

Осознание эмоций. Инструменты осознания

Итак, эмоциональная компетентность состоит из четырех навыков. Понятно, что большинству из нас хочется научиться в первую очередь управлению эмоциями. Мы так много натерпелись в течение жизни от того, что эмоции (и свои, и чужие) управляют нами, что уже, наконец, хочется взять бразды правления в собственные руки. Однако от того, что сказал великий Публий Сир о *первоочередности* осознания, никуда не деться и начинать придется именно с этого.

В отличие от участников тренинга у вас, правда, есть возможность пропустить первые две главы и сразу приступить к управлению (им-то, бедным, приходится ждать, пока мы до него доберемся...). Однако мы рекомендуем все-таки начать отсюда. Потому что, как мы увидим на материалах этой главы, у многих из нас в голове «полная каша» относительно эмоций и того, что с ними можно сделать. А как управлять непонятно чем? Какое-то общее представление про эмоции мы, конечно, имеем. Однако для управления этого недостаточно.

Это примерно как с управлением самолетом. Кабину боинга все, наверное, в фильмах видели. И как этот самый боинг пилотируют и даже сажают совершенно не обученные этому люди, а обычные американские герои. И как они рычаги всякие двигают, кнопочками щелкают и с диспетчером разговаривают. Видели? Видели. Как вы думаете, получится у вас посадить боинг, действительно находясь в кабине самолета...

Вот так и с эмоциями. Что-то там появляется, иногда даже искрит и щелкает, но что, зачем и почему — загадка. Так что давайте начинать разбираться...

Чаще всего термин *осознание* используется в психотерапевтических текстах, когда имеется в виду «перевод в область сознания некоторых фактов, находящихся до этого в бессознательном». То есть, если не использовать термин «бессознательное», можно определить осознание как перевод чего-либо «неосознаваемого» в «сознаваемое». И необязательно это должны быть какие-то глубоко вытесненные переживания или комплексы. Мы можем неожиданно осознать самые простые факты (например, что цвет волос у меня темнее/светлее, чем у приятеля, просто оказавшись с ним перед зеркалом и обратив внимание на этот факт; до того момента он не осознавался). Чаще всего, чтобы что-либо осознать, нам все же сначала требуются некие знания и информация — в этом случае мы сможем сопоставить свой опыт или какое-то явление или событие с той информацией, которой обладаем, и таким образом *осознать* этот опыт или событие, то есть как бы сказать: «О, так вот что это!»

Проще всего понять процесс осознания на примере ощущений. Вот прямо сейчас отвлекитесь от книги и направьте внимание на свое тело. Есть ли где-нибудь в теле дискомфорт или напряжение?

Ощутили? Отлично, значит, у вас в настоящий момент произошел процесс осознания своих собственных ощущений.

Что нам необходимо для того, чтобы мы могли что-либо осознать? В первую очередь, конечно, само *сознание*. Этот факт кажется совершенно очевидным. А что еще? Этот инструмент тоже известный, но не всегда столь очевидный.

Когда мы на своих тренингах задаем участникам вопрос: «Скажите, какие нужны инструменты для того, чтобы осознать нечто?» — то чаще всего участники отвечают: «Мозг», или «Ум», или «Сознание», после чего возникает некоторое замешательство. Тогда мы просим оглядеться и просто посмотреть на предметы в комнате, а затем *осознать*, что это за предметы.

— Осознали? — спрашиваем мы.
— Да, — говорят они.
— А что вы делали, чтобы осознать?
— Головой вертели, смотрели внимательно...
— А еще? Как вы поняли момент, в который вы стали именно осознавать, что за предметы вас окружают, а не просто видеть их?
— Ну, когда назвали предмет конкретным словом...

Ага! Словом! Вот он, еще один очень важный инструмент, необходимый нам для осознания чего-либо. *Нам важно найти слово.* Даже странно, что эта простая мысль не сразу приходит в голову.

Итак, для осознания наших эмоций, кроме собственно *сознания*, нам нужны *слова*, некий терминологический аппарат.

Давайте посмотрим, какие же у нас есть слова для обозначения эмоций? Какие бывают эмоции? Ответьте, пожалуйста.

Когда мы задаем этот вопрос аудитории, первый ответ, который мы получаем, в 99% случаев звучит как: «Положительные и отрицательные!»

Что такое «эмоция»? Может ли «не быть» эмоций?

«Положительные и отрицательные!» — интереснейшее наблюдение. Таково отношение социума к эмоциональной сфере. Мы разделили эмоции на «плохие» и «хорошие» и рассчитываем таким образом с ними справиться. Хорошие мы будем поощрять, а плохие подавлять. Вот и все. И, как ни странно, многим людям кажется, что этого достаточно.

Некоторые, правда идут еще дальше и говорят, что лучше бы эмоций вообще не было... и искренне верят, что бывают ситуации или места, где эмоций нет. Иногда проводя переговоры с заказчиками-руководителями, мы слышим от них примерно такую фра-

зу: «Вы видели проходную, когда шли сюда? Вот там они у меня, родненькие, перед проходной свои эмоции оставляют. А здесь они у меня работают».

Да и в языке есть много различных клише, подразумевающих возможность отсутствия эмоций:

- Как себя чувствуешь?
- Уже никак.

Или:

- Опустошенно.
- Уже не осталось ни мыслей, ни эмоций...

Иногда, правда, отвечают и так:

- Я себя **чувствую**... (этак многозначительно, давая понять при этом, что дальнейшие вопросы бесполезны).

Мы настолько привыкли (и, наверное, по праву) гордиться тем, что мы *homo sapiens*, то бишь «человек разумный», что предпочитаем всячески избегать того, что роднит нас с животными, — в первую очередь, эмоций. Ведь эмоции мешают нам думать, проявлять свою разумность.

Давайте посмотрим, может ли быть так, что эмоций вообще нет.

Прежде всего, важно понять, что такое эмоция по своей сути, для чего она была создана. Для этого, конечно, можно обратиться к академическим книгам по психологии, найти множество определений этого понятия со ссылками на другие определения, с обязательной полемикой и рассказами о том, как заблуждались и продолжают заблуждаться по этому поводу другие ученые, не принадлежащие к той научной школе, которую представляет автор данного определения...

И в конце концов выбрать для себя подходящее. Однако огромное количество определений и классификаций различной степени сложности весьма затрудняют процесс их применения на практике. Поэтому нам кажется, что для практических задач можно пойти другим путем.

У математиков-лекторов есть изумительный прием: они начинают новую фразу со слов «Интуитивно ясно...» — и далее следует цепь доказательств. Если вам было ясно, то, возможно, вы успели за ходом мысли лектора, если нет — то... ваши трудности.

Однако некоторые вещи действительно можно считать «интуитивно ясными». Или рассматривать их с точки зрения другого языкового клише, которое называется «с позиции здравого смысла» или «с точки зрения логики». Периодически мы будем использовать такие словосочетания, имея в виду, что в этом случае мы опираемся в основном на свой практический опыт, а не на какие-либо научные данные. Итак, давайте создадим такое «интуитивно понятное», или «логичное» определение, что же такое «эмоция», которое будет достаточно простым и при этом не противоречащим основным научным подходам.

Как вы думаете, что такое эмоция?

Чаще всего говорят: «Реакция». Отлично! На что? На внешний раздражитель? Верно, только слово «раздражитель» имеет несколько значений и уже подразумевает раздражение, то есть некую определенную эмоцию. Поэтому мы обычно предлагаем следующее определение:

Эмоция — это реакция организма на любое изменение во внешней среде

Обратите внимание на слово «организм» в определении. Почему реакция не «человека», а именно «организма»? Конечно, эмоции есть и у животных, но мы вводим термин «организм» не для того, чтобы подчеркнуть близость к братьям нашим меньшим, а скорее для того, чтобы обратить ваше внимание на некие два условных уровня нашего взаимодействия с миром. Мы связываемся с ним на уровне логики (человека разумного) и в то же время — на уровне «организма» (на рефлекторном, инстинктивном и эмоциональном уровне), не осознавая полностью все происходящие процессы.

Конечно, эмоции возникают и в ответ на изменения в нашем внутреннем пространстве — в теле и мыслях. В каком-то смысле можно говорить, что те отделы мозга, которые сделали нас *homo sapiens*, то есть отвечающие за познавательные и логические процессы, также являются внешней средой для «организма», но об этом мы поговорим позже.

Итак, организм реагирует на изменения во внешней среде, а та все время меняется. Следовательно, и эмоции тоже есть всегда. Другое дело, что интенсивность этих реакций бывает разной. Представьте себе эквалайзер в музыкальном центре. Когда в музыке задействованы разные частоты и звуки громкие, то и столбики индикаторов высокие и меняются быстро, активными волнами. А когда музыка тихая, то они едва заметны. Точно так же у нас есть эмоции высокой степени интенсивности, когда все внутри бурлит, и эмоции малой интенсивности, на которые мы не обращаем внимания и поэтому нам кажется, что нет и самих эмоций.

Иногда мы говорим о том, что эмоций нет, еще и в том случае, когда не видим их ярких проявлений. Кого называют эмоциональным человеком?.. Правильно, того, кто ярко *проявляет эмоции*, громко

смеется, плачет, кричит, размахивает руками и т. д. А тот, кто этого не делает, — тот не эмоциональный. У него, следовательно, эмоций вроде как нет. Но *нет* именно *проявления* эмоций, а не самих эмоций! Помните: внешняя среда всегда меняется, следовательно, эмоции тоже есть всегда. Поэтому в смысле наличия эмоций каждый человек — эмоциональный.

Каждый из нас в любой момент времени испытывает какую-либо эмоцию или набор эмоций в некоторой степени интенсивности, и это эмоциональное состояние постоянно изменяется.

Так что говорить: «Я ничего не чувствую» или «У него нет эмоций», по сути, неверно, просто бывают периоды, когда человеку сложно выразить свое или чужое эмоциональное состояние словами.

□ **Пример из бизнеса:** «Осознание и понимание своих эмоций и эмоций клиента»

Опыт компании American Express

Казалось бы, трудно представить себе компанию, которой программа развития эмоциональной компетентности нужна меньше, чем American Express — этой «застегнутой на все пуговицы корпорации», занятой цифрами и финансами. Однако в 1991 году компания запустила такую программу, чтобы решить проблему, не имеющую очевидного решения: более 2/3 клиентов компании отказывались страховать свою жизнь, несмотря на то что их финансовое состояние позволяло им это сделать.

Джим Митчелл, в то время руководитель направления страхования в American Express в Миннеаполисе, собрал команду экспертов для анализа этой проблемы и поиска пути, который позволил бы сделать страхование жизни более привлекательным для клиентов.

Открытие экспертов было полной неожиданностью для компании. Проблема, как выяснили исследователи, заключалась не в самом продукте — и даже не в его цене. Смотрите проще, проблема была в эмоциях.

«Барьером были негативные эмоции, — говорит Кейт Кеннон, в то время одна из руководителей AmEx, возглавлявшая команду экспертов. — Рассуждая о возможности покупки полиса, люди говорили об эмоциях, связанных с его приобретением, — чувстве страха, неуверенности, беспомощности и недоверии».

Второе открытие команды имело не менее важное значение: консультанты по финансам компании тоже испытывали негативные эмоции при взаимодействии с клиентами. «Огромное количество эмоций препятствовало их работе: неуверенность в собственной компетентности, страх перед клиентом, смущение и даже унижение, — говорит Кеннон. — В попытках решить проблему обучением консультантов тренировали давить на покупателей все сильнее. Но жесткие переговоры только усиливали негативные эмоции клиента, повышая испытываемые им дискомфорт и недоверие. С другой стороны, и консультанты оказывались в затруднительном положении: из-за необходимости усиливать давление на клиента они чувствовали себя все более бесчеловечными. В конце концов, большинство из них просто отказалось заниматься страхованием жизни».

В то же время интервью с наиболее успешными консультантами AmEx выявили, что они совершенно иначе подходят к своей работе. Они обладали способностью посмотреть на ситуацию глазами клиента, что позволяло им устанавливать с ним доверительные отношения. Они были внутренне мотивированы на продажу полисов страхования жизни. Но, возможно, главным являлось умение этих консультантов понимать свои эмоции, лучше управлять ими и не падать духом в случае неудачи.

«Мы все сидели за столом, — вспоминает Кеннон, — и тут нас осенило, что тот, кто обладает всеми этими умениями, является эмоционально компетентным». Желая проверить свою гипотезу о том, что на эффективность работы могут влиять не только технические способности, команда Кеннон организовала исследование:

одна группа консультантов прошла 12-часовой тренинг, который помог им лучше понимать свои эмоции, в то время как контрольная группа такое обучение не проходила. В ходе обучения сотрудники учились лучше понимать свои эмоции, переводить негативные эмоции в позитивные и определяли свои ценности, которые мотивировали их на работу.

В конце исследования команда Кеннон сравнила результаты продаж обеих групп. Почти 90% участников исследования, прошедших обучение, значительно повысили эффективность своей деятельности. Кроме того, эти участники демонстрировали значительно возросшую способность работать в ситуации стресса по сравнению с контрольной группой.

На основании статьи Tony Schwartz. How do you feel? // Fast Company. № 35. June 2000

«Чувства разные нужны, чувства разные важны...», или О «положительных» и «отрицательных» эмоциях

Любой может рассердиться — это легко. Но быть рассерженным на нужного человека, в нужной степени, в нужное время, для определенной цели и соответствующим способом — вот в чем сложность.

Аристотель, «Никомахова этика»

Интенсивность эмоций — один из важнейших ключей к пониманию того, что такое осознание эмоций и управление ими. Но прежде чем перейти непосредственно к интенсивности, давайте все же вспомним, какие бывают эмоции, то есть какими *словами* они определяются.

В этот момент участники тренинга обычно начинают вспоминать названия эмоций: «тревога», «счастье», «грусть» и т. д. Да, эти слова всем известны, только, чтобы их вспомнить, требуется предпринять некоторые усилия — они находятся не в «оперативной» памяти, надо выудить их откуда-то из глубины. Вот почему бывает так сложно осознать свое состояние: люди с трудом могут вспомнить, какими словами оно называется! «Хорошо» или «плохо» — вот и весь ответ, быстро, просто и не задумываясь. Не осознавая, а что со мной происходит *на самом деле*.

Чтобы осознавать эмоции было проще, стоит ввести какую-то классификацию эмоциональных состояний. Их существует великое множество. Одни говорят, что базовых эмоций — 3, другие — 7, третьи — 10. Мы в своей работе пользуемся максимально простой моделью, которая наиболее удобна для наработки навыков осознания своих эмоций и легко применима на практике.

Итак, если говорить об основных (базовых) эмоциях, то существует *четыре класса базовых эмоциональных состояний*. Это страх, гнев, печаль и радость. Страх и гнев — эмоции, изначально связанные с выживанием. Печаль и радость — эмоции, связанные с удовлетворенностью или неудовлетворенностью наших потребностей.

Скептический участник тренинга: *Почему именно в таком порядке?*

Да, нам часто говорят подобное: «А почему страх на первом месте?» или «Ну вот, в вашей классификации всего одна положительная эмоция, да и та на последнем месте, а остальные — отрицательные». Давайте разбираться. Страх и гнев — это самые первичные эмоции. В той или иной форме зачатки этих эмоций встречаются практически у любого живого организма. Для чего они нужны, с чем связаны? Представьте себе: два неких организма встречаются на «узкой тропинке». Что начинают они делать в первую очередь?

Каждый из них как бы сканирует другого: представляет ли «это» для меня опасность, может ли «это» меня съесть? Если «оно» может меня съесть, то реакция страха обеспечивает перестройку организма для того, чтобы спастись. Если «оно» меня съесть не может, то что чаще всего нужно организму, чтобы поддерживать себя в жизнеспособном состоянии? Получить некий ресурс, например пищу (съесть другого) или захватить новую территорию (за нее нужно драться). Для этого требуется некая другая перестройка организма, нужная для нападения, — реакция гнева. Так что с точки зрения главной потребности организма — в выживании — страх и гнев являются очень даже положительными эмоциями. Без них люди вообще бы не выжили, а логические отделы мозга совершенно точно не имели бы достаточного времени для развития и эволюции. То есть тем, что мы *homo sapiens*, мы во многом обязаны именно *страху и гневу*.

Конечно, в современное время нам, к счастью, не так часто приходится встречаться с прямой опасностью для собственного выживания. Хотя иногда и бывает. Например, встречая парочку «организмов» в темном переулке, мы испытываем эти эмоции в их первоначальном смысле, и они играют важную положительную роль для нас, позволяя нам справиться с этой ситуацией.

И все же в современном мире нас больше интересует социальное взаимодействие. И оказывается, люди так устроены, что угрозу нашему эго, нашему социальному статусу эмоциональные отделы мозга воспринимают так же, как угрозу целостности нашего организма. Именно поэтому мы так сильно эмоционально реагируем на словесные выпады и критику в свой адрес, именно поэтому сотрудники «в штыки» воспринимают любые, даже незначительные изменения и именно поэтому часто нам так страшно выступить перед большой аудиторией. *Нашей первой реакцией практически на все происходящее является страх*, а уже потом мы начинаем защищаться с помощью других эмоций (чаще всего раздражения, ведь, как известно, «лучшая

защита — это нападение»). Именно поэтому страх и гнев находятся на первом месте в нашей классификации.

Итак, можно ли говорить о «положительных» и «отрицательных» эмоциях? С точки зрения организма вообще все эмоции положительные, ибо для чего-то ему нужны. Давайте теперь посмотрим на разные эмоции с точки зрения логики. Представьте себе: вы заходите в вагон метро в час пик в состоянии полного восторга и эйфории. В этом случае велика вероятность, что вас отследит какой-нибудь «организм» и из вагона вы выйдете без кошелька и без мобильного. Именно легкий страх заставляет нас заботиться о том, чтобы придержать сумочку в метро, или заблокировать все двери автомобиля, чтобы в пробке какой-нибудь «барсеточник» не украл лежащий на сиденье кейс и т. д. С другой стороны, один из участников тренинга рассказывал, что однажды, когда он возвращался домой на автомобиле, ему позвонили, чтобы сообщить очень радостную новость. И он понял, что радость настолько захватывающая, что ему надо остановиться и выйти «выдохнуть», иначе продолжать вести машину будет опасно. Для ситуации вождения сильная эмоция радости оказалась совсем не положительной.

Поэтому с точки зрения логики есть эмоции, которые помогают нам действовать более эффективно (или так, как мы этого хотим) в конкретной ситуации, и есть эмоции, которые нам мешают. При этом для каждой ситуации эти эмоции могут быть различными. Каждый раз, оценивая, насколько «положительным» или «отрицательным» является эмоциональное состояние, стоит рассматривать контекст, конкретную ситуацию, при которой это состояние возникает. Мы предпочитаем использовать термин «адекватная» (ситуации) эмоция или «неадекватная» (ситуации) эмоция. При этом значение имеет как сама эмоция, так и степень ее интенсивности («немножко побеспокоиться по этому поводу было бы полезно, а вот впасть в панику — совершенно излишне»).

В таблице ниже приведены примеры ситуаций, когда эмоции определенного класса бывают нужны и полезны. В свободные строчки впишите ситуации из вашей жизни, когда вам требуются эти эмоции.

Эмоция	Ситуации, когда эта эмоция будет полезна
Эмоции из класса страха	<ul style="list-style-type: none"> • нужно просчитать риски • нужно тщательно подготовиться к важному мероприятию и все учесть • важно быть внимательным, и есть вероятность неискренности партнера (например, при подписании договоров, в сложных переговорах) • в опасных ситуациях (если вы решили перебежать дорогу на красный свет) <p><i>Ваши ситуации</i> _____ _____</p>
Эмоции из класса гнева	<ul style="list-style-type: none"> • обижают кого-нибудь из ваших близких, и вы хотите их защитить • вы собираетесь отстаивать свои интересы, настаивать на своем, убеждать, продвигать свои идеи • для достижения любых целей <p><i>Ваши ситуации</i> _____ _____</p>
Эмоции из класса печали	<ul style="list-style-type: none"> • когда важно что-то спокойно и внимательно проанализировать • когда важно действовать медленно, чтобы не совершить импульсивной ошибки <p><i>Ваши ситуации</i> _____ _____</p>

Эмоция	Ситуации, когда эта эмоция будет полезна
Эмоции из класса радости	<ul style="list-style-type: none"> • нужна атмосфера легкости и спонтанности, например при креативной, творческой работе (мозговой штурм) • когда важно что-то отметить или отпраздновать <p><i>Ваши ситуации</i> _____ _____</p>

Социальные стереотипы, мешающие осознанию эмоций

Руками никогда нигде
 Не трогай ничего.
 Не впутывайся ни во что
 И никуда не лезь.
 В сторонку молча отойди,
 Стань скромно в уголке
 И тихо стой, не шевелься,
 До старости своей.

Григорий Остер, «Вредные советы»

В большинстве случаев проявление страха, раздражения и обиды мешает эффективному взаимодействию с другими людьми, поэтому эти эмоции в обществе и принято считать отрицательными. Эти эмоции являются наиболее социально неодобряемыми, и на запрет именно этих эмоций тратится больше всего воспитательных ресурсов. При этом в основном эти запреты *иррациональны*, то есть противоречат «рацио» — логике и здравому смыслу. По ходу книги мы будем довольно часто обращать внимание читателя на различные идеи про эмоции, большая часть из которых нелогична и мешает



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

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

