

7

Установление и поддержание длительных отношений

*Люди не станут обсуждать с вами
важные темы до тех пор, пока не
поверят в вашу искренность.*

Зиг Зиглар

Все длительные отношения вырастают из мимолетных знакомств и, как всякие дружеские отношения, проходят путь создания и поддержания взаимного доверия, которое можно сформировать с помощью разных психологических инструментов. Иногда с течением времени дружеские отношения между мужчиной и женщиной перерастают в любовные.

Когда они созревают, чтобы сохранить прежние страсть и близость, приходится выбирать другие стратегии поведения. Всем понятно, как следует себя вести, но очень трудно так поступать в реальной жизни. Описать такое поведение можно одним словом — *забота*. Задумайтесь на минуту обо всех, кого давно знаете: родственниках, друзьях, коллегах и наставниках. Кого из этих людей вы цените выше других, чьи желания всегда готовы выполнять? Скорее всего, таким человеком окажется тот, кто заботится о вас, тот, кому есть до вас дело. Вы чувствуете эту заботу во всех поступках и отношении этого человека к вам.

Попытаться описать, что такое забота, — приблизительно то же самое, что дать определение слову *порнография*. Когда одного из членов Верховного суда США попросили объяснить, что это такое, он ответил: «Я не могу определить, но когда вижу, то понимаю, что это порнография»*. То же самое можно сказать и о заботе. Чтобы описать словами эту эмоциональную, глубоко чувственную составляющую отношений, придется немало потрудиться, несмотря на то что сразу становится понятно, заботится о нас человек или нет. Забота познается *сердцем*, а не *рассудком*. Она выходит за рамки интеллектуальных, рациональных, поверхностных отношений, затрагивая сущность того, кто мы такие в самой сокровенной нашей глубине.

Забота позволяет достичь поистине высочайшего уровня отношений, а *эффективной* ее делают четыре составляющие: участие (заинтересованность), активное слушание, подкрепление, сочувствие.

* Речь идет о судьбе Апелляционного суда шестого округа США Поттере Стюарте (1915–1985), которого попросили определить, что такое порнография. На что он ответил: «Я не стану пытаться сейчас точнее определить материал, подпадающий под это краткое описание; возможно, я никогда не сумею дать этому внятное определение. Однако я узнаю, когда вижу, и фильм, рассматриваемый в этом деле, — не это». *Прим. ред.*

Давайте теперь рассмотрим каждую из них подробнее, чтобы понять, что надо делать для сохранения долгих, здоровых и счастливых отношений с дорогими для нас людьми.

Участие (заинтересованность)

Человек, заботливо относящийся к другому, выражает честную *заинтересованность*, которая выражается не в формальном сочувствии тому, кто испытывает боль, а в подлинном сострадании и готовности помочь выйти из положения. В длительных отношениях один из партнеров нередко сталкивается с серьезными проблемами. Именно в таких ситуациях становится понятно, есть у второго искренняя заинтересованность или нет. Относительно легко поддерживать связь долго, когда все идет гладко, но чтобы партнер раскрылся и доказал, что он в самом деле настоящий друг, а не просто попутчик, нужно оказаться в беде.

Наверное, нет на свете ничего прекраснее, чем два человека, настолько тесно связанные друг с другом, что ни у одного не возникает ни малейшего сомнения в том, что другой придет на помощь, как только будет нужда. Вероятно, самый трогательный пример заботы — это ситуация, когда один из партнеров становится сиделкой для своей больной половины. Самопожертвование, продолжающееся изо дня в день годами, и есть воплощенная забота в чистейшем проявлении. Будем надеяться, что вам никогда не придется ухаживать за тяжело больным близким человеком — пусть он будет здоров и счастлив!

К счастью, в большинстве случаев можно проявить заботу милыми мелочами, показывающими партнеру, что он вам небезразличен. Подставить плечо на работе, сделать приятный сюрприз без всякого видимого повода, не пожалеть

слов на комплимент, ободрить в минуты сомнений, быть рядом в нужде и уметь вовремя протянуть руку и поддержать — все это забота, которую выказывает сопереживающий партнер. Такое поведение означает, что вас любят всем сердцем. А если забота идет от сердца, то и воспринимается она с благодарностью.

Однажды я зашел пообедать в ресторанный дворик большого торгового центра в Вашингтоне. Направляясь к мусорному баку, я услышал, как кто-то окликнул меня по имени. Оглянувшись и обведя взглядом толпу, я не нашел ни одного знакомого лица, поэтому решил, что мне послышалось, и продолжил путь. Но кто-то назвал меня полным именем, и я снова обернулся. Ко мне подошла молодая женщина и представилась, однако я никак не мог вспомнить, кто она такая. Тогда она сказала, что хочет поблагодарить меня за то, что я спас ей жизнь. Я вопросительно взглянул на нее. Она продолжила: «Я была одной из девочек, которых похитили десять лет назад». Тут я мгновенно во всех деталях вспомнил ту давнюю историю. Эту девочку и ее подругу, рискуя жизнью под пулями, вырвали из лап похитителей двое полицейских. Я напомнил женщине, что жизнь ей спас не я. Она согласилась, что полицейские спасли ее и подругу от похитителя, но именно я помог сохранить ей жизнь.

— Каким образом? — спросил я.

— Я была психологически совершенно уничтожена, — сказала женщина. — Ваша доброта и сочувствие помогли мне прийти в себя и душевно выздороветь.

Я вспомнил, что мне поручили работать с этой девочкой. Руководство распорядилось допросить ее после освобождения. Почти месяц понадобился на то, чтобы она успокоилась и смогла без нервного потрясения рассказать мне о происшествии. Каждый день я выделял один час на общение с пострадавшей. Самой существенной частью наших разговоров были

мои сочувственные высказывания. Само происшествие мы с ней почти не обсуждали, и лишь со временем мне удалось выяснить у четырнадцатилетней жертвы все подробности похищения. После окончания опроса я с ней больше ни разу не встречался, поэтому забыл о ней, но она продолжала меня помнить. «Вы меня забыли, — сказала женщина. — Но я всю жизнь буду помнить вашу доброту. Думаю, мне не удалось бы справиться без вашей помощи». Я поблагодарил ее и сказал, что всего лишь выполнял свою работу. Мы попрощались, но я понял, что слова, некогда сказанные и уже забытые, иногда оказывают огромное влияние на жизнь человека.

Активное слушание

Активное слушание предполагает использование вербальных и невербальных дружественных сигналов и сочувственных высказываний. Для построения длительных отношений некоторые советы по активному слушанию, изложенные в главе 5, приобретают еще большее значение, ведь годы общения с человеком помогают нам лучше понять, как можно укрепить или разрушить вашу связь.

В длительных отношениях общение служит основополагающим элементом для сохранения чувств, питаемых друг к другу. Открытый и честный разговор со старым другом или спутником укрепляет взаимное доверие, показывает искреннюю заботу и многое говорит о состоянии отношений.

Если с самого начала вам удалось показать себя умелым активным слушателем, то по мере развития и укрепления отношений это умение будет приносить большие преимущества. С годами вы научитесь лучше понимать потребности партнера, его причуды, интересы, характер, желания,

страхи, и будете знать, о чем стоит или не стоит говорить с ним.

Некоторые супружеские пары, прожившие бок о бок десятки лет, иногда абсолютно не понимают друг друга только потому, что никогда не были *активными* слушателями. Они просто не обращали внимания на то, что им говорит вторая половина. Как ни трудно поверить в подобное, такие пары все же есть. К сожалению, их больше, чем вы можете себе представить. Активное слушание позволяет построить двустороннее общение, при котором взаимный обмен информацией облегчается активным говорением и слушанием.

Одно из главнейших достоинств активного слушания в длительных отношениях — это способность лучше понимать, каким образом следует заботиться о партнере. В самом начале отношений вероятность сказать не то довольно высока, но постепенно, по мере того как партнеры лучше узнают друг друга, они допускают все меньше ошибок (а иногда и вовсе не совершают их).

Любой, кто всю жизнь активно слушал близкого человека, отлично знает, каких словесных мин следует избегать, на какие кнопки не стоит нажимать. Заботливый человек пользуется этим знанием, чтобы укреплять и пестовать отношения с близкими. Однако с помощью этого знания можно и разрушить любую, даже самую длительную связь. Чаще всего это происходит во время ссор, когда один из партнеров намеренно наступает на больные места другого, умело нагнетая конфликт и причиняя партнеру сильную душевную боль. Это очень плохая стратегия, пусть даже к ней прибегают в запальчивости, ради победы в споре. К несчастью, когда конфликт будет исчерпан и забудется его причина, эмоционально окрашенная обида, вызванная жестоким поведением близкого человека, останется надолго, если не навсегда.

Конечно, иногда искушение использовать то, что вы знаете о партнере, чтобы одержать верх в споре, очень сильно. Никогда не делайте этого, если ваша вторая половина считает это недопустимым. Сопровитвляйтесь искушению и держите язык за зубами! Если один из партнеров привыкает целенаправленно наступать на словесные мины, нажимать тревожные кнопки или затрагивать темы, неприятные другому, то отношения неизбежно разрушатся.

Держите руки подальше от тревожной кнопки!

Применяйте активное слушание эффективно. Этим вы не только выразите заботу о партнере, но и научитесь лучше его понимать, а значит, сможете укрепить отношения. Вот вам еще несколько советов относительно того, как сделать активное слушание более эффективным.

- Всегда позволяйте партнеру высказать свою мысль до конца, прежде чем начнете говорить сами.
- Важные разговоры проводите в подходящей обстановке, чтобы без помех услышать то, что будет говорить партнер. (Не стоит обсуждать финансовые или другие жизненно важные вопросы в переполненном и шумном ресторане!)
- Не обдумывайте свой ответ, пока говорит партнер. Прислушивайтесь к его словам, а не к своим мыслям.
- Если собеседник интроверт и испытывает неловкость из-за необходимости говорить, подбодрите его кивком головы или словесным стимулом (см. главу 5).

- Внимательно следите за партнером все время, пока он говорит. Общение выражается не только в словах, но и в движениях, мимике и жестах. Если вы будете уделять этому внимание, собеседник поймет, что вы проявляете искренний интерес к его словам.
- Будьте готовы сделать комплимент за удачное высказывание или предложение.
- Если вы слышите то, что вам не нравится, с чем вы не согласны, не отмечайте сказанное сразу же и не переходите немедленно к обороне. Обдумайте слова собеседника, чтобы оценить, нет ли в них рационального зерна. Возможно, компромисс устроит обе стороны.
- Если партнер точно ошибается, постарайтесь помочь ему осознать ошибку, не теряя лица.
- Если беседа становится слишком жаркой, предложите сделать перерыв.

Подкрепление

В психологии подкрепление означает использование поощрений и наказаний. Ниже я перечислю ошибки, которых не следует допускать в отношениях с близкими людьми.

- 1. Непонимание того, что ваша манера вести себя приводит к ненужному использованию системы поощрений и наказаний**

Некоторые люди склонны проявлять страсть к подкреплениям, которые абсолютно не способствуют улучшению отношений. Есть три типа людей, без нужды прибегающих к подобной тактике.

Негативист

Девиз: подчеркивай плохое и не замечай хорошего.

Кредо: «Разве есть твоя заслуга в том, что ты сделал что-то правильно? Это твоя работа!»

Поведение с партнером: негативизм и наказание.

Такие люди придерживаются определенного стиля поведения: они всегда говорят: «А ведь я тебя предупреждал!», если вы оказались неправы, и «Что в этом особенного?!» в другом случае. От того, кто всю жизнь прожил рядом с негативистом, часто можно услышать идущую из глубины души жалобу: «Я слышу его только тогда, когда делаю что-то не так». Стоит ли удивляться, что ваше поведение вызывает у партнера чувство горечи, а порой и отчаяние? Кому понравится, что игнорируют все его достижения, зато всегда обращают преувеличенное внимание на ошибки? Как очень удачно выразилась одна женщина, сказав своему мужу: «Если уж ты не жалеешь времени на критику моих ошибок, удели хоть несколько минут на похвалы моим достижениям». Негативисты должны понять, что критиковать близкого человека нужно только за те ошибки, которые необходимо исправить; однако очень важно хвалить его за хорошее.

Перфекционист

Девиз: совершенству нет предела.

Кредо: «Если что-то несовершенно, оно ничего не стоит».

Поведение с партнером: задание недостижимых стандартов.

Перфекционисты требуют от партнеров прикладывать огромные усилия для достижения совершенного результата там, где для удовлетворительного результата вполне

хватило бы просто компетентности, достигнутой за счет гораздо более экономной траты сил. Такой человек может похвалить другого за выполненную работу только в том случае, если она сделана идеально. Собственно говоря, в этом и заключается проблема. Поскольку перфекционисты ставят такие высокие планки, которые ни один обычный человек не способен перепрыгнуть, едва ли от них дождешься доброго слова. В целом перфекционисты ничем не лучше негативистов, потому что высокие стандарты делают практически невозможными безукоризненные с его точки зрения дела и поступки. Таким образом, перфекционистам следует умерить свой пыл и снизить планку, если они хотят поддерживать хорошие отношения с близкими людьми.

Садист

Девиз: одна-единственная ошибка говорит о полной неспособности ни к чему.

Кредо: «Человеку свойственно ошибаться, а платить за ошибки заставляет Бог».

Поведение с партнером: полное несоответствие между похвалой и вознаграждением за победы и тяжестью наказания за ошибки и промахи.

Садисты заслуживают такого названия, потому что напоминают злых мальчишек, которым нравится отрывать крылья бабочкам. На первый взгляд такой человек может даже показаться добрым. Он регулярно хвалит партнера и признает его заслуги. Но не спешите обольщаться! Садистам свойствен уникальный способ уравнивать комплименты критикой, когда дело доходит до близких отношений. Партнер может получать от садиста массу комплиментов и похвал, причем заслуженно, но если он оступится,

то одна-единственная ошибка перевесит все его достижения. Садистам следует понять, что множество хороших поступков нельзя вычеркнуть из-за случайной оплошности, и научиться уравнивать положительные и отрицательные стороны поведения близких ему людей.

2. Недостаток позитивного внимания к партнеру

Увы, реальность нашей жизни такова, что пламенные чувства людей друг к другу с годами несколько остывают. Поэтому они перестают делать комплименты, расточать похвалы, оказывать мелкие знаки внимания, как это было на ранних этапах знакомства, окрашенных страстью. И это плохо, потому что люди всегда нуждаются в позитивном внимании. Для сохранения здоровых и искренних отношений человеку жизненно необходимо, чтобы близкие ценили его и постоянно выражали свою любовь комплиментами и мелкими знаками внимания.

Перечислю всего лишь несколько способов, с помощью которых вы можете дать понять партнеру, что по-прежнему любите и цените его.

- Хвалите партнера за любое хорошее дело, например за добросовестно выполненную домашнюю работу. Похвалите за высокие общественные достижения. Не забывайте отметить даже такую мелочь, как покупка десерта в булочной по дороге домой. Партнер должен почувствовать, что его ценят. Похвала должна быть не корыстной, а заслуженной и искренней. Кстати говоря, очень приятно сознавать, что хвалебные речи не стоят вам ничего. От вас требуется только внимательное отношение к партнеру и умение замечать то хорошее, что он делает. Не скупитесь на комплименты, демонстрирующие позитивное внимание, если заметите, что вторая половина совершила хороший поступок.

- Никогда не забывайте о знаменательных для близкого человека датах и событиях: днях рождения, годовщинах и прочем. Только представьте, как может порадовать партнера простая поздравительная открытка. Ведь, получив ее, он почувствует, что значит для вас многое; в этом случае и его отношение к вам улучшится (согласно золотому правилу дружбы).
- Поощряйте партнера к участию в принятии важных решений, касающихся вас обоих. Привлекайте его к планированию расходов, решению вопросов о дорогостоящих покупках, смене работы и переезде, здоровье и лечении. Люди склонны с большей охотой соглашаться с любым решением, если они внесли в него свою лепту. Так они чувствуют свою причастность, поскольку знают, что им тоже принадлежит удачная идея. Мало того что партнер согласится с решением, он будет следовать ему с радостью и готовностью.
- Если нужно, выразите свою признательность публично, так, чтобы знакомые и друзья узнали о достижениях партнера. Пусть вас не пугают его деланное смущение и протесты в тот момент, когда вы сообщите о его достоинствах всем. Даже интровертам приятна публичная похвала, если она высказана тактично и без излишней помпы.

3. Неадекватное вознаграждение партнера по причине того, что ваши представления о его желаниях не совпали с его истинными надеждами

Наверняка каждый хоть раз получал в детстве ненужный и неинтересный подарок. Особенно неприятно получать такой подарок от родственника или друга, которые имели

возможность преподнести вам, как вы надеялись, велосипед или некоторую сумму денег, но вместо этого купили костюм или несколько томов детской энциклопедии. Не совершайте таких ошибок по отношению к своим партнерам. Даже если, преисполнившись самых лучших намерений, вы потратили много усилий и времени на выбор замечательного подарка, партнер не оценит его, если это будет не то, чего он хотел.

Вполне логично предположить, что люди, живущие вместе десять, двадцать, а то и тридцать лет, должны очень хорошо знать вкусы и желания друг друга. Удивительно, но так бывает не всегда. Муж, покупающий жене пылесос на День святого Валентина, не сюжет рекламного ролика или веселого анекдота, такое случается и в реальной жизни.

Как узнать, что человек хочет получить в подарок? Да просто спросить у него об этом! Но еще лучше постоянно внимательно его слушать. Тогда вы, скорее всего, и сами будете знать, какого подарка ждет от вас близкий человек. Иногда об этом можно догадаться по лежащему на столе каталогу, где желаемый предмет обведен красным фломастером.

Правда, в таком способе есть один недостаток: подарок не будет сюрпризом. Однако можно в некоторой степени решить эту проблему (особенно если подарок нужен к празднику), предложив партнеру записать свои пожелания на листочках бумаги, свернуть их в трубочки и положить в коробку. Возможно, он захочет тур в интересное путешествие, предмет домашнего обихода или ужин в популярном ресторане. Порывшись в коробке, вы выберете одно из желаний, при этом партнер не будет знать, что именно ему достанется. Сохранится элемент неожиданности, который добавит волнения в момент вручения подарка.

Сочувствие

Сочувствие — последняя составляющая заботы и главный залог успеха длительных отношений, для поддержания которых очень важно понимать, как чувствует себя партнер, что он переживает. Люди, прожившие бок о бок много лет, лучше владеют этим искусством. Они годами присматриваются к нюансам настроения друг друга, особым потребностям и специфике поведения.

Трудно переоценить эффект даже одного доброго слова, сказанного партнеру, когда он в подавленном настроении. Если вы видите, что любимый человек испытывает боль от обиды или неудачи, то даже простое замечание о том, что вы заметили его состояние, покажет ему ваше сочувствие и желание помочь. Особенно важно быть рядом с партнером, испытывающим физические или душевные страдания, это успокаивает и придает ему уверенности. Сочувствие и сострадание никогда не забываются и высоко ценятся.

Сочувствие — настолько важная часть человеческих отношений, что оно всегда стоит на первом месте. Его считают главным инструментом установления любых отношений: кратких, длительных, личных и деловых. Даже такой жесткий человек, как Генри Форд, очень хорошо сформулировал всеобщий взгляд на эту тему, заметив однажды: «Если и есть секрет успеха, то он состоит в способности постичь точку зрения другого человека и взглянуть на мир его глазами, словно своими собственными».

Участие (заинтересованность), активное слушание, подкрепление и сочувствие — эти составляющие заботы — превращают случайное знакомство в долгую дружбу, а длительные отношения — в многолетнюю преданность и привязанность.

Как успокоить разгневанного человека (в том числе и самого себя): практические советы по усмирению гнева

Психологические инструменты, о которых вы уже узнали, помогают устанавливать отношения разной длительности практически с любым человеком (пожалуй, за исключением психопатов!). Однако это не означает, что каждая из этих связей будет безоблачной и вам удастся избежать конфликтов. Даже близкие друзья, супруги и коллеги иногда ссорятся, если расходятся во мнениях, и даже злятся друг на друга, особенно если находятся в плохом настроении. Умение усмирять гнев и раздражение, которые неизбежно время от времени возникают в любых отношениях, — очень важный навык. Его необходимо освоить, чтобы успешно лавировать между рифами в море отношений.

Как справляться с гневом в межличностных отношениях

Разозлившись, друзья, коллеги и члены семьи причиняют друг другу массу неприятностей и создают стресс. Они могут сделать просто невыносимым пребывание на работе или дома. Приобретение и применение навыков усмирения гнева — вот краеугольный камень формирования обстановки доброй воли и комфортных условий на работе и дома.

Эффективная стратегия усмирения гнева основывается на необходимости сосредоточить внимание на рассерженном человеке. Следует дать ему возможность выплеснуть свой гнев и при этом постараться исправить положение дел, которое привело к вспышке ярости. Такой подход разрывает порочный

круг и позволяет разрешить критическую ситуацию, не испортив отношений. Если в ходе улаживания конфликта вам удастся возвысить противную сторону в ее собственных глазах, то вы сможете снискать и симпатию. Ниже я приведу несколько практических советов по улаживанию сложных ситуаций.

Не пытайтесь ничего объяснять разгневанному человеку: он не способен мыслить здраво

Гнев вызывает в организме реакцию борьбы или бегства, которая физически и умственно готовит человека к конфликту. В момент этой реакции организм реагирует на угрозу инстинктивно. По мере нарастания опасности способность человека мыслить разумно напрочь пропадает. Разгневанные люди ведут себя точно так же, потому что гнев представляет собой реакцию на реальную или мнимую угрозу. Они говорят и действуют не рассуждая, и степень когнитивного расстройства зависит от интенсивности гнева. Чем сильнее человек рассержен, тем меньше он склонен логически осмысливать информацию. В таком состоянии люди не замечают очевидного, потому что их рассудок помрачен.

Потребуется около двадцати минут, чтобы прийти в себя после вспышки гнева и перестать сражаться или бежать. Другими словами, разгневанному человеку нужно время, чтобы успокоиться и вновь обрести способность ясно мыслить. Он не станет принимать никаких объяснений, решений и способов разрешения конфликта до тех пор, пока снова не овладеет своим рассудком. Следует учитывать этот факт и выжидать время — это самая лучшая стратегия по усмирению гнева. Запомните первое и самое важное: никогда не пытайтесь воздействовать на сердитого человека доводами рассудка. Гнев должен найти выход и выплеснуться наружу, прежде чем возникнет возможность уладить инцидент.

Столкнувшись с чьим-либо гневом, надо в первую очередь дать человеку время остыть. Кто-то предлагает, например, просто выйти на балкон, то есть отступить на несколько шагов от огня, прежде чем он стихнет и можно будет вернуться.

Во многих случаях усмирить гнев удастся предложением простого решения. Людям всегда хочется чувствовать, что они управляют ситуацией. Разгневанный человек ищет утраченный смысл и порядок в мире. Неспособность вернуться в привычную колею вызывает растерянность, а растерянность выражается гневом. Высказанное объяснение такому поведению или озвучивание проблемы часто помогает восстановить прежнюю картину мира и остудить гнев. Следующий диалог между руководителем и подчиненным иллюстрирует применение этой техники.

Руководитель: Я рассчитывал, что доклад будет готов сегодня утром. Ваше поведение недопустимо (*гнев*).

Подчиненный: Я не смог подготовить доклад вовремя, потому что не получил данных от отдела продаж. Их пообещали прислать в течение часа (*объяснение причины*).

Руководитель: Хорошо. Закончите доклад как можно скорее (*усмирение гнева*).

Если человек не приемлет простых объяснений, то риск разгорания конфликта многократно возрастает. Гневу нужно топливо. Разгорающийся гнев побуждает вас давать новые объяснения, которые лишь подбрасывают дрова в костер гнева. Если не разорвать этот порочный круг, то в какой-то момент ситуация выйдет из-под контроля и вы тоже потеряете способность мыслить логически. Решение проблемы становится невозможным, если гнев охватывает обе стороны конфликта.

Попытайтесь применить «большую тройку», чтобы разорвать порочный круг гнева: сочувственное высказывание, выпуск пара и предположение

Сочувственное высказывание отражает суть словесных обвинений, эмоциональное состояние рассерженного человека и иносказательно возвращает их ему. Выпуск пара уменьшает растерянность. Если дать человеку возможность выпустить пар, до него наконец дойдут доводы рассудка, а значит, он обретет способность принимать разумные решения. Предположение задает рассерженному человеку новый курс, ведущий к разрешению конфликта, вызвавшего гнев. Сформулировать предположение нужно таким образом, чтобы человеку было сложно отказаться от рекомендации. Следующий диалог демонстрирует применение «большой тройки» для разрыва порочного круга гнева.

Руководитель: Я рассчитывал, что ваш доклад будет готов сегодня утром. Ваше поведение недопустимо (*гнев*).

Подчиненный: Я не смог закончить доклад, потому что не получил данных из отдела продаж. Их обещали прислать в течение часа (*простое объяснение*).

Руководитель: Это не оправдание. Надо было пойти в отдел продаж и потребовать данные. Вы же должны понимать, насколько важно мне было получить доклад именно сегодня утром. Днем у меня назначена встреча с клиентом. Не знаю, что теперь делать (*отвергает предложенное объяснение*).

Подчиненный: Вы расстроены, потому что клиент ожидает доклад сегодня днем (*сочувственное высказывание*).

Руководитель: Да. Вы поставили меня в неловкое положение (*выпуск пара*).

Подчиненный: Вы разочарованы, потому что рассчитывали получить мой доклад утром (*сочувственное высказывание*).

Руководитель: Вот именно! В том-то все и дело (*сугулится и вздыхает; пар окончательно выпущен*).

Подчиненный: Я сейчас же спущусь в отдел продаж и закончу доклад в течение часа. Скорее всего, я успею отдать его вам до приезда клиента (*предположение*).

Руководитель: Хорошо. Посмотрите, что можно сделать (*гнев улегся окончательно*).

Подробный разбор того, как «большая тройка» разрывает порочный круг гнева

Сочувственное высказывание

Переоценить роль сочувственного высказывания в разрыве порочного круга гнева трудно. Когда разгневанный человек слышит нечто подобное, поначалу это вызывает у него удивление и растерянность. Если сочувствие высказывается неожиданно, оно может даже вызвать подозрение. Но если подкрепить свои слова, то человеку становится трудно не оценить участие оппонента. Сочувствие быстро ведет к доверию.

Чем больше вы способны к сочувствию, тем вероятнее, что собеседник выскажет то, что думает о ваших словах. Следовательно, вы сможете скорректировать свои поступки и слова, если увидите, что первый подход не сработал.

Только вот как вы это сделаете? Как эффективно выразить сочувствие? Единственное, что от вас требуется, — наблюдать

за тем, что говорит оппонент, как он это говорит и что при этом делает.

Если вы хотите склонить разгневанного человека к определенному решению, то самое главное для вас — верно оценить его эмоциональное состояние. Если вы поймете, каковы его эмоции, то сможете использовать это для того, чтобы направить человека к нужному вам решению. Чтобы выяснить истинные чувства человека, надо обращать самое пристальное внимание на его вербальные и невербальные реакции на происходящие события. Если вы спросили начальника, как обстоят дела, а он в ответ опустил уголки рта и ответил бесстрастным тоном, значит, дела обстоят скверно.

Чем лучше вы умеете замечать изменения вербального и невербального поведения, тем больше будете способны к сочувствию. Следите за малейшими изменениями мимики. Прислушивайтесь к модуляциям голоса и употреблению тех или иных слов. Ловите слова, выражающие эмоции.

Старайтесь не утонуть в чужих эмоциях. Научитесь просто погружаться и выныривать из них, чтобы верно оценивать чувства собеседника. Нырните, изучите обстановку и выбирайтесь на сушу, чтобы рационально обдумать ситуацию.

Если вы уверены в себе, попробуйте сказать человеку то, что, по вашим ощущениям, он чувствует, чтобы проверить, верны ли ваши догадки. В конце концов, единственный, кто может подтвердить их, — это тот человек, эмоции которого вы хотите прочувствовать. Ваше сочувствие даст ему понять, что вы о нем заботитесь, и он в свою очередь проникнется к вам бóльшим доверием.

Пользуйтесь этим приемом, только если человек действительно сердит. Тем, кто не испытывает настоящего гнева, сочувственное высказывание может показаться покровительственным и снисходительным. На то есть две причины.

Во-первых, гнев активизирует реакцию борьбы или бегства, а в таком состоянии человек не способен мыслить логически. Стало быть, семена вашего сочувствия падают на плодородную почву. И если сочувственное высказывание правильно сформулировано, оно не будет расценено как проявление снисходительности. Во-вторых, люди всегда убеждены в том, что их должны слушать, и слушать сочувственно, особенно когда они сердятся.

Главное в построении эффективного сочувственного высказывания — понимать, что вызвало вспышку гнева. Хотя фраза «Похоже, вы сердитесь» прозвучит сочувственно, она констатирует очевидное, поэтому звучит снисходительно. А отношение свысока еще сильнее разжигает гнев.

В начале моей службы в ФБР мне приходилось часто ездить в командировки. У нас с женой было тогда трое детей: один младенец и двое постарше. В одной из командировок я пробыл две недели. Открыв дверь и громко объявив о своем возвращении, я рассчитывал, что жена выбежит в прихожую, обнимет и расцелует меня. Но ничего подобного не произошло. Вместо объятий и поцелуев она поприветствовала меня довольно холодно: «Ну, наконец-то! Я думала, что сойду с ума одна с детьми». Я мог бы просто сказать: «Ну вот, ты сердисься», и едва ли из этого вышло бы что-нибудь хорошее. Я решил в сочувственном высказывании коснуться главной причины ее гнева: «Тебе пришлось туго одной, пока меня не было». Я задел самую чувствительную струну. Жена выпустила пар: «Обычно каждую среду я общаюсь с подругами, чтобы хоть ненадолго расслабиться и поговорить со взрослыми людьми». Тут я мог бы сказать: «Тебе не хватает общения с подругами», но это был бы неудачный ход. Поэтому я произнес другую фразу, снова коснувшись главной причины: «Ты высоко ценишь время, проведенное с подругами, потому что это дает тебе возможность отдохнуть от детей».

Гнев — это всего лишь симптом какой-либо глубокой проблемы. Сочувственное высказывание должно касаться именно ее. Вскрытие истинной причины позволяет человеку выпустить пар, а смягчить вспышку злости и раздражения помогает эффективно высказанное сочувствие.

Выпуск пара

Для того чтобы разорвать порочный круг гнева, очень важно выпустить пар. Это позволяет уменьшить фрустрацию. Сочувственное высказывание представляет объект гнева лишенным истинной угрозы и таким образом снижает интенсивность реакции борьбы или бегства. Избавившись от фрустрации, человек становится более настроенным на поиски разрешения конфликта, поскольку его гнев уменьшается и восстанавливается способность к логическому мышлению.

Скорее всего, выпустить пар не удастся за один раз, потребуется несколько подходов. Первая разрядка обычно самая сильная. Она позволяет человеку сбросить напряжение, избавиться от большей части гнева и вступить в диалог. Последующие разы менее интенсивны, особенно если в топку гнева не подбрасывать дров. После каждой разрядки возникает естественная пауза, которую стоит заполнить сочувственным высказыванием. Поскольку выражение сочувствия провоцирует разрядку, рассерженный человек выплеснет еще толику злости, хотя с каждым разом интенсивность вспышек будет снижаться. В каждую следующую паузу вставляйте новое сочувственное высказывание. Делать это надо до тех пор, пока гнев не уляжется полностью. Вздох, долгий выдох, ссутуленные плечи и опущенный взгляд говорят о том, что гнев иссяк. В этот момент надо сделать предположение.

Предположение

Предположение направляет мышление рассерженного человека в русло разрешения конфликта. Сформулировать его надо таким образом, чтобы собеседник не смог отклониться от навязываемого ему образа действий. Умение делать предположения требует навыка активного слушания, так как сделанное допущение направляет силу гнева на разрешение конфликта, приемлемое для обеих сторон.

Давайте вернемся к моему злосчастному возвращению из командировки. После нескольких сочувственных высказываний гнев жены полностью иссяк. Она испустила глубокий вздох и опустила плечи. Теперь настало время мне сделать предположение, которое направило бы ее ум на поиски разрешения конфликта. Я сказал: «Почему бы мне не отвезти детей к маме, чтобы мы с тобой смогли сходить в ресторан? Ты это заслужила». Жене было трудно отказать от такой перспективы. Если бы она отвергла мое предложение, то признала бы, что не заслуживает похода в ресторан, что нисколько не устала за время моего отсутствия и что ей не хочется отдохнуть от детей, то есть ей не надо всего того, о чем она говорила, выплескивая свой гнев. Воспользовавшись этим приемом, я сумел разрешить конфликт, который в противном случае мог бы обернуться грандиозным семейным скандалом, что вызвало бы гнев и фрустрацию уже у нас обоих.

Если разгневанный человек отвергает предположение, надо попытаться заставить его выпустить пар еще раз с помощью нового сочувственного высказывания. Если бы жена отвергла мое предложение, наш дальнейший разговор мог бы пойти следующим образом.

Я: Почему бы мне не отвезти детей к маме, чтобы мы с тобой могли сходить в ресторан? Ты это заслужила (*предположение*).

Жена: Так легко ты не отделаешься (*отказ от предположения*).

Я: Значит, ты считаешь, что одного вечера недостаточно для того, чтобы я искупил свою вину за долгое отсутствие (*сочувственное высказывание и еще одна попытка разорвать круг гнева*)?

Отказ от принятия предположения обычно говорит о том, что человек не полностью избавился от гнева. Возобновление попыток разорвать этот порочный круг позволяет человеку выплеснуть его остатки. У некоторых людей причины фрустрации скрыты так глубоко, что их гнев не удастся усмирить никакими средствами. В таких случаях лучше всего согласиться (или не согласиться) или договориться и никогда больше не затрагивать в разговорах болезненную тему. Подобное решение накладывает некоторые ограничения на дальнейшие отношения, но позволяет не разрывать их полностью.

Эти методы можно использовать практически во всех ситуациях, когда вы сталкиваетесь с разгневанными людьми. Следующий диалог между таможенником и туристкой иллюстрирует, как избавить человека от гнева и разрешить спор.

Таможенник: Мадам, вы не имеете права провозить грунт.

Туристка: Это прах со священной могилы. Я не расстанусь с ним!

Таможенник: Так, значит, вы не хотите расставаться с грунтом, потому что он имеет для вас особое значение (*сочувственное высказывание*).

Туристка: Конечно, это не просто земля. Это священная земля. Она отгоняет злых духов и защищает

от болезней. Я не расстанусь с ней, вы не заставите меня это сделать (*выпуск пара*)!

Таможенник: Этот грунт отгоняет злых духов и сохраняет здоровье (*сочувственное высказывание*).

Туристка: Я ни разу не болела с тех пор, как стала носить его с собой. Он действительно мне нужен (*выпуск пара*)!

Таможенник: Здоровье очень важно для вас (*сочувственное высказывание*).

Туристка: Да (глубоко вздыхает и опускает плечи).

Таможенник: Давайте вместе подумаем, что нам делать. Вы не возражаете (*предположение*)? (Женщина не может сказать «нет», чтобы не показаться непоследовательной.)

Туристка: Нет, не возражаю.

Таможенник: По закону вы не имеете права ввозить в страну грунт, так как в нем могут содержаться болезнетворные микроорганизмы, вредные для сельскохозяйственных растений (*объяснение*). Думаю, вы не хотите стать ответственной за болезни миллионов людей (*предположение*)? (Туристка не может возразить, чтобы не показаться неразумной.)

Таможенник: Отдайте мне грунт, и вы сможете въехать в Соединенные Штаты Америки.

Туристка: Если так надо, то пожалуйста (*добровольное подчинение*).

Возобновление попыток разорвать порочный круг гнева

Если же туристка продолжает злиться и не желает добровольно расставаться с грунтом, таможеннику придется еще раз попытаться разорвать порочный круг гнева, как в следующем диалоге.

Таможенник: Отдайте мне грунт, и вы сможете беспрепятственно въехать в Соединенные Штаты.

Туристка: Нет, этот грунт чистый. Мне надо сохранить его.

Таможенник: Вы так страстно хотите его сохранить (*сочувственное высказывание*).

Туристка: Да, мне нужен этот грунт! Можно оставить хотя бы чайную ложку (*движение в сторону добровольного подчинения*).

Таможенник: Вы пытаетесь найти способ провезти в страну хотя бы немного этой земли (*сочувственное высказывание*).

Туристка: Конечно. Значит, мне можно оставить чайную ложку? Это точно никому не повредит (*движение в сторону добровольного подчинения*).

Таможенник: Даже немного грунта может причинить огромный вред растениям (*объяснение*). Отдайте его, и вы сможете въехать на территорию Соединенных Штатов Америки (*предположение*).

Туристка: Хорошо, если надо, я отдам вам его, хотя мне совсем не хочется этого делать (*добровольное подчинение*).

Если возобновление попыток разорвать порочный круг гнева не приведет к добровольному подчинению, таможенник должен будет предложить туристке на выбор два варианта разрешения конфликта. Предложение выбора создаст иллюзию, будто женщина контролирует ситуацию. Следующий диалог иллюстрирует этот подход.

Туристка: Я отказываюсь отдавать грунт.

Таможенник: Похоже, вы твердо решили с ним не расставаться (*сочувственное высказывание*). Вы не имеете права ввозить в страну грунтовую землю согласно

американскому законодательству. Вам предстоит принять решение. Вариант первый: вы отдаете мне землю и въезжаете в страну. Вариант второй: вы оставляете ее у себя и возвращаетесь домой. (Таможенник предлагает два варианта на выбор.) Решайте сами. Дальнейшее зависит от вашего выбора. Что вас больше устраивает? (Офицер таможни создает у женщины иллюзию, будто она сама контролирует ситуацию).

Туристка: Вообще-то у меня нет выбора, потому что мне надо въехать в страну. Я отдам вам землю (*добровольное подчинение*).

Таможенник: Вы приняли верное решение. Добро пожаловать в США!

В каждом из этих сценариев таможенник поддерживает в туристке иллюзию, будто она контролирует ситуацию, хотя на самом деле он целенаправленно подталкивает ее к единственному возможному решению — добровольному подчинению правилам пересечения границы.

Некоторые люди считают, что поступаются своей властью и роняют авторитет, если прибегают к тактике постепенного подталкивания, а не к устрашению. Но благодаря тому что человек избавился от гнева, он соглашается подчиниться добровольно. И это не только повышает ваш авторитет, но и снижает вероятность того, что разгневанный человек разозлится еще сильнее и проявит еще большее неподчинение. Позволяя человеку выпустить пар, вы повышаете вероятность того, что он согласится с вашим решением и при этом почувствует, что вы отнеслись к нему с должным уважением. Нельзя придумать лучшего исхода для противостояния.

Что делать, если отношения рушатся, несмотря на все попытки спасти их

Если вы воспользуетесь описанными в этой книге средствами установления и поддержания здоровых и счастливых отношений, то вам практически всегда будет сопутствовать в этом успех. Но что делать, если, несмотря на все усилия, отношения (краткие или длительные) все же разрываются? Как поступать в этом случае? Особенно больно бывает разрывать длительные связи, в которые вложено много души. Ведь люди надеются, что ничего не изменится из-за случайных неприятностей. В большинстве случаев, к счастью, такие отношения действительно сохраняются, поскольку мы обычно вступаем в брак или завязываем дружбу с намерением беречь и продолжать их.

Тем не менее иногда даже исполненные самых благих намерений ответственные люди находят трудным или невозможным поддерживать долговременные отношения. Почему? Причин может быть много, я перечислю наиболее распространенные.

- *Расхождение интересов.* Люди, придерживавшиеся одинакового мировоззрения и одних взглядов на карьере в двадцать лет, прожив бок о бок лет тридцать, вдруг обнаруживают, что между ними осталось очень мало общего. Новая карьера или новые интересы могут неблагоприятно сказаться на длительных отношениях, особенно если партнеры избегали честно и откровенно решать проблемы по мере их появления.
- *Синдром «пустого гнезда».* После того как дети покидают родительское гнездо, один или оба родителя иногда принимают решение последовать их примеру.

- *Потребность в большей свободе.* Пары, прожившие вместе долгое время (особенно если они поженились молодыми), иногда чувствуют себя так, словно угодили в ловушку. Они начинают тосковать о свободе, которой наслаждаются их неженатые друзья и незамужние подруги. Им кажется, что в чужом саду трава зеленее. Женатые люди хотят свободы, которой пользуются холостяки, а холостяки завидуют обязательствам семейных пар.
- *Тяга к переменам.* Вы когда-нибудь интересовались, почему люди разрывают долгую связь, дожив до шестидесяти, а то и семидесяти лет? Иногда это происходит из-за того, что человек вдруг осознает, что жизнь не вечна и надо испытать и другие возможности, пока не померк свет сознания.
- *Изменения в характере одного или обоих партнеров.* Характер человека, сформировавшийся в юности, со временем претерпевает значительные изменения. И если эти изменения делают людей чужими, то они, как правило, расстаются.
- *Вмешательство третьей стороны.* Психологи уже давно задались вопросом о моногамии и полигамии человеческой природы. Пока ученые спорят, жизнь уже ответила на этот вопрос. Ежегодно очень много браков распадается по причине неверности и появления новых любовных связей.
- *Скука.* Установившийся порядок и ежедневная рутина навевают скуку, которая часто становится причиной разрыва отношений. Вначале острота чувств волнует людей, но со временем она притупляется и отношения уже не удовлетворяют обе стороны.

- *Несовместимость*. Отношения между людьми постоянно развиваются, поскольку развиваются сами их участники. Часто проблемы возникают тогда, когда одна из сторон начинает вести себя неприемлемым для партнера образом, например пить или играть в азартные игры, проявлять меньше интереса к сексу или даже храпеть (чем выводит из себя чутко спящего супруга).

К счастью, многие, а порой и все эти проблемы разрешимы. Нужно только приложить общие усилия или обратиться к специалистам по семейным отношениям, если, конечно, люди *искренне хотят* остаться вместе.

Даже лучшие друзья могут разругаться в пух и прах. Хорошие отношения, краткосрочные или длительные, требуют бережного подхода. Подобно садовнику, желающему, чтобы его растения цвели и не чахли, вы должны лелеять их с заботой, терпением и пониманием, если хотите поддерживать в хорошем состоянии. Отношения нельзя бросать на произвол судьбы при первых признаках ухудшения. Прежде чем окончательно порвать со своим партнером, стоит убедиться в том, что ради спасения отношений вы сделали все, что могли.

В случае развода — разбить стекло

Однажды мне дали чудесный совет, который я теперь даю всем знакомым молодым парам. Если ваши отношения дышат новизной, если они буквально источают любовь, пишите друг другу письма. Без стеснения изливайте в них свои чувства, пишите о своем восхищении, преклонении перед достоинствами партнера, но не отправляйте. Просто

запечатывайте письма в конверты и пишите на них имя любимого человека. Складывайте их в коробку и прячьте ее в надежном месте. Если отношения начинают портиться, дайте почитать друг другу эти письма. Иногда такого эмоционального напоминания бывает достаточно, чтобы остывшие чувства вспыхнули с новой силой. Эти письма можно также использовать как эмоциональный ледокол при решении трудных проблем, когда вы чувствуете, что зашли в тупик и вам нужен толчок, для того чтобы вы и партнер нашли выход из создавшейся ситуации.

Один человек, с которым я поделился этой идеей, сколотил деревянный ящик, и в переднюю стенку вставил стекло, такое же, как то, что прикрывает кнопки пожарной сигнализации. К ящику он цепочкой прикрепил небольшой молоток. Надпись на ящике гласила: «В случае развода разбить стекло». Письма, хранившиеся в ящике, служили напоминанием о том, чем этот человек и его жена восхищались, когда полюбили друг друга. Когда между ними возникают ссоры или конфликты, один из супругов обязательно говорит: «Не пора ли нам разбить стекло?» Это не очень тонкое напоминание немедленно остужает их пыл и помогает успешно разрешить конфликт.



[Почитать описание, рецензии
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

