

Глава 1.

Главное препятствие к реальному общению

Глубокая связь между людьми – это цель и результат осмысленной жизни, и она будет вдохновлять самые удивительные акты любви, великодушия и человечности.

Мелинда Гейтс

Каждый из нас делит эту планету с 7,8 миллиарда других людей. Действительно, только задумавшись на минутку: 7,8 миллиарда человеческих существ, и все абсолютно уникальны, все от рождения и до смерти играют роль в эпической саге, где есть любовь, страх, перемены, вражда, надежда... и вы – один из них. И лишь горстку из этих 7,8 миллиарда вы любите и цените. Но еще есть те, с кем и на кого вы работаете, те, кто может способствовать вашему процветанию и достижениям, те, кто нуждается в вашей помощи и ваших уникальных дарованиях, а еще те, кто бросают вам вызов, давая такой стимул к развитию, какой вы и вообразить не можете.

Несмотря на то что мы живем как сельди в бочке, имея массу возможностей для взаимодействия, сегодняшний мир так устроен, что всячески подкрепляет иллюзию разобщенности. Порой мы ощущаем полнейшее одиночество, получая свой уникальный опыт, когда кажется, что единственная наша обязанность – защищать собственные узконаправленные интересы, добиваться материальной обеспеченности или заботиться о своем эго перед лицом враждебного и незаинтересованного мироздания. И все же...

в моменты наивысшей уязвимости мы вспоминаем то, что *действительно* имеет значение: глубокую связь между людьми.

Если нужно назвать одну-единственную способность, гарантирующую более счастливую и успешную жизнь, так это умение налаживать отношения с другими людьми, проявляя сочувствие и настрой на сотрудничество. Будь то члены вашей семьи, друзья, коллеги или романтические партнеры, нет ни единой сферы жизни, которая не изменилась бы к лучшему, когда вы научитесь лучше ладить с другими представителями человеческой расы. Пожалуй, плохие взаимоотношения подвергают самому серьезному риску общественное здоровье: без адекватной коммуникации мы не сможем быть родителями, любить, руководить бизнесом, проводить переговоры – да и вообще вести осмысленную жизнь в дружеских, семейных и общественных кругах. Коммуникация – не что иное, как ткань, связывающая воедино все наши 7,8 миллиарда.

В этой книге мы рассмотрим практические способы, которые помогут вам стать человеком, располагающим к себе, умеющим хорошо общаться и имеющим осмысленные и продуктивные взаимосвязи с окружающими. Хотя, возможно, сейчас это представляет для вас определенную сложность, хорошие новости заключаются в том, что все мы способны научиться налаживанию связей и взаимодействиям.

Ты против меня... или мы вместе против проблемы

Однако начнем мы все-таки с того, что стоит у нас на пути, мешая быть теми сострадательными, эмоционально грамотными людьми, каковыми мы мечтаем быть.

Но если люди стремятся улучшить отношения, почему же этого так трудно добиться? К сожалению, наш мир настроен на культивирование эгоизма, соперничества и воинственности, при этом мало где дают практические и теоретические знания о том, как налаживать сотрудничество с себе подобными. Но первый шаг к тому, чтобы стать лучше, – это признать, что именно в наше время не срабатывает.

В этой книге мы вернемся к ряду ключевых концепций и сдвигов в мышлении, которые лежат в основе нашего подхода к улучшению взаимоотношений. Вот, наверное, самая главная и простая из концепций: правильное ведение спора.

Представим семейную пару, которая каждые несколько месяцев затевает одну и ту же ссору. Жена чувствует, что работающий муж эмоционально ею пренебрегает и отодвигает в сторону, ее страх нарастает, пока в конце концов не выплескивается наружу. Жена заявляет: «Я чувствую себя нелюбимой», а он слышит: «Ты меня не любишь. Ты поступаешь неправильно». Муж занимает оборонительную позицию и начинает объяснять, как много работает – ради *нее* же! Разве она не испытывает благодарности? Она что, считает себя совершенством? Тогда жена еще сильнее ощущает отсутствие любви.

Можно приводить бесчисленные примеры этих утомительных и старых как мир ссор, которые миллионами разгораются по всему миру. Возможно, и вам доводилось таким образом выяснять отношения? У всех этих ссор есть одна общая черта – другой человек позиционируется как *враг*. Он против вас. Многие из нас настолько автоматически переходят в режим боевых действий, что в буквальном смысле не способны представить другой

вид взаимодействия. Если у вас разногласия, разве это, по логике, не превращает другого человека в вашего противника?

Ответ: нет! Эксперты по коммуникациям понимают следующее: всегда есть вы и другой человек, вместе работающие над проблемой, а не вы и он, которые действуют друг против друга. Цель разговора – ни в коем случае не выявить победителя, но добиться гармонии, взаимосвязи и понимания. Смотрите на себя как на партнеров в танце, а не в боевых искусствах!

Просто заведите привычку говорить: «Мы в одной лодке», и увидите, как это моментально настроит вас обоих на мышление в духе сотрудничества. Когда вы с кем-то налаживаете отношения, здоровая коммуникация ориентирована на защиту и поддержание связи, а не на то, чтобы повредить другому человеку, обвинить его или выяснить, кто герой, а кто злодей. Этот последний подход похож на танец «сальса» с партнером, когда вы соперничаете друг с другом, кто быстрее доберется до конца музыкальной композиции, – это не только бессмысленно, но и вряд ли доставит кому-то удовольствие!

Разногласие или конфликт – необязательно объявление войны другому человеку. В случае семейной пары из приведенного примера оба могут инициировать подвижки в решении проблемы, осознав, что и тот и другой любят друг друга, что они на одной стороне. Жена любит мужа и хочет проводить с ним больше времени; муж любит жену и хочет ее обеспечивать. Прекратив смотреть один на другого как на источник проблемы, они оценят по достоинству сей фундаментальный факт и выдвинут его на передний план.

Не оборона и нападение, но работа командой.

Не вина или стыд, но честное определение проблемы и совместные усилия по ее решению.

Не ты и я, но мы.

Ваш враг – не другой человек, а то, что стоит на пути вашей взаимосвязи.

Не победитель и проигравший, но победа или поражение на двоих.

Зачастую люди затевают горячие споры, потому что в глубине души ощущают угрозу для себя: их не любят, не слышат, не уважают, их одолевает страх получить отказ, попасть в неловкую ситуацию, не соответствовать ожиданиям других.

Подобные страхи, возникшие вследствие неудовлетворенной потребности, могут быть столь сильны и всепоглощающи, что на время затмевают нужду в гармоничных отношениях. Но тут мы совершаем ошибку: такое мышление «с нулевой суммой» заставляет верить, что *либо* мы получим желаемое, *либо* желаемое получит другой. Таким образом, ощущая, что нам недостает понимания или любви, мы исходим из предпосылки, что необходимо это забрать у другого. Желая оказаться правыми, мы считаем, что нужно заставить другого ощутить свою неправоту.

Разумеется, в здоровых отношениях любого рода добрая воля, любовь и уважение – не то, чего нужно добиваться с боем. Каждый может быть прав! Или, с другой стороны, двое людей могут иметь различные мнения, но это само по себе не проблема и не повод для драки.

Эмоциональная дискуссия часто окрашена тонами идущего изнутри недоверия или страха. Когда вы говорите: «Мы – команда», это помогает развеять подобные ощущения и направить ситуацию в сторону возможного решения. Однако, говоря о решениях, стоит заметить, что есть два уровня, на которых обычно проходят подобные разговоры.

1. Предметное содержание.
2. Эмоциональное содержание.

Предположим, один из друзей опаздывает на встречу, а второй сердится. Они ссорятся. Предметное содержание разговора – этот факт опоздания, но они могут долго спорить, почему все же один из них опоздал, сколько раз это случилось прежде, хорошо опаздывать или плохо. Но если спор превращается в сражение между друзьями, в выяснение того, кто виноват, за кадром остается эмоциональное содержание: один обижен, а второй не ценит дружбу так сильно, как первый. Бывают выяснения отношений на сто процентов предметные – люди постоянно возвращаются к мелким деталям, потому что не обращаются к эмоциональному содержанию проблемы.

В следующий раз, когда будете с кем-то спорить, сделайте паузу и задайте себе несколько основополагающих вопросов.

- Вы пытаетесь защитить и вывести ваши отношения на новый уровень или доказать, что вы победитель в споре, то есть вы правы, а другие нет?
- Возможно, вы неосознанно (или сознательно!) позиционируете другого человека как нападающего или врага?

- Может, вы целиком сфокусировались на собственной точке зрения и принуждаете другого человека ее принять, вместо того чтобы прийти к компромиссу?
- Каково эмоциональное содержание данной ситуации?

Споры – естественная часть жизни. Мы способны таким образом управлять ими, что можем инициировать дистанцирование и страхи, а можем использовать их как возможность для собственного личностного роста и укреплять узы, связывающие нас с другими людьми.

В разгар спора часто возникает искушение выставить себя жертвой, возложить вину на других, замкнуться в глухой обороне или проявить агрессию. Даже если вам удастся таким образом победить в споре, в конечном счете вы проиграете. Очень важно сознавать собственные эмоции и понимать: неважно, сколь они сильны или неприятны, это не меняет того факта, что вы и другой человек – единая, крепкая команда.

Если у вас возникает желание сразаться, уведите фокус внимания от другого и обратите его на минуту на себя. Спросите, что мешает вам увидеть в другом человеке союзника и партнера. Копните вглубь – и, очень возможно, увидите там неудовлетворенные потребности. В последующих главах мы поговорим о том, как удовлетворить эти потребности, не делая другого человека неправым или обязанным поменять свою точку зрения.

А пока что достаточно будет просто напомнить себе, что разногласия, трения, обиды и непонимание – это нормально. А в чем тогда заключается хорошая новость? Мы можем не соглашаться с кем-то и все же общаться, проявляя сострадание и уважение.

Задача любой коммуникации – поддержать здоровую и счастливую взаимосвязь, а не в том, чтобы выбить у другого почву из-под ног, победить, настоять на своем, обвинить, заставить признать вашу правоту или оправдаться за то, что взяли верх.

Соотнесите свою осознанность с первой задачей, и разногласия перестанут угрожать отношениям.

Исходите из того, что люди делают все возможное

С подобным сдвигом мышления тесно увязана способность «предполагать благородные намерения». Спусковым крючком перехода в состояние войны является предположение, что на вас нападают. Подобно мужу из нашего примера, вы видите угрозы и обвинения там, где их нет. Вы реагируете на воспринимаемую угрозу, а не на реально-го человека перед вами и эмоциональное содержание проблемы, которое он пытается вам транслировать. По сути, это порождает формат разговора, когда ваше эго – защитный механизм психики – сражается с эго другого человека. А пока ваши темные сущности сталкиваются в ожесточенном поединке, более уязвимые, истинные сущности непризнанными прячутся под спудом.

Предполагать благородные намерения у людей лучше, чем сомневаться в них... хотя да, многие отношения коренным образом улучшились бы, делай люди лишь одно это! Всегда делайте сознательный выбор – рассматривайте любые взаимодействия с другими человеческими существами в духе справедливости и добросердечия. В сегодняшнем мире средства массовой информации непрерывно бомбардируют человечество образами страха и ненависти.

Может показаться, что мир – враждебное и неудобное место, и относиться к нему необходимо, прежде всего, с недоверием. Но тем не менее это будет актом принципиального мужества – осознанно видеть в других хорошее и самим руководствоваться честными и благородными намерениями.

Исходить из благородных намерений – это способ проявить высшие моральные качества по отношению к чьему-либо поведению. Если вы ведете себя с достоинством, честью и добротой, то, естественно, ждете этого и от других и способны вызвать такое же ответное отношение, иницируя «эффект домино» возможностей – возможностей быть хорошим человеком, который действует в гармонии с другими, так же настроенными людьми.

Вместо того чтобы видеть в доброте нечто, что требуется заслужить, выманить или отобрать у вас, проявите щедрость духа и начните с доброты сами, по умолчанию. Тогда вы продемонстрируете видение, которое побудит других проявить лучшее в себе. Подобная открытость ума будет транслировать другим ваше доверие и добрую волю, откроет возможность для коммуникации и побудит взаимодействовать с вами на равных, как достойные партнеры. Да, все мы способны видеть в других врагов – но почему не ожидать лучшего и от себя, и от них?

Если вы поймали себя на горьких мыслях о человечестве в целом или не доверяете окружающим, попробуйте себе напомнить, что люди в целом хорошие. Правда-правда! А если порой они бывают плохими, это от невежества, страха или непонимания, а может, из-за неполной оценки последствий своего выбора. Но мы способны воспринимать ошибки других с состраданием и прощением, даже с искренним стремлением понять их, а не осудить.

Опять-таки это точка зрения, которая облагораживает нас в такой же степени, как и их!

Когда вы признаете, что люди делают все возможное с учетом своих потребностей и имеющихся ресурсов (как внешних, так и внутренних), то освободитесь от стресса и бремени осуждения, обретя возможность наладить с ними глубинную связь или найти решения.

Исходите из того, что и сами вы, в общем, хороший человек. Проще увидеть благородные намерения в других, когда мы осознаем и оценим их в себе. Мы повышаем самооценку и демонстрируем чувство собственного достоинства, выказывая доверие и благорасположение к окружающим. Неважно, каковы стоящий перед нами вопрос или проблема, но признание благородных намерений позволит извлечь максимум из любого взаимодействия.

Нет, вы не должны становиться доверчивым простофилей. Но вооружитесь собственными принципами и поставьте их во главу угла. Подавайте пример. Исходите из того, что другие люди хорошие по умолчанию, с самого начала, не потому, что вы нашли доказательства, подкрепляющие подобный вывод, а потому, что подобное видение – самый простой и быстрый путь к пониманию и сотрудничеству. Оно может незамедлительно убрать обиду и непонимание. Проявите подобное отношение, и будете приятно удивлены благородным настроением, который инициируете в других – ведь люди *хотят* быть хорошими. Они хотят дать вам то, чего желаете вы. Разве не облегчение – решать проблемы, веря, что дело обстоит именно так?

Вы видели, что исходить из того, что люди враги – верный путь к разрушению отношений. Если же исходить из благородных намерений, все окажется с точностью

наоборот – это прольет плодоносный дождь на почву, которая взрастит уважительные взаимосвязи. Верьте, что поступки других людей (даже самые раздражающие, сбивающие с толку или прямо-таки ужасные) порождены добрыми побуждениями. Исходите из того, что у людей хорошие характеры, что они просто хотят жить в соответствии со своими ценностями. Сознательно избегайте видеть в каждом врага, вдохновляйте людей проявлять их лучшие качества. Как бы то ни было, у всех нас есть душа и сердце, все мы стремимся к высокой цели, все ощущают обиду и уязвимость, все стараются делать все возможное, чтобы удовлетворить свои потребности, с теми средствами, которыми располагают прямо сейчас.

Конечно, намерения людей не всегда *положительные*. Оценивая их со своей колокольни, мы не всегда понимаем ценности других, не всегда согласны с ними. Но постарайтесь взглянуть на их поступки их глазами. Исходите из того, что их поведение для них имеет смысл – если только вы способны хоть немного осознать правила, по которым живет наш мир. Так просто предположить, что другие люди – просто придурки или воплощение зла. Но это воззрение для лентяев, и вообще неправда. Подумайте обо всех заслуживающих сожаления поступках, которые сами совершали в прошлом – как, по-вашему, у вас была причина? Разве вы не заслуживали сострадания и понимания? И даже если вы поступили просто отвратительно, это не отменяет того факта, что прямо сейчас вы – человеческое существо со своими надеждами и страхами, с желанием стать лучше.

Исходите из того, что другие люди в этом отношении похожи на вас! Люди не всегда ведут себя как ангелы. Есть те, кто поступает как истинный приспешник зла. Но если мы будем подходить к любой беседе или взаимодействию

с готовностью и стремлением увидеть то хорошее, что есть в любом человеке, то начнем руководствоваться высшими ценностями и побудим к этому других.

Предположим, мачеха дарит вам на день рождения детскую книжку. Вы оскорблены – это глупая книжка для десятилеток; она что, считает вас тупицей? Но, предположив в ней добрые намерения, вы поговорите с ней и узнаете, что она купила такой подарок, так как, помня историю вашего детства, решила, что книжка вызовет у вас добрые воспоминания. Да, в этом она целиком ошиблась, совершенно неверно восприняв рассказы о ваших детских годах. Но если вы сумеете от этого абстрагироваться и разглядеть в мачехе хорошие побуждения, вся напряженность и недоверие рассеются как дым.

Если другой водитель подрезал вас на дороге, пожмите плечами и при оценке его поступка исходите из предположения его благородных намерений. Может, у него был трудный день. Может, за рулем молодой водитель, высший мозг которого еще не успел повзрослеть! Может, это простая случайность, и никто не хотел причинить вам вред.

Как правило, люди стараются делать все возможное для удовлетворения своих потребностей, исходя из ресурсов, которые находятся в их распоряжении в данное время. Вспомните, каким вы были лет десять или двадцать тому назад, как вы решали определенные проблемы или налаживали определенные отношения. Велики шансы, что сейчас вы вели бы себя совершенно иначе, потому что теперь-то вы лучше все знаете! Истинное сострадание приходит с осознанием того, что «плохие люди», которых вы встречаете в жизни, это на самом деле хорошие ребята – просто в данный момент они исполняют роль злодеев. Когда

нам было два годика, мы жутко капризничали, потому что еще не обладали эмоциональной зрелостью. В сердцах мы произносили достойные сожаления слова, потому что нас провоцировал и выводил из равновесия страх. Но мы тогда сделали такой выбор потому, что не осознавали, что возможны и другие варианты.

И вот мы выросли и оставили капризы; успокаиваясь, мы просим прощения за то, что вспылили; и мы начали делать лучшие выборы, потому что осознали, что они возможны. Если вы будете напоминать себе о данном феномене, общаясь с другими людьми, то отношения станут намного спокойнее и добрее.

Если вы столкнулись лицом к лицу с кем-то, чей поступок вызывает у вас ненависть или резкое несогласие, помните: вы *не вполне* понимаете суть этого человека. Вы можете негативно отреагировать на то, что видите в данный момент, а можете поверить, что в этом человеке скрывается нечто доброе, разумное и спокойное.

Так, а что же будет, если вы безмятежно и великодушно предположите наличие благородных намерений у того, кто раз за разом доказывает, что он полный придурок? Что ж, тогда *лично* вы можете себе сказать, что сделали все возможное. Подышите, сделайте паузу и посмотрите на вещи шире. Вы не несете ответственности за чужой выбор. Но вы всегда будете лучше себя чувствовать, если осознаете в глубине души, что предложили другому человеку тоже сделать шаг вам навстречу.

Кто сказал, что вы обязаны кого-то убеждать? Предполагая в других хорошие намерения, очень легко отстраниться от действительно вредных или негативных людей – при этом с легким сердцем и чистой совестью.

Расскажите историю от третьего лица

Заблокировать эго-реакции во время взаимодействия... Да, проще сказать, чем сделать. И все же это самый быстрый способ восстановить гармонию. Объявляя Крестовый поход в защиту своих взглядов и отчаянно сражаясь со всем миром, пока силой не заставите других с вами согласиться, вы забываете одну важную деталь: вы можете быть не правы. Хуже того, вы можете ошибаться уже в интерпретации ситуации, расценивая ее так или иначе!

Прежде всего, цепляясь за свое видение и стремясь выдать его за Истину в Последней Инстанции, вы серьезно сужаете перспективу. Туннельное зрение отключает вас от реалий ситуации, то есть от реальности, которая – какая досада! – включает и всех остальных участников с их собственными мыслями и убеждениями. Если участников больше одного, то и реальность не одна. И это нормально.

А теперь будьте внимательнее – автор совершенно не хочет сказать, что личные чувства важнее объективной реальности и голых фактов. Дело лишь в том, что в спорах и разногласиях редко когда факты – самое главное. Скорее личная реальность каждого человека состоит из его видения, ценностей, уникального предыдущего опыта, набора личностных свойств, конкретного представления о предмете спора и желаемом исходе. То есть суть дела заключается скорее в эмоциональном содержании взаимодействия, а не в предметном (то есть в тех самых фактах).

Как гласит старинная пословица, «В любом споре всегда есть три точки зрения – твоя, моя и истинная». Возможно, это и упрощение, однако мысль здравая. Ни в одном взаимодействии не бывает так, чтобы кто-то один оказался на сто процентов «прав». Вы просто не должны так думать.

Но, возможно, вы прочли это утверждение и подумали: «Хорошо, а как насчет этих ненормальных сторонников теории плоской Земли? Они верят в то, что по определению ложно. В споре с ними я уверен, что буду на сто процентов прав».

Во-первых, данное наблюдение, возможно, объясняет, почему сторонники теории о плоской земле получают так много внимания в СМИ – люди любят ощущать превосходство над подобными фриками! Во-вторых, если помнить о разнице между предметным и эмоциональным содержанием, то можно увидеть, что даже такой пример не настолько прост и ясен, как кажется. Если кто-то заявит: «Земля плоская!», вы можете ответить: «А вот и нет, что за глупость вы говорите». Но если он скажет: «Меня пугает и напрягает сложность мироздания, я не доверяю правительству, которое демонстративно вводит меня в заблуждение ради прибылей. Знаю, звучит по-дурацки, но конспирологические теории дают мне ощущение контроля над миром. Ужасно, насколько урезанной и негуманной может быть наука, ученые слишком пафосно и высокомерно высказываются! Поэтому, выступая против них, я чувствую, что частично возвращаю себе человеческое достоинство и самоуважение. А кроме того, родители постоянно подрывали мою самооценку и обесценивали мою личность, когда я был ребенком, поэтому теперь я испытываю настоящую потребность заявить о себе, чтобы мне не говорили: "Замолчи!" или "Ты идиот!"». Как бы вы отреагировали на *это*?

В любом взаимодействии никому не даровано исключительное право на «истину». Никто не имеет права заявлять, что он – идеальный, непредвзятый арбитр реальности (кстати, очень многие считают именно так, когда заявляют, что они «на стороне науки»). У каждого из нас есть

собственный набор когнитивных искажений, неоправданных ожиданий, прошлого опыта, убеждений и точек зрения. Все мы привносим во взаимодействие свои ощущения, стили общения, личностные свойства, ценности и приоритеты. Никто не может быть совершенно непредвзят. И в этом смысле мы все в равном положении.

Приходим мы к согласию или нет относительно неких поверхностных фактов или данных, не столь существенно (в конечном итоге как часто «факты» изменяются в действительности?). Такие поверхностные подробности – удел эго и сфера конфликтности. Если же покинуть сию зыбкую почву, то можно найти занятие получше, чем состязаться с другими людьми, – лучше постараться их *понять*. Конечно, подобный подход к общению требует мужества и честности. Многие подсознательно верят, что они – центр вселенной, то, что они считают, – лучший и единственный способ верно мыслить, и только их точка зрения в конечном счете имеет значение.

Есть поразительный способ противостоять такого рода узости мышления. Его называют «метод третьей точки зрения». Когда в следующий раз вы окажетесь в центре конфликта, представьте, что рядом находится третий, непредвзятый наблюдатель и смотрит, как разворачиваются события. А теперь вообразите, какую бы историю рассказал он, то есть какова была бы точка зрения «третьего лица». Потом возьмите все три истории и попробуйте, насколько они различны.

Посмотрите, не сможете ли вы прийти к согласию с другим человеком, опираясь на эту третью точку зрения. Здесь и случается настоящая магия – и вы вступаете на путь взаимопонимания и компромисса. Третья история становится якорем, разделенной реальностью,

которой могут придерживаться оба, даже если у них разные взгляды.

К примеру, пара планирует свадьбу. Жених начинает немедленно тратить деньги, заявляя, что вступает в брак только один раз и хочет, чтобы все прошло стильно. Расходы неважны. Невесту пугает перспектива подобных трат, ее бросает в дрожь при мысли, что семейная жизнь начнется с долгов. Оба обнаруживают, что начали чаще ссориться, пока дело не доходит до открытого конфликта по поводу заоблачной цены четырехъярусного шоколадного фонтана.

Точка зрения жениха: Свадьба должна быть радостным мероприятием, возможностью хорошо принять свою семью и друзей, показать им, что можете себе позволить подобную роскошь. Степень любви и привязанности в отношениях пропорциональна количеству потраченных денег. Поэтому скупость равносильна тому, что люди по-настоящему не любят друг друга.

Точка зрения невесты: Свадьба – это торжественное, значимое событие для двух людей, испытывающих интимную привязанность. Это особый момент, чтобы продемонстрировать друг другу, что по-настоящему ценно для каждого. Тратить кучу денег на свадьбу вульгарно и неразумно с точки зрения финансов. Пары, которые бросаются деньгами, неискренние – наверное, они этим компенсируют отсутствие настоящей любви!

А какова будет третья точка зрения?

Третья точка зрения: У каждого из этих людей свое понимание того, что такое свадьба и какую функцию она выполняет. У них разные убеждения и ощущения по поводу

траты денег. Тратя деньги, он ощущает удовлетворение, а она – тревогу. Разное понимание порождает разногласия.

Разве такая история не более... спокойная? Взглянув на вещи подобным образом, оба увидят, что проблема заключается в разных ожиданиях по поводу того, какой должна быть свадьба. Дело не в том, что кто-то из них не прав. Если они сумеют придерживаться третьей точки зрения, то поймут, где действительно коренится проблема, и получат шансы ее разрешить, вместо того чтобы замкнуться в порочном круге и без конца ругаться из-за каждого счета. Третья точка зрения – их возможность найти компромисс.

Оба смогут определить свои глубинные потребности в данной конкретной ситуации и позаботиться о том, чтобы потребности *каждого* были удовлетворены, а конфликты сведены к минимуму. И снова на первый план выходит принцип «мы вместе против проблемы». Разумеется, нельзя по мановению волшебной палочки снять всю напряженность. Но через какое-то время пара обнаружит, что разногласия между ними не столь непреодолимые. Фокус, смещенный на «историю от третьего лица», конечно, не снимет трения и различия как по волшебству, но поможет честно с ними разобраться и предоставит отличный шанс достичь компромисса – а ведь такого шанса может не быть вовсе, если каждый по-прежнему будет отстаивать лишь свою точку зрения.

Обратитесь к высшему «я» и признайте «я» эмоциональное

Когда вы смотрите на проблемы как на то, что следует совместно решать как команда, когда исходите из того, что люди делают все возможное, и активно стараетесь найти

общую почву в «третьей точке зрения», то начинаете действовать на ином уровне, а не просто сталкиваетесь лбами с другим человеком, споря о том, чья версия реальности главнее. На новом уровне приоритет отдается не эго, а взаимосвязи. Последовательно практикуйте этот подход – и обнаружите, как просто сделать так, чтобы каждый получил, что ему требуется.

Итак, многие люди затевают споры из-за подсознательной боязни, что «компромисс» и сотрудничество равноценны проигрышу. Возможно, они чувствуют, что, проявляя готовность подстроиться, доброту и сочувствие, они отдадут преимущество другим, не получают желаемого или потерпят поражение. В действительности справедливо обратное – люди с открытым умом, добрые, проявляющие уважение к другим и искреннее желание найти совместное решение, скорее получают то, к чему стремятся и в чем нуждаются в любой ситуации.

К сожалению, представителям рода человеческого исторически свойственно общаться с позиции страха и незащищенности. Это ставит их в оборонительное положение, заставляет предполагать в других худшее, даже переходить в атаку, потому что так, по их мнению, они себя защищают. Но это лишь служит триггером защитных механизмов окружающих. Проблема не только не решается, но усугубляется.

Вместо этого надо проактивным образом занять позицию настройки на эмоциональное содержание того, что вам говорится, независимо от того, практикуют ли собеседники ответственное взаимодействие или нет. У вас два варианта на выбор: обратиться либо к их высшему, достойному «я», либо напрямую к их страхам, искажениям и, чего уж греха таить, к самому худшему, что

в них обретаются. Напекаю: так вы лишь разбудите худшее *в себе*.

Буддийское приветствие *намасте* прекрасно отражает первую возможность. Мы говорим другому человеку: «Будда во мне признает Будду в тебе». Неважно, насколько человек враждебен или сложен в общении: попытайтесь не забывать, что внутри него обитает прекрасная, удивительная, вдохновенная сущность. Помните, что каждый обладает замечательными качествами и потенциалом величия, внутренней способностью любить и страдать – так же, как вы. Обратитесь к *этой* части его личности.

Представлять, что другие люди – тупые, скучные карикатуры на человеческий род, а не уникальные и сложные личности: а) проще и б) обычно помогает быть о себе самом лучшего мнения. Мы воображаем, что являемся главными героями романа собственной жизни с богатым и многогранным внутренним миром, а прочие – лишь второстепенные персонажи, однобокие и малозначимые. Конечно, каждый является центром собственной вселенной. Каждый думает о себе точно так же, как вы о себе... при этом вы – актеришка на подхвате в их масштабной пьесе!

Но есть мнение, что вы реально расширите угол зрения, если вспомните, что человек, с которым вы общаетесь, когда-то был невинным младенцем. Он был юн, игрив, полон надежд. У него был лучший друг; он боялся темноты, носил шерстяной свитер с желтыми утятами на нем. Так же, как и вы, он испытал первую любовь и первое большое разочарование. Как и вы, он ночами лежал без сна, думая о разных вещах. Как и вы, у него были уязвимые места и большие секреты, о которых он никому не рассказывал. Он плакал, когда было больно. Он проявлял трогательную

доброту по отношению к другим. У него были мечты. Таланты. Вопросы. Яркие, уникальные озарения и мнения. Все на свете.

Смысл сострадания порой сводится к узкому понятию толерантности к тем, кто нам не особо нравится, но кого приходится терпеть. Но зачем ограничиваться простой толерантностью? На самом деле люди – *замечательные* существа. Истинные произведения искусства. Их видения и чувства – не что-то, к чему надо неохотно подстраиваться в целях сосуществования; нет – их нужно поощрять, познавать, любовно принимать и приветствовать. Когда вы перестанете считать разногласия угрозой или проблемой, то начнете ценить их как удивительное средство сделать жизнь богаче, ярче.

Но что в действительности собой представляет обращение к высшему «я»? Прежде всего, это означает принять лучшее в других за данность и щедро отказаться от выигрышной позиции сомнения. Мы об этом уже говорили. Еще это готовность поверить на слово, что люди добры, что они важны, что они желают вам помочь и установить взаимно удовлетворяющие отношения.

Это означает, что надо относиться к людям с уважением и доверием, даже если им самим нелегко уважать и доверять – и даже если они очень мало заслуживают такого отношения! Менеджер на работе может быть глубоко убежден, что в каждом из его подчиненных есть нечто уникальное и ценное для других. Вместо того чтобы душить их избыточным контролем, он скажет: «Я взял вас на работу, потому что вы хороши в своем деле. Давайте поручим вам вот этот проект и посмотрим, что выйдет? Я доверю вам принять решение». Трудно представить сотрудника, который при таких словах не ощутит, что его уважают и ценят.

Или вообразим, что у отца есть сын-подросток, и у того в школе проблемы. Вместо того чтобы его стыдить и читать лекции о том, как тот должен себя вести и почему он всех разочаровал, отец может сказать: «Знаешь, ты уже достаточно взрослый, чтобы знать, что такое хорошо, а что такое плохо. Ты толковый парень, и я знаю, что ты еще и добрый. Скажи, ты считаешь, что твое поведение соответствует твоим ценностям, или хочешь попробовать стать лучше?»

Поступая таким образом, отец транслирует несколько сообщений: родители знают и верят, что у подростка действительно имеются какие-то ценности; эти ценности стоит проанализировать и их придерживаться; отец не собирается навязывать ему собственные ценности, а дает возможность поразмышлять самостоятельно. Опять-таки, вероятнее всего, в результате подросток ощутит высокую степень уважения, эмпатии и ответственности.

Вместо того чтобы обращаться к дурным чертам характера, отец обращается к тому хорошему, что есть в сыне, и использует это как отправную точку.

Ссорится семейная пара. Муж обижен, что жена забыла о его дне рождения. Однако они любят друг друга, и муж решает обратиться к высшему «я» и говорит: «Я знаю, что я тебе не безразличен. Я уверен, что ты не хотела меня обидеть, но все же ты забыла о моем дне рождения. Почему?» Человек не обвиняет, не ударяется в домыслы, не переходит в атаку. Он просто принимает высшее «я» другого как данность и ведет себя с любознательным уважением. Он хочет разобраться в проблеме, а не вскинуть ружье на изготовку: «Она забыла о моем дне рождения и сделала это потому, что она эгоистка, которая вообще обо мне не заботится».

Когда вы злитесь и нападаете на себя, трудно видеть хорошее в других людях. Но именно в такие моменты и стоит попытаться! Вместо того чтобы тонуть в бурных эмоциях, взгляните на ситуацию по-новому, признав существование наиболее уязвимой части своего «я». Когда вы стоите лицом к лицу с кем-то раздражающим, грубым, трудным в общении, легко забыть, что у него тоже есть уязвимый уголок души. Но это так.

Ключ к ненасильственной коммуникации (о которой мы еще поговорим подробнее) – целиком сосредоточиться на потребностях других людей при любом взаимодействии. Люди общаются (даже плохо), потому что хотят удовлетворить свои потребности. Иногда им это удается, зачастую нет, но в конечном итоге именно это является смыслом любой коммуникации, включая такие ее проявления, как агрессия, упрямство, страх и критика.

Итак, если перед вами трудная в общении личность, если вы находитесь в вызывающей или неприятной ситуации, задайте себе вопрос:

В чем здесь заключаются мои потребности, как я могу ясно и четко донести их до других людей? В чем состоят их потребности, как я могу помочь им получить то, что им требуется?

Вот и все. Не тратьте слишком много времени на гнев, страх или отвлекающие детали. Если кто-то вас осуждает, внимательно проанализируйте ситуацию – возможно, вы обнаружите, что их критика проистекает от их собственной глубинной незащищенности. Может, они ощущают себя бесполезными и судят других, чтобы удовлетворить определенную потребность – а именно, за счет этого лучше думать о себе. Подобное прозрение само по себе

способно разрешить ваши недоразумения... а еще осознать, что не надо принимать осуждение на свой счет!

Способность к самодифференциации

Последний сдвиг мышления, который мы рассмотрим, это обретение способности к самодифференциации. Это понятие знакомо далеко не каждому. Говоря проще, это умение отделить свои мысли от чувств, а также свои мысли и чувства от мыслей и чувств других людей. Если вам когда-либо было трудно мыслить ясно, пока вас обуревали эмоции, значит, у вас были проблемы с самодифференциацией. Если некто увязывает свои мнения и убеждения с мнениями и убеждениями окружающих или не может решить, что он думает и чувствует, не посоветовавшись с другими, это также является признаком плохой самодифференциации.

Отношения с другими человеческими существами похожи на изысканный танец: мы не перестаем быть отдельными, уникальными личностями, но также взаимно влияем друг на друга. Здоровые отношения формируются тогда, когда обе стороны в достаточной степени самодифференцируются, при этом сохраняя связь. Если это не так, формируются разного рода привязки и путаница идентичностей, мыслей и чувств. Как можно понять, что вы обладаете способностью к адекватной и здоровой самодифференциации в отношениях? Легко: спросите себя, способны ли вы быть отличным от других, не теряя эмоциональной взаимосвязи с ними?

Связь, основанная на идентичности мнений и ценностей, означает, что обе стороны взаимно определяют друг друга, вместо того чтобы каждый сначала занялся

самоопределением, а *потом* уже вступил в отношения как самостоятельная личность, со всем уважением и заинтересованностью. Если мы самодифференцируемся, то можем спокойно относиться к любому различию во мнениях или конфликту, не разрушая отношений. Если нет, различие становится источником конфликта или угрозой для взаимосвязи. Когда мы самодифференцированы, мы берем ответственность за наш личный вклад в отношения и осознаем, что можно отнести на счет другого участника. Если нет, наша ответственность может оказаться избыточной или недостаточной, мы становимся созависимы, путаем наши мысли и мнения с чужими мыслями и мнениями.

Главное – поддерживать *ясные отношения с самим собой*. Для некоторых отношения любого рода всегда всепоглощающи и тотальны: либо вы остаетесь собой, либо находитесь во взаимосвязи. Однако чтобы поддерживать отношения, в которых различия воспринимаются комфортно, необходимы зрелость и самосознание. Вот почему признаком недифференцированных отношений является мышление по типу «все или ничего», «или по-моему, или никак». Если вы обладаете бунтарским духом и всегда противоречите другим, не нужно обманываться: это не имеет ничего общего со здоровой самодифференциацией. Вы по-прежнему соотносите свои мысли, чувства и мнения с мыслями, чувствами и мнениями других людей.

Другие примеры слабой дифференциации

- Ощущение, что вас душит и вами управляет интрузивное, доминирующее отношение другого человека.
- Неспособность выразить словами, что вы думаете или чувствуете, пока не сверите свое мнение с мнением других.

- Неспособность эмоционально отстраниться. Если один человек что-то чувствует, другой ничего не может поделать – его чувства аналогичны.
- Неспособность выразить противоположное мнение из страха оскорбить другого или вызвать трения. Склонность принимать все как есть в ущерб собственному мнению.
- Ощущение личной ответственности за отрицательные эмоции любимого человека. Хуже некуда, если тот, кто несчастлив, бросится вас в этом винить!
- Неспособность говорить о своих сомнениях, ограничениях или опасениях. Если высказываетесь, то вас не слышат.
- Ощущение эмоций другого человека как своих собственных... или неуверенность в том, что именно ощущаете сами.
- Любые отношения, где есть негласное правило: «Если хочешь сохранить эти отношения, ты не должен иметь своего "я"».

Если хотите улучшить взаимоотношения, возьмите в привычку задавать себе вопрос: **«Что здесь мое дело, а что дело другого человека?»**

Аутентичность, самоопределение и осознание ваших уникальных мыслей и чувств требуют храбрости и честности. Каково ваше собственное мнение, независимо от того, как на него отреагируют? Что думаете лично вы, независимо от убеждений и мировоззрений окружающих?

Как только вы для себя это проясните, можно предпринимать следующий важный шаг: **культивируйте отношения, в которых есть толерантность к нормальным различиям во взглядах и ощущениях.** Не нужно делать условием близости полное согласие. И не соглашайтесь на такие условия с теми, кто скорее будет общаться с полной копией себя, любимого, чем с уникальной личностью, отличающейся от них.

Есть полезный способ добиться в этом успеха: осознajte разницу между *наблюдением* и *оценкой*. Об этом мы поговорим подробнее в следующих главах.

Возможность выразить отличие (в мыслях или мнениях) от других, по-прежнему поддерживая с ними близкие отношения, – это пользоваться наблюдениями, а не суждениями или оценками. Вот вам пример: «Идет дождь» – это нейтральное, объективное наблюдение. Но «Не могу поверить, что на улице опять эта жуткая слякоть. **НЕНАВИЖУ!**» – уже оценка и суждение.

Подходя к коммуникации с точки зрения оценок, мы провоцируем в другом человеке защитный рефлекс. Озвучивая оценочные суждения, мы косвенным образом позиционируем свое видение как единственно верное, в то время как мнение других неверное, и его требуется поменять. Проблемы возникают и тогда, когда мы подаем оценки как наблюдения (то есть позиционируем свое мнение как факт) или смешиваем то и другое вместе.

Понимание того, что есть наблюдение, а что оценка, требует осознанности и определенной степени самодифференциации. Там, где эмоции зашкаливают, начинается смешение понятий, а люди страдают, и проходит много времени, прежде чем они осознают, что случилось и почему.

Однако, подобно непредвзятому наблюдателю, который предлагает «историю от третьего лица», мы можем использовать наблюдения, чтобы обрести твердую почву, достигнув компромисса и понимания.

Можно спросить себя не только о том, что ваше дело, а что – дело другого человека, но также и следующее: **где тут объективные факты, а где – оценки и мнения?**

Это поможет избежать непонимания, когда мы взаимодействуем с другими людьми, а также избавиться от путаницы отношений, которая, возможно, коренится в недостаточной самодифференциации.

Вернемся к примеру жениха и невесты с разными взглядами на проведение свадьбы. Невеста может сказать жениху: «Почему ты так заикнулся на идее угощать всю эту толпу дорогим шампанским? Можно подать и что-то подешевле. Знаешь ли, мир не перевернется, если ты не купишь элитную выпивку».

Если у него недостаточная самодифференциация и его обуревают эмоции, то он, возможно, в этом случае займет оборонительную позицию. Но представим, что жених вместо этого задастся вопросами:

Где тут мои заморочки, а где ее?

Где здесь факты, а где – мнения?

Он может сделать паузу и осознать, что идея о его «зацикленности» необъективна – это просто оценка невестой его эмоций. Если он спокойно и уверенно поразмышляет о себе, то поймет, что он вовсе не материалист, ни на чем не заиклен и не мелочен. Просто он возбужден. Если же

он отреагирует на ее суждение, выдрав какие-то фрагменты из общего контекста слов, сказанных невестой, то ситуация может перерасти в открытую ссору. Но жених может также сохранить дифференциацию и заякориться в предметном контексте. В мире его невесты заботиться о шампанском несколько нелепо и даже глупо. В его мире не так. Если он сможет оставаться в рамках собственных мыслей и ощущений, то ее не слишком благожелательное замечание не сыграет роль триггера. Он сумеет сохранить личные границы, отстоять собственное мнение и попытаться понять, что же чувствует невеста, при этом не позволяя ей диктовать, как ему надлежит чувствовать. И сделает он это все, не допустив, чтобы различия во мнениях привели к краху отношений!

Выводы

- Любой может научиться осознанно хорошо коммуницировать, слушать и быть услышанным. Это улучшит любые взаимоотношения, поможет налаживать общение с непростыми людьми и улаживать конфликты.
- Культивирование эмпатичных, осмысленных и подлинных связей с другими означает необходимость осознать препятствия к налаживанию таких связей и пожелать их устранить.
- Одним из основных препятствий является образ мышления, когда человек видит в окружающих врагов или соперников, а не членов одной с ним команды. Более здоровая установка звучит так: «Есть ты и я – и общая для нас проблема». Несогласие и различие взглядов необязательно являются угрозой, если обе стороны настроены на совместную работу.

- Исходите из того, что люди имеют благородные намерения и делают все возможное в данный момент. Это создаст у вас проактивный, щедрый и оптимистичный настрой, вы сможете инициировать у людей лучшие побуждения и сохраните открытость к новым решениям и возможностям. Будьте добры и всегда следуйте высокой морали!
- В случае конфликта старайтесь представлять себе стороннего наблюдателя и его «третью точку зрения», чтобы определить набор фактов, относительно которых обе стороны могут прийти к согласию. Гармоничные отношения начинаются тогда, когда мы отказываемся от эгоистической потребности всегда быть правым.
- В любом взаимодействии сознательно обращайтесь к высшему «я» другого человека или, по крайней мере, к его самой уязвимой и человеческой части. Воспринимайте эмоциональное содержание, а не просто поверхностные подробности. Проявляйте сострадание, осознанность и искренний интерес к видению других людей, даже если оно отличается от вашего.
- Наконец, практикуйте самодифференциацию, добивайтесь кристально четкой ясности, отделяя мысли от чувств, свои мысли и чувства – от мыслей и чувств окружающих. Разряжайте конфликты, взяв на себя ответственность за собственное видение, и принимайте видение других таким, как оно есть. А самое важное, действуйте как зрелая личность: сохраняйте близкие отношения с людьми, несмотря на различия во мнениях. Всегда спрашивайте себя, что вас касается, а что нет, и разграничивайте наблюдение и оценку.