

Джил Хессон

Кишенькова книга емоційного інтелекту (частина 1)

Зміст даного матеріалу захищений авторськими правами.

**Будь-які дії, крім читання, щодо нього можуть бути
здійснені**

тільки за згодою правовласників

ВСТУП

Дуже важливо розуміти, що емоційний розум не є протилежністю інтелекту, тріумфом голови над серцем; це унікальне поєднання їх обох.

Девід Карузо

Що таке емоційний інтелект? Емоційний інтелект — це вміння користуватися емоціями, щоб інформувати мислення, і використовувати мислення, аби розуміти та управляти емоціями.

Багатьом із нас знайоме стресове напруження повсякдення, сповненого суперечливих потреб, турбот і обов'язків, і те, як легко ми втрачаємо емоційну рівновагу, впевненість у собі, вміння порозумітися з людьми і знаходити з ними спільну мову.

Завдяки емоційному інтелекту — розуміючи свої емоції і те, як ними керувати,— ви зможете краще висловити свої почуття, те, чого ви хочете і чого не хочете, розбиратиметесь у почуттях інших людей та в їхній поведінці.

Це динамічний процес. І те, наскільки ви вмієте розуміти й направляти свої емоції, впливає на вашу здатність розуміти й направляти емоції інших людей. Що зрозуміліші вам їхні емоції, наміри й поведінка, то адекватніша ваша реакція на них і то ефективніша ваша взаємодія з оточенням.

Емоційний інтелект може допомогти краще жити й співпрацювати з людьми; вибудовувати міцніші стосунки як в особистому житті, так і на робочому місці. Ви зможете краще відчувати емоційні потреби інших людей та керувати цими потребами. Вам легше буде спочатку подумати, а потім діяти. А

коли емоції загрожуватимуть стати неконтрольованими, ви знатимете, як дати собі та іншим час, аби заспокоїтися.

Розвиваючи свій емоційний інтелект, ви зможете жити щасливішим життям; адже, мислячи спокійно і розсудливо у складних ситуаціях, ви опиняєтеся у кращому становищі й можете керувати почуттями та ситуаціями, які колись сприймали як складні та неконтрольовані.

Але емоційний інтелект — не тільки здатність розуміти складні ситуації й емоції та керувати ними. Це й знання того, як «увімкнути позитив», котрий принесе вам та вашим близьким мотивацію, підтримку, впевненість у своїх силах та натхнення.

Як користуватися цією книжкою

Життя й надалі надаватиме нам ті самі уроки, поки ми не засвоїмо їх.

Рейчел Вудз

Ця книжка складається з чотирьох частин:

1. Розуміння емоцій.
2. Керування емоціями.
3. Розвиток емоційного інтелекту.
4. Розвиток соціального інтелекту.

У кожній частині книжки описано конкретні ситуації чи обставини і для кожної з ситуацій та обставин — певні практичні засоби: ідеї, поради, підказки та техніки, які допоможуть використовувати емоційний інтелект.

Якщо ви хочете розуміти, що являють собою емоції, звідки вони походять і чому ми їх маємо, прочитайте розділ у частині 1 «Розуміння емоцій». Якщо хочете розвинути емоційний

інтелект і навчитися керувати емоціями — власними чи інших людей — вам у пригоді стануть частини 2, 3 і 4. Хочете навчитися керувати складними емоціями, на кшталт гніву та розчарування, вибудувати сміливість, рішучість та впевненість або мотивувати і надихати людей у будь-якій складній ситуації? Просто доберіть для себе кілька нових ідей, підказок та технік, які вам сподобалися, і спробуйте їх на практиці.

Деякі з цих підказок і порад особливо стануть вам у пригоді у певних ситуаціях чи з конкретними людьми. Скористайтесь ними. Що частіше звертатиметесь до них, то впевненіші будете у тому, що подіями, почуттями, людьми і собою можна значно краще керувати за допомогою емоційного інтелекту.

Що ж до повсякденних ситуацій, радимо просто тримати цю книжку у сумочці чи кишені, аби звертатися до неї щоразу будь-де, якщо виникне потреба в емоційному інтелекті. Ви відкриєте для себе, що поради, техніки, ідеї та підказки, наведені у цій книжці, дійсно здатні надати відчуття спокійного самоконтролю, врівноваженості й бачення перспективи.

ЧАСТИНА 1

РОЗУМІННЯ

ЕМОЦІЙ

Дізнаймося,
чому в нас є емоції

Кожен знає, що таке емоція, поки в них не спитають визначення. Схоже, тоді цього ніхто не знає.

Б. Фер і Дж. Рассел

Емоції відіграють важливу роль у тому, як ми мислимо й поведимося. Емоції оберігають нас і допомагають залишатися у фізичній безпеці, спонукаючи реагувати на ті чи інші загрози. Базові емоції, такі як страх, гнів і відраза, не чекають, поки ви добре подумаете, як слід усе обміркуєте й зрозумієте, що відбувається. Коли раціональне мислення є надто повільним, ці емоції миттєво попереджають вас про небезпеку й змушують негайно ввімкнути реакцію «бий або тікай».

Інші емоції — так звані соціальні — допомагають людям жити разом і співпрацювати. Соціальні емоції — провина, сором, вдячність, любов — спрямовують та підтримують стосунки та міжособистісні зв'язки, які тримають разом людей — родини, друзів, сусідів та суспільство в цілому.

Емоції також дозволяють нам творити й висловлювати ідеї та думки, які не обов'язково породжуються раціональним мисленням. Гнів, наприклад, може надихати на експресивний живопис. Відчай і туга творять прекрасну, зворушливу поезію, спів та музику. Мистецтво, музика та література — усе це

надихає й породжує почуття, а також створює емоційний зв'язок між мистецтвом, музикою й письменством та глядачем, слухачем або читачем.

Тож, усі емоції мають позитивну мету; вони допомагають вам перебувати в безпеці, встановлювати й підтримувати зв'язки з людьми, надихають на творчість. Емоції можуть упорядкувати ваші думки й поведінку, а також посилити та розширити мислення й набутти нового досвіду.

На практиці

Ніщо не живить і ніщо не вбиває так, як почуття.

Жозеф Ру

Краще усвідомлюйте й розвивайте своє розуміння фізичної безпеки, а також соціальні і креативні цілі емоцій.

➤ Згадайте ситуації, коли емоції спонукали вас зробити чи сказати щось автоматично, не обдумуючи. Коли ви діяли миттєво, наприклад під впливом страху, відрази чи гніву, ви реагували не думаючи.

➤ Згадайте такі моменти, коли ви відчували якусь із соціальних емоцій, тобто таку емоцію, яка спонукала вас зробити чи сказати щось для того, аби владнати взаємні стосунки між вами та кимось іще.

Чи бували такі випадки, коли, наприклад, ви намагалися виправити щось, тому що відчували провину за якийсь вчинок?

➤ Згадайте такі моменти, коли хтось співчував вам, ставився із любов'ю чи добротою. Чи це допомагало вам відчувати, що вас розуміють, втішають і підтримують?

➤ Коли емоції інших людей впливали на вас? Можливо, ви помічали, що хтось засмучений чи розчарований, і це спонукало вас запропонувати допомогу.

Згадайте пісні та музику, які вам приємно слухати. Які почуття викликають у вас ті чи інші музичні твори? Які пісні та музика допомагають почуватися піднесено? Які кінофільми, музика, вірші тощо засмучують чи змушують замислитися?

Протягом кількох наступних днів зауважуйте моменти, коли емоції мотивують ваші дії, заощаджують час, допомагають працювати чи встановлювати контакт, знаходити спільну мову.

Розуміння аспектів емоцій

Емоції гуртують думку, почуття та дію.

Джон. Д. Маєр

Будь-яка емоція складається із трьох аспектів: думки, фізичного відчуття й поведінки.

Немає якогось одного конкретного порядку, у якому проявляються ці аспекти емоції, але будь-який з них може впливати на інші аспекти. Перебіг ваших думок може впливати на ваше фізичне самопочуття, а разом і змінити вашу поведінку. Так само ваші дії — те, як ви поводитесь,— можуть вплинути на те, як ви почуваетесь і про що думаєте.

Уявіть, наприклад, що ви повернулися додому й виявляється, що душ не працює чи знову щось зламалося в системі опалення — причому вже не вперше. Ви розгнівані. Ваш настрій може започаткуватися фізичною реакцією: м'язи напружилися, дихання прискорилося й серце забилося частіше. Це привело в дію поведінкову реакцію — ви розлютились, і одразу ж з'явилася думка: «О ні! Тільки не цього разу. З мене досить!»

Чи спершу ви «психанули», що запустило фізичну реакцію: напруження м'язів, прискорене серцебиття та переривчасте дихання. Знову ж таки, ваші думки сліднують одразу ж за фізичною реакцією.

Або ж гнівна реакція може початися з думки: «О ні! Тільки не це. З мене вже досить!» Ця думка провокує підвищення серцевого ритму, прискорення дихання й напруження м'язів. І от ви вже нетямитеся з люті.

Коли доходить до емоційного інтелекту, доречно зважати на ці аспекти емоцій і розуміти їх.

На практиці

Не забуваймо, що маленькі емоції — це великі капітани нашого життя і ми підкоряємося їм, самі цього не усвідомлюючи.

Вінсент ван Гог

Кожна з описаних нижче ситуацій спровокувала якусь емоцію: тривогу, радість чи розчарування. Кожна емоція має можливу фізичну реакцію і можливі когнітивні та поведінкові реакції.

Уявіть, що ці фізичні відчуття, думки й поведінкові реакції можуть бути ваші. Можливо, у когось іншого вони будуть інакші.

Ситуація: презентація на роботі.

Емоція: Тривога.

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

Ситуація: успішне складання тесту, іспиту чи вдала співбесіда при прийнятті на роботу.

Емоція: радість.

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

Ситуація: відмінено подію, на яку ви дуже чекали.

Емоція: розчарування.

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

Наступного разу, коли відчуватимете сильну емоцію — наприклад, гнів, радість, провину, збентеження,— спробуйте ідентифікувати кожен з аспектів: фізичні відчуття, думки й поведінку. Поділивши емоції на менші частинки, значно простіше побачити, як єднаються між собою ці складові,

як вони взаємодіють і як можуть впливати на вас та інших людей, коли ті теж відчують емоції.

Розуміння позитивної мети емоцій

Ніколи не вибачайся за те, що дав волю почуттям. Роблячи так, ти вибачаєшся за правду.

Хосе Н. Гарріс

Ми часто думаємо, що емоції бувають позитивними або негативними. Але уявлення, що нам слід налаштовуватись на те, аби мати тільки «позитивні» емоції, такі як щастя, надія чи співчуття, навряд чи корисне, адже так ми припускаємо, що краще уникати чи придушувати «негативні» емоції — образу, нетерпіння, ревності.

Насправді ж усі емоції мають позитивну мету, хоча емоції типу страху, гніву, суму або каяття можуть і не відчуватися як приємні.

Страх — чіткий приклад негативної емоції, яка має позитивну мету: захистити вас. Тривога також має позитивну мету. Тривога через іспит, наприклад, може примусити вас зосередитися, обмежити все, що відволікає увагу, і ще раз перевірити свої знання. Тривога стає негативною тоді, коли захоплює настільки, що ви вже не здатні мислити достатньо чітко.

Проблема насправді полягає в тому, що ми, відчуючи «негативну» емоцію, часто схильні підсилювати її негативною реакцією. Для прикладу, позитивна мета шкодування — спонукати вас навчитися на чомусь і не припускатися подібної помилки в майбутньому. Шкодування стає негативним тільки тоді, коли ви застрягли в негативних думках, самозвинуваченні

і пасивності. Але ж це не емоція негативна сама по собі, а ваше мислення і відсутність позитивної дії!

На практиці

Ваш розум може бути збитий з пантелику, але емоції ніколи вас не обмануть.

Роджер Еберт

Частіше нагадуйте собі, що емоції мають позитивну мету. Емоції — це той шлях, яким розум та тіло спілкуються з вами. Вони намагаються спонукати вас до позитивної, корисної дії у відповідь на те, що вже сталося, стається чи може статися.

- Що, на вашу думку, може бути позитивною метою почуття провини; відчуття відповідальності чи каяття за якусь образу або вчинок, які ви, по-вашому, скоїли?
- Що, на вашу думку, може бути позитивною метою гніву; сильне почуття, відчуття несправедливості як реакція на почуття, що з вами чи з кимось іще вчинили неправильно?
- Що, на вашу думку, може бути позитивною метою заздрощів; почуття образи через те, що хтось має те, чого не маєте ви?
- Що, на вашу думку, може бути позитивною метою відрази; сильне гидування, почуття бридкості чи нетерпимість стосовно чогось чи когось?

Будьте свідомі того, що коли ви ігноруєте, пригнічуєте чи заперечуєте емоцію, коли ви приголомшені чи паралізовані емоцією, ви самі собі зашкоджуєте прийняти й зрозуміти ту позитивну, корисну інформацію, яку вона намагається донести до вас.

Розуміння,
як емоції пов'язані
між собою

Тільки те, що особисто у тебе емоційний діапазон, як у чайної ложечки, ще не означає, що всі такі самі.

Герміона Гренджер

Скільки, по-вашому, ми маємо емоцій? П'ятдесят? Вісімдесят? Понад сто? Вважають, що існує шість базових емоцій: радість, подив, страх, відраза, гнів, смуток; усі інші емоції походять від них.

Звісно ж, окрім цих шістьох існує багато різних емоцій. Та чи справді так сильно різняться між собою такі емоції, як заздрість та ревності? Або ж роздратування й нетерпимість? Чи це не те саме?

Не так просто відрізнити одну емоцію від іншої; зрозуміти, де закінчується одна і починається інша. А коли, наприклад, доходить до таких емоцій, як щастя та розчарування, ми із власного досвіду знаємо, що емоції мають різний ступінь інтенсивності; можна почуватися дуже щасливими, трішечки щасливішими, до краю розчарованими, відчувати лише легке розчарування.

Мало того, ми також можемо відчувати більш ніж одну емоцію за раз: ми можемо нервувати та відчувати радісне збудження, засмучуватися й мати полегшення — і це додає новий вимір складному спектру наших емоцій.

Аби спробувати ясніше зрозуміти емоції, їхні якості та характеристики, психологи і дослідники поділили емоції на

певні категорії — аби чіткіше показати розбіжності та відносини між ними.

На практиці

Є чотири основні емоції: людина буває розлючена, засмучена, радісна й налякана. І якщо ви доторкнетесь до цих емоцій, то зможете заволодіти своєю аудиторією, своїм читачем.

Ларрі Вінгет

Наберіть у пошуковій системі: «категорії емоцій Джеррода Паррота». Ви побачите, що існує, згідно з Парротом, шість базових емоцій, а всі інші походять із них. Наприклад, і провина, і розчарування походять від базової, первинної емоції смутку. Гордість і полегшення породжуються базовою емоцією радості.

Тепер наберемо: «Колесо емоцій Роберта Плутчика». Ви побачите, що Плутчик створив своє «колесо емоцій» як спосіб класифікувати емоції й зрозуміти, як вони взаємопов'язані. Колесо складається з восьми базових, первинних та восьми «просунутих» емоцій. Кожна «просунута» емоція складається із двох базових; наприклад, незадоволення складається із гніву й відрази. Оптимізм — це суміш радості й передчуття.

Концепція Плутчика й справді схожа на різнокольорове колесо; так само як основні кольори у зоровому спектрі, змішуючись між собою, створюють інші кольори, так і весь спектр людських переживань створено сполуками первинних емоцій. Як вказує Плутчик, кожна первинна емоція має полярну протилежність. Наприклад, здивування — це протилежність передчуттю.

Розумійте емоції; встановлюйте взаємні зв'язки. Чи дає вам спосіб класифікації емоцій, запропонований Парротом, чітке розуміння мети, мотивації й поведінки, на якій ґрунтуються ці емоції? Чи допомагає він краще зрозуміти емоції, наприклад, жалкування та каяття, простежуючи їхнє походження до базової

емоції смутку чи до таких емоцій, як ревності та заздрості, що походять від базової емоції гніву?

Чи має це сенс для вас? Чи згодні ви з цим?

З огляду на колесо емоцій Плутчика чи згодні ви, що незадоволення являє собою поєднання нудьги і відрази? Або любов — чи є вона поєднанням радості і довіри? Чи вважаєте ви, що страх — це протилежність гніву?

Налаштовуючись
на свою інтуїцію

Інтуїція не приходить до непідготованого розуму.

Альберт Айнштайн

Якщо ви коли-небудь відчували, що в певній ситуації щось не гаразд, щось «не стикується», то ви знаєте з власного досвіду, що таке інтуїція. І якщо пригадуєте ситуації, коли ваші відчуття підказували, що все відбувається, як треба, це теж була ваша інтуїція.

Інтуїція — це безпосереднє, негайне знання. Ви не знаєте, чому це так, не можете пояснити, але просто відчуваєте і знаєте, що так воно є. Інтуїція — це процес, який дає вам змогу знати щось, не думаючи. Вона «розташована» у підсвідомості і є містком між свідомою та несвідомою частинами розуму. Інтуїція поєднує емоцію і розум.

Ваші розум та тіло постійно збирають інформацію про навколишній світ. Коли з'являється сильне почуття щодо чогось, підсвідомий розум «вмикає» ваші минулі знання й досвід і згадує конкретний комплекс обставин: подій, вчинків, поведінки, фізичних відчуттів та думок, запахів, смаків та/або звуків. Зі швидкістю блискавки він використовує цю інформацію, аби попередити вас, що тут треба зупинитись чи, навпаки, що ситуація складається на вашу користь і можна рухатись уперед.

Інтуїція відсікає будь-яке осмислювання і стрибає одразу до відповіді. Вона досить помітна, аби від неї можна було відштовхнутися у практичних вчинках, але надто швидка, аби ви мали осмислити й «перетравити» її.

На практиці

Довіряйте своїм передчуттям. Зазвичай вони ґрунтуються на фактах, що зберігаються безпосередньо під свідомим рівнем.

Брати Джойс

Зосередьтеся і будьте уважні! Часто інтуїтивні підказки заглушаються гамором та метушливою активністю всередині та навколо вас. Коли ж відчуваєте, що інтуїція звертається до вас, відключіться від усього, що відволікає увагу й не дає зосередитись, і налаштуйтеся на свої справжні почуття, думки, слова та образи, які спадають вам на гадку.

У будь-якій ситуації залишайтеся відкритими для всіх сигналів, які посилає вам інтуїція. Зважайте на комбінацію сигналів, які явно звертають вашу увагу на ту саму вказівку. Коли комбінація таких указівок, які отримують ваші органи чуттів, дійсно складеться в єдину картину, ваша інтуїція дасть про себе знати, голосно і чітко, і все одразу складеться до купи.

Будьте уважні до свого оточення. Усі ваші органи чуттів постійно збирають інформацію від оточення. Якщо ви щодня звертаєте більше уваги на власне середовище — на різні зображення, звуки, запахи тощо,— це стане вам у пригоді тоді, коли щось у цьому оточенні зміниться чи буде не гаразд.

«Дослухайтесь» до свого тіла та сигналів, які воно може посылати. Коли відчуваєте фізичний дискомфорт чи почуваетесь ніяково, саме фізичний аспект емоції нерідко попереджає вас, що тут щось не гаразд. Згадайте, наприклад, як хтось підштовхував вас до вчинку, який вам здавався неприйнятним. Які фізичні відчуття ви тоді мали?

Рахуйтеся з інтуїцією інших людей. Виявляйте повагу й розуміння до чужої інтуїції. Коли хтось каже, що «просто знає це, хоча й не може пояснити», поставтеся до цих слів серйозно.

Розуміння невербальної комунікації

*Коли очі кажуть одне, а язик інше, людина бувала
покладається на мову першого.*

Ральф Волдо Емерсон

Ми всі спілкуємося, інформуючи одне одного про свої потреби, почуття, наміри, вподобання та антипатії, причому не тільки через те, що кажемо, а й через те, чого не кажемо. Зазвичай досить легко побачити, як хтось розгніваний, наляканий, здивований відчуває відразу, радість чи смуток. Про це просто не потрібно казати — як правило, все написано на обличчі!

Але прочитати інші емоції складніше; ви не можете покладатися просто на вираз обличчя, намагаючись зрозуміти, що відчуває людина.

Звичайно, можна спитати — але те, що людина каже про свої відчуття, і те, що справді відчуває, буває далеко не те саме. Люди не завжди чесно визнають, чи чітко розуміють, що вони справді відчувають. Однак вони дають підказки. Усі ми це робимо. І це все завдяки нашій невербальній комунікації.

Згідно з дослідженням професора Альберта Мерябяна, висловлювання емоцій та почуттів складається на 7 % зі сказаного словами, 38 % — голосом і 33 % — мовою тіла. Це означає, що 93 % того, що людина насправді відчуває, передається невербально.

Вирази обличчя, поза, жести і голос — це все емоційно обумовлено й може дати вам підказки та забезпечити

корисною і надійною інформацією щодо правдивих почуттів та намірів тієї чи іншої особи.

На практиці

Я не читаю думок. Але я читаю знаки.

Майлі Сайрус

Шукайте більш ніж одну підказку. Лише один жест чи гримаса зазвичай не скаже вам стільки, скільки скаже комбінація жестів, поз, інтонацій та виразів обличчя, що демонструє людина. Потрібно придивлятися до такої *комбінації* емоційних проявів, які залишаються поза рамками слів.

Також слід брати до уваги контекст — конкретні обставини чи ситуацію, у яких перебуває людина, — коли намагаєтеся уявити для себе, що вона може зараз відчувати.

Саме поєднання невербальних сигналів та контексту, у якому ці сигнали стаються, дає вам надійний інсайт про те, які є почуття, наміри та потреби.

Не переконані тим, що вам кажуть? Коли чийсь слова не справляють враження чесних чи «реальних», коли вони звучать непереконливо чи відчуються як нещирі — отже, щось «не стикується» у конкретній комбінації вербальних та невербальних сигналів. Наприклад, хтось бурхливо радіє, коли нагорода дістається комусь іншому, та справжні, правдиві почуття викажуть відсутність зорового контакту та фальшиво-високий, майже верескливий тон, коли ті квапляться із вітаннями!

Придивляйтеся до різних змін. Зміна у настрої людини буде очевидна через невербальну поведінку. Те, що відбувається всередині, може відбиватися назовні.

Практикуйтеся в умінні «читати» людей. Спостерігайте за тим, як люди спілкуються в барах, ресторанах, кафе, магазинах, і зауважуйте, як вони «контактують» одне з одним. Пробуйте здогадатися, що вони кажуть, чи відчути, що саме зараз відбувається між ними.

Приглушивши звук телевізора під час перегляду якогось фільму, ток-шоу чи «мільної опери», спостерігайте за жестами, виразами обличчя, інтонацією, які помічаєте у людей на екрані. Яке поєднання невербальних сигналів підказує вам, що якась людина проявляє певну конкретну емоцію?

Дібрати слова для емоцій

Хіба можна іншому розповідати те, що ти відчуваєш?

Лев Толстой. Анна Кареніна

Коли ви кажете «я щасливий», який саме тип щастя ви відчуваєте? Той тип щастя, коли «сонечко світить, і сьогодні такий чудовий день», чи «моя команда щойно перемогла», чи це щастя типу «мої медичні аналізи у нормі»?

Часто ми не дуже чітко уявляємо чи навіть не певні того, що саме відчуваємо. Наприклад, з вами сталося щось таке, що змусило подумати: «Щось я кепсько почуваюся». Кепсько — це не емоція, але слово може бути найточнішим для зображення ваших почуттів у цей конкретний момент.

Дібрати точне слово чи слова, аби пояснити свої почуття,— справа не завжди проста й однозначна. І хоч би що ви мали на увазі, кажучи про себе «я щасливий» у намаганні передати свої почуття, для когось це слово може означати дещо інше. І хоча для більшості людей слово «щастя» означає щось веселе, жваве й життєрадісне, комусь воно говорить радше про спокій та безтурботність, тобто про відсутність стресу. Для таких людей щастя має інше значення — це щось спокійне і тихе.

Здатність визначати емоції й давати їм точнішу назву допоможе вам легше їх розуміти, передбачати та керувати почуттями й поведінкою — як своїми, так і інших людей.

На практиці

Словниковий запас треба постійно підживлювати, інакше він помре.

Івлін Во

Зауважайте свої емоції й називайте їх. Для початку просто зауважайте, як відчуваєтеся у різних ситуаціях. Можете назвати ту емоцію, яку відчуваєте? Коли відчуваєтеся «круто» чи «кепсько», постарайтеся знайти конкретний словесний відповідник, який конкретніше описує ту емоцію, що ви відчуваєте.

Дайте собі час. Існують ситуації, коли ви можете бути непевні того, як саме відчуваєтеся зараз чи які емоції вас переповнюють. Поміркуйте хвилинку про це. Дайте собі час на те, щоби задіяти аналітичну частину мозку й усвідомити, які саме почуття викликає у вас та чи інша конкретна ситуація; це може допомогти вам відреагувати на неї, спираючись на підказку емоційного інтелекту.

Роздратування, втіха, байдужість. Котре зі слів уживаєте найчастіше, аби описати те, як відчуваєтеся? Погляньте на визначення цих слів у словнику. Чи погоджуєтеся ви з цими дефініціями? Чи дійсно кожна з них відбиває те, як ви відчуваєтеся, коли використовуєте ці слова? Чи ви запропонували б якесь інше визначення?

Розбудуйте свій емоційний словник. Розвиток словникового запасу стосовно назв різних почуттів може допомогти вам краще висловлювати емоції. Скільки назв різних емоцій ви можете навести? Спробуйте згадати по одній емоції на кожну літеру.

Введіть у пошукову систему вислів «емоційний словник», аби побачити перелік слів, які описують різні емоції.

Введіть у пошукову систему фразу «Емоції, для яких немає відповідного слова». Мало хто з нас вживає усі — чи навіть більшість — із багатьох слів, які маємо в рідній мові для передання емоцій. Але й тоді більшість із нас усе одно переживала б те, для чого, вочевидь, іще просто не придумано назви. Утім, у деяких випадках слова для передання цих безіменних емоцій все ж існують — просто це слова іншомовні.

Відповідайте
за власні почуття

*Ніхто не може змусити вас почуватися приниженим без
вашої згоди.*

Елеонора Рузвельт

Вас зрадив близький друг, ваш партнер негідно повівся на очах інших людей чи шеф накричав через помилку на роботі... Усі ці й подібні до них ситуації мають власні почуття-супутники. Що ви відчували б у ситуаціях, подібних до цих? Приниження, спантеличення, образу? Засмутилися б чи розлютилися?

А якщо захочете сказати людині про свої почуття, що саме скажете? «Ти розчарував/образив/засмутив мене»? «Ти розізлив мене»?

Подібна реакція припускає, що за ваші емоції відповідають інші люди чи обставини. Але ж це не так. Ви творите власні емоції. І кожен з нас теж творить свої емоції сам.

Звинувачувати когось у чомусь — це може бути одним із способів виправдатися за свої емоції. Ви переконуєте себе, що відчуваєте щось через слова та вчинки когось іншого. Ви не винні в тому, що так відчуваєтеся,— це все їхня провина. Вам неприємні всі ці почуття, тому ви звинувачуєте інших. Ви приймаєте роль жертви, переконуючи себе у тому, що страждаєте не з власної провини.

Відповідальність за свої емоції допоможе вам краще ними керувати. Чому? Коли ви берете на себе відповідальність за власні емоції, ці емоції — як і будь-яка інша ваша власність — належатимуть вам і ви зможете розпоряджатися і керувати ними по-своєму.

На практиці

Переможці беруть відповідальність на себе. Переможені перекладають провину на інших.

Бріт Г'юм

Згадайте ті випадки, коли ви відчували провину, гнів, смуток, ревності чи розчарування. Чи звинувачували ви когось у тому, що саме через них маєте ці відчуття? Чи був такий момент, коли ви думали або казали: «Ти/він/вона/вони змусили мене відчувати...»? Спробуйте звертати більше уваги на випадки, коли ви звинувачували інших людей чи ситуації за те, що і як відчуваєте. У будь-якій ситуації, де є якась проблема чи незгода, запитуйте себе: «Що саме я відчуваю? Чому я це відчуваю?»,— аби дати собі відповідь «я відчуваю...», а не «він змусив мене почуватися...» чи «вона примусила мене відчувати...».

Перефразуйте те, що кажете. Сказати: «Ти розізлив мене» — означає перекладати на когось провину за власні почуття.

Сказати «Я відчуваю розгніваність» — означає самому відповідати за власні почуття.

Як би ви перефразували останні три речення з наведених нижче?

Ти засмутив мене... я відчуваю засмученість.

Ти повівся нечесно... я відчуваю обманутість.

Ти змусив мене почуватися так, ніби я зробив щось неправильно... я відчуваю...

Ти розчарував мене... я відчуваю...

Ти по-справжньому принизив мене... я відчуваю...

Задовольнити емоційні потреби

Щастя — це внутрішня робота. Не наділяйте нікого аж такою великою владою над своїм життям.

Менді Хейл

Усі ми і кожен з нас маємо основні фізичні та емоційні потреби. Фізичні потреби — це такі речі, як їжа, вода, сон, тепло та прихисток. Емоційні потреби — це необхідність відчувати те, що тебе приймають, підтримують, що в тебе вірять, тебе люблять, тобі симпатизують, поважають і підтримують тебе; здатність довіряти й відчувати, що тобі теж довіряють. Розуміти й бути зрозумілим, почуватися гідно.

Усі ми не схожі у тому, як і наскільки ці потреби мають бути задоволені. Подібно до того, як хтось потребує більше води, їжі чи сну, хтось може потребувати більше свободи та незалежності, а хтось — більшої безпеки та впевненості в своєму оточенні чи соціальних контактів. Хтось прагне відчуття перемоги та досягнень; комусь потрібніше прийняття та схвалення.

Незалежно від рівня ваших емоційних потреб: якщо вони зреалізовані, найімовірніше, ви почуватиметеся спокійно і впевнено, врівноважено, бо знатимете, що ваше життя має сенс і мету.

Та подібно до того, як ми не можемо звинувачувати інших людей у тому, що «через них» відчуваємося погано, не варто покладатися й на те, що інші люди задовольнятимуть наші емоційні потреби й «через них» ми почуватимемося добре.

І річ не в тому, що ми не можемо звертатися до когось, аби нам допомогли задовольнити наші емоційні та соціальні потреби; просто ми не можемо очікувати від людей, що саме вони цілком відповідатимуть за те, що наші потреби будуть задоволені.

На практиці

Навряд чи вам захочеться відповідати за чуже щастя — тож, будь ласка, не перекладайте на інших відповідальність за своє.

Дженніфер О'Ніл

Визначте свої емоційні потреби. Замість звинувачувати когось у своїх нереалізованих емоційних потребах конкретизуйте їх для себе — це допоможе вам самотійно відповідати за те, щоб задовольнити їх. Вам не треба пояснювати, що голод та спрага — це сигнали того, що потрібно щось зробити, аби задовольнити ці фізичні потреби: вам треба поїсти й напитися. Подібно до того, як ви відчуваєте фізичний дискомфорт, коли не задоволені фізичні потреби, нехтування емоційними потребами приведе до відчуття дискомфорту емоційного.

Що саме підказує, що ваші емоційні потреби залишаються нереалізованими? Коли очікуєте від інших людей — партнера, друзів, родини чи колег,— що ті зроблять вас щасливими. Якщо, наприклад, ви розраховуєте на інших, щоб ті врятували вас від нудьги чи самотності. Якщо завжди шукаєте когось, хто підтримає вас та підкріпить ваше відчуття власної вартості. Якщо постійно чекаєте від інших похвал та подяки за те, що зробили для них, і засмучуєтеся, не дочекавшись. Чи якщо нерідко перебуваєте в пригніченому стані і зазвичай потребуєте когось, хто втішатиме й розраджуватиме вас.

Візьміть на себе відповідальність за власні потреби. Коли ви голодні, то не покладаєтеся на когось, щоб нагодував вас, і самі дбаєте про те, щоб поїсти,— те саме справедливо стосовно

емоційних потреб. Щойно ви визначили їх для себе — у чому саме ви маєте емоційну нестачу,— зробіть щось, аби заповнити прогалину. Страждаєте від нудьги? Спробуйте придумати для себе якесь заняття. Якщо вам самотньо — знайдіть способи зав'язати стосунки з людьми.

Визначимо свої погляди та очікування щодо емоцій

Нільзя — це не тільки ріка в Єгипті.

Марк Твен

Свідомі цього чи ні, але всі ми дотримуємося певних поглядів на те, що означають емоції і що буде, коли ми та інші люди станемо чи не станемо проявляти ті чи інші конкретні емоції.

Багатьом з нас іще в дитинстві стало відомо, що відчувати й проявляти певні емоції — це «погано» або неправильно. Наші емоції могли ігноруватися, висміюватися, принижуватися чи заперечуватися іншими людьми. І це аж ніяк не допомагало навчитися розуміти емоції та почуття та керувати ними.

Якщо, наприклад, у дитинстві вас сварили за гнів чи заздрощі, ви тепер можете намагатися ігнорувати чи заперечити ці почуття, коли ті з'являться.

Ви могли засвоїти, що «неправильно», якщо хтось повівся з вами нечесно, і сподіватися на те, щоб і з ними теж сталося щось погане. А зараз і радіти, коли їм непереливки!

Вам також могли нав'язати переконаність та очікування, що ви обов'язково повинні мати ту чи іншу емоцію — любов, прощення, каяття чи вину,— навіть коли ви цього не відчуваєте.

Проблема ось у чому: коли ви переконані, що вам «не слід» мати ту чи іншу емоцію, ви можете постаратися ігнорувати чи задавити її, і у такий спосіб самі себе позбавляєте можливості зрозуміти, що ця емоція намагається донести. Коли ж відчуваєте, що вам «слід» мати якусь конкретну емоцію, і при цьому ви її зовсім не відчуваєте, це може спантеличити вас чи викликати почуття провини.

На практиці

Почуття не можна ігнорувати, навіть коли вони видаються неправильними чи неприємними.

Анна Франк

Попри те що подібні некорисні й непродуктивні погляди та переконання можуть бути вкорінені ще в дитинстві, ви здатні навчитися сприймати емоції в більш позитивному, конструктивному ключі. Ви в змозі замінити некорисне сприйняття емоцій, що ослаблює, більш корисним, що підкріплює.

Поміркуйте:

Які ваші думки щодо відчуття і прояву розчарування? ревнощів? провини? образи?

Чи почуваетесь ви нормально й впевнено, коли проявляєте ці емоції? Як сприймаєте, коли інші люди демонструють, що почувуються розчарованими, винними, ревнують чи ображаються?

Які ваші думки й погляди на прощення? вибачення? довіру?

Як по-вашому, що має статися, перш ніж ви зможете пробачити когось? А якщо вибачаєтеся, чи очікуєте того, що вас пробачать? Що має статися, перш ніж ви повірите комусь?

Критично оцінюйте свої погляди й переконання. Хоч би якими були ваші думки стосовно вищезначених емоцій, запитуйте себе: «Чому я так думаю? Як саме це може допомогти мені — думати саме так, а не інакше? І чим може зашкодити?»

Цікавтеся поглядами та очікуваннями інших людей. Що саме ви помічаєте з того, що кажуть і у що вірять інші люди стосовно емоцій і виявлення емоцій? Як часто ви чуєте від людей слова: «Знаю, що мені не слід так почуватися, але...»?

Зауважуйте, як легко діти стають розсердженими і сумними, щасливими і радісними. Звертайте увагу й на те, як дорослі реагують на дитячі емоції.

Розуміння емоційних тригерів

Тригер — будь-що, випадок чи подія, що є стимулом та ініціює або пришвидшує реакцію чи цикл реакції.

www.dictionary.com

Ми всі маємо емоційні тригери — тобто такі специфічні ситуації та переживання, котрі провокують емоційну реакцію. Приємні переживання можуть стати тригером для щасливих емоцій. Деякі пісні та музика здатні викликати приємні спогади про певні щасливі обставини та події.

Але складні ситуації та переживання можуть стати тригером для важких емоцій.

Скажімо, якийсь збій на персональному комп'ютері — це емоційний тригер чи не для кожного з нас. Але для більшості людей тригером все ж таки здебільшого бувають неоднакові події та ситуації. Можливо, особисто вас зачіпає, коли критикують те, у що ви вдягнені. Комусь це, може, й байдуже, а от особисто вас змушує знітитися. Чи, можливо, ви раптом розумієте, що забули перетелефонувати батькам, і одразу ж у вас починається напад тривоги та провини. Чи це може бути чиєсь небезпечне поведження за кермом; якщо хтось на шосе несподівано виривається вперед просто перед вами, така поведінка для вас — немов червона ганчірка для бика.

На емоційних тригерах часто ґрунтуються найгірші приклади нашої поведінки. Якщо ви несвідомі своїх емоційних тригерів, ці негативні вчинки вам можуть здаватися автоматичними й невідконтрольними.

Навчитися впізнавати особисті тригерні ситуації — це перший крок до зміни своїх підсвідомих, автоматичних реакцій.

На практиці

Життя — дуже емоційне переживання.

Тоні Голдвін

Визначте свої тригери. Так, неможливо передбачити кожную ситуацію, але все ж є випадки, котрі особисто для вас спрацьовують як «спусковий механізм», і вам це відомо. Що може раптом налякати чи всерйоз стривожити вас? Що здатне одразу ж засмутити? Які саме ситуації залишають по собі відчуття розчарування й гіркоти? У яких конкретно ситуаціях ви напевно будете почуватися спантеличеними чи приниженими? Запишіть ці ситуації.

Дізнайтеся, що конкретно для вас є тригером — змушує вас сердитися, ревнувати, почуватися винними чи ображеними. Часто ми дізнаємося про свій тригер лише тоді, коли він уже спрацював. На майбутнє: щоразу, коли сильно та емоційно відреагуєте на щось, одразу ж занотуйте цю реакцію на папері. Не треба вдаватися в деталі; два чи три речення, що визначають емоцію та обставини, які її спричинили.

Зауважуйте свої думки — наприклад, такі: «Як він посмів!» чи «О ні! З мене вже досить!» Фізичні відчуття: можливо, напруження, прискорення дихання та серцебиття. Поведінка: у вас очі «на мокрому місці» чи ж ви підвищуєте голос.

Стережіться ситуацій, котрі роблять вас вразливими для спрацювання цих емоційних тригерів. Коли відчуваєтеся стомленими, голодними, знервованими, хильнули лишку тощо. Це моменти та ситуації, коли ви, зіткнувшись із таким тригером, уже не здатні контролювати свої емоції настільки, щоб не «вибухнути». Можливо, ви навіть ніколи не помічали, що буваєте вразливішими

для тригерів тоді, коли голодні, і дізналися про це, тільки коли спеціально звернули на це увагу.

Пильнуйте ситуації, які можуть стати тригером для якоїсь сильної емоції. Чи ж якась із цих ситуацій може бути вашим тригером. Коли вас ігнорують, звинувачують, засуджують чи критикують. Коли до вас ставляться вороже, байдуже, чи нехтують вами, чи ж намагаються контролювати? Коли вас не полишає відчуття неправильності або ж непевності того, що відбувається навколо? Визначити й зрозуміти власні тригери — це перший крок до вміння керувати ними.

ЧАСТИНА 2

КЕРУВАННЯ ЕМОЦІЯМИ

мати впевнену мову тіла

Як язик промовляє до вуха, так жест промовляє до ока.

Король Яків I

Коли ми взаємодіємо з іншими людьми, то зазвичай не уявляємо, як багато повідомляємо про себе в невербальний спосіб. Але, як показують дослідження, невербальна комунікація часто викриває наші почуття й емоції значно чіткіше, ніж те, що ми кажемо.

Наш вираз обличчя, жестикуляція, те, як ми стоїмо чи сидимо, наскільки швидко і голосно розмовляємо чи наскільки близько стоїмо до інших — це все посиляє сильні сигнали щодо того, що і як ми відчуваємо. Свідомо чи ні, люди доходять висновків щодо нашого поведіння та емоцій. І навіть якщо ми мовчимо, комунікація з нашого боку не припиняється, через нашу поставу й вираз обличчя.

Наші мова тіла й невербальна поведінка відіграють значну роль у тому, чи відчувається комфортно та людина, з якою ми спілкуємося. Наприклад, коли сказане вами не дуже відповідає вашій жестикуляції, виразу обличчя тощо, ваші змішані сигнали створюють непорозуміння й недовіру в душі співбесідника.

Будьте свідомими того, що може прислужитися ефективній невербальній комунікації — мова тіла, жестикуляція тощо, — це може допомогти побудувати впевненість, довіру й взаєморозуміння між вами та іншими людьми.

На практиці

Я знаю дві мови. Тіла та англійську.

Мей Вест

Ви можете вплинути й на самовідчуття, і на те, як вас сприймають люди, просто змінивши поставу. Немає потреби нав'язувати собі пози, жести чи гримаси, які вам особисто здаються дивними чи неприродними; просто треба кілька «впевнених» жестів чи виразів обличчя, а їм уже відповідатимуть і все ваше тіло, і розум.

Якщо хочете почуватися більш зграбними і впевненими в собі, не просто розігруйте впевненість, а по-справжньому почувайтеся впевнено, опанувавши навички:

- Стійте або сидіть прямо.
- Тримайте голову рівно.
- Розслабте плечі.
- Порівну розподіляйте вагу тіла між ногами (якщо сидите, не схрещуйте ноги, поставте обидві стопи на підлогу).
- Якщо сидите, покладіть лікті на підлокітники крісла (а не притискайте їх до боків).
- Якщо сидите, кладіть обидві руки долонями на стегна чи на стіл.
- Зберігайте адекватний зоровий контакт.
- Знизьте тон.
- Розмовляйте повільніше.

Ви не можете контролювати кожен з аспектів своєї невербальної комунікації; що більше старатиметесь, то менш природною здаватиметься ваша поведінка. Якщо ж будете використовувати хоча б одну-дві з вищенаведених порад, але постійно, ваші думки, почуття й уся поведінка з часом «підтягнуться» до них.

Маємо динамічний процес; маленькі зміни в тому, як ви використовуєте своє тіло, можуть докластися до значних змін у

вашому самовідчутті, поведінці й у тому, яке враження ви справлятимете на людей.

Які дві навички невербальної поведінки ви обрали б для себе? Виберіть дві й практикуйтеся в них за найрізноманітніших обставин.

Заспокоїти напругу емоції

Коли доходить до виявлення почуттів... маєте бути обережні. Одна річ — пристрастість, і зовсім інша — емоційна неврівноваженість.

Александра Левіт

Ви отримали листа з відмовою, дитина вередує за обіднім столом, батьки дають зрозуміти, що незадоволені вами, вас принизили на очах у інших людей чи попросили попрацювати понаднормово. От, знову. Усі ми маємо емоційні тригери, тобто такі специфічні ситуації, які провокують сильну емоційну реакцію.

На емоційних тригерах часто ґрунтуються наші найгірші вчинки. Якщо ви несвідомі своїх емоційних тригерів, ці негативні вчинки можуть сприйматися як автоматичні й непідвласні вашому контролю. Але коли ви вже краще обізнані з тим, які саме ситуації здатні спровокувати сильні емоції, ви можете виробити стратегії, як заспокоїтися, опанувати себе і впоратися з емоціями.

Якщо не брати до уваги випадки справді екстраординарні, більшість ситуацій потребують чіткого, ясного мислення, а не сліпої емоційної реакції. Замість реагувати автоматично треба вміти зупинитися й подумати; задіяти раціональну, мислячу частину мозку, аби ви могли відреагувати осмислено, цілеспрямовано — саме так, аби не нашкодити собі власним рішенням.

Щойно помітили, що реагуєте емоційно — відчули це в тілі: з'явилося напруження, пришвидшилося дихання та серцебиття — чи помітили це зі своєї поведінки: сльози на

очах, ви підвищуєте голос чи огризаєтеся до людей — треба щось робити, аби заспокоїтися й опанувати себе.

На практиці

Емоції кажуть: поквапся. Мудрість каже: почекай.

Невідомий автор

Зосередьтеся на диханні. Спробуйте ось що:

- Припиніть дихати на п'ять секунд (щоби «перезавантажити» своє дихання).
- Повільно вдихніть — за три секунди, а потім видихніть іще повільніше — за п'ять секунд. Зважайте на те, що це саме видих здатен усе уповільнювати.
- Продовжуйте в такому ритмі, зосередившись на повільному вдиханні на рахунок три й видиханні на рахунок п'ять, протягом хвилини.

Це не розсіє емоцію повністю — розчарування, тривогу чи жалкування,— але дасть вам змогу почуватися спокійнішими й зосередженішими.

«Увімкніть» свій мозок. Напишіть пам'ятку-нагадування «СТОП! ПОДУМАЙ!» і помістіть її на комп'ютер, холодильник чи будь-яке місце, де вона найшвидше впаде вам в око там, де бажано втриматися, щоб не сказати чи не зробити чогось такого, про що потім пошкодуєте.

Розважтеся, скориставшись перевіреним способом відволіктися. Прогуляйтеся хвилин п'ять. Почитайте книжку, зайдіть на вебсайт з прекрасними краєвидами чи витворами мистецтва. Послухайте красиву заспокійливу музику. Переключіться за допомогою фізичних відчуттів, наприклад потримайте в долонях лід або прийміть гарячий душ.

Випустіть усе назовні. Співайте під гучну музику. Покричіть чи поверещіть там, де вас ніхто не почує.

Візьміть «тайм-аут». Сказати, що вам терміново треба в туалет,— цілком прийнятний спосіб зробити паузу без необхідності комусь

щось пояснювати. Ви можете використати цей час, аби обдумати свої почуття і те, як можна позитивно відреагувати на ситуацію.

Думайте наперед. Емоційний сплеск може засліпити вас, не давши побачити перспективу. Подумайте, як ви будете сприймати свою реакцію завтра, через місяць, через рік. Як почуватиметеся тоді?

Керування стресом

Якщо запитаете, що таке найважливіший ключ до довголіття, то я би сказав, що цей ключ — уникати тривоги, стресу й напруження. І навіть якби ви про це не спитали, я все одно маю про це сказати.

Джордж Бьорнз

Стрес — це відчуття, що перебуваєш під непомірним розумовим чи емоційним тиском. Це напруження й пригнічення, спричинені перевантаженням тиском та викликами нашого життя. Стрес може вплинути на те, як ви почуваетесь, мислите, поведетеся, а також на тілесне самопочуття.

І хоча для більшості людей найскладніші моменти в житті пов'язані зі значними життєвими негараздами, такими як втрата роботи, розрив близьких стосунків чи фінансові проблеми, найбільш стресовими є не ці події.

Різні люди сприймають різні ситуації по-різному, зокрема і в плані стресу. Кожен з нас має низку подій чи ситуацій — кінцеві терміни, затримки, одночасне виконання кількох робіт, поспішне надолужування того, що ще не зроблено, а має бути зроблено терміново, потреби й вимоги людей — які є для нас особливо стресовими.

Більшість із нас можуть впоратися з якимось одним чинником, який вважають особливо стресовим, але коли складні ситуації та виклики накладаються одна на одну, дати їм раду буває дуже непросто. Стрес, мов повінь, затоплює ваш розум, перешкоджаючи ясному мисленню.

Ви маєте заспокоїти емоційну частину свого мозку й увімкнути його раціональну, розсудливу частину, щоб усе

осмислити й виробити певні практичні речі для того, щоб керувати стресом та зменшити його рівень.

На практиці

Щоб швидко попустило, спробуй пригальмувати.

Лілі Томлін

Розпізнавайте й приймайте те, що ви відчуваєтеся перевантаженими. Вам може не подобатися все те, що зараз відбувається навколо вас, але замість іти напролом і тільки накручувати стрес та емоційне напруження, визнайте й прийміть те, що перебуваєте у стані стресу; так ви можете заспокоїти своє емоційне мислення й задіяти розсудливу, мислячу частину мозку.

Пригальмуйте. Робіть усе на двадцять відсотків повільніше. Можливо, це здаватиметься дивно, але фізичне уповільнення не тільки дасть вашому мозку можливість подумати й віднайти способи справитися зі стресом, а й зробить вас менш уразливими до стресу. Спробуйте!

Переведіть подих. Ви можете зробити це будь-де і коли завгодно. Просто приділіть дві-три хвилини, аби зупинити те, що робите зараз, і зосередьтеся на диханні. Дво-трихвилинна передишка, у прямому розумінні слова, допоможе заспокоїтися, зібратися й прояснити думки.

Щойно знову зможете думати розсудливо, розставте пріоритети; визначте для себе, що справді важливо, що потрібно зробити першочергово. Плануйте свої дії заздалегідь. Ретельно продумайте кроки, які маєте зробити, і те, як ви їх зробите. Набагато простіше перейти до наступного кроку, якщо ви спланували, як і коли це зробите. Це дозволить вам зберігати сталий ритм роботи й не втрачати робочого темпу. Скажіть собі: «Я маю план. Я здатен(на) з цим упоратися».

Дайте собі більше часу. Скоротіть кількість своїх зобов'язань і приділіть кожному з обов'язків більше часу. Не плануйте нічого «впритик»; залишайте час між різними справами й завданнями.

Якщо ви постійно поспішаєте, залиште на кожну справу більше часу. Скажімо, коли думаєте, що потрібно лише пів години, аби дістатися кудись, є сенс дати собі сорок п'ять хвилин, аби можна було неквапливо дійти до місця призначення і не хвилюватися щодо можливих перешкод чи затримок.

Керування розчарованістю

Ми маємо приймати кінцеві розчарування, але ніколи не втрачати безкінечної надії.

Мартін Лютер Кінг

Не отримати роботу, підвищення чи місця на навчальному курсі — це все причини для розчарування. До них належать також «облом» на побаченні через сайт знайомств, програш улюбленої команди і не найвеселіші новорічні вечірки.

Розчарування трапляється, коли щось виходить не так, як ви очікували чи сподівалися. Воно може залишити по собі відчуття смутку та зневіри — і це буде природна реакція на біль та незадоволення, коли вашим сподіванням чи надіям не судилося втілитися у реальність.

Утім, кожна людина, яка досягла чогось, мусила подолати розчарування, не дозволити йому захопити чи паралізувати себе, зробити циніком чи песимістом. Успішні люди вчилися на власних розчаруваннях і пристосовували їх до своїх планів, аби можна було знову повернутися на обраний курс й досягти того, чого прагнули досягти.

Емоційний інтелект підказує, що й розчарування має позитивну мету; воно допомагає просуватися в напрямку мети, а не від неї. Як це? Розчарування спонукає вас поміркувати над тим, що сталося, і підлаштувати свої очікування під ситуацію. Ви здобули цінний досвід, навчилися чогось і дізналися нове — про себе, іншу людину чи ситуацію — та готові йти вперед.

На практиці

Якщо будемо достатньо спокійні та до цього готові, то знайдемо компенсацію в кожному розчаруванні.

Генрі Девід Торо

Приділіть час і побудьте сам на сам зі своїм розчаруванням.

Розчарування — це емоція, яка коріниться в смуткові. Коли ви засмучені або розчаровані, треба дати розчаруванню «перегоріти», тобто приділити час для того, аби погодитися й прийняти той факт, що те, що сталося, сталося і нічим уже цьому не зарадиш.

Нехай це буде вам уроком. Зробіть для себе висновки. Коли ви востаннє розчаровувалися? Чого це навчило вас? Чи ви зупинялися, аби обміркувати це? Для того щоб дістати корисний урок від розчарування, потрібно, зокрема, подумати, що сталося, точно визначити те, що пішло не так, і пропрацювати те, що потрібно пристосувати чи змінити, аби зменшити шанси на те, що подібні розчарування ставатимуться в майбутньому.

Вирішіть, що ви все одно прямуватимете вперед. Не застрягайте на тому, чому не судилося втілитися в реальність,— це тільки перешкоджатиме вам і не дасть залишити розчарування позаду. Щоразу, дозволивши думкам зациклитися на тому, що сталося чи не сталося, заплутавшись у негативних думках, ви ускладните собі можливість думати й діяти конструктивно.

Це не відбудеться автоматично, саме по собі. Ви маєте вирішити для себе, що збираєтеся відшукати у ситуації позитив і думати про те, що можна зробити. Будьте відкриті для нових ідей та способів, як саме це можна зробити. Замість думати «Мені слід/ не слід було...» спробуйте сказати: «Наступного разу я...», чи «Не зашкодить мені...», чи «Я можу...», чи «Тепер я стану...»

Будьте готові і до майбутніх розчарувань. Майте наготові запасний варіант — це не лише допоможе вам почуватися в безпеці, а й зменшить розчарування, якщо справа не «вигорить». Уявімо, наприклад, що ви не здобули жадану роботу. Якщо ви вже подали заявки на інші

вакансії (на той випадок, якщо не отримаєте саме цієї), у вас з'являються інші можливі варіанти, які можна обмірковувати. Як каже письменник Ален де Боттон, «чи не найкращий захист від розчарування — не заціклюватися на чомусь одному».

Керування жалем і каяттям

Минуле — це прекрасне місце, і я не хочу його викреслювати чи шкодувати за ним, та зараз не хочу також і бути його в'язнем.

Мік Джаггер

Жаль виникає від думки, що колись, у якийсь момент у минулому ви ухвалили «помилкове» рішення чи не зробили чогось. Ви звинувачуєте себе; відчуваєте втрату й жаль, і тепер вам так хочеться повернутися в минуле й зробити все заново.

Можливо, ви шкодуєте про щось сказане чи зроблене; шкодуєте, що сказали комусь усе, що насправді думаєте; шкодуєте, що пішли на цю роботу; шкодуєте про те, що остання чарка чи тістечко — це вже було занадто. І навпаки, ви можете відчувати жаль через те, чого не сказали чи не зробили; наприклад, не сказали комусь, що думаєте і які ваші відчуття, не працювали наполегливіше в школі, не пішли на певну роботу, не поклали край стосункам із кимось.

Каяття — не те саме, що жаль. Каяття — це жаль, який ми відчуваємо після того, як зробили щось таке, що вважаємо шкідливим чи образливим для когось. Наприклад, у такі моменти, коли зрадили друга або партнера, накричали на дітей.

Чи є позитивний момент у жалі та каятті? Авжеж, звісно! Жаль і каяття мотивують вас зробити висновки зі своєї помилки й у майбутньому поводитися інакше.

На практиці

Ніколи не озирайтеся, якщо не плануєте йти у тому напрямку.

Генрі Девід Торо

Приділіть час і побудьте сам на сам зі своїм каяттям. Подібно до розчарування й провини, коли відчуваєте жаль і каяття, вам треба приділити їм час; визнавайте й приймайте той факт, що зроблене — уже зроблене і нічого тут не зміниш.

Винесіть із цього урок. Вміння повернути жаль і каяття собі на користь передбачає і вміння поміркувати над тим, що сталося, чітко визначити, що пішло не так, і пропрацювати те, що потрібно зробити далі.

Що ви дізналися про самого себе? І що відкрили для себе в іншій людині? Замість думати: «Мені слід було/не слід було...» спробуйте казати «Я мав би... але тепер...», або ж «Наступного разу...», чи «Не завадить мені...», або «Я б міг надалі...», чи «Тепер я збираюся...».

Подивіться на все у ширшій перспективі. Якщо шкодуєте про щось, зважте на обставини того разу, коли ви зробили чи не зробили те саме, про що зараз жалкуєте. Можливо, вам нізвідки було знати, які можуть бути наслідки; мабуть, на вас тяжіла необхідність ухвалити швидке рішення, якісь зобов'язання чи обмежена підтримка. Будьте поблажливі до себе; скажіть собі, що ви вчинили так тому, що спиралися на те, що вам було відомо на той час. Подумайте про те, що ви скажете комусь у такій самій ситуації, аби ця людина почувалася краще.

Візьміть на себе відповідальність. Якщо відчуваєте каяття, будьте відповідальні й запитайте себе: чи можна було на той момент зробити щось іще чи вчинити якимось інакше? Чи був якийсь гідний широкий шлях, який ви могли б вибрати, замість манівців, на які ви збилися? На майбутнє: чи є певні психологічні бар'єри, які вам слід установити для себе й дотримуватися їх?

Визначте для себе кроки, які ви тепер можете зробити, аби бути проактивним, і дотримуйтесь їх. Можливо, вам треба з кимось поговорити? Або ж вибачитися? Якщо з певної причини немає можливості вибачитися — контакт з людиною неможливий

чи вона перестала бути частиною вашого життя,— напишіть своє вибачення й уявіть, що вас простили. Потім ідіть далі життям.

Прощення

Прощення не потребує примирення з якоюсь образливою дією, забування того, що сталося, чи примирення з кривдником. Простити — означає знайти шлях вивільнити себе із лещат одержимості образою.

Деніел Гоулмен

Незначні образи, на кшталт тих, коли хтось перебиває вас, чи протискається перед вами у черзі, чи хлюпає напій на ваш килим, доволі легко пробачити й забути. Та що, як стикнетесь із серйознішою проблемою? Що, як ваш друг серйозно підвів вас, партнер завів роман, вас несправедливо скоротили на роботі, ви дістали серйозну травму в результаті чийось дій?

Чи можливо тоді простити й забути? У чому сенс прощення? І чим воно насправді є?

Прощення — це для вас, а зовсім не для іншої людини. Простити означає відпустити образу, шкодування або гнів, які ви відчуваєте як результат чийось вчинків чи поведінки. Ми по-справжньому прощаємо тоді, коли більше не бажаємо покарання, помсти чи компенсації.

Прощення не означає пасивного прийняття того, що сталося, применшення, виправдання чи забування образи; людина все одно відповідає за свої дії. Можливо, вона й не заслуговує на вибачення за ваші біль, сум та страждання, але ви заслуговуєте на звільнення від негативу.

На практиці

Прощення — вчинок майже егоїстичний, через його величезну користь для того, хто прощає.

Лавана Блеквел

Знайте, що прощення — це процес. Це не перемикач, який можна «клацнути» миттєво. Навіть якщо неспроможні простити просто зараз, ви все одно можете працювати у цьому напрямку. Почніть із визнання того, як саме ви почуваетесь. Ви розлючені, знічені, розчаровані? Відчуваєте ревності чи гіркоту? Усе це разом? Навіть якщо ви не маєте бажання це все обдумувати й відчувати, дозвольте собі прийняти ці емоції та пропрацювати їх.

Відпустіть від себе думку «чому?». Розуміння, чому саме хтось щось зробив, дійсно може допомогти, але найчастіше ми ніколи не дізнаємося, чому саме нас образили. І вам не обов'язково знати, чому щось трапилося, аби відпустити це.

Напишіть листа, який ви, може, відправите — а може, й ні. Вискажіть у ньому все, що ви не здатні сказати кривдникові; як ви повелися у відповідь на його вчинок і як це все відбилося на вас. Щойно дописавши листа, ви можете виявити, що вже зовсім не потрібно казати це все тій людині і єдине, чого ви потребували,— дати собі висловитися.

Вирішіть, чи бажаєте дати кривдникові можливість залагодити чи компенсувати завдану шкоду. Якщо ситуація дозволяє та людина вибачається, вирішіть для себе, яких саме дій ви від неї чекаєте, щоб знову довіряти їй. Дійсно, інколи легше буває вибачити, якщо людина готова визнати шкоду, спричинену її діями, і якимось залагодити справу, але так буває далеко не завжди.

Мисліть позитивно. Згадайте, наприклад, когось із тих, хто чимось допоміг і підтримав вас, коли ви страждали від несправедливості. Якщо мислити у такий спосіб — спрямувати свій розум на позитивні аспекти події,— це може перервати гнівні, гіркі, ображені думки. Тримайте розум зосередженим на тому, що у вас добре виходить у житті, на всіх тих речах, які роблять вас щасливими, і на тих людях, хто не зробив вам нічого поганого.

Керування ревнощами

Ревнощі — це коли ви переживаєте, що хтось забере те, що належить вам. Заздрощі — коли вам самому хочеться того, що належить іншому.

Гомер Сімпсон

Коли людина ревнує, їй здається, що хтось чи щось загрожує тому, що вона цінує в своєму житті. У взаємних стосунках ревнощі трапляються між партнерами, членами родини, друзями та колегами, коли один думає, що хтось чи щось стоїть поміж них і це так чи інакше може перервати стосунки між ними.

Ревнощі можуть бути навіть корисні; вони здатні тримати в тонусі й допомагають переконатися, що ви не надто самовпевнені і не приймаєте стосунки з іншою людиною як незмінну річ. Позитивна мета ревнощів — захистити вас од відриву від реальності — попередити щодо того факту, що вам потрібно «підтягнутися» у стосунках з кимось; докласти зусиль, аби покращити і перешкодити чомусь чи комусь вислизнути з ваших обіймів.

Але якщо ревнощі доведені до крайнощів, кожен вчинок і кожне рішення іншої людини можуть сприйматися як підозрілі. Ревнощі часто являють собою неповторну суміш емоцій — страху, гніву, образи, суму, зради, неадекватності та приниження. Ви можете відчувати загрозу, небезпеку й власну неадекватність та недосконалість та стати через це надмірно вразливими, болісно-чутливими, підозріливими та одержимими бажанням контролю. Але відчайдушні намагання гарантувати міцність стосунків тільки віддалятимуть вас від того, кого ви ревнуєте.

Тож як контролювати ревності, аби вони не контролювали вас?

На практиці

Ревності — тягар для інших, але тортури для ревнивців.

Вільям Пенн

Зробіть позитивний крок. Запитайте себе: «Що саме, на мою думку, я ризикую втратити?» Чийсь час, увагу, дружбу, любов, повагу? Ревності здатні акцентувати саме те, що ви цінуєте у своїй дружбі та стосунках. Інколи нас треба підштовхнути, щоб нагадати про те, що насправді для нас важливе, і дати зрозуміти, що ми ризикуємо втратити. Тож використовуйте ці почуття як підказку, що слід не баритися з висловленням та виявленням своєї оцінки та вдячності.

Навчіться довіряти. Невизначеність — частина будь-яких стосунків. Ви не можете контролювати іншу людину, але можете навчитися довіряти їй. Якщо вас зраджували в минулому, ви, цілком зрозуміло, будете почуватися вразливими. Намагайтеся не дати минулим негараздам переконати вас, що знову повірити комусь — означає наражатися на небезпеку. Поки не матимете доказу того, що хтось обманює вас, довіряйте; вірте в чесність та щирість. Зосередьтеся на позитивному боці ваших взаємин.

Поговоріть про це. Це аж ніяк не слабкість — визнавати те, що відчуваєтеся вразливими, схильними відчувати біль чи страх відмови. Якщо не скажете цього, то покажете, що буде означати всілякі звинувачення та шпигування за іншою людиною. Будьте власником своїх почуттів. Уникайте підозр і звинувачень на адресу іншої людини. Використовуйте «я-фрази»; замість казати: «Ти змусив мене відчувати...» кажіть: «Я тривожилася, коли...»

Дозвольте інстинктам та інтуїції стати вашим поводитирем. Якщо нічого не відбувається, то поговорити про це зовсім не стане проблемою для іншого — принаймні, не більшою, ніж про те, що сьогодні у вас на обід. Якщо ж людина не може спокійно говорити

про те, що вас непокоїть, чи ваша бесіда виявиться непереконливою, чи ж вам постійно доводиться запитувати, аби хоч щось дізнатися,— це справді може бути «червоним прапорцем».

Керування заздрістю

Заздрість — це мистецтво рахувати не свої благословення, а іншого хлопця.

Гарольд Коффін

Серед наших знайомих завжди є той, кому ведеться краще, ніж нам. Хтось вдаліший за нас, багатший чи щасливіший, у когось діти розумніші за наших. Можливо, ви заздрили тому, що в інших були можливості, яких сподівалися ви: робота, дім чи новий партнер.

Заздрість може підірвати вашу впевненість у собі, накинувши почуття власної неадекватності, і породжувати думки, що перетворюються на образу й гіркоту стосовно інших людей.

Можливо, ви мучитеся, читаючи те, що «постять» ваші друзі та колеги у соціальних мережах, і навіть переглядаєте хвалькуваті «пости», які розміщують у соціальних мережах люди, з якими ви майже незнайомі. Ви порівнюєте свою ситуацію з їхньою, і ваша здається такою обмеженою та неповноцінною; їхні сильні сторони тільки підкреслюють ваші слабкості. Ви сумніваєтеся в собі, своїх здібностях та досягненнях.

Через заздрість ви можете втратити власні перспективи. Якщо ви порівнюєте себе з кимось — хто вони є і що у них є,— то ви спроможні бачити тільки те, що мають вони і чого не маєте ви.

Але ж і в заздрості є світлий бік. Не даючи скніти через те, чого ви не маєте, заздрість може мотивувати й надихнути вас покращувати власну ситуацію й досягати своїх цілей, а не просто наслідувати чужі.

На практиці

Любов дивиться у телескоп, заздрість — у мікроскоп.

Джош Біллінгз

Визнавайте свою заздрість. Наступного разу, коли помітите за собою, що відчуваєте гіркоту через те, що має інша людина, й образу у поєднанні з відчуттям, що це по праву має бути вашим, визнавайте таке почуття, як воно є,— заздрість. Будьте свідомі того, що заздрість звужує ваші перспективи, зосереджуючись на тому, що мають інші, і через це ви самі собі ускладнюєте рух у позитивному напрямку. Ви застрягли. Застрягли у своїй заздрості.

Припиніть порівнювати. Порівняння того, чого немає у вас, із тим, що є в інших, лише зробить вас нещасним. Завжди знайдеться хтось, кому в житті краще, ніж вам. Але пам'ятайте: ми порівнюємо найгірше з того, що знаємо про своє, з найкращим із того, що пропускаємо в інших.

Прийміть усе як є. Якщо це просто неможливо, мати те, що є у когось іншого — скажімо, бути одруженим з рок-зіркою,— прийміть це. Припиніть порівнювати себе та інших. Натомість зосередьтеся на тому, що насправді є вашим і чого ви можете досягти.

Скористайтесь своїми ревнощами, аби створити мету. Оце і буде емоційний інтелект у дії! Якщо вам цього хочеться, то й інші люди, напевно, теж цього колись бажали. Що вони могли зробити такого, щоб отримати бажане? Замість зациклюватися на думках типу «Чому це дісталось їм? Це несправедливо» змініть фокус уваги. Почніть планувати, що саме ви спроможні зробити, щоб реально здобути те, що є у них і чого хочеться вам. Це дасть вам більше позитиву та контролю над ситуацією, адже ви більше не порівнюєте те, що є в інших, з тим, чого не маєте самі,— ви будете надто зайняті роботою з наближення того, чого хочеться саме вам. У вас просто не буде часу і причини віддаватися заздрощам.

Погляньте на ситуацію в перспективі. Щоразу, відчуючи заздрощі, визнавайте і цінуйте те, що маєте ви, а не тільки та особа, якій ви заздрите. Замість думати: «Їй добре — у неї все є»,— старайтеся побачити ширшу картину. Усвідомте, що та особа теж не має всього, чого їй хочеться, і що в неї теж є проблеми.

Керування звинуваченнями

Залагоджуйте проблему, а не взаємні звинувачення через неї.

Кетрін Палсіфер

Ваша робота, ваш шеф, ваш партнер чи ваша неспокійна сімейка. Діти, собака, сусід через два будинки, преса чи уряд. Як часто ви шукали когось чи щось, аби звинуватити у своєму нинішньому становищі? Як часто буває так, що це хтось інший відповідає за ваші проблеми?

Є кілька емоцій, так чи інакше пов'язаних зі звинуваченнями: гнів, фрустрація (незадоволеність), обурення, образа та розчарування. Може бути навіть почуття зверхності; моральне обурення, де ви бачите себе хорошим, а іншу людину — поганою. «Ти помиляєшся, а я маю рацію».

Справді, життя нерідко підкидає нам чимало проблем і негараздів, і в багатьох випадках вони стаються саме з провини іншої людини. Але звикнути звинувачувати когось чи щось за те, що пішло не так,— значить самому відводити собі роль жертви; безпомічної та безпорадної.

Коли ви вважаєте, що відповідає за проблему хтось інший, так легко думати, що він відповідає також і за те, щоб її виправити. Але коли ви здатні бачити, що проблема не в них, ви здатні й самотужки взятися до її розв'язання; це цілком вам під силу.

На практиці

Звинувачення не зробить вас сильнішими. Через нього ви не зможете зрушити з того місця, яке вам зовсім не подобається, і все тому, що не захотіли ухвалити

тимчасове, нехай і болюче, рішення самому відповідати за те, щоб зробити своє життя щасливим.

Шеннон Л. Олдер

Зауважайте, коли звинувачуєте. Недосипання, несправна машина, погана порада, яку дав вам друг і до якої ви дослухалися, — надто часто ми звикаємо звинувачувати в усьому інших, навіть не усвідомлюючи цього. Спробуйте бути уважнішими і зауважувати ті моменти, коли кажете щось на кшталт: «Це не моя провина», «Це твоя провина», «Через тебе я почуваюся...», «У мене не вийшло, і все через них...», «Ти мав би...», «Ти неправий...», «Навіщо ти змусив мене?..»

Щойно зрозумієте, що втрапили у пастку негативних думок, які змушують вас звинувачувати когось чи щось, ви зможете вивільнитися з цієї пастки.

Скажіть собі, що проблема не в іншій людині. Вибір залишається за вами: або повірити в те, що причиною ваших негараздів є інша людина чи ситуація, або повірити, що проблема не в них, а потім розібратися в собі й знайти потрібне рішення. Щоразу, відпускаючи свою прив'язаність до якогось негаразду чи невдачі або ж до того, що не сталося, а мало статися, ви звільняєте себе для того, щоб іти вперед.

Приймайте відповідальність. Розгляньте і можливість, що ви самі якось доклалися до нинішньої ситуації. Це не означає, що інші тут ні до чого; це просто означає, що й ви також зіграли свою роль. Ви винуватите партнера в тому, що скінчилося молоко, і причина — саме його забудькуватість. Тож, якщо ви знаєте за ним таку рису, чому покладаєтеся на те, щоб молоко купував він? Вигадайте якийсь спосіб нагадувати про це або ж купуйте самі.

Можливо, те, що сталося, сталося з чієїсь провини — а може, й ні. Це не має значення. Важливо те, якого висновку ви дійшли для себе, чого навчилися, що робитимете тепер та наступного разу, коли опинитеся в подібній ситуації.

Керування сумом

Слово «щастя» втратить сенс, якщо не буде врівноважене сумом.

Карл Юнг

Сум — це смуток та потрясіння, викликані невдачею чи втратою. Коли ви втрачаєте щось чи когось, кого любили, коли вам не поталанило в чомусь, ваші надії не справдилися чи щось приємне у житті добігло кінця, це переживання утрати може відчуватися й виражатися як сум.

Сум породжує певні тілесні реакції, котрі позбавляють вас енергії, а не наділяють енергією, на відміну від того самого гніву. Ваші розум та тіло уповільнюються, аби дати вам час прийняти втрату чи невдачу і сказати собі: що сталося, те сталося, і нічого змінити вже не можна.

Подібно до всіх емоцій, сум має позитивну мету. Він не тільки пригальмовує нашу активність, але й дає час зрозуміти і прийняти те, що сталося; він також допомагає нам пристосуватися — призвичаїтися до змінених, інакших обставин.

Прояви суму дають зрозуміти іншим людям те, що ви пережили якийсь негаразд чи втрату, щоб вони могли відповідно відреагувати на це: приділити вам час, втішити, надати підтримку та особистий простір.

Уникати суму чи оберігати себе чи когось іншого від цього почуття — означає завадити цій емоції виконати ту роботу, заради якої вона й існує: переорієнтуватися та пристосуватися до нової ситуації, наслідку втрати чи невдачі.

На практиці

*Відчай — те, що з'являється, якщо боротися із сумом.
Співчуття — якщо не боротися.*

Сьюзан Пайвер

Дозвольте собі посумувати. Так легко думати: «Та це ж усе дрібниці! Чи є тут про що шкодувати?» Навпаки, приймайте смуток як він є — минулий і корисний стан, який здатен допомогти вам пристосуватися до змінених, інакших обставин.

Поплачте. Як каже письменниця Рейчел Келлі, «плач має силу об'єднувати наші думки, почуття та фізичне тіло в по-справжньому катарсичний спосіб».

Напишіть про те, через що ви сумуєте. Вилийте все в словах. Чи у картинках. Чи музиці. Поговоріть із кимось: другом, психологом, родичем. Говоріть із тими, кому можете довіряти, хто просто вислухає і втішить, не засуджуючи і не виправляючи.

Знайдіть розраду. Потіште себе масажем. Пригостіться здоровим делікатесом. Подрімайте. Надягніть улюблене вбрання. Прийміть теплу ванну чи гарячий душ. Робіть те, що вам подобається,— це може допомогти вам пройти період смутку, навіть якщо спочатку не відчуваєте бажання це робити.

Подивіться зворушливу кінострічку чи кумедних «котиків» на YouTube. Поставте музику, яка навіює надію та бадьорість — скажімо, «Mr Blue Sky» гурту ELO чи «Heroes» Девіда Бові.

Зайдіть на сайт www.britishacademyofsoundtherapy.com і знайдіть плейліст «World's Most Relaxing Music» (Найкраща світова музика для релаксації).

Дайте собі час на адаптацію. Але знайте, що нав'язливе зациклення — знову і знову повертатися до почуття суму — затримує одужання. Уявіть собі таке майбутнє, коли смуток, який ви відчуваєте сьогодні, просто залишиться невеселим спогадом. Коли будете готові, попрацюйте у цьому напрямку.

Керування збентеженням

А тепер я мала пояснювати, що воно за запах, при тому що він там уже був, ще до того, як я зайшла. Еге ж, з вами таке теж траплялося? І причому це не ви нарobili. Ви, затримавши подих, пробираєтеся до виходу — аж, прочинивши двері, змушені пояснювати: «Гей, слухайте, тут у вас такий запашок, але це не через мене. Бридота, та й годі».

Елен Дедженеріс

Збентеження — це почуття від чогось недоречного чи кумедного, що трапилося з вами чи кимось іншим. Прикрий випадок може принести відчуття збентеженості, змусити вас знітитися, почуватися незграбним і навіть присоромленим через вчинене вами чи кимось іншим.

Хоч би що змушувало вас ніяковіти, це завжди щось таке, про що, як вам відомо, добре знають й інші люди. Скажімо, навряд чи ви зніяковієте через те, що вдома, наодинці, послизнетесь — та зовсім інша річ, коли це станеться у когось на очах!

Ми не дарма вживаємо вислів «мало не вмер від зніяковіння» — адже тоді всередині вас усе ніби виключається й час уповільнюється, навіть до повної зупинки. Ви ніби померли для свого оточення! І, щойно ви збентежилися, ваша поведінка стає ще незграбнішою: ви знервовано смієтеся, уникаєте зорового контакту, здаєтеся неоковирним, метушитесь або запинаєтеся.

Усе це створює неабиякі незручності особисто для вас, але насправді, у соціальній перспективі, інші люди сприймають збентеження як вибачення; як знак того, що ви розкаюєтеся і

тому, що сказали чи зробили, чи ж що особисто ви цього не схвалюєте й бажаєте дистанціюватися від сказаного чи зробленого кимось іще.

На практиці

Рівень дорослішання людини прямо пропорційний рівню збентеження, який вона може зносити.

Дуглас Енгельбарт

Холоднокрівно сприймайте ситуацію, не даючи собі розгубитися. Збентеження — прикмета того, що вам не байдуже, як вас сприймають люди. Але ж річ не стільки у тому, що сталося, скільки у тому, як ви реагуєте на те, що сталося. Звісно, ви можете вдавати, що насправді нічого не сталося, подібно до однієї моєї подруги, у якої в басейні спав топ від купальника. Вона трохи сконфузилася, але не розгубилася й спокійно відпливла собі подалі від інших відвідувачів, сподіваючись, що ніхто нічого не помітив. Звісно ж, усі це помітили. Значно кращий підхід подолати збентеження — відкрито сприйняти те, що сталося, й одразу ж розібратися з цим.

Не втрачайте самоконтролю й відповідайте і за свій вчинок, і за те, що вже сталося. Ви вже опинилися у цій ситуації, тож гідно пройдіть крізь неї. Звинувачувати інших чи безсоромно піти геть — це не допоможе. Якщо ви й справді припустилися помилки або зробили щось не так, визнайте це й вибачтеся. «Це ж треба! Я й не знав, що ви — його сестра» (бо ж подумали, що ця жінка — його матуся). «Вибачте, будь ласка». На перший погляд, визнаючи помилку й вибачаючись, ви тільки підсилюєте своє збентеження, але цей вчинок дозволяє людям прокоментувати його й, можливо, навіть заспокоїти вас, запевнивши, що це все дрібниці.

Однаке, якщо людина засмутилася, критикує вас чи сміється, утримайтеся від зворотної агресії, не сприймайте надто особисто. Так ви ще більше погіршите ситуацію! Навпаки, ще раз вибачтеся — але тільки раз, і досить.

Погляньте на те, що трапилося, у ширшій перспективі.

Посмійтеся з себе. Можливо, вам легше буде посміятися, якщо ви переповісте те, що трапилося, приятелеві чи друзям, яких там не було. На думку комедіантки Міранди Харт, «якийсь конфузливий випадок, коли він уже залишився в минулому, може виявитися найяскравішою сторінкою вашого життя. Іноді мені здається, що чимало моїх комедійних сюжетів походить саме від таких болісних моментів чи переживань — та ти просто береш і кидаєш їх геть за плече!»

Керування самотністю

Самотність на самому верху мене анітрохи не лякає.

Баррі Бондз

Бути на самоті й бути самотньому — не те саме. Бути на самоті — означає бути *фізично* відокремленим від інших; *фізично* перебувати наодинці з самим собою. Але, самотні, ви відчуваєтеся *емоційно* відділеним від інших й *емоційно* самотнім.

Звісно, на самоті ви також можете почуватися й емоційно самотнім — тобто самотнім. Але не дарма кажуть, що можна бути самотнім і в людному натовпі. Навіть серед людей ви можете бути самотні, тому що відчуваєте свою відірваність від тих, хто вас оточує.

Обставини, які викликали цю самотність, можуть бути різними — переїзд у нову місцину чи перехід на іншу роботу, розрив стосунків, втрата близької людини, хвороба, важка травма чи інвалідність, дискримінація та безробіття, ба навіть догляд за новонародженою дитиною, хворою чи старою людиною,— проте результат зазвичай буває той самий: ви відчуваєтеся пригніченими, замкнутими у своєму обмеженому просторі і ніхто вас не розуміє.

Коли ви самотні, навряд чи згадаєте про те, що всі емоції слугують певній позитивній меті,— бо ж яка позитивна мета може бути у почуття самотності? Але ваша емоційна потреба у зв'язку та спільності з близькими за духом людьми не реалізована. Самотність може мотивувати до необхідних кроків, які, своєю чергою, полегшать чи повністю позбавлять вас цього почуття.

Не давайте суму та самотності здолати вас; ідіть до людей й заприятелюйте з ними!

На практиці

*Я ніколи не відчуваю самотньою, якщо у мене є книжка,—
ми ніби старі друзі.*

Емілія Фокс

Робіть те, що приносить вам радість. Особисті стосунки з людьми не обов'язково мають бути тим єдиним, що дає вам відчуття спільності; різні хобі та інтереси теж можуть бути важливим джерелом емоційної стійкості та контакту з навколишнім світом.

Якщо у вас є хобі чи якась захоплива справа, у яку ви можете поринути з головою, ви самі шукатимете часу, аби побути на самоті, щоб робити те, що приносить вам справжню радість. Письменство, живопис, садівництво, гра на музичному інструменті, йога, біг здатні допомогти вам почуватися так, ніби ваш час завантажено потрібною справою, яка не дає вам сумувати. Будьте свідомі того, що ці проміжки часу наодинці з собою можуть нести неабияке благо — ви зможете скинути напруження, розслабитися й відчути справжній душевний спокій.

Знайдіть близьких за духом людей. Усе, що вам подобається робити, робіть у компанії друзів. Для початку можна скористатися хоч Інтернетом. Гляньте, наприклад, на місцеві тусовки поблизу вас — це дасть вам можливість установити контакти й зустрітися з людьми, що живуть неподалік та поділяють ваші інтереси. Існує також чимало груп інтересів та хобі, ба навіть такі, які ви навіть собі не уявляли.

Приєднайтеся чи започаткуйте групу підтримки. Якщо ви в якійсь конкретній ситуації — хвороба, особливі потреби, депресія через втрату дорогої людини,— через яку відчуваєтеся ізольованим та самотнім, така група підтримки здатна запропонувати найрізноманітніші форми допомоги й можливості

поділитися досвідом чи інформацією. Можливо, це дасть вам відчуття близькості — справжнє єднання з людьми, котрі приймають і розуміють вас.

Станьте волонтером. Відчуйте на власному досвіді, як це добре, коли ти йдеш назустріч — та реально допомагаєш — людям. Пошукайте в Інтернеті можливості для волонтерства там, де живете.

Заведіть домашнього улюбленця; собаку чи kota. Вони здатні не тільки скласти вам компанію, а й покращити ваше психологічне самопочуття.

Керування турботою й тривогою

Тримайтеся подалі від турбування, бо воно липуче і важко відтирається.

Террі Гіллеметс

Усім нам відомо, що являють собою ці почуття, адже час від часу всі ми турбуємося й відчуваємо тривогу; наприклад, відчуваємося лячно через думку про медичний аналіз, співбесіду на роботі чи іспит. Можливо, і ви зовсім нещодавно турбувалися через виступ на презентації, чи відпустку, чи початок нової роботи або нового навчального року в університеті?

Хоч би яким був об'єкт вашої турботи чи тривоги, ви могли відчувати, що ніяк не контролюєте того, що може статися; як можуть повернутися події; чи здатні ви будете впоратися, якщо все, попри ваші сподівання, піде не так.

Чи є різниця між турботою і тривогою? Турбота зазвичай стосується якихось конкретних речей і відносно короткотривала. Тривога може бути більш або менш інтенсивною, але тривати довше.

Незалежно від того, чи відчуваєте турботу, чи тривогу, ви переживаєте когнітивні, фізичні та поведінкові реакції. Можливо, ваш шлунок «стягнуло у вузол» і ви відчуваєте нудоту або дихання стало поверхневим і неглибоким. Вас охопило внутрішнє напруження, непосидючість та нав'язливі негативні думки, які заповнили ваш розум.

Але, як і всі емоції, турбота та тривога можуть мати й позитивну мету; вони є своєрідною внутрішньою сигналізацією і спонукають вас вжити необхідних заходів, аби

не допустити того, щоб події розвивалися за найгіршим сценарієм.

На практиці

Тривога — це не що інше, як згущена енергія!

Хені Райзінгер

Керуйте фізичним почуттям: настав момент для фізичної активності. Прогулятися пришвидшеним кроком, пробігтися, проїхатися на велосипеді чи стрімко піднятися східцями в під'їзді на кілька поверхів — це все здатне «спалити» адреналін, вироблений турбуванням та тривогою, а разом і відволікти вас від тривожних думок. Те саме стосується і хатньої роботи — прибрати у ванній чи в кухні, скористатися пирососом, заправити ліжка, помити вікна чи зробити щось у саду. Визначте для себе, який саме вид фізичної активності може найкраще допомогти вам.

Керуйте своїми думками. Виробіть навичку планувати, а не турбуватися. Турбота втягує ваш розум у безкінечний цикл переживання через ті самі проблеми. Хороший план — це значно більш позитивний підхід:

- Визначте для себе, про що ви реально турбуєтеся. Що найгірше може статися?
- Установіть можливі рішення; які у вас є варіанти, щоб мінімізувати чи завадити найгіршому сценарію.

Вирішивши, на якому варіанті зупинитися, розробіть план дій. А коли матимете такий план, тільки-но нервуватимете, одразу кажіть собі: «Стоп! Я маю план!» — і зосередьте свої думки на цьому. Візуалізуйте позитивний результат — створюйте для себе такі зорові картини, де ви бачитимете, як успішно долаєте проблеми і негаразди та все виходить добре.

Керуйте своєю поведінкою. Спробуйте відволіктися від турбування. Послухайте музику, почитайте роман, подивіться фільм, зануртеся у якусь головоломку — кросворд чи sudoku, — пограйте в комп'ютерну гру чи теніс, сходите кудись із друзями.

Виконайте будь-яку роботу чи хатню справу; будь-що, що ускладнює тривожним думкам шлях до вашої голови.

Поговоріть про те, що вас турбує. Озвучити свої турботи — означає значно применшити їхню страхітливість. Якщо не маєте змоги поговорити з партнером, другом чи членом родини, поговоріть із лікарем та/чи подзвоніть на «гарячу лінію» психологічної допомоги.

Керування гнівом

Скаженій через це, а потім залиш усе позаду.

Колін Павелл

Існує розмаїття ситуацій та вчинків інших людей, котрі можуть «змусити» нас розгніватися: соціальні чи політичні негаразди, речі, які на нас справляють зовсім не таке враження, як мали б. Гнів — цілком природна реакція, коли ми відчуваємо щось неправильне чи несправедливе з боку чогось чи когось; фальшиве, неправдиве, погане поводження, коли нас принижують, брешуть чи ігнорують.

Гнів також має позитивні цілі. Якщо він виправданий і висловлюється адекватно, гнів може бути законним способом дати людям знати про те, які сильні почуття ви маєте щодо чогось, і у такий спосіб допоможе вам отримати те, чого хочете. Людина водночас розгнівана і дуже вмотивована на дію. Як казала активістка, мати Стівена Лоренса, вбитого під час теракту в Південно-Східному Лондоні у 1993 році, «Гнів змушує мене рухатися. Без нього я розсиплюся на частини».

Гнів може бути корисною мотивувальною силою, але з такою самою легкістю може стати деструктивним і завдати більше шкоди, ніж користі. Нерідко ми або намагаємося пригнітити його й удаємо, ніби його взагалі не було, або даємо йому повну свободу, нетямлячись від люті. Ви здатні або «завестися», або знайти для себе якесь спокійніше місце й розібратися з тим, як ви проявляєте свій гнів. Навіть у момент, коли це здається неможливим, ви дійсно маєте такий вибір.

На практиці

Якщо у вашому житті щось пішло не туди, не йдіть слідом.

Роджер Бебсон

Якщо ви настільки розлючені, що не можете ясно мислити, вам потрібно притишити ці почуття, поки вони перестануть контролювати вас аж так сильно і ви зможете задіяти раціональну, розсудливу частину свого мозку.

Навчіться розпізнавати індивідуальні фізичні прикмети гніву.

Можливо, ваш голос підвищується, дихання пришвидшується і тіло стає напруженим. А може, ви помічаєте відчутне напруження у нижній щелепі або чуєте, як сильніше б'ється серце?

Зробіть кілька глибоких вдихів. Повільне, зосереджене дихання допомагає повернути рівень серцебиття у норму; вдихайте на рахунок три і рахуйте до п'яти на кожному видиху. Робіть це кілька хвилин. Це, зокрема, допоможе задіяти мислячу, розсудливу частину мозку. Уже сам факт думання про лічбу при диханні допоможе знову ввімкнути логічне мислення.

Гнів — це енергія.

Джон Лайдон

Випустіть пару. Змусьте себе полишити місце конфлікту й знайдіть інше, де можна заспокоїтися. Вийдіть на пробіжку чи на прогулянку швидким кроком, прийміть душ або ванну, ввімкніть «важкий рок» на повну потужність, кричіть чи лайтеся вголос там, де це нікого не потривожить. Надавайте стусанів матрацу або подушці. Робіть будь-що, що вам допомагає.

Поміркуйте, чого б вам хотілося і чого б не хотілося. Щойно заспокоїтеся достатньо для того, аби «ввімкнути» мозок, ви зможете використати гнів у конструктивний спосіб. Думайте про можливі варіанти рішення — чого саме вам хочеться? Що робитимете, якщо не отримаєте того, чого хочеться? Думайте про це все в плані наслідків та рішень, а також альтернативних шляхів просування ситуації далі, а не погроз та покарань.

Керування провиною

Провина для духа — те саме, що біль для тіла.

Девід. А. Беднар, старійшина

Провина з'являється у найрізноманітніших формах. Ви можете почуватися винними не тільки за те, що зробили чи чого не зробили, а й через те, про що подумали: побажали комусь болячок, негараздів та навіть смерті. Ви почувалися винними за ці свої почуття — що не годиться відчувати гнів, чи ревності, чи ж, за певних обставин, почуватися щасливим. Вірогідно, ви звинувачували себе й тоді, коли не відчували чогось, як-от взаємної любові чи смутку і скорботи через смерть когось із близьких.

Утім, є виправдана провина й уявна провина. Виправдана провина — це коли ви й справді зробили щось не так і маєте відповідати. Цей тип провини може бути позитивним; він може спонукати вас зробити щось, аби загладити чи компенсувати свій вчинок. Але ж усе не так добре, коли ви дозволяєте собі зав'язнути у провині чи ж запопадливо намагаєтеся загладити свій вчинок.

Уявна вина з'являється, коли ви відчуваєтеся винними за ті події, які зовсім не в сфері вашої відповідальності; за такі речі, які ви не можете контролювати, але з тієї чи іншої причини вважаєте, ніби це ваша провина. Уявна провина може виникнути, коли ви вважаєте себе відповідальним за почуття, поведінку та благополуччя інших людей, коли вам живеться краще за когось чи здається, що ви зробили недостатньо для того, аби допомогти іншим жити так саме добре, чи ж ви здолали в своєму житті те, чого не змогли інші.

На практиці

Почуття провини піде вам тільки на користь, за умови що воно триватиме не довше від п'яти хвилин і змінить вашу поведінку.

Невідомий автор

Розпізнавайте той тип провини, який маєте: виправдана чи уявна? Якщо, наприклад, почуваетесь винними, що злословили щодо колеги, аби підвищення дісталось вам, а не йому, ви, цілком зрозуміло, будете почуватися винними. Якщо ж, навпаки, ви отримали підвищення тому, що більш кваліфіковані та досвідчені, провини однозначно буде уявною.

Керуйте виправданою провинною. Не перебільшуючи й не применшуючи того, що сталося, визнайте те, що саме ви зробили неправильно і чим завдали болю іншій людині. Визначте для себе і те, наскільки саме ви відповідальні за скоєне; можливо, є щось таке, що ви могли зробити інакше, але ж вам несила контролювати абсолютно все. Перевищуючи ступінь своєї відповідальності, ви можете почуватися винними довше, ніж це потрібно.

Просьте вибачення. Кажіть «пробачте». Намагайтеся уникати самовиправдання за те, що зробили, чи вказувати на такі моменти і ситуації, до яких особисто ви непричетні. Не ускладнюйте ситуацію зайвими поясненнями чи спробами заново переглянути подробиці того, що сталося.

Важливо, аби ви та інша людина розуміли, що ви в курсі завданої шкоди і чітко уявляєте, як саме, якщо це можливо, будете компенсувати її. Робіть усе необхідне, аби відшкодувати це якомога скоріше, так скоро, як це буде прийнятно для іншої людини, але не нав'язуючи своє відшкодування, аби якнайшвидше позбавитися почуття провини.

Розбирайтеся з уявною провинною. Якщо ваша провинна й справді уявна, помилка чи прикрий випадок сталися не через вас, визнайте, що є причина, через яку ви засмучені, пригнічені чи

навіть розгнівані на самого себе — і через це переспрямовуєте почуття на ситуації та події поза сферою вашого контролю.

Керування емоційним потягом до їжі та питва

Фізичний голод походить від шлунка. Емоційний голод походить від голови.

Невідомий автор

Потяг до їжі через емоційні причини — зазвичай до «їжі комфорту» або ж фаст-фуду — це реакція на певні емоційні чинники, а не на фізичний голод. Багато хто з нас звертається до їжі, коли виникають важкі почуття. І це зрозуміло: їжа — це швидкий спосіб вирівняти емоції. Вам неприємно бути засмученими, стривоженими, знудьгованими, розсердженими чи винними, тож здається, що ви потребуєте шоколаду, тістечок та чипсів — і в такий спосіб здатні втішити себе або відволіктися, причому негайно.

Ми часто звертаємося до їжі та питва, щоб почуватися краще і в безпеці. Їжа може сприйматися наче друг. Але поїдання «їжі комфорту» тільки заглушає емоції і полишає їх без належного пророблення; інакше кажучи, не розв'язуючи проблему, а тільки маскуючи її — ви так само стривожені, знудьговані, розсерджені, винні, сумні чи пригнічені. (У німців є навіть спеціальне слово «куммершпек» (Kummerspeck) на позначення зайвої ваги як результату емоційного переїдання. Дослівно воно означає «сумний бекон».)

Емоційна їжа часто призводить до почуття провини; ви знаєте, що їсте через «неправильні» причини; тож ви не тільки поїли не так, як слід,— ви й відчуваєтеся не так, як слід. Емоційне переїдання — це хибне коло!

Інколи немає нічого страшного в тому, щоб піддатися чарам емоційної їжі, але це цілком може перетворитися на звичку і

заважатиме ефективно справлятися з емоційними потрясіннями, як зараз, так і в майбутньому. Без такої здатності керувати почуттями у здоровий спосіб ви залишаєтеся вразливим не тільки для емоційної їжі, а й для інших нездорових емоційних звичок, таких як пияцтво, паління й вживання наркотиків.

На практиці

Хоч яка проблема, відповідь шукай не в холодильнику.

Невідомий автор

Установіть свої особисті тригери. Краще визначити для себе ситуації, місця чи почуття, які змушують вас звертатися до «їжі комфорту»,— це перший крок до керування схильності до емоційної їжі.

Зважайте на те, що і коли ви їсте. Емоційний голод часто призводить до бездумного поглинання їжі — не встигли отямитися, а вже «прикінчили» цілу пачку печива. Перш ніж узятися до їжі, почекайте хвилину. Спитайте себе, що і як ви відчуваєте. Усвідомлюйте думки, які проходять крізь ваш розум, фізично. Навіть коли ви все одно почнете їсти, ви принаймні матимете краще розуміння, чому це зробили, і, можливо, наступного разу ваша реакція буде іншою.

«Осідлайте» потяг до емоційної їжі. Коли цей потяг накриє вас, усе, про що ви можете думати,— це їжа. Спробуйте прокотитися на цьому потягу, як серфінгіст на океанській хвилі. Уявіть, що бажання поїсти — це та сама океанська хвиля. Якийсь час вона наростатиме, але потім піде на спад і щезне. Уявіть, що ви мчите на такій хвилі, не борючись із нею, але й не піддаючись їй. Нагадуйте собі, що жагучі бажання — нетривалі, вони приходять і йдуть. Зовсім як хвилі.

Намагайтеся уникати моментів, коли ви можете бути вразливими для емоційної їжі. Не доводьте до того, що будете

надто голодні або ж надто стомлені, щоби подолати цей потяг. Коли тіло голодне або стомлене, воно менш спроможне відбиватися від жагучих бажань та імпульсів.

Навчіться задовольняти свої емоційні потреби в інші способи, ніж їжа чи питво. Знайдіть шляхи нагороджувати та втішати себе не тільки їжею (чи напоями, чи наркотиками). Звісно, ці шляхи не завжди розраджують так швидко й просто, як їжа. Але гарячий душ, хороша книжка чи фільм, йога, пробіжка чи прогулянка, приємна бесіда з другом — це все значно здоровіше та корисніше для вас.

Керування критицизмом

Хоч як прикро, більшість із нас радше ладна прийняти загибель від похвали, ніж порятунок від критики.

Норман Вінсент Піл

Коли хтось критикує, яка ваша реакція? Якщо така, як і у більшості людей, то ви, найімовірніше, дасте здачі, чи будете захищатися, чи втратите дар мовлення і замкнетеся в собі. Є, однак, й інша опція. Прийміть критику і спробуйте використати її для свого особистісного зростання.

У 2015 році ресторанний критик газети «Нью-Йорк Таймс» Піт Веллз надрукував розгромну статтю про преміальний нью-йоркський ресторан «Per Se», що належить Томасові Келлеру. Веллз написав, що страви «від респектабельно-очікуваних на смак у найкращому разі до прикро-невиразних у найгіршому». Він характеризував страви як «випадкові», «безцільні», «резинові» та «несмачні». Як на це відповів Келлер? У відкритому листі до гостей свого ресторану він взяв на себе відповідальність, вибачився й пообіцяв покращення: «Ми віримо, що здатні на краще заради самих себе, своєї професії та, що найважливіше, своїх гостей».

Звісно ж, кому приємно почути, що з чиєїсь точки зору ти робиш і кажеш не те, чи маєш не такий вигляд і поводишся не так, як слід. Нерідко така критика буває несправедливою чи навіть образливою. Чесна критика, однак, звертає увагу на поведінку та вчинки, які справді можуть бути ліпшими.

Критика відкриває перед вами бачення й розуміння, які мають люди щодо вас,— на те, що ви думаєте, кажете та робите.

Так-так, критика не завжди адекватна, і ваш критик може бути різким, може перебільшувати (особливо якщо він незадоволений, засмучений чи розгніваний), та все ж таки в його критиці можуть бути і зерна істини.

На практиці

Нехай ніколи я не припущуся цієї вульгарної помилки — вважати себе переслідуваним, коли мені суперечать.

Ралф Волдо Емерсон

Згадайте моменти, коли хтось критикував вас. У чому вас звинувачували? Можете описати одним-двома реченнями, у чому конкретно полягала критика? Проявіть чесність: чи можете погодитися, що в цій критиці була частка істини? Наприклад, чи буваєте ви різким чи ненадійним, неохайним чи егоїстичним? Чи було те, що ви сказали іншій людині, образливим чи нечутливим?

Наступного разу, коли хтось критикуватиме вас, слухайте уважно. Уявіть, що хтось сказав: «Ти завжди запізнюєшся. Чому ти не попереджаєш про це заздалегідь та ще й не відповідаєш на дзвінки? Тобі байдуже до людей, які на тебе чекають і не знають, коли ти прийдеш і чи взагалі зволиш з'явитися. Це ніщо інше, як егоїзм». Чи є у цих словах істина?

Навіть якщо критика подається не зовсім у ввічливій манері, у вас є вибір — ви можете засмутитися й дозволити емоціям перемогти себе чи притримати почуття й спробувати винести урок з критики.

Шукайте рішення. Не применшуйте серйозності конфлікту. Не треба уникати проблеми, перекладати провину на інших чи шукати виправдання. Запитайте людину, що саме вона пропонує зробити, аби залагодити та виправити ситуацію (утім, вам не обов'язково погоджуватися з тим, що пропонують).

Ви можете погоджуватися чи не погоджуватися з тим, що інші мають рацію, а також погоджуватися чи не погоджуватися з їхнім способом розв'язати конфлікт. У будь-якому разі, запитайте себе: «Що я можу винести для себе з бачення іншої людини?»

Якщо ж ви відчуваєте, що критика несправедлива і хибна, так і кажіть. Спокійно й відверто скажіть людині, що ви зрозуміли її точку зору, і поясніть, чому вважаєте критику несправедливою чи помилковою. Або нічого не кажіть і просто пропустіть слова повз вуха. Найімовірніше, ваші критики все для себе вже остаточно вирішили, тож, якщо сперечатиметеся, тільки підкидатимете дров у вогонь.

Читайте продовження у 2 частині книги.

