

Пять секретов результативной коммуникации

Предисловие

Здравствуйтесь, друзья. В этой книге я хочу поделиться с вами своим, сугубо практическим, опытом успешной коммуникации. Я хочу надеяться, что эти строки читают люди, относящиеся к своей жизни как к уроку, люди, которые уже пришли к пониманию того, что лучшим учителем для нас является наш [опыт](#). А мысли, книги, фильмы, авторитетные мнения только фокусируют, напоминают, направляют луч нашего внимания на то, что актуально для нас в текущий момент.

К сожалению, не так уж много людей несут ответственность за свою коммуникацию. Очень многие считают, что они являются жертвами взаимодействия. Часто люди нерационально растрачивают свою [силу](#), свою уникальную творческую возможность создать вокруг себя те [отношения](#), которые им самим нужны, которых они достойны, которые, на самом деле, создают то пространство полноценной жизни, ради которого, собственно, мы живем.

Представленные в этой книге материалы призваны познакомить читателей с секретами взаимодействия людей.

Понятия и термины

Для начала давайте определимся с самим содержанием названия. Человеческая речь очень амбивалентна, под одним и тем же словом один человек понимает одно, другой – другое... Даже ученые порой не могут договориться по поводу своей терминологии. Поэтому неплохо было бы уточнить, что можно считать **результативной коммуникацией**. Если второе слово не вызывает сомнений: коммуникация - это [взаимодействие](#), то понятие результативная коммуникация требует уточнения.

Что же является **результатом** коммуникации? Можно ли считать результатом коммуникации достижение своей цели при взаимодействии с собеседником? Т.е. можно ли считать, что результат коммуникации – это то, чего вы хотите добиться в результате взаимодействия? К примеру, у вас есть некая цель - чтобы человек что-то сделал, что-то понял, увидел вас другими глазами, - и вы хотите, чтобы эта цель воплотилась в жизнь в результате коммуникации.

С одной стороны, так и есть - мы действительно хотим достичь цели. Но, с другой стороны, наше взаимодействие всегда имеет более широкое значение, более широкую жизненную цель и, на самом деле, гораздо более широкие [возможности](#), чем достижение сиюминутной цели. **Ведь люди – это, прежде всего, миры, и когда мы взаимодействуем, каждый мир одаривает другой мир чем-то, что оценить можно будет только гораздо позже.**

Давайте рассмотрим секреты взаимодействия людей подробнее.

1. Первый секрет результативной коммуникации

Первым секретом результативной коммуникации является простое правило: **вещи не такие, какими кажутся.**

Смысл этого утверждения заключается в следующем: если мы ожидаем от человека одного, то мы должны позволить себе ожидать от человека и чего-то другого. Т.е. обычно мы ожидаем от человека определенного паттерна поведения, привычной реакции, или просто, в силу нашего субъективного восприятия, у нас есть некое ожидание того, что мы получим в ответ при взаимодействии с тем или иным человеком. И, в случае отсутствия пространства для неожиданности внутри нас, мы не сможем осуществить полноценную коммуникацию, мы будем не готовы принять, а значит понять поведение человека, выходящее за рамки наших представлений о нем.

Итак, первый секрет в том, что **мы должны быть открыты для принятия и понимания того, что мы - часть гораздо большего мира, чем наше представление о нем.** Достаточно просто предполагать, что жизнь богата сюрпризами, что человек, с которым вы взаимодействуете, на самом деле является гораздо большим, чем тот образ, который вы видите прямо сейчас (не важно, знаком вам этот человек или нет, является он вашим сыном, супругом, коллегой или это увиденный вами на улице прохожий или продавец в магазине). Просто имейте в виду, что **то, что вы видите – это лишь маленькая верхушка айсберга, то, что вы думаете о человеке – это очень незначительная часть того, кем он является.**

Приведу небольшую историю, как пример результативной коммуникации, внешне не очень понятной окружающим.

В дачном поселке трудятся супруги примерно пятидесятилетнего возраста. В это время по дороге проезжает самосвал, груженный органическими удобрениями. Водитель предлагает свой товар дачникам. Хозяин дома выходит, знакомится с водителем, договаривается об условиях (в принципе, он уже согласен приобрести этот товар) и приглашает хозяйку. Выходит хмурая женщина, смотрит на водителя, потом на машину, ставит руки в боки и начинает по нарастающей возмущаться: как можно было даже мысль такую допустить, чтобы этот товар стоил этих денег; за кого ее принимают, она же не девочка пятнадцати лет, она отлично знает, сколько стоит то, что ей пытаются сейчас всучить; более того, ей на даче вообще это не нужно и т.д. Оттарабанив свой текст, женщина разворачивается и уходит. Водитель в смятении, забирается в кабину, хочет уехать. А хозяин говорит водителю: «Разгружай, она согласилась».

В этой ситуации прекрасно продемонстрировано, что для постороннего человека поведение женщины явно говорит о том, что она настроена враждебно и не будет покупать предложенный товар ни в коем случае. А для хозяина дачи - человека, который знает свою жену хорошо, которому более близок и понятен внутренний мир этой женщины, - ее поведение продемонстрировало противоположную позицию – согласие приобрести товар.

Часто люди, знающие друг друга давно, играют в определенные ролевые игры, при этом понимая, что к сути решения вопроса их перепалка, их комментарии не относятся. В этом примере прекрасно показана зрелая позиция хозяина дачи. Он воспринял выступление супруги как шум листвы. Он знает, какие сигналы ему нужно наблюдать,

чтобы сделать правильный вывод о ее выборе. Ему нужно было ее одобрение, и он его получил в той форме, которая была ему понятна. Но для человека со стороны этот диалог выглядит просто открытым [конфликтом](#).

Признавайте, что мир полон неожиданностей. Наше суждение всегда слишком узко, всегда предполагает границы, которые нам же самим и мешают. Предполагайте более широкую картину, чем та, которую вы видите сейчас.

Простое понимание того принципа, что жизнь шире, чем наше видение, позволяет нам научиться испытывать [симпатию](#) к людям и вызывать симпатию у людей даже без понимания друг друга.

Все дело в том, что огурец никогда [не поймет](#) помидор, потому что они разные. Точно так же рыбка никогда не поймет птичку. Как бы вы ни старались, если вы живете в воздухе и летаете, вы можете лишь примерно представить, каково это - плавать под водой. Либо, наоборот, только исходя из своего рыбьего опыта, вы можете представить, каково это - парить в воздухе. А понять вы не сможете, так как у вас нет [ресурса](#), чтобы понять то, что истекает из другого устройства человека. Но, **если вы понимаете тот факт, что вы не можете понять это явление, у вас открывается возможность [принять](#) это.** Когда вы принимаете, что вы не рыбка, и поэтому вам невозможно понять, как хорошо плавать, тогда вы можете понять, что тому, кто хочет плавать, нужно жить в воде.

Если вы допускаете мысль о том, что какую-то часть жизни человека вы аргументированно понять не можете, и он вас понять не может, но принимаете, что это не способно помешать вам испытывать друг к другу симпатию, уважение и ценить то, в чем вы совпадаете, то у вас открывается возможность в привычных ситуациях столкновения, конфликтов, давления, обвинений начать вести себя совершенно новым образом и этим изменить деструктивный диалог.

2. Второй секрет результативной коммуникации

Второй секрет результативной коммуникации состоит в следующем: **каждый из нас обладает удивительной возможностью обращаться к любому человеку так, чтобы он ответил своей лучшей частью.**

Часто бывает, что вступая во взаимодействие с кем-либо (родными и близкими, коллегами, государственными служащими, продавцами в магазине, пассажирами в транспорте и т.д.), мы сталкиваемся с раздраженным, взвинченным состоянием человека и сами втягиваемся в эту игру: точно так же раздражаемся, обвиняем, не принимаем в ответ...

Я хочу вам сказать, что **от [счастья](#) никто не начинает спорить.** Люди начинают диалог на повышенных тонах или просто в напряженном эмоциональном состоянии только тогда, когда они сами неважно себя чувствуют, когда им самим дискомфортно. И если вы продолжаете этот диалог, то вы принимаете условия игры. Получается, что вы взаимодействуете не с человеком, а с маской. Например, жена может

находиться в маске усталой мамы, или [муж](#) - в маске утомленного работника, который пришел с работы раздраженным... Нужно понимать, что в данный [момент](#) это не тот человек, который вас любит. Нужно понимать, это не тот человек, с которым вы вместе смотрели на закат, затаив дыхание, не тот человек, с которым вы пели песни у костра, не тот человек, который перед сном говорит вам [ласковое слово](#) (речь идет о близких людях).

Аналогичная же ситуация складывается, если вы встречаетесь с чужим человеком (коллегой, руководителем и т.д.), и он проявляет по отношению к вам давление, т.е. давит на вас во время коммуникации. Не имеет смысла отвечать ему аргументами, отстаивая свою позицию, оправдываться, или как-то еще объяснять, почему вы поступили так, а не иначе. В это время очень важно дать человеку «выпустить пар».

Диалог – это своеобразное перебрасывание мячика: вам кидают мячик, вы этот мячик кидаете в обратную сторону. Вам человек в одном настроении кидает мячик, заражая вас этим [настроением](#), вы ему возвращаете в том же настроении, как правило, усиленном. Это даже больше похоже не на перекидывание мячика, а как если бы вы мячик бросали в стенку: чем сильнее бросите, тем сильнее будет отдача. Но *если вы допускаете мысль о том, что вы - хозяин коммуникации, и вы выбираете, как вам общаться с людьми, тогда вы можете в тот момент, когда мячик летит обратно, отклониться*. Пусть он пролетит как можно дальше, а вы позже начнете диалог совершенно с другого места и с другим, лучшим, настроением.

Обычно, человек сам чувствует, что он хватил через край, если вы не дали ему обратного паса агрессивного «мячика» под девизом: «сам такой!». Если вы отклонились, то весь посыл раздражения просто уходит в сторону, в то время как внутри вы себя чувствуете иначе.

Хочу привести замечательный пример. Когда вы запекаете в фольге хорошую рыбу, форель, допустим, или семгу, если вы запечете одно филе, оно будет достаточно сухим. Но если вы запекаете рыбу целиком, с костями, в кожуре, а потом, во время трапезы, очищаете ее от ненужных частей, то эта рыба – просто божественное блюдо, потому что целостный продукт, целостный объект всегда имеет больший потенциал. Точно так же при взаимодействии с человеком примите как часть его эти «косточки», т.е. не подходящее вам, не гармонирующее с вами проявление его жизни, с которым в данный момент столкнулись, но помните, что вы общаетесь с ним вообще-то не из-за костей, а из-за рыбы. И если вы просто умеете отодвигать эти «косточки», вы получите удовольствие от любого общения.

Результат взаимодействия напрямую зависит от нашей способности видеть за исполняемой человеком ролью его суть, принимая тот факт, что каждый из нас несовершенен.

3. Третий секрет результативной коммуникации

Умение сохранять [равновесие](#) с людьми, с которыми вы взаимодействуете, и чувствовать себя нормально в любой ситуации, даже тогда, когда вас в упор не понимают – это следствие не конкретной ситуации, не конкретного понимания собеседника, это

следствие мировоззренческой позиции. И третьим секретом результативной коммуникации является наличие у вас способности **принимать собеседника таким, каков он есть.**

Для того чтобы осознать и развить в себе это качество - видеть людей такими, какие они есть в данный момент, а не придумывать за них подтекст их действий, - нужно просто лучше знать себя. Конечно же, умение понимать других через понимание себя нужно развивать и нарабатывать.

У каждого из нас есть свои, внутренние причины, по которым мы теряем равновесие, становимся раздражительными, утрачиваем способность реагировать на окружающих в лучшем своем состоянии. На моем [курсе по восстановлению ресурсного состояния](#) эти моменты детально прорабатываются. И когда они проработаны, курсанты на своем опыте убеждаются, что очень часто мы говорим несправедливые слова или видим в нелicenseприятном свете своих домочадцев, коллег или просто случайных людей только потому, что у нас у самих имеется недостаток жизненных ресурсов. Мы устали, не выспались, раздражены, перегружены какими-то внешними событиями, которые испортили нам хорошее настроение, помешали нам сделать то, что мы хотели сделать...

Хотя, на самом деле, все это мы создаем себе сами. Точнее было бы сказать, что не обстоятельства помешали нам, а мы разрешили обстоятельствам помешать нам. Когда люди прорабатывают на курсе собственное ощущение себя, когда они понимают, что большая часть, а возможно даже и **сто процентов претензий к окружающим возникает на фоне недостатка собственного жизненного ресурса**, тогда естественным путем удастся сохранять равновесие в тот момент, когда аналогично – несдержанно, несправедливо, неубедительно, - ведут себя члены семьи. Потому что в тот момент, когда вы видите человека в дисбалансе (а вы сами знаете каково это - быть в дисбалансе, когда у вас для этого есть внутренние причины), вы ясно ощущаете, что **не вы являетесь причиной раздражения**, и не разбросанные вещи детей, или не сваренный ужин, или задержка с работы... Дело не в вас совсем! Дело в том, что у человека отсутствует ресурс объективно оценивать ситуацию в данный момент.

Получается, что наша способность быть руководящими (рулящими) в диалоге зависит от того, насколько мы вообще готовы понимать собеседника.

Думаю, что все в своей жизни сталкивались с ситуациями, когда нападение на вас, агрессивное обращение с вами нажимает на вашу «болеую кнопку». Это тема, которую никак нельзя обойти. Возможно, люди демонстрируют одни и те же претензии к вам в каком-то определенном направлении: недовольны, например, вашей способностью организовывать процесс, или скоростью выполнения заданий, или четкостью каких-то ваших жизненных проявлений и так далее. Если это происходит часто, если это демонстрируют вам разные люди, то вопрос заключается в следующем: **что вы носите в себе такого, что притягивает к вам эти обвинения?**

3.1. Наши «болеые точки»

Думаю, вы согласитесь со мной, что у каждого из нас есть некие кнопки, назовем их «болевыми точками», которые сформировались еще в далеком детстве. Стоит на них случайно надавить, как у нас возникает резкое отторжение, протест или боль. В такие моменты складывается ситуация, когда мы не способны результативно взаимодействовать с окружающими, не способны конструктивно вести диалог. Кого-то в детстве дразнили, говорили что он – копуша, медлительный человек, кому-то, наоборот, говорили, что он суетится, не может ничего довести до конца, кто-то пережил в своей жизни другого рода обиды или недооценку. Во взрослом возрасте это все забылось, но определенного рода претензия со стороны окружающих или соответствующим образом сложившаяся ситуация вызывают в нас бессознательную реакцию – защищаться. А лучшая защита, как известно – нападение.

Бывает, что вы нажимаете на чью-то болевую точку, вызывая при этом неадекватную (по вашему мнению) реакцию, либо кто-то давит на вашу болевую точку, и тогда неадекватно реагируете уже вы.

Наличие болевой точки говорит о том, что вы чувствуете себя, так сказать, ущербным от того, что не соответствуете каким-то общепринятым критериям. Я хочу сказать простую истину: **не бойтесь быть несовершенными, совершенство в нашем мире – это смерть.** Когда объект достигает полного совершенства, то у него нет больше ресурса, нет потребности, нет необходимости двигаться вперед, ему незачем дальше существовать, и он начинает распадаться. Цветок, максимально раскрывшийся, прекрасный, сияющий, благоухающий, после теряет лепестки и погибает, оставляя свои плоды. Любое живое создание достигает расцвета и затем уходит с этого плана. Поэтому **тот факт, что у вас есть недостатки - это очень хороший факт, это говорит о том, что вы живы, что вы - в процессе, и что впереди у вас масса замечательных открытий и достижений.**

И суть не в том, что было бы хорошо, если бы у вас этих недостатков не было, суть в том, что если бы у вас не было **этих** недостатков, то у вас были бы другие. А конкретно **эти** недостатки, когда вы их уже увидели и определили, что они вам мешают, вы можете проработать, и это прекрасно получается.

Когда вы допускаете мысль, что все равно будет что-то недостаточно совершенное для вас самого или для окружающих, потому что это просто компонент жизни - вы живы, и что-то должно совершаться, что-то должно меняться, что-то растет быстрее, что-то медленнее, в чем-то вы больше развиваетесь, в чем-то меньше, - вы переходите на другой уровень восприятия [жизни](#).

Эта разница потенциалов всегда создает какое-то напряжение, которое может вызвать дискомфорт во время коммуникации. Но *вы должны понимать, что этот дискомфорт и это ваше несовершенство - естественные части процесса жизни.* Точно так же как любая веточка на дереве, любой цветочек не могут быть абсолютно совершенны и одинаковы, каждый листик имеет какую-то свою кривизну, на каждой веточке есть какое-то нарушение симметрии. Когда вы это понимаете, вы просто спокойно признаете: «Да, я медлительный человек», или: «Да, я не довожу начатое до конца, я переключаю внимание на что-то другое, это моя особенность. Я с этой особенностью живу. Я нашел (нашла) возможность таким образом с ней взаимодействовать, чтобы

сделать свое существование удобным, комфортным и ведущим меня к той цели, которую я выбрал (выбрала)».

Когда вы просто допускаете мысль, что ваше несовершенство нормально, вам гораздо проще сохранять равновесие в любом диалоге, потому что обнаружение вашим собеседником в вас каких-то ваших несовершенств для вас - не новость. Да, вы живы, поэтому в вас это есть, и для вас, внутри, это - не новость. И тогда момент уязвленного самолюбия, момент, когда задета ваша болевая точка, не мешает вам видеть вашего собеседника в реальном свете и отдавать себе отчет в том, что сейчас с ним происходит. В этом случае вы готовы оценить, есть ли у вас в данный момент ресурс повлиять на состояние собеседника, донести до него ту информацию, которую вы хотите, или лучше переждать и улучшить более удобный момент.

Если вы допускаете мысль, что несовершенство – это нормальная часть жизни, и лично в вас в том числе, вам гораздо проще будет принять несовершенства других.

3.2. Взаимодействие с близкими людьми

Отдельно хочу коснуться вопроса взаимодействия с [близкими людьми](#). Близкие люди – это либо ваши [родители](#) (хотя вы сами уже родитель), либо даже бабушки, дедушки, либо супруги, либо подростки [дети](#). Дело в том, что когда мы общаемся с близкими людьми, с которыми у нас застарелые напряженные отношения, все складывается несколько по-другому, чем при взаимодействии с чужими людьми.

Причем по поводу супругов хочу подчеркнуть, что супружеские отношения – это всегда добровольный выбор. Если родителей и детей не выбирают, то партнер – это ваш выбор, и только вам принимать решение, готовы ли вы мириться с тем, что супруг вас не понимает.

Итак, не зря классик сказал, что [счастье](#) – это, когда тебя понимают. В случае, когда мы взаимодействуем с близкими людьми, простое принятие того факта, что какую-то часть жизни человека вы аргументировано понять не можете, и он вас в чем-то понять не может, но это не способно помешать вам испытывать друг к другу симпатию, уважение и ценить то, в чем вы совпадаете, открывает вам возможность в привычных ситуациях столкновения, конфликтов, давления, обвинений начать вести себя совершенно новым образом, изменив этим деструктивный диалог.

Здесь не лишним будет вспомнить, что каждый человек – это отдельный мир. Пусть даже это ваш близкий человек, не стоит забывать, что все равно есть та часть айсберга, которая скрыта от вас.

Сложность такого взаимодействия с близкими проистекает из двух моментов. Первый момент: новое осознание, как любой новый навык, нужно тренировать. Недостаточно того, что вы просто поняли, что ваша мама - человек другого поколения, что ей ваши интересы недоступны, что у нее другие представления о норме, что она не хочет увидеть, как мир изменился. Это гораздо более практический процесс, потому что *все наши стереотипы, ментальные заблуждения буквально запечатаны в теле, т.е.,*

реально биохимия нашего тела запечатлела набор привычных химических реакций на поведение определенного человека. И как только мы этого человека видим, у нас тут же в кровь выбрасывается набор гормонов (гормональный букет), который поддерживает эту эмоцию.

Тех, кто с этим не знаком, я отсылаю к замечательному фильму «Секрет – 2», продолжению знаменитого фильма «Секрет». Другое название фильма - «Сила мысли или вниз по кроличьей норе». В нем через компьютерную томографию мозга показано, как происходит процесс «включения программы»: человек еще даже не хочет думать, а у него уже вся биохимия в организме сработала по накатанным рельсам.

Человек с огромным трудом может заместить реагирование в старой привычной коммуникации новым способом реакции. Для того, чтобы произошли изменения, нужна практика. Но это возможно. Люди, обучающиеся у меня на курсах, изменили то, что двадцать лет не могли изменить. Бывали случаи, что за четыре месяца человек полностью преображал свою жизнь, включая серьезные внутренние заболевания.

Второй момент, осложняющий проблемные отношения с близкими - это то, что, когда вы взаимодействуете с близкими, они очень часто видят вас «старыми глазами». Т.е., если в ситуации с чужими людьми люди реагируют на вас исходя из того настроения, в котором вы находитесь в данный момент (если у вас хорошее настроение, то на вас и реагируют как на человека, несущего хорошее настроение, даже если ваши аргументы неубедительны), то у близких людей ваш образ уже сформирован (речь не о мимике и жестах, а об энергетическом образе). Вы в данный момент находитесь в другом настроении, но ваше эмоциональное состояние (образ обиженного, или недовольного, или напряженного, или испуганного) как слепок, как фотография вашей ауры очень устойчиво находится в сознании вашего собеседника. И для того, чтобы этот образ заместить другим, нужна настойчивость с вашей стороны.

*Я приведу очень простой пример. Уже примерно двадцать пять лет я не ем красного мяса. Не ем не из-за вегетарианства, а по практическим соображениям: мне лучше думается, если я питаюсь легкой пищей. И только три года назад моя мама, когда я приезжаю к ним в гости, перестала накладывать мне в тарелку котлеты, мясную подливку и каждый раз при этом говорить: «А ты что, не ешь мяса?» Она - высококлассный врач высшей категории. И все эти двадцать с лишним лет она пытается убедить меня в том, как я неправа, и как это вредно для здоровья. Хотя на ее глазах уже выросли мои дети, которые и без мяса являются цветущими акселератами, все равно у мамы своя программа, и она постоянно взаимодействует со мной, исходя из этой программы. И, честно сказать, это разрешилось только тогда, когда я разрешила ей находиться в ее программе. Я поняла, что это нормально, что она так упорно видит меня другой, не такой, какая я есть. У нее своя картинка, **она имеет право на свою картинку**, и я здесь ни при чем. Я просто спокойно каждый раз говорю ей: «Спасибо, я лучше салатик поем».*

Когда вы взаимодействуете с близкими людьми, принцип – не надо ждать понимания, а нужно создавать эмоциональную симпатию - срабатывает изумительно.

3.3. Видеть в каждом потенциал

Я не зря начала с утверждения, что жизнь гораздо шире того, что мы видим. В этом есть очень интересный нюанс базового отношения к людям. **Важно в каждом, с кем вы взаимодействуете, видеть потенциал.**

Когда я познакомилась с концепцией, что *любое новое знакомство, любую встречу, даже с близким человеком, которого вы знаете сто лет, нужно начинать так, как будто вы видите его впервые*, мне было сложно ее принять. Дело в том, что я - человек с довольно развитой аналитической частью, и судить, оценивать, классифицировать, анализировать – это было мое естественное состояние на протяжении детских и юношеских лет, что в молодости, собственно, и позволило заниматься наукой. Но хотя аналитический склад ума очень помогает в научной деятельности, во взаимодействии с реальной жизнью такой оценивающий подход отсекает многие моменты, которые позволяют управлять реальностью. Эмоциональный контекст через анализ не изменишь. И тогда я стала практиковаться для того, чтобы приобрести способность видеть потенциал в каждом человеке. Сейчас я поделюсь с вами этим приемом.

Я проводила такой эксперимент. Садилась в общественный транспорт, специально, сознательно выбирала самое неприятное, хмурое лицо среди попутчиков. Если это утро и особенно понедельник, это не сложно сделать. И представляла, от чего этот человек может улыбнуться, что может сделать этого человека счастливым, какая ситуация, какой сюжет, какой сценарий может заставить измениться мимику этого лица, заставить лучиться глаза, изменить внутреннее состояние человека. Были простые случаи - нейтрального человека несложно представить счастливым: мысленно увидеть, как его встречают дети, как он гладит собаку, как он на барбекю хохочет с друзьями или может быть отдыхает на курорте. Удивительно то, что я заметила, если я в течение трех – пяти остановок краем глаза наблюдаю за человеком и периодически, подстраивая декорации, представляю его искренне улыбающимся и счастливым, к концу поездки человек действительно меняется в лице, он ощущает себя совершенно иначе, во всяком случае, выглядит иначе. Позже, когда я уже научилась вступать в диалог с незнакомыми людьми, не пугая их своими вопросами, я это проверяла - узнавала у них, как они себя чувствуют. Конечно, я не говорила, что это я «поколдовала» немножечко, я объясняла это по-другому.

Но несколько раз были случаи, когда я не могла себя заставить увидеть угрюмое, недовольное, буквально излучающее ядовитые пары лицо счастливым. Один раз это была женщина крупных размеров, уже довольно пожилая, с большими сумками-баулами, которая с трудом забралась в троллейбус. А нужно сказать, что я специально ездила в такого рода общественном транспорте, где присутствуют толкотня и множество стоящих людей. Так вот, забиралась она в троллейбус с проклятьями, понося правительство, молодежь, водителя, дороги, все, что только можно. А люди настолько чувствовали от нее негатив, что старались вжаться, уплотниться, только бы не приближаться к ней. Женщина заняла собой двойное сиденье и продолжала бормотать, вернее, довольно громко распространяться по поводу того, как все ужасно, как все безобразно (это я культурно передаю вам ее выражения). И я подумала, что это - нужный мне

персонаж, и у меня есть прекрасная возможность опробовать мою технику. Я долго не могла представить ситуацию, в которой эта женщина почувствовала бы себя искренне счастливой. Потому что некая улыбка или удовлетворение могут быть у человека и просто от того, что он вкусно поел, но в этом упражнении, в умении видеть потенциал, важно видеть душу, а душа радуется от чего-то более значимого, чем вкусный обед. Точнее, это может быть и вкусный обед, но в кругу друзей. Я не могла представить ничего. Как я ни старалась перепрограммировать это лицо, у меня не получалось. Женщина какое-то время бормотала свои недовольства, а потом опустила глаза вниз, и я вместе с ней опустила глаза вниз, и тут я стала представлять. Вот она возвращается домой в свою одинокую однокомнатную квартиру (трудно представить, что кто-то ее терпит дома). Дети давно выросли и разъехались, не поддерживают с ней отношения, если они вообще у нее были. Она открывает дверь, и ее встречает кошка. И когда эта женщина видит кошку, она тут же ей выражает все те положительные чувства, которые считает недостойным выразить людям. Она говорит кошке: «Ой, ты моя радость, я тебе рыбки принесла, а эти сволочи ничего не ценят», - и т.д. и т.п. И я смогла увидеть в ней проявление той самой внутренней теплоты в контакте со своим домашним животным. В этот момент я сама испытала большое облегчение, потому что для меня было важно в каждом увидеть какой-то внутренний свет.

На самом деле, **в жизни нет виноватых, одни пострадавшие**. И тот факт, что эта [женщина](#) обличала и обвиняла весь мир, говорит только о том, что ей самой очень плохо. Когда-то она была ребенком, и когда-то она пришла в этот мир с другими [ожиданиями](#), и эти ожидания оказались разрушенными по каким причинам – это отдельная тема, но суть в том, что **каждый человек, который продуцирует из себя негатив, является пострадавшим**. Если вы просто это понимаете, то вместо того, чтобы защищаться или нападать, у вас появляется возможность посмотреть на это со стороны, отклониться, чтобы не отравиться этим излиянием яда, и, если вам действительно необходимо взаимодействовать с этим человеком, вы сможете построить с ним коммуникацию на других основаниях.

Умение видеть в любом персонаже, в любом человеке в данный момент возможность человеческого лица очень помогает сохранять равновесие в любой ситуации. Даже в тех ситуациях, когда близкие люди, от которых вы не ожидаете, грубо говоря, удара под дых, проявляют по отношению к вам какую-то [несправедливость](#) или какие-то очень болезненные уколы в ваш адрес.

4. Четвертый секрет результативной коммуникации

Четвертый секрет выглядит так: **в диалоге результат зависит не от аргументов, не от смысловой убедительности, а от [эмоционального](#) контекста, в котором протекает этот диалог.**

Иллюстрацию этого секрета начну сразу с примера.

Одной моей клиентке, приехавшей в Россию из другой страны, нужно было продлить вид на жительство. Нужно сказать, что она - женщина творческая, экспансивная, импульсивная, и дотянула этот момент до 31 декабря. И вот 31

декабря в три часа дня она вдруг вспоминает, что у нее не оформлены документы, причем штраф по окончании года за такое нарушение весьма значительный. Она едет в соответствующую службу. Чтобы вы ее представили, скажу, что она женщина довольно молодая, но очень грузная – значительно за сто килограмм, шумная, в ярких одеждах, в авторских украшениях, есть такие люди, которых много во всем, не только в весе, не только в макияже, но и в энергии. И она была знакома с той техникой, которой я обучаю своих клиентов. Она применила ее в какой-то мере в своей семье, и это сработало, т.е. у нее был этот навык, и сейчас ей нужно было быстро получить свои документы. Она приезжает в нужное ей учреждение, а ей там говорят: «Вы что, женщина, уже три часа дня 31 декабря, вами никто не будет заниматься». Но она знает, что главная ее задача – находиться в счастливом, благостном состоянии и тупо повторять то, что ей нужно, с блаженной улыбкой на лице. Главное – внутри себя чувствовать себя хорошо. Она представила, что у нее на уровне груди находится красивая хрустальная чаша, и в нее налита голубоватая жидкость, и ее задача – не расплескать эту прекрасную жидкость благодати, которая ее наполняет; уселась на диванчик, заняв собою все пространство, и говорит: «Я, наверное, подожду, может, вы все-таки смиретесь надо мной». В это время сотрудники заканчивают в кабинете свои дела, а она пребывает в полном спокойствии, потому что она знает, **срабатывают не аргументы, не слова, не убеждения, срабатывает настроение**. И, что вы думаете? Рабочий день заканчивается в 16:30, в 16:15 выходит человек, с изумлением видит ее в этой приемной, а она с блаженной улыбкой, глядя на него, говорит: «Ну, мне так надо! Я так надеюсь, что вы войдете в мое положение», – сохраняя при этом свое внутреннее состояние. У нее берут эти бумаги, которые обычно оформляют неделями, в течение двадцати минут все ей делают и возвращают.

И таких примеров много, потому что **коммуникация, основанная на поддержании внутренней гармонии, всегда приводит к нужному результату**.

А если она не приводит к результату, значит, это не ваш «Титаник». Когда при том, что внутри вас все хорошо, спокойно, мирно, гармонично, что-то все равно никак не складывается, значит, вам и не нужно в этом участвовать. Значит, это – не ваша дорожка. Это тоже часть расширенного видения, которое позволяет нам ощущать пространство вокруг как пространство возможностей, а не пространство опасностей.

4.1. Техника изменения эмоционального поля

Рассмотрим ситуацию, когда вас не понимают: не понимают ваши аргументы, вашу позицию, ваши побуждения. При этом есть два момента. Во-первых, вас не понимают, потому что вы говорите на своем языке, а не на языке собеседника. Если вы хотите, чтобы вас услышали, вы должны говорить на языке собеседника. Во-вторых, если вас не понимают, то это говорит о том, что эмоционально вы сейчас не можете гармонизоваться с этим человеком. И это так же показатель того, что ресурс самого вашего собеседника не позволяет ему вас понять.

Вполне возможно, что вы свою позицию преподнесли не так, как надо, но очень часто дело не в позиции и аргументах, дело в атмосфере. Вы начали диалог не в тот

момент, когда нужно, т.е. не в тот момент, когда вас услышат, и ведете его вообще не в той форме, в которой надо. Диалог всегда должен идти с каким-то контактом. Если вы обращаетесь к ребенку, не надо мыть посуду или делать еще что-нибудь в это время, и, поворачивая голову через плечо, говорить: «Так, я не вижу, ты делаешь уроки или нет!» Если вы говорите такую фразу, вы сами себе палки в колеса вставляете, потому что на такую реплику ответить полноценным ответом и вообще включиться в коммуникацию невозможно. Если вы хотите получить полноценный ответ, подойдите к человеку, посмотрите ему в глаза, возьмите за руку, по крайней мере, разделите с ним то, чем он сейчас занят. Если ваш муж смотрит футбол, сначала сядьте, посмотрите, кто там играет, или сделайте какой-то комментарий по поводу футбола, а потом уж обратитесь к нему по поводу того, что вас интересует. Вы сначала включитесь в его поле, а потом уже он вас услышит. И так же точно вы можете взаимодействовать с кем угодно.

Я в основном работаю с женщинами, ведь чаще всего женщины предпринимают какие-то шаги, чтобы наладить отношения в семье, с детьми, с родителями, со свекрами, да и вообще коммуникация в семье – это забота женщины. И мне часто говорят мои дорогие клиентки: «А почему я должна встраиваться в его картину мира, понимать все? Кто меня будет понимать?» Друзья мои, обращаюсь и к мужчинам тоже, **свобода – это обратная сторона ответственности**. Человек, который говорит: «Я создаю свою жизнь», – свободен. Человек, который говорит: «Вы создайте мне эту жизнь», – ставит себя в зависимость. Это просто вопрос понимания. *Если я дергаю за ниточки (не в смысле манипуляции, а в смысле управления собой и другими) – я могу это изменить. Если я жду, пока кто-то изменится, я сам отрекаюсь от своей силы.*

Изменение эмоциональной атмосферы в диалоге зависит не от того, что вы нашли нужные слова, не от того, что вы применили технику НЛП (нейролингвистического программирования), а от того, что вы можете **внутри себя почувствовать к собеседнику симпатию**.

Почувствовать ее легко. Вам просто *нужно в тот момент, когда человек смотрит на вас угрюмым взглядом или раздраженно что-то говорит (или происходит другая ситуация, в которой собеседник не вызывает у вас симпатию), мысленно увидеть этого человека счастливым*. Если вы натренированы до этого на более легких примерах на то, чтобы видеть человека улыбающимся и довольным, то вам несложно просто поддержанием этого образа полностью изменить атмосферу диалога. Замечательное следствие этой техники состоит в том, что человек, на которого направлено такое позитивное влияние, даже теряет нить обвинений. Я этот прием очень часто использую в бизнес-психологии, когда помогаю людям в корпоративных организациях, например, улучшить отношения с начальником.

К сожалению, в России со времен Салтыкова-Щедрина мало что изменилось. В отличие от менеджеров на Западе, которые заинтересованы в развитии персонала и в раскрытии индивидуальных особенностей своих подчиненных, у нас в стране продолжается такая авторитарная система, когда руководитель давит своих подчиненных. И, более того, выбирает какого-нибудь «козла отпущения», на котором срыгает неудовлетворенность своей собственной жизнью.

Очень часто коммуникация, на самом деле - только прикрытие эмоционального сброса, т.е. человеку нужно сбросить свою негативную энергию, и он находит повод, чтобы этого достичь. Например, человеку нужно разрядить сексуальную энергию, потому что она не применена по назначению, не востребована противоположным полом, и он тогда начинает провоцировать людей противоположного пола на скандал. Это не имеет никакого отношения к сексуальной тематике, это просто проявляется энергетически. Те аргументы, которые высказывает нападающий, не имеют никакого смысла, никакого отношения к тем мотивам, из-за которых люди начали свой диалог. Как правило, люди хотят «поесть», т.е. им [нужна энергия](#), и они выводят нас из равновесия для того, чтобы мы им отдали порцию энергии.

Мне знакомая подобная ситуация, которая сложилась на работе у моей клиентки - молодой сотрудницы банка. Она была протеже, т.е. ей помогли устроиться туда сверху, чем начальник отдела был сильно недоволен. И хотя она вполне добросовестна, профессиональна и очень хорошо выполняет свои обязанности, но на этой работе жизнь ее превращается в ад. Потому что на каждой планерке она является «козлом отпущения»: на полсекунды опоздала – целое происшествие, хотя кто-то другой, к примеру, часами не бывает на рабочем месте. И вот уже эта молодая женщина едет на работу в состоянии напряжения до того, как она зашла в здание.

А, естественно, если вы находитесь в состоянии стресса, вы притягиваете к себе обстоятельства несчастья, ведь даже кирпич не падает на голову просто так. Если вы нестабильны, если ваше поле дестабилизировано, то вы привлекаете к себе неприятные состояния и обстоятельства.

Так как же вдруг увидеть этого мучителя другими глазами? Возможно, многие знакомы с симоронскими техниками из замечательных книг господ Долохова и Гурангова («Курс начинающего волшебника», «Сам себе волшебник»). Юмор в позитивной психологии – это потрясающий по эффективности инструмент. *Сложно увидеть неприятного человека счастливым, но совсем не сложно увидеть его по-доброму смешным.*

В то время, когда начальник начинает свой разнос, моя клиентка, предварительно потренировавшись со мной, представляет его в смешной роли: на корпоративной вечеринке в костюме Санты Клауса, с красным носом, с мешком. Если ей удалось мысленно увидеть его дурачащимся, смешным, веселым, беззаботным до того, как она увидела его вживую, то ее задача - удержать этот образ во время диалога. Вместо того, чтобы слушать обвинения или сосредотачиваться на своих ощущениях, как у нее ноет в животе и холодеют руки, ее задача – увидеть красный колпак на голове начальника. И еще бы хорошо увидеть, например, как у него идет из ушей дым, как у профессионального клоуна, или из бровей брызжет водичка.

Если человек начинает в своем воображении играть, в нем не остается места [страху](#). Если в нем не остается места страху, он в это время начинает излучать другую энергию. А наша коммуникация построена по типу паззлов: *не бывает жертвы без палача, и, наоборот, не бывает палача без жертвы.* Если кто-то на вас нападает, а в ответ вместо агрессии или страха вы ему излучаете юмор, человек не может продолжать агрессию.

И на одном из таких разносов, во время привычного для окружающих монолога начальника (надо сказать, что в это время сотрудники обычно занимаются кто чем, т.е. просто пережидают, когда это кончится), женщина сумела устойчиво удержать его забавный образ: упорно представляла на нем клоунский парик и шляпу. И начальник вдруг сбился, растерялся, утратил нить повествования, посмотрел на эту сотрудницу новым взглядом и сказал: «Верочка, Вы что-то такая бледная... Может, Вам отгул взять?» Просто в этот момент в человеке актуализировалась его подлинная человеческая природа. Он жил в маске. Он считал, в силу своего представления о жизни, что начальник должен так себя вести. Он, таким образом, компенсировал свою эмоциональную недостаточность. Но когда он получил на бессознательном уровне посыл теплой, доброй энергии, это разбило созданную им привычную маску, и в человеке проклюнулся живой персонаж.

Нужно сказать, что симпатия, вызванная таким взаимодействием, очень долговременна. Наверное потому, что неприятные люди так редко получают искреннюю порцию симпатии и тепла, и они инстинктивно благодарны за эту поддержку того скрытого пятнышка души, которое уже почти потухло под скорлупками давления, агрессии, авторитарности, маски или еще чего-нибудь.

Эта технология очень хорошо работает при взаимодействии с незнакомыми людьми: чиновниками, кассирами, сотрудниками таможни. Особенно с таможенниками хорошо опробовать эту практику, когда случается какая-либо проволочка с их стороны, когда ответственные лица изображают из себя хозяев жизни, и начинаются какие-то придиурки в вашу сторону. В это время вы их просто представьте, например, на пляже с коктейлем, или с обезьянкой на плече, или что-нибудь еще подобное. Что-то должно быть смешное, доброе, именно доброе, не злое, не ироничное, не злорадное. Вы удивитесь, как быстро изменится ситуация. Даже не за десять, а всего за три минуты человек меняется, начинает совершенно иначе себя вести. Потому что, на самом деле, **мы все - бессознательные телепаты**. Люди не придают этому значения. Но для того, чтобы добиться реальных результатов, нужно, прежде всего, воспринимать других людей как энергии, а потом уже как оболочку: тело, возраст и т.д. Когда я обучаю этому людей, жизнь резко меняется. Тогда вы и сами воспринимаете себя тоже как блистательную энергию, которая может выражаться, как захочет. А если не получилось выразиться – ничего страшного, жизнь несовершенна, именно в этом ее прелесть, вы двигаетесь вперед. Просто зафиксируйте, что завтра вы сделаете на ошибку меньше, если один раз уже ошиблись и отследили этот момент.

5. Пятый секрет результативной коммуникации

Пятым секретом является следующее: **равновесие в диалоге сохраняется, когда вы четко определили границы вашего взаимодействия, т.е. когда вы четко понимаете, что вы можете дать, а что вы давать не хотите.** Сейчас мы поговорим о личных границах.

Я думаю, вы согласитесь со мной, что очень часто своим предшествующим детским опытом мы запечатлеваем в себе такой *ложный паттерн поведения: для того, чтобы жить нормально, нужно быть хорошим для других*. И ради того, чтобы быть хорошим для других, тебе важнее подумать о том, как сделать так, чтобы им понравилось, а потом уже, по остаточному принципу, посмотреть, что нужно тебе самому. Но когда вы наступаете на горло собственной песне и стараетесь понравиться другим, сделать что-то удобное им, сказать те слова, которые подходят для них, выполнить те действия, которые ожидают от вас они, что происходит у вас внутри? В это время внутри вы испытываете напряжение. А мы только что обсудили с вами, что люди – телепаты и реагируют, прежде всего, на внутреннее состояние. И как бы хорошо вы себя ни вели, что бы вы хорошо ни делали, ваше внутреннее напряжение будет вызывать претензию у ваших собеседников, «наезды» у ваших начальников и недовольство ваших близких.

И получается, что **для того, чтобы** быть хорошим, а именно: **вызывать симпатию**, **вызывать потребность у окружающих с вами делиться, выражать вам уважение и видеть ваши сильные стороны, для этого вы должны сами чувствовать себя хорошо.**

Поэтому я на своих курсах обучаю людей, прежде всего, ценить себя, ощущать свою **самоценность**, свою уникальность. И не защищать свои границы от чьего-то давления, а выставлять свои границы, в той степени, в которой вы сами считаете оптимальным для себя.

Часто супруг считает, что его не понимают в семье, обижается и возмущается тем, что жена не ценит его потребности поехать на рыбалку или посмотреть чемпионат по футболу. И, наоборот, женщина точно так же обижается, что муж не понимает, как она устала сидеть с детьми, что он не предлагает ей сходить куда-нибудь отдохнуть и заменить ее в это время. В общем, обычная история, когда люди недовольны тем, что их мотивы не учитываются. Лучшим выходом в такой ситуации будет, как раз, четкое обозначение своих потребностей, но при этом должны браться в расчет и потребности партнера. Т.е., человек ясно и понятно говорит о том, как важно для него вот это пространство, и что он готов, грубо говоря, бартером предложить за то, чтобы получить вот этот комфорт, к которому он стремится. Например: «Мне важно поехать на эту рыбалку», или «Мне важно уехать на тренинг по китайской борьбе, потому что я чувствую себя хорошо, когда возвращаюсь оттуда, я потом дома - донор, если я наполнен этим». **Если человек ясно понимает, что ему это нужно, у него не возникает претензий, что другие этого не понимают.** Он ясно говорит своему партнеру, коллеге или ребенку, т.е. тому, с кем он взаимодействует: «Мне это необходимо. Извини, тебе это не нравится, но **мне это нужно**. Я, со своей стороны, готов пойти на компромисс в другом вопросе», - т.е. человек говорит, что он готов учесть границы того, с кем он контактирует.

Но, как *правило*, «наезжают» на нас и *требуют от нас какого-то плотного, тесного взаимодействия и утраты личных интересов люди, которые сами не ощущают своего пространства, не чувствуют своих границ*. И тогда, выставляя свои границы, вы учите их тоже ценить себя.

Я лично очень благодарна своим детям (они сейчас уже взрослые люди) за то, что с самого детства они железобетонно соблюдали свои границы, и я научилась так же точно ощущать свое поле и распространять свои границы на то расстояние, которое для меня комфортно. Мне было сложно преодолеть этот паттерн – «быть хорошей», потому что я была воспитана в советской традиции в обычной семье, тем более, что родители у меня имели помогающие людям профессии и были очень самоотверженными: все для людей. Я на опыте ощутила, что **никакие ваши жертвы, никакие ваши добрые дела не встречают благодарности и эмоционального отклика, если внутренне вы испытываете дискомфорт**. Вами должно двигаться только искреннее, радужное желание что-то делать для другого человека. Это не жертва, это выбор.

Я, например, совершаю очень многие вещи из тех, которые для окружающих выглядят, как жертва, им кажется, что я жертвую собой. А я не жертвую собой – это мой выбор, мне комфортно подарить это своим близким, мне комфортно подарить это своим друзьям, я это делаю не от вынужденности, а от собственного избытка. Бывают, напротив, ситуации, даже болезненные для меня и моих близких, или друзей, или клиентов, когда я понимаю, что не могу сейчас отдавать, мне нужно закрыться, тогда я так и говорю: «Это мое время. Я не могу сейчас с вами коммуницировать. Я не могу принять вас или взаимодействовать с вами». И бывают длительные периоды, когда мне нужно аккумулировать свои силы. *Поэтому в любом диалоге нужно научиться демонстрировать свою границу*, не ожидая того, поймут вас - не поймут, оценят – не оценят, вы просто констатируете факт: «Мне жизненно важно вот это, очень жаль, что вам дискомфортно, но у меня выбора нет, иначе у меня не будет ресурса выполнять свои обязанности, реализоваться в жизни».

До сих пор моя младшая дочь вспоминает мне из детства такую фразу, очень обидную для нее: «Меня нет, меня здесь нет». Дело в том, что, когда дети были маленькие, я много работала с научным материалом (писала статьи и т.д.) и, когда вдохновение приходит, необходимо быть погруженным в работу и, конечно, дети очень отвлекают. А я в тот момент была с ними одна, у меня была сложная личная ситуация. Я просто усаживала моих маленьких детей рядышком (старшей девочке было 10 лет, а младшей 2,5 года) и объясняла, что для того, чтобы мы нормально жили, чтобы у мамы была работа, чтобы мама была довольна своей жизнью, ей нужно не отвлекаться в тот момент, когда она пишет. Это время – святое, меня нельзя отвлекать, только если ЧП какое-то произойдет. Старшая дочь у меня - интроверт, талантливая, живущая своими внутренними проблемами и творениями (кому интересно приходите на сайт, посмотрите проекты моей дочери-индиго), она легко это поняла. А младшая - коммуникатор, ей нужно все время быть в диалоге, и она несколько лет билась в эту закрытую дверь (я имею в виду, конечно, не реальную дверь, а мою внутреннюю закрытость). Нужно сказать, что когда я ее открывала, я компенсировала этот пробел. Я всегда имела золотой запас для взаимодействия с детьми.

То есть, если вы берете кусок жизни для себя, то должно быть такое же понятное пространство и такой же явный, очевидный кусок жизни, которым вы с удовольствием делитесь со своими близкими. Иначе у вас не будет ресурса, чтобы поддерживать нормальные отношения и взаимное уважение границ. И, если вы просто

обозначаете свои границы - удивительно, но меняются даже такие люди, с которыми трудно было это представить.

*Приведу еще один пример из моей жизни. Благодаря такой моей четкой позиции у меня со свекрами (сейчас они уже приближаются к девяностолетнему рубежу) в последние лет семь установились совершенно изумительные отношения. Они очень изменили отношение к жизни благодаря тому, что вынуждены учитывать мою позицию по поводу того, чем я готова с ними делиться, а чем нет. Они поняли, или вернее, не поняли, а ощутили эмоционально, что **гораздо лучше уважать границы друг друга и иметь колоссальный бонус искреннего взаимодействия, чем продолжать ту ролевую игру, в которую очень часто многие играют – я обижен на тебя, ты обижен на меня.** Это смогло воплотиться в жизнь именно потому, что я поняла - **не нужно ждать понимания.** Я поняла, что не понимать меня - их нормальное право, но моя жизненная необходимость обозначить: вот это я могу, а вот это я не могу, а вы уж относитесь к этому как хотите, зато то, что я могу, я делаю искренне. И это всегда снимает напряжение между людьми, изменяет привычное реагирование, в котором есть масса подводных течений.*

Вообще ясность – это очень ценное качество. **Проблема в том, что часто мы не ясны сами с собой.** А для того, чтобы вы обрели эту ясность, я как раз работаю на своих курсах.

Заключение.

В заключение хочу сказать, что результат взаимодействия во многом зависит от того, насколько вы готовы почувствовать в собеседнике его душу, увидеть за маской его суть, принять его таким, каков он есть.

Я благодарю вас за проявленный интерес. Надеюсь, что материалы, изложенные в этой книге, будут вам полезны.

И хочу подчеркнуть: **если вы готовитесь встретить от жизни приятные сюрпризы, то вы их получите; если вы ожидаете от жизни опасностей, вы их тоже получите.**

Желаю вам всегда быть в гармонии с самим собой.