

Глава 3

Высказывание

Эта глава о том, как высказывать свои мысли и чувства важным для вас людям в серьезном разговоре или когда нужно подробно и доходчиво изложить собственные переживания.

Есть четыре типа выражения: наблюдения, мысли, чувства и потребности. У каждого типа свой стиль и лексикон.

Наблюдения

Здесь используется лексикон ученого, детектива, ремонтника. Вы докладываете о том, что вам сообщили органы чувств, без домыслов и выводов. Только факты. Например:

«В новостях сказали, что ледниковый период наступит через пятьсот лет».

«Раньше я жил на Фелл-стрит, д. 1996».

«Она собирается надеть красное вечернее платье».

«Утром я сломал тостер».

В этих утверждениях содержится только то, что человек услышал, прочитал или испытал.

Мысли

Мысли — выводы и заключения из услышанного, прочитанного и пережитого, т. е. из фактов. Это попытка синтеза наблюдений для понимания того, что происходит, как и почему. Также делается вывод, хорошо это или плохо, правильно или неправильно. Убеждения, мнения, теории — все это разновидности выводов. Например:

«Счастье в браке невозможно без самоотречения» (убеждение).

«Я думаю, что Вселенная будет сжиматься и расширяться вечно» (мнение).

«Наверное, он боится свою жену, раз так нервничает рядом с ней» (предположение).

«Стоит покупать только настоящий кленовый сироп» (оценочное суждение).

Чувства

Выражать чувства сложнее всего из-за страха осуждения. Кроме того, не всем они интересны, а кого-то эта тема вообще раздражает или вгоняет в тоску. Порой люди не прочь послушать про ваши печали, но гнев обсуждать не станут.

Многие чувства мы держим в секрете, но они по большей части делают нас теми, кто мы есть. Искренность сближает. Рассказывая, что вас злит, пугает и радует, вы помогаете людям лучше понять вас. И они с большей вероятностью удовлетворят ваши потребности. Например:

«Я скучала по Элу, мне было очень грустно, когда он уехал в Европу».

«Мне кажется, я тебя подвел, и это меня терзает».

«Сижу дома одна, чувствую, как по спине бегут мурашки, и начинаю волноваться».

«Я так рада видеть тебя, меня сразу охватывают теплые чувства».

Выражение чувств не похоже на наблюдения, оценочные суждения и мнение. Например, «Иногда ты кажешься очень жестким» — не выражение чувств, а скорее, смягченное суждение.

Потребности

Никто, кроме вас, не знает, что вам нужно. Вы лучше всех разбираетесь в себе, но, вероятно, избегаете говорить о своих потребностях в надежде, что друзья и близкие сами догадаются. Многие думают, например: «Если бы ты любил меня, то знал бы, в чем проблема». Стесняясь просить, вы выражаете потребности только под влиянием гнева или раздражения: «Просить плохо, а ты вынуждаешь меня это делать».

Отношения меняются и развиваются, когда оба могут понятно и тактично выразить собственные потребности. Близость, в которой вы замалчиваете свои нужды, подобна машине без руля: разогнаться можно, но поворачивать и объезжать ухабы нельзя.

Выразить потребность — значит сообщить о том, что вам поможет или будет приятно. В выражении потребности не содержится осуждений и обвинений. Например:

«Можешь вернуться домой до семи вечера? Я хочу сходить в кино».

«Я без сил. Можешь помыть посуду и посмотреть, спят ли дети?»

«Я хочу завтра побыть один. Мы можем встретиться в воскресенье?»

«Я хочу, чтобы мы с тобой сели и все обсудили».

Целостный месседж

Целостный месседж включает все четыре типа выражения: что вы видите, думаете, чувствуете и хотите. Это очень полезно для близких отношений. Друзья, родственники и возлюбленные не узнают, что вы за человек, если вы будете все прятать в себе. Нужно хотеть и уметь делиться чувствами, даже такими неприятными, как злость; потребностями, даже если они кажутся эгоистичными; четко проговаривать свои выводы из наблюдений и прямо высказывать просьбы и предложения.

Не во всех отношениях и ситуациях необходим целостный месседж. Для эффективной коммуникации с автомехаником не нужно обсуждать чувства и эмоциональные потребности. Даже с близкими мы по большей части просто обмениваемся информацией.

Если вы недоговариваете что-то важное, ваш месседж неполный, и это может вызывать непонимание и недоверие. Люди чувствуют, что вы что-то скрываете, не показываете им свои истинные чувства. Они прохладно слушают слова, не подкрепленные чувствами, отказываются воспринимать гнев без объяснения причин, подозрительно относятся к бездоказательным утверждениям, ощущают

дискомфорт ваших невысказанных чувств и предположений.

Вы можете проверить, каков ваш месседж — целостный или неполный, ответив на вопросы.

«Я изложил(-а) факты полностью? Я это видел(-а), читал(-а) или слышал(-а)?»

«Я четко сформулировал(-а) и высказал(-а) свои выводы?»

«Я выражал(-а) чувства, никого не обвиняя и не осуждая?»

«Я выражал(-а) потребности, никого не обвиняя и не осуждая?»

Неряшливый месседж

Месседж, в котором смешиваются чувства, мысли и наблюдения, называется неряшливым. Например, вы сказали дочери: «Опять ты надела это старое платье». Эту фразу можно было бы заменить следующими.

«Платье немного износилось, на нем так и осталось то чернильное пятно, которое мы никак не могли отстирать» (наблюдение).

«Не самое нарядное платье для воскресного визита к бабушке» (мысль).

«Я боюсь, что твой дед подумает, будто я плохая мать, раз ты так одета» (чувства).

«Я бы хотела, чтобы ты надела что-нибудь попримечнее» (потребность).

Неряшливый месседж в лучшем случае непонятный, а в худшем — обидный. «Я смотрю, жена положила тебе на обед два апельсина», — непонятный месседж, здесь

наблюдение смешано с намеком на потребность, и слушатель должен решить, укол это или нет. «Пока ты кормил собаку, ужин остыл», — обидный месседж, поскольку к факту здесь подмешаны злость и осуждение («Собака для тебя важнее, чем я»).

Неряшливый месседж отличается от неполного тем, что проблема не в недомолвке, а в присутствии в скрытой форме злости, обидных выводов и потребности. Вот несколько примеров.

«Нельзя хоть раз вести себя по-человечески?» Здесь к потребности подмешано оценочное суждение (мысль). Целостный месседж был бы таким: «Ты молчишь, а если говоришь, то нейтральным тоном (наблюдение). Из-за этого мне кажется, что тебе все равно, что ты ничего не чувствуешь (мысль). Мне обидно (эмоции), и я просто хочу поговорить с тобой (потребность)».

«Ты каждый год приезжаешь с новым мужчиной. Не представляю, как можно так часто их менять». В язвительном тоне это будет наблюдение с примесью оценочного суждения (мысль). Целостный месседж: «Каждый год ты приезжаешь с кем-то другим (наблюдение). Мне кажется, такие скоротечные отношения слишком поверхностны (мысль). Я волнуюсь и чувствую разочарование, когда привыкаю к кому-то, а он пропадает (чувства). Я надеюсь, когда-нибудь у тебя будут отношения на всю жизнь (потребность)».

«Мне надо домой... Голова ужасно болит». Если сказать такое в гостях раздраженным тоном, получатся чувства с примесью потребности. На самом деле человек имел в виду следующее:

«Я все время один (наблюдение), ты не обращаешь на меня внимания и не привлекаешь к разговору (мысль). Мне обидно

до злости (чувство). Я хочу общаться вместе или уйду (потребность)».

«Ты молча глотаешь завтрак, берешь ноутбук и уходишь, потом приходишь, наливаешь выпить, читаешь газету, за ужином рассказываешь про гольф или ноги своей секретарши и засыпаешь перед телевизором». Здесь к наблюдению подмешаны чувства. Кажется, что это перечисление событий, но на самом деле говорящий имеет в виду: «Мне одиноко, я злюсь, обрати на меня внимание».

Чтобы меседж был понятным, говорите просто, прямо и без эмоций. Например, «Хватит собеседований, у нас достаточно кандидатов» можно сказать ровным или нервным тоном. В первом случае это будет констатацией фактов, а во втором — потребностью с примесью неосознаваемого гнева.

Подготовка меседжа

Когда нужно сообщить что-то важное, обратите внимание на три момента.

Самосознание

Единственной гарантией целостного меседжа может быть только анализ собственных переживаний. Каковы ваши факты, мысли, чувства и желания? Какова цель коммуникации? Она соответствует вашим реальным потребностям? О чем вы боитесь говорить? Такая мысленная подготовка не помешает, особенно если вы только практикуете целостный меседж. Проговаривайте его про себя, пока

не убедитесь, что он четкий и понятный. Отделите факты от предположений. Определите свои чувства и подумайте, как их выразить. Ведите себя мирно и не забудьте озвучить потребности.

Понимание слушателя

Анализ аудитории должен предварять любой важный месседж. Если ваш друг только что потерял работу, вряд ли он с сочувствием отнесется к вашим жалобам на маленькую зарплату. Что происходит в жизни слушателя? Ему некогда, у него проблемы, плохое настроение или он готов вас выслушать? Кроме того, следите за его реакцией во время разговора: какое у него выражение лица, куда он смотрит, какая у него поза. Он задает вопросы, дает обратную связь или бесчувственно развалился на стуле?

Подходящая обстановка

Важный месседж лучше передавать наедине, в спокойной обстановке. Присутствие посторонних в зоне слышимости может повлиять на содержание и восприятие месседжа. Он может выйти неполным или неряшливым, если придется его укорачивать и приглаживать. Найдите уединенное место, где вам никто не мешает.

Практика целостного месседжа

Для тренировки целостного месседжа возьмите неполный или неряшливый и отредактируйте его, добавив или убрав наблюдения, мысли, чувства и потребности.

Упражнение 3.1

Сформулируйте целостный месседж из предложений ниже. Пишите от первого лица («Я заметил, что ты молчишь»).

1. «Видю, ты опять недовольна». (Сказано раздраженным тоном, с тревогой и обидой. Муж задержался на работе, а жена встретила его молча.)

Наблюдения: _____

Мысли: _____

Чувства: _____

Потребности: _____

2. «Нам обязательно об этом говорить?» (Только что вступившие в отношения влюбленные вдруг заговорили о детях и браке, и она испугалась, что он сбежит от ответственности.)

Наблюдения: _____

Мысли: _____

Чувства: _____

Потребности: _____

3. «Понимаешь, что времени мало и надо что-то менять». (Человек объясняет, почему уволился. Не получив ожидаемого повышения, он расстроился и испугался, что всю жизнь просидит на нелюбимой работе. Все это он говорит 14-летней дочери.)

Наблюдения: _____

Мысли: _____

Чувства: _____

Потребности: _____

4. «Ну я же здесь, да?!» (Руководителю в ответ на вопрос, не затруднило ли его остаться сверхурочно. Ради этого сотрудник пропустит школьный спектакль 10-летней дочери и хочет успеть хотя бы помочь с праздником в честь представления.)

Наблюдения: _____

Мысли: _____

Чувства: _____

Потребности: _____

5. «Знаю, знаю, можешь не говорить» (После четвертого напоминания о грядущих экзаменах 16-летняя девочка ощущает давление родителей.)

Наблюдения: _____

Мысли: _____

Чувства: _____

Потребности: _____

А вот примеры целостных сообщений для предложений выше. Сравните со своими вариантами.

1. «Ты молчишь с тех пор, как я вернулся. Мне кажется, ты злишься. Когда ты вот так молчишь, я тоже начинаю злиться. Я предпочел бы все обсудить».
2. «Мы знакомы всего две недели, а уже говорим о том, чтобы всю жизнь прожить вместе. Я боюсь тебя спугнуть или сама испугаться. А тебя это не смущает?»
3. «На работе я звезд с неба не хватаю, и не очень-то она мне нравится. Мне кажется, неправильно всю жизнь заниматься тем, что тебе не по душе. Я уже давно думаю сменить профессию, но пока ничего не придумал. Это непросто, и мне нужна твоя поддержка».
4. «Я пропущу школьный спектакль 10-летней дочери. Я обещал прийти. Надо вернуться хотя бы к девяти, помочь с праздником».
5. «Я уже слышала это четыре раза, и мне начинает казаться, что ты думаешь, будто я глупая или безответственная. Не стой надо мной, это раздражает. Я сама разберусь, а если облажаюсь, тогда поговорим».

Умение формулировать целостный месседж приходит с опытом.

Упражнение 3.2

Еще одно упражнение для практики целостного месседжа.

1. Выберите друга или родственника, которому доверяете.
2. Объясните ему, что такое целостный месседж.
3. Найдите время для практики.

4. Определите тему для разговора, достаточно важную, чтобы она вызвала у вас эмоциональный отклик. Это могут быть прошлые или текущие события, связанные с другими людьми или с вашим помощником.
5. Изложите поочередно все четыре составляющие целостного сообщения: что случилось, что вы подумали, что почувствовали и что вам было нужно.
6. Закончив, попросите собеседника повторить все своими словами.
7. Исправьте то, что он не понял.
8. Теперь пусть собеседник аналогичным образом опишет свою ситуацию.

Договоритесь, что в любом серьезном разговоре будете использовать только целостные сообщения. Практикуйтесь таким образом в течение двух недель. Всегда давайте друг другу обратную связь об услышанном, чтобы ничего не упустить. Через две недели оцените полученный опыт.

Ваша цель в том, чтобы произвольно формулировать целостный месседж. Позже можно будет подключить к этому упражнению других собеседников. Упражнение повышает самосознание, и скоро вы научитесь быстро искать в себе информацию для целостного сообщения.

Правила эффективного высказывания

Для эффективной коммуникации убедитесь, что сообщение прямое, дается сразу после события, понятный, честный и не содержит осуждения и обвинений. Далее мы подробнее обсудим каждый аспект.

Месседж должен быть прямым

Отказ от прямоты дорого обходится. Один человек, жена которого подала на развод после 15 лет брака, жаловался: «Она знала, что я люблю ее. Зачем об этом говорить, и так понятно». Нет, непонятно. Жена постоянно переживала, не получая подтверждения привязанности с его стороны. У сына одной женщины повисила успеваемость, как только она перестала его пилить: оказалось, что он нуждался в одобрении. Мужчина с хроническими болями в спине стеснялся попросить помочь ему в саду и с домашними делами, мучился сам и раздражался на родственников. Пятнадцатилетняя девочка пряталась в своей комнате под предлогом головной боли всякий раз, когда в гости приходил ухажер ее матери. Женщина, для которой дети всегда были на первом месте, пребывала в уверенности, что «это у нее подростковые комплексы, скоро пройдет».

Все это примеры того, как люди предпочли не сообщать близким важную информацию о себе, понадеявшись на их догадливость. Прямота не оставляет места для гаданий. Помните: никто не умеет читать мысли и не знает, что у вас в голове.

Иногда человек понимает, что надо что-то сказать, но боится и намекает или говорит третьим лицам в надежде, что информация дойдет куда нужно. Это тоже плохой вариант. Намек можно не заметить или неправильно понять. Одна женщина всегда убавляла звук телевизора во время рекламной паузы в надежде, что муж захочет с ней поговорить. Но он был занят смартфоном, и в один прекрасный день она наорала на него. Доверяться третьим лицам не стоит, потому что они могут переиначить ваши слова. Но даже если их передадут точно, никто не хочет узнавать из вторых рук о вашем гневе и разочаровании.



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

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

