються і у яку вірять близькі

- хлопчик, який колись отримав відмінно з географії, чим тішилась ціла родина

- людина, яка просто хоче бути щасливою

- розлючений підліток, або втомлений голова сім'ї

- винахідник, вигадник і жартівник

- той, хто любить снідати вранці яєчною з відбивною

- людина, яка колись не купила квиток у трамваї

- відвідувач музеїв, який не любить коли йому нав'язують свою думку

І таких форм можна ще наводити безліч. І жодна з цих форм насправді не є змістом, тобто не дає відповіді на запитання: «А хто ця людина?». Відповідь захована у поєднанні всіх можливих форм! Тобто в кінці врешті я пропоную всім вмістити водночас всі без винятку форми і зрозуміти що лише з усіма цими формами разом узятими людина набуває цілісності.

Практикування у такій вправі дає можливість легко переходити в часі спілкування між формами і не зациклюватись на якійсь одній з них. Наприклад Ви бачите свого керівника, який кричить і розумієте що це зараз говорить обурений підліток, або що людина, яка вас сьогодні покритувала, просто зараз у ролі дитини, яка дуже хоче звернути на себе увагу, чи продавець техніки, який недбало оформив гарантію – це люблячий батько, який у той час дуже спішив до дому. І Вам навіть не обов'язково добре знати цю людину, потрібно лише вміти припустити як завгодно багато форм і станів одної і тої самої людини і вибрати той з них, який дозволяє в цей конкретний момент часу відсторонитися від одної соціально нав'язаної форми і перейти до іншої, тої яка дасть краще розуміння людини навпроти (чи поруч). Як кажуть «точку зору визначає кут обзору». Іноді достатньо лише побачити в людині інші сторони, щоб спілкування стало більш багатогранним, результативним, глибоким і безперечно відповідальним. Спробуйте Вам неодмінно сподобається.

Пам'ятайте, що наше ставлення до інших це ставлення до самих себе, тому через нього можна навчитися приймати себе. І якщо у Вас виникає запитання: А навіщо мені приймати якогось там продавця? (чи іншу людину, яку я бачу можливо раз у житті) або Наві-

що мені бачити багатогранність будь-кого іншого? То я відпишу, що якість нашого життя це ефективність наших звичок. І тренуватись варто насправду постійно щоб це увійшло у звичку і щоб тримати мірку у кожному спілкуванні, тоді у справді важливих взаєминах Ви робитимете це легко і невимушено.

Насправді ще дуже багато хочеться написати і про те як варто робити і як через елементарні помилки люди псують свої взаємини. Однак мабуть варто підвести підсумок, бо подальший шлях – це час який не можна пройти по-книжці, його потрібно прожити і відтренувати. Це не те що дається легко, однак якщо ми готові пройти свій Шлях прийняття себе у інших то однозначно, що і наші результати будуть знамениті.

Згадується мені з уроків біології картинка, на якій намальовано кругообіг води у природі: як вона піднімається вгору з моря до хмар, далі з хмар падає на гори, звідки струмочками стікає в море. Наше спілкування дуже схоже на отой кругообіг. Лише в декого замість води на рівні ставлення обертається море страху, яке плавно переходить у хмару образи і вини (як захист від свого страху) що в свою чергу рясно виливається у вигляді агресії і злості, яка знову ж таки породжує страх. І так без перерви і кінця краю цьому не має. І отак виходить що страх породжує злість і змушує людину бути нещасною. Та й справді нещасною людиною робить лише демонстрація своєї нещасності. Бо це не об'єктивний стан це наш вибір. Якщо людина хоче бути нещасною вона всіляко це демонструватиме. І замість того щоб концентруватися на рішенні – людина концентрується на проблемі, а енергія яка мала б піти на розв'язання, вирішення і творення іде не показовість.

Та є і інший кругообіг у якому виливаючи ріки любові у море «прийняття інших», випари якого живлять хмари «відповідального прийняття себе» ми отримуємо у своєму житті радість і благодать. Бо й справді людина, яка хоче бути щасливою, просто є такою, та ще й обов'язково ділиться своїм щастям з іншими.

Який саме кругообіг запустимо ми насправді є не більше ніж нашим особистим відповідальним вибором, який ми робимо щодня, як спілкуючись з іншими людьми, так і ставлячись до себе. Бо кожне наше слово і навіть думка це наче насінинка, яка кинута у ґрунт: без води і без добрив (любові, розуміння і прийняття) у неї не має шансу вирости у щось велике і визначне, натомість доглянута вона віддасть сторицею добрі плоди глибоких і відповідальних стосунків.

Написавши цю книгу, я не претендую на те, щоб змінити цілий світ, а лише хочу зробити його трішки кращим і більш відповідальним і навіть якщо хоча б одній людині це допоможе вирішити власні ситуації, то буду цьому неймовірно радий і вдячний за це.

Місткого, відповідального і глибинного спілкування Вам!

Дякую всім хто долучився до створення цієї книги.

Дякую своїй дружині і донечці за любов, прийняття, розуміння і натхнення.

Дякую всім, на чиїх прикладах я ілюстрував механізм і дію відповідального спілкування.

Особисто вдячний кожному, хто вчився на моїх заняттях: бо людей які вчать у Школі розвитку SPE вважаю водночас і своїми вчителями.

Дякую всім хто вірить у мене і у кого вірю я, що дозволили мені написати цю книгу заради Вас.

Дякую Вам, за те що Ви є!

ЗМІСТ

Передмова	3
РОЗДІЛ 1. ОСОБЛИВОСТІ ВІДПОВІДАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ НАЩОДЕНЬ	6
Глава 1. Відповідальність чи провина? –Ось в чому питання!	11
Глава 2. Основні причини виникнення конфліктів	20
Глава 3. Деструктивні і конструктивні складові спілкування	35
Глава 4. Основні принципи безконфліктного спілкування	41
Глава 5. Теорія конфлікту	55
Висновки до першого розділу	70
РОЗДІЛ 2. НАШІ ВЛАСНІ ПРОВОКАЦІЇ, ЯКИХ МИ НЕ ПОМІЧАЄМО	73
Глава 6. Невербальні провокації у спілкуванні	75
Глава 7. Найпоширеніші вербальні провокації	83
Висновки до розділу 2.	95
РОЗДІЛ 3. ЯК ДОБИВАТИСЬ БУДЬ-ЯКОГО БАЖАНОГО РЕЗУЛЬТАТУ У МІЖОСОБИСТІСНОМУ СПІЛКУВАННІ	97
Глава 8. Теорія трансактного аналізу	99
Глава 9. Психологічні погладжування у спілкуванні	108
Глава 10. Лідерство у спілкуванні	131
Глава 11. Мистецтво постановки запитань і відповідей на них	160
Висновки до розділу 3.	179
РОЗДІЛ 4. ТЕХНІКИ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ В УМОВАХ ТИСКУ	182
Глава 12. Реагування на образи	185
Глава 13. Пошук спільного рішення у складних ситуаціях	198
Глава 14. Погляд на проблему під іншим кутом зору	211
Висновки до розділу 4	216
РОЗДІЛ 5. ПРОФІЛАКТИКА ВІДПОВІДАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ, АБО МИСТЕЦТВО ПРИЙНЯТТЯ СЕБЕ	219

**Виїзні тренінги
по Україні
і за кордон**



**Психологічний
журнал**

ЕКСПЕРИМЕНТ

Україномовний
журнал для тих,
хто думає

www.experiment.com.ua

SPE
школа розвитку

www.spe.org.ua

**Корпоративні
навчальні
програми**

**Щоденники
успіху**

Покращення взаємин
Свідоме батьківство
Фінансова грамотність
Великий оратор
Особиста ефективність
Власний бізнес
та багато інших

Відеокурси

**Книги
Романа
Кушніра**

«Великий оратор»
«Мистецтво
відповідального
спілкування»
«Продажі з любов'ю»
«Як виховати успішну
і щасливу дитину?»
«Створи! Дій! Досягай!»
«Історії і притчі для
особистісного зростання»
та багато інших



**Курси
особистісного
зростання:**

Спілкування і порозуміння;
Ефективність і
самореалізація;
Бізнес-інкубатор;
Менеджмент взаємин

**Індивідуальні
консультації**

**Онлайн-навчання,
вебіари**

**Розвиваючі аудіокниги
і аудозаписи занять**

Навчально-пізнавальне видання

Кушнір Роман Олегович

Мистецтво відповідального
спілкування,
або
як знаходити
глибинне порозуміння
з іншою людиною

Літературний редактор:
Ніна Муравицька

Макет і верстка:
Андрій Кучерук

Підписано до друку 21.08.2017 р.
Формат 60х90^{1/16}
Папір офсетний. Друк офсетний.
Наклад прим.

Видавець та виготовлювач друкарня «Коло»
м. Дрогобич, вул. Бориславська 8
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДКН[№]498, від 20.06.2001 р.