

Джил Хессон

Кишенькова книга емоційного інтелекту (частина 2)

Зміст даного матеріалу захищений авторськими правами.

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

тільки за згодою правовласників

ЧАСТИНА 3
РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО
ІНТЕЛЕКТУ

Практикувати позитивне мислення

Позитивне мислення — це не просто відчуття, що приходить до вас, коли в житті стається щось добре, тобто тоді, коли легко бути оптимістом. Це радше здатність підтримувати, попри все, відчуття вмотивованості та сподівань на краще.

Сью Хедфілд

Позитивне мислення — ключовий елемент емоційного інтелекту. Чому? Тому що емоційний інтелект передбачає керування емоціями та ситуаціями в позитивний, оптимістичний, корисний спосіб, визнаючи позитивну мету емоцій.

Негативне ж мислення пов'язане з негативним тлумаченням подій та емоцій. Негативне мислення зосереджується — і часто застрягає — саме на складних аспектах емоцій та ситуацій.

Уявіть, наприклад, що ви пообіцяли колезі завершити звіт для презентації, яку вона має проводити наступного дня. Ви повертаєтеся додому й розумієте, що забули завершити цей звіт. Ви стривожені. Ви відчуваєте провину. Кажете собі, що ситуація безнадійна. Замість визнати свою помилку, а потім обдумати, що можна вдіяти, ви занурюєтеся у негативні думки, самозвинувачення й провину. «Ні, я таки безнадійний. Ну чому я постійно про все забуваю? Та й вона мала б попросити про це раніше й нагадати ще раз. І чому це саме я маю останньої миті доробляти за всіма?»

Дати волю негативному мисленню, що приходить із помилками, складнощами та розчаруваннями, захопити себе — тільки ускладнити собі просування вперед. Але, поклавшись

на емоційний інтелект, ви зможете визнавати ці складнощі, щоби потім взятися до їхнього вирішення у позитивний і конструктивний спосіб.

На практиці

Усе виходить якнайкраще для тих, хто якнайкраще користується з того, як усе виходить.

Джон Вуден

Спробуйте бути уважнішими щодо того, як ви мислите.

Найімовірніше, ви навіть не помічаєте, коли у вас з'являються негативні думки. Пригадайте якусь подію чи життєвий випадок із тих, що регулярно стаються з вами — наприклад, затримки в дорозі, які часто з вами трапляються, чи когось із колег, клієнтів чи ж родичів, з ким важко знаходити спільну мову, якусь хатню справу чи моменти у робочих обов'язках, які вам не подобаються. Які негативні думки приходять до вас у таких ситуаціях?

Запитайте себе: «Який позитивний спосіб обдумати це все?»

Коли краще помічатимете негативні думки, то зможете і зробити вибір: або «застрягти» на них, або перейти до позитивних, оптимістичних та бадьорих думок. Скажімо, ви спіймали себе на тому, що думаєте: «Як мене вже дістала ця холодна дощова погода. Надворі липень! Чи буде у нас колись нормальне літо?» Справді, є на що пожалітися. Але що корисного можна вдіяти? Це може послужити для вас поштовхом забронювати дешевий авіаквиток у якісь теплі краї, і тепер попереду на вас очікуватиме щось приємне. Оце й буде цілком слушний спосіб зарадити ситуації. Якщо ж і далі скніти через погану погоду, це нічим не допоможе.

Додавайте слово «але». Щоразу, коли спіймаєте себе на тому, що промовляєте негативне речення, додавайте слово «але». Це спонукатиме вас продовжувати вже сказане позитивним реченням: «...але у нас іще залишається пара літніх місяців — тож буде час і для прекрасної літньої погоди». Коли забули завершити

звіт: «...утім, я можу завтра прийти на роботу раніше й зробити все як слід». Уявляйте позитивні результати; зосереджуйтеся на тому, що ви спроможні зробити і що перебуває у сфері вашого контролю.

Керування змінами

Виживають не найсильніші види і не найрозумніші, але ті, що найбільш пристосовуються до змін.

Чарлз Дарвін

Пори року, погода, температура, ціна на поштові марки та відсоткові ставки... Зміни стаються навколо нас щодня, і чимало з них ми сприймаємо на ходу, навіть не замислюючись. Утім, нерідко трапляються такі ситуації: кадрові перестановки чи процедурні зміни на роботі, скорочення кадрів, переїзд на нове місце, полишення дітьми батьківського дому, затримка авіарейсу під час відпустки,— котрі здатні перервати наш звичний ритм життя.

Дуже часто ми виявляємо, що складно адаптуватися до змінених обставин. Зміни — непевні, неочікувані чи непередбачені ситуації — часто приносять із собою цілий спектр незручних емоцій: турботу, тривогу, сум'яття, непевність, образи та страх.

Невід'ємною частиною емоційного інтелекту є розуміння та керування емоціями, що приходять зі змінами. І важливі не так зміни самі по собі, але те, як ви на них реагуєте.

Емоційний інтелект підкріплює ефективну реакцію на зміни; він заохочує визнавати й приймати непевність, будучи відкритими для нових ідей і нових шляхів, та бути активним у цьому світі — опановувати технології та процедури, різноманітні нові підходи, що допоможуть вам у роботі та у спілкуванні з різними людьми,— тобто адаптуватися до змінених умов та пристосовуватися до різних ролей та обов'язків.

На практиці

Якщо вам не подобається щось, змініть це; якщо ж не можете, змініть те, як ви це сприймаєте.

Майя Ейнджелоу

Напишіть перелік усіх негативних аспектів, які приходять зі змінами (наприклад, невизначеність). Важливо визнавати всі негативні речі — не треба задавлювати чи заперечувати виклики та негативні емоції, що їх приносять зміни. Потім запишіть усі позитивні речі, такі як нові можливості тощо, які приходять зі змінами. Якими почуттями супроводжуються ці позитивні думки?

Практикуйтеся щось змінювати самотужки. Це не так складно, як можна подумати. Насправді складніше буває тоді, коли залишаєш усе як є! Коли ж робиш щось нове, стає легше позбавлятися того, чого більше не потребуєш,— за умови, що новий спосіб поведінки постійно повторюватиметься. Ви самі зможете в цьому легко переконатися, коли спробуєте ось що: переставте годинник чи кошик для паперів в інше місце. Зауважте, скільки часу вам знадобиться на те, аби припинити дивитися «не туди» й не кидати зіжмаканий папір просто на підлогу.

Докладайте свідомих зусиль, культивуючи гнучкість та адаптуючись до змін. Рішення вряди-годи порушувати рутинний спосіб щось робити може стати ефективною тактикою справлятися з неминучими змінами, що траплятимуться у вашому житті. Що ви можете зробити? Можливо, вибрати новий маршрут до роботи, чи діставатися туди іншою дорогою? Або ж, скажімо, ви могли б регулярно готувати страви за новими рецептами й куштувати якусь незвичайну їжу. Слухайте інші радіопрограми, а якщо регулярно дивитися телесеріали, то наступні кілька тижнів спробуйте дивитися інші.

Зробіть щось по-іншому, аби отримати інші результати. Що нового ви могли б зробити? Почніть сьогодні. Призвичайтеся бути гнучкими і здатними до змін. Будьте свідомі того, що всюди, де ви

проявите таку здатність до змін, ви також створите і можливості, які не залежатимуть від ідеальних умов.

Мати сміливість

Сміливість — це не відсутність страху, а радше усвідомлення того, що є дещо, важливіше за страх.

Амброз Редмун

Сміливість. Це не означає — не боятися. Бути сміливим — означає робити щось попри свій страх. Страх та сміливість ідуть рука об руку. Щоразу, проявляючи сміливість, ви долаєте страх. Щоби подолати страх, вам потрібна сміливість. Сміливість — це сила перед лицем страху.

Коли нам страшно щось робити, це тому, що ми передчуваємо, що може статися щось неприємне. Але ж часто буває, що уникання страхів здатне зробити їх іще сильнішими й страшнішими; ви можете витратити більше часу та енергії, уникаючи того, чого боїтеся, ніж визнавши свої страхи та розібравшись із ними. Існує сміливість щось зробити і сказати та сміливість щось відчутти — сум, заздрість, розчарування, гнів тощо. Коли ви здатні прийняти ці страхи, дайте їм повідомити вам про те, до чого треба підготуватися, а потім пропрацюйте їх і залиште позаду.

Люди, які викликають у нас найбільший захват, зовсім не безстрашні. Вони сміливі; добре вміють прислухатися до страху й проходити крізь свій страх. Вони мають сміливість відстоювати свої погляди, чинять так, як підказують їхні переконання, попри свої страхи, а особливо попри заперечення чи незадоволення інших людей.

Ви можете чинити так само. Ви здатні на прояв сміливості — тієї короткої миті, поворотного моменту в житті, коли ви наважуєтеся на дію,— і вчиняти згідно зі своїми

переконаваннями, поглядами, інстинктами та намірами, і робити те, що вважаєте за потрібне і правильне.

На практиці

Інколи найсміливішим вчинком буває найбуденніший.

Лорен Раффо

Зосередьтеся на позитиві. Думайте про те, чим саме прислужиться вам цей прояв сміливості — чого досягнете і як добре почуватиметеся. Коли знаєш наперед, чому саме збираєтеся так вчинити, це може підбадьорити й надати потрібного імпульсу.

Плануйте заздалегідь те, що хочете зробити чи сказати. Не треба деталізувати, достатньо продумати те, що може дійсно знадобитися,— ті кроки, які потрібно буде зробити. Уявіть, як ви успішно робите чи кажете це.

Не «заморочуйтесь». Що більше ви мізкуватимете над тим, що треба і чого не треба, і що більше виправдань знайдете для своєї бездіяльності, то довше страх триматиме вас у полоні.

Що довше чекаєш, то менше сміливості залишається. Тож, щойно зупинилися на якомусь рішенні — обговорити із шефом проблеми на роботі, розібратися з гамірним сусідом чи спіймати та викинути павука з помешкання,— не чекайте, дійте! Не націлюйтесь на те, щоби відчути себе справжнім сміливцем,— просто дійте так, ніби вже почуваетесь безстрашними та впевненими у власних силах.

Сконцентруйтеся на першому кроці. Обміркувавши як слід усі кроки, зосередьтеся на найпершому з них; наприклад, як сказати: «Поговорімо»,— замість намагатися передбачити, як мине бесіда, і нервувати. Адже нерідко буває так, що перший крок — це вже половина битви, тож прорвати психологічний бар'єр — означає створити таку інерцію, яка сама рухатиме речі вперед; вам залишатиметься тільки розбиратися з ними поступово.

Розвивайте хоробрість; зробіть щось таке, що трохи вас лякає. Запишіть п'ять речей, через які почуваетесь незручно.

Наприклад, зробити щось нове й незвичайне або побувати там, де ви ще ніколи не були. Чи, можливо, дати собі виговоритися й висловити те, що на серці. Робіть це поступово, одне за одним — спочатку відчуйте страх, а потім подолайте його.

Мати відкритий розум: проявляти цікавість

Ми не бачимо речі такими, як вони є; вони для нас такі, якими є ми.

Анаїс Нін

Діти допитливі. Їх цікавить усе у навколишньому світі, і ніколи не бракує запитань: «Чому небо синє?», «Чому Місяць не падає?», «Звідки я знаю, що я — справжній, а не просто чийсь сон?», «Чому в мене два ока, якщо я можу бачити тільки щось одне?»

Дитячі заповзяття та цікавість здаються невичерпними; та, схоже, що у більшості з нас, коли ми дорослішаємо, інтерес до світу, з тієї чи іншої причини, потроху зменшується.

Тож будьмо допитливішими й цікавішими до життя!

Бути допитливим — означає мати жагу до навчання чи знань. Цікавість — це можливість поміняти своє бачення й сприйняття навколишнього світу.

Коли ви проявляєте цікавість, розум відкривається й активно вишукує нові ідеї та перспективи. Потрібен саме такий цікавий розум, аби зазирнути під поверхню буденності й відкрити нові світи, можливості й варіанти. Цікаві люди ставлять запитання й шукають відповідей у своєму розумі й у розумі інших людей.

Надто часто ми сприймаємо речі тільки у власній перспективі, але ж ми можемо розвинути здатність бачити речі в іншому ракурсі.

І, звісно, пошук та намагання зрозуміти бачення інших людей — це важлива частина розвитку ключової навички емоційного інтелекту — емпатії (співчуття).

На практиці

Нехай краще мій розум відкриє здивування, ніж закриє переконання.

Джеррі Спенс

Будьте допитливіші. У певних ситуаціях запитуйте, чому, як, що та коли. Як і в чому речі можуть різнитися між собою чи сприйматися як неоднакові? Цікавтеся людьми, дізнавайтеся про них більше. Ставте запитання: «Що ти думаєш про це? Чому? Як тобі здається... А чому?», «Розкажи мені більше про це...», намагаючись, аби це не здавалося допитом.

Робіть щось нове. Кажіть «так» новим переживанням та дослідам. Якщо хтось із друзів запросить вас у турпохід, погодьтеся. Приєднайтеся до благодійного походу, пробігу чи велопробігу. Пробуйте щось зовсім незнайоме, не очікуючи нічого, крім нового досвіду та відчуттів. Або спробуйте зробити по-іншому щось добре відоме. Наприклад, якщо відвідуєте заняття з йоги, спробуйте якийсь інший її різновид — хатха-йогу, «гарячу йогу» чи йогу Аєнгара.

Розширюйте кругозір. Читайте мемуари, журнали, газети та блоги, дописувачі яких відрізняються від вас — наприклад, дотримуються інших політичних чи релігійних поглядів. Ознайомлюйтеся з аргументами різних сторін.

Приєднайтеся до книжкового клубу. Це допоможе вам відкрити для себе найширший спектр літератури, думок та досвідів. Прочитавши книжку, ознайомтеся й з відгуками про неї. Чи відрізняється враження інших людей про цю книжку від вашого?

Як вчинила би Бейонсе? Запитайте себе, як впоралися б з вашою проблемою поп-зірка Бейонсе, футболіст Девід Бекхем, ваш найкращий друг, ваші шеф, брат чи сестра, хтось зі знайомих, хто напевно відрізняється від вас?

Станьте волонтером. Присвятіть час роботі з людьми, чиє життя та становище докорінно відрізняється від вашого,— старим, дітям з неблагополучних родин, безхатькам, біженцям.

Нехай ваш розум буде відкритим для всього нового. Будьте відкриті для того, аби вчитися, відчуватися та переучуватися. Дечому з того, що ви знаєте і у що вірите, може знайтися інше пояснення, і ви маєте бути готові прийняти таку можливість і сприйняти це по-новому.

Розвиток терплячості

Терплячість — це не вміння чекати; це здатність діяти, поки чекаєте.

Джойс Маєр

Мало не щодня у нас з'являється маса цілком виправданих причин бути нетерплячими. Черга повзе зі швидкістю равлика. Ви *ще й досі* чекаєте, поки хтось надішле інформацію, якої конче потребуєте, чи відповідь на вашого електронного листа, чи ж нарешті завершить багатослівну презентацію. А може, це ваші діти — поки зберуться, мине ціла вічність.

Хоч би що це було, ви можете почуватися збудженими, роздратованими та незадоволеними. Ми страждаємо від нетерплячки, коли розуміємо: те, чого ми зараз потребуємо чи бажаємо, потребує більше часу, ніж нам хотілося б. Ми нервуємо, шукаємо винних, винаходимо способи, як можна пришвидшити події.

Прояв незадоволення та фрустрації як складова зусилля вирішити ці ускладнення й усе владнати — добра річ, але його треба демонструвати з позиції, вільної від роздратування та ворожості. Якщо ж ні, то ви примусите й інших посісти захисну позицію. Нетерплячість працює проти вас, коли ви в такому сум'ятті і настільки знервовані, що не можете мислити ясно й чітко; ви не спроможні розсудити, чи ж тут потрібно почекати, чи слід пришвидшити перебіг подій, змінити напрям чи здатися.

Терплячість, натомість, дає змогу відступити на крок, щоб можна було ясніше мислити за незадовільних обставин, залишатися спокійними та зосередженими й уникати

поспішних вчинків, викликаних стривоженістю чи роздратуванням. Терплячість надає сил вашій спроможності чекати, спостерігати і знати, коли треба діяти.

На практиці

Ви можете багато чого дізнатися від дітей. Наскільки ви терплячі, наприклад.

Френклін П. Джонз

Помічайте фізичні відчуття — напруження, знервованість та неспокій,— які супроводжують ваші думки про те, що дехто чи дехто запізнюється. Чи відчуваєте, як стаєте збудженими, роздратованими й незадоволеними?

Припиніть підживлювати нетерпіння думками про те, що так не годиться, що люди аж надто неквапливі тощо. Навпаки, кажіть собі: «Це незручність, але терпима. Я впораюся». Якщо ж і справді треба пришвидшити події, вам не обійтися без здатності мислити чітко та ясно, аби винайти спосіб це зробити.

Вправляйтесь у терпінні. Знайдіть найдовшу, найповільнішу чергу, де вам доведеться чекати; у вуличному заторі, супермаркеті, банку чи пошті. Замість дратуватися кажіть собі: «Я налаштований терпляче перечекати». Роздивляйтеся; зауважуйте те, що можна зауважити, спостерігайте й помічайте. Поводьтеся так, ніби ви абсолютно спокійні,— так ви можете допомогти собі.

Заздалегідь передбачайте ситуації, що спонукають до нетерплячості. Черги, затримки в дорозі, запізнення — при звичають себе, чим і як зайняти думки, поки чекаєте. Якщо зможете відволіктися — тобто заповнити час очікування,— це допоможе вам певною мірою відчути контроль над ситуацією. Читайте. Відправте смс чи зателефонуйте другові. Послухайте музику чи підкаст.

Будьте толерантні. Дехто може бути значно повільніший за вас. Нагадуйте собі, що ваша нетерплячість навряд чи змусить таких людей квапитися. Вона може тільки стати на заваді їхній

спроможності чітко мислити та діяти швидко та вправно.
Підганяючи, ви тільки вганяєте таких людей у стрес.

Розвиток сили волі

Перший крок до становлення — мати волю до цього.

Мати Тереза

Сила волі передбачає здатність робити те, що потрібно робити, навіть коли на це немає настрою. Сила волі напряду пов'язана з мотивацією. Мотивація має на меті якусь причину, чому вам хочеться зробити те чи інше. Сила волі надає вам сил не зупинятися на шляху до мети. Ваша вмотивованість схуднути чи перестати палити, до прикладу, може бути викликана бажанням покращити здоров'я. Сила волі допомагає вам триматися свого рішення й протистояти спокусі здатися.

Усі ми маємо добрі наміри — дбати про своє самопочуття, не їсти нездорову їжу, не втрачати спокій, якщо нас провокують на конфлікт,— і це лише кілька прикладів того, де може знадобитися сила волі. Та якщо вам, подібно до багатьох із нас, інколи це все здається непосильним і ви ладні здатися чи позадкувати, ви залишитеся і без волі, і без сили!

Як усе відбувається?

Ваші добрі наміри та воля походять від раціональної, розсудливої частини мозку — тієї, яка обдумує та вирішує, що буде кращим для вас. Коли ж емоції беруть гору, почуття неможливості задовольнити свою потребу та невдоволення можуть звести нанівець ваші наміри й переконати, що простіше здатися й полишити все як є.

Розвиток сили волі допоможе вам триматися своїх добрих намірів і подолати імпульсивну поведінку, яка заважає цим намірам. Отже, сила волі допомагає вам робити те, що є найкращим для вас!

На практиці

Імпульсивність може бути чарівною, але ж обачливість теж може бути привабливою.

Сара Дессен

Впізнавайте та розумійте емоцію. Коли відчуваєте, що хочете поступитися чи здатися, запитуйте себе: «Що конкретно я відчуваю зараз? Почуваюся пригніченим? Роздратованим? Ображеним? Нетерплячим?» Сила волі прямо стосується нашої внутрішньої боротьби за самоконтроль. Замість відганяти ці почуття визнавайте й приймайте їх. Нагадуйте собі про причини, чому хочете зробити те, що намітили для себе.

«Покатайтеся» на своєму імпульсі. Коли виникає імпульс поступитися, ви вже ні про що інше не можете думати. Та спробуйте, мов серфінгіст на океанській хвилі, покататися на своєму імпульсі. Уявіть собі, що ви й справді летите на могутній хвилі, не борючись із нею, але й не поступаючись їй. І якщо вам справді вдасться пройти свій порив «від і до», запам'ятайте це відчуття й похваліть себе за те, що ви так добре впоралися з ним.

Відволічіться чимось та уникайте думок про те, що спокушає вас здатися. Перенацільте увагу; сфокусуйте її на своєму диханні, виконайте кілька простих фізичних вправ чи прогуляйтеся. Почитайте, подивіться фільм чи пограйте на комп'ютері. Завчасно підготуйтеся до таких моментів; майте наготові заняття, які напевно вас розважать, і нехай вони завжди будуть під рукою, коли виникне спокуса.

Суть у тому, що більше ваші розум та тіло прив'язані до якихось дій, то менше розум повертається до думки поступитися чи здатися.

Плануйте наперед такі обставини чи ситуації, коли ваша сила волі може дати збій і вам про це вже відомо з досвіду. Наприклад, якщо обмежуєте себе в спиртному, не домовляйтеся

про зустріч із друзями того дня, який напевно буде завантажений роботою.

Робити вибір та ухвалювати рішення

Я сам ухвалюю всі рішення. І повністю відповідаю за них.

Каньє Вест

Чи можливо зробити правильний вибір і знати про те, що він «спрацює»,— а якщо ні, не шкодувати, що не ухвалили інше рішення? Відповідь дуже проста: ні, ні і ще раз ні. Ви ніколи не можете знати наперед, що наслідок якогось рішення буде саме таким, як ви сподівалися.

Будь-який вибір: піти в мексиканський чи індійський ресторан, залишитись на нинішній роботі чи знайти нову, сказати комусь те, що ви справді думаєте, чи промовчати, заплатити отой несправедливо накладений штраф за паркування чи оскаржити його в суді — часто буває, що інстинкт та емоції підштовхують вибрати один шлях, але раціональне мислення каже обдумати всі «за» та «проти», а також наслідки цього рішення і рухатися іншим шляхом.

Якщо пристанете на те, що відчуваєте правильним, то можете переживати через те, що повелися надто імпульсивно й могли проґавити «кращий» варіант. Але ж і надмірне обдумування може призвести до сум'яття та плутанини, не даючи розгледіти шлях, який інстинктивно видається вам єдино правильним.

Зовсім не легко та й навряд чи необхідно виокремлювати емоцію з рішення; ухвалення рішення потребує як емоції, так і розсудливої зваженості. Ключ до впевненого вибору — урівноважити свої емоційні реакції логічними аргументами.

На практиці

Нескладно ухвалювати рішення, коли достеменно знаєш свої цінності.

Рой Дісней

Будьте в курсі того, як ваші емоції можуть вплинути на ваш вибір. Емоції, на кшталт гордості, почуття провини, образи, гніву, радості, полегшення та любові, можуть сприяти або заважати здатності ухвалювати рішення. Будьте більш свідомі своїх емоційних тригерів, тобто тих обставин та подій, які провокують сильну реакцію та спонукають вас ухвалити таке рішення, про яке згодом шкодуватимете. Аж ніяк не прояв емоційного інтелекту, скажімо, коли відчуття під час затримки по дорозі в офіс якимось відзначається на рішеннях, ухвалених вами на роботі. Звертайте увагу тільки на ті почуття, що безпосередньо стосуються рішень, які ви ухвалюєте.

Не забувайте «вмикати мозок». У будь-якій конкретній ситуації визначайте, що в ній найважливіше і чого саме ви намагаєтеся досягти. Це сфокусує розум і звузить діапазон вибору, щоб ви могли приділити увагу не другорядним факторам, а тим, що безпосередньо стосуються справи.

Довіряйте інтуїції. Коли ви дійсно відчуваєте, що якийсь шлях чи вибір — єдино правильний, то ваше рішення відповідає вашим цілям та цінностям.

Приймайте невизначеність; робіть вибір попри можливі невідомі чинники. Коли почуваєтеся непевно, нагадуйте собі, що немає «правильного» чи «неправильного» рішення. Запитуйте себе: «Який може бути найгірший варіант розвитку подій? Як я розбиратимуся з цим?» Якщо можливо, майте підстраховочний план; коли раптом щось «не спрацює», ви зможете розібратися із цим у належний час.

Відповідайте за власні рішення. Чи зупинили ви свій вибір на тому ресторані чи ж іншому, цій роботі чи кар'єрі чи тій, якщо результат розчарував, приймаєте відповідальність. Не загрузайте у почутті провини, шкодуванні чи звинуваченнях. Навпаки,

думайте про те, що саме ви винесли із цієї ситуації і чого навчилися,— аби наступного разу, коли доведеться ухвалювати подібне рішення, знати і розуміти більше.

Здатність до прийняття

Боже, даруй мені умиротворення прийняти те, чого я не можу змінити, сміливість змінити те, що можу, і мудрість відрізнити одне від іншого.

Рейнгольд Нібур

Плавці, які відчують, що їх захопила так звана розривна течія і тягне у відкрите море, часто панікують й намагаються плисти проти неї. Як правило, вони витрачають на це всю енергію, марнують сили, їхні м'язи зводять судомою, і вони тонуть. Порада плавцям — не опиратися, натомість прийняти ситуацію й дозволити течії винести себе у море. Через декілька сотень метрів течія ослабне, і плавець може поплисти паралельно їй і знову дістатися берега.

Аналогічно з емоціями: нелегко справитися з некерованими ситуаціями та бурхливими емоціями, але чинити їм опір теж марно — це швидко заведе вас у глухий кут.

Бути здатним до прийняття — це попросту прожити те, що ви зараз відчуваєте, без намагання опиратися чи контролювати ці почуття. Це не означає, що вам несила зараз якось вплинути на своє самовідчуття; зовсім не обов'язково поступатися чи здаватися. Прийняти почуття — означає розуміти те, що у цей безпосередній *момент* ви відчуваєтеся роздратованими, розчарованими, дезорієнтованими чи відчуваєте будь-яку іншу емоцію.

Прийняття дозволяє вам зрозуміти, що кожного разу, коли заперечуєте емоцію чи опираєтеся їй, як плавець опирається течії, ви витрачаєте час та енергію, котрі можна витратити в більш продуктивний спосіб.

На практиці

Приймаючи свої обмеження, ми виходимо за їхні межі.

Альберт Айнштайн

Починайте з прийняття почуттів, спричинених дрібницями.

Щось на кшталт того, коли молоко закінчується саме тоді, коли вам захотілося випити чашку кави, чи розчарування через те, що не вийшла в ефір очікувана телепрограма, чи заздрощів, коли приятель поділився з вами планами на відпустку. Замість засуджувати себе за це чи опиратися своїм почуттям визнавайте те, що сталося і як ви почуваетесь. Якщо ви здатні визнати й прийняти свої почуття щодо повсякденних дрібниць, то будете краще налаштовані керувати сильнішими почуттями, що їх викликають втрачені можливості, раптові зміни в планах чи якісь серйозні виклики.

Дозвольте собі почуватися невдоволеними, засмученими, розчарованими тощо через те, що сталося з вами чи навколо вас. Можливо, ви так розізлилися й засмутилися через хамуватого колегу, неконтактну «колишню» чи нав'язливих батьків, що раді були б, якби ті луснули. Якщо ж потім почуваетесь винними через свої ненависницькі думки, неприязнь та гнів, то на додачу до гніву ви накинете собі ще й біль провини.

Уникання чи заперечення того, як саме ви почуваетесь у цей момент, не допоможе — тільки змусить бути постійно насторожі тих самих почуттів, які ви намагаєтеся ігнорувати.

Замість витрачати енергію на те, щоб відганяти емоції чи кепсько почуватися через те, що дозволили собі відчути їх, дайте собі шанс навчитися керувати ними — приймаючи засмучення та гнів, погодившись пережити те, що відчуваєте і думаєте.

І, як ви незабаром довідаєтеся, приймаючи й переживаючи «от і до» якесь конкретне почуття, ви щоразу простіше переживатимете його, витрачаючи значно менше енергії, ніж на безуспішне зусилля уникнути його. Щойно ви визнали, прийняли й

дозволили собі відчути якусь емоцію, дозвоьте їй прокласти для вас позитивний, конструктивний шлях уперед.

Установлення кордонів та обмежень

Закарбуйте собі на носі: ви не відповідальні за щастя інших.

Браянт Макгілл

Кордони — це ті рамки, які ми встановлюємо для себе. Фізичні кордони — це наш особистий простір; наскільки близько ми стоїмо чи сидимо поряд з кимось чи наскільки охоче приймаємо такі прояви близькості, як рукостискання або обійми.

Емоційні кордони — це межі наших емоційних спроможностей щодо емоційних потреб та запитів інших людей. Встановлення емоційних кордонів передбачає відповідальність за власні вчинки та емоції. Емоційні кордони також запобігають тому, аби особисто ви брали на себе провину чи відповідальність за те, що відчуває хтось інший. Емоційні кордони допомагають захистити вас від почуття провини через чийсь емоції чи проблеми. Вони не дадуть вам, наприклад, почуватися зобов'язаними залагоджувати чийсь невдачі, заспокоювати гнів чи якимось ошчасливлувати інших.

Емоційні кордони дозволяють нам захистити себе, не потрапити у полон чужих емоцій та не стати жертвою емоційної маніпуляції.

Установлення й підтримання емоційних кордонів — не те саме, що байдужість до почуттів інших людей; ви й надалі можете пробувати уявити, розуміти й розбиратися з тим, що і як відчуває інша людина,— просто ви не зобов'язані брати на себе відповідальність за це. Ви не повинні квапитися з

емоційною допомогою, полегшувати чиєсь життя чи звільняти когось від почуттів.

Утім, здорові емоційні кордони залишаються гнучкими; вони дозволяють вам бути емоційно залученими, коли це доречно, або відступити і зберігати дистанцію, коли інша людина чи ви обоє визнаєте, що їй самій треба розібратися з власними емоціями.

На практиці

Ви вчите людей обходженню з вами тим, що ви дозволяєте, що зупиняєте і що заохочуєте.

Тоні Гаскінз

Помічайте, де і як ваші емоційні кордони слабшають. Це може статися тоді, коли ви відчуваєте надмірний вплив чийось настроїв — наприклад, знудьгованого сина-тінейджера чи стривоженого друга. Або ж коли ви кидаєте своє заняття чи ігноруєте власну потребу для того, аби задовольняти нагальні емоційні потреби іншої людини; наприклад нав'язливого члена родини. Або коли надміру втягуєтеся в чийсь емоційні проблеми чи складнощі, скажімо, коли у когось із колег проблеми «на особистому фронті».

Установлюйте межі. Що ви згодні і що не згодні приймати в плані емоційних потреб інших людей, їхніх запитів та поведінки? Є безліч ситуацій, коли вам потрібно знати, коли саме сказати «ні». Це не означає, що треба завжди триматися осторонь, але якщо не знатимете своїх меж, то як дізнаєтеся, чи це ви проявляєте гнучкість, чи вже перетворилися на хлопчика для биття?

Кордони потрібні не для самообмеження, але для благополуччя та захисту. Вони стануть набагато ефективнішими, коли ви спокійні, впевнені у собі та своїх силах.

Припиніть грати роль емоційного громовідводу. Запитайте себе: «Чи й справді мені треба у це втручатися? Чи ж самі якимось розберуться, без мене?» Покладайтеся й довіряйте здатності

інших людей самостійно визначити, пережити й висловити свої емоції так, як вони це вважають за потрібне. Як завжди, ви можете простягнути їм руку допомоги; будьте поряд у складні часи й радійте разом з ними, коли все обернеться на краще.

Візуалізуйте свої кордони. Уявіть лінію чи загорожу, яка являє собою межі того, як далеко ви згодні йти. Або ж уявіть, що чуєте, як риплять дверні петлі, коли зачиняється удавана хвіртка на цій огорожі.

Помітивши, що занадто ототожнюєтеся з іншою людиною та її емоціями, зверніть увагу знову на себе. Робиться це дуже просто: вщипніть себе, струснувши головою чи руками або глибоко вдихнувши кілька разів.

Наполягати на бажаному

Те, що попускаєте, триватиме й далі.

Невідомий автор

Муляр, сантехнік чи електрик, якого ви найняли, не доробив те, що обіцяв. Ви позичили комусь річ, а коли її повернули, виявилось, що та зіпсована. Ви замовили страву, але принесли не те, що ви замовляли. На роботі ви працюєте над проектом, що вже кілька разів відкладався з тих чи інших причин, але начальник не дає вам більше часу на завершення. І на додачу діти влаштували розгاردіаш у вітальні.

Вам знайомі подібні ситуації? Коли ви не наполягли на тому, чого хотіли, і в результаті почувалися розсердженими й нещасними? Тож, може, саме час навчитися бути наполегливішими?

І наполегливість, і емоційний інтелект передбачають здатність визначати, керувати й адекватно висловлювати свої почуття — у прямий, чесний та прийнятний спосіб. Бути наполегливим — означає визначити для себе, чого ви хочете і чого не хочете, та казати це ясно й відкрито, беручи до уваги почуття іншої людини, її потреби та бажання.

Фактично ж, коли ви виявляєте наполегливість, заохочуєте інших бути так само відкритими та чесними у поглядах та почуттях. Це допомагає розвинути взаєморозуміння, взаємну симпатію та повагу. Оце і є справжній емоційний інтелект!

На практиці

Будь сильним. Зведися на весь зріст. Кажі на весь голос.

Шон Джонсон

Для початку звертайте увагу на те, як почуваетесь у якійсь конкретній ситуації. Ви роздратовані? Нетерплячі? Стривожені? Замість ігнорувати свої почуття й нічого не робити або ж дозволили почуттям «вийти з берегів» дозвольте їм поінформувати вас про себе. Потім ви можете відреагувати на них упевнено і обдуманно, спираючись на емоційний інтелект.

Перш ніж щось сказати, визначіться з трьома моментами.

По-перше, чого саме конкретно ви хочете чи не хочете.

Погляньте, чи вийде у вас висловити це лише одним-двома реченнями. Якщо більше, то, найімовірніше, це буде просторікування чи пустослів'я. «Оці штани, що я тобі дав поносити, приведи до ладу, віднеси в хімчистку і тільки потім повертай».

По-друге, визначте для себе, чи готові ви йти на компроміс і обговорювати ситуацію.

Вирішіть, яка може бути альтернатива, яка і влаштує вас, і піде на користь іншій людині. Так ви не поступаєтеся й не назираєте на те, що ваше бачення — єдине правильне.

Однак, якщо ж ви все-таки згодитеся на компроміс чи на запропоновані умови, залишайтеся гнучкими тільки до прийнятної для вас міри, не далі. Постійно пам'ятайте про власні кордони й твердо стійте на своєму.

І третє: визначтеся з тим, що робитимете, якщо не отримаєте того, чого хочете.

Йдеться не про погрози й покарання. Погрози тільки підвищують емоційний градус та, найімовірніше, викличуть суперечки й незгоду. Навпаки, думайте про варіанти розв'язання проблеми. Коли ви бачите все в плані можливого вирішення, це значно полегшує пошук безпосередньої відповіді на ситуацію.

Запитуйте себе: «Чого саме я хочу тут добитися? Покарання чи вирішення питання? Чи готовий я до компромісу чи обговорення?»

Ретельне продумування всіх цих речей допоможе залишатися спокійним і контролювати ситуацію, знаючи, що ви вже спланували альтернативний шлях уперед.

Вибудувати впевненість

Успіх вимірюється за шкалою «можливе», а не «неможливе».

Невідомий автор

Упевненість — це аж ніяк не про те, що ви можете чи чого не можете зробити. Впевненість стосується того, що ви *вважаєте й уявляєте* для себе як можливе чи неможливе.

Упевненість у собі — це віра в те, що ви на щось здатні. Коли почуваєтеся впевненими, то позитивно сприймаєте і себе, і свої здатності, і вірите у те, що події та обставини, найімовірніше, обернуться вам на користь. І навпаки, без упевненості у собі ви радше повірите у те, що попереду самі негаразди. Можливо, навіть відчуватимете, що не варто й пробувати досягти бажаного.

Якщо ж почуваєтеся впевненими у собі та своїх силах, то ті самі труднощі і негаразди спонукатимуть вас долати їх; в іншому ж разі ви просто зневіритесь й облишите свої спроби.

Якщо ви не вірите в себе і свої здібності, то ризикуєте у найрізноманітніших ситуаціях засумніватися у собі і в тому, що ви на щось здатні, тобто сформуванню низьку самооцінку. А це далі підриватиме вашу впевненість, і самопочуття через це лише гіршатиме. Це — негативна динаміка.

Розвиток упевненості допоможе вам позитивно сприймати себе. А якщо ви позитивної думки про себе, то почуваєтеся й упевненішими у своїх здібностях та талантах. Це — позитивна динаміка, яка також спроможна розвинути ваш емоційний інтелект. Як саме? Почуваючись впевненими, ви стаєте більш відкритими для переживання й розуміння емоцій і здатні позитивно керувати ними.

На практиці

Коли маєш упевненість, усе тобі буде в радість. А коли тобі все в радість, ти здатен творити неймовірні речі.

Джо Немет

Починайте з позиції сили. Наберіть у пошуковій системі слова «позитивні якості». Виберіть п'ять слів, що характеризують саме вас. Тоді напишіть кілька речень для кожного слова, яке змальовувало б вас такими, якими ви себе бачите, наприклад: терплячий, надійний, дбайливий, веселий, неупереджений. Зробіть їх своїми особистими позитивними афірмаціями, тобто такими істинами про себе, у які ви можете вірити і які поліпшуватимуть ваш настрій та самопочуття.

Більше робіть те, що приносить вам радість. Що вам подобається робити? Чи є такі заняття в вашому житті, які приносять відчуття задоволення й наділяють вас упевненістю в собі та власних силах? Звертайтеся до них частіше. Це може бути щось таке, що стосується вашої роботи, або ж волонтерство чи хобі, або щось, пов'язане з родиною та друзями.

Розвивайте впевненість у собі. Щодня робіть якусь річ, що трішечки лякає вас, і відчувайте, як зростають ваші впевненість та рішучість.

Визначте для себе сфери, де ви хотіли б почуватися впевненіше, і робіть маленькі кроки, аби досягти цього. Це може здатися важким завданням, але насправді не дуже складно. Наприклад, вам можуть знадобитися додаткові сміливість та впевненість у собі, аби вголос висловити свою думку на роботі. Отже, ви можете вирішити для себе: «На завтрашніх зборах я поставлю одне запитання»; щоби зробити цю спробу навіть легшою, запитуйте того, хто напевно відповість вам ввічливо.

Майте в голові чіткий «відеоряд», із собою в головній ролі: як ви поведетеся впевнено і спокійно в такій ситуації, де хотіли б почуватися впевненіше, ніби ви дієва особа у п'єсі.

Ведіть щоденник, куди записуйте кожен крок, який було вами зроблено для розвитку такої впевненості. З кожним новим кроком записуйте одне-два речення про те, як почуваетесь і як, по-вашому, цей вчинок може позитивно відбитися на вашій впевненості в собі.

Діяти за принципом «начебто»

Дійте так, немов ваші дії здатні змінити все. Це справді так.

Вільям Джеймс

Чи можливо викликати в собі якусь конкретну емоцію? Чи можливо змусити себе стати співчутливим, зацікавленим, упевненим, мотивованим, щасливим? Так, можливо. Якщо діяти за принципом «начебто».

Емоції мають три аспекти: думки, поведінка й фізичні відчуття. Кожен з цих аспектів може бути тригером для інших. А отже, усе, що ви думаєте, може вплинути на те, що ви робите і як фізично відчуваєтеся. Це також означає, що ваша поведінка — тобто ваші дії — здатні вплинути на те, що і як ви думаєте та відчуваєте.

Ви можете скористатися цим усім собі на користь; дійте за принципом «начебто», і це допоможе вам почуватися саме так, як вам хотілося б.

Чень — ілюстратор-фрілансер. Він каже: «Я вже знаю, що таке почуття, як “натхнення”, рідко приходить саме по собі, перш ніж і справді почнеш працювати. Тож навіть попри відсутність відповідного настрою я докладаю зусиль, аби подолати інерцію,— та оком не встигаю зморгнути, як малювання вже повністю поглинає мене. От що допомагає мені “ввімкнутися” — знання того, що натхнення точно прийде, щойно я точно почну працювати».

Як відкрив сер Ісаак Ньютон, ті речі, що перебувають у стані спокою, мають тенденцію залишатися у спокої. Але речі, що перебувають у русі, схильні перебувати у русі. І це правильно не тільки для яблук, що падають, а й для почуттів! Діючи за

принципом «начебто», ви генеруєте фізичний рух, який, своєю чергою, може дати старт відповідним думкам.

На практиці

Якщо хочете виховати в собі якусь рису характеру, поведьтеся так, ніби вже маєте її.

Вільям Джеймс

Присвятіть лише п'ять хвилин якійсь позитивній дії. Хоч би яка була емоція, що її вам хотілося б відчувати, проведіть хвилину-дві, обмірковуючи те, як ви поводитися б, якби природно почувалися саме так. Що ви казали б, робили та думали? Уявіть, що ви маєте бути присутніми на нудних, стомливих зборах чи презентації. Як ви можете змусити себе почуватися зацікавленими та небайдужими? Поведьтеся так, як поводитися б, якби вам і справді було цікаво; робіть нотатки, ставте запитання, майте зацікавлений вигляд, питайте про думку інших, розмірковуюйте над почутим.

Визначте для себе одну конкретну річ, яку зробите якнайперше. Зробіть це, причому негайно, відклавши обдумування й не даючи розумові часу на спротив. Щойно візьметесь до справи, стане значно простіше. Дійте, а все решта підтягнеться само собою.

Ви очікуєте на важку розмову? Вирішіть для себе, що саме скажете, аби зав'язати бесіду, і не баріться починати. Розмова потече сама від цієї відправної точки — може, гладенько, а може, і ні, та принаймні ви розпочнете її. Хочете підняти настрій та почуватися трішечки щасливішими? Усміхайтесь, дивіться чи слухайте щось таке, що напевно розважить вас; зробіть щось, що вам подобається.

Будьте свідомі того, що маєте справу з позитивним «зачарованим колом». Дії за принципом «начебто» впливають на думки та вчинки. Не чекайте, поки ваші думки та почуття зміняться і з'явиться бажання щось зробити. Мине зовсім небагато часу, і ті

емоції, яких вам хотілося б у тій чи іншій конкретній ситуації, виникатимуть природно.

Отже, спробуйте — не очікуючи нічого, окрім побачити, як це насправді працює.

ЧАСТИНА 4
РОЗВИТОК
СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ

Дослухатися до почуттів

Якщо говоріння — це срібло, то мовчання — це золото.

Турецька приказка

Можливо, ви були іншої думки про це, але слухання — не пасивний процес. Це процес активний. Ви маєте відключитися від усього, що вас відволікає, і зосередити увагу на тому, що вам кажуть, аби дійсно зрозуміти і сказане, і те, що насправді розуміють під сказаним. Коли ж ідеться про емоційний інтелект, то крім вислуховування інших — що вони думають, що зробили чи збираються зробити, і так далі — вам потрібно й дослухатися до їхніх почуттів. Уявіть, наприклад, що друг розповів вам довгу історію про те, які у нього негаразди у стосунках з начальством. Якщо ви вислухали уважно, відповіддю може бути: «Судячи з твоїх слів, ти почуваєшся приниженим через те, як начальниця ставиться до тебе. Помімо, тобі здається, що вона несправедливо чинить з тобою». Ваш друг може відповісти: «Так, це принизливо — ти маєш рацію,— тим більше що вона робила так не раз і не два!» Або ж він може конкретизувати свої думки та почуття: «Приниженим? Навпаки, насправді я ледь стримуюсь, аби не нагрубити їй у відповідь! Утім, ти правий; її ставлення до мене — це суцільна несправедливість».

Так чи інакше, вислухавши і спробувавши зрозуміти, що відчуває, а не тільки каже інша людина, ви покажете, що намагаєтеся побачити ситуацію її очима, проявляєте симпатію та співчуття.

На практиці

Нас відрізняє від тварин той факт, що ми можемо вислуховувати мрії інших людей, їхні страхи, радощі, печалі, бажання та поразки — і вони, своєю чергою, можуть вислуховувати наші.

Хеннінг Манкелль

Підтверджуйте своє розуміння. У ситуаціях, коли емоції «виходять з берегів», ви можете почуватися спантеличеними й нечітко уявляти, що відбувається і про що йдеться. У такому разі не завадить повторити частину щойно почутої фрази. Ви можете почати зі слів: «Тож якщо я правильно розумію...» чи «Можеш конкретизувати, що саме?..»

Насправді ж виробити в собі звичку слухати співбесідника так, ніби збираєтеся перепитати про його ж слова (як, наприклад, ви робите, коли запитуєте у когось напрямок руху в невідомому місці) — це дійсно хороший спосіб тренувати себе зосереджувати думки на слуханні.

Спостерігайте і слухайте. Будьте свідомі зв'язків між вербальною та невербальною комунікаціями. Чи дійсно вони свідчать про те саме? Перепитайте людину, наприклад: «Ти кажеш, що зрозумів, але маєш непевний вигляд. Можеш сказати, що відчуваєш щодо цього саме зараз?»

Ставте «відкриті» запитання. Чи часто ви цікавитесь почуттями людей, ставлячи запитання, що потребують відповідей «так» чи «ні»? Наприклад: «Ти згоден?», «Ти засмутився?», «Ти задоволений?» Такі закриті запитання означають, що у людини залишається тільки два варіанти відповіді: так чи ні,— і, найімовірніше, вона більше нічого не скаже про те, що саме відчуває. Краще ставити незавершені запитання, на кшталт: «Що саме ти відчуваєш щодо цього всього?»

Практикуйтеся дослуховуватися до почуттів у спілкуванні з людьми. Наприклад, один із вас говорить, протягом кількох хвилин, на одну з таких тем:

- Найкраща чи найгірша робота, яка у вас коли-небудь була.

- Найкраща чи найгірша відпустка.

Коли промовець завершить, підсумуйте те, що він сказав; перекажіть те, що зрозуміли зі сказаного. Які основні моменти в тому, що сказано? Які почуття очевидні?

Емпатія (співчуття)

Найбільший дар людям — те, що ми наділені силою співчувати.

Меріл Стріп

Емпатія — це природна здатність кожного з нас. Це вміння розуміти те, що і як зараз відбувається в душі іншої людини, ставити себе на її місце, думати й відчувати так, як вона. Емпатія передбачає спробу розпізнати та зрозуміти смисл, важливість і приховане значення думок та почуттів іншої людини, навіть коли ті відрізняються від наших.

У контексті емоційного інтелекту, проявляючи співчуття, ви націлюєтеся на розуміння емоцій іншої людини: як саме вона відчувається в певній конкретній ситуації.

Якщо між вами та цією людиною існує подібність, чи у життєвому становищі чи в особистому досвіді ви можете припустити, що знаєте, як саме вона зараз відчувається. Можливо, ви маєте такий самий досвід, але емпатія означає й розуміння неповторного, суб'єктивного досвіду іншої людини. Ви черпаете зі свого особистого досвіду та розуміння емоцій та почуттів, і ті допомагають вам відчувати думки та почуття інших людей як власні. Але зважайте й на те, що у кожній конкретній ситуації інша людина може почуватися і думати зовсім не так, як ви.

На практиці

Чи є на світі більше диво, ніж та мить, коли ми зазираємо один одному в очі?

Генрі Девід Торо

Просто слухайте. Стосується це вас чи ні — інша людина, наприклад, може бути роздратована через квитанцію за неправильне паркування чи ображатися на вас через те, що це саме ви сказали, що тут паркуватися дозволено,— не робіть нічого, просто слухайте й приймайте те, що вона каже і відчуває.

Ви можете бути не згодні з тим, що ця людина відчуває, але те, що ви приймаєте її емоції, може неабияк допомогти зрозуміти, що вони цілком виправдані. Тож не переривайте, не намагайтеся зарадити чи заспокоїти, пропонуючи все владнати або покласти край переживанням і висловленню емоцій. Спочатку просто слухайте.

А що казати? Емпатія не обов'язково передбачає знання того, що саме відбувається з іншою людиною чи що вона відчуває; це розуміння того, що ви можете цього й не розуміти. Та навіть якщо вам це цілком незрозуміло, ви все ж розумієте, що людині нелегко. Це може бути біль, збентеження, смуток — або будь-яке інше почуття.

Найпростіший жест — легкий дотик, доброзичливий погляд, піднятий угору великий палець — нерідко скаже про ваше співчуття без слів.

Коли ж ви все-таки щось скажете, це не має бути: «Я знаю, як ти почуваєшся». Скажіть щось на кшталт: «Мені шкода, що так сталося... Певно, ти зараз відчуваєш біль / розгубленість / роздратування /розчарування /прикрість». У такий спосіб ви підтверджуєте й виправдовуєте це почуття, хоч яке воно, і розумієте, що для людини воно саме таке: болюче, образливе чи прикре.

Керування

числюсь розчарованістю

Я навіть і не знаю, як ця компанія зможе вижити без вас, але з понеділка, гадаю, ми якраз і спробуємо це з'ясувати.

Невідомий автор

Так, жорстокий жарт, але сказати комусь, що він більше не в команді, не склав іспит, не пройшов співбесіду тощо, обманути чийсь очікування і повідомити погану новину — це аж ніяк не жарт, і приємного тут мало.

Нерідко тому, хто повідомляє неприємну новину, анітрохи не легше, ніж тому, хто мусить її почути. Тут є два моменти: по-перше, знати, коли, як і що сказати, по-друге, вміти скерувати реакцію іншої людини, її розчарування, сльози та/чи гнів.

І хоча не слід повністю змінювати зміст того, що ви збираєтеся сказати, аби підлаштуватися під потреби іншої людини, вміння побачити ситуацію її очима може допомогти сказати те, що ви маєте сказати, не втрачаючи контролю над її складними почуттями.

На практиці

Ціна близькості до президента — це необхідність повідомляти йому погані новини. Ви підведете його, якщо не скажете всієї правди. Інші цього не зроблять.

Дональд Рамсфілд

Якщо є можливість, підготуйте заздалегідь те, що маєте сказати. Не завадить передбачити можливу реакцію та запитання, що можуть з'явитися в людини. Якщо потрібно повідомити таку новину терміново, ви можете сказати: «Маю поговорити з тобою

ось про що...» Це хоч якось підготує співбесідника й дасть змогу налаштуватися, і це краще, ніж ошелешити людину поганою новиною раптово.

Поясніть, у чому річ. Коротко роз'ясніть, що саме призвело до такої ситуації. Визначити контекст — тобто розкрити обставини, дотичні до проблеми,— це може бути визначальним у тому, як погана новина буде сприйнята. До прикладу: «Ми ретельно продумали, кого хочемо бачити в складі команди. Усі з вас, як один, мають потенціал та вміння. І ми не обираємо, базуючись тільки на індивідуальних сильних сторонах; важливо й те, як кожен гравець вписується в тактичний план майбутньої гри». Після того як ви визначили контекст, озвучуйте погану новину просто й чесно: «Мені дуже шкода, але ти не будеш виступати у фінальному матчі ліги».

Визнавайте емоції інших людей. Якщо розчарування не зачіпає напряду й вас, не сприймайте чужу ситуацію як особисту і не втягуйтеся в неї емоційно. Ваша реакція має відображати розуміння того, як почувається інша людина. «Вибач, що так тебе засмутив. Розумію, що тобі дуже непросто/неприємно почути цю новину».

Не кажіть: «Я знаю, як ти зараз почуваєшся» чи «Не переймайся через це». Навіть коли ви хочете виказати своє співчуття, людині може здатися, що ви насправді *не розумієте*, що у неї зараз на душі, чи просто намагаєтеся закрити тему.

Запитуйте, чи можете допомогти або якось зарадити ситуації. Запропонуйте можливі дії чи ідеї, що саме зробити далі. Зосередьтеся на тому, що можна вдіяти, а не на тому, чого зробити вже не можна. Якщо у вас немає відповідей на якісь із запитань, так про це й кажіть. Якщо ж знаєте, де можна дістати потрібну інформацію, також про це скажіть.

Бути добрим і чуйним

Люди забудуть ваші слова, забудуть ваші вчинки, але ніколи не забудуть почуття, які ви по собі полишили.

Майя Ейнджелу

Доброта й співчутливість — дві найпозитивніші якості емоційного інтелекту. Кожна з них ґрунтується на уважності та чуйності — тобто на осмисленому усвідомленні і повазі до почуттів та життєвих обставин інших людей.

Бути добрим і чуйним — це означає не замикатися в своїх інтересах і приділяти час та увагу міркуванням над тим, що можуть відчувати інші люди, а також бути уважним і помічати, де і як ваша поведінка може мати позитивний вплив. Ви навіть берете собі за правило розшукувати можливості бути для когось корисним; вмикаєте розум та серце, щоби бути чуйним і не баритися з дією; виказати людям доброзичливість.

І хоча доброта та чуйність не очікують ані нагороди, ані визнання, бути уважним і щось робити на користь іншим — це може найпозитивніше відбитись на благополуччі як іншої людини, так і на вашому особистому. Думаючи, чим і як допомогти іншій людині, ви бачите світ її очима. Це може допомогти вам розвинути в собі емпатію.

На практиці

Чуйність до інших відкриє вам та вашим дітям такі перспективи в житті, яких не дасть жоден диплом чи посада.

Маріан Райт Едельман

Заздалегідь передбачайте, що може знадобитися іншим людям. Ідете на зустріч з другом і знаєте, що може задощити? Візьміть із собою ще одну парасоль. Бачите, що у колеги багато роботи? Принесіть йому кави.

Будьте тактовні та делікатні. Трохи стиште голос, коли розмовляєте по телефону. Дозвольте іншому водієві вписатися (безпечно) у вашу колію руху. Будьте добрі та співчутливі до незнайомих людей — заклопотаних батьків малих дітей чи втомленого пасажера у вагоні метро — усміхніться та знайдіть для них добре слово.

Подумайте про тих людей, хто був би вдячний прояву співчуття. Хтось, хто живе на самоті, нездужає чи стурбований через якийсь життєвий негаразд. Не налаштовуйтеся на те, що ви обов'язково маєте врятувати цю людину від її проблеми чи сприймати її ситуацію як особисту. Іноді досить просто уважного жесту співчуття й доброти; телефонного дзвінка чи смс-ки; чи ж принесіть букет квітів або запросіть на каву.

Проявляйте тактовність та делікатність до фінансового становища інших людей. Якщо друг або колега у фінансовій скруті, не пропонуйте сходити в дорогий ресторан або влаштувати вечірку — хіба коли ви пригощаєте; в іншому разі вигадайте щось недороге.

Не монополізуйте розмови. Усвідомлюйте, скільки говорите ви на тлі всіх інших. Наступного разу, коли будете серед людей, дайте і їм можливість висловитися. Запитуйте, що вони думають і як почуваються. Ви не пуп землі!

Будьте пунктуальні. Одна з найбільш нечуйних речей, яку ви можете зробити,— поводитися так, ніби ваш час важливіший за час інших. Це може виходити несвідомо, та якщо ви постійно спізнюєтеся на зустрічі — а особливо якщо це стало звичкою,— то ви тільки показуєте, що вам байдуже до їхнього часу і почуттів.

Керування чиймось гнівом

Гнів задуває світильник розуму.

Роберт Г. Інгерсолл

Скільки разів вам доводилося мати справу з розгніваною людиною? Можливо, на роботі покупець чи клієнт скаржився на неякісну послугу чи поставщик був незадоволений через затримку платежу. Можливо, хтось із друзів образився на вас через те, що інформація, яку ви переказали, виявилася помилковою. Чи партнер роздратувався, коли ви не спромоглися зробити так, як домовилися раніше.

Люди гніваються, коли їхні очікування й переконання виявляються хибними і події розвиваються не так, як «має бути». Якщо люди сприймають це як щось негативне, то почуватимуться постраждалими, несправедливо ображеними, наче їм щось загрожує чи напряду протидіє. Їм може здаватися, що їх ігнорують, принижують, вводять в оману чи брешуть.

Та ділянка мозку, що була задіяна тоді, коли виникла сильна емоція, відрізняється від тієї ділянки, що оперує в раціональний та зважений спосіб. Це означає, що коли хтось розгніваний, дуже просто поводитися нерозсудливо та нелогічно, тому що гнів стає володарем раціонального розуму і здатність мислити чітко та спокійно вимикається. Це так, ніби перед людьми раптово опустилася стіна й вони опинилися за нею.

Керувати почуттями в такому стані може бути дуже непросто; але є способи запобігти емоційній реакції на чийсь гнів.

На практиці

Ніколи не лягайте спати розлюченими. Пильнуйте й боріться.

Філіс Діллер

Вислуховуйте. Розгніваній людині необхідно випустити пару, тож не кажіть нічого, поки вона не висловиться. Слухайте, не перериваючи, бо ж варто вам почати прирікатися, як людина розсердиться ще сильніше.

Чітко уявляйте собі, через що конкретно розгнівалася людина. Якщо є сумніви, уточніть їх для себе, перепитавши, наприклад: «Ти так роздратований через те, що отримав квитанцію за неправильне паркування, чи тому, що я сказав, ніби тут можна паркуватися?» Ви просто упевнюєтеся в тому, що правильно розумієте ситуацію.

З'ясуйте для себе очікування інших людей. Запитайте у них, що саме, на їхню думку, мало б статися у цій ситуації, зараз чи наступного разу.

Зберігайте спокій, говоріть повільно й використовуйте неагресивну лексику та мову тіла. Висловіть те, як ви почуваетесь, і свій погляд на ситуацію. Ви можете не погодитися з чужим баченням і тим, чого люди очікували. Але ж ви можете погодитися з їхньою точкою зору. Якщо гнів спрямовано конкретно на вас, вибачтеся і з'ясуйте, що саме ви можете зробити, аби виправити ситуацію.

Відповідайте тільки за свої дії. Ви не відповідаєте за вчинки та емоції інших людей. Ви не «змушували» їх гніватися. І ви не винні в тому, що вони вирішили розсердитися чи образитися на вас або ж на когось чи на щось. Це вони мають навчитися керувати своїми почуттями та реакціями.

Йдіть. Не залишайтеся з людиною, якщо вона розгнівана настільки, що вас це бентежить чи лякає, якщо вона поводить себе образливо чи погрозливо. Скажіть: «Я знаю, ти гніваєшся, але твоя

поведінка тривожить/лякає мене». Якщо відчуваєтеся в небезпеці через те, як поводить себе розгнівана людина, довіряйте власній оцінці ситуації. Просто поверніться та йдіть, якщо вам незатишно чи ви надто засмучені, аби намагатися щось виправляти.

Мотивуйте й надихайте

Наше найголовніше бажання — знайти когось, хто надихне нас відкрити те, що ми відчуваємо в собі.

Ралф Волдо Емерсон

Друг каже, що хотів би скласти вам компанію в 10-кілометровій пробіжці, але невпевнений щодо своєї фізичної підготовки. Колега хоче подати заяву на підвищення, але ж сумнівається: «Немає сенсу подавати, бо ж мені, мабуть, бракує досвіду». Родичка каже, що хотіла б піти на вечірку для неодружених, але хвилюється, що ніяковітиме, соромитиметься і почуватиметься не в своїй тарілці.

Якщо ви хочете підбадьорити людину, вам потрібно мотивувати її, дати їй привід чи причину чогось досягти. Ви маєте задіяти її логічну, раціональну, розсудливу сторону. Якщо хочете надихнути людину, вам слід запалити її душу й освітити її дух. Треба задіяти її емоції та уяву.

Та часто, у певних ситуаціях, потрібно буде робити і те й інше; і мотивувати, і надихати.

Мотивування та надихання інших людей дає вам можливість пробудити найкраще в них, достукатися до їхніх найпотаємніших устремлінь та заохотити їх повірити в себе і у власні сили: «Ти *можеш* це зробити!»

На практиці

Хто зможе привести найбільш вмотивованих, найбільш натхненних виборців на дільниці? Ви знаєте відповідь на це запитання.

Майкл Мур

З'ясуйте, що мотивує людей. Це може бути щось зовсім не те, що особисто вам здається мотивацією; тож запитуйте. Які причини, які спонуки, які нагороди їм потрібні в обмін на їхній час та зусилля? Утім, хоч які ці причини, якщо особисто ви бачите щось перспективне для них, так про це й кажіть. Можливо, це якась фінансова чи матеріальна вигода. Або щось корисне в особистому плані; або ж для саморозвитку, або ж для покращення ситуації. Хай там що, повідомляйте й нагадуйте їм про це.

Визнайте труднощі, але наголошуйте на позитиві. Якщо люди не проявляють упевненості чи бажання, з'ясуйте для себе, якими можуть бути їхні почуття та перестороги. Надихати інших — це часто потребує того, щоб ви визнавали труднощі, але ясно давали людям зрозуміти, що вони зможуть подолати труднощі й досягти успіху. Будьте налаштовані позитивно та оптимістично.

Обговоріть, які риси та сильні сторони вони мають, що допоможе розв'язати проблеми та на що можна спертися, долаючи труднощі. Якщо ви можете підтримувати людей та підбадьорювати їх, коли непросто, ви надихатимете їх бачити найкраще в собі та ситуації.

Відкривайтеся для людей емоційно. Вміння надихати передбачає емоції й потребує емоцій. Людей надихає радісне піднесення через відчуття, що вони спроможні чогось досягати у важливих для них сферах. Люди надихаються емоціями та цінностями, як-от любов, гнів, гордість, справедливість, тріумф. Впливайте на те, як люди думають та почуваються, аби вони мали непереборне бажання діяти позитивно.

Допоможіть людям уявити, який вигляд матиме їхній успіх, як він відчуватиметься. Надихаючи людей, ви націлюєтеся на те, щоби задіяти їхню уяву та емоції; робите так, щоб вони відчули й побачили, що це можливо. Налаштовуйтеся на те, щоб показувати все так, аби це породжувало в їхньому розумі чітку картину того, куди приведуть їхні прагнення.

Досягати компромісів

Будуймо мости, а не стіни.

Мартін Лютер Кінг

До кого з родичів поїхати на Різдво, куди сходити на вихідні, у який колір перефарбувати кімнату, о котрій годині повернутися з вечірки, як виконати те чи інше завдання на роботі? Ми часто стикаємося з рішеннями, що потребують компромісу.

Часто буває, що вміння домовитися про компроміс — це найкращий спосіб просунути вперед; наприклад, якщо конфлікт потребує швидкого розв'язання, чи коли взаємні поступки — це єдиний чесний і справедливий вихід, здатний вивести з ситуацію з потенціального глухого кута, чи коли зберегти добрі стосунки — важливіше за можливий результат суперечки.

Звісно ж, кожна людина бажає досягти найкращого можливого результату, але кожен має бути готовим переглянути свої бажання й прийняти те, що іноді доводиться погоджуватися лише на частину від того, чого тобі хочеться, а не на все цілком. Тож кожній стороні потрібно «погодитися із незгодою» і змиритися з цим рішенням.

Найважливіше для кожного учасника перемовин — це розуміння, що його почуття та переконання інша сторона бере до відома і що кожне рішення чи результат досягається через взаємне порозуміння та погодження між сторонами, тобто обома людьми, що домовляються між собою.

На практиці

Навчіться мудрості компромісу, бо ж краще трохи прогнутися, ніж зламатися.

Джейн Веллс

Ретельно все продумайте. Вирішіть заздалегідь, чого хочете чи потребуєте, у чому згодні поступитися, чим поступатися не хотіли б і на чому будете стояти твердо.

Сформулюйте, чого саме ви хочете і чого не хочете та як щодо цього почуваетесь. Поясніть, чому саме ви хочете того, що пропонуєте, і в чому тут вигода. Інша людина має знати, що її як слід вислухали і вам цілком зрозуміло, що її потреби важливі. Тож проясніть для себе доводи протилежної сторони й визнавайте її почуття та бачення.

Майте кілька варіантів, відкритих для обговорення. Пропонуйте більш ніж один компроміс; декілька різних варіантів, над якими ви згодні працювати разом із іншою людиною. Наприклад, ви прагнете компромісу: вам хочеться пофарбувати стіни кімнати у сірий колір, а іншій людині — у синій; або ви можете запропонувати інший колір, котрий подобається вам обом, або хтось один має вибрати колір для цієї кімнати, натомість інша людина вибере колір для іншої кімнати, або хтось один вибере колір, а другий — варіанти умеблювання.

Зосередьтеся на тому, що буде досягнуто. Сперечальники мають усвідомлювати, що результат може виявитися меншим за бажаний. Остаточне рішення може бути прийнятним, але не оптимальним. Люди можуть опиратися чи не сприймати компроміс як підхід до розв'язання ситуації, якщо результат матиме для них вигляд програшу. Зосередьтеся на тому, що досягається, а не на тому, від чого доведеться відмовитися, і, найімовірніше, усі учасники суперечки будуть задоволені.

Делегування

Ви можете зробити будь-що, але не можете зробити все.

Девід Аллен

Певно, вам не раз доводилося переконуватися в тому, як непросто організувати людей виконати їхню частину роботи, хоч домашні справи, громадський захід чи робочий проект? Безуспішні спроби комусь щось довірити чи доручити могли залишити у вас відчуття, що клопіт того не вартий. Наступного разу, кажете ви собі, буде простіше й легше зробити все самому, ніж пояснювати, скеровувати чи примушувати когось іще.

Можливо, втім, коли доходить до того, щоби зробити речі як слід, ви й справді берете на себе повний контроль — і всю відповідальність, і всю пошану за досягнення чогось. Або ж вам здається, що ви будете слабким та некомпетентним, якщо проситимете про допомогу.

Але намагатися зробити все самому — не завжди найкращий спосіб використати свій час, вміння чи енергію. Через це ви можете почуватися занадто обтяженими, стривоженими та перевантаженими різними стресовими моментами. Немає нічого ганебного в тому, аби передовірити щось комусь; покладаючись на їхній час, вміння, знання та досвід, ви здатні досягти бажаного результату через інших людей.

Делегування, зроблене як слід, не тільки дає вам можливість на повну використати час та вміння, як свої, так і інших людей, а й допомагає їм почуватися потрібними, вмілими й залученими до корисної справи. І що це, як не емоційний інтелект у дії?

На практиці

Оточіть себе найкращими людьми, яких тільки зможете знайти, делегуйте повноваження і не втручайтеся.

Рональд Рейган

Вибирайте саме те завдання для саме тієї людини. Якщо не маєте часу, аби самому щось пояснювати чи навчати, впевніться у тому, що просите людей зробити те, що відповідає їхнім здібностям. Люди братимуться до справи охочіше, якщо вона нескладна. Якщо ж ви в змозі викроїти час на те, аби все роз'яснити, то покажіть чи навчіть людей, як саме слід робити ті чи інші конкретні речі; так ви розвинете їхні вміння та здібності. Коли виникне аналогічна ситуація, ви зможете делегувати завдання.

Уникайте переобтяжування. Часто те, що з вашої точки зору є дорученням, іншим людям здається неприємним тягарем. Увійдіть у становище іншої людини. Чи є в неї час? Коли так, як саме вона поставиться до того, що ви просите, і чи буде налаштована зробити це? Заохочуйте людей вирішувати самостійно, які завдання їм слід делегувати і коли. Які їхні застереження? Запитуйте в них про це. Потім вислуховуйте відповіді. Зважайте і на їхню невербальну комунікацію: що вона каже про їхні справжні почуття?

Мотивуйте людей. Чітко формулюйте вигоду для людини; що вона матиме, коли виконає доручене вами. Наприклад: «Якщо зможеш це зробити, я завершу всю роботу на сьогодні, і завтра ми обоє зможемо піти додому раніше». Уникайте повчального тону. Будьте позитивні і щирі — ніякого емоційного шантажу. Не маніпулюйте людьми прихованими погрозами: як буде погано вам або їм, якщо вони відмовляться співпрацювати!

Стежте, як просувається справа. Пересвідчайтесь, що все гаразд, і з'ясовуйте, чи потребують люди додаткової допомоги. Будьте доступні, аби відповісти на запитання, але не аж такі

скрупульозні й не втручайтеся через дрібниці. Дайте людям зробити все по-своєму; це породжує довіру.

Висловлюйте вдячність. Люди знатимуть, що їхні зусилля були визнані, і наступного разу допомагатимуть охочіше.

Розуміння й керування груповою динамікою

Самотужки ми можемо так мало; разом зможемо так багато.

Хелен Келлер

Нарада на роботі, шкільний урок, громадський захід — коли збираються троє чи більше людей зі спільним приводом бути разом, їх можна вважати групою. І хоч скільки людей входить у групу, троє чи тридцять, усі вони матимуть власний темперамент, особистості та характерні риси і кожен з них привнесе в групу свої особливі ролі та поведінку.

«Групова динаміка» — термін, що означає вплив цих ролей та поведінкових моделей на членів групи та на групу в цілому. Групова динаміка — це сила, що впливає на мотивацію, розвиток і стабільність групи. Групова динаміка характеризується силами індивідуальності, амбіцій, енергії та ідей.

У групі з позитивною динамікою учасники напрацьовують колективні рішення; вони довіряють і заохочують одне одного та відповідають за свій внесок у досягнення позитивного результату.

Але у групі із проблемною груповою динамікою поведінка одного чи кількох членів може мати негативний вплив на всю групу. Певні особи можуть задавати занадто критичний чи негативний тон щодо ідей інших людей. Емоції можуть «зашкалювати»; дехто здається сповненим ентузіазму, натомість інші незацікавлені чи налаштовані саркастично.

Потреба контактувати та знаходити спільну мову з людьми, особливо коли йдеться про різні особистості та різні справи —

досить поширена проблема, як на робочому місці, так і в побуті. Скерувати загальну динаміку у потрібне русло вам допоможе вміння краще розбиратися у тому, що відбувається між людьми.

На практиці

Ніколи не сумнівайтеся в тому, що невелика група мислячих людей здатна змінити світ. Насправді, крім них, цього більше ніхто не зробить.

Маргарет Мід

Зробіть своєю звичкою спостерігати за людьми. У найрізноманітніших ситуаціях придивляйтеся до людей і зауважуйте, як вони спілкуються між собою та реагують одне на одного. Спробуйте відчувати, що саме відбувається між ними. Звертайте увагу на безпосередню взаємодію в групі. Помічайте, як члени групи контактують між собою — як по-різному вони поведуться з різними особами.

Будьте свідомі невербальної комунікації. Що вказує вам на те, які зараз справжні почуття членів групи? Яка комбінація невербальної мови — жестикуляція, вирази обличчя, голоси тощо — привели вас до висновку, що людина відчувається саме так щодо групи в цілому чи інших членів групи?

Зважайте на «уподібнювання та віддзеркалювання». Люди «на одній хвилі» схильні користатися тими самими жестами та мовою тіла, ніби відображуючи одне одного у дзеркалі. Це природний показник взаємної симпатії, гармонії та порозуміння. Приглядайтеся до того, як люди віддзеркалюють одне одного або ж не віддзеркалюють.

Нагадуйте людям про те, що у вас є спільного. Коли здається, що проблемна групова динаміка виникає через несхожість особистісних характеристик, комплексів та власних справ різних членів групи, знайдіть спосіб нагадати, чому всі ви зібралися разом — усі ви поділяєте спільний інтерес та спільну мету.

Зосередьтеся на комунікації. Відкритість комунікації — стрижень позитивної динаміки. З'ясуйте для себе, як відчуваються інші люди. Запитуйте у них не тільки про те, якої вони думки про нагальні питання, проблеми та досягнення, а й про настрій та самопочуття.

Зупинити словесний вилив. Ввічливо

Іноді краще стулити пельку.

Марсель Марсо

Знайома ситуація, коли ви ніяк не можете відчепитися від нудного співбесідника, який переповідає ті самі історії чи анекдоти або ж, розказуючи про щось, вдається у найдрібніші і зовсім непотрібні подробиці? Або постійно примудряється повернути розмову на себе; на всілякі скарги та жалощі, хвастощі та похвальбу?

Ми всі знаємо людей, які балакають, не слухаючи, вочевидь певні того, що все, сказане ними, так само цікаве для інших, як і для них самих. Вони явно не розуміють, що вислуховування інших людей — важлива частина спілкування і взаєморозуміння. Люди занадто балакучі, схоже, не лише не спроможні витримати цей баланс, а й не здатні помітити знудьговані, невдоволені, розсерджені реакції своїх слухачів.

Як правило, коли ви, будучи слухачем, нудитеся, то або припиняєте слухати, або настільки дратуєтеся, що невдоволення швидко проривається різкою й нетерпимою реакцією.

Тож чи можна знову скерувати бесіду в потрібне русло, не нервуючи і не здаючись різким та нетактовним? Так, це можливо. *Маємо* способи зробити це ввічливо і коректно.

На практиці

Якщо комусь здається, що інші його не розуміють, то для початку нехай припинить просторікувати про це.

Том Лерер

Замість «відморозитися» уважно слухайте. Вам потрібно не упустити нагоду перервати співбесідника. Якщо ви слухаєте уважно, вам вдасться підхопити сказане ним і перевести бесіду на іншу тему чи просто підвести ризику під таким «спілкуванням».

Будьте готові втрутитися в монолог співбесідника. Підтримуйте зоровий контакт і називайте людину на ім'я. Якщо це доречно, легенько доторкніться до його руки. Підведіться, якщо до того ви сиділи. Чи підніміть руку, показуючи, що ви теж хочете щось сказати. Коли інша людина переведе дихання чи тієї короткої миті, коли вона завершить речення, перервіть її твердо, але спокійно: «Дозвольте на це сказати...» чи «Вибачте, що перериваю, але...»

Додайте якусь деталь із особистого досвіду, аби показати, що ви уважно вислухали те, що було сказано. Наприклад: «Бачу, Наталі, що ти цікаво провела час в Італії...»,— і, перш ніж співбесідник встигне сказати щось, зверніться до іншої теми. Просто продовжуйте вже почату вами фразу, не переводячи дихання: «...я в Італії не бував, проте був в Іспанії, тож...»,— і далі поведіть бесіду у тому напрямку, який вважаєте за потрібне. Якщо ж хочете на цьому завершити, то так і скажіть: «Що ж, мені вже час іти...»

Розширюйте коло слухачів. Якщо вас зараз оточують люди, спробуйте спрямувати запитання на когось іншого. Кажіть: «А ти якої думки про це, Томе?» чи «Наталі, ходімо зі мною. Я хочу познайомити тебе з Томом/зайти до бару/взяти поїсти». Така тактика дасть людям відчуття, що ви залишаєте їх не через те, що ігноруєте, а ви зможете спокійно попрощатися й піти у своїх справах.

Будьте чемні. І вам буде добре на душі, і співбесідник охочіше відпустить вас, якщо наостанок у вас знайдеться добре слово: «Спасибі! Ти дала мені стільки корисних порад, як подорожувати Італією на потягу!»

Розтопити емоційний лід

Повіяло арктичним холодом? Це лише легенький вітерець від мого крижаного погляду.

Мішель Джафф

Хтось оголосив вам бойкот? Демонстративно ігнорує й зводить спілкування до мінімуму? Хоч би хто це був — партнер, член родини, приятель чи колега,— через таке ставлення ви можете почуватися дуже незатишно. Що відбувається і в чому причина охолодження?

Ті, хто відверто вас ігнорує, можуть робити це, аби взяти контроль над стосунками чи ситуацією. Якщо вони почувуються ображеними через якісь ваші слова чи вчинки, таке ставлення до вас може бути своєрідним покаранням, аби й ви кралися й вважали себе винними. Якщо вони думають, що з ними неправильно повелися, то можуть почуватися вразливими; тож, на їхній погляд, цілком нормально, що вони перервали спілкування з вами й звели стіну мовчання, щоб ви не могли знову завдати їм болю. Тобто це ніщо інше, як своєрідний самозахист.

Хоч яка причина бойкотувати вас — заради контролю над ситуацією, захисту себе чи покарання вас,— як слід поводитися, аби з'ясувати стосунки з людиною, що вас ігнорує, причому так, щоб не стало ще гірше?

Інколи річ зовсім не в вас. Можливо, людина замкнулася в собі через якісь робочі чи особисті проблеми. Скажіть їй, що ви звернули увагу на те, що вона тримається осібно, і запитайте, чи все з нею гаразд, можливо, потрібна ваша допомога. Але коли помітите, що людина замовкає чи

хмурнішає тільки у вашій присутності, потрібно щось робити, аби зламати лід.

На практиці

Улаштуй мені невеличкий бойкот. Чесно кажу: мені не зашкодить трохи миру та спокою.

Невідомий автор

Тож у чому насправді причина? Можливо, ви щось не те зробили чи повелися не так, як слід? Чи це через щось, сказане вами? Можливо, ви у чомусь звинуватили людину чи відмовились допомогти. Певно, вам невтямки, що ж ви сказали чи зробили не так, коли проявили нечуйність. Запитуйте. Ви можете сказати: «Мені здається, що між нами непорозуміння і ти через щось ображаєшся на мене». Але коли ви знаєте, що сталося між вами, спробуйте звернутися із запитанням: «Як ти зараз почуваєшся через те, що трапилося?»

Візьміть до відома, що людина скаже про те, як почувається, а потім скажіть, що у вас на душі. Наприклад: «Мені шкода/сумно через те, що сталося» чи «Почуваюся винним через те, що зробив». Скажіть людині, що ви налаштовані залагодити все, але зважайте, щоб у розмові не «з'їхати» на те, хто і що зробив не так і з чиєї провини.

Зберігайте нейтральний тон. Переконайтеся, що ваша інтонація не натякає на те, що людина надто чутлива, вразлива чи поводить себе безглуздо. Зверхній чи зневажливий тон тільки погіршить ситуацію.

Беріть на себе відповідальність і вибачайтеся. Це не означає, що ви повинні визнати себе винними чи дати зрозуміти, що незгода сталася виключно через вас. Ви просто покажете, що визнаєте свою помилку і шкодуєте, що так сталося.

Поясніть, що саме ви можете зробити, аби виправити ситуацію. Ви можете сказати: «Я знаю, що підвів тебе. Мені дуже шкода. Чи зможу я це виправити, якщо?..»

Якщо ж людина все одно не йде на контакт? Зробіть спробу тільки раз. Ви вибачилися й постаралися зрозуміти, що відбувається, отже, зробили свою частину справи. Тепер хай рішення для себе ухвалює інша людина. Ви не зможете зарадити справі без її бажання. Можливо, їй потрібен час обміркувати, що сталося між вами, тож не квапте її з відповіддю.

Як критикувати іншу людину

Критика — це незадоволення людьми, і не тому, що вони мають вади, але тому, що їхні вади відрізняються від ваших.

Невідомий автор

Згадайте, коли ви востаннє когось критикували. Почули у відповідь слова подяки? Авжеж, нікому не подобається, коли їм кажуть, що вони поводяться, чинять чи кажуть щось не те і не так. Але те, що людям не подобається, коли їх критикують, ще не означає, що ви маєте цілком утримуватися від критики.

Критика може бути виправдана, якщо інша людина не спромоглася щось зробити чи зробила це неточно або помилково. Критика може нести корисну інформацію — реакцію від вас, яка може спричинитися до зміни чи покращання у діях іншої людини.

Нерідко, якщо ви не висловлюєте своїх почуттів, стримуєте критику, не зважаєте на роздратування та образу, ваше невдоволення може накопичуватися й прориватися назовні по-іншому. І це вже ніяк не назвеш емоційним інтелектом.

Чи можна критикувати інших, не сердячи їх і не зачіпаючи їхні почуття? Критиканство — можливо, не найкращий підхід. Замість вишукувати чийсь вади звертайте увагу на те, що було зроблено як слід. Замість критики, яка рідко сприймається добре, запропонуйте конкретні, позитивні підказки.

На практиці

Ретельно добирайте слова. Слова — це зброя, яка може бути використана проти вас чи за вас.

Ріта Барнз

Спершу подумайте. Перш ніж сказати щось, визначтеся для себе, що конкретно інша людина зробила такого, що стало для вас проблемою. По-друге, вирішіть, які зміни чи покращення ви хотіли б бачити. Адже це ваша проблема — те, яким ви бачите її розв'язання. Не просто викладайте іншій людині все, чим ви незадоволені; подумайте про зміни чи покращення, які хочете бачити.

Наприклад, таке критичне зауваження: «Куди ти спішиш! Ти взявся до цієї роботи ще до того, як на неї погодився я. Так не годиться. І це зовсім не те, що мені потрібно. Ти все зробив неправильно!»

Конструктивна критика вказує на те, що можна змінити чи виправити. Значно кращий підхід — це сказати: «Бачу, ти вже став до роботи. Але є кілька моментів, які мені хотілося б, щоб ти допрацював». І вкажіть на ці моменти.

Зважайте на добір слів. Правильно дібрані слова мають вирішальне значення. Замість називати колегу некомпетентним ви можете порадити йому бути уважнішим і пояснити, у чому саме. Фрази на кшталт «Було б непогано, якби...» або «Тут було б доречно...» допоможуть зберегти позитивну тональність.

Утримайтесь від звинувачень. Не кажіть людині «Роби отак і отак». Навпаки, використовуйте так звані «я-фрази». Наприклад, замість казати «Ти мусиш...» кажіть: «Я хотів би, щоб ти...» Не бійтеся висловлювати прямо, які маєте почуття щодо чогось: «Я був прикро вражений/збентежений/розлючений через те, що...», але постарайтесь казати це тоном, позбавленим сарказму, ворожості чи зверхності. Говоріть спокійно, нейтральним тоном. Навіть якщо відчуваєте, що людина заслужила на ваш гнів чи сарказм, ви нічого не доб'єтесь, критикуючи її в такий спосіб. Бо ж, якщо будете шпетити її, вдячності доведеться чекати дуже довго!

ПРО АВТОРКУ

Джил Хессон — учителька, тренерка та письменниця. Вона має двадцятирічний досвід у сфері особистого розвитку. Джил Хессон — визнаний авторитет у сфері розвитку самооцінки та самоповаги, комунікаційних навичок, упевненості в собі та життєстійкості.

Джил проводить навчальні семінари та тренінги для освітніх установ, волонтерських та бізнесових організацій, а також громадського сектора.

Джил — авторка книжок-бестселерів *Mindfulness* («Самоусвідомлення») та *Emotional Intelligence* («Емоційний інтелект»), на додачу до інших книжок на тему взаємодії з «важкими» людьми, життєстійкості, комунікативних навичок та впевненості в собі.

Особливим зацікавленням та мотивацією для Джил є допомога людям розкрити свій потенціал, аби вони могли жити по-справжньому повноцінним життям!

Ви можете зв'язатися із Джил через її вебсайт

www.gillhasson.co.uk

або написати їй на електронну адресу

gillhasson@btinternet.com.

БІЛЬШЕ ЦИТАТ

Іди за серцем, але візьми в супутники розум.

Альфред Адлер

Почуття, мов ті хвилі: їх не можна зупинити, але з них можна вибрати ту, яка понесе нас на собі.

Джонатан Мартенссон

Кожен з нас сам творить для себе погоду і визначає колір небес у своєму емоційному всесвіті.

Фултон Дж. Шин, єпископ

Спілкуючись із людьми, не забувайте, що маєте справу не зі створіннями логіки, але зі створіннями емоцій.

Дейл Карнегі

Емоції, на кшталт самотності, заздрості та провини, відіграють важливу роль у щасливому житті; це немов величезні неонові вивіски, що вказують на необхідність змін.

Гретхен Рубін

Критика може бути неприємною, але вона необхідна. Вона виконує ту саму функцію, що й біль у людському тілі. Вона звертає увагу на нездорове становище.

Вінстон Черчилль

Невисловлені емоції не вмирають. Вони проявляться згодом, потворнішим чином.

Зігмунд Фройд

Скніти від образи — це ніби вмерти від укусу однієї бджоли.

Вільям Волтон

Треба зважати на своє серце; бо ж, як відпустиш його на волю, невдовзі слідом піде і голова.

Фрідріх Ніцше

Поезія — це коли почуття знайшло свою думку, а думка — слова.

Роберт Фрост

Мені часто бракує слів, коли запитують, якої я думки про те чи про інше. Але за мене відповідає моя музика — авжеж, саме вона.

Девід Бові

Кожне почуття нестримне, якщо непідробне.

Марк Твен

Сьогодні ти — це Ти, і правда тут одна: серед живих на всій землі Тобійшого нема.

Доктор Сьюз