

ГЛАВА 2

Управление эмоциями и агрессией

Умение управлять эмоциями, в том числе своим собственным гневом, — необходимое качество для благополучной жизни. Очень часто секрет в том, чтобы абстрагироваться от эмоций вашего трудного собеседника и исключить собственную излишне эмоциональную реакцию на его слова. Кроме того, очень важно устранить напряженность — она может сказаться на общении. Эта глава содержит советы, как справляться с жалобами, агрессией и нежелательным вниманием противоположного пола. В ней также рассказывается, как поддерживать и успокаивать других людей и как научиться прощать.

КАК ЧИТАТЬ ЭМОЦИИ

Если с человеком тяжело общаться, в этом, как правило, играет роль эмоциональный фактор — с той или иной стороны, а порой и с обеих. Неумение договариваться или конфликт интересов — все это может завести в тупик, а фрустрация естественным образом порождает гнев. Гнев зачастую становится следствием других эмоций — зависти, вины или нетерпения. Способность понимать эмоции называется эмпатией. Многие склонны думать, что это врожденное качество. Это не так: его можно и нужно развивать, учась отстраняться и анализировать глубинные причины происходящего.

Помните, что логика не всесильна

Логику (или разум) принято противопоставлять эмоциям, однако второе часто маскируется под первое. Многие искренне уверены, будто действуют рационально, но на деле их мыслями управляют эмоции. По этой причине разумные доводы не всегда действуют на конфликтных людей. Если человек претендует на то, что принадлежит вам по праву (например, занял парковочное место), никакие здравые увещевания не заставят его опустить руки и сдаться. Если чувствуете, что логика бессильна, не стоит и полагаться

на нее. Лучше прислушайтесь к интуиции и подключите эмпатию. Вместе они укажут вам верный путь.

Займитесь самопознанием

Понимание собственных эмоций помогает управлять и чужими, поскольку вы перестаете воспринимать эмоциональную возбудимость как сознательное вредительство. Эмпатия помогает снисходительнее относиться к нервным людям. Осознавайте свои эмоции, принимайте их доброжелательно, наблюдайте за их воздействием на вас. А затем как бы отстраняйтесь и говорите себе: это не мое «я», это на меня что-то нашло.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Не барахтайтесь в своих эмоциях

Эмоции только усиливаются, когда вы пытаетесь объяснить, откуда они взялись. Особенно это касается отрицательных эмоций и низкой самооценки: «Да я просто ноль без палочки, вот меня никто и не любит». Не занимайтесь самобичеванием. Попробуйте взглянуть на происходящее со стороны. Повысив самооценку и укрепив уверенность в себе, вы сумеете эффективнее общаться с людьми, которых эмоции толкают на поступки, осложняющие вам жизнь.

Не вините себя за конфликты

Когда чувствительные люди кому-то отказывают, или выражают недовольство чьим-то поведением, или кого-то критикуют, то впоследствии очень себя за это ругают, поскольку испытывают вину из-за того, что ввязались в конфликт. Если вы сказали то, что следовало сказать, а собеседник — не кто-то из ваших близких, чувство вины совершенно неуместно. Вы справились с проблемой так, как могли, а расположение противника вам совершенно ни к чему. Вот и забудьте об этом.

КАК АБСТРАГИРОВАТЬСЯ ОТ ЭМОЦИЙ

Иметь дело с эмоциональными или вспыльчивыми людьми куда легче, если вы умеете сохранять дистанцию и сами не выходите из себя. На работе или в семье порой раздражаются настоящие бури эмоций. Умению сохранять спокойствие можно научиться, стараясь смотреть на ситуацию отстраненно, словно на телепередачу. Зачастую полезно продумать стратегию: заранее сформулировать ответ и убедиться, что в текущих условиях он наиболее подходящий и наиболее эффективный. Пускай ваш собеседник закипает, как чайник, но вам не следует поддаваться той же лихорадке и горячиться.

Не обращайте внимания на пустяки

Эмоции вечно лезут на передний план, требуя придавать значение совершенно пустяковым вещам. Научитесь отстраняться от любых своих эмоций (например, если вас раздражает грубиян или эгоист) и вести себя независимо от них. Помните, что эмоции влияют на ваши мысли и поведение, только если вы им это позволяете. Воспринимайте их как явление природы: да, гроза в душе порой случается, но она не имеет отношения к вашему «я».

Разберитесь со своими эмоциями

Чтобы помочь себе абстрагироваться, понаблюдайте за эмоциями, которые вызывает у вас тот или иной человек, и задумайтесь, чем именно они спровоцированы. Вам кажется, что вас неправильно понимают? Или, может быть, в прошлом подобные люди сильно вам досаждали? Или же это расстройство из-за невозможности подобрать нужные слова, чтобы переубедить предвзято настроенного собеседника? Нам комфортнее в окружении единомышленников, и кардинально отличающегося от нас человека мы воспринимаем как угрозу нашему мировоззрению. Разобравшись со своими эмоциями, отстранитесь от них — и пусть они не влияют на ваши ответы собеседнику.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Выждите пятнадцать секунд

Чтобы абстрагироваться от конфликтной ситуации, достаточно короткой паузы. Представьте, что между вами и вспыльчивым человеком — прозрачное стекло, а вы ученый, изучающий поведение собеседника. Понаблюдайте, о чем говорят его телодвижения: возможно, вы получите ответ, почему этого человека так захлестнули эмоции. Когда немного погодя вы продолжите общение, руководствуйтесь разумом, а не чувствами. За эти пятнадцать секунд вы и сами успокоитесь — поберегите нервы для более стоящего дела.

Отрабатывайте свой хлеб

На работе никогда не надо забывать, что вам платят в том числе и за общение с трудными людьми. В нерабочее время — за него-то вам никто не платит — этих людей для вас попросту не существует, забудьте о них. А в течение рабочего дня делайте все возможное, чтобы заниматься своим делом с минимальными осложнениями.

КАК ПОГАСИТЬ ЧУЖОЙ ГНЕВ

Гнев разгорается быстро и способен мгновенно завладеть человеком. Казалось бы, лучшая реакция на чужой гнев — оставить человека в покое и дать ему «перегореть», по принципу катарсиса. Однако исследования показали, что это скорее увеличивает эмоциональный накал, а не снижает. Иногда гнев оправдан — если вы виноваты, то можно и позволить пострадавшему разразиться возмущением. И все же взрыв эмоций делает нормальное общение невозможным и зачастую приводит к решениям, невыгодным для обеих сторон. Не говоря уже о том, что можно окончательно испортить отношения. Так что лучше научиться гасить гневные вспышки.

Предугадывайте, где может загореться

Готовясь поднять взрывоопасную проблему, заранее продумайте, что будете говорить, и постарайтесь предугадать, какие ваши слова могут вызвать негодование. Может быть, лучше выдавать неприятную информацию частями? Так вы сможете при необходимости отложить потенциальный конфликт до более удачного момента или временно сменить тему, чтобы погасить первые искры ярости.

Будьте «пожарным»

Очень важно в ответ на вспышку гнева самому не расстраиваться, не нервничать и не приходиться в ярость. Попробуйте отстраниться от ситуации и представить, что вы пожарный и в первую очередь должны заботиться о том, чтобы не сгореть самому. Вообразите, что на вас защитная каска. Дышите глубоко.

Избегайте опасности

Если вы столкнулись с сильной вспышкой гнева, не стесняйтесь уйти, чтобы не пострадать, — и пусть вас не беспокоит, что какие-то вопросы остались нерешенными. Расскажите о случившемся человеку, которому доверяете: пусть он поможет вам найти решение или даже выступит в роли посредника.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Выясните причину

Люди часто злятся по глубоко личным причинам. Ваши слова или поступки могут просто спровоцировать взрыв эмоций, которые давно копились и искали выхода. Зная, что главная причина этого взрыва не в вас, вы расстроитесь меньше и даже, возможно, сумеете успокоить буяна.

Подберите правильные слова

Когда настанет ваша очередь говорить, убедитесь, что у вас нейтральный тон и неагрессивные жесты. Медленная речь может возыметь успокаивающее действие. В разговоре с разгневанным человеком используйте четкие и конкретные формулировки, а не расплывчатые — вроде «Я вас услышал» или «Вижу, что вас это раздражает». Продемонстрируйте стремление разрешить ситуацию. Избегайте оценочных суждений. Не приводите оправданий и не защищайтесь.

КАК СПРАВИТЬСЯ СО СЛЕЗАМИ ИЛИ ПАНИКОЙ

Когда нужно помочь другому справиться с волнением, многое зависит от ваших взаимоотношений с человеком, от того, сколько времени вы проводите вместе, и от развития ситуации. Эмпатия, готовность прийти на помощь и терпение всегда приносят свои плоды. Иногда достаточно уделить человеку побольше внимания — но для этого порой приходится отодвигать на второй план собственные дела. А можете поделиться с собеседником своим видением ситуации: вдруг вы знаете то, чего не знает он? Но имейте в виду: неосторожное замечание порой способно лишь обострить тревогу, поэтому подбирайте слова тщательно. Поставьте себя на место другого человека.

Никогда не говорите «Успокойся»

Это слово совершенно бесполезно: оно подразумевает, что человек по-детски капризничает, а вы покровительственно похлопываете его по плечу. Вспомним совсем уж чудовищный случай — снисходительное замечание премьер-министра Великобритании женщине-депутату палаты общин: «Успокойтесь, дорогуша!» Столь же бессмысленны призывы вроде «Не плачь!» или

«Тебе надо выплакаться». Просто дайте человеку спокойно поплакать и не акцентируйте на этом внимание, чтобы не усугублять и без того неловкое положение.

Скажите: «Давай это обсудим»

А эта фраза, напротив, подразумевает сочувствие и поддержку. Если человека разговорить, это может оказать в каком-то смысле целительное действие. Отведите его туда, где он сможет говорить свободно. Делясь своими проблемами, он сможет увидеть всю ситуацию как бы со стороны, вашими глазами, даже если вы всем своим видом выражаете полнейшее сочувствие. Ваш собеседник услышит свой голос — и поймет, что, возможно, немного преувеличивает размеры бедствия. Пока он говорит о своих эмоциях более сдержанно и отстраненно — так, чтобы вы могли его понять, — они сами собой сходят на нет.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Признайте сложности

Фраза «Мы с этим справимся» полезнее, чем «Все будет хорошо». Легко сказать, что все утрясется само собой. А работа с негативными эмоциями может потребовать внутренних усилий. Вы должны уметь признаваться самому себе, что не все идет гладко: без этого нет эмпатии.

Расширьте поле зрения

Прекрасно, если ваши слова или поступки подтолкнут человека взглянуть на ситуацию шире, но призыв «Давай посмотрим на вещи объективно» может прозвучать покровительственно (или выглядеть невыполнимым) — кроме, разумеется, определенных рабочих ситуаций, где он уместен.

Дышите синхронно

Иногда можно предложить собеседнику три раза вместе глубоко вдохнуть — и проделать это. Человек не только отвлечется и переключит внимание, но и улыбнется, а это даст ему желанное снятие нервного напряжения.

Подбодрите человека прикосновением

Дружеские объятия могут творить чудеса, но даже если ваши отношения не столь близки, достаточно похлопать человека по спине или по плечу, чтобы продемонстрировать поддержку. Но никогда не прикасайтесь к другому, если в вашем действии можно будет заподозрить сексуальные мотивы.

КАК МОТИВИРОВАТЬ ДРУГИХ

Не каждый рождается на свет харизматичным лидером с врожденной способностью вести за собой. Однако если вы хотите призвать других людей к активным действиям, к большей сознательности или ответственности, то для этого существуют универсальные методики, применимые и к коллегам, и к детям, и к участникам спортивной команды. Выражайтесь прямо и недвусмысленно. Следите за тем, как вас воспринимают: ваши собственные побуждения, проявляющиеся в вашем поведении, жестах, мимике или словах в различных ситуациях, должны соответствовать тому, к чему вы призываете.

Ставьте понятные цели

Если вы сами не слишком четко представляете себе, чего ожидаете, люди тоже запутаются. Придумайте девиз, например: «Сбросим чемпионов с пьедестала!». Или: «Второе место — для слабаков!». Обозначьте промежуточные цели, чтобы двигаться к главной постепенно.

Подключите эмоции

Чувства подобны клею — они «скрепляют» нас с делом, за которое мы взялись. В этом смысле самый безотказный способ — внушить чувство гордости, хваля людей за их усилия на каждом этапе пути и при любой возможности подчеркивая, почему этот путь так важен.

Не зацикливайтесь на награде

Конечно, любой труд должен вознаграждаться, но это побуждает людей стремиться к награде как таковой, а не к определенному достижению. Лучше поддерживать убежденность, что затеянное предприятие — само по себе большое дело.

Трудитесь наравне со всеми

Покажите, что ставите дело выше личной выгоды и иногда готовы принести свои интересы в жертву ради общей цели: это хорошо мотивирует людей. Если вы руководитель, то полезно время от времени помахать киркой вместе с рабочими (фигурально).

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Подчеркивайте достижения

Осознание своих успехов чрезвычайно мотивирует. Рассказывайте о текущих трудностях, празднуйте успехи и оценивайте конкретные достижения — не чересчур хвалебно, но и не формально. Из-за чрезмерных трудностей можно перегореть, а слишком легкие задачи вызывают скуку. Руководитель, поставивший перед сотрудниками непростую, но посильную задачу, скорее всего, и получит оптимальный результат.

Произносите вдохновляющие речи

Такие речи могут быть просто описанием радужных перспектив — куда можно пойти, если хорошенько постараться всем вместе. Например, если вы мотивируете ребенка учиться, расскажите ему про подростка, который всецело сосредоточился на учебе и, к зависти друзей, стал лучшим учеником в классе: чем не перспектива?

КАК ОКАЗЫВАТЬ ПОДДЕРЖКУ

Даже у самых уверенных в себе людей бывают времена, когда им нужна поддержка. Оказывать поддержку — одна из почетных обязанностей настоящих друзей, подразумеваемая негласным договором о взаимовыручке и взаимопомощи. Да, даже вам очевидно, что друга переполняют эмоции, и, сумеет он взглянуть на ситуацию со стороны, увидел бы ее совсем в ином свете. Однако сейчас он нуждается в сочувствии и поддержке, а не в лекции на тему «Как смотреть на вещи объективно». Протяните другу руку помощи, как только он попросит об этом. Поставьте его нужды выше своих текущих дел.

Будьте доступны

Когда друг обращается к вам за помощью, пересмотрите свои планы. Уделите ему хотя бы несколько минут, какими бы неудобствами вам это ни грозило. Помните: вы можете отмахнуться от его проблем, а он, скорее всего, нет. Возможно, будет достаточно просто сочувственно выслушать его и по-дружески обнять. Не относитесь к времени как к ресурсу, которым нужно максимально продуктивно распорядиться, — смотрите на него как на возможность проявить ваши лучшие

качества, в том числе сострадание, — где бы вы ни были и что бы вы ни делали.

Продемонстрируйте понимание

Прямой взгляд в глаза — уже поддержка. Внимательно слушайте и кивайте. Перескажите своими словами то, что услышали, и спросите друга, правильно ли вы его поняли.

Поставьте себя на место друга

Выразив солидарность, вы сможете помочь другу: он почувствует, что его реакция оправданна, когда вы расскажете, что сами чувствовали бы в подобной ситуации. Люди, которые нуждаются в поддержке, часто тревожатся, что воспринимают происходящее излишне остро: убедите друга, что это не так. Покажите, что вы действительно ему сочувствуете.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Время лечит

Подчас проблема может казаться тюрьмой, откуда невозможно выбраться, а эмоции — бременем, которое никак не сбросить. Донесите это до человека, которого вы пытаетесь успокоить. Такая перспектива — «Тебе нужно время, чтобы взглянуть на ситуацию иначе» — выглядит несколько более обнадеживающе, чем «Со временем ты про это забудешь». Вроде бы разница и невелика, но второе высказывание отдает снисходительностью и выглядит так, будто вы просто отмахиваетесь от чужих проблем.

Будьте терпеливы

Поддержка — не колдовство и действует не сразу. Скорее всего, вам придется не раз повторить свои ободряющие слова — когда переиначивая их, а когда и нет.

КАК ПОСТУПАТЬ С ЖАЛОБАМИ

Выслушивая жалобы — как на профессиональной, так и на личной почве, — важнее всего сохранять спокойствие, чтобы добиться устраивающего всех результата. У любого есть право жаловаться, так что если вы заметили, что раздражаетесь, еще не поняв сути недовольства, остановитесь и переключите свои эмоции на нейтральную передачу. Первая стадия работы с жалобами — слушать и понимать, а не выстраивать противотанковые баррикады. Затем непредвзято проанализируйте ситуацию, задавая, если нужно, вопросы: с теми, кто жалуется, всегда старайтесь обходиться предельно вежливо. Будьте готовы извиниться, если это необходимо для сохранения гармоничных отношений.

Не затягивайте с ответом

С жалобами нужно разбираться быстро и эффективно — во-первых, чтобы они не множились, а во-вторых, чтобы успеть восстановить свою репутацию, прежде чем люди узнают, как выглядит картина с противоположной точки зрения: многие жалобщики любят рассказывать о своих обидах каждому встречному-поперечному. Самый быстрый и простой способ — извиниться, даже если вы не считаете себя виноватым.

Погасите возмущение

Возмущение — разновидность гнева — нарастает стремительно. Особенно если наталкивается на сопротивление. Лучший способ погасить пламя — продемонстрировать спокойствие и сговорчивость. Будьте уступчивы и доброжелательны. Дайте собеседнику понять, что вы просто счастливы сделать все возможное, чтобы разрешить проблему.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Выражайте благодарность

Расскажите жалобщику, как вы благодарны ему за то, что он привлек ваше внимание к такому положению вещей. Это в корне изменит ситуацию. Теперь вы будете выглядеть как человек, который стремится замечать проблемы и решать их. Вы окажетесь с жалобщиком по одну сторону баррикад, а значит, и напряжение исчезнет.

Станьте единственным посредником

Если человек жалуется именно вам, по возможности не отправляйте его к другим — это его только разозлит. Примите огонь на себя, даже если потом вам придется говорить с другим человеком, вовлеченным в конфликт напрямую.

Предлагайте реалистичные решения

Разобравшись в подробностях ситуации, продумайте решение, которое устроит другую сторону, и предложите его жалобщику. Удостоверьтесь, что не наобещали ничего невыполнимого. Потом непременно спросите, оказалось ли решение эффективным.

Объясняйте, а не оправдывайтесь

Когда инцидент исчерпан, непременно объясните, откуда взялась проблема. Однако вашей целью при этом должно быть взаимопонимание — не пытайтесь оправдываться. Заверьте жалобщика, что вы вовсе не собирались уклоняться от ответственности.

КАК СПРАВИТЬСЯ С РЕВНОСТЬЮ ПАРТНЕРА

Ревность подпитывается воображением. Ревнивый человек, словно ищейка, постоянно вынюхивает, не кроется ли где предательство, тем самым пытаясь подтвердить свои подозрения. Каждое мнимое доказательство рисует в голове ревнивца воображаемый сценарий: вы взяли отгул не ради шоппинга, а ради встречи с любовником; новая сумочка, которую вы якобы купили, — это подарок от воздыхателя. Подозрения разъедают отношения, и нет другого эффективного лечения, кроме откровенного разговора — чтобы раз и навсегда выявить и изгнать призрак ревности.

Старайтесь не возмущаться

Возмущаться в ответ на ревность — все равно что подливать масла в огонь: будет только хуже. Возмущение обычно выглядит как оборонительная позиция. Старайтесь не поддаваться эмоциям и призовите на помощь сочувствие: ваш любимый человек страдает от психологической проблемы, которая вредит тому, что дорого вам обоим. Во время бури нужно сохранять спокойствие.

Не дразните партнера

В каком-то смысле ревность дает вам власть над чужими эмоциями. Понятно, что, если вас подозревают в измене, такое несправедливое отношение обижает, и возникает соблазн воспользоваться этой властью, чтобы наказать партнера: поддразнить, намекнуть, что подозрения не беспочвенны. Однако такие игры опасны — избегайте их, как бы вам ни хотелось насолить ревнивцу.

Предложите поговорить

Разговор о ревности — всегда разговор о границах: что оба партнера могут делать, не нарушая негласных правил. Ничего страшного, если у вас есть близкий друг, с которым при иных обстоятельствах дело могло бы дойти и до романа. Однако и со стороны вашего партнера нормально чувствовать себя ущемленным, когда эта дружба получает приоритет. Ложь и недомолвки недопустимы, равно как и неадекватная реакция на самые невинные вещи. Обсудите ситуацию, стараясь внимательно слушать, успокаивать друг друга и уверять партнера, что отношения с ним для вас очень важны. Не жалейте времени и постарайтесь разобраться в причинах такого положения и уладить конфликт, — так, чтобы потом больше не хотелось возвращаться к этому вопросу и снова уговаривать партнера не нервничать.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Не пренебрегайте языком телодвижений

Объятие и поцелуй всегда помогают подтвердить словесные заверения. Собственно, любой разговор о ревности, не подкрепленный физическим доказательством любви, неполноценен.

Найдите корни проблемы

Ревность часто растет из недоверчивости, порожденной печальным опытом (возможно, поведением предыдущего партнера). Если оба партнера настроены сохранять гармоничные отношения, совместная работа над такими проблемами — путь к стабильности. Когда партнер делится с вами тяжелыми воспоминаниями, проявите как можно больше сочувствия.

КАК НАУЧИТЬСЯ ПРОЩАТЬ

«Трудный человек» совсем не обязательно означает «человек, которого надо изгнать из своей жизни». Да и не всегда это выполнимо — особенно если речь идет о членах семьи или о коллегах. Если трудности в общении с ними вас злят или обижают, такие эмоции наверняка навредят вашим отношениям. Разумеется, вы не обязаны их прощать. Прощение — это труд, но труд благодарный, особенно в личных отношениях. Помните: прощение нужно вам, а не другому. Прощая, вы отпускаете обиду, разрушающую ваш внутренний покой.

Храните верность своим принципам

Простить человека не значит забыть о сделанном. Прощение ни в коем случае не подразумевает оправдания неблагоприятных поступков. Например, если вы простили партнера за ложь, это не делает вас более терпимым к вранью как таковому.

Выбирайте сами: говорить или нет

Часто хочется сказать человеку, особенно романтическому партнеру, или другу, или члену семьи, что вы его

простили. Однако порой люди избегают затрагивать прошлые обиды в разговорах с партнером: возможно, обоим просто неудобно об этом вспоминать. Поступайте как угодно: молчаливое прощение — тоже прощение. Иногда это просто ваше внутреннее решение остаться с тем или иным человеком, несмотря на его поступки.

Постарайтесь наладить отношения

От прощения стабильность в отношениях не восстанавливается сама собой. Например, если вы простили партнеру измену, вам предстоит долгая совместная работа, чтобы эта рана затянулась: изменнику придется снова завоевывать ваше доверие, а вам — учиться держать упреки и подозрения при себе.

Дайте время

Раны затягиваются не сразу. Будьте готовы, что и мир восстановится не сразу: должно пройти время. Сначала вам нужно осознать степень и глубину своей обиды, разобраться в своих чувствах по этому поводу. Затем у вас может возникнуть потребность объяснить эти чувства обидчику. Наконец, вам нужно избавиться от боли и гнева, и тут вам не никто не помощник. Только после этого возможно прощение.

ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ

Найдите светлую сторону

Если вам сложно простить, взгляните на дело иначе — как на подтверждение вашей способности жить в мире с другими и справляться с болью, а не носиться с ней. Кроме того, это прекрасный повод поразмыслить над тем, что вы вынесли из пережитого опыта. Чем не светлая сторона?