

Глава 3

Распространенные ошибки

Связь – это энергия, которая возникает между людьми, когда они чувствуют, что их увидели, услышали и оценили.

*Брене Браун**

Валидация – довольно простое понятие. Тем не менее его нередко трактуют неправильно. Давайте разберемся с распространенными ошибками и развеем устоявшиеся мифы.

Миф № 1: валидация подходит только для негативных эмоций

Мы много говорили о негативных эмоциях, но валидация не менее полезна и для поддержки позитивных эмоций. Исследования показали, что способность

* Брене Браун (род. 1965) – американская писательница, профессор Хьюстонского университета, магистр социальной работы, доктор философии. Исследования и книги Браун посвящены вопросам, связанным с чувствами стыда и уязвимости, а также с храбростью и полноценностью жизни. *Прим. ред.*

признать чужие гордость, радость и прочие чувства тоже существенно укрепляет отношения и повышает удовлетворенность вашего собеседника.

В 2004 году исследователи обнаружили, что в романтических парах укреплялись доверие и близость, а также снижалось количество повседневных конфликтов, когда партнеры признавали счастливые состояния друг друга³. Ничего удивительного, верно? Именно этого вы и ожидали.

Удивителен другой вывод. Оказывается, пассивно-конструктивные ответы (например: «Неплохо. А угадай, что произошло со мной сегодня!») вызывают такую же негативную реакцию, как и активно-деструктивные ответы (например: «Тебя повысили? Прощай, здоровый сон!»). Другими словами, реагировать на чей-то восторг равнодушием, даже если ваш комментарий не подразумевает ничего плохого, так же вредно, как и отвечать негативно.

Представим следующую ситуацию: супруги отдыхают на заднем дворе своего дома после сложного дня. Женщина проверяет электронную почту, поворачивается к мужу и говорит: «Я только что получила такое приятное письмо от начальника!» Супруг, не отрываясь от своего смартфона, отвечает (добрым голосом, но рассеянно): «Хорошо, милая!» Жена, видя, что он

не уделяет ей внимания, возвращается к проверке электронной почты. Скорее всего, вы сталкивались с подобной ситуацией. Несложно догадаться, что неумение признавать позитивные эмоции близких плохо влияет на отношения.

Теперь представьте, как бы сложился разговор, если бы муж распознал запрос жены на связь и признал ее радость:

– Я только что получила такое приятное письмо от начальника! – сообщает женщина.

– Правда? – отвечает муж, оторвавшись от своего телефона.

– Да, ты только послушай: «Джейн, хотел сообщить, что приятно удивлен твоими успехами в проекте. Ты важное звено нашей команды. Даже не представляю, как бы мы сдали отчеты на прошлой неделе, если бы не ты! Продолжай в том же духе».

– Потрясающе! – восклицает муж.

– Да, – соглашается жена, сияя от счастья. – Я и не думала, что когда-нибудь услышу от него такие слова.

– Это так здорово! Значит, ты на верном пути!

Пара болтает еще пару секунд, а затем каждый возвращается к своему гаджету. Простой разговор, но какой результат!

Возможность признать позитивные ощущения есть всегда, но ее легко упустить. Многие люди понимают, что должны признать эмоции расстроенного друга или члена семьи, но зачастую нам кажется, что восторг или счастье другого человека не нуждаются в таком внимании.

Недавно я убедился в этом сам. Однажды вечером по пути домой я заскочил в кафе и в ожидании заказа заметил за соседним столиком маленького мальчика и его отца. Мальчик собирал 3D-пазл, который в этом кафе вручали всем детям, а отец уткнулся в свой телефон. Картина была удручающей (я мысленно умолял папу отложить телефон), но когда ребенок собрал пазл, она стала еще печальнее.

Как только мальчик прикрепил последнюю деталь, его глаза загорелись от восторга. Он широко улыбнулся и с огромной гордостью поднял пазл, чтобы показать своему папе. У меня внутри все оборвалось, когда отец рассеянно ответил: «Классно!», даже не оторвав глаза от телефона. Я перевел взгляд на ребенка. Он посмотрел на отца еще секунду, явно надеясь услышать что-нибудь еще, а затем продолжил играть с пазлом.

На это было тяжело смотреть – не только потому, что молодой отец упустил возможность признать эмоции сына и укрепить отношения с ним, но и потому, что я вспомнил, как сам порой грешил подобным поведением. Мальчик в том кафе не жаловался, но его запрос на связь был проигнорирован. Если бы отец отложил телефон, внимательно рассмотрел пазл своего сына и сказал что-нибудь вроде: «Молодец, отличная работа! Эти пазлы так сложно собрать!» – он бы послал ему абсолютно другой сигнал. Весь процесс занял бы пару секунд.

Если мы хотим наладить здоровые и полноценные отношения, то должны уделять внимание позитивным эмоциям людей. Научитесь определять возможности и пользоваться ими – и ваше общение с окружающими быстро изменится в лучшую сторону.

Миф № 2: нельзя практиковать валидацию, если вы не согласны с человеком

Практикуя валидацию, вы словно говорите: «Я понимаю, почему ты испытываешь эти чувства!» Но это вовсе не значит, что вы обязаны разделять мнение собеседника. Вы можете признать любую эмоцию, главное – понять точку зрения человека. На самом деле реакция большинства людей (даже та, которая

на первый взгляд кажется нерациональной) приобретает смысл, как только мы даем себе возможность вникнуть в мотивы их поведения. Вероятно, нам стоит принять во внимание происхождение страхов, надежд или тот факт, что человек не обладает всей полнотой информации по данному вопросу. Во многих ситуациях вы поймете, что его реакция вполне оправданна.

Несколько лет назад ко мне подошел мой коллега Джейс. Он поделился опасениями по поводу другого коллеги, которому я поручил довольно простые проекты. По мнению Джейса, этот коллега был недостаточно опытен и мог подпортить репутацию нашего бренда.

Через несколько секунд я перебил его и сообщил, что все в порядке. Но Джейс проигнорировал мои слова и снова выразил обеспокоенность – на этот раз уже по поводу моих креативности и опыта.

И тут где-то внутри меня забурлило чувство заде-той гордости. Я попытался сохранять спокойствие и избежать ответной атаки, но, несмотря на свои усилия, вскоре начал рассказывать Джейсу о своем образовании и опыте в тщетной попытке убедить его в моей пригодности для этой работы.

Пытаясь таким образом успокоить его (и заодно защитить свое эго), я убедился, что мои усилия тщетны. Джейс продолжал настаивать на своем и поднимать

новые вопросы. Разговор шел по кругу, и коллега явно меня не слышал.

Неожиданно я понял, что избрал неправильную стратегию. Я сразу попытался решить проблему вместо того, чтобы признать переживания Джейса. Он возражал мне, потому что я возражал ему. Я замолчал, внимательно выслушал его и попытался понять его чувства. Затем мне стало понятно, что виной всему была нехватка информации.

– Знаешь что, Джейс? – сказал я. – Я прекрасно понимаю, почему ты переживаешь. Ты узнал, что этот парень внезапно начинает работать над проектами, хотя он не самый опытный. Я с тобой полностью согласен. Ты буквально вынужден гадать, кто руководит этим проектом, есть ли у тебя право высказывать свои идеи и так далее. Я бы тоже взволновался, будь я на твоём месте.

– Да, – ответил Джейс с заметным облегчением в голосе. – Так и есть. Я просто переживаю, что у него нет нужного опыта и навыков для подобных проектов.

«Ага! – подумал я. – Прогресс!» Осознав, что всего один признающий комментарий положил конец бесконечному циклу споров, я продолжил:

– Я отлично понимаю твои опасения и очень ценю твою заботу о компании. Спасибо, что решил обсудить это со мной. Говорить об этом непросто, уж я-то знаю.

– Да, Майкл, – сказал Джейс с еще бóльшим облегчением. – Ты даже не представляешь, как тяжело мне было решиться на этот разговор.

К этому моменту напряжение в диалоге заметно ослабло. Джейс почувствовал себя услышанным и понятым. Теперь он мог выслушать и мою точку зрения. Я признался, что тоже не считаю того коллегу совершенным кандидатом на должность, но для этих проектов он вполне подходит. Я убедил Джейса, что буду активно взаимодействовать с этим сотрудником, следить, чтобы он качественно выполнил работу, и что он, Джейс, тоже может помочь новичку с выполнением некоторых заданий.

– Спасибо, Майкл, – сказал он. – Именно это я и хотел услышать. Теперь я спокоен. – Он попрощался, и каждый из нас вернулся к работе.

Методом проб и ошибок я смог признать опасения Джейса. Мне даже не пришлось говорить: «Ты прав. Он не должен работать над этим проектом». Если бы я не признал его опасений, наш разговор затянулся бы надолго и закончился ничем.

Если человек зашел в тупик, злится или чем-то обеспокоен, валидация – лучший способ заставить его прислушаться к вашим словам. Вы можете практиковать валидацию, даже если не согласны с ним. Этот

навык станет ценным инструментом по улаживанию конфликтов и проведению переговоров.

Миф № 3: практиковать валидацию – значит просто повторять слова человека

Несколько лет назад я узнал о технике рефлексивного слушания. По сути, вы просто повторяете своими словами то, что только сказал ваш собеседник. Идея заключается в том, что вы: 1) проверяете, насколько правильно поняли его, и 2) помогаете ему почувствовать, что вы его выслушали. Это полезный навык, но я обнаружил, что его нередко трактуют и практикуют неправильно. Если вы просто повторите слова собеседника, не проявив тактичности, он, возможно, посчитает ваш ответ механическим и неискренним.

Если ваш друг злится из-за того, что его оскорбил начальник, то, применяя навык рефлексивного слушания, вы отвечаете так: «Ты злишься, потому что он тебя оскорбил». Вы не осуждаете друга и показываете, что уделили ему внимание. При рефлексивном слушании вы концентрируетесь на словах, которые только что произнес ваш собеседник, то есть еще раз излагаете услышанный факт.

При валидации же вы уделяете внимание эмоции, которой человек только что поделился. Как мы уже

говорили, большинство высказавшихся не сомневаются, что мы услышали их слова. Но они хотят большего – чтобы мы поняли их эмоции. Для примера, описанного выше, более признающий ответ прозвучал бы так: «Ого! Я тоже разозлился, узнав о том, что с тобой произошло!» Вы не только смотрите на опыт собеседника со стороны. Вы погружаетесь в него и пытаетесь понять, что именно этот человек чувствует.

Несколько лет назад я проходил курс по развитию межличностных и коммуникационных навыков. Несколько занятий были посвящены эмпатии и валидации. Нам посоветовали пообщаться друг с другом за пределами учебного класса, чтобы научиться практиковать только что услышанные принципы в повседневной жизни.

Один из участников по ошибке принял валидацию за рефлексивное слушание. Когда он попытался признать мои чувства, его ответ показался механическим и неискренним. Когда я звонил ему в надежде получить поддержку или услышать новую точку зрения, наши разговоры проходили примерно следующим образом:

Я: «Привет, Тайлер. Я очень расстроен. У тебя есть минутка?»

Тайлер: «Да, что случилось?»

Я: «Я потратил восемь часов, чтобы закончить проект. И вот пару минут назад начальник объявил мне, что показатели изменились и мне придется все переделать. Я очень нервничаю и расстроен. Я просто нуждаюсь в поддержке, чтобы взять себя в руки».

Тайлер: «Хм-м-м, давай проверим, правильно ли я тебя понял. Ты очень расстроен. Ты потратил восемь часов, чтобы закончить проект, и только что узнал, что тебе придется все переделать? Еще я услышал, что ты нервничаешь и решил позвонить кому-нибудь, чтобы успокоиться и взять себя в руки. Я прав?»

Я не преувеличиваю. Он так и говорил.

В этом подходе нет ничего плохого (по крайней мере, я знал, что Тайлер меня выслушал!), но подобные ответы звучат неискренне. Честно говоря, разговор вышел странным. Я как будто откровенничал с роботом из техподдержки!

Этот парень, действуя из благих побуждений, просто повторил услышанное, не задумываясь о моих чувствах. Не помогло и то, что он повторил мои фразы почти слово в слово – кстати, даже специалисты по рефлексивному слушанию не советуют так делать. Неудивительно,

что я не ощутил эмпатии и наш разговор зашел в тупик. Более признающий ответ, на который я рассчитывал, выглядел бы следующим образом:

«Ого, ты потратил восемь часов? Что произошло? [разговор] Боже, мне так жаль! Это очень неприятно».

Успешная валидация требует эмпатии и эмоционального понимания. Она не ограничивается простым рефлексивным слушанием. Мы должны показать собеседнику, что не только выслушали его, но и поняли его эмоции.

Выводы

Вы можете признать любую эмоцию – как позитивную, так и негативную. Валидация сложных эмоций делает отношения более прочными, здоровыми и приятными. Вместе с тем исследования показали, что валидация позитивных эмоций, разделение чужого восторга, гордости и счастья тоже ведут к отличным результатам.

Вы можете практиковать валидацию, даже если не согласны с собеседником. Предлагая ее, вы буквально говорите: «Я понимаю, почему ты так себя чувствуешь». Это вовсе не означает, что вы должны

СИЛА ВАЛИДАЦИИ

разделять его точку зрения. Но если бы вы оказались на месте собеседника, имея тот же объем информации, опыт и восприятие, вы бы наверняка почувствовали то же самое.

Валидация – это не повтор слов собеседника. Если вы просто повторите их, не пытаясь понять эмоции, стоящие за ними, разговор будет неискренним и бес-связным. Хотя перефразирование услышанного является ценной техникой, валидация предполагает, что вы понимаете эмоции человека и причину их появления.