

Марк Гоулстон

**Как разговаривать с мудаками. Что делать с
неадекватными и невыносимыми людьми в вашей
жизни**

Издано с разрешения AMACOM, a division of the American Management Association, International

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© 2016 Mark Goulston. Published by AMACOM, a division of the American Management Association, International, New York. All rights reserved.

© Перевод, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2019

Посвящается светлой памяти Уоррена Бенниса, который через пять минут после знакомства со мной дал понять, что никогда не сделает мне больно. Я восхищаюсь этим качеством и стараюсь его перенять

Чтобы достучаться до иррациональных людей, вы должны знать, почему они ведут себя таким образом.

Кроме того, вам нужно понять, почему аргументированное обсуждение и логические доводы не работают, в отличие от сочувствия и погружения в проблему.

Глава 1. Понимаем сумасшедших

Проработав психиатром десятки лет, я могу сказать, что понимаю безумцев, включая глубоко больных людей. Что я имею в виду? Например, один из моих пациентов преследовал Бритни Спирс, а другой выпрыгнул с пятого этажа, потому что верил, что умеет летать. Еще один как-то раз позвонил мне из тюрьмы в Доминиканской Республике и рассказал, что попал туда, собираясь устроить революцию. Кроме того, я работал с больными анорексией, которые весили меньше 40 килограммов, героиновыми наркоманами и больными шизофренией, испытывающими галлюцинации. Я учил переговорщиков, как заставить сдать одержимых убийствами террористов, взявших заложников. Сейчас я показываю директорам и топ-менеджерам компаний, как справляться с людьми, угрожающими бизнесу. Проще говоря, мы с ненормальными давно перешли на «ты».

Но недавно меня посетила интересная мысль: я каждый день ожидаю встретить психа, потому что в этом заключается моя работа. Однако я внезапно понял, как часто вам приходится сталкиваться с безумцами – не выпрыгивающими с балконов или запугивающими Бритни Спирс, а теми, кого я называю бытовыми психами.

Озарение настигло меня, когда я отправился на встречу застройщиков и их юристов, нуждавшихся в консультации о помощи семьям в кризисной ситуации. Я ожидал скучной встречи, но их рассказы меня заворожили. Я обнаружил, что эти люди ежедневно «разговаривают с сумасшедшими» – совсем как я! Почти каждая обсуждаемая ситуация касалась клиентов, которые вели себя совершенно безумно. У этих юристов не было проблем с тем, чтобы составить завещание или создать трастовый фонд. Но они не знали, что делать, если клиент превращался в психа, – и отчаянно хотели узнать.

Вот когда до меня дошло, что все, включая вас, сталкиваются с этой проблемой. Готов спорить, что практически ежедневно вы сталкиваетесь хотя бы с одним иррациональным человеком. Например, это босс, требующий невозможного. Придирчивый родитель, агрессивный подросток, коллега-манипулятор или кричащий на вас сосед, рыдающий влюбленный или вздорный клиент с необоснованными претензиями.

Вот о чем эта книга: как вам разговаривать с психами. Кстати о слове «псих»: я понимаю, что оно звучит провокационно и неполиткорректно. Но, когда я использую его, я не имею в виду психически больных людей (хотя психические расстройства, разумеется, провоцируют безумное поведение – см.). Также я не употребляю слово «псих» для стигматизации той или иной группы людей. Потому что любой из нас в определенный момент способен вести себя как сумасшедший. Говоря «псих» или «безумец», я подразумеваю, что человек ведет себя иррационально. Есть четыре признака того, что люди, с которыми вы имеете дело, иррациональны:

- 1) у них нет ясной картины мира;
- 2) они говорят или делают вещи, не имеющие смысла;
- 3) они принимают решения или предпринимают действия не в своих интересах;
- 4) когда вы пытаетесь вернуть их на путь благоразумия, они становятся совершенно невыносимыми.

В этой книге я поделюсь своими лучшими приемами того, как достучаться до иррациональных людей. Я прибегал к этим методам, чтобы мирить враждующих коллег и спасать браки, и вы тоже сможете воспользоваться ими, чтобы держать под контролем окружающих вас людей, потерявших адекватность.

Инструменты, о которых я расскажу, при использовании требуют мужества. Потому что вы не будете просто игнорировать психов и ждать, пока они уйдут. Вы не будете спорить с ними или пытаться переубедить их. Вместо этого вам придется прочувствовать сумасшествие и начать вести себя так же.

Много лет назад кто-то объяснил мне, что делать, когда собака вцепилась вам в руку. Если довериться инстинктам и отдернуть руку, то собака вонзит зубы еще глубже. Но если вы воспользуетесь неочевидным решением и протолкнете руку глубже в глотку, собака ослабит хватку. Почему? Потому что собака захочет сглотнуть, для чего ей нужно расслабить челюсть. Тут-то вы и вытащите руку.

Похожим образом можно взаимодействовать и с иррациональными людьми. Если вы будете относиться к ним так, будто они сумасшедшие, а вы нет, они только глубже погрузятся в безумные мысли. Но если вы сами станете вести себя как псих, это резко изменит ситуацию. Вот пример.

После одного из самых отвратительных дней в моей жизни по дороге домой я сосредоточенно думал о свалившихся на меня неприятностях и вел машину на автопилоте. К несчастью для меня, все это происходило в крайне опасный для Калифорнии час пик. В какой-то момент я случайно подрезал пикап, в котором сидел здоровяк с женой. Он сердито просигналил, и я помахал рукой, чтобы показать, что приношу свои извинения. Но затем – всего пару километров спустя – я снова его подрезал.

Тогда мужчина нагнал меня и резко остановил грузовик перед моим автомобилем, заставив меня съехать на обочину. Затормозив, я увидел, как его жена отчаянно жестикулирует, прося его не выходить из машины.

Разумеется, он не обращал на нее внимания и через несколько мгновений уже оказался на дороге – под два метра ростом и весом килограммов в 140. Он резко приблизился ко мне и начал стучать по стеклу, выкрикивая ругательства.

Я был настолько ошеломлен, что даже опустил стекло, чтобы слышать его. Затем я подождал, пока он сделает паузу, чтобы после вылить на меня еще больше желчи. И когда он замолчал, чтобы перевести дыхание, я сказал ему: «У вас был когда-нибудь настолько ужасный день, что вы просто надеялись на то, что кто-то вытащит пушку, пристрелит вас и положит конец всем страданиям? Этот кто-то – вы?»

У него отвисла челюсть. «Что?» – спросил он.

До этого момента я вел себя очень глупо. Но вдруг я сделал что-то гениальное. Каким-то невероятным образом, несмотря на затуманенное сознание, я сказал именно то, что нужно.

Я не пытался договориться с этим пугающим человеком – скорее всего, вместо ответа он бы вытащил меня из автомобиля и ударил по лицу своим огромным кулаком. Я не пытался сопротивляться. Я лишь стал таким же чокнутым и ударил по нему его же оружием.

Он уставился на меня, и я снова заговорил: «Да, я серьезно. Я обычно не подрезаю людей и никогда до этого не подрезал кого-то дважды. Просто сегодня такой день, когда не имеет значения, что я делаю и кого встречаю – включая вас! – всё идет наперекосяк. Вы станете человеком, который милостиво положит конец моему существованию?»

Он немедленно изменился, успокоился и начал подбадривать меня: «Эй. Чего ты, парень, – сказал он. – Всё будет в порядке. Честно! Расслабься, у всех бывают плохие дни».

Я продолжил свою тираду: «Тебе легко говорить! Ты-то сегодня не испортил всё, к чему прикасался, в отличие от меня. Не думаю, что у меня хоть что-то станет хорошо. Ты сможешь мне?» Он с воодушевлением продолжил: «Нет, правда. Я не шучу! Всё наладится. Отдохни». Мы проговорили еще несколько минут. Потом он вернулся в грузовик, что-то сказал жене и махнул мне в зеркало, как бы говоря: «Запомни. Успокойся. Всё будет хорошо». И уехал.

Сейчас я не горжусь этой историей. Честно говоря, парень в пикапе был не единственным иррациональным человеком на дороге в тот день. Но вот к чему я клоню. Тот здоровяк мог бы отбить мне легкие. И, пожалуй, сделал бы это, если бы я попытался урезонить его или поспорить с ним. Но я встретился с ним в его реальности, где я был плохим человеком и у него были все основания ударить меня. Инстинктивно используя технику, которую я называю *агрессивным подчинением* (см.), я превратил его из врага в союзника меньше чем за минуту.

К счастью, моя реакция была естественной, даже в тот по-настоящему неудачный день. Это произошло потому, что я на протяжении многих лет работы психиатром ставил себя на место сумасшедших. Я делал это тысячи раз, разными способами, и я понимал, что это работает.

Более того, я знаю, что это сработает и для вас. Маска психа – это стратегия, которую вы можете использовать с любым иррациональным человеком. К примеру, чтобы поговорить:

- с партнером, который орет на вас или отказывается с вами разговаривать;
- с ребенком, кричащим «Я ненавижу тебя!» или «Я ненавижу себя!»;
- со стареющим родителем, который считает, что вам на него наплевать;

- с сотрудником, постоянно раскисающим на работе;
- с менеджером, который все время пытается вас задеть.

Не важно, с каким типом бытовых психов вы имеете дело, – умение самому стать сумасшедшим позволит вам избавиться от провальных коммуникационных стратегий и достучаться до людей. В результате вы сумеете вовлечься практически в любую эмоциональную ситуацию и чувствовать себя уверенным и контролирующим всё.

Учтите, что вам придется сознательно вживаться в роль психа, потому что ваш организм не захочет, чтобы вы вели себя подобным образом. Когда вы общаетесь с иррациональным человеком, тело посылает вам сигналы, предупреждая об опасности. Как-нибудь обратите на это внимание и убедитесь сами: горло сжимается, пульс ускоряется, у вас начинает болеть живот или голова. Для такой физиологической реакции иногда достаточно просто назвать имя неприятного знакомого.

Это ваш мозг рептилии (см.) говорит, что вы должны атаковать или убежать. Но, если иррациональный человек – часть вашей личной или профессиональной жизни, ни одна из инстинктивных реакций не поможет решить проблему.

Я собираюсь научить вас работать с безумием совершенно иначе, используя шестиступенчатый процесс. Я называю его «циклом благоразумия» (рис. 1.1).

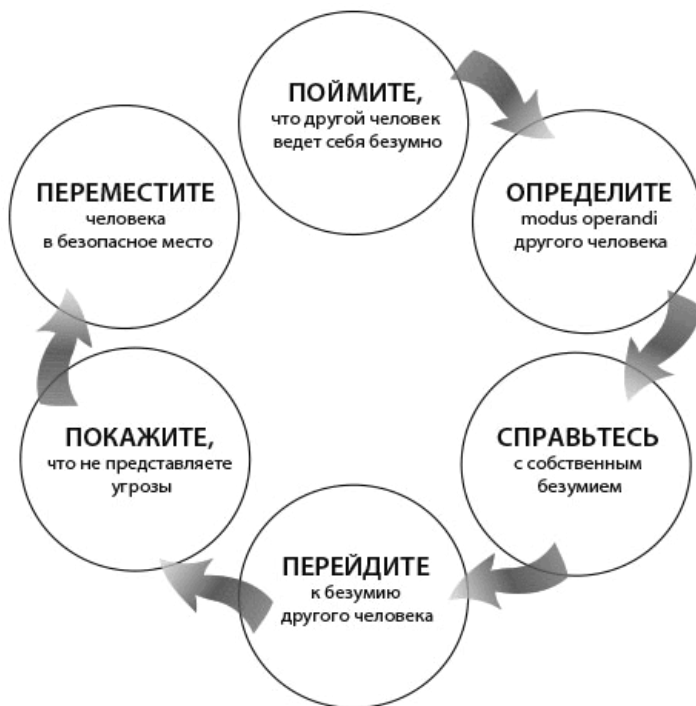


Рис. 1.1. Цикл благоразумия

Вот что вам нужно делать на каждом этапе этого цикла.

1. Поймите, что человек, с которым вы столкнулись, в данной ситуации не способен мыслить рационально. Осознайте, что глубокие корни его иррациональности лежат скорее в далеком (или не очень далеком) прошлом, а не в текущем моменте, поэтому сейчас вы вряд ли сможете переспорить или переубедить его.

2. Определите *modus operandi* другого человека – уникальный набор действий, к которым он прибегает, будучи не в себе. Его стратегия нужна, чтобы выбить вас из равновесия, заставить вас злиться, бояться, ощущать фрустрацию или вину. Когда вы поймете образ действий, вы почувствуете себя более спокойным, сконцентрированным и контролирующим ситуацию и сможете выбрать подходящую контрстратегию.

3. Осознайте, что безумное поведение не касается вас. Зато оно многое говорит о человеке, с которым вы имеете дело. Перестав воспринимать на свой счет его слова, вы лишите противника важного оружия. Вместе с тем используйте во время разговора нужные психологические инструменты, они удержат вас от того, чтобы впасть в безумие. Эти инструменты позволят вам избежать «захвата миндалины» – интенсивной эмоциональной реакции на внезапную угрозу. Этот термин, придуманный психологом Дэниелом Гоулманом, описывает состояние, когда миндалевидное тело – часть вашего мозга, отвечающая за формирование страха, – блокирует рациональное мышление.

4. Поговорите с иррациональным человеком, погружаясь в мир его безумства, спокойно и предметно. Во-первых, примите за данность невиновность человека. Это значит, что вы должны верить, что на самом деле человек добр, а у его поведения есть причина. Постарайтесь не осуждать, а понять, что же стало этой причиной. Во-вторых, представьте, что вы испытываете те же эмоции: агрессию, непонимание, угрозу.

5. Покажите, что вы союзник, а не враг: спокойно и внимательно выслушайте человека, пока он выпускает пар. Вместо того чтобы перебивать, дайте ему высказаться. Так вы удивите человека, который ждет ответного нападения, и сблизитесь с ним. Можно даже извиниться. И чем более внимательно и чутко вы будете отражать эмоции оппонента, тем скорее он сам начнет прислушиваться к вам.

6. Когда человек успокоится, помогите ему перейти к более разумным действиям.

Эти шаги – основа большинства психологических техник, которым я научу вас (хотя возможны вариации: например, при общении с задирами, манипуляторами или психопатами).

Однако имейте в виду, что проходить цикл благоразумия с иррациональным человеком не всегда легко и весело и не всегда данная техника работает мгновенно. И, как и со всем в нашей жизни, существует риск того, что она не сработает вовсе (и есть даже вариант, что ситуация ухудшится). Но, если вы пытаетесь отчаянно достучаться до собеседника, которого трудно или вовсе нереально контролировать, этот метод, вероятно, станет наилучшим выбором.

Но, прежде чем перейти к моим методам общения с психами, я хотел бы немного поговорить о том, почему люди действуют нерационально. Сначала мы рассмотрим, что же происходит в их мозгу в настоящий момент, а затем – что случилось с ними в прошлом.

Глава 2. Распознаём механизм безумия

Чтобы успешно разговаривать с психами, вам нужно понимать, почему иррациональные люди ведут себя подобным образом. И первый шаг в этом направлении – признать, что они намного больше похожи на психов, чем вам казалось.

Выделите минутку, чтобы подумать о психически больных людях – страдающих шизофренией или бредовой депрессией. Вы понимаете, что разговоры не помогут решить проблемы этих больных? Вам же не придет в голову говорить им: «Эй, ты же понимаешь, что на самом деле не Антихрист?» или «Не так уж и плоха твоя жизнь, поэтому вынь пистолет изо рта и иди постриги газон».

Однако я думаю, что именно так вы общаетесь с бытовыми психами. Вам почему-то кажется, что вы без труда урезоните их. К примеру, вы, вероятно, используете такие фразы.

- «Успокойся – ты слишком бурно реагируешь».
- «В этом же нет никакого смысла».
- «Ты не можешь на самом деле верить в это. Вот факты».
- «Вернись на землю, это же полная чепуха!»
- «Подожди-ка... как ты вообще додумался до такого?»

Уверен, что вы сталкивались с популярным определением сумасшедшего: это человек, который раз за разом повторяет одни и те же действия, ожидая при этом нового результата. Что ж, если вы постоянно общаетесь с психами примерно так, как я описал выше, не получая ожидаемого ответа, но надеясь на него, знайте: вообще-то вы тоже не в себе.

Почему, спросите вы? Потому что бытовое сумасшествие, как и настоящий психоз, не лечится обычными разговорами. Оно не оперирует фактами или логикой. Псих, несмотря на ваши попытки переубедить его, все равно не в силах внезапно изменить свое поведение. Безумцы не отказываются его менять, они не могут этого сделать. Большинство людей, ведущих себя иррационально, нельзя даже с большой натяжкой назвать больными, но, как и настоящие психопаты, они не способны мыслить благоразумно. Всё потому, что причиной подобного поведения является рассогласованность в мозгу (точнее говоря, в трех структурах мозга), а рассогласованный мозг не может нормально реагировать на доводы разума.

Чтобы понимать психов, вам нужно хотя бы в общих чертах знать, как развивается сумасшествие. Сейчас я немного расскажу о работе сознания и о том, как мы сходим с ума.

Во-первых, для мышления необходимы три отдела мозга. Эти три структуры взаимосвязаны, но нередко действуют автономно. Иногда они враждуют друг с другом. Под воздействием стресса они порой теряют связь. Если стресс слишком сильный, сообщение между частями мозга всегда прекращается. И часто повторная настройка связей происходит таким образом, что иррациональные люди оказываются в ловушке сумасшествия.

Нейробиолог Пол Маклин, впервые описавший триединую, или трехчастную, модель мозга еще в 1960-х, рассказал о ней более подробно в своей книге 1990 года *The Triune Brain in Evolution* («Эволюция триединого мозга»). Вот краткое описание каждой структуры и ее функционала.

- Во-первых, базовый, древний мозг (иногда его называют мозгом рептилии). Он концентрируется на том, что необходимо для выживания: поиск еды, спаривание, побег от опасности, атака.
- Следующая часть – средний мозг, лимбическая система. Он встречается у всех млекопитающих и отвечает за эмоции: радость, ненависть, стремление защитить, грусть, удовольствие. А также за формирование связи между вами и партнером или, например, ребенком.
- Последний слой – неокортекс, кора больших полушарий головного мозга, отвечающий за высшую нервную деятельность. Будучи наиболее развитой структурой из трех, он позволяет вам принимать оптимальные решения, планировать действия и контролировать импульсы. Что важнее всего, именно благодаря неокортексу вы оцениваете ситуацию объективно, а не

субъективно.

Эти разные части мозга развивались последовательно, поэтому и расположены они слоями, один над другим.

Когда вы рождаетесь, все три отдела мозга уже есть в вашем организме. Если вам повезет, с течением времени между ними образуются здоровые связи, которые позволяют вам координировать инстинкты выживания, эмоции и логические мыслительные процессы. В таком случае каждая из трех структур может в нужный момент взять на себя контроль за происходящим, но при этом руководить всеми процессами будет наиболее развитый эволюционно неокортекс. Я называю это *триединой гибкостью*. Если вы обладаете ею, вы способны подойти к ситуации с одной стороны, а при обнаружении новых обстоятельств – обдумать уже другой вариант и успешно справиться с какой-то задачей в условиях новой реальности.

Обладая триединой гибкостью, вы легко приспосабливаетесь к обстоятельствам и получаете способность справляться даже с крупными неудачами и настоящими трагедиями. Иногда вы все-таки теряете голову, когда расстройство вызывает временную рассинхронизацию трех отделов мозга, но быстро приходите в норму.

Что же происходит, если опыт ранних лет жизни привел к менее здоровому соединению частей мозга? Если родители резко критиковали вас, уже став взрослым, вы начнете мыслить примерно так: «Говорить то, что думаешь, не вполне безопасно». Если такое станет происходить часто, то вы поверите, что мир – тревожное место, и будете бояться и зажиматься не только при общении с критиком, но и с другими людьми.

Тогда ваши три отдела мозга оказываются заблокированы и объединяются только таким образом, как будто вы постоянно видите перед собой родителя, слышите критику в свой адрес и думаете, что дать неправильный ответ – небезопасно. И если, к примеру, школьный учитель задает вам вопрос, вы молчите или отвечаете: «Я не знаю». Ваш мозг оказывается в ловушке *триединой ригидности*, поэтому в любой ситуации, напоминающей вам о родителе-критике, ваши чувства, мысли и действия будут скатываться к одному повторяющемуся сценарию. В психологии это называется *трансфером*, или *переносом*, потому что вы переносите мысли и чувства о человеке, которого нет рядом, на того, с кем взаимодействуете здесь и сейчас.

В условиях триединой ригидности три ваших мозга оказываются объединены в реальности, далекой от той, в которой вы существуете в текущий момент. Вы начинаете ошибочно использовать старые приемы в условиях, в которых они не имеют смысла, и становитесь не способны корректировать свое поведение в будущем. Результат? Хроническое безумное поведение: вы из раза в раз повторяете одни и те же действия и рассчитываете, что новая реальность все-таки превратится в старую, где такое поведение приносило успех.

Так как безумию предшествует дисбаланс в функционировании отдельных зон мозга, то и работать с этим состоянием нужно не извне – пытаться урезонить иррационального человека фактами, – а изнутри. Для этого стоит разобраться с тем, как основные формы сумасшествия закладываются в наше поведение уже в ранние годы жизни.

Во-первых, существуют врожденные факторы. К примеру, если человек унаследовал гены, обуславливающие склонность к повышенному беспокойству, пессимизму, излишней эмоциональности, то его путь к безумию окажется несколько короче, чем в других случаях.

Во-вторых – и это не менее важный фактор, – детские впечатления и переживания серьезно влияют на состояние психики в последующие годы. Сейчас я приведу несколько примеров.

Жизнь – это постоянное движение в направлении неизведанного. Делая очередной шаг в неизвестность, мы сталкиваемся с проблемами, в связи с чем чувствуем то радостное возбуждение, то тревогу, а иногда и то и другое сразу. Иногда нам кажется, что мы слишком сильно оторвались от привычной и безопасной среды, вследствие чего у нас возникает сепарационная тревога.

Со временем мы учимся преодолевать подобную тревогу – и сталкиваемся с новым типом тревожности, которую называют индивидуализационной: детство уходит, и мы начинаем беспокоиться, удастся ли нам благополучно преодолеть взросление и стать успешными во взрослой жизни. Это нормальный этап психологического развития.

В этот период развития мы особенно чутки к поведению близких нам людей. Делая успешный

шаг вперед, мы всегда оглядываемся назад и ждем крайне важных слов вроде «молодец, у тебя получается!». А если мы сталкиваемся с препятствием, то ждем от близких подтверждения того, что ничего страшного нет и вполне нормально отступить и попробовать еще раз. Развитие всегда реализуется как череда проб и ошибок: пара шагов вперед, потом небольшой шаг назад. Этот процесс схематично представлен на рис. 2.1.

Многообразие возможностей



Рис. 2.1. Развитие личности

Но что если в сложный момент мы не получаем нужной поддержки? Перед лицом неизвестности мы теряем уверенность, реже добиваемся успеха, чаще ошибаемся. Получается, что после каждой пары шагов вперед мы делаем уже три шага назад. Усваивая подобную схему поведения, человек теряет способность развиваться и адаптироваться, замыкается в рамках косного триединства основных зон мозга и в результате становится в той или иной степени психом.

Существует три ошибочных пути, ведущих к безумию, и один способ сохранить рассудок. Давайте обсудим каждый из них.

Ошибка № 1: избалованность

Вам приходилось сталкиваться с людьми, которые постоянно на что-то жалуются, пытаются манипулировать или ждут оценок по любому поводу? Есть вероятность, что они уже на пути к безумию.

Избалованность формируется по-разному. Иногда это происходит от того, что родители или опекуны бросаются утешать ребенка всякий раз, когда тот расстраивается. Случается, что взрослые слишком много хвалят детей или оправдывают даже самое безобразное поведение. Такие взрослые не понимают, что баловать – это не то же самое, что проявлять любовь и заботу. Привыкший к подобному обращению ребенок обречен переживать нервный срыв всякий раз, когда окружающие не проявляют в отношении него достаточного восторга.

У тех, кого в детстве излишне баловали, развивается своеобразная форма безумия, когда человек в любой ситуации легко убеждает себя: «Кто-нибудь сделает все за меня». Такие люди считают, что будут успешны и счастливы безо всяких усилий. У них нередко формируется нездоровое зависимое поведение, ведь главной целью становится борьба с плохим настроением, а не поиск конструктивного решения возникающих проблем.

Случалось ли вам иметь дело с людьми, которые по любому поводу сердятся и обвиняют других? Вполне возможно, что, ища в раннем возрасте поддержки, в ответ они получали лишь критику. Им было больно; боль быстро перерастала в гнев.

Ошибка № 2: критика

Дети, которых постоянно ругают и критикуют, подростками пытаются отомстить, делая то, за что окружающим их взрослым становится стыдно. Нередко такие молодые люди прибегают и к более изощренным способам выплеснуть гнев: агрессивно подавляют других, неосторожно ведут себя за рулем, режут себя или увлекаются пирсингом.

Что происходит, когда такой человек сталкивается с проблемой? Он чувствует себя жертвой, но так как наиболее знакомый ему шаблон поведения предполагает только обвинения и критику, то он начинает делать именно это, утрачивая со временем способность прощать и становясь все более озлобленным.

Так как в детстве этих детей без конца ругали, их сумасшествие с годами приобретает следующую форму: «Что бы я ни делал, я никогда не буду достоин одобрения». И даже когда им удастся добиться успеха, они не позволяют себе насладиться моментом и ждут неизбежного возвращения в привычный цикл. Очевидно, что окружающий мир вызывает у них все большее неприятие и злость.

Ошибка № 3: игнорирование

Когда любую идею человек отвергает, так как уверен, что ничего не выйдет, можно смело предположить, что в детстве окружающие его взрослые по большей части игнорировали его и, возможно, были склонны к нарциссизму. Не исключено также, что они были просто страшно измотаны, перегружены заботами или даже больны. Такое случается и с приемными родителями, если в душе они не особенно интересуются ребенком.

Вот ребенок одержал очередную победу и оглядывается на взрослых, чтобы разделить с ними триумф, – но видит, что те вообще ничего не заметили. Или ребенок потерпел неудачу и ждет поддержки – а взрослые заняты собственными делами или проблемами. Ребенку становится страшно, и, что особенно плохо, он начинает осознавать, что остается со своим страхом один на один. Так человек становится пессимистом, заранее готовым к поражению и убежденным, что ни из одной идеи ничего путного никогда не выйдет. Пробовать новое становится все сложнее, ведь можно ошибиться и снова оказаться наедине со страхом, борьбу с которым он проиграл еще в детстве.

Форма сумасшествия таких людей: «Не стану ни пытаться, ни рисковать».

Идеальный сценарий: поддержка

Вспомните наиболее разумных и уравновешенных из известных вам людей, которых вы могли бы назвать мудрыми, добрыми, приятными, устойчивыми, обладающими эмоциональным интеллектом. Из своего опыта я заключаю, что эмоциональная устойчивость сформировалась

у таких людей еще в детские годы.

Проблемы детского возраста	Родители: реакция	Баловать	Критиковать	Игнорировать	Поддержать	Первый шаг — вперед Второй шаг — неудача Оглянуться в поисках поддержки	Можно изменить
	Ребенок: реакция	Истерика	Боль / гнев	Страх	Уверенность		
	Подросток: поведение	Испорченный	Агрессивный	Готовый сдать	Мотивированный		
	Подросток: настрой	«Сделайте за меня»	«Отстаньте»	«Ничего не получится»	«Я смогу»		
	Взрослый: реакция на проблему	Навязчивые желания	Обвинения	Избегание	Решительность		
	Взрослый: жизненная позиция	Потерянный	Озлобленный	Опустошенный	Удовлетворенный		
	Ваша жизнь	Не состоялась			Состоялась		

Рис. 2.2. Формирование личности

Им повезло: всякий раз после победы или поражения кто-то из взрослых: родителей, учителей, наставников – оказывал необходимую поддержку. Эти люди не были ни избалованы, ни подавлены критикой и не страдали от недостатка внимания. Взрослые учили, направляли, помогали. При этом от взрослых не требуется быть идеальными во всем – иначе детей, выросших в уравновешенных и мудрых взрослых, было бы наперечет. Но взрослые должны обеспечить ребенку то, что я называю адекватным уровнем заботы.

В окружении подобных взрослых дети вырастают уверенными. Столкнувшись с трудностями,

такой человек говорит себе: «Я справлюсь». А все потому, что еще в детстве у него всегда была поддержка любящих взрослых – и она отпечаталась в подсознании. Потерпев неудачу, эти люди не жалуются, никого не обвиняют и не замыкаются в себе. Они сохраняют боевой настрой, действуя по принципу: «Держись, мир, я иду!»

Иногда и они ведут себя как психи – это случается с каждым из нас. Но для них сумасшествие – лишь временное состояние.

(Кстати, даже если ваши родители в детстве недостаточно вас поддерживали, надежда есть. Хороший коуч или учитель и сейчас поможет вам обрести здоровый настрой – именно так произошло и у меня. Так что если в детстве вас много ругали, баловали или игнорировали, ищите людей, способных дать вам необходимую поддержку сейчас.)

Как я уже говорил, никому не удастся прожить жизнь без временных помутнений. Когда сильный стресс оказывает негативное влияние на мозг, любой из нас – даже самый устойчивый и сильный духом – на время теряет контроль над собой.

В этой книге я предлагаю методы, которые помогают справиться с кратковременной формой безумия. Но основное внимание я все же уделяю тому, как взаимодействовать с полными психами. Такие люди различаются в соответствии с типом нерационального поведения: мы называем их истеричками, манипуляторами, всезнайками, агрессорами, айсбергами, мудаками, жертвами, мучениками, нытиками и т. д. Именно о них мы сейчас и поговорим подробнее.

Альберт Эйнштейн однажды сказал: «Самое важное для каждого из нас решение связано с тем, считать ли окружающий нас мир опасным или безопасным». К сожалению, хронически нерациональные люди в какой-то момент принимают по этому поводу неверное решение. Те из нас, чьи три уровня мозга остаются в постоянном здоровом взаимодействии, сохраняя гибкость и устойчивость, уверенно движутся вперед. Те же, кто не способен преодолеть ригидности основных зон мозга, не воспринимают мир как безопасное место. Они постоянно ощущают угрозу, в силу чего начинают вести себя все более бессмысленно. Они замыкаются либо на самосохранении («Я в опасности и должен сделать все, чтобы выжить»), либо на поддержании собственной идентичности («Я такой, и, только сохраняя свою нынешнюю идентичность, я чувствую себя уверенным, компетентным, способным управлять ситуацией»). Эти люди будто бы живут в голографической проекции, сотворенной ими самими на основе прошлого опыта и изображающей вымышленный мир. Они не видят новой реальности. И в этом таится серьезная опасность.

Когда матери Дины, Люсии, исполнилось 80, она не могла уже жить одна. Дина предложила матери переехать к ней. Более того, Дина и ее муж Джек взяли кредит под залог собственного дома, чтобы оплатить пристройку и ремонт комнат для Люсии, в которые та и переехала. И Дина, и Джек очень стараются сделать все, чтобы Люсия чувствовала себя хорошо. И каковы же результаты? По словам Дины, «это настоящий ад». Люсия начинает и заканчивает день одними и теми же словами: «Ты ужасная дочь, иначе ты не вынуждала бы меня жить в одном доме с этим человеком. Тебе на меня наплевать. Ты хочешь моей смерти». Однажды Люсия даже сказала Джеку: «Ты мечтал бы от меня отделаться, но не надейся: ты умрешь раньше меня».

Очевидно, что поведение Люсии противоречит здравому смыслу. Ей повезло, что родные пока готовы заботиться о ней, но если она продолжит нападать на Дину и портить ее отношения с Джеком, то вскоре попадет в дом престарелых. А почему Люсия ведет себя так странно? Потому что три зоны ее мозга не синхронизированы и она не способна рационально мыслить.

Люсия выросла в бедной и агрессивной семье. Единственным спасением для нее был как можно более ранний брак. Когда они с мужем решили перебраться в Америку, их приютил ее дядя – а через пару месяцев передумал и выставил на улицу. Люсия оказалась с мужем в чужой стране, не зная языка, да еще и на пятом месяце беременности.

Муж Люсии пошел мыть посуду в кафе и постепенно стал менеджером ресторана. В какой-то момент он начал пить и довольно рано умер; Люсии пришлось одной поднимать троих детей.

В силу специфического детского опыта у Люсии не сформировался сильный характер: она научилась лишь относиться ко всему с подозрением и всего опасаться. Люсия живет в постоянном страхе: мозг рептилии доминирует и блокирует сигналы эмоциональной и логической зон мозга. Привыкнув воспринимать мир как опасное место, она всегда ждет, что люди либо обманут, либо бросят ее, так что она полностью сфокусирована на самосохранении.

Люсия убеждена, что Дина – залог ее выживания. А все другие, кто Дине небезразличен,

включая и Джека, – конкуренты Люсии, представляющие угрозу. С ее точки зрения, Джек отвлекает внимание Дины и лишает Люсию дочерней заботы. Хуже того, она боится, что Джек уговорит Дину вообще бросить мать. (И он действительно может это сделать, если Люсия не прекратит свое ужасное поведение.)

Так что Люсия без конца срывается и на Дину, и на Джека из-за собственных иррациональных страхов. И никакие логичные рассуждения тут не помогут: из-за дисбаланса между тремя структурами мозга Люсия не видит и не осознает реальности.

Люсия находится в сложной ситуации, и есть вероятность, что со временем все станет только хуже. Дело в том, что чем дольше человек остается в плену старых и неактуальных шаблонов мышления, тем больше он сопротивляется объективным фактам и логике.

Создается впечатление, что у хронически иррационального человека мозг ведет себя как компас, всегда показывающий на магнитный полюс. И если жизнь подталкивает такого человека к востоку, западу или югу, он изо всех сил упирается и знать не хочет ничего, кроме северного направления, – как будто если он сдвинется хоть на шаг, то утратит контроль над собственной жизнью или даже умрет.

Мы-то понимаем, что это всего лишь сопротивление изменениям, но такие люди считают подобное поведение настойчивостью, достойной похвалы. Они упорно цепляются за прежние знания и убеждения, независимо от их актуальности. В результате все силы тратятся на то, чтобы сохранить привычную зону комфорта. И чем больше мозг конфликтует с меняющейся реальностью, тем более ожесточенно сам человек держится за привычную картину мира и тем более неадекватно себя ведет. Чем сильнее дисбаланс в работе трех уровней мозга, тем скорее человек теряет связь с реальностью. Тревожность быстро перерастает в панику, и тогда человек приходит в полное отчаяние.

Очевидно, что в состоянии паники эти люди воспринимают реальность совсем не так, как ее видите вы, в силу чего с ними нет смысла говорить так, как вы говорили бы с рациональным собеседником. В вашем мире дважды два – точно четыре, а в их особом мире это, возможно, шесть. Схожую картину мы наблюдаем и в периоды временного безумия, но у хронически иррационального человека подобное поведение доминирует.

Вот почему вам не удастся помочь иррациональному человеку вернуть связь с реальностью с помощью логических доводов. Поэтому вам придется освоить законы мира, сконструированного безумным мозгом, и быть готовым отстаивать свою позицию в мире, где дважды два – шесть.

Настал момент разобраться, с каким именно типом сумасшествия вы имеете дело. Для этого нужно понять *modus operandi* (образ действия) человека.

Глава 3. Как определить образ действия иррационального человека

Каждому убийце присущ определенный *modus operandi* (М. О.). Скажем, один использует нож, другой предпочитает бомбу, третий – пулю.

Примерно так же и у всех иррациональных личностей формируется индивидуальный тип сумасшествия. Благодаря этому им и удается добиться от вас желаемого, не давая ничего взамен.

В я рассказал о Люсии, которая в известном смысле взяла всю семью в заложники. М. О. Люсии основан на непредсказуемости и агрессии. Другие психи находят свои приемы: плачут, уходят в себя, язвят, не проявляют никаких эмоций или без конца жалуются. Почему же они так себя ведут? Чтобы сохранить контроль над ситуацией, который они боятся потерять. Так что они подсознательно стремятся лишить контроля вас и находят способы вызвать у вас немедленную и спонтанную реакцию на их поведение. А это происходит, когда миндалевидное тело, расположенное в среднем, эмоциональном отделе мозга, реагирует спонтанно и блокирует работу префронтальной коры – отдела мозга, находящегося в лобной доле и отвечающего за логику и рациональное мышление, – и активизирует работу вашего мозга рептилии, управляющего реакцией «бей или беги».

В случае успеха подобной тактики вас захлестывают эмоции, и думать логически становится тяжело. В конце концов вы либо срываетесь, либо ищете способы избежать дальнейшего общения, теряя возможность добиться от вашего собеседника рационального взгляда на ситуацию.

М. О. иррационального человека – это его оружие. Но одновременно это и самая слабая точка, ведь, разобравшись, в чем заключается суть его М. О., вы сможете выгодно использовать эту информацию. Поведение человека, завязшего в определенном М. О., предсказуемо, и вы всегда знаете, к какой реакции с его стороны готовиться, будь то слезы, истерика, молчание, агрессия. А когда вы готовы, вам гораздо проще контролировать собственные эмоции.

Образ мышления иррациональных людей есть проекция во внешний мир их индивидуальности, то есть того, как они сами себя воспринимают, а также сложившегося на основе самых ранних впечатлений отношения к миру в целом. Например...

- Люди, которых излишне баловали, часто становятся эмоционально зависимыми или стремятся манипулировать другими; они нередко демонстрируют крайне эмоциональную реакцию всякий раз, когда им предстоит делать что-то, чего делать не хочется.
- Те, кого постоянно ругали и критиковали, становятся агрессивными или всезнайками; они могут излишне строго следовать определенной логике или уделять внимание исключительно практическим деталям.
- Люди, которых часто игнорировали, испытывают страх, теряют надежду или уходят в себя или считают себя мучениками, потому что привыкли, что никто никогда им не помогает.

Некоторые из тех, кто в детстве получал от взрослых адекватную поддержку, в сложной ситуации также замыкаются в себе, отстраняются, испытывают страх или ведут себя чересчур эмоционально. Но в целом они, как и мы все, стремятся избегать конфронтации, в состоянии вовремя остановиться и не доводят конфликт до крайности.

Но чем больше у человека склонность к сумасшествию, тем более косным становится его образ мышления, благодаря чему распознать тип М. О. становится проще. На рис. 3.1 показаны типы М. О., с которыми мы сталкиваемся особенно часто.

М. О. иррационального человека		Ваша реакция
Эмоциональный	<p>Эмоциональные люди уверены, что им необходимо выплеснуть эмоции. Поэтому они позволяют себе кричать, рыдать, хлопать дверьми. Они часто одерживают верх, так как готовы доводить ситуацию до невыносимого для нормального человека уровня</p>	<p>Вы можете пытаться успокоить такого человека, соглашаясь на его требования — просто чтобы прекратить истерику. Но в какой-то момент вы настолько устанете, что предпочтете просто сбежать и прекратить всякие контакты</p>
Логичный/ практичный	<p>Такие люди считают, что контролируют ситуацию, только когда строго придерживаются фактов. Они кажутся холодными, скупыми на проявление эмоций, часто обращаются со всеми свысока. Все, что видится им нелогичным, они просто игнорируют, а проявления эмоций считают «безумным поведением»</p>	<p>Сухие и строгие рассуждения таких людей, их жесткая логичность могут вызывать у вас желание выразить собственные эмоции более открыто. Их сдержанность откровенно злит — и одновременно заставляет стыдиться собственных чувств</p>

М. О. иррационального человека	Ваша реакция	
Манипулятивный / эмоционально зависимый	<p>Этим людям кажется, что они контролируют происходящее, только если получают что-то от вас. Поэтому они без конца ноют, пресмыкаются, выпрашивают. Если вы начнете советовать им разобраться с проблемой самостоятельно, в ответ услышите бесконечные «да, но...». Не получив от вас желаемого, такие люди попытаются вами манипулировать, вызывая у вас чувство вины</p>	<p>Если такой человек никак не оставляет вас в покое, ваше чувство вины и разочарование постепенно пройдут. Вы ощутите раздражение, осознаете, что вами манипулируют; вам может даже стать неловко от того, как сильно вам захочется сказать в ответ что-нибудь неприятное. В итоге вы можете уступить — просто чтобы от вас отстали, хотя очевидно, что склонный манипулировать человек не оставит вас в покое</p>
Испуганный	<p>Люди, живущие в постоянном страхе, убеждены, что всё вокруг представляет угрозу. Как только случается нечто, что провоцирует острый приступ страха, такой человек начинает метаться как испуганный зверь. При этом эти люди в состоянии паники чувствуют себя комфортнее, чем вы (ведь это для них привычно)</p>	<p>Поначалу вам хочется постоянно подбадривать и поддерживать напуганного человека, но со временем вы устаете и начинаете возмущаться. Стоит лишь однажды подробно обсудить с таким человеком его страхи и даже помочь их преодолеть — и вы рискуете стать его сиделкой: без вас он и шагу не решится ступить</p>

М. О. иррационального человека	Ваша реакция	
Безнадежный / замкнутый	Люди, утратившие надежду или ушедшие в себя, часто убеждены, что весь мир только и ждет возможности их обидеть и ранить, поэтому их М. О. — поиск убежища. Как бы вы ни старались убедить такого человека, что он может быть счастлив, он приложит максимум усилий, чтобы доказать, как вы неправы и что все безнадежно	Негативный настрой подобных людей бывает заразен: вы рискуете впасть в меланхолию, потерять надежду, начать раздражаться. Вы будете пытаться помочь, но такой человек станет лишь высасывать из вас все силы и постепенно втянет вас в свой депрессивный мир
Мученический	Люди, которые предпочитают роль мученика, изо всех сил стараются не принять ничьей помощи, даже когда отчаянно в ней нуждаются	Человек этого типа ни за что не позволит вам ему помочь, и поначалу вам обязательно будет неловко. Со временем такое поведение начнет выводить вас из себя
Агрессивный	Агрессор убежден, что контролирует ситуацию, только когда ему удастся вас напугать и подчинить. Вот почему он снова и снова нападает, угрожает, унижает вас. Чем больше страху удастся на вас нагнать, тем более сильным этот человек себя ощущает	Агрессор вас пугает, подавляет, вы чувствуете себя беспомощным и слабым — и все больше злитесь. В ответ вы можете и дать сдачи, и копить злость в себе, и отойти на безопасное расстояние и лишь тогда начать гонять в голове одни и те же мысли о том, как нужно было бы поступить

М. О. иррационального человека	Ваша реакция	
«Я всезнайка»	Всезнайка обожает быть единственным экспертом по любому вопросу, даже когда в реальности он никакими особенными знаниями и опытом не обладает. Такой человек ищет недостатки в любой предложенной вами идее, понимая, что, если удастся выставить вас идиотом, вы потеряете уверенность и начнете уступать. М. О. такого человека — унижать, дразнить или общаться свысока	Рядом со всезнайкой вы чувствуете себя мелким, незначительным, неудачником; иногда вам даже стыдно за себя, но со временем вы начинаете возмущаться
Социопатический	Люди подобного типа (технически они вполне здоровы, но часто ведут себя нерационально) что-то скрывают. Их образ мышления основан на стремлении вас запугать, чтобы вы и не пытались докопаться до их секретов (и уж тем более не могли бы об этих секретах рассказать другим)	Такие люди стремятся вас запугать или даже вызвать у вас панику

Рис. 3.1. Девять распространенных типов М. О. иррациональных людей

Разобравшись с тем, какого именно типа М. О. использует иррациональная личность, вам будет проще осознать, что все эти истерики, холодность, нытье, замкнутость или агрессия не имеют особого отношения лично к вам: подобным поведением ваш визави пытается восстановить ощущение контроля над ситуацией. Как мы скоро увидим, понимание типа М. О. помогает выбрать наиболее разумную линию поведения.

У Стивена был подчиненный по имени Гарри, который регулярно выводил его из себя. На любое предложение Стивена Гарри отвечал «да, но...». Каждый день Гарри находил причины, по которым он никак не мог выполнить работу.

Когда я спросил Стивена, почему он терпит такое поведение Гарри, он улыбнулся и ответил: «Его фамилия написана большими буквами на нашей вывеске». Оказалось, что Гарри – сын владельца компании.

Стивен говорит, что Гарри не слушает никаких советов. Я объяснил, что такое поведение характерно для эмоционально зависимых людей, которые не принимают чужих предложений, даже тех, которые им же упростят жизнь.

Предыдущий руководитель не обращал особого внимания на результаты работы Гарри: ему совершенно не хотелось связываться с сыном хозяина компании. Но Стивен ставил перед собой амбициозные цели, и ему важно было добиться максимальной эффективности каждого

члена команды. «А Гарри отлично работает – когда работает», – объяснил Стивен.

Я сказал Стивену, что, если просто критиковать Гарри, это не даст никакого результата. Лучший способ взаимодействия с подобными эмоционально зависимыми людьми – заглянуть в их безумный мир и понять их точку зрения. Гарри считает, что для выполнения работы тут полно других людей, а он должен просто получать зарплату и не сердить папу. Чтобы заставить его изменить поведение, нужно понять, чего Гарри боится даже больше работы.

Увольнением Гарри не напугаешь. Тогда что же? Стивен заметил, что Гарри не особенно интересуется отношением к себе коллег, но очень трепетно относится к мнению отца и не хотел бы ни разочаровать, ни тем более рассердить его. К сожалению, прежний руководитель скрывал от руководства компании все ошибки и провалы Гарри, и владелец даже не представлял, насколько плохо его сын работает. Так что неудивительно, что Гарри чувствовал себя вполне комфортно, хотя и показывал слабые результаты.

Я спросил Стивена, что он собирается делать.

Стивен подумал и ответил: «Я хочу объяснить Гарри, что думаю попробовать новый подход к работе, чтобы помочь ему добиться более высоких результатов. Я уверен, что со всеми поручениями он мог бы прекрасно справиться, ведь он неглуп. Но если результата не будет, я поручу эту работу кому-то другому, и, если тот справится, я составлю отчет и внесу соответствующие изменения в должностные инструкции. Я думаю сообщить Гарри, что всякий раз, когда он не будет справляться с работой, я буду менять его должностную инструкцию и вообще все тщательно записывать. И потихоньку все его обязанности распределятся между его коллегами, и мне придется обсудить это с его отцом: так как все будет задокументировано, мне несложно будет показать, как все мы пытались помочь Гарри. И тогда уж мы с владельцем компании сможем решить, не стоит ли подыскать для Гарри другую работу в нашей компании».

Стивен не был до конца уверен в успехе этого плана, но считал, что, даже если Гарри так и не возьмется за ум, сам Стивен сможет сохранить работу: «В крайнем случае я хотя бы избавлюсь от Гарри».

Как ни странно, когда Гарри понял, что больше валять дурака, причем чтобы отец ничего не узнал, не удастся, его результаты начали улучшаться. Суперзвездой он не стал, но хотя бы начал работать наравне с другими.

Как видите, научившись распознавать тип поведения и образ действия иррационального человека, мы получаем возможность этим человеком управлять и даже заглядывать в его особый мир не со страхом, а с уверенностью. Именно поэтому, прежде чем начинать общаться с психом, старайтесь определить тип его М. О.

Давайте попробуем проанализировать поведение некоторых знакомых вам иррациональных личностей. Как ведут себя эти люди, когда чувствуют угрозу? Плачут? Впадают в истерику? Пытаются вывести вас из равновесия? Отстраняются и смотрят на вас свысока? Подумайте также, какие эмоции вы испытываете, сталкиваясь с подобным поведением. Возникает ли у вас чувство вины? Занимаете ли вы оборонительную позицию? Сердитесь? Бойтесь? Ощущаете себя униженным или раздраженным?

Нередко М. О. человека определить несложно. Для случаев, когда это не удастся сделать с ходу, я предлагаю вам упражнение, помогающее освоить данный навык.

Упражнение, Детектор М. О.

Примечание: в этом упражнении мы не подсчитываем баллы и не подводим результаты. Отвечайте на вопросы и старайтесь интуитивно оценить собственные ответы. На каждый вопрос дайте не менее трех ответов.

1. Перечислите три ситуации, в которых выбранный вами человек действовал, как вам кажется, иррационально:
2. Опишите поведение этого человека в каждой из ситуаций:
3. Опишите собственные ощущения в каждой из ситуаций в момент контакта с иррациональным человеком:
4. Опишите, что вы чувствовали после каждой из ситуаций:

5. Как именно вы вели себя в каждой из ситуаций?
6. Каковы были результаты ваших действий?
7. Что, по вашему мнению, сделал бы ваш визави в каждой из ситуаций, если бы вы не пошли у него на поводу из-за его иррационального поведения?
8. Каков был бы результат для вас лично?

Проделав это упражнение, вы должны достаточно хорошо понять М. О. выбранного человека. Поэтому когда перейдете к частям 4 и 5 этой книги (в которых я рассказываю, как именно вести себя, столкнувшись с каждым из девяти основных видов М. О.), вам будет легче выбрать линию поведения, оптимальную для ваших ситуаций.

Благодаря этому упражнению вы также разберетесь, как лучше реагировать на М. О. иррационального человека, сможете сохранять спокойствие, когда придется вновь столкнуться с подобным безумцем, и выйти из ситуации без потерь, а то и победителем.

Но, прежде чем делать шаг в сторону безумного мира иррациональной личности, важно задать себе один крайне важный вопрос: а нужно ли это делать?

Глава 4. Когда говорить с сумасшедшим и когда лучше этого не делать

Эта книга посвящена принципам поведения с людьми, ведущими себя иррационально. Но, планируя разговор с подобным человеком, не забудьте спросить себя: для чего вам вообще с ним взаимодействовать? Есть ли у вас достаточно весомая причина? И не лучше ли вам держаться от него подальше? Нередко ответ очевиден: потому что вы этого человека любите. Или вы зависите от него финансово, или связаны еще какими-то обстоятельствами. Но бывает, что все не так просто. Отношения с таким человеком могут быть не очень важны для вас, и тогда получается, что вы лишь теряете время. В таком случае безумным стоит считать и ваше поведение.

Психиатры тратят массу времени, помогая тем, кто из-за чьего-то иррационализма страдает от унижения, обид, манипуляций, кто получил удар в спину, разорился или думает о самоубийстве. Нам прекрасно известно, что все эти заботливые дочери и преданные сыновья, супруги-мученики, верные друзья или коллеги своими настойчивыми попытками помочь не приносят облегчения ни самому иррациональному человеку, ни себе. Усилия тратятся впустую, жизнь проходит.

Так что, прежде чем вступать в диалог с психом, разберитесь, имеются ли у вас на это серьезные причины. В ходе размышлений вы можете прийти к выводу, что лучше отступить, чем доводить себя до белого каления, пытаясь заставить такого человека осознать и принять реальность.

Крис работал в семейном бизнесе вместе с отцом, и под его руководством бизнес вырос из крошечной компании с десятью сотрудниками до современной корпорации с офисами в нескольких штатах. Но отец часто говорил Крису: «Тебе все досталось даром. Я строил этот бизнес с нуля, а ты просто пользуешься плодами моего труда».

Долгие годы Крис терпел подобные высказывания, игнорируя даже настойчивые предложения конкурентов перейти к ним. А отец любил ставить Крису в пример его брата Тима, который не стал работать в семейной компании и создал собственный успешный бизнес. Крис старался убедить себя, что отношения с родными – это всегда самое важное: кровь не вода.

Однажды отец зашел слишком далеко и не только в очередной раз назвал Крису дармоедом, но и попрекнул его успехами Тима: «Как бы я хотел, чтобы каким-то волшебным образом можно было поменять вас с Тимом местами».

Крис молча посмотрел на отца, подошел к рабочему столу, собрал вещи и ушел. А потом позвонил конкуренту: «Вы все еще готовы взять меня на работу?»

Оказавшись на свободе и перестав выслушивать критику со стороны отца, Крис добился блестящих успехов, стал увереннее в себе, приобрел репутацию решительного и грамотного руководителя и занял пост вице-президента компании.

На этом все могло бы и закончиться, и вполне благополучно для Крису. Но история приобрела любопытный поворот, когда спустя лет десять Крису позвонила мать: «Отец болен и очень хочет, чтобы ты помог ему с работой. Но он слишком горд и сам тебе этого ни за что не скажет».

Крис понял, что его отец уже не тот резкий и заносчивый человек; теперь он был слаб и уязвим. А в такой ситуации важно проявить лояльность и верность, поэтому он согласился – но при одном условии. Крис сказал отцу: «Прежде чем я приму решение о возвращении в нашу компанию, должен попросить тебя об одолжении».

«О чем именно?»

Крис ответил: «Посмотри мне в глаза и скажи: “Я слишком горд, чтобы признать, что нуждаюсь в ком-то. Но сейчас ты мне очень нужен”».

Отец, привыкший со всеми общаться в ультимативной форме, вначале отказался. Но Крис не сдавался: «Папа, тут нет ничего страшного. Мне важно, чтобы ты это произнес, – и тогда я тоже смогу сказать тебе кое-что, на что никак не решался».

В итоге отец нашел силы посмотреть Крису в глаза и сказать: «Я слишком горд, чтобы признать, что нуждаюсь в ком-то. Но сейчас ты мне очень нужен». К удивлению обоих, получилось очень искренне, и у отца подозрительно заблестели глаза.

И тогда Крис ответил, тоже с комком в горле: «Вот это я и хотел всегда от тебя услышать».

Потому что всю мою жизнь ты был для меня настоящим героем – и мне было обидно, что ты вечно выставлял меня полным ничтожеством».

Крис вернулся в семейную компанию на собственных условиях: помимо прочего, отец обещал уважительно относиться к сыну.

Как это нередко случается, Крис полжизни играл в отношениях с отцом роль «хорошего парня». Он давно привык спокойно воспринимать его неадекватное поведение и позволять всем родным, и особенно отцу, вытирать об себя ноги. Постоянно стремясь угодить, он забыл о себе.

Узнаете ли вы себя в поведении наших героев? Если да, то настало время для серьезного разговора, причем с самим собой, а не с окружающими вас иррациональными личностями.

Для начала подумайте, как должны вести себя по отношению к вам иррациональные люди – и какое поведение вы видите в реальности. Ответьте письменно на следующие вопросы.

- Можете ли вы рассчитывать на эмоциональную поддержку со стороны этого человека или он всегда держит дистанцию и даже бывает агрессивен и жесток по отношению к вам?
- Можете ли вы рассчитывать на помощь со стороны этого человека или он всегда вас подводит?
- Признает ли этот человек ответственность за собственные действия или склонен обвинять других?
- Считаете ли вы его надежным человеком?
- Считаете ли вы его самодостаточным или же он склонен к эмоциональной зависимости от других?

Подумайте также и о том, чего этот человек может ожидать от вас и что получает на самом деле. Достаточно ли вы щедры в отношениях? И не вкладываете ли вы в отношения заметно больше, чем ваш визави, в силу чего чувствуете усталость и раздраженность? Закончив упражнение, прочтите все, что написали. А теперь задайте себе главный вопрос: стоит ли эти отношения поддерживать? Или лучше просто вычеркнуть такого человека из жизни?

Прежде чем отвечать, вспомните всю историю ваших отношений. К примеру, если ваша мать регулярно предъявляет вам претензии или требует слишком многого, задайте себе следующие вопросы.

- Согласен ли я, что в течение наших отношений она делала все возможное, чтобы поддержать меня, когда мне это было нужно? Или она чаще просто игнорировала и подавляла меня или даже проявляла ко мне жестокость?
- Действительно ли моя мать – в целом хороший, любящий человек и ее нынешнее поведение объясняется старостью, плохим самочувствием, деменцией? Или она всегда была вредной и агрессивной?

Иногда мы стараемся сохранить лояльность к человеку в знак благодарности за то, что он когда-то сделал для нас. Или потому, что его нынешнее неадекватное поведение – результат травмы или болезни и мы этого человека все равно любим.

Но бывает, что мы вдруг осознаем, что мучаемся в отношениях с иррациональной личностью просто потому, что не хотим уронить себя в собственных глазах. Нам слишком страшно признать, что в голове давно уже бродят нехорошие мысли вроде «я тебя ненавижу и хочу, чтобы ты исчез» или «скорее бы ты умерла – иначе умру я». В подобных случаях важно осознать, что само по себе наличие подобных мыслей нормально и не делает вас плохим. Но это признак того, что общение с иррациональным человеком пора прекратить. В таких случаях даже не думайте продолжать отношения – просто уходите. Вполне возможно, что человек постарается вас вернуть. В таком случае используйте следующие принципы.

- *Не реагируйте.* Не позволяйте себе думать, что проблемы этого человека – ваша зона ответственности или результат ваших ошибок. Повторяйте себе: «Это его точка зрения, его проблема, его ответственность».

- *Не рискуйте.* Не давайте этому человеку ни единого шанса исказить ваши слова и сделать вас виновным или ответственным за ситуацию. (При этом вы вполне можете признавать его чувства: «Мне очень жаль, что ты так это переживаешь» или «Похоже, ты по-настоящему расстроен».)
- *Не реанимируйте.* Не допускайте ситуаций, в которых человек попытался бы возродить ваши отношения и снова начать манипулировать вами.

Начав использовать эти принципы, идите до конца. Сперва иррациональный человек, скорее всего, вновь попытается втянуть вас в отношения, но, если вы не поддадитесь, он со временем переключится на другую жертву. (В противном случае начинайте использовать стратегии взаимодействия с манипуляторами, которые я предложу в этой книге: см. , , и .)

Не забывайте: вы не всегда в силах повлиять на конкретного человека, но точно способны влиять на то, кто именно находится рядом с вами.

В части 5 я расскажу, как лучше действовать, когда причина иррационального поведения человека – психическая болезнь. А пока давайте обсудим один тип таких болезней: расстройства личности.

Если вы не психолог, вам, вероятно, сложно отличить «обычную» иррациональность от расстройства личности: признаки серьезной болезни покажутся просто нелогичным поведением. И я не советую вам пытаться влиять на больного человека с помощью описанных мной методов. Они рассчитаны на «бытовых» психов, а не на людей с расстройствами.

Даже для профессиональных врачей человек с расстройством личности – крайне сложный пациент. А дилетанта такой больной способен раздавить. Пожалуйста, не старайтесь изменить поведение такого человека самостоятельно, без помощи специалиста. В какой-то момент вам может казаться, что у вас начинает что-то получаться, но, как только человек с расстройством вновь окажется выбитым из колеи, все ваши усилия пойдут прахом.

Есть ли способы определить, страдает ли ваш собеседник расстройством личности? Как правило, людям с таким диагнозом присуще большинство следующих характеристик:

- они принимают чужие замечания слишком близко к сердцу;
- у них формируются нереалистичные ожидания и от вас, и от жизни в целом;
- они обвиняют других и никогда не берут ответственности на себя;
- они редко делают выводы из собственных ошибок;
- они практически не прислушиваются к рациональным аргументам;
- они редко способны посмотреть на ситуацию с точки зрения другого человека, в том числе и с вашей позиции;
- они почти всегда считают, что все вокруг ошибаются, а они во всем правы;
- они считают себя жертвой обстоятельств или людей;
- они могут уходить в себя, отстраняться, всех вокруг в чем-то подозревать или закатывать истерики.

Главная причина, по которой эти люди так раздражают окружающих, связана с тем, что они не берут на себя ответственности в ситуациях, когда что-то не получается. А вот любую удачу считают исключительно собственной заслугой. То есть никакой мотивации меняться у них не формируется. (Они ждут, когда изменятся другие.)

Есть один быстрый способ распознать человека, страдающего от личностного расстройства, причем применять его нетрудно хоть на свидании, хоть при приеме на работу. Спросите у своего собеседника, что его в прошлом раздражало, расстраивало или разочаровывало. И постарайтесь понять, кого он считает виновным. Говорит ли он что-то вроде: «Зря я бросил заниматься живописью»? Или формулирует иначе: «Я хотел быть художником, но ни родители, ни первая жена меня не поддерживали»? Если человек страдает от расстройства

личности, он наверняка начнет обвинять других – и вам будет ясно, что продолжать отношения не стоит.

Многим из тех, кто страдает расстройством личности, присущи описанные мной выше характеристики, но ведут себя эти люди по-разному. Давайте коротко обсудим шесть основных типов людей с расстройствами личности.

Истероидный: люди этого типа нуждаются в повышенном внимании; им неприятно, когда в центре оказывается кто-то другой. Окружающих такие люди воспринимают как зрителей, собравшихся, чтобы лицезреть очередную драму. Такие люди обожают яркие эффекты и сильные эмоции, постоянно ищут подтверждения собственной привлекательности, часто провоцируют и соблазняют (и не только вас). За них нередко бывает неловко.

Нарциссический: эти люди считают себя центром мироздания. Попробуйте заговорить с ними о ваших интересах или потребностях – и они тут же заскучают или даже разозлятся. Они от всех ждут особого отношения и даже не задумываются, что обременяют этим других. Случается, что человек не уделяет достаточного внимания другим в силу собственной рассеянности, но люди нарциссического типа считают свою бесчувственность и равнодушие ко всем вокруг достоинством.

Зависимый: иррациональные люди иногда впадают в эмоциональную зависимость, но сейчас я говорю о тех, кто находится в постоянной зависимости от других. Им нужна поддержка: они не способны принять ни одного решения, не готовы действовать самостоятельно, боятся остаться в одиночестве. Поначалу вам даже приятно, что кто-то в вас так нуждается, но со временем вы осуетите, что вас используют, и начнете тяготиться подобными отношениями.

Параноидальный: таким людям нужно постоянно знать, куда вы идете, когда вернетесь и с кем проводите время. Как бы вы ни старались уверить их в своей верности, они не способны доверять. Нужно признать, что у каждого из нас бывают моменты, когда, анализируя поведение других, мы заходим слишком глубоко, но, если человек ведет так себя постоянно, это ненормально.

Пограничный: такие люди живут в состоянии перманентного кризиса, постоянно боятся, что вы их покинете или начнете контролировать. И поэтому они то идеализируют вас, то ненавидят. Нередко они злоупотребляют алкоголем или наркотиками или ведут беспорядочную половую жизнь. Их поведение нестабильно, они импульсивны, могут угрожать, что изрежут себя или покончат с собой. Возможно, лучший признак того, что перед вами человек с пограничным расстройством, – это ваш постоянный страх его огорчить и вывести из себя, потому что, когда это случается, он реагирует несоразмерно проблеме.

Социопатический: поначалу такие люди часто производят очень приятное впечатление, но они не способны сострадать и сочувствовать, им незнакомы укоры совести. Нередко социопатам свойственна эмпатия особого рода: они быстро замечают все ваши уязвимые места и крайне ловко этим пользуются. Им кажется, что они имеют полное право делать все что угодно, чтобы добиться желаемого, ваши чувства их не волнуют, и они, не задумываясь, ранят вас, если им это выгодно.

Если иррациональная личность, с которой вам приходится иметь дело, подходит под одно из этих описаний, не пытайтесь справиться самостоятельно. Если вы дорожите отношениями с этим человеком, обратитесь к врачу и попросите профессионального совета.

Если в результате разговора с врачом выяснится, что вы, скорее всего, имеете дело с человеком, страдающим от расстройства личности, вам важно осознать три вещи. Во-первых, не вы стали причиной его болезни. Во-вторых, спасение этого человека – не ваша задача. В-третьих, этот человек нуждается в профессиональной помощи, о которой пойдет речь в части 5. Не стоит пытаться помочь, действуя в одиночку, – это может привести к эмоциональному выгоранию и психологической травме.

Лучше подумайте, стоит ли вам вообще продолжать общение с человеком, страдающим от расстройства личности. Есть ли причины сохранять отношения, если этот человек способен вытянуть из вас все силы? Вы же не будете хранить деньги на депозитном счете, если банк прекратил начислять проценты? Наверняка вы решите отнести деньги в другой банк, где вам предложат разумные условия.

Вывод из наших рассуждений таков: если вы не инвестировали пока слишком много в отношения с человеком, страдающим от расстройства личности, подумайте, не разумнее ли их вовсе прекратить. Мне без конца приходится иметь дело с такими людьми – но ведь это моя работа. Если у вас нет достаточно веской причины, поберегите себя.

В каждом из нас есть немного чужаки - и если вы не сумеете определить иррациональную часть собственной личности и усмирить ее, все попытки наладить общение с другими безумцами будут обречены на провал. Вот почему первый иррациональный человек, с которым вам предстоит поговорить, - это вы сами. В этой части я расскажу, как это делать.

Глава 5. Распознаём внутреннего сумасшедшего

До настоящего момента я говорил только о чужом сумасшествии. Но это только половина истории. Если только вы не первый абсолютно психически здоровый человек в мире, вы постоянно таскаете с собой полный чемодан бытовых безумств. И чтобы справиться с чужим сумасшествием, сперва придется разобраться с собственным.

Думать об этом факте не очень приятно. Возможно, вам прямо сейчас хочется пролистать главу и перейти к чужому безумию (о чем говорить гораздо веселее). Но так вы не сумеете наладить общение с другими людьми. Я понял это на горьком опыте в самом начале своей карьеры.

Однажды, на втором году моей ординатуры по психиатрии в больнице Калифорнийского университета, мне пришло сообщение от коллеги из онкологического отделения. «У мистера Хардинга психоз, – писал коллега, – он кричит и дерется, крайне возбужден, вырвал трубку капельницы и пытается вытащить из горла шланг аппарата искусственного дыхания. Мы зафиксировали пациента и сделали ему укол галоперидола, но нам все равно требуется ваша консультация».

Когда я пришел в палату, я увидел перевозбужденного человека с вытаращенными глазами и дыхательной трубкой во рту. Он стонал и бился в фиксирующих ремнях. Я представился и спросил: «Что случилось?» В ответ он лишь замычал еще громче. Я вложил ручку в его связанную руку и протянул листок бумаги, но он нацарапал нечто неразборчивое.

Тогда я спокойно сказал: «Я здесь, потому что вы пытались выдернуть капельницу и шланг дыхательного аппарата. Чтобы вас утихомирить, нам пришлось связать вам руки и ноги и ввести транквилизатор. Как только вы успокоитесь, мы снимем ремни и остановим введение успокоительного».

Тем временем мистер Хардинг продолжал безотрывно смотреть на меня и стонать. Я подождал еще немного, пытаюсь расшифровать его послание, но потом подумал, что онколог был прав и у пациента просто психотический припадок.

На следующий день я получил еще одно сообщение от ординатора онкологического отделения. «Мистер Хардинг больше не нуждается в искусственной вентиляции легких и абсолютно спокоен. И он особенно настойчиво просит пригласить к нему вас». – Голос онколога звучал очень твердо.

Когда я вновь вошел к мистеру Хардингу, он показался другим человеком. Он сидел на кровати ровно и спокойно, а затем сказал: «Садитесь!» – и это звучало как приказ.

Я сел. Он посмотрел мне прямо в глаза и сказал: «Вчера я просто пытался сообщить вам, что кусок дыхательной трубки отломился и застрял у меня в горле». – Я побледнел и почувствовал, как у меня засосало под ложечкой. Затем он добавил: «Я хочу, чтобы вы знали. Я скорее покончу с собой, чем пройду через такое еще раз. Это ясно?»

От осознания того, что из-за моей ошибки пациенту пришлось перенести ужаснейшую боль и страдание, у меня на глаза навернулись слезы.

«Да, я все понимаю, и мне очень, очень жаль».

«Значит, мы поняли друг друга, – кивнул он. – Хорошо».

В чем же мораль истории? Я подумал, что пациент действовал нерационально, и предположил, что у него психотический припадок. Но единственным сумасшедшим в той палате был я сам. Мое видение ситуации было так сильно искажено собственными предрассудками (онколог сказал, что у пациента психоз; пациент и правда выглядел так, будто у него психоз; мое образование подсказывало, что транквилизатор – лучшее лечение), что я не увидел, что происходило на самом деле.

Если вы смотрите на реальность через искажающие очки (как я в том случае), это может привести к ужасным последствиям – не только в медицине, но и в любой другой сфере жизни. Например, вы не станете кого-то слушать. Или примете неправильное решение. А в разговоре с сумасшедшим вообще окажетесь обречены на полный провал.

Прежде чем браться за безумие, вам необходимо понять, какие идеи искажают ваше восприятие реальности. Здесь я говорю о подсознательных сообщениях, которые срastaются с нами с получением жизненного опыта, особенно в детстве.

В я рассказал, как наш ранний опыт помогает понять, насколько мы психически здоровы. В идеальном случае мы все получали бы безукоризненное воспитание и выросли бы полностью нормальными. Но в реальности никто не выходит из детства невредимым, какими бы хорошими ни были воспитатели.

В итоге мы постоянно носим с собой негативные послания, искажающие наши взгляды о мире. Например, внутренние голоса могут говорить вам:

- «Что бы я ни делала, я никогда не буду достаточно хороша»;
- «Мне надо, чтобы обо мне всегда кто-то заботился»;
- «Я никому не могу доверять»;
- «Люди обязательно попытаются обидеть меня»;
- «Лучше и не пытаться».

Эти идеи затуманивают ваше понимание иррациональных людей, с которыми вам приходится общаться. Например, если вас воспитывал жестокий и нелюдิมый отец, даже малейшее проявление иррациональности супругом покажется вам опасным. Если же вас излишне оберегали и опекали, вы станете бессознательно гневаться на престарелых родителей, не способных больше защищать вас – теперь это ваша обязанность.

Именно поэтому, прежде чем погружаться в чужое безумие, следует потратить немного времени на исследование собственного. Когда вы разберетесь со своими иррациональными идеями и моделями поведения, понять чужую иррациональность окажется гораздо легче.

А вот еще одна причина покопаться в своей иррациональности. Если ваш близкий – иррациональный человек, то для защиты своего безумия он станет применять самое могущественное оружие – атаковать ваше безумие. У вас, как и у иррациональных людей, с которыми вы налаживаете общение, есть особые кнопки, появившиеся от усвоения негативных сообщений. Иррациональные люди обязательно их обнаружат и будут нажимать на них часто и беспощадно.

Мой коллега по имени Дон – один из лучших «профессиональных слушателей» из всех, кого я знаю. В общении с клиентами он спокоен, невозмутим, заботлив, внимателен и никогда не реагирует излишне эмоционально. Но недавно он рассказал мне историю, прекрасно иллюстрирующую то, как опасно бывает «нажимать на кнопки».

Дон очень любит свою жену Аманду. Но, как это случается со многими мужьями, иногда он ее немного игнорирует. Больше всего Аманду напрягает то, что клиентам Дон всегда дарит полное внимание, в то время как с Амандой он зачастую ведет себя отвлеченно. В такие моменты ей кажется, что клиенты для Дона важнее, чем она.

Однажды, изрядно взбесившись от того, что Дон опять ее не слушал, Аманда обезумела. Она завопила: «Да какой из тебя слушатель?! Как ты вообще умудряешься этим зарабатывать, я не понимаю! Какой дурак тебя наймет?»

Жесткие реплики Аманды задели одно из самых болезненных мест Дона. Он считает себя отличным слушателем, а Аманда подловила его. Хуже того, она задела его скрытый страх быть недостаточно хорошим – пережиток из детства, проведенного с лицемерным отцом, постоянно заявлявшим, что из мальчика ничего путного не выйдет.

Дон знал, что не стоило говорить того, что он сказал в ответ, но нажатая кнопка оказалась слишком большой. И вот, забыв всё, что он знал о переговорах, Дон ответил: «Да если бы у тебя была хоть одна достойная мысль, она сдохла бы от одиночества!»

Следующие несколько ночей он спал в гараже.

Чтобы предотвратить подобные ситуации, необходимо защититься, распознав как можно больше негативных посланий. После их стоит обезвредить: найдите время, когда вас никто и ничто не потревожит, и приступайте к упражнениям ниже.

Упражнение 1. Назад в будущее

Это упражнение даст вам возможность заметить множество сумасшедших идей, обитающих у вас голове. Как только вы вытащите их из прошлого в настоящее и как следует проанализируете, они потеряют большую часть власти над вами. Кроме того, вы узнаете свои стандартные реакции в различных ситуациях и решите, подходят они вам или нет. Завершив это упражнение, вы увидите мир гораздо яснее и к тому же оставите в себе меньше опасных ниточек, за которые можно подергать, чтобы вас задеть.

1. Подумайте и выпишите самые важные события в вашей жизни. Например, в список можно включить:

- первый день в школе;
- летние каникулы;
- стычки с братьями и сестрами;
- драки и ссоры;
- победы и поражения;
- первый сексуальный опыт;
- проблемы с законом;
- самые позорные и унижительные случаи.

Начните с самого раннего и тщательно всё опишите. Не редактируйте, записывайте всё, что приходит в голову.

2. Подождите пару дней и взгляните на список. Выберите самые позитивные и негативные события из следующих жизненных периодов:

- раннее детство;
- детство;
- юность;
- подростковый возраст;
- взрослая жизнь (можно разбить на несколько этапов).

3. Для каждого события ответьте на следующие вопросы.

- Что случилось? Каковы были ваши чувства и реакции? Какие мысли немедленно пришли в голову?
- Что говорили и делали те люди, к кому вы обращались за поддержкой? Что вы в результате почувствовали?
- Какие действия вы предприняли и каковы были последствия?
- Какое мнение у вас сформировалось о себе и окружающих, чувствовали ли вы себя после события защищенным или нет?

4. Сами или же воспользовавшись помощью друга или партнера, задайте себе следующие вопросы.

- Ограничивают ли взгляды, сформировавшиеся по итогам события, мою жизнь сегодня?
- Если эти взгляды были полезны сразу после события, необходимы ли они теперь?
- Какие впечатления сейчас влияют на вас сильнее: оставшиеся после позитивных или

негативных событий?

- Чувствуете ли вы какие-либо «кнопки», появившиеся по следам опыта из прошлого?
- И, наконец, самое важное: если событие из вашего прошлого случится в будущем, можете ли вы придумать более эффективную точку зрения на данную ситуацию?

Упражнение 2. Снова назад в будущее

Теперь постарайтесь подумать о событиях, в которых принимали участие иррациональные люди, а вы пытались наладить с ними контакт. Распознавая негативные идеи из прошлого, постарайтесь понять, как этот человек использовал их против вас.

Еще одно предложение насчет двух упражнений: покажите результаты партнеру и предложите ему (или ей) тоже выполнить упражнения. Если вы проделаете упражнения вместе, вы почувствуете близость особого рода.

Когда вы закончите с упражнениями, вы лучше поймете багаж негатива, который вы всегда таскаете с собой. Отличное начало! Теперь попробуем оценить, как этот негатив искажает ваши взгляды о мире и людях, включая, конечно, и иррациональных знакомых.

Личное счастье сильно зависит от того, как вы воспринимаете и реагируете на события и на окружающих. Это связано с тем, что люди, воспринимающие мир позитивно или негативно, реагируют на него соответственно.

Если вы считаете людей вокруг себя плохими, ваша реакция на них окажется негативной. В ответ они сознательно или несознательно подстроят свое поведение и начнут относиться к вам хуже. Так раздражительность притягивает раздражительность, а гнев притягивает гнев. Это своеобразное самоисполняющееся пророчество. Но верно и обратное: если вы будете считать людей добрыми, верными и заботливыми, они с большей долей вероятности отплатят вам тем же. Чтобы увидеть других в лучшем свете (и позволить им увидеть вас так же), вам необходимо изучить свое мировоззрение и изменить его, если потребуется. Этому посвящено наше последнее упражнение (рис. 5.1).

Отрицательное отношение 1 2 3 4 5 Положительное отношение



6. Возбужденный	-----	Расслабленный
7. Взмолнованный	-----	Радостный
8. Опустошенный	-----	Наполненный
9. Разочарованный	-----	Удовлетворенный
10. Занятой	-----	Продуктивный
11. Неэффективный	-----	Эффективный
12. Расстроенный	-----	Благодарный
13. Злорадный	-----	Любезный
14. Непрощающий	-----	Прощающий
15. Злобный	-----	Добрый
16. Разочаровывающий	-----	Вдохновляющий
17. Берущий	-----	Дающий
18. Оставляющий людей в беде	-----	Предлагающий помощь
19. Полный ненависти	-----	Любящий
20. Смеющийся над кем-то	-----	Смеющийся вместе с кем-то
21. Осуждающий	-----	Непредвзятый
22. Беспокойный	-----	Спокойный
23. Эгоистичный	-----	Щедрый

24. Осуждающий других	-----	Ответственный
25. Занимающийся сексом	-----	Занимающийся любовью
26. Идущий напролом	-----	Нежный
27. Закрытый	-----	Открытый
28. Фальшивый	-----	Настоящий
29. Ненадежный	-----	Надежный
30. Принимающий всё как должное	-----	Благодарный
31. Негативный	-----	Позитивный
32. Пессимист	-----	Оптимист
33. Мрачный	-----	Яркий
34. Подавленный	-----	Поднимающий настроение
35. Апатичный	-----	Страстный
36. Заторможенный	-----	Энергичный
37. Пассивный	-----	Активный
38. Недоверчивый	-----	Доверчивый
39. Ненадежный	-----	Надежный
40. Наглый	-----	Достойный

Рис. 5.1

Упражнение 3. Анализ вашего мировоззрения

Какими вы обычно видите мир и людей вокруг вас? Возьмите листок бумаги и выпишите в столбик числа от 1 до 40. Оцените людей из вашего окружения по предложенным парам признаков. Вы можете поставить каждому признаку оценку от единицы до пятерки. Если хотите, сделайте это упражнение отдельно для родственников, коллег и друзей.

Теперь взгляните на свои баллы. Вы считаете мир и людей вокруг вас скорее негативными

(ближе к левой колонке) или скорее позитивными (ближе к правой колонке)?

Если большая часть ваших ответов стремится влево, вы видите мир серым, несчастливым и достойным ненависти – и это, в свою очередь, влияет на то, что вы чувствуете по отношению к людям (в том числе и тем, кого вы считаете сумасшедшими), и на то, что они чувствуют к вам.

Если вы хотите изменить свою реакцию на окружающий мир, вам понадобится «накачаться позитивом». Для этого выделите негативные качества, которые больше всего раздражают вас в людях, и начните вести себя так, будто другие демонстрируют качества прямо противоположные. Например:

- если вы думаете, что все вокруг нетерпеливы и эгоистичны, увидите в них спокойствие и щедрость – и вспомните всё доброе, что они вам сделали;
- если вы думаете, что люди ненадежны, думайте о них как о тех, на кого можно положиться;
- если вы считаете, что в людях мало любви, представляйте их очень любвеобильными.

Что же произойдет, когда вы всё это сделаете? По-настоящему негативные люди всё еще будут немного вам мешать. Но те, кто на самом деле не несет в себе отрицательные качества, – то есть те, о ком у вас были неправильные представления, – ответят на вашу новую модель поведения облегчением, благодарностью и теплом. Возможно, вы даже поймете, что были самым иррациональным человеком в этих отношениях.

Я знаю, вам уже хочется перейти к разговорам о сумасшедших, а все упражнения отнимают много времени. Но они критически важны, если вы хотите установить контакт с иррациональной личностью. В противном случае вам придется постоянно лишь обороняться.

Есть и большой бонус: вы обнаружите, что ваши негативные мысли влияют не только на отношения с иррациональными людьми, но и на отношения с кем угодно – да и на ваше мироощущение в целом. Обезвредив такие мысли, вы станете чуть менее безумным. И если это не пример успешного общения с психом, то что же тогда?

Глава 6. Сдерживаем внутреннего психа, защищаясь от атаки

Важно правильно подготовиться, прежде чем вступать в переговоры с сумасшедшим. Но никакая подготовка вам не поможет, если вы утратите самообладание в самом начале разговора.

Столкновения с иррациональными людьми обычно проходят по довольно предсказуемому сценарию. К сожалению, этот сценарий довольно плох. Сначала вы решаете, что пришло время поговорить с иррациональным человеком. Вы собираетесь с силами. Вы заводите разговор. Но буквально через пару слов ваш собеседник потихоньку закипает и начинает кидать в вас словесные гранаты вроде следующих.

- «Пойду повешусь, тебе так будет только лучше».
- «Я всегда знала, что ты меня ненавидишь. Ну спасибо, что доказал это».
- «Отвали».
- «Пошла к черту».
- «Ты совершенно не прав».
- «Ты только и делаешь, что разочаровываешь меня».
- «Ты тупой».
- «Катись отсюда».
- «Ты мерзкий».
- «Видеть тебя больше не хочу».

Чем больше он атакует, тем больше вы обороняетесь. А потом к вам приходят чувства злости и испуга. Вы скатываетесь из защитной стойки прямоком в иррациональность до того, как успеете что-то понять. Гормоны стресса заполняют ваше тело, сердце начинает бешено биться. Вы краснеете и трясетесь, затем орете, ругаетесь или плачете. Наконец вы заключаете: «С меня хватит» и уходите, потерпев сокрушительное поражение.

Каковы итоги вашего столкновения? Вы унижены и злы, вас немного тошнит, а еще вам страшно, потому что вы потеряли контроль над ситуацией. Вы думаете: «Нет, больше я в такое не вляпаюсь». Если же атака была подлой, вы можете даже заявить: «Еще один такой разговор я не переживу».

В то же время иррациональный человек думает, что победил. В результате иррациональная личность еще сильнее концентрируется на своих нереалистичных идеях и становится еще более безумной. А значит, вы сделали только хуже, совсем ничего не улучшив.

А теперь посмотрим, что же произошло на самом деле. С вашей точки зрения, иррациональный человек кажется опасным и непредсказуемым. Но в реальности иррациональные личности будут повышать градус спора, если вы с ними не согласитесь, скажете «нет», отметите, что они не правы, или попросите их сделать что-то, что они делать не хотят. Когда это произойдет, вы отреагируете соответственно. А это значит, вы отступите под натиском атак иррационального человека. Вы пойдете от разности мнений к спору и затем к ссоре. К этому моменту вы, скорее всего, захотите зафиксировать убытки и остановиться. Но иррациональный человек не таков. Как только в разговоре появится первый намек на расхождение во мнениях, он тут же (иногда за несколько секунд) перескочит к разногласию, затем к спору, драке и, наконец, к полномасштабной войне.

Чтобы понять, почему чужое безумие сводит вас с ума, вспомните о «трех мозгах», о которых мы говорили ранее.

Три мозга иррационального человека выглядят вот так, контроль над ситуацией держит мозг рептилии. Это заставляет человека реагировать по типу «бей или беги», а также обуславливает узость взгляда на мир.



Ваш мозг, в свою очередь, работает вот так. У вас всем заправляет верхний слой, неокортекс, поэтому вы можете думать логически и видеть вещи с разных сторон.



И хотя вы тоже можете быть чуточку безумны, кора головного мозга держит всё под контролем.

Но когда иррациональный человек задевает ваши больные места, миндалевидное тело подает сигналы тревоги. В результате контроль перехватывают средний и нижний мозг. Части мозга начинают бороться за лидерство, а ваше поле зрения сужается.



Чем больше вы расстраиваетесь, тем больше разъединяются части вашего мозга, и, наконец, мозг рептилии получает полный контроль над вами, вот так:



К этому моменту вы оба пользуетесь мозгом рептилии. Но для иррационального человека это родные стены, и ему (или ей) в этой ситуации вполне комфортно. Вообще у иррациональных людей нет никаких проблем с тем, чтобы пойти на крайности, лишь бы заставить вашу миндалину завладеть вами. Вас же довольно сильно пугает перспектива быть отданным на волю мозга рептилии. Именно поэтому иррациональная личность продолжает нагнетать, в то время как вы просто хотите закончить спор.

При таком развитии событий иррациональный человек всегда выигрывает, а вы всегда терпите поражение. Но иррациональная личность тоже что-то теряет, потому что становится еще более деструктивной или саморазрушительной.

Но как предотвратить такой сценарий? Нужно вооружиться тремя приемами, помогающими сохранить ясность ума под атаками сумасшедшего.

Когда иррациональный человек атакует, ваш первый инстинкт – ударить в ответ. Но это не сработает. Так что не считайте это атакой. Измените свое отношение, остановившись и сказав про себя: *«Отличная возможность проявить самообладание»*.

Чтобы усилить данную идею в своем сознании, представьте, как кора мозга говорит эту фразу мозгу эмоциональному. (Который, впрочем, способен ответить довольно грубо, например: «Да какое, к черту, самообладание, я хочу ему кадык выдрать!») Поддерживайте внутренний разговор, пока кора не победит.

Эта техника очень мощная, потому что она меняет ваш старый сценарий действия. Раньше вы были жертвой, а теперь внезапно стали одним из тех людей, на кого все хотят быть похожими: сконцентрированным, ясно мыслящим и не теряющим хладнокровия под вражеским огнем.

Запомните: лишить вас самообладания – один из эффективнейших приемов в арсенале иррационального человека, и ваш отказ от потери равновесия – лучшая защита. Если вы всё сделаете правильно, то превратитесь из того персонажа второго плана, над которым все смеются в кино, – прячущегося в углу, плачущего, ноющего или кричащего – в настоящего героя. В того самого, кто спокойно разбирается с зомби, вампирами или, в вашем случае, с сумасшедшими.

Еще раз скажите себе: *«Отличная возможность проявить самообладание»*. Затем как следует наорите или ругнитесь на собеседника – про себя, не вслух! – используя любые подходящие слова. А потом ничего не делайте. Просто возьмите паузу. А затем опять подумайте: *«Отличная возможность проявить самообладание»*. Если миндалина продолжает закусывать удила, можно беззвучно накричать на самого себя. Например, скажите что-то вроде: «Марк, да плевал я на это самообладание, давай просто отметим этого черта!» Затем глубоко вдохните и повторите: *«Отличная возможность проявить самообладание»*. К этому моменту ваш собеседник уже ждет, когда вы перейдете в защитную позицию и начнете кричать, плакать или убегать. Когда ничего из этого не произойдет, он окажется обезоружен. Теперь взгляните оппоненту прямо в глаза и скажите недоумевающе, но без злости: *«Так-так-так. И что это такое было?»*

Теперь смотрите внимательно. Вы заметите, что собеседник заметно погрузнел, потому что взрывы его словесных гранат вас ни капли не задел. Это, вероятно, заставит его сказать что-то еще более жестокое и обидное. Если так и произойдет, поступите следующим образом: просто повторите: *«Ага, и это тоже. Что это было?»*

Скорее всего, этим вы вызовете реакцию, называемую «вспышка при угасании ответа». Она случается, когда кто-то обнаруживает, что старый и проверенный трюк больше не работает. Вместо того чтобы сдаться, человек попытается еще сильнее повысить напряжение, надеясь, что это сработает. Дайте собеседнику еще раз вербально излиться на вас. А потом скажите что-то в таком духе:

- «Не могу сказать, что мне нравится твой тон, но я все равно не хочу ничего упустить: что конкретно ты пытаешься до меня донести?»
- «Не самое лучшее твое выступление, но скажи мне, что ты хочешь, чтобы я сделал или перестал делать, чтобы такая беседа больше не повторилась?»

В определенный момент, если вы сохраните самообладание, ваш собеседник поймет, что дикое взбрыкивание больше не работает. Теперь вы можете перевести разговор на более позитивную почву. Даже если у вас и не выйдет поговорить с сумасшедшим в этот конкретный день, вы будете гордиться своим поведением.

Небольшое замечание: вероятно, вам будет трудно сохранить хладнокровие, если вы росли с родителями, которые ссорились по любому поводу. Если это так, скажите себе: «Чем глубже я уйду в защиту, тем более неуверенным я буду выглядеть и тем проще будет меня атаковать. К тому же я буду вести себя как родители. А я не хочу им подражать».

Сражаться с сумасшедшим один на один очень непросто, но ведь вы можете позвать на помощь тех, кого считаете своими учителями по жизни. Как только почувствуете напряжение, вспомните о своих прошлых наставниках и сторонниках. Остановитесь и глубоко вдохните. Представьте, что они стоят за вашей спиной, и подумайте, что они бы вам сказали, какой бы дали совет. Эти люди дадут мгновенный заряд мудрости и отваги.

Шесть моих учителей уже умерли, но я все равно представляю их перед собой, когда оказываюсь в трудной ситуации, и на меня сразу накатывает волна благодарности к ним. Я впускаю их любовь в себя, напоминаю себе не действовать необдуманно (этот совет в какой-то момент давал мне каждый из них) и мысленно благодарю учителей за то, что они сделали меня сильнее и верили в меня. Считайте этот подход своего рода вызовом поддержки со стороны наставников.

1. Когда иррациональный человек бьет по вашим уязвимым местам и вы чувствуете, что теряете контроль над ситуацией, прервитесь на секунду. Если возможно, скажите, что вам нужно в туалет или выпить воды, чтобы ненадолго прекратить взаимодействие. Или просто несколько минут молчите.
2. Как только вы поставили ситуацию на паузу, вспомните о двух (или больше) людях, которые любили и поддерживали вас. Абсолютно не важно, живы они или нет.
3. Подумайте о том, за что вы благодарны им. Потратьте несколько минут, чтобы почувствовать их любовь к вам. Затем представьте, какой совет они бы дали в вашей нынешней ситуации.
4. Мысленно поблагодарите своих наставников (если вам повезло и они еще живы, поблагодарите их потом лично).
5. Вернитесь к беседе.

Это работает, потому что невозможно чувствовать благодарность и гнев одновременно. Когда вы наполняетесь благодарностью, гнев исчезает, что позволяет вам вернуться к беседе с более четким и позитивным настроем. Кроме того, если мозг не позволяет вам самостоятельно и четко мыслить, вспомнить разумный совет наставника он все еще способен. А поскольку совет исходит от тех, кого вы любите и уважаете, вы, скорее всего, ему последуете.

Если вы говорите с сумасшедшим и вдруг чувствуете, что миндалина вот-вот перехватит контроль, вам нужно поскорее ударить по тормозам. В противном случае вы станете таким же иррациональным, как и ваш собеседник. Один из простейших способов утихомирить миндалевидное тело – сделать паузу. Небольшой перерыв позволяет миндалине успокоиться, а вам – восстановить самообладание и контроль над ситуацией. Лучший из известных мне способов сделать это – восьмиступенчатая пауза.

Ступень первая: физическая осознанность

Распознаём и отмечаем ощущения в теле в конкретный момент.

Закончите предложение: *В данный момент я ощущаю*

Запишите то, что вы чувствуете, например «напряжение в голове» или «посасывание под ложечкой».

Ступень вторая: эмоциональная осознанность

Прикрепляем эмоцию к физическому ощущению.

Закончите предложение: *А теперь я чувствую себя*

Опишите эмоцию, которую испытываете, отметив, насколько она сильна (например «крайне озлобленным»), чтобы полностью передать ее словами.

Ступень третья: осознание побуждений

Выражаем свои побуждения в словах.

Закончите предложение: *Из-за этого чувства я захотел(а)*

Опишите свою моментальную эмоциональную реакцию. (Например: «сказать своему мужу, что я его ненавижу».)

Ступень четвертая: осознание последствий

Сверяемся с реальным положением дел, прежде чем сделать что-то, о чем потом пожалеем.

Закончите предложение: *Если я отвечу именно так, скорее всего*

Опишите возможные последствия. (Например: «Я на некоторое время почувствую себя лучше, а потом мне будет очень стыдно».)

Ступень пятая: осознание, что понимаем ситуацию

Разбираемся в ситуации и своей реакции на нее.

Закончите предложение: *Теперь, когда я немного успокоился(ась), я понимаю, что излишне бурно реагировал(а) и принимал(а) ситуацию слишком близко к сердцу, а точнее говоря*

Выделите все свои неправильные представления. (Например: «Я принял сказанное женой за оскорбление, в то время как она просто пыталась привлечь внимание к тем чертам моего поведения, которые и правда нужно изменить».)

Ступень шестая: осознание решения

Придумываем решение лучше того, что было принято импульсивно.

Закончите предложение: *Следовало бы*

Опишите меры, которые сработали бы лучше. (Например: «сделать глубокий вдох и согласиться с мнением жены, но сказать ей, что в будущем я стану реагировать лучше, если она не будет разговаривать в обвинительном тоне, и что я буду очень признателен, если она больше не будет так делать».)

Ступень седьмая: осознание выгоды

Определяем, какую выгоду получим от использования этой стратегии.

Закончите предложение: *Если я воспользуюсь лучшей стратегией, я получу следующие преимущества:*

Перечислите как можно больше преимуществ. (Например: «Мы больше не будем ссориться, моя жена почувствует себя значимой, а я буду более настойчивым в своем общении с ней».)

Ступень восьмая: поехали!

Предпринимаем необходимые действия.

Закончите предложение: *Теперь, пройдя первые семь шагов, я* (Например: «Пущу в ход то, что я придумал на шестой ступени, и не буду дожидаться следующей ссоры, чтобы рассказать моей жене о том, как правильно и конструктивно критиковать меня в будущем».)

Если вы, прямо как я, не очень хороши в разговорах с самим собой, представьте, что вместе с вами это упражнение выполняет кто-то, кто заботится (или заботился) о вас. Я, например, мысленно прохожу восемь ступеней вместе с шестью наставниками.

Это упражнение очень полезно выполнять вместе с подростками и даже детьми, потому что оно помогает им обрести контроль над эмоциональными реакциями. Делая данное упражнение с ребенком, вы обучаете его разум прислушиваться к рациональному верхнему мозгу, вместо того чтобы попадать под власть миндалины и реагировать по принципу «бей или беги».

Удерживать контроль во время разговора с иррациональным человеком – или во время любой жизненной невзгоды – очень трудно, особенно поначалу. Дело в том, что вам нужно оставаться спокойным, несмотря на безудержное желание разозлиться или испугаться.

Три техники, описанные в этой главе, помогут вам справиться с древним инстинктом «бей или беги». Но, естественно, вряд ли вы выполните данные упражнения идеально с первого раза. Вообще говоря, вы скорее обнаружите, что сопротивляетесь желанию попробовать их в деле. Это особенно вероятно, если вам нечасто приходилось изменять наработанные годами поведение.

Но, если вы серьезно настроены на продуктивный разговор с сумасшедшим, приведенные три техники – ключ к успеху. Так что постарайтесь практиковать их каждый день, особенно прямо перед встречей с иррациональным человеком. Общение с сумасшедшим – это навык,

сравнимый по сложности с участием в Олимпиаде, и у вас будет больше шансов на успех, если вы начнете тренироваться заранее и нарастите приличные психические мускулы.

Глава 7. Приходим в себя после победы сумасшедшего

Говорить с сумасшедшими непросто, и из этого может ничего не выйти, даже если делать все правильно. Иногда любые ваши попытки наладить контакт с иррациональным человеком разбиваются о бетонную стену. А порой вас может поранить ее осколками. В таком случае вам грозит эмоциональный срыв. Скорее всего, вы подумаете: «О боже, что я натворил, я все сделал только хуже. Это катастрофа. Мне конец». В подобные моменты необходимо сделать две вещи. Во-первых, сразу после произошедшего – успокоиться, а во-вторых, не дать себе наделать глупостей, если прийти в норму не удастся. Вот как это сделать.

Когда беда застигла вас врасплох, вам необходимо пройти пять шагов, прежде чем вы начнете вновь ясно мыслить. К сожалению, эти шаги иногда занимают часы и даже дни. И все это время вы не будете адекватно соображать – и можете натворить или сказать что-нибудь разрушительное или дурное.

К счастью, я придумал, как ускорить процесс и помочь вам восстановиться за считанные минуты. В результате вы быстро покинете опасную зону. Если вы знакомы с моей книгой Just Listen, то вы знаете и упражнение, о котором пойдет речь (и да, спасибо, что вы продолжаете меня читать). Если же нет, вот что вам необходимо сделать в первые же моменты после разрушительного столкновения с сумасшедшим.

«О нет, только не это» (фаза реакции)

Не отрицайте, что вы расстроены и напуганы. Вместо этого распознайте свои чувства и познакомьтесь с ними, беззвучно их описывая (например, «мне очень страшно»). Произнесите это вслух, если вы одни, потому что выдох, сопутствующий говорению, поможет вам успокоиться.

Если вы можете удалиться на минуту-другую, сделайте это. Если нет, просто ни с кем не говорите первые несколько секунд. Вам надо полностью сконцентрироваться на том, чтобы распознать свой гнев или панику, и выбраться из этого состояния. Если вы можете позволить себе на пару минут закрыть глаза, сделайте это.

«Боже мой» (фаза отпущения)

Когда вы признаете, что испытываете сильную эмоцию, прикройте глаза, глубоко подышите носом и отпустите ее. Продолжайте так долго, как это необходимо. Когда эмоция покинет вас, дышите и расслабляйтесь. Так вы начнете восстанавливать внутреннее равновесие.

«Черт побери» (фаза возврата)

Продолжайте глубоко дышать и с каждым выдохом понижайте уровень боевой готовности с первого до второго, третьего, четвертого, пятого. Помогает произнесение фраз вроде «Ох, черт», «Боже мой», «Черт побери» при прохождении этих ступеней.

«Что поделать» (фаза концентрации)

Подумайте о том, как сгладить урон и извлечь пользу из этой ситуации.

«Ну и ладно» (фаза восстановления)

Если ваши глаза до этого момента были закрыты, откройте их. Начинайте делать то, что необходимо.

Поначалу это упражнение покажется очень трудным. Причина в том, что мозг инстинктивно не приспособлен для плавного перемещения между примитивными и развитыми отделами. Инстинкт скорее подсказывает остаться на стадии «Боже мой, нет» на несколько минут, а то и часов.

Значит, нужно над этим работать. Выполняйте упражнение всякий раз, когда попадете в

сложную ситуацию дома или на работе. Со временем вы обнаружите, что восстанавливаете контроль над эмоциями гораздо быстрее. И тогда вы станете быстро перемещаться от «господи» к «ладно», когда разговор с сумасшедшим выйдет из-под контроля.

Если разговор с сумасшедшим пойдет наперекосяк, то описанное выше упражнение поможет вам восстановить равновесие. Но, если нет, возможен и нервный срыв. Например, вы запаникуете, или почувствуете, что сходите с ума, или захотите совершить что-нибудь агрессивное или саморазрушительное. Если в этот период вы поддадитесь импульсивным соблазнам, вы обязательно совершите что-то, о чем будете жалеть. Возможно, жалеть долгие годы или даже всю жизнь.

Но есть и хорошая новость: большинство срывов приводят к прорывам. Когда я спросил у людей, совершивших значительный прорыв, не был ли он следствием срыва, 90 процентов ответили утвердительно. Иными словами, если вы будете грамотно действовать во время срыва, вы выйдете из него новым человеком.

К счастью, существует маленький секрет, позволяющий стать сильнее во время эмоционального кризиса. Я называю его «правилом 72 часов». Вся суть в том, чтобы постоянно говорить себе: «Это нервный срыв. Я его переживу, и это приведет к личному прорыву. Поэтому ближайшие 72 часа я просто не буду делать ничего, что способно ухудшить ситуацию».

Конечно, это всё просто только на словах. В состоянии срыва вы чувствуете себя ужасно и иногда думаете, что не переживете этого или сойдете с ума. Желание сделать хоть что-нибудь очень сильно. Но ничего не делайте. Если вам очень хочется действовать, вспомните, что 72 часа – это то время, на которое психиатры вправе помещать пациентов на недобровольную фиксацию, давая им время успокоиться и не поддаваться какому-нибудь опасному импульсу. А во время нервного срыва именно столько времени необходимо, чтобы вернуть контроль над ситуацией.

Таким образом, если во время эмоционального кризиса вы испытываете побуждение к действию, сделайте то, что описано ниже. Это поможет вам действовать осознанно, а не превращать плохую ситуацию в еще худшую. В принципе, это такой взрослый аналог фразы «я в домике», позволяющий вам восстановить силы и вернуться к нормальному состоянию.

Шаг первый

Осознайте, что у вас нервный срыв, и опишите, что вы чувствуете (про себя или вслух, если это безопасно). Продолжите ниже так детально, как можете.

Я чувствую себя разочарованным, потому что ...

Я раздосадован, потому что ...

Я зол, потому что ...

Мне страшно из-за ...

Я чувствую обиду, потому что ...

Я сомневаюсь в себе, потому что ...

Я чувствую вину, потому что ...

Мне стыдно из-за ...

Нет нужды обосновывать что-либо из того, что вы говорите или пишете. Просто признайте свой срыв, скажите, что вы ощущаете, а затем прочувствуйте это (вместо того чтобы это скрывать, отрицать или сваливать на кого-то еще). Вспомните, что, если вы верно обозначаете свои эмоции, это значительно снижает уровень эмоционального напряжения.

Если боль от эмоционального срыва всё еще кажется невыносимой после выполнения данного упражнения, обратитесь за помощью к близкому другу, члену семьи, квалифицированному психиатру, психотерапевту или психологу, чтобы проговорить проблему. Это поможет предотвратить ухудшение ситуации.

Шаг второй

Сделайте следующее:

- возьмите листок бумаги и запишите точное время;
- посчитайте, в какой день и в какое время пройдет ровно 72 часа с настоящего момента;
- если вам хочется напиться, объесться, купить что-то, что вы не можете себе позволить, или задеть кого-нибудь (словесно или физически), скажите себе: «Мне надо подождать 72 часа, а потом я сделаю что захочу».

Это простое правило отделит вас от мира вины, смущения, стыда и позора. Также оно позволит вам не стать «плохим парнем» в ситуациях, связанных с иррациональными людьми. И, как я уже говорил, это приведет вас к огромному личностному прорыву.

Я не могу доказать свою теорию, но я предполагаю, что нервный срыв ослабляет связи между вашим думающим, эмоциональным и рептильным мозгами. Возможно, именно поэтому люди с эмоциональным срывом нередко говорят о себе, что они «расклеились» или «сломались». Моя идея состоит в том, что срыв случается в тот момент, когда объектив, через который вы смотрите на мир, встречается с новой неизменяемой реальностью. Ваш мозг недостаточно гибок и слишком хрупок и поэтому ломается, вместо того чтобы адаптироваться. Когда это происходит впервые, вы ощущаете себя разбитым и потрясенным. Но на самом деле ваши три мозга уже изменяют конфигурацию и начинают смотреть на мир иначе. И именно этот новый взгляд приводит к прорыву.

Если разговор с сумасшедшим пошел не по плану и вы потеряли контроль, вполне возможно, что вы наговорили или наделали множество обидных вещей. Если это так, вам следует искренне извиниться.

Это очень трудно – и да, я знаю, что это кажется абсолютно нечестным. Потому что, с вашей точки зрения, иррациональный человек сам довел вас до срыва. Тем не менее извинения обезоруживают его и позволяют вам почувствовать себя лучше.

Так что подойдите к человеку и скажите: «Я хотел бы извиниться за то, что я был таким ранимым и чувствительным к твоим словам. Я работаю над тем, чтобы реагировать попроще, когда люди говорят мне то, что я не хочу слышать». Когда вы это сделаете, у вас появится неплохой шанс оставить неприятное столкновение в прошлом и начать более успешное общение с психом с чистого листа. При наилучшем исходе вы даже вызовете ответную реакцию, и собеседник признает свою роль в неудавшемся разговоре.

Конечно, когда подходишь к человеку с извинениями, нужно быть готовым ко всему. Некоторые люди просто не способны принимать извинения, в какой бы доброй манере они ни были принесены (так, люди с расстройством личности, которое я описывал в части 4, редко реагируют на извинения положительно). Если человек отвечает негативно, не расстраивайтесь. Просто поймите, что ваши извинения не обязывают другого принимать или понимать их.

Впрочем, в большинстве случаев, сказав «прости», вы значительно улучшите ситуацию. А иногда даже кажущиеся провальными извинения удивительным образом влияют на будущее.

Мэри, деловая женщина средних лет, пригласила свою коллегу Лору на обед, пытаясь помочь исправить их непростые отношения. Подготовившись, Мэри извинилась перед Лорой за свою роль в их разладе, а потом подарила ей красную розу в знак мира. Лора лишь холодно посмотрела на Мэри и отказалась принимать извинения. Она резко поднялась с места, попрощалась и ушла.

Мэри уже привыкла к такому обращению со стороны Лоры и была готова к худшему развитию событий. Позже она сказала мне, что почувствовала себя сильнее и свободнее, потому что делала все правильно. Она ощущала, что поднялась над событиями и получила отличную возможность проявить самообладание.

Но у этой истории интересное продолжение. Через несколько месяцев Мэри рассказала мне, что Лора вновь начала с ней разговаривать, как будто они никогда и не отдалялись. Мэри призналась, что ей потребовалось немало сил, чтобы не начать копать в прошлом, но она

справилась.

Если ваш разговор с психом пошел вкривь и вкось, вы можете быть так шокированы, что в дальнейшем начнете избегать любых трудных разговоров с человеком, с которым пытаетесь наладить контакт. Или остерегаться контактов с любыми хоть немного безумными людьми. Если это ваш случай, поймите, что сдаться иррациональным людям или спрятаться от них не выйдет. Вы только ухудшите ситуацию.

Научные данные показывают, что избегание щекотливых разговоров стоит очень дорого. Исследование показало, что работники растрачивают 1500 долларов и как минимум один восьмичасовой рабочий день на каждый критически важный разговор, которого они избегают. А на личном уровне уклонение от непростых разговоров навсегда оставляет вас в заложниках у иррационального человека.

Так что боритесь с желанием умиротворить иррациональных людей. И не поддавайтесь искушению сдаться, если проиграете пару раундов в игре «поговори с психом». Даже профессиональным психотерапевтам порой нужно время, чтобы оправиться после сессии. Но в итоге мы обычно находим способ установить контакт с пациентом.

Вместо того чтобы прятаться, следите за появлением иррациональных людей. Ожидайте от них безумных ходов. А когда они сделаны, улыбнитесь и скажите: «Ага, вот оно». И наслаждайтесь.

Теперь вы знаете, почему люди сходят с ума, и умеете справляться с собственным безумием. Так что вы готовы приступить к изучению моих любимых «мощных инструментов», которые помогут вам справляться с психами.

В этой части представлены вежливые стратегии, конфронтационные и даже немного опасные. Выбор стратегии для каждой ситуации должен быть продиктован образом действий другого человека и вашей готовностью примерить на себя его роль и эмоции.

Глава 8. Показать живот

В главе 1 я уже отмечал, что при общении с психами лучше не руководствоваться инстинктами. Напротив, следует действовать от обратного. Чтобы лучше объяснить эту мысль, я начну новую часть книги с контринтуитивной стратегии.

Когда вы общаетесь с иррациональным человеком, у вас появляется естественное желание стать в разговоре главным: мы воспринимаем доминирование как победу, а подчинение – как поражение. Это особенно верно для парней с повышенным уровнем тестостерона. Но, если вы попытаетесь доминировать в разговоре с человеком, находящимся в режиме нападения, в ответ он просто схватит вас за горло. Вы оба с большой вероятностью получите серьезные повреждения и останетесь врагами, вместо того чтобы найти точки соприкосновения. Еще надо отметить, что иррациональные люди хуже всего ведут себя, когда чувствуют собственное бессилие. Если в такой ситуации на них оказывать давление, они ощущают беспомощность и взрываются.

Так что попробуйте не следовать инстинктам. Я называю это активным подчинением. Понятно, что такое словосочетание звучит как оксюморон, но на самом деле это не так. Чтобы лучше понять, как устроено активное подчинение, представьте себе схватку двух собак. Существуют три возможных ее окончания:

- собаки станут драться до тех пор, пока обе не получат серьезные повреждения;
- одна собака убежит, что включит у другой собаки неконтролируемый режим хищника;
- одна собака ляжет на спину и покажет свой живот другой собаке, говоря тем самым: «Я согласен. Ты доминантный пес. Что ты хочешь, чтобы я сделал?»

Давайте рассмотрим третий вариант и обсудим, как он работает у людей. Помните историю про ярость на дороге, которую я рассказывал в ? В той ситуации я не стал спорить или пытаться переубедить злого водителя, хотевшего меня убить. И я не пытался убежать от него. Вместо этого я признал, что он способен убить меня. И разрешил ему сделать это. Я практически настаивал на этом. Если уж это нельзя назвать активной и подчиненной позицией, то я не знаю, что тогда можно. Так что же произошло, когда я «подставил живот»? Во-первых, я подтвердил его доминантный статус (который поставил под сомнение минутой раньше). И, во-вторых, я отдал свою жизнь в его руки.

Когда вы таким образом склоняетесь перед безумцем – делая иррационального человека своим руководителем, – вы сразу же меняете отношения. Это происходит из-за того, что увеличение власти уменьшает потребность человека в противодействии. В эту секунду вы перестаете представлять собой угрозу. Напротив, вы в каком-то смысле становитесь частью стаи, находящейся под началом этого человека. И у последнего появляется бессознательное желание защитить вас, потому что именно так поступают вожаки. Именно это произошло в том случае на дороге, когда мой противник в мгновение ока превратился из агрессора, выкрикивающего оскорбления и стучащего по моей машине, в защитника («Всё в порядке. Просто расслабься»). Именно это и будет происходить, если вы сами начнете себя так вести.

Если вы читали мою книгу «Я слышу вас насквозь», то заметили, что подставление живота во многом похоже на технику обнажения шеи, описанную в ней. Но если вы обнажаете шею, то просто признаете свою слабость, что хорошо, только если иметь дело с относительно разумными людьми, которым вы небезразличны. Когда же вы подставляете живот, вы нейтрализуете сумасшедшего, передавая в его руки свою дальнейшую судьбу.

Я знаю, что это кажется опасным, особенно если оппонент не думает о ваших интересах. Тем не менее это работает на удивление хорошо. Приведу один пример.

Брайан, 48-летний программист крупной IT-компании, занимал эту должность около десяти лет и участвовал в разработке нескольких флагманских продуктов.

В этот раз он работал с командой молодых программистов, недавно окончивших колледж. У них было собственное мнение о том, как следует обновлять продукты компании. С их точки зрения, Брайан был стариканом. А с его точки зрения, они портили его продукты необязательными свистелками и дуделками. Встречи часто заканчивались ужасными спорами. Раздраженный тем, как остальные меняют его код, Брайан активно высказывал недовольство. Так как он был крупным парнем, то быстро переходил к воинственному запугиванию. Другие

программисты в ответ раздражались и всячески демонстрировали враждебность. Дело часто доходило до крика.

В то время жена Брайана работала вместе со мной над одним проектом и рассказала о проблемах мужа. Я предположил, что должно помочь активное подчинение, и привел аналогию с собаками. Жена передала Брайану наш разговор. Он перебил ее, сказав: «Я имею право на отстаивание своего мнения». Но, судя по всему, история с собаками осталась где-то в глубине его подсознания.

Пару недель спустя один из молодых программистов предложил большое изменение, которое, с точки зрения Брайана, могло ухудшить продукт. Он опять перешел в наступление. И снова молодые члены команды разозлились, стали повышать голос, а в одном случае даже стучали кулаком по столу. Тогда Брайан остановился и вспомнил разговор с женой. В этот момент он сделал очень нехарактерную для себя вещь. «Хорошо, – сказал он, – я внезапно кое-что понял. Я большой парень и, когда кричу, пугаю кого-то из вас. С вашей точки зрения, я похож на питбуля. Но сам я чувствую себя как маленькая чихуахуа. Кроме того, я не выношу гопников и озадачен тем, что веду себя сейчас как один из них». Он продолжил: «Я озабочен теми изменениями, которые мы делаем в продуктах, но не хочу вести себя как кретин. Так что расскажите мне, как поступить с этой проблемой, а я постараюсь следовать вашим советам».

Напряжение в комнате внезапно растворилось. Один из молодых программистов сказал: «Отлично. Мы тебя услышали». Другие программисты стали предлагать идеи и компромиссы. В конце концов они разработали план, который устроил всех, даже Брайана.

Интересно, что активное подчинение Брайана имело и долгосрочные последствия. До того другие программисты активно старались избегать его. Но теперь, когда они перестали быть врагами, они поняли, что у Брайана есть годы опыта и тайные знания. К удивлению почти всех, Брайан стал наставником нескольких самых молодых программистов.

Очевидно, что активное подчинение требует некоторой смелости и смирения. Но мои клиенты применяли его в общении с кем угодно – от экс-супругов до деловых партнеров.

Иногда данная техника работает в условиях того, что я называю институциональным безумием. Институциональное безумие проявляется, когда разумные в остальном люди должны следовать иррациональным или деструктивным правилам. Если вы работаете на крупную корпорацию или государственное агентство или вынуждены с ними взаимодействовать, данная техника поможет вам достучаться до людей, оказавшихся в ловушке правил.

Однажды я помог клиенту использовать эту технику для выживания при взаимодействии со страшным человеком – агентом Федеральной налоговой службы (ФНС).

Одна из моих клиенток, Салли, была социальным работником в больнице Министерства по делам ветеранов и посвящала всю себя заботе о пациентах. Но в этот раз ей самой требовалась помощь. ФНС проводила проверку и запросила у Салли огромное количество документов. Салли растерялась: половина ее квитанций едва читались, а вторая половина потерялась.

Необходимость идти в налоговую для проверки повергла Салли в ужас. Она была низкооплачиваемым социальным работником и не могла позволить себе налогового адвоката. Кроме того, она призналась, что вообще не знает, как адвокат разберется с таким беспорядком.

Салли сказала, что ей можно привести с собой в ФНС еще одного человека, и попросила меня пойти с ней. Я знал, что у нее сейчас и так много серьезных проблем в жизни и она не в том эмоциональном состоянии, чтобы разобраться с документами, нанять налогового адвоката, который помог бы ей получить отсрочку, и попробовать найти квитанции. И я согласился ее сопровождать. Салли заплакала от облегчения. Но я понятия не имел, как действовать.

Неделей позже я встретился с Салли около офиса ФНС. Она была в ужасе, несмотря на прием антидепрессантов, которые я ей прописал. Мы поднялись в комнату ожидания на четвертом этаже: Салли, я и маленькая папка с жалкими, скомканными квитанциями. К счастью, я уже успел продумать стратегию.

В качестве частных лиц агенты ФНС так же добры и отзывчивы к друзьям и родственникам, как и любой другой человек. Но на работе, как элемент бюрократической машины, они должны все время нападать, даже когда это не имеет смысла. И так как они находятся в доминантном положении по отношению к любому налогоплательщику, то могут себе это позволить.

Через несколько минут подошло наше время. Неудивительно, что первый агент ФНС, с которым мы встретились, не разобрался в папке с квитанциями. Спустя некоторое время он сказал, что Салли все же надо собрать все требуемые документы, что, как мы все трое понимали, было невозможно. Тут агент попал в ловушку институционального безумия: «Вы должны сделать то, что не можете сделать». Еще до того, как агент закончил говорить, я заметил, что Салли начала терять контроль над собой и стала часто дышать. Повернувшись к агенту, я сказал: «Я хочу признаться. Я не друг Салли. Меня зовут доктор Марк Гоулстон. Я ее психиатр, и сейчас у нее начнется паническая атака».

Агент заинтересованно посмотрел на меня, и я добавил: «Послушайте, Салли помогает ветеранам с серьезными психическими расстройствами, приводящими к таким проблемам, которые вы даже не представляете. Она не большой злой человек, пытающийся обмануть ФНС, она прекрасный человек, спасающий жизни». Затем я попросил агента вызвать начальника. Он вызвал и объяснил ситуацию. Но начальник продолжал считать, что нужно руководствоваться правилами. Поэтому ради Салли я «показал живот». «Признаю, что Салли неорганизованна, – сказал я, – и она крупно провинилась, не сохранив квитанции. Она понимает, что сама виновата в том, что у нее нет квитанций и она не может их найти».

Затем я сказал, что Салли не знает, что делать, и отдал ее на их милость – активным способом: «Давайте вместе сядем и разберемся в этих квитанциях и хаотичных записях Салли. Вы можете задавать любые вопросы и потом назначить кажущуюся вам справедливой сумму штрафа или налога, которую она должна заплатить. А после займетесь более интересными для ФНС людьми».

Хотите верить, хотите нет, но это сработало. После того как я закончил говорить, начальник присоединился к нам, и мы вчетвером стали разбираться в документах Салли. Это заняло у нас меньше 45 минут. Начальник решил, что Салли должна заплатить ФНС 900 долларов – пятую часть той суммы, которую, как она боялась, у нее потребуют. После этого проверка закончилась.

Когда мы с Салли вышли из кабинета, я подумал, что, наверное, сотрудники ФНС были так же, как и мы, счастливы, что всё закончилось. Кроме того, я сделал так, что они оказались в положении альфа-самцов. Это означало, что им нужно было решить задачу так, чтобы нанести как можно меньше вреда и своей работе, и Салли.

Теперь у вас есть техника, при помощи которой, показывая мнимую слабость и подчинение, вы можете руководить гораздо более могущественными людьми, включая разъяренных водителей, враждебно настроенных коллег и агентов ФНС. Мощный инструмент, правда ведь?

Иногда нужно сдаться, чтобы выиграть сражение.

Если на вас нападают и вы не знаете, что предпринять, попробуйте «подставить живот» одним из этих трех способов. Вы можете делать это при личном общении, по телефону или даже по электронной почте.

Вариант 1: если вы понимаете, что неправы.

Признайтесь в своей неправоте, а затем спросите: «Что вы хотите, чтобы я сделал?»

Вариант 2: если вы не знаете, что предпринять.

Скажите человеку: «Если я что-то скажу или сделаю, всё станет только хуже. Если я ничего не скажу и не сделаю, всё станет только хуже. Исходя из этого, я совсем не понимаю, что мне сейчас делать, и хочу, чтобы вы мне сказали, что нужно сказать или сделать, чтобы ситуация для вас улучшилась». Затем спросите: «Как нужно сделать это правильно?»

Вариант 3: когда вы знаете, что вам придется отказать в ответ на нереалистичный запрос.

Скажите человеку: «Я должен отказать вам в том, чего вы хотите, и я готовлюсь к вашей реакции на это. Я понятия не имею, какой будет эта реакция, так что я полностью в ваших руках». Затем спросите: «Не могли бы вы мне помочь?»

Глава 9. Техника ИСР

ИСР – это извинение, сочувствие и раскрытие. Это оригинальный (и немного пугающий) способ осадить психа. Я не рекомендую использовать его, если вы эмоционально неустойчивы или общаетесь с человеком, который открыто ненавидит вас и желает вам зла. Даже в благоприятных условиях метод ИСР нужно применять с большими предосторожностями. Считайте его эмоциональным аналогом пластичной взрывчатки: невероятно взрывоопасный, но идеально подходящий для устранения препятствий.

Моя пациентка, Барбара, женщина средних лет, обратилась ко мне из-за семейных проблем. Ей казалось, что ее брак с Джеффом распадается. У их дочери, разведенной и достаточно безответственной, было трое собственных детей. Одна из них в свои 14 лет попала в психиатрическую клинику после попытки вскрыть себе вены.

Барбара постоянно испытывала тревогу – что неудивительно, учитывая состояние всей семьи. Но, когда она пыталась говорить об этом с Джеффом (у которого были проблемы еще и на работе), она всякий раз впадала в истерику. Джефф был перегружен и поэтому отворачивался от жены, а не пытался ей помочь. Его безумие проявлялось иначе: он старался все контролировать, был замкнутым и нечутким.

Образовался замкнутый круг, но что было первым: курица или яйцо? Возможно, чрезмерная эмоциональность Барбары заставляла Джеффа уходить в себя? Или Барбара съезжала с катушек потому, что муж строил между ними стену? Вы вряд ли удивитесь, когда узнаете, что каждый из них просил меня «исправить» другого.

Сначала ко мне пришла Барбара. На нашей первой встрече она не могла остановиться. Пока она говорила, я подумал про себя: «Прямо сейчас ей не нужны мои советы. Она хочет почувствовать, что кто-то ее понимает». Ведь когда другой человек разделяет ваши проблемы, обычно они перестают казаться невыносимыми.

Мне было очевидно, что происходит с Джеффом и Барбарой. Когда всё в жизни идет кувырком, вам совсем не хочется чувствовать себя одиноким. Большинству необходимо вербализовать свои тревоги, рассказать об этом тому, кто выслушает и позаботится. И после этого нередко происходит прорыв после срыва (см.).

Но при этом логически мыслящие или замкнутые люди часто отвечают на поток эмоций тем, что пытаются защитить себя, мысленно спрятаться в раковину или свернуться в клубок. Иногда им нужно время, чтобы все обдумать. А иногда стремительный натиск партнера заставляет их чувствовать себя практически избитым.

Если такая ситуация повторяется вновь и вновь, все ее участники понемногу сходят с ума и при этом проигрывают. Эмоциональный человек думает, что его не слышат и не любят, после чего его тревожность перерастает в панику. Он ведет себя как тонущий, который изо всех сил бьет руками по воде, пытаясь привлечь внимание спасателей. Но партнер видит все иначе, становится в защитную позу или ведет себя презрительно. После чего спасти ситуацию становится очень сложно.

Джефф и Барбара попали в замкнутый круг, из которого не находили выхода. Чем чаще Барбара плакала и кричала, тем больше Джефф отдалялся. И чем дальше он становился, тем агрессивнее вела себя Барбара. Из любящих друг друга людей они превратились в незнакомцев, живущих под одной крышей, и уже были готовы стать врагами.

Таковыми были отношения между супругами, когда Барбара пришла ко мне на прием. Я сказал, что ей необходимо принять меры:

– Прямо сейчас вы с Джеффом находитесь в состоянии войны. Вам нужно разрядить ситуацию. – Тогда я рассказал о технике ИСР. – Во-первых, нужно извиниться. Когда отношения рушатся, лучшее, что можно сделать, – сказать: «Я прошу прощения». Практически любое другое действие вызовет у вашего собеседника желание ударить в ответ или сбежать. Но добровольное извинение мгновенно меняет динамику, ведь люди очень редко так поступают. Я бы хотел, чтобы вы сказали Джеффу следующее (на сеансе или дома): «Мне нужно извиниться перед тобой за то, что я постоянно делаю. Когда я расстроена, это провоцирует безумную часть меня, которая не в состоянии заткнуться. В такие моменты я не осознаю, что это бесит тебя и заставляет замыкаться в себе. Мне кажется, что ты отталкиваешь меня, а ты просто защищаешься. Спорю, про себя ты думаешь: “Опять она за старое”».

Скорее всего, Джефф будет ошеломлен. Есть вероятность, что он начнет говорить гадкие вещи, потому что почувствует, что теряет контроль. Когда вы извиняетесь, без давления, грубости или жалостливого тона, вы получаете власть. Сохраняйте уверенность в себе и не позволяйте ему вас задеть.

Затем я разъяснил второй шаг техники ИСР: сочувствие.

Я предложил Барбаре сказать примерно следующее: «Я попыталась встать на твое место и поняла, что для тебя важно все контролировать. Но сейчас ты не чувствуешь этой уверенности в себе – ни на работе, ни в ситуации с нашей внучкой, ни в отношениях со мной. Ты ощущаешь угрозу. Я не знала, что это настолько неприятное чувство, и, честно говоря, не хотела бы знать. И за это я тоже прошу прощения».

Я объяснил, что к этому моменту Джефф, вероятнее всего, не будет реагировать на ее слова, но он будет их воспринимать. Просто ему будет сложно сразу понять, что делать с этой новой Барбарой.

И тогда придет время третьего этапа: раскрытия.

– Тогда наступит пора вытащить на поверхность самые темные мысли Джеффа о вас – возможно, даже те, которых он стыдится, – объяснял я. Если бы ей удалось снять с него груз этой ответственности, она бы наконец достучалась до своего мужа.

Я попросил Барбару сказать следующее: «И еще кое-что. Думаю, что в худшие моменты нашего брака ты не просто обижаешься на меня и хочешь, чтобы я перестала ныть. Наверное, иногда ты считаешь меня отталкивающей, отвратительной, ненавидишь меня и мечтаешь изменить прошлое, чтобы никогда на мне не жениться. Готова поспорить, иногда тебе хочется подать на развод, но ты боишься связанной с этим суеты. Не удивлюсь, если узнаю, что ты желаешь, чтобы самолет, на котором я лечу в командировку, разбился, ведь тогда ты наконец освободишься от меня и не будешь чувствовать себя плохим парнем».

Барбара остолбенела.

– Эй, – сказала она. – Это довольно тяжело.

– Так и есть, – согласился я. – Но все это правда.

Я объяснил, что подобные чувства возникают почти в любом браке, в котором один из партнеров ощущает себя закрытым, а второй постоянно атакует. Если проговорить эти вещи вслух, исчезнет их чудовищность, а человек перестанет чувствовать стыд из-за своих мыслей.

Я продолжил:

– Скорее всего, он ответит чем-то вроде: «Эй, я не ненавижу тебя и не считаю чудовищем, как ты сказала. Просто твое поведение выводит меня из себя, и да, ты не можешь остановиться, и меня это бесит. Я просто хочу сбежать». Если все пройдет примерно так, празднуйте: война будет окончена, и вы оба останетесь в выигрыше.

Барбара согласилась попробовать технику ИСР, придя ко мне на прием вместе с Джеффом. Мы с ней повторили три шага: извиниться, посочувствовать, раскрыться. После третьего раза она сказала, что ей нравится такой подход:

– Наши отношения больше не кажутся мне такими безумными. Наверное, их можно починить.

– Отлично, – ответил я. – Переходим к практике.

Все произошло ровно так, как я и предсказывал, только последнее слово осталось за Барбарой. После того как она извинилась, выразила сочувствие и приняла тайные мысли Джеффа, он сказал, что очень ее уважает и ценит то, что она только что сделала. А потом Барбара добавила: «Вот почему я собираюсь работать над тем, чтобы не принимать необдуманных решений. Я делаю это не только ради тебя. Это нужно мне самой».

Дела у Барбары с Джеффом пошли на лад, и это не совсем конец истории. Перестав быть врагами, они превратились в отличную команду. Им удалось восстановить отношения с дочерью и начать справляться с ее безумием. А при поддержке всей семьи их внучка вернула свою жизнь в нормальное русло.

Техника ИСР – рискованная штука, но в большинстве случаев этот риск окупается. Важно, что метод работает не только как крайняя мера, но и в менее острых ситуациях, чем у Джеффа и

Барбары. Его можно использовать, чтобы справиться с любым видом бытового безумия: как дома, так и на работе. Вот как эта техника помогла моей приятельнице пережить напряженную ситуацию при общении с новыми соседями.

Недавно я разговорился со своей подругой Мишель, которая вышла на пенсию и уехала в Теннесси, чтобы построить там лошадиную ферму. Ее всегда привлекала деревенская жизнь, но в то же время Мишель была резкой и прямой, как многие жители Лос-Анджелеса.

И она постоянно раздражалась из-за своих соседей, Джонсонов, которые не держали лошадей и не очень-то жаловали их. Двое взрослых детей Джонсонов тоже были не в восторге, потому что они любили гонять по дороге, существенно превышая разрешенные законом 40 км/ч, а из-за Мишель и ее лошади им часто приходилось резко менять траекторию движения.

Кроме того, Джонсоны не слишком внимательно относились к уборке мусора, и в особенно ветреные дни металлические крышки от их баков оказывались на дорожках, где тренировались лошади (а острые края крышек резали животным ноги).

Мишель попыталась поговорить с соседями, но они сначала проигнорировали ее просьбы, а затем встали в защитную позу. Ситуация ухудшилась, когда Мишель, привыкшая посплетничать в лос-анджелесских салонах красоты, обмолвилась о том, какие же неприятные люди эти Джонсоны. А в городке салон красоты был один, и весть об отношении Мишель к соседям быстро добралась до миссис Джонсон (которая, само собой, оскорбилась). Они попробовали обсудить ситуацию, Мишель сказала, что миссис Джонсон реагирует чересчур эмоционально, – как вы понимаете, положения дел это не улучшило.

Мишель понимала, что зашла слишком далеко, но не знала, что делать. Она позвонила мне:

– Похоже, они и правда меня ненавидят. Они очень религиозные, но в этом году впервые я не нашла в своем ящике рождественскую открытку от них.

– Хочешь все исправить? – спросил я свою подругу.

– Да, я на самом деле хочу этого, потому что такая напряженность расстраивает меня, – ответила Мишель, подумав.

Я предложил ей технику ИСР.

Во-первых, я попросил ее написать такое письмо и отправить его соседям: «Дорогие Джонсоны, в последнее время я много думала о проблемах в наших отношениях, пытаюсь встать на ваше место и посмотреть на свое поведение и своих лошадей. Мне совсем не понравилось то, что я увидела. Если вы не против, я бы хотела прийти в удобное для всех вас время, чтобы извиниться и, если вы согласитесь, предложить компенсацию. Если вы считаете, что прошлое не вернешь и делу не помочь, я с уважением отнесусь к вашему отказу. Но я надеюсь, что этого не произойдет. Ваша “понаехавшая” из Лос-Анджелеса соседка Мишель».

Джонсоны нехотя согласились на предложение Мишель. Когда все собрались в гостиной, она сказала ровно то, что я ей посоветовал: «Я хочу принести извинения за то, что сказала о вашей семье в салоне красоты. Если хотите, можете обругать меня. То, что я из Лос-Анджелеса и не привыкла держать рот на замке, совсем меня не оправдывает. Раз уж я приехала жить в Теннесси, я должна вести себя как принято здесь. Если вы не считаете, что я должна оставить всё как есть, думаю, мне нужно съездить в тот салон и извиниться там тоже – за то, что я говорила о вас за вашей спиной. Также я бы хотела извиниться за неприличный жест, который показываю всякий раз, как вы, миссис Джонсон, подъезжаете слишком близко ко мне и моей лошади. От этого мы обе впадаем в панику. Наконец, я хочу извиниться за то, что веду себя так грубо с благовоспитанными южанами. Если я хочу, чтобы все соблюдали правила на дороге, мне самой нужно соблюдать правила в обществе».

Затем Мишель перешла к фазе сочувствия: «Поставив себя на ваше место, я подумала, что, если бы я привыкла водить автомобиль с определенной скоростью, а потом на моем пути внезапно появлялась бы лошадь (обращаться с которыми я не умею), я бы ужасно нервничала. Мне бы приходилось резко менять направление движения. Думаю, это выводило бы меня из себя».

Наконец она решила поджечь фитиль фазы откровения: «Я понимаю, что, когда у нас происходят стычки, вы слышите мой резкий голос или узнаете, что я говорила о вас плохо, вы хотите, чтобы эта чертова женщина никогда не приезжала сюда, не привозила своих толстозадых лошадей, осталась там, откуда появилась, – ну или чтобы меня просто сбил грузовик. Хочу сказать, что я понимаю ваши чувства».

Когда Мишель умолкла, атмосфера в комнате резко изменилась. Джонсоны расслабились и перестали сидеть со скрещенными руками. Они сказали, что никогда не желали зла Мишель и ее лошадям (хотя и могли хотеть этого подсознательно). Затем они вместе с Мишель начали работать над тем, чтобы относиться друг к другу более уважительно.

Техника ИСР – мощный инструмент для разных ситуаций: от распадающихся браков до враждующих соседей, потому что даже наиболее отчаянно защищающиеся люди беззащитны перед извинением, эмпатией и освобождением от самых черных своих мыслей. Если вы готовы взять на себя риск – и достаточно смелы, чтобы раскрыть собственные идеи о том, что иррациональные люди думают о вас, – попробуйте этот метод.

Однако помните о двух вещах: во-первых, тщательно отрепетируйте, что именно вы собираетесь сказать. И, во-вторых, прежде чем открыть рот, убедитесь, что ваш собственный внутренний псих находится под контролем. Вы должны выполнить все шаги техники ИСР правильно, потому что, как только вы подожжете фитиль, пути назад не будет.

Многие люди беззащитны против неожиданных извинений, потому что никогда не сталкивались с этим.

1. Подумайте о сложных отношениях с иррациональным человеком и решите, что вы хотите в них исправить. Выпишите на бумагу все за и против активных действий.
2. Если вы решите что-то предпринять, поставьте себя на место другого и перечислите несколько способов, которыми вы усложняете ваши отношения.
3. Наконец, выпишите несколько мрачных и деструктивных мыслей, которые этот человек может связывать с вами, – мыслей, за которые ему может быть стыдно.
4. Если вы чувствуете в себе достаточно смелости, примените технику ИСР. Но не забудьте записать то, что вы собираетесь сказать, а потом отрепетировать вслух. Импровизации здесь не место.

Глава 10. Путешествие во времени

Идею методики, которую я называю путешествием во времени, мне подсказал мой хороший друг, писатель Маршалл Голдсмит. Вот его совет: вместо того чтобы концентрироваться на прошлом или настоящем, подумайте о будущем – ведь его-то вы еще не успели испортить.

Иными словами, разговаривая с иррациональным человеком, не загоняйте себя в замкнутый круг фразами вроде «Ты никогда не доводишь дело до конца», «Ты постоянно мне вредишь», «Ты не способен взять на себя ответственность», «Ты только и делаешь, что меня подводишь». Вместо этого подумайте про следующий день, или следующий год, или свою жизнь через десять лет, а затем помогите собеседнику увидеть это будущее вместе с вами.

Например, если партнер злится на вас, скажите ему: «Судя по всему, я сделал (или не сделал) много такого, что тебя расстроило. Как иначе мне стоит поступать в будущем?» Предположим, собеседник ответит: «Я хочу, чтобы ты слушал меня, когда я злюсь, а не игнорировал мои слова». Согласитесь на это и добавьте: «Могу я попросить тебя об одолжении? Ты не обязан соглашаться, но мне это было бы приятно. Впредь, когда я буду приходить домой с работы, говори мне, что мне делать, а чего не делать, – только, пожалуйста, ласково, чтобы я не чувствовал, как будто на меня нападают, и не хотел сбежать».

Метод путешествия во времени отлично работает с друзьями, партнерами, детьми и другими близкими, а если применять его к сложным или агрессивным клиентам, он превращается в непобедимое оружие. Однажды мой знакомый укротил с его помощью целую группу юристов.

Компания Гордона предоставляла консалтинговые услуги в сфере IT для юридической компании, занимавшейся судебными разбирательствами. После долгих часов, проведенных с требовательными клиентами, юристы часто срывались на Гордоне и его сотрудниках и при малейшей проблеме начинали кричать.

В конце концов все сотрудники офиса Гордона отказались работать с юристами. Гордон обратился ко мне, и я дал ему совет.

На следующей встрече с партнерами юридической фирмы Гордон сказал: «На будущее, если мне придется сообщать вам о проблеме, каким образом это лучше сделать? Клиенты часто ставят мне условия вроде “Не пишите мне об этом по электронной почте”, “Не говорите мне о затруднениях в пятницу” или “Просто составьте список возможных решений”. Какой вариант подходит вам? Если можно, ответьте максимально точно».

Когда юристы рассказали о своих предпочтениях, Гордон уточнил: «Очень важно, чтобы я понял вас абсолютно правильно». После этого он еще раз повторил все сказанное ими, переспросил, верно ли он понял, и дождался положительного ответа. Таким образом он добился заключения четкой договоренности, а также узнал об ожиданиях клиентов, не нарушая спокойного и нейтрального тона собрания.

Позже, когда у команды Гордона возникла проблема с серверами, из-за которой выполнение проекта задержалось на день, он позвонил одному из партнеров юридической фирмы: «Возможно, вы помните, как мы однажды беседовали о затруднениях в работе и о том, как лучше всего о них сообщать. Если мне не изменяет память, вы дали мне следующие инструкции». Перечислив их, Гордон продолжил: «В данный момент мы столкнулись с проблемой, и я действую в соответствии с вашими указаниями». Впервые за все время сотрудничества клиент ответил Гордону вежливо, а не набросился на него с обвинениями.

В стратегии путешествия во времени мне больше всего нравится то, что она применима ко всем людям, насколько бы сумасшедшими они ни были. Это своего рода «безразмерный» подход. К примеру, он отлично работает с нерешительными людьми, не умеющими доводить дело до конца. Например, вы хотите пообедать с другом, но он никак не выберет ресторан. Скажите ему: «На будущее, если у меня не окажется на примете такого места, в которое мне очень захочется пойти, я попрошу тебя выбрать. Если это будет сложно, я дам тебе немного времени, но, если и после этого ты не определишься, мы пойдем туда, куда я скажу. Я постараюсь подобрать место, которое тебе понравится, но решение будет моим».

Попробуйте применить эту стратегию к людям, которые любят с утра в понедельник критиковать ваши неудачные решения, не предлагая взамен ничего полезного и вызывая у вас чувство вины и возмущения. Вот что можно им сказать: «На будущее, после того как я приму решение, я не хочу слышать вашего мнения о том, что можно было бы сделать по-другому, если только я сам вас об этом не спрошу. Если вы продолжите так себя вести, я перестану сообщать вам о своих решениях. Я делаю это не для того, чтобы скрывать информацию, а

потому, что мне не нравится, как вы машете кулаками после драки. Тем не менее иногда я стану спрашивать ваше мнение перед тем, как принять решение».

Техника путешествия во времени дает вам и еще одно преимущество: она позволяет регулировать уровень вашего влияния. В предыдущих главах я рассказывал, как сделать это настойчиво, но мягко. Но путешествие во времени – это ваше ядерное оружие. Применяйте его лишь тогда, когда вам нужно недвусмысленно показать собеседнику, что вы не намерены больше прощать ему того или иного поведения.

В этом случае вы не говорите: «В будущем мы можем ожидать друг от друга того-то и того-то». Вы даете понять: «В будущем я ожидаю от тебя этого. Точка». Главное здесь не говорить, но действовать. На слова отвечают словами, а на дела – делами. Если человек продолжает вести себя недопустимо, вам нужно решить, какие действия совершить в ответ. Компромиссы недопустимы.

Обдумывая последствия неправильного поведения другого человека, не считайте это нападением на него или наказанием. Вы хотите сказать ему следующее: «Ты можешь делать это, если хочешь, и я не стану с тобой спорить или переубеждать. Но вот что случится после». Например, если ваш партнер слишком эмоционален, скажите ему: «На будущее, если ты начнешь кричать или хлопать дверями, я не буду с тобой разговаривать. Я попрошу тебя уйти и прогуляться или даже переночевать в гостинице. Если ты откажешься, я соберу вещи и уйду».

Чтобы использовать технологию путешествия во времени в подобной ситуации, перечислите последствия будущих действий вашего собеседника. Для этого выполните следующие три шага.

1. Составьте список последствий как положительных, так и отрицательных поступков. Выберите конкретные действия и последствия, которые легко определить, чтобы между вами не возникло недопонимания. Убедитесь, что последствия реалистичны и важны для собеседника.
2. После того как вы перечислите последствия, не спрашивайте собеседника: «Ты меня понял?» Задайте другой вопрос: «Что ты понял из моих слов и почему, по-твоему, это важно?» Так собеседник будет чувствовать себя участником общения, а не мишенью вашей атаки.
3. Попробуйте привлечь собеседника к выбору последствий. Если он и после этого не сможет вести себя как следует, вы будете уверены, что ваш план сработает.

Я рекомендую сделать «путешествие во времени» основной стратегией для споров с коллегами, иррациональными партнерами или детьми. Кроме того, она работает и еще в одном сценарии – при общении с агрессивными родителями.

«Вы вовсе не плохая дочь». Эти слова я сказал Джулии, взрослой женщине и матери. Она всхлипнула и вздрогнула всем телом. Ее матери Берне было 87 лет, ее здоровье ухудшалось, и она жила в дорогом пансионате для престарелых. Несмотря на то что состояние Берны было куда лучше, чем у многих других постояльцев, она портила жизнь всем, постоянно жаловалась и третировала персонал. В конечном счете в заведении не осталось ни одного человека, который не боялся бы работать с ней.

Джулия пыталась оправдывать мать, но это становилось все сложнее и сложнее по мере того, как у той портился характер. Кроме того, Берна постоянно ругала детей Джулии, которые не звонили бабушке и не навещали ее. Джулия и сама бы хотела последовать их примеру, но не могла.

В итоге Джулия поняла, что желает своей матери смерти. Чем шире разрасталось в ней это желание, тем сильнее она чувствовала вину. А чем больше была ее вина, тем чаще она звонила Берне или приезжала к ней. Некоторые животные нападают на добычу, когда чувствуют запах страха. Возможно, жестокие родители точно так же чувствуют вину. Как бы там ни было, чем сильнее Джулия старалась загладить свою вину, тем несноснее становилась ее мать. Этот жестокий цикл в итоге вызвал у Джулии клиническую депрессию.

Я объяснил ей, что многих пожилых людей ужасает, но не удивляет мысль о том, что дети желают им смерти. Да и многие дети вздохнули бы с облегчением, узнав, что они не одиноки в

подобных желаниях.

Взрослые часто живут под давлением, которое не исчезнет до тех пор, пока не умрут их родители. Для таких людей не существует хороших новостей – их родители либо хронически больны, либо здоровы, но агрессивны и жестоки.

Разумеется, наблюдать за тем, как отец или мать становятся слабыми, больными или беспомощными, – сильный стресс, но большинство взрослых с ним справляется. Стресс перерастает в невроз, если родитель становится злобным, угрюмым и враждебно настроенным. В этот момент ребенку хочется не обеспечить своему родителю достойную старость, а избавиться от собственных страданий. А если здоровье такого родителя начинает улучшаться (например, когда врач говорит: «Отличные новости, его рак легких вышел в ремиссию»), это вызывает не радость, а тихое отчаяние из-за того, что страдания продолжаются. Желание пожилого человека поскорее умереть порой перерастает в манию. В такие моменты от ребенка требуется вся его энергия, чтобы не скатиться в эмоциональный хаос.

Когда Джулия пришла ко мне, она стояла на пороге такого падения. Ее терзал вопрос, почему у хорошей дочери возникают такие ужасные мысли, особенно после всего того, что ее мать сделала для нее и ее семьи за годы жизни.

Я обратил внимание Джулии на то, что подобные чувства не означают, что она не любит мать. И она даже по-настоящему не желала ей смерти. Ей просто хотелось перевернуть страницу, оставив ситуацию позади.

Я сказал, что, по моему мнению, Джулия очень любит мать, но не может спокойно относиться к тому, как негативные настроения полностью подчинили себе ее личность, превратив ее в злобную и угрюмую тень человека.

Когда Джулия поняла (не только осознала, но и почувствовала), что любит мать, но ненавидит ее поведение, она нашла в себе силы бороться за Берну. Для этого она начала действовать по плану, который я для нее создал.

В очередной раз придя с визитом к Берне, Джулия сказала ей: «Ты моя мать, и я всегда буду тебя любить. Но, на будущее, если ты продолжишь так себя вести, ты перестанешь мне нравиться. Тогда я стану приходить к тебе реже и оставаться у тебя все меньше и меньше времени. Я не позволю себе возненавидеть тебя так, чтобы совсем к тебе не приходить. Я просто сокращу время посещений до десяти минут в неделю и буду чаще общаться с персоналом, чем с тобой. Помогите мне не довести ситуацию до этого. Давай будем относиться друг к другу с уважением, добротой и достоинством. Я знаю, что ты на них способна».

Берна услышала решимость в голосе Джулии и сделала то, что обычно делают агрессивные люди, когда к ним обращаются твердо и уверенно. Она прислушалась. Более того, она изменилась к лучшему, и через некоторое время желание смерти матери сменилось в Джулии искренним стремлением видаться с ней. На самом деле она никогда не хотела, чтобы Берна умерла. Она лишь хотела любить мать, которой та когда-то была, а не ненавидеть – то, чем она стала.

Этот подход требует смелости, но быстро приносит результаты. Удивительно, но иррациональные люди часто чувствуют (тайное) облегчение, когда для них устанавливают четкие рамки.

Помните Дину и Джека, страдалицу-дочку и несчастного зятя Люсии из ? Они тоже планируют использовать технологию путешествия во времени. Для начала они отправят Люсию в туристическую поездку. Затем Дина позвонит ей и скажет: «Вот как, по моему мнению, должна выглядеть ситуация через месяц, когда ты вернешься. Я ожидаю, что в будущем ты станешь уважать меня и моего мужа и оценишь тот факт, что мы впустили тебя в свой дом. Если ты не сумеешь этого сделать, я соберу твои вещи и отвезу тебя в дом престарелых. Если же ты откажешься там оставаться, тебе придется поискать себе другое жилье».

У вас, вероятно, возникнут сомнения, стоит ли прибегать к такому радикальному средству даже в экстремальных ситуациях. Однако очень часто оно оказывается лучшим способом для сохранения отношений – особенно если они дошли до той точки, когда вы ненавидите другого человека и желаете ему смерти. В любом случае это лучше, чем снова и снова возвращаться к старым обидам.

Итак, если вам надоело прошлое, а настоящее кажется ловушкой, используйте технологию

путешествия во времени, чтобы переместить собеседника в будущее. Не важно, примените ли вы более мягкую версию или самый резкий вариант. Самое главное – не подведите сами себя. Действуйте по плану. Делайте то, что обещали, и не делайте того, от чего отказались.

А если в прошлом у вас были проблемы с выполнением собственных обещаний, поговорите сами с собой и начните этот разговор со слов «На будущее...».

Иногда нужно развестись с прошлым, чтобы жениться на будущем.

1. Если вы находитесь в любящих отношениях, но и вы, и партнер иногда ведете себя не так, как вам бы того хотелось, проведите беседу «на будущее». Для начала спросите партнера, что вам сделать для развития этих отношений, а затем мягко изложите, чего бы вы хотели от него.
2. Если у вас дома или на работе кто-то ведет себя неприемлемо, используйте радикальную версию путешествия во времени. Объясните человеку, к каким последствиям приведут его действия в будущем. Если это возможно, привлеките собеседника к формулированию последствий, а если нет, установите их сами. Обязательно выполняйте свои обещания.
3. Если подчиненный действует иррационально, используйте технологию путешествия во времени в процессе коучинга. Убедитесь, что ваше общение отражается в соответствующих документах, чтобы вы могли отследить результаты своей работы и закрепить их.

Глава 11. Глаз урагана

Общаясь с иррациональным человеком, мы обычно видим лишь его безумие: крики, плач, отстраненность или вспышки гнева. Но вот в чем секрет: полностью сумасшедших людей не бывает. Внутри каждого торнадо находится участок спокойствия. И одна из самых эффективных стратегий при общении со слишком эмоциональным собеседником – это метить в глаз урагана.

Много лет назад я подрабатывал по выходным в государственной психиатрической лечебнице. Однажды ночью пациент с шизофренией по имени Джон начал буйствовать: он швырялся стульями, опрокидывал столы и даже разбил телевизор в общей комнате. Когда я прибыл на место событий, три медсестры прятались на своем посту за ударопрочным стеклом. Они вызвали меня, чтобы я дал им указания принять жесткие меры и сделать Джону инъекцию нейролептика.

Огромный мужчина стоял ко мне спиной посреди комнаты, которую он только что перевернул вверх дном. Когда я двинулся в его направлении, старшая сестра открыла дверь сестринского поста и прошептала:

– Эй, что вы делаете? Подождите, пока придет технический персонал и свяжет его!

– Все хорошо, – ответил я. – Я просто с ним поговорю.

– Вы с ума сошли, – сказала она, и я подумал, что она права.

Когда между мной и пациентом оставалось всего пара метров, я окликнул его:

– Эй, Джон, привет!

Он обернулся и удивленно произнес:

– Что?

– У меня к тебе вопрос, – продолжил я. – Как думаешь, в автомате в коридоре еще остались сигареты Camel?

Больше всего посетители общей комнаты любили курить, а Camel без фильтра были самой популярной маркой у пациентов.

Джон остолбенел. Он посмотрел на меня и ответил:

– Не знаю. Может быть.

– А что насчет спичек, спички в автомате будут? – продолжил я.

Он посмотрел на меня пустым взглядом, а потом расхохотался:

– Ты что, с ума сошел? Это же психбольница!

Я улыбнулся и ответил:

– Знаешь, сестра только что тоже назвала меня сумасшедшим. И насчет спичек ты, наверное, прав. Как бы там ни было, как я вижу, ты был немного занят – крушил всю комнату. Ты выглядишь усталым. И ты знаешь правила: сейчас сюда придут ребята из технического персонала и наденут на тебя смирительную рубашку. Лично я собираюсь пойти за сигаретами. Я вернусь и дам тебе одну, а остальную пачку Camel оставлю для тебя на сестринском посту. Потом я останусь здесь и прослежу, чтобы все прошло без проблем. Как тебе такая идея?

Джон посмотрел на меня сонным взглядом:

– Неплохо. Я знаю, что облажался.

Я ответил:

– Не будь так строг к себе, парень. В конце концов, ты в психиатрической клинике. Никто не ожидает, что ты все время будешь вести себя нормально. Все будет хорошо, просто расслабься.

Так он и сделал. Мы сели рядом и поболтали о том о сем: об отделении, медсестрах,

сигаретах, – как будто ничего не произошло. Очень скоро Джон полностью успокоился, и даже услуги технического персонала нам не понадобились.

Как мне удалось так быстро достучаться до Джона? Я понял, чего хочет его здоровая часть, скрывающаяся под буйной, ломающей мебель и разбивающей телевизоры поверхностью. В случае с Джоном было очевидно, что он ищет путь назад к нормальной жизни, как он ее себе представлял: к сигаретам, приятельской беседе и дружеским сплетням о медсестрах. Именно это я ему и предложил.

Точно так же те люди, которые еще не безумны, а просто чересчур эмоциональны, ищут быстрый выход из ситуации (особенно если в нормальном состоянии они рациональны). Ваша задача – помочь его найти.

Поиск здравомыслия в безумии не всегда проходит легко и не обязательно дается сразу. Когда мы сталкиваемся с эмоциональными людьми, нашей естественной реакцией может быть:

- замкнуться в себе (тогда на вас будут орать еще дольше, ведь вашему собеседнику покажется, что вы его не слушаете);
- попросить человека успокоиться (что только повысит градус раздражения);
- указать на то, что человек ведет себя нерационально (что он воспримет как нравоучение).

Не делайте ничего из вышеперечисленного. Просто переждите ураган. Представьте, что он не сносит вас с места, а обтекает, двигаясь вокруг вас. Вы все это время остаетесь в глазе урагана.

Когда ваш собеседник выговорится, сохраняйте сочувственный и заинтересованный тон. Дайте ему закончить. После того как он прекратит кричать или рыдать, помогите ему объяснить, чего он от вас хочет.

Разговаривая с излишне эмоциональным человеком, смотрите ему в левый глаз. Левый глаз связан с правым полушарием мозга. Между полушариями, как и между слоями мозговой ткани, тоже существуют различия. Правое полушарие отвечает за эмоции, и именно в нем живет кричащая и плачущая часть вашего собеседника. Сфокусировавшись на левом глазу, вы сможете обратиться к ней напрямую. Кроме того, ваше внимание будет приковано к чему-то кроме причитаний и возмущения.

Для того чтобы получить это объяснение, придется немного поработать. Один из вариантов – сказать следующее: «Я вижу, что ты по-настоящему расстроен. Я не хочу обижать тебя еще сильнее, и мне важно полностью тебя понять. Поэтому скажи мне – что мне нужно в первую очередь сделать в далеком будущем? А что – в ближайшем? А что – прямо сейчас?»

Сместив фокус беседы таким образом после того, как собеседник прекратит изливать на вас обиду, вы сможете включиться логической части его мозга. Если вам это удастся, то вы оба окажетесь в глазе урагана. А когда это случится, вы сможете поговорить о том, в чем действительно нуждается стоящий перед вами человек и как ему в будущем следует сообщать вам об этом.

На первый взгляд все это кажется довольно простым. Так и есть, но существует одна загвоздка: вы должны по-настоящему верить, что человек, с которым вы имеете дело, нормален и рационален хотя бы на каком-то уровне, независимо от того, что он говорит или делает во время приступа. Если вы не убедите себя в этом, у вас ничего не выйдет.

Вместо того чтобы считать человека полным психом, думайте о нем как о частично сумасшедшем и частично здоровом. Ваша задача – преодолеть сумасшедшую часть и найти здоровую (которая, несомненно, существует). После этого можно обсуждать потребности собеседника и ваши желания. Вот еще один пример того, как это делается.

У Кимберли постоянно случались истерики. Она довела всех коллег до того, что большинство предпочитали не иметь с ней дела. Менеджер Кимберли по имени Джейсон подумывал уволить ее. Однако он знал, что она обладает прекрасным потенциалом, и не хотел сдаваться сразу. Он был уверен, что сможет найти способ ее успокоить.

Однажды Кимберли устроила скандал из-за своей рабочей нагрузки. Она визжала так, что у окружающих закладывало уши: «Никто не понимает, как много я делаю. Не могу поверить, что вы собираетесь повесить на меня и это тоже. Вы же знаете, что я слишком занята, но при

этом требуете отличного качества. Так вот, либо то, либо другое! Иначе вам придется разбираться с моим нервным срывом».

«Может быть, я сошел с ума, а все остальные правы, – жаловался мне Джейсон. – Возможно, мне стоило попросить ее уйти. Не понимаю, зачем я даю ей один шанс за другим. Но работает она хорошо, вот только не способна справиться с собой».

Внимательно расспросив Джейсона, я пришел к выводу, что Кимберли не страдала ни от каких психических отклонений. «Она просто заноза в заднице», – сделал он вывод. Я посоветовал Джейсону дать Кимберли выговориться в следующий раз, когда она закатит ему скандал. Но, пока она будет кричать на него, он должен сфокусироваться на двух вещах: ее способности здраво мыслить и логической потребности, скрытой за истерикой.

Даже не зная Кимберли, я понял, что одна из таких потребностей – желание быть услышанной, снять камень с души. Этого хотят все истерики, хотя, по иронии судьбы, их поведение как раз мешает собеседникам вслушаться в их слова. Итак, во время следующего эмоционального приступа Кимберли Джейсон должен был найти в ней островок здравомыслия.

И вот в очередном скандале Джейсон дал Кимберли прокричаться. Когда у нее закончились силы, он сделал паузу, а затем сказал твердо, но с искренним интересом: «Я услышал, что ты сказала, и я понимаю, что ты очень расстроена. Могу я задать тебе вопрос? Какого результата ты ждешь от этой беседы? Что ты хочешь, чтобы я сделал – завтра или в ближайшем будущем?»

Слова Джейсона застали Кимберли врасплох. Она ответила уже менее раздраженно: «Я хочу, чтобы ты понял, как я устала, и перестал нагружать меня работой».

Джейсон спокойным, искренним и заинтересованным тоном продолжил: «Хорошо, я тебя понял. Я слушал то, что ты мне говорила. Но неужели ты думаешь, что, разговаривая со мной подобным образом, ты добьешься желаемого? А если и да, неужели ты считаешь, что я буду тебе соперничать?»

Сказав это, Джейсон увидел, как включается логическая часть мозга Кимберли. Однако она еще не была готова к полностью рациональной беседе, поэтому обиженно произнесла: «Ты ничего не говоришь о том, как решить проблему!»

Джейсон ответил: «Я обещаю тебе помочь. И еще я обещаю внимательно выслушать все то, что ты захочешь мне сказать. Но тебе придется не кричать, а просить меня о помощи. Когда ты кричишь, мне совершенно не хочется тебе помогать. Но, если ты попросишь вежливо, я тут же этим займусь».

Затем он сделал паузу. А затем, к его изумлению, Кимберли расплакалась.

Испугавшись, что он лишь усугубил ситуацию, Джейсон спросил: «Что случилось?»

«Я всегда кричала, потому что мне казалось, что меня никто не слышит, – сказала Кимберли. – Но ты попробовал понять меня, а это значит, что я стою того, чтобы меня выслушали. Я никогда не испытывала такого раньше, и это слишком сильное переживание».

«Хорошее или плохое?» – уточнил Джейсон.

Кимберли улыбнулась ему сквозь слезы: «Определенно хорошее».

Как Кимберли и Джон из психиатрической клиники, большинство людей считают, что эмоциональность – это единственный способ получить желаемое. Поэтому они кричат, дуются, плачут, сыплют оскорблениями или даже переходят к физической агрессии.

Большинство людей реагируют на подобное поведение отступлением или замыканием в себе. Видя это, иррациональный человек думает: «Всем плевать! Меня никто не слушает!» В результате он решает в следующий раз быть еще более эмоциональным, и крики, обиды, оскорбления или хлопанье дверями продолжаются.

Реагируя другим образом, то есть сознательно входя в эмоциональный поток другого человека и находя внутри него глаз урагана, вы изменяете эту динамику. Вы показываете собеседнику, что он может вести себя спокойно и одновременно получить то, чего хочет.

Закончив первый черновой вариант этой книги, я попросил своего друга, исполнительного директора одной компании, прочесть его и сказать, что он думает. Закончив, он ответил:

«Марк, это отлично. Твои советы уже помогли мне в общении с двумя очень конфликтными людьми. Есть только одна проблема: слишком много слез».

Я рассмеялся, потому что понял, к чему он ведет. В нескольких главах я рассказываю, как важно дать человеку выплакаться или даже заставить его поплакать, а ведь многие считают, что в бизнесе нет места слезам.

Я понимаю, что слезы – это последнее, с чем хочется иметь дело на рабочем месте, особенно если вы менеджер или директор. В конце концов, ваша работа состоит в том, чтобы планировать проекты, получать результаты и следить за соблюдением бюджета. Вы не нянька и не психотерапевт.

Но вот в чем дело: если давать людям выплакаться и спокойно наблюдать за ними после, можно понять, что приступы истерики чередуются с периодами спокойствия, во время которых с людьми можно говорить.

Рассматривайте плач как способ очищения организма – телу человека бывает срочно нужно от чего-то избавиться, и в данном случае это слезы. Обычно люди плачут, чтобы не сделать чего-нибудь похуже: не ударить собеседника, не сказать «Я увольняюсь» или «Я тебя ненавижу». После того как все негативные эмоции будут выпущены наружу, на их место придут положительные чувства. Это самый лучший момент для начала беседы.

Оказавшись в такой ситуации, вспомните совет, который я давал вам в . Не стыдитесь и не убегайте. Скажите себе: «Это возможность восстановить баланс». И используйте ее.

Важно помнить, что этот подход не может с первого же раза изменить привычное поведение эмоционального человека. Иррациональность – сильная привычка, и для того, чтобы ее преодолеть, нужно время. Но, если вы будете раз за разом направлять своего эмоционального собеседника в глаз урагана, однажды он научится добираться туда самостоятельно.

Первый этап поисков здравомыслия в безумии – это вера в его существование.

1. Подумайте о знакомом, который часто плачет, кричит, хлопает дверями или иным образом действует эмоционально.

2. В следующий раз, когда этот человек сорвется:

- дайте ему выговориться;
- спокойно выслушайте его и ничего не делайте;
- если вы разговариваете по телефону, не вешайте трубку, как бы вам этого ни хотелось;
- если вы разговариваете лично, смотрите человеку в левый глаз, чтобы напрямую обратиться к правой (эмоциональной) части мозга.

3. Когда истерика прекратится, направьте собеседника к глазу урагана, задав ему следующие вопросы:

- Что я должен сделать в долгосрочной перспективе?
- А что в краткосрочной?
- Что мне нужно предпринять в ближайшее время?
- А что – прямо сейчас?

Глава 12. Докопаться до разочарования

То, что я сейчас скажу, может показаться сексизмом. Но послушайте меня, и, возможно, вы меня простите.

В большинстве пар один человек обычно оказывается более рациональным (это не значит менее сумасшедшим, но об этом мы поговорим позже), а другой – более эмоциональным. Обычно первый человек – это мужчина, а второй – женщина. Разумеется, так бывает не всегда, но я работаю с парами 30 лет и наблюдаю именно такой паттерн.

Поэтому меня не удивляет, когда мужчина в моем кабинете сидит со сжатыми в одну линию губами, а женщина кричит на него: «Ты ведешь себя совсем как мой отец!» или «Ты никогда меня не любил!» Меня не удивляет, когда мужчина пытается ответить на это логическими аргументами и раздражает женщину еще больше. И меня не удивляет, что некоторые мужчины встают со своих стульев, говорят «Между нами все кончено» и выходят за дверь.

И вот что я понял о подобных ситуациях после многих лет наблюдения. Женщины обычно выглядят в отношениях более иррациональными. Но более сумасшедшими являются именно мужчины. Этот сценарий применим не только к мужчинам и женщинам. Вот пример из жизни отца и сына.

Биллу было 30 с небольшим, и он расстраивался из-за того, что его отец Сэм за последние 15 лет значительно от него отдалился. Когда я спросил Билла, как бы он мог это объяснить, он ответил: «Понятия не имею».

Через неделю они пришли ко мне вдвоем. На этой встрече Сэм рассказал мне, что, когда Биллу было 19, он принимал наркотики и однажды, будучи под их влиянием, сказал ему: «Я тебя ненавижу! Ты самый худший отец из всех, кого я знаю, и я был бы рад, если бы кто-то из нас умер». После этого Сэм эмоционально дистанцировался от сына, и это продолжалось до прихода в мой кабинет.

Когда Билл услышал эту историю, он пришел в ужас. Он не помнил ничего подобного, потому что в тот момент был под кайфом. Билл покачал головой и спросил отца, как этот случай связан с возникшей между ними эмоциональной пропастью.

Сэм ответил сыну твердо и спокойно: «Ты так четко дал мне понять, что ненавидишь меня и хочешь быть от меня как можно дальше, вплоть до смерти одного из нас, что я решил предоставить тебе побольше свободного пространства, пока ситуация не стала еще хуже. Все это время я ждал, когда ты снова пригласишь меня в свою жизнь». Билл начал плакать: «Но я был на наркотиках, я не понимал, что говорю». Боль, которую так долго испытывал Сэм, тоже вылилась в слезы: «Я просто думал, что ты по-настоящему меня ненавидишь и не хочешь иметь со мной дела».

Итак, вот вопрос: кто в этой истории повел себя иррационально? Правильный ответ – и Сэм, и Билл. Вот только сумасшествие у них было разным. В этой главе я хотел бы сфокусироваться на поведении Сэма, человека, который кажется нам более разумным.

Действуя импульсивно, многие часто говорят или делают что-то прежде, чем думают. Почти все их безумные заявления, которые в пылу скандала звучат совершенно искренне, не имеют никакого смысла. Частенько такие люди, как и Билл, впоследствии вообще не помнят своих слов.

К сожалению, чересчур рациональные люди вроде Сэма этого не понимают. Они действуют по правилу «Сначала думай, потом говори/делай» и ошибочно полагают, что ему подчиняются все окружающие. Вот почему, когда такой логичный человек, как Сэм, слышит вещи вроде «Убирайся вон!», «Я требую развода!» или «Я с тобой не разговариваю!», он начинает обдумывать планы переезда или замыкается в себе.

Именно это и произошло с Сэмом. Вместо того чтобы попытаться разобраться в истинных чувствах Билла, он тут же эмоционально отстранился. В итоге отец и сын потеряли 15 лет общения друг с другом.

В данном случае логика не означает рациональности, а наоборот, ведет к сумасшествию. Вот почему, если вы логичный человек, вы должны сделать кое-что другое – попытаться докопаться до истинных чувств собеседника. И вот что для этого требуется.

Столкнувшись с эмоциональным человеком, говорящим вещи вроде «Ты идиот!» или «Я уйду»

от тебя!», помните – он не имеет этого в виду. Почему тогда он это говорит? Потому что его переполняют эмоции, которые ему необходимо выплеснуть. Пускай вам будет сложно сдерживать свою реакцию на такие слова, но помните, что их нельзя воспринимать буквально. Чтобы понять это, подумайте о газировке. Когда вы открываете бутылку с газировкой, она немного шипит. Это собеседник в обычной обстановке. Но если бутылку перед открытием как следует встряхнуть, из нее вырвется фонтан. Вот что происходит с вашим собеседником прямо сейчас. Итак, позвольте ему еще немного покричать. Представьте себе, что так вы выпускаете пену из бутылки с газировкой. А когда собеседник немного успокоится, начните докапываться до истины.

Для этого посмотрите ему в глаза и скажите: «Я вижу, что ты действительно на меня разозлился. Скажи, ты правда меня ненавидишь или ты просто разочарован, что я сделал X (не сделал X)?» Вам будет очень трудно это произнести. В конце концов, в вашем мире вы рациональный человек, разговаривающий с полным психом. Но вы все равно должны это сделать. Потому что после этого начнется волшебство.

Какое? В основе злости и раздражения зачастую лежат не ненависть или отвращение, а разочарование. Однако люди редко используют это слово. Обычно они пользуются другими, ужасными и обидными фразами, которые они на самом деле не имеют в виду.

Предложите им разочарование в качестве альтернативы, и они, скорее всего, согласятся, что не чувствуют ненависти, и начнут успокаиваться. Кроме того, вы сами займете менее оборонительную позицию, потому что разочарование относится к вашим поступкам, а не к человеку, стоящему за ними.

Если иррациональный человек согласится, что он в вас разочарован, спросите его мягко и сочувственно: «Насколько?» Затем дайте ему еще немного выговориться и продолжайте копать глубже: «Какое мое действие со времен нашего знакомства разочаровало тебя больше всего?» Выясните, что это был за поступок, и извинитесь за него.

Как бы тяжело вам ни было, вы убедитесь, что это поможет собеседнику взглянуть на вас по-другому и отнестись к вам добрее. Скорее всего, произойдет и еще кое-что интересное. Человек может повернуться к вам и сказать: «Я знаю, что мои действия тоже тебя разочаровывают». С этого момента ваша беседа свернет в совершенно другое русло.

Я понимаю, что этот способ поведения кажется вам несправедливым. Это же не вы кричите, не вы рыдаете, не вы говорите другому ужасные вещи.

Но обычно в ходе противостояния рациональных и эмоциональных клиентов в моем кабинете выясняется, что в какой-то момент логичный партнер сознательно или бессознательно глубоко оскорбил свою более чувствительную половинку холодностью, высокомерием, выговором, пренебрежительностью или издевательскими насмешками (потому что именно так обычно ведут себя рациональные люди в своих худших проявлениях). Это значит, что виновны обе стороны и каждой из них следует извиниться. А я просто прошу вас сделать это первым.

Если человек ведет себя логично, это не значит, что он рационален.

1. Если вы общаетесь с человеком, который во время эмоционального припадка не следит за своими словами, скажите себе: «Он не имеет этого в виду».
2. В следующий раз, когда он устроит вам скандал, не слушайте, а смотрите. Дайте ему возможность высказаться, а затем спросите: «Ты действительно меня ненавидишь или я очень сильно тебя разочаровал?» Продолжайте беседу в зависимости от полученного ответа.
3. Обратите внимание: человек, который постоянно слишком эмоционален или раздражен, может страдать от личностного расстройства (см.). Если вам кажется, что это так, не применяйте эту стратегию, а обратитесь за помощью к специалисту.

Глава 13. Аквариум

Меня не раздражают злые и истеричные люди. Равно как и агрессоры. Равно как и молчуны, потому что я знаю, как расколоть их раковину и достать их оттуда. Мое жизненное правило – сидеть и слушать, пока эти люди выплескивают передо мной свои эмоции и сами прокладывают для себя дорогу к здравомыслию.

Но иногда я нарушаю собственное правило и сбиваю людей с пути сумасшествия, приказывая им замолчать. Вместо этого я прошу их говорить со мной глазами. Такой подход я называю «методом аквариума». Он основан на действии зеркальных нейронов – клеток мозга, которые активируются в равной степени, когда мы сами что-то делаем и когда наблюдаем за действиями другого человека. Если другой человек печален или ему больно, зеркальные нейроны отражают эти чувства, как если бы вы испытывали их сами. В. С. Рамачандран, первый исследователь зеркальных нейронов, называл их клетками эмпатии.

За счет силы зеркальных нейронов можно научиться справляться с иррациональными людьми в своей жизни. Вот пример того, как это работает.

«Простите, я не могу перестать плакать», – пожаловался Рик, менеджер по продажам одной успешной компании. За всей этой картиной наблюдал его босс Джим.

Компания попросила меня поработать с Риком и Джимом, потому что противоречия между ними ставили под угрозу работу всего отдела. Ситуация накалилась до предела, когда Джим наорал на Рика во время одного из собраний: «Не понимаю, зачем я вообще с тобой вожусь! Ты бесполезное существо!» Потрясенный Рик вскочил и выбежал из комнаты, а Джим прокричал ему вслед: «Не только бесполезное, но еще и грусливое!»

Коллеги Рика и Джима не знали, что сказать, и отводили глаза. После собрания его участники то и дело отходили в угол офиса, чтобы обсудить произошедшее. В последующие дни вся команда чувствовала себя неловко, если рядом появлялись Рик или Джим.

Через несколько недель после этой истории я приехал в офис компании. Первым делом я поговорил с Джимом. Он рассказал мне, что его собственный начальник давил на него, требуя повышения показателей, и он хотел настроить команду на нужный лад. К началу собрания Джим уже испытывал сильный стресс и, когда Рик не сумел ответить на заданный ему вопрос, сорвался.

Затем мы встретились с Риком. Он назвал Джима агрессором и заявил, что тот держит на него зуб. Джим постоянно разговаривал с ним в оскорбительном тоне, и это вызывало у Рика такой стресс, что у него из головы исчезали все мысли.

После этого я решил поговорить с ними обоими. Я начал со стратегии, которую я называю «эмпатической встряской». Суть в том, что человек не может одновременно чувствовать в отношении другого и злость, и эмпатию.

Я задал Джиму вопрос: «Если бы я спросил Рика, почему он вскочил и вышел из комнаты, когда ты начал его упрекать, как ты думаешь, что бы он ответил?»

Джим смутился, и я попробовал еще раз: «Поставь себя на место Рика в тот момент, когда он уходил с собрания, и скажи мне, что, по-твоему, он чувствовал».

В голосе Джима слышались раскаяние и стыд: «Я думаю, он чувствовал себя так, как если бы его унизил старшеклассник в школе. И этим старшеклассником был я». Он всхлипнул, и Рика определенно задело это признание.

После этого я обратился к Рикку: «Если бы я спросил Джима, что он чувствовал, когда кричал на тебя, как бы он ответил?»

Рик задумался, а затем сказал: «Мне кажется, он ответил бы, что чувствовал давление. Ему нужно было поднять наши показатели, а это большой стресс».

Я видел, как после этих слов Джим немного успокоился и стал менее агрессивным. Мы повторили это упражнение еще несколько раз, и наконец я решил, что Рик и Джим готовы избавиться от взаимной неприязни.

Тогда-то я и применил метод аквариума. Я попросил их сесть лицом к лицу и, ничего не говоря, посмотреть друг другу в глаза и сфокусироваться только на них. Они не должны видеть ничего другого – ни меня, ни комнату, только глаза человека напротив.

Как и большинство людей, Джим и Рик чувствовали себя в начале упражнения очень скованно. Но время шло, и они постепенно расслабились. Более того, иногда их губы дергались, как будто они пытались улыбнуться.

Как только они достигли этого этапа, я попросил Джима сказать Рiku: «Извини, что я кричал и оскорблял тебя на собрании. Мне очень стыдно за все те случаи, когда я вел себя подобным образом». Кроме того, я попросил его добавить: «Я был неправ». В этот момент Рика переполнили эмоции. Он начал плакать и никак не мог прийти в себя. На этот раз Джиму пришлось отвести глаза.

Когда буря эмоций немного улеглась, я спросил Рика: «Что это было?» Он посмотрел на меня красными глазами: «Передо мной еще никто никогда не извинялся, а тем более никто не говорил, что был не прав, когда причинил мне боль».

Затем он повернулся к Джиму и сказал: «Спасибо». Эта реакция ошеломила и меня, и Джима, и с тех пор отношения между Джимом и Риком полностью изменились.

Я называю это упражнение «аквариумом», потому что в ходе него люди смотрят друг другу в глаза в полной тишине, как если бы они были отгорожены стеклом от всего мира. Поначалу это кажется слишком сильным и личным переживанием, и люди обычно сопротивляются ему. Но постепенно их злость и презрение рассеиваются, и даже заклятые враги начинают чувствовать эмпатию друг к другу.

Когда два человека отстраняются от окружающего мира и смотрят только друг другу в глаза, зеркальные нейроны работают в полную силу. Так как оба человека в этот момент уязвимы, они чувствуют слабость друг друга и в результате перестают защищаться. Это помогает каждому из них увидеть душу собеседника. Обычно это значит, что они понимают: напротив них сидит не придурок, не агрессор или не неудачник, а просто напуганный, неуверенный в себе или расстроенный человек. Вот почему Джим оказался в состоянии извиниться после этого упражнения, и вот почему Рик ответил на его извинения столь эмоционально.

Вы можете применить метод аквариума самостоятельно в личных отношениях. Если дело касается бизнеса, я рекомендую привлечь коуча. Вот несколько шагов, на которые можно разбить это упражнение.

- Поверьте, что ваш собеседник в глубине души хороший человек и старается изо всех сил. Так вы поймете, что, каким бы иррациональным ни было его поведение, он не желает вам зла. А это осознание, в свою очередь, защитит вас от нежелательного влияния миндалевидной железы.
- Скажите собеседнику, что сначала вы просто будете молча смотреть друг другу в глаза. Помните, что поначалу другой человек может чувствовать себя неловко или даже сопротивляться такому предложению. Если это произойдет, объясните ему: «Я знаю, что это кажется странным, но это поможет мне сконцентрироваться. Я хочу точно понять, что ты чувствуешь и что для тебя действительно важно».
- Посмотрите в глаза собеседнику и удержите на них взгляд. Как я уже говорил, я предпочитаю концентрироваться на левом глазу. Глядя в глаза человеку, помните, что за «фасадом» происходит множество неизвестных вам процессов и что вы хотите до них докопаться.
- Когда вы почувствуете, что вы оба оказались «в аквариуме», начните разговор, не прерывая зрительного контакта. Как всегда, дайте другому высказаться, не защищаясь и не переходя в контратаку. Для прояснения подробностей используйте фразы вроде «Можешь рассказать об этом поподробнее?» или «Что на самом деле происходит?». Поговорите о том, что нужно поменять, чтобы вы оба смогли двигаться дальше.

Самое потрясающее свойство техники аквариума состоит в том, насколько быстро даже самые упрямые люди переходят от «Я не хочу об этом говорить» к «Мне нужно поговорить об этом». Я сам использовал этот подход, чтобы достучаться до отца, когда у него начиналась болезнь Альцгеймера. Сегодня я применяю его к поссорившимся парам и конфликтующим бизнес-партнерам, не разговаривающим друг с другом по много месяцев. Однажды я продемонстрировал эту технику во время ток-шоу Gabrielle – этот выпуск можно найти на Youtube по моему имени и словосочетанию marital hypnosis («гипноз для семейных пар»). А один мой друг применял собственную версию этого приема к, пожалуй, самым суровым и молчаливым людям на планете – служащим морской пехоты США.

Мой хороший друг, генерал-лейтенант Марти Стил, бывший старший офицер Корпуса морской пехоты США, а в настоящее время – исполнительный директор военного партнерства при Университете Южной Флориды, умеет проникать к людям в душу, просто взглянув им в глаза. В 2006–2008 годах он руководил программой адаптации для морпехов, вернувшихся из зоны боевых действий. Всего за неделю военным помогали подготовиться к жизни в гражданском обществе. Но участники программы признавались, что самыми судьбоносными (а в некоторых случаях – спасительными) были 90 минут, которые каждый из них проводил один на один с генералом Стилом.

Когда я спросил генерала, о чем они разговаривали, он ответил, что просто глубоко всматривался в глаза этих благородных и мужественных людей, повторяя: «Солдат, что происходит?» – а затем: «Что на самом деле происходит?»

Он произносил эти слова до тех пор, пока они не начинали говорить от сердца, от смятенной души. Через некоторое время они переходили от проблем с семьей или работой к фразам вроде «Сэр, я видел и делал ужасные вещи».

На вопрос, как он вел себя дальше, генерал ответил: «Я говорил им, что война не бывает красивой, но она необходима и что все морпехи, служившие в горячих точках, видели и совершали то же самое. Еще я говорил, что сейчас им нужно отложить это в сторону и сосредоточиться на семьях, на построении успешной и счастливой гражданской жизни, потому что они этого заслуживают».

Генерал Стил – скромный человек, но я знаю, что он получил множество писем от морпехов и их близких, благодарящих его за спасение их жизней. Вот человек, который всегда верен долгу, как того требует девиз морской пехоты США.

Если вы смотрите в глаза человеку, чтобы понять его, и не пытаетесь его осудить или манипулировать им, ему нет смысла защищаться.

1. Если вам не удастся наладить контакт с иррациональным человеком, подумайте о том, что он старается изо всех сил (пусть даже вам так не кажется).
2. Скажите ему, что вы хотите попробовать новую технику, которая поможет вам сконцентрироваться на его истинных чувствах и потребностях.
3. Скажите собеседнику, что сейчас вы посмотрите ему в глаза и что он должен сделать то же самое. Вы почувствуете, как в вас нарастает эмпатия. Ищите признаки того, что собеседник перестает защищаться.
4. Когда вы почувствуете, что динамика отношений между вами изменилась, начните разговор.

Примечание: внимательно отнеситесь к обстановке, к ситуации и к взаимоотношениям между вами и собеседником. В деловой обстановке этот прием связан с определенным уровнем риска, и я бы рекомендовал применять его под наблюдением бизнес-коуча.

Глава 14. Расщепление

Однажды Джой, шестилетняя внучка моей подруги Минди, позвонила ей в слезах: «Мама ужасно злая! Она не разрешает мне вообще ничего есть. А я такая голодная!» Усмехаясь про себя, Минди попросила позвать ужасно злую маму к телефону. Как и следовало ожидать, та сообщила, что не разрешила Джой перекусить фастфудом и вместо него предложила банан.

Когда трубку снова передали Джой, Минди сказала ей: «Твоя мама просто не хочет, чтобы ты ела плохую еду. Она любит тебя и хочет, чтобы ты была здорова...» Поняв, что ее карты раскрыты, Джой сделала то, что сделал бы на ее месте любой шестилетний ребенок, – повесила трубку.

С точки зрения психологии прием, который использовала Джой, называется *расщеплением*. Это форма манипуляции, при которой человек стравливает двух других между собой. Любители такого приема не знают слова «нет». Если они слышат отрицательный ответ от первого собеседника, они обращаются ко второму, в разговоре с которым не только осуждают первого, но и скрывают ключевые факты, чтобы первый человек выглядел в глазах второго еще хуже. Цель данного поведения очевидна: они хотят, чтобы второй собеседник принял их сторону.

Дети часто играют в эту игру, но взрослые должны понимать, что уже выросли из нее. Однако поразительное количество людей с низким эмоциональным интеллектом пытаются провернуть этот трюк в любом возрасте. Сотрудники компаний стравливают друг с другом менеджеров, стареющие родители борются за внимание детей или за расположение их мужей и жен, разведенные пары применяют расщепление к общим друзьям. Почему все они ведут себя подобным образом? Судя по моему опыту, взрослые обращаются к расщеплению, потому что однажды в жизни они столкнулись с большим и серьезным «нет», которое сначала привело к разочарованию, потом к депрессии, а затем – к полному опустошению. Они так боятся еще раз пережить эти чувства, что готовы на все, чтобы услышать «да».

Мойра всегда организовывала семейный ужин на День благодарения, но однажды это вызвалась сделать ее невестка. Мойра не хотела этого допустить, потому что чувствовала, что если она потеряет контроль над традицией, то утратит смысл жизни. Так случилось, когда ее сын уехал учиться в университет, а она осталась, чувствуя себя старой и ненужной. Она не желала еще раз ощутить себя подобным образом.

Поэтому сначала Мойра заявила невестке: «Я бы хотела, чтобы День благодарения прошел в моем доме, как обычно». Когда невестка очень мягко и вежливо возразила ей, Мойра позвонила сыну и сказала: «Я объяснила твоей жене, что эта традиция для тебя важна, и она дала мне понять, что твои чувства ее не волнуют».

Мне кажется, что в какой-то степени «расщепители» – это отражение всей западной цивилизации. В других культурах люди часто слышат «нет» и учатся жить с этим. Но мы не привыкли к тому, что с нашими желаниями не считаются. Поэтому вместо того, чтобы разработать план В (или даже С) на случай, если план А не принесет положительного результата, мы складываем все яйца в одну корзину. А любители расщепления просто делают еще один шаг вперед. Мелодраматичный подросток думает: «Если папа не купит мне машину, я сбегу из дома». Сотрудник компании верит: «Если я не получу повышение, мне конец». Такие люди обращаются к расщеплению от отчаянья. Кроме того, некоторые применяют этот прием, потому что с детства научились манипулировать мамочкой и папочкой. Раз это работало тогда, почему бы не попробовать и сейчас?

Расщепление – грязная игра, потому что она способна разрушить отношения между двумя стравливаемыми людьми. Если вам кажется, что кто-то играет в нее с вами, попытайтесь заставить вас принять свою сторону, сделайте следующее.

- Задайте себе вопрос: «Насколько разумно ведет себя человек, сказавший моему собеседнику “нет”?» Если есть хотя бы небольшой шанс, что человек иррационален или агрессивен, учтите это. Если нет, значит, вы имеете дело с «расщепителем».
- Сделайте паузу. Затем посмотрите на собеседника невинным и удивленным взглядом и скажите: «Перед тем как я займу какую-то позицию, может быть, ты объяснишь мне, почему этот человек ответил тебе “нет”? Что именно ты ему сказал? Мы ведь оба его знаем, и обычно он ведет себя разумно. Он не стал бы причинять тебе боль без причины».
- В этот момент «расщепитель» часто возмущается: «Вы оба одинаковые. Всегда принимаете сторону друг друга». Если разговор пойдет в этом направлении, спокойно ответьте: «Хорошо».

Давай я поговорю с ним и попробую выяснить какие-то полезные детали о вашей беседе».

- Если собеседник поймет, что его игра раскрыта, он сдаст позиции. Это отличное время для проявления эмпатии. Скажите ему: «Мне кажется, ты делаешь это, потому что боишься разочарования и у тебя нет запасного плана на тот случай, если что-то пойдет не так. Ты так сильно этого хочешь, что не в силах думать ни о чем другом. Я понимаю тебя, я и сам себя так чувствовал».
- Если вы знаете, какой случай в прошлом мог настолько травмировать собеседника, добавьте: «Думаю, ты боишься, что неудача раздавит тебя. Я помню, как однажды тебе не удалось добиться желаемого, и ты ужасно расстроился».
- Помогите собеседнику стать более гибким перед лицом отказа. Вот что я сказал члену своей семьи, которого буквально парализовала перспектива услышать «нет»: «Никому не нравится чувствовать разочарование. Но чем лучше ты справляешься с неудачами, тем выше будут твои ожидания. Если слово “нет” станет для тебя лишь мелкой неприятностью, ты сможешь мечтать о чем угодно. Но, если каждый отказ сбивает тебя с ног, твои мечты всегда будут ограниченны».

Подобная беседа требует терпения и такта, но к ее концу вы достигнете целых трех целей. Во-первых, вы поддержите сторону того человека, который сказал «нет». Во-вторых, покажете «расщепителю», что разгадали его игру. А в-третьих, что важнее всего, поможете «расщепителю» понять, что «нет» – еще не конец света.

Помогите человеку принять отказ, и ему больше не захочется манипулировать людьми, чтобы услышать «да».

1. Если кто-то рассказывает вам историю о предательстве человека, которому он доверял, проверьте факты. Если вам покажется, что происходит расщепление, покажите собеседнику, что вы разгадали его трюк. Затем поговорите с ним о том, как обходиться с разочарованием, не разваливаясь на куски и не оговаривая других людей.
2. Если подобная ситуация возникла на рабочем месте, сэкономьте время всем участникам конфликта и позвоните человеку, ответившему «нет», пока собеседник находится в вашем кабинете. Если это возможно, переведите звонок на громкую связь. Так вы избежите игры в «испорченный телефон» и быстро определите, не преувеличивает ли собеседник и верно ли он понял все факты.

Глава 15. Три П

Человек, поддавшийся страху, похож на белку в колесе. Его мысли бегают по кругу и с каждым оборотом все больше и больше выходят из-под контроля. Вот какой голос звучит в голове напуганного человека.

- «Биопсия точно покажет, что у меня рак. Господи, я умру. Кто тогда позаботится о моих детях? Я умру. Что мне делать? А что если рака не будет... Ой, нет, это точно он. И наверняка неизлечимый. Я умру. А что тогда будет с детьми?»

- «Ох, я потерял одного из крупнейших клиентов. Меня уволят. Нам придется продать дом. Что будут делать дети? Как мне сказать жене? Черт... Что делать? Работы сейчас совсем нет. И дом придется продать...»

Смотреть на любимого, страдающего от бесконтрольного страха, больно. Кроме того, находиться рядом с человеком, чья миндалевидная железа вышла из-под контроля, жутковато. Страх заразен и легко передается. Первый инстинктивный порыв – постараться убедить собеседника, что бояться нечего.

Но не стоит идти напролом и пытаться успокоить паникующего человека словами вроде: «Расслабься, я уверен, все будет хорошо». Если человек парализован страхом, он не услышит вас. Он не обратит внимания на ваши слова – или, что еще хуже, они его разозлят.

Вместо этого постарайтесь принять страх собеседника и мягко вывести его в зону спокойствия. Для этого используйте метод трех П.

Первый этап состоит в том, чтобы понять: человеку, поработанному страхом, страх кажется логичным. Избыточная активность миндалевидной железы приводит к тому, что мозг захлестывают волны вызывающих страх химических веществ, включая адреналин и кортизол. Именно под их влиянием человек верит в то, что скоро умрет или что его непременно уволят.

Напомните себе, что в реальности, где существует ваш собеседник, страх – разумная реакция. Это единственное, что позволяет человеку ощущать контроль над ситуацией. Когда миндалевидная железа слишком активна, человек способен только бежать от атаки или атаковать в ответ.

Пускай человек, замкнутый в своем страхе, пока не готов искать выходы из ситуации. Но, возможно, он способен представить себе менее апокалиптический сценарий развития событий – если вы покажете его ему. На этом этапе лучший вариант для вас – это сказать сочувственным тоном: «Давай разберемся, что на самом деле происходит». Затем обсудите ситуацию и рассмотрите все вероятные последствия. Помните, что вы не говорите «Все будет хорошо». Вы просто намекаете, что существует и другой вариант.

Во время разговора сконцентрируйтесь на трех вопросах.

1. Действительно ли ужасные последствия, которых боится собеседник, наиболее вероятны?

- Какова вероятность, что все закончится хорошо? Равна ли она вероятности отрицательного результата или выше ее?

2. Доводилось ли собеседнику (или кому-то из его знакомых) переживать подобный кризис? Если да, можно ли справиться с текущей ситуацией?

3. Попробуйте сказать следующее.

- «Твоя биопсия может оказаться положительной, и, если это будет так, мы с этим справимся, как и в тот раз, когда я заболел. Но я помню, как врач говорил, что шансы на отрицательный результат биопсии куда выше. Кроме того, он упоминал, что, даже если у тебя и найдут рак, этот вид хорошо лечится».

- «Судя по всему, есть шансы, что Дейв тебя уволит. Но, учитывая твой послужной список, высока вероятность, что этого не произойдет. Он разозлится, но потом успокоится. Помнишь, в прошлом году я провалил ту важную сделку? Конец света не случился».

Рассматривая различные варианты, ваш собеседник постепенно отойдет от всплеска активности миндалевидной железы и начнет мыслить рационально. После того как вы почувствуете, что страх отступает, переходите к следующему шагу.

Теперь, когда ваш собеседник способен рассуждать чуть более четко, задайте ему вопрос: «Учитывая обстоятельства, какие действия мы можем предпринять прямо сейчас?» Составление плана действий на этом этапе поможет человеку преодолеть парализующий страх. Попробуйте сказать следующее.

- «Можем ли мы что-то сделать, чтобы ты испытывал меньший стресс, пока ждешь результатов? Давай посмотрим кино или сходим на пробежку!»
- «Есть ли способы вернуть твоего клиента? Если нет, реально ли найти новых? Или ты можешь заняться уже существующими клиентами?»

Для того чтобы освободить собеседника от страха и помочь ему двигаться дальше, я иногда использую технику, которую называю «решение системы впечатлений». Помните, как в школе на алгебре вас учили решать системы уравнений? Зная x и y , можно найти решение для z . Точно так же, если человек заикнулся на одной мысли, ощущении или действии, его можно подтолкнуть к движению вперед, переключившись на одну или несколько других неизвестных.

Например, если вашего собеседника не покидает мысль, что его жизнь разрушена, сходите с ним за покупками (это заставит его действовать) или включите ему смешной фильм (это поможет ему почувствовать себя иначе). Если человек находится на работе и не в силах прекратить совершать определенные действия (например, постоянно проверяет почту в поисках вызова в отдел кадров), заставьте его думать (попросите совета по проекту) или чувствовать (поговорите с ним о его детях).

Применяя к напуганному человеку правило трех П, будьте мягкими, сочувствующими и в первую очередь терпеливыми. Для того чтобы миндалевидная железа приостановила слишком активную работу и уровень химических веществ в мозгу пришел в норму, потребуется время. Но это произойдет.

Однажды вечером я позвонил коллеге Кейти, чтобы обсудить совместный проект. Мы немного запаздывали, но я был уверен, что сдадим его вовремя, а если нет – получим отсрочку. Но Кейти впала в панику, и я, разумеется, застал ее посреди приступа ужаса.

«Мы не успеем, – жаловалась она истеричным тоном. – А ведь мы несем ответственность за проект. Моему бизнесу придет конец. И...»

В течение нескольких секунд я чувствовал, что и меня сейчас накроет волной паники. В конце концов, это был большой проект, и, если Кейти сорвется, я не закончу его в одиночку. К счастью, я быстро переключаюсь в режим психотерапевта. Заметив приближающуюся панику, я сказал себе «Прекрати», а затем, забыв о своих чувствах, посмотрел на ситуацию с точки зрения Кейти. Она любит называть себя «самым пессимистичным пессимистом в мире». Кроме того, она пропустила пару дней на проекте из-за болезни. И сам проект действительно оказался для нее очень трудным. В день моего звонка она работала над ним с четырех утра до восьми вечера, не прерываясь даже на еду. Для ее утомленного и проголодавшегося организма и изначально пессимистически настроенного сознания страх был совершенно естественной реакцией. Чтобы помочь Кейти справиться с ним, я дал ей выговориться. И еще выговориться. И еще. Затем, когда она начала успокаиваться, мы смогли поговорить о реальном положении дел. Мы работали с очень приятной компанией, которая явно не подала бы на нас в суд, сдай мы работу на неделю позже. И пускай это был сложный проект и на пути его реализации то и дело вставали препятствия, мы все-таки добились некоторого прогресса.

Когда Кейти оказалась в силах более или менее признать, что конец света еще не наступил, мы заговорили о том, что делать дальше. Я сказал, что позвоню в компанию и обеспечу нам гибкий срок сдачи проекта. Кейти предложила несколько способов обойти препятствия. К тому моменту, как мы повесили трубки, она приблизилась к здравомыслию.

Кстати, проект закончился успешно. Как я уже писал в седьмой главе, срывы часто приводят к прорывам. На следующий же день Кейти снова была в строю.

Применяя к напуганному человеку правило трех П, помните, что, помимо проговаривания того, что его волнует, он может проявить в отношении вас так называемую трусливую агрессию (именно она заставляет тихих собак набрасываться на людей). После того как вы признаете, что такие атаки – это часть образа действия напуганного человека, вы сможете лучше и более спокойно принимать их и управлять ими. Дайте человеку выплеснуть эмоции, а затем возвращайтесь к своему плану.

Наконец, если вы имеете дело с человеком, часто впадающим в панику, используйте прием, который я описывал в . Таким образом вы остановите избыточную активность миндалевидной железы. Профилактика лучше, чем правило трех П.

Если вы поймете страх собеседника, то сумеете предотвратить его панику.

1. Если собеседник демонстрирует острую реакцию страха, запомните правило трех П.
2. Понять. Признайте, что, со своей собственной точки зрения, человек реагирует разумно.
3. Проанализировать. Помогите человеку увидеть ситуацию в более рациональном свете.
4. Показать выход. Составьте вместе с человеком реалистичный план дальнейших действий.

Глава 16. Немного лести

Мало кто раздражает так же сильно, как всезнайки. Я не имею в виду экспертов в своей области – они не высокомерны, они просто любят делиться тем, что знают. Я говорю о всезнайках, которые оскорбляют вас, тыкая своим предполагаемым превосходством прямо в лицо. Являются ли их действия иррациональными? Да: они постоянно вредят сами себе, а по-настоящему умные всезнайки понапрасну растрачивают потенциал. Например, Чет мастерски наступал себе на ноги, настаивая на том, чтобы всё было именно так, как хочет он.

В вопросах рекламы услуг своей IT-компании Чет был великолепен. Он понимал технологии и потребности заказчиков. Под его руководством отдел маркетинга компании поначалу одерживал победу за победой.

Но со временем подчиненные Чета перестали положительно относиться к своему боссу. А потом даже начали пассивно-агрессивно посылать его к чертям за его поведение. И когда я с ними поговорил, то понял почему.

От собрания к собранию происходило одно и то же: Чет ожидал, что люди безусловно примут его идеи, при этом он открыто высмеивал или преуменьшал их предложения. Он говорил: «Ну да, это отлично сработало бы – в 80-е годы». Он закатывал глаза, когда люди вежливо подвергали сомнению его идею. И он часто обрывал их фразами вроде «Вы неправы», или «Это бред», или, что еще хуже, «Ты идиот».

В результате команда просто возненавидела Чета. Когда я встретился с ними, я видел, как горят у них глаза – они ожидали, что он получит по заслугам. Они в нетерпении ждали, когда же я устрою ему хорошую взбучку. Но я не стал этого делать. Вместо этого я сказал Чету, как он важен для его компании. «Что?» – спросите вы. Но слушайте дальше.

Почему всезнайки вроде Чета ведут себя таким образом? Потому что они усвоили, что, будучи высокомерными и надменными, они получают то хотят (в краткосрочной перспективе). Оскорбив жертву, они выводят ее из строя, и к моменту, когда жертва придет в себя, у них уже новая цель.

Ошибочно думать, что они не понимают долгосрочных последствий. На некотором уровне они чувствуют, что не нравятся людям. Где-то глубоко в душе они осознают, что им бы не понравилось, если бы с ними так разговаривали. К несчастью, они ведут себя иррационально. Они не говорят себе: «Люди считают меня кретином, так что пора что-то менять». Вместо этого они рассуждают так: «Люди меня не любят, потому что они глупые и некомпетентные».

Таким образом, всезнайка уверен, что нужно с двойным энтузиазмом ломать жертву. Наверное, именно действия таких людей послужили поводом для выражения «сыпать соль на рану» – так они и поступают.

Как лучше всего обращаться со всезнайками? Как правило, люди начинают защищаться или становятся угрюмыми. Это только ухудшает дело. Всезнайка находит подтверждение, что люди – идиоты, и ведет себя еще более высокомерно.

А поступать стоит совершенно наоборот. Полностью погрузиться в реальность всезнаек: поскольку они гении, то заслуживают большего уважения, чем получают на данный момент.

Когда я впервые увидел Чета, то понял, что он не хочет находиться со мной в одной комнате. Холодный взгляд и скрещенные руки ясно говорили: «Этот парень дерьмо. Просто очередной идиот. Я такой умный и так много приношу компании, я не должен разбираться с этим».

Я привык к общению с людьми вроде Чета. Его отношение меня не испугало. Вместо этого я слегка улыбнулся и сказал: «Вы знаете, что вы невероятно умный?»

Мой вопрос застал его врасплох, он выглядел ошарашенным. «Что?» – спросил он.

«Нет, я серьезно, – продолжил я. – Вы действительно специалист в своем деле. Из того, что я слышу, я делаю вывод, что у вас действительно есть дар. Вы великолепны». Я упомянул известные мне примеры: инновации, которые он продвигал, клиенты, которых он привлек, издержки, которые он сократил.

Я говорил, а Чет приходил в замешательство. Никакого сарказма, никакого снисходительного тона. Только замешательство. И тогда я сказал: «Это хорошие новости. А теперь плохие: вам не нужно мешать людям замечать ваш дар. А вы именно это и делаете. И как раз когда люди готовы понять, что вы им говорите, вы ударяете по ним сарказмом или высокомерием, после

чего они срываются с крючка. Так ваши таланты пропадают впустую, а это глупо. Это обесценивает то, что вам дано. И это значит, что лучше бы это было дано кому-то другому. Чтобы быть достойным того, что вам дано, нужно этим правильно пользоваться».

И я добавил: «Если бы все люди, которые хотят вас убить, превратились в тех, кто готов за вас убивать, результаты поразили бы ваше воображение – не говоря уже о том, как бы это повлияло на вашу карьеру и будущее компании».

Гладко, правда? Я вылил столько масла на свое сообщение, чтобы Чету было легко проглотить его целиком. И он так и сделал.

Дело в том, что подобные всезнайки играют в салочки. Их версия правил звучит так: я тебя осалил (обесценив или унизив), но ты меня осалить не можешь (потому что моя уверенность в собственном великолепии непоколебима). И в этой игре нельзя выиграть, поэтому не начинайте в нее играть.

Вместо этого сделайте что-нибудь, чего всезнайка не ожидает: согласитесь, что он невероятно умен. Польстите тому, насколько он здорово все понимает. Используйте следующие эпитеты: мудрый, вдумчивый, умный, гениальный, выдающийся. А после этого говорите то, что вы хотите сказать: «Люди оценили бы по достоинству ваш ум, если бы вы не заставляли их вас ненавидеть». Так ваши слова будут соответствовать картине мира этого человека, и горькую пилюлю окажется легче проглотить.

Если всезнайка уже сидит у вас в печенках, то подобную лесть придется говорить скрепя сердце. Но хитрость в том, чтобы сосредоточиться на конечной цели: сделать так, чтобы человек вел себя лучше. Если вы добьетесь этого лестью, то игра стоит свеч.

Иногда действительно встречаются настоящие гении, которые при этом издеваются над целой компанией. Тогда лесть не сработает, потому что речь о нарциссах (см.). Так что не применяйте этот подход к людям с очень высоким IQ, но нехваткой социальных и эмоциональных навыков, чтобы соответствующим образом вести себя в стандартных деловых ситуациях.

Чем больше вы льстите всезнайке, тем менее вероятно, что он начнет вас унижать.

1. Если вам приходится работать со всезнайкой, определите, в каких областях он действительно профессионал.
2. Когда вы встретитесь с ним, начните со следующей информации. Например, скажите:
 - «У вас удивительный талант»;
 - «Вы наш лучший дизайнер»;
 - «Ваши идеи свежие и новые»;
 - «У вас отличное чувство цвета»;
 - «Ваша последняя презентация просто великолепна».
3. Далее объясните, что действия всезнайки идут ему во вред, но сделайте это так, чтобы эти слова усиливали вашу лесть. Например, скажите: «Наши младшие дизайнеры могут так многому у вас научиться. Но, когда вы язвите или резко их обрываете, они уходят от общения, а это значит, что они не получают этой потенциальной пользы. Я думаю, что, если бы вы нашли способ говорить с ними как учитель, а не как критик, они бы переняли у вас намного больше».

Глава 17. Приказ о спасении

Вы знаете людей, которые отказываются принять помощь, каким бы плачевным ни было положение? Это интересный вариант сумасшествия, маскирующийся под альтруизм, но на самом деле идущий от сильного страха услышать отказ.

Эти люди думают, что они жертвуют собой, что они благородны. (Классический пример – мама-мученица, настаивающая на том, чтобы делать по дому всё и постоянно быть на подхвате, ничего не ожидая взамен.) На самом деле они не могут попросить о помощи, потому что они знают, что отказ приведет их в ярость – особенно если они чувствуют, что имеют право на согласие. Это происходит потому (как и в случае с «расщепителями», см.), что в прошлом они столкнулись с катастрофическими отказами. И они подсознательно предполагают, что теперь подобное, как и предыдущие отказы, ввергнет их в пучину ярости.

Отказ принять помощь от коллег, например, мешает достижению ваших целей. (Потому что такие люди не скажут вам о том, что не справляются, пока не будет слишком поздно.) Зачастую вы расстраиваетесь или злитесь, потому что они подвергают вас опасности. А если вы живете с таким человеком, то вас раздражают постоянные акты жертвенности и сопровождающее вас чувство вины.

Как это решить? Не спрашивайте у жертвы, нужна ли ей помощь. Вместо этого прикажите ей принять ее.

Дана работала редактором в образовательном онлайн-проекте. Ее руководитель Джоэл давал команде полную свободу и доверял им самим сообщать, если они не справляются.

Но Дана ему ничего не говорила. Вместо этого она бралась за любой проект, который он ей предлагал, и, если он спрашивал, нужна ли ей помощь Мэтта или Бонни, она всегда отказывалась. Так что Джоэл предполагал, что все идет хорошо.

Дана отлично справлялась со своей работой, и какое-то время она смогла выдерживать огромную нагрузку без помощи (хотя это значило, что ей приходилось работать дополнительные часы по выходным и по ночам, о чем Джоэл не знал). Даже когда пошли первые провалы, Дана не упомянула об этом в еженедельных отчетах. Но все достигло критической точки, когда Джоэл узнал, что два из наиболее важных курсов по расшифровке кардиограмм не будут готовы в срок. Он злился на Дану, а его начальник злился на него.

Джоэл, взволнованный собственным положением, обратился ко мне за консультацией. Он сказал, что оставил бы Дану в команде, поскольку она действительно выдающийся редактор, но он не хотел рисковать собственной карьерой из-за нее.

Моя догадка, основанная на многих подобных ситуациях в прошлом, заключалась в том, что Дана не просто упорствует – она действительно не способна попросить о помощи. Поэтому я предложил обходной путь.

Спустя неделю Джоэл назначил встречу с Даной. Там он сказал: «Меня действительно впечатляет ваш талант и желание браться за большие проекты. Но я заметил, что у вас проблемы с тем, чтобы попросить о помощи, даже если помощь необходима». Он продолжил понимающим голосом: «Наверное, в прошлом люди отказывали вам в помощи, когда вы о ней просили. И, думаю, сейчас ваша продуктивность страдает из-за этих воспоминаний, когда вас расстраивали отказом или заставляли чувствовать себя виноватой, так что больше никогда не хотелось спрашивать. Похоже на то?»

Дана ответила: «Боже мой. Вы как будто знали моих родителей».

Джоэл рассмеялся. «Вот как мы вместе это исправим, – сказал он. – С этого момента я отдаю приказ: если вы перегружены работой, вы обязаны попросить о помощи. Это не предложение. Как я и сказал, это приказ. Потому что, если вы не просите о помощи, вы подводите не только наш отдел, но и саму себя. И я не хочу, чтобы так получалось, потому что вы прекрасный человек и отличный сотрудник».

После этого Джоэл вместе с Даной прошелся по каждому проекту в ее списке. «Расскажите мне, какая помощь требуется здесь», – спрашивал он. И он отказывался принимать ответ «помощи не надо».

Джоэл понял, что лучший способ взаимодействовать с тем, кто не может попросить о помощи, – забрать у него ответственность за такое решение. Это полностью меняет суть дела,

превращая необходимость просить о помощи в необходимость выполнять приказ.

Итак, если у вас в подчинении находится подобный человек, то такую схему очень легко повернуть, потому что вы уже несете за него ответственность. Сложнее, если то же самое надо сделать с супругом. В этом случае вы равноправные партнеры, и, если вы приметесь отдавать приказы, другого это начнет раздражать. Так что вам придется осторожно формулировать ваши «требования». Вот пример. «Удивительно, как ты справляешься и с работой, и с домом, и с детьми. Если я недостаточно часто об этом говорю – прости меня. Но я волнуюсь. Ты делаешь очень много и не способна попросить о помощи. Я думаю, в прошлом ты просила, чтобы тебе помогли, а тебе не помогали – и, наверное, даже стыдили за это. Но я хочу, чтобы ты знала, что я не из таких людей. Я тебя люблю; уважаю; я знаю, как много ты работаешь, и я никогда не стану намеренно отказывать тебе в помощи, если ты попросишь.

А сейчас я хочу сделать кое-что, чего я никогда не делал раньше и, наверное, больше никогда не сделаю, – я хочу приказать тебе: в случае если ты выдохлась, потому что дел слишком много, попроси о помощи. Чтобы показать тебе, как это для меня важно, я буду проверять каждую неделю, не было ли чего-то, о чем ты могла и должна была попросить меня, но почему-то этого не сделала».

Поначалу ваш партнер может не знать, как на это отвечать (или станет повторять «Мне правда не нужна помощь»). Но будьте настойчивыми, как Джоэл, и не принимайте «нет» в качестве ответа. В последующем, если вы видите, что ваш партнер берет на себя слишком многое, скажите: «Давай я сделаю пару вещей из списка прямо сейчас». Потом улыбнитесь и добавьте: «Это приказ».

1. Определите, кто из окружающих не может попросить о помощи.
2. Подождите момента, когда этот человек будет настроен вас выслушать.
3. Прикажите ему – не просите! – просить о помощи.

Глава 18. Противоударное повреждение

Если вы поскользнетесь в душе и ударитесь головой об пол, ваш мозг получит травму в том месте, которым вы ударитесь. Кроме того, он получит травму в противоположном месте, поскольку мозг оттолкнется от одной стороны черепа и ударится о вторую. В медицине мы называем это *противоударным повреждением*.

Как это применить к сумасшедшему поведению? В этой главе я буду говорить о таких ситуациях, в которых иррациональные люди попытаются вас зацепить, ведя себя недоброжелательно или насмешливо. Но вы, воспользовавшись их же приемами, развернете ситуацию на 180 градусов. Это и будет противоударным повреждением.

Как можно догадаться, это довольно рискованный прием. Есть хорошие и не очень хорошие способы применять его, и я попытаюсь снизить риск, показав вам первые. Но сначала позвольте проиллюстрировать не очень грамотный вариант.

К тому времени как я окончил медицинский факультет и начал практику, я знал, что не создан для того, чтобы лечить рак, принимать роды или оперировать грыжи. Меня интересовало сознание, и я понял, что обладаю способностями к тому, чтобы достучаться до несчастных, злых или даже психически больных людей.

Тем не менее я старался полностью выкладываться, когда проходил практику по самым разным областям медицины. И большинство врачей, под чьим руководством я работал, уважали мое усердие. Но один из них – нет.

Этот врач, назовем его «доктор Болванов», был хирургом. И он был хорош в том, что делает, но в его методы входило унижать людей и заставлять их чувствовать себя идиотами. В результате его студенты получали от него намного меньше знаний, чем могли бы (потому что они боялись задать неправильный вопрос и быть осмеянными), а большинство коллег его просто не выносили.

Будучи высокомерным хирургом, доктор Болванов отдельно насмехался над психиатрами. Стоит ли говорить, что он никогда не упускал возможности мне это показать.

Однажды я следовал за Болвановым, который совершал обход пациентов вместе с врачом-стажером и несколькими студентами. У каждого пациента он задавал нам несколько вопросов. Я отлично отвечал, но он не переставал нападать на меня.

В какой-то момент он повернулся ко мне и задал вопрос. Но не прошло и двух секунд, чтобы я успел сформулировать ответ, как он взглянул на меня и сказал: «Даже не знаю, зачем я тебя спрашиваю». До этого момента я много раз терпел насмешки Болванова. Но в тот день я решил, что с меня хватит, и ударил его же оружием.

На мгновение я замер и пристально посмотрел на него. «Куда это ты смотришь?» – спросил Болванов.

Я слегка улыбнулся: «Я думаю, как изменится ваш тон через 20 лет, когда вы приведете ко мне своего ребенка, потому что вы его сломали».

На долю секунды глаза его расширились, как если бы я его ударил. Потом, развернувшись на каблучках, он повел нас к следующему пациенту.

Мне повезло, и наказания за мое нахальство не последовало. Более того, я хочу думать, что после нашей стычки доктор Болванов вел себя немного более пристойно. Возможно, мой длинный язык спас какого-то начинающего психиатра от разбитого сердца.

Но, понятное дело, мой подход был очень рискованным. И он точно не был умным. Так что вот намного более разумный способ использовать «противоударное повреждение».

Для начала убедитесь, что человек, с которым вы имеете дело, использует сарказм в качестве оружия – и в качестве защиты. Такие люди чувствуют себя в безопасности только тогда, когда вы слишком запуганы, чтобы задавать вопросы или делать потенциально опасные заявления. Например, доктору Болванову не приходилось волноваться, что кто-то из студентов скажет: «А что вы думаете по поводу новой процедуры, описанной в последнем номере *Annals of Surgery*?» (Влиятельный журнал, который Болванов не читал.) Мы могли подумать такое, но не сказать вслух. Болванов вел себя как сумасшедший, его перестали уважать коллеги, и его поведение отравляло наше общение, но его действия работали в краткосрочной перспективе, и мы не угрожали воздушному шару его самомнения.

Окружающие, использующие сарказм, хотят, чтобы вы чувствовали себя слабыми, неважными, менее компетентными. Многие из них – всезнайки. Другие используют сарказм, чтобы прикрыть собственные слабые места. (Вспомните, как ведут себя подростки.)

Не важно, каковы мотивы этих людей. Но они желают, чтобы вы сомневались в своих способностях и мнениях – так вы не будете ставить под вопрос их собственные. Когда вы поймете, как это работает, вам будет несложно контролировать эмоции на этот счет.

Чтобы подготовиться к дуэли с саркастичным человеком, учитывайте его поведение заранее. Если вы предполагаете, что он станет вести себя подобным образом, вы будете к этому готовы. На самом деле вы можете даже улыбнуться и подумать: «Я его на это спровоцировал».

В процессе разговора наблюдайте, когда наступит время для контрудара. Вот тогда вы измените обстановку в свою пользу, сказав «Попался!» – только вежливо.

Вот пример.

Вы: Вот наша идея. Мы посмотрели на отзывы заказчиков, и они говорят, что им бы больше понравилось наше приложение, если бы оно было удобнее для пользователя. Так что нам интересно, может ли ваша команда...

(Митч нетерпеливо хмыкает.)

Вы: ...переделать интерфейс так, чтобы пользователям было легче...

(Митч насмешливо фыркает.)

Митч: Понятно. Вы не просто менеджер по работе с клиентами – вы эксперт по интерфейсам. *(Снова фыркает.)* Я не знаю, зачем трачу на вас время, когда вы ничего не понимаете в технологиях.

Вы *(после того как выждали немного, внутренне улыбнулись и подумали «Попался» – и подождали еще немного, чтобы вывести его из равновесия)*: Я тоже не знаю зачем.

Митч: Что?

Вы: Ну, я не собираюсь больше тратить ваше время, и как я понял, что бы я ни сказал, вы станете со мной спорить. Так что я решил, что пришло время для смены кадра.

Что вы сделали? Вы предположили, к чему придет Митч со своим сумасшедшим поведением, и оказались там раньше него. По факту, вы дали ему пощечину его же методами. Когда вы сразу переходите к нокауту, противник не может больше усиливать нажим. Дело в том, что единственный способ быть правым для него – сделать неправым вас. А это значит, что с этого момента он не способен вести себя недоброжелательно и использовать сарказм.

Здорово, да? Этот подход работает как с детьми, так и со взрослыми. Это естественный способ взаимодействия с подростками. Вот посмотрите, как наносят контрудар.

Вы: Как продвигается работа над рефератом?

Подросток: Продвигается. Как и пять секунд назад, когда ты меня уже спрашивал об этом.

Вы *(после паузы, продолжая выглядеть открыто и доброжелательно)*: Я понял.

Подросток: Что?

Вы *(спокойным, понимающим тоном с ноткой юмора)*: Сейчас ты хочешь, чтобы я отстал от тебя и оставил тебя в покое. Так?

Подросток: Что?

Вы: Чтобы не поднимать себе давление, я решил, что просто скажу вслух то, о чем ты, по моему мнению, думаешь. И это «Отстань от меня наконец».

Подросток: Нет, я не это собирался сказать. Я просто расстроен. Мне надоел этот дурацкий реферат, и я не знаю, что писать и как его вовремя закончить...

На этом этапе ваш подросток все еще нерационален, но склоняется к тому, чтобы поверить в вашу правоту. Поощряя его продолжать разговор («Расскажи мне про это больше»), вы поможете ему выразить разочарование и успокоиться. И, может быть, он даже сдаст работу в

срок.

Один из наиболее важных элементов этой стратегии – выдерживание паузы. Чтобы правильно его выполнять, необходима практика. Не слишком короткая и не слишком долгая пауза – краеугольный камень контрудара, и она служит сразу трем целям:

- позволяет вам сконцентрироваться;
- сигнализирует иррациональному человеку, что спровоцировать вас не получится;
- сообщает, что вы поняли стратегию иррационального соперника и что он вынужден оставить сарказм и избрать другую форму общения.

Также постарайтесь достичь расслабленного, спокойного состояния. Ведите себя слегка игриво. Например, когда вы говорите ребенку «Прямо сейчас ты хочешь, чтобы я оставил тебя в покое», пусть на ваших губах играет улыбка. Если вы покажете, что злитесь или защищаетесь, это оттолкнет его, а ложка сахара – то есть эмпатия и юмор – поможет легче проглотить горькую пилюлю.

И наконец, учитывайте, что после контрудара ваше взаимодействие не закончено. Это только начало. Но, если повезет, в следующий раз получится диалог, а не сплошная головная боль.

Сарказм – это скрытая агрессия, поэтому иногда совершенно нормально нанести ответный удар.

1. До того как разговаривать с тем, кто использует сарказм, прокрутите возможный разговор в голове. К каким словесным уловкам обратится оппонент? Какие эмоции он попытается у вас вызвать? В каком вы сейчас состоянии? Готовы ли вы действовать?
2. Теперь в уме перейдите к моменту, когда оппонент попытается оборвать разговор фразой или действием. Как он обычно это делает, говорит ли он что-то вроде: «Это бредовая идея», или «Убирайся из моей жизни», или «Вы этой зарплатой не заслуживаете»?
3. Во время разговора дождитесь первой злобной или саркастической реплики. В этот момент сделайте паузу. Будьте спокойны, слегка улыбайтесь.
4. Оберните колкость оппонента против него самого, нанеся контрудар. Например, сообщите: «А сейчас вы скажете, что такой зарплатой я не заслуживаю» или «Я вижу, к чему это идет, – сейчас ты заявишь, чтобы я убиралась из твоей жизни».
5. Если оппонент отрицает сказанное вами (даже если это правда), ему понадобится время на то, чтобы перестроиться и атаковать другим (и обычно намного лучшим) способом. Будьте терпеливы и позвольте ему сбросить напряжение. После этого перенаправьте беседу в более приемлемое русло.

Глава 19. Решительный отказ и вежливый отказ

Манипуляторы – особый вид сумасшедших. Их поведение не работает в долгосрочной перспективе, поскольку большинство людей отворачиваются от них. Но оно очень неплохо в краткосрочной перспективе, а дальше собственного носа такие люди не видят.

Манипуляторы пытаются превратить свои проблемы в ваши, и они добьются в этом успеха, если вы им позволите. Они выжмут вас эмоционально, а иногда и финансово. И не важно, сколько вы им помогаете, – они придут на следующей неделе (или даже на следующий день), чтобы вы помогли с очередной проблемой.

В книге «Я слышу вас насквозь» я предлагал приемы избавления от манипуляторов. Подождите, пока они попросят сделать что-нибудь для них, и ответьте: «Я буду рад тебе помочь. А вот что ты можешь сделать для меня». Это отлично работает с мелкими манипуляторами, но часто не действует против настоящих профессионалов. В последнем случае вам понадобится более мощное оружие.

Мне известно два подхода к таким манипуляторам. Я называю их «решительный отказ» и «вежливый отказ». Если вы мягкий по своей природе человек, используйте второй вариант. Но, если у вас хватает смелости и вы не боитесь противостояния, всеми силами старайтесь использовать первый метод.

Представьте себе эмоционально зависимого человека-манипулятора; пускай его зовут Джон. Джон обращается к вам каждый день на протяжении недели, ноет или полностью раскисает и просит или даже требует, чтобы вы помогли ему решить его проблемы.

В очередной раз, когда Джон за это примется, сделайте следующее.

- Дайте ему высказаться, обвинить кого-то, понуть или пожаловаться.
- Сделайте паузу.
- Скажите: «Ну, либо все будет хорошо, либо все будет плохо, либо все так и останется, либо ни один из перечисленных вариантов».
- Позвольте ему еще раз высказаться и понуть. (А нуть он будет, поскольку расстроится, что манипуляция не сработала.)
- Сделайте паузу.
- Скажите: «Ой, прости. Или ответ будет другой. И что это за ответ, я не знаю».
- Позвольте ему еще пожаловаться и понуть.
- Сделайте паузу.
- Скажите: «Не думаю, что я могу здесь помочь. Надеюсь, все образуется. Извини, но мне надо идти».
- Если Джону нужно, чтобы последнее слово осталось за ним, не сопротивляйтесь. Затем попрощайтесь и уйдите (или повесьте трубку).

Во многих случаях люди вроде Джона в течение суток придут обратно извиняться. Это потому, что вы сохраняли спокойствие и не пытались защищаться или мстить, а это увеличило контраст между вашим разумным поведением и его сумасшествием. Если он не выйдет на связь сразу, ждите, потому что следующая инициатива контакта должна исходить от него. Если вы первым связались с ним – вы проиграли. Так что наберитесь терпения и ждите. В конце концов вы окажетесь победителем.

Вот вариант решительного отказа, которым пользуюсь я. Он похож на вышеприведенный. Я говорю так: «Понятно. И что теперь?» Пока человек ноет, я замечаю: «Похоже, нужно многое сделать, так что хорошо бы начать разбираться с этим пораньше. Что ты предпримешь в первую очередь?» Если нытье продолжается, отвечаю: «Ну, я пойду, расскажешь попозже, что ты решил с этим делать». После этого спокойно уйду.

Если вы чувствительный человек, то вероятно, что вы прочитали инструкции выше и сказали:

«Ой, нет, я так не смогу». Ничего страшного, существует и другой способ отказать манипулятору. Он мягкий. Вежливый. Добрый. И в большинстве случаев работающий.

Все, что вам нужно сделать, – сказать «стоп».

Джоан и Нэнси работали вместе на телеканале в Чикаго. Три года назад Джоан ушла на пенсию. Но Нэнси без нее жить не могла. Она постоянно звонила Джоан с вопросами и жалобами. Как мне поступить с этим проектом? Что будет, если я провалю дедлайн? Меня точно не повысят. У меня ужасный новый начальник.

Дальше дела только ухудшились. Нэнси хотели отправить на встречу в Дубай. Однако без Джоан, на которую можно положиться, Нэнси оказалась на грани срыва. У нее случилось два обморока и панические атаки, и она обратилась к психотерапевту. Нэнси объяснила начальству, что не может ехать, потому что боится очередной панической атаки.

После обмороков Нэнси стала звонить подруге еще чаще. В конце концов Джоан обратилась ко мне за помощью. Хотя она знала, что поведение Нэнси нерационально, она не понимала, что с этим делать. Но у меня возникла отличная идея.

Я спросил Джоан:

– Вы считаете себя одной из лучших подруг Нэнси?

– Я ее самая лучшая подруга. Но с ней становится утомительно общаться.

– Хорошо. Поскольку вы ее лучшая подруга, вы хотите ей помочь. И последнее, чего вы желаете, – чтобы ее дела шли хуже. Правильно?

– Конечно.

– Когда вы ее выслушиваете, это помогает?

Джоан задумалась.

– Ну, немножечко.

– Но потом она звонит вам на следующий день, потому что появилась новая проблема, которую вам надо решить. Как вы думаете, она стала лучше справляться с проблемами?

– Думаю, нет, – пришлось признать Джоан.

– Итак, вы отличная подруга, и у вас хорошие намерения, – сказал я. – Однако Нэнси не становится лучше. На деле она становится еще более зависимой и больше манипулирует вами. И я думаю, что остальных друзей она уже вымотала.

Джоан мрачно рассмеялась:

– Ага. Это еще одна штука, на которую она мне жалуется.

Я не очень люблю слово «потакать», но именно это Джоан и делала, и ей следовало выйти из замкнутого круга.

– Итак, вы хотите помочь Нэнси, – сказал я, – но на самом деле потакаете ее беспомощности. И она в результате сводит вас с ума. Так?

– Да... наверное, – неуверенно ответила Джоан.

– Что из этого? – спросил я. – Да или наверное?

– Ну-у... да, конечно, да! – воскликнула она, наконец показав свое раздражение.

– Тогда вот что я предлагаю сделать. В следующий раз позвольте Нэнси ныть на протяжении пяти секунд. А потом твердо, но ласково сообщите: «Мне нужно тебя прервать на секундочку». Не обрывайте ее сразу. Представьте, что она – «Боинг», идущий на взлет. Вы хотите ее остановить до того, как она наберет скорость и переедет вас. И когда вы это сделаете, она, вероятно, спросит что-то вроде «А?» или «Что?». Но не давайте ей начать снова.

Джоан кивнула:

– Тогда что мне делать?

Я посоветовал Джоан сказать Нэнси следующее: «Мне нужно тебя остановить, потому что я делаю кое-что, чего друзья делать не должны. Я понимаю, что когда ты жалуешься мне, то чувствуешь себя лучше. Но тогда у тебя нет мотивации решать свои проблемы. Получается, что из-за меня ты застреваешь в нервных ситуациях. Так что отныне я не буду поддерживать такие беседы, как сейчас. Я понимаю, что ты испугана или расстроена. Что ты в первую очередь предпримешь, чтобы справиться с неприятностью?»

Посмотрите внимательней на то, что я предложил Джоан. Я не советовал ей отвечать что-то вроде «Ты что, хочешь, чтобы я решала все твои проблемы?» или «Я тебе не мамочка!». Если вы конфликтуете с психами, а не входите в их положение, это не сработает. И я не стал предлагать технику решительного отказа, потому что для людей вроде Джоан, опасаящихся прямого противостояния, такой подход будет слишком травматичным.

Вместо этого она обезоружит Нэнси, сказав, по сути: «Это все моя вина», что в значительной степени правда. И далее она переведет ситуацию в другое русло: «Да, у тебя проблема. Расскажи, как ты собираешься с ней справляться».

Это хороший подход, но он работает не всегда. А иногда помогает только в краткосрочной перспективе, если у собеседника пограничное расстройство личности. Так что выбирайте: решительный или вежливый отказ. И то и другое лучше, чем попадать в плен, всю жизнь играя в спасителя для человека, которому нужно спасти себя самому.

Если от вас хотят услышать «да», но на самом деле для блага собеседника нужно ответить «нет», скажите «нет».

1. Определите, какие люди в вашем окружении сваливают на вас свои проблемы.
2. Поймите, что вы не помогаете им, позволяя собой манипулировать.
3. Поймите, что вы не помогаете и себе, позволяя им сваливать проблемы на вас.
4. Начните с тех, кто особенно часто садится вам на шею. Используйте решительный отказ или вежливый отказ, чтобы научить этих людей брать на себя ответственность.

Глава 20. Друзья-враги

Ничто так не лишает директоров и менеджеров уважения подчиненных, как манипуляции со стороны тех, кого я называю «кривыми зеркалами». Вы знаете, о ком я. Вот что делают такие люди:

- отлично общаются с вышестоящими коллегами;
- втираются в доверие к начальству, тайком предоставляя «разведданные»;
- завоевывают любовь начальства, предоставляя личные услуги, которые часто идут на пользу больше самому начальнику, чем компании;
- подставляют более компетентных коллег, наговаривая на них;
- манипулируют начальниками, плохо разбирающимися в людях;
- гораздо успешнее справляются с «политическими играми», чем со своими непосредственными обязанностями;
- кажутся более способными вышестоящим коллегам, чем равным или подчиненным;
- в основном заботятся о собственной безопасности, а не о чужих нуждах, включая нужды начальника, которого они обхаживают;
- не воспринимают обвинений или критики в адрес своих действий (или бездействий);
- боятся тех, кто демонстрирует высокие результаты, потому что так видна их собственная некомпетентность;
- прячут свое неадекватное и лицемерное поведение, обвиняя других, принося извинения или сводя к минимуму критику окружающих;
- ничто не останавливает их, когда они пытаются скрыть свое нечестное поведение.

«Кривые зеркала» – те самые люди, из-за которых слово «политика» стало ругательным. Иногда, если вы хотите сделать что-то важное, без политических игр не обойтись. Но если человек ведет себя так постоянно, продвигая только свои интересы, – перед вами «кривое зеркало».

Ключ к пониманию «кривого зеркала» прост: они некомпетентны и где-то глубоко внутри об этом догадываются. Говорят, что те, у кого нет возможностей быть первыми, инноваторами или суперспециалистами, вместо этого пользуются людьми.

Это иррациональное поведение, поскольку в долгосрочной перспективе «кривые зеркала» превращают всех во врагов. Равные и подчиненные им коллеги быстро понимают, что перед ними враг, и не помогают им. А начальство в конце концов лишает их поддержки, когда понимает, что они сеют хаос в своих подразделениях или даже в целой компании. Но, пока этого не случается, «кривые зеркала» портят жизнь тем, с кем работают.

– Я не выношу Гейл, – прямо заявила Кармен, сидящая напротив меня.

Кармен работает помощником пиар-директора. Сначала, сказала она мне, ей нравилась эта должность. Но работать под началом Гейл оказалось очень сложно.

– Она просто делает вид, что работает, – сказала Кармен. – Приходит около десяти, уходит в два на обед и уже не возвращается.

Кармен подхватывала все хвосты, но Гейл следила за тем, чтобы слава не досталась Кармен.

– Когда Гейл действительно что-то делает, она пишет в отчете: «Я провела всю необходимую подготовку к великолепно прошедшей конференции». А когда что-то делаю я, она пишет: «Наш отдел успешно завершил этот проект». Моего имени там и не появляется. Она упоминает меня только в случаях, когда проект оказался не так успешен. Тогда она пытается приписать это мне.

В тот же день я поговорил с одним из менеджеров уровня Гейл. Сэнди, заведующая контролем

обеспечения, тоже считала Гейл халтурщицей. И Сэнди дала еще пищу для размышления:

– Гейл заигрывает с нашим гендиректором. Может быть, мужчины и не понимают, что происходит, но женщинам всё прекрасно видно.

Джеральд, гендиректор компании, – невысокий полноватый мужчина из 60-х, который пытается прикрыть свою лысину нелепым зачесом. Когда я с ним встретился, он не произвел на меня впечатления проницательного человека. И если верить Сэнди, то Гейл – привлекательная блондинка тридцати с лишним лет – пользовалась этим как могла.

– Во-первых, – сообщила Сэнди, – она преувеличивает собственные достижения, потому что знает, что Джеральд не понимает, чем она занимается. Во-вторых, она льстит ему, преувеличивая его достижения. И, наконец, она ведет себя, по мнению коллектива женского пола, как шлюха.

Сэнди рассказала мне о повадках Гейл в отношении Джеральда – как она невзначай касается его руки, высказывая какое-либо мнение, или показывает декольте, наклоняясь, чтобы передать ему документ.

– Мы все смеемся над этим за ее спиной, – сказала Сэнди. – Но еще мы расстраиваемся, потому что сами работаем до потери пульса, а ей все сходит с рук.

«Кривые зеркала» пробиваются только в тех компаниях, где есть слабые места. И зачастую слабым местом оказывается небезупречный (хотя и не обязательно токсичный) шеф, которого таким людям легко очаровать и управлять им. Такие начальники часто скрывают какие-либо серьезные недочеты, и они боятся, что эта информация вскроется. Многие из них обладают непревзойденным шармом и харизмой, но им недостает деловой хватки. Обеспечивая им прикрытие и подкармливая их эго, «кривые зеркала» дают таким начальникам чувство, что они более компетентны и достойны восхищения, чем это есть на самом деле.

Что вы можете сделать, если показываете прекрасные результаты и тем самым представляете угрозу для «кривого зеркала», которое своими манипуляциями пытается вас дискредитировать? К сожалению, если манипулятор уже очаровал начальника, вряд ли вы измените его мнение. У вас столько же шансов повернуть ситуацию в свою пользу, как убедить ослепшего от любви родителя в том, что их «милый мальчик» врет и ворует.

Однако существует один метод, основанный на том, что у «кривого зеркала» есть две цели: льстить боссу и прикрыть собственную некомпетентность. Хитрость здесь в том, чтобы помочь «кривому зеркалу» достичь обеих целей. Однако предупреждаю: не применяйте данный метод до тех пор, пока вы не продумали все детали, в том числе то, как ситуация может обернуться против вас. В частности, оцените, как это повлияет на ваши отношения с другими коллегами.

Вы никогда не сделаете «кривое зеркало» своим другом или союзником, потому что вы всегда будете компетентнее, а значит, всегда останетесь угрозой. Но если вы покажете, что способны помочь ему достигнуть целей, то из категории врагов перейдете в категорию «друзей-врагов», что сделает такого человека менее опасным.

1. Придумайте, чем на самом деле действительно хорош этот человек. У каждого, даже самого некомпетентного, найдется какой-то талант или способность.
2. Придумайте, как эта черта может пойти на пользу вашей компании.
3. Вместе с «кривым зеркалом» устройте мозговой штурм на тему этой возможности.
4. Помогите «зеркалу» составить план и придерживаться его.
5. Найдите способ обратить на происходящее внимание начальства, чтобы «зеркало» похвалили.

Помните, что такой человек способен почуять подвох и задуматься, с чего бы вам ему помогать, если он постоянно пытается вас подставить. Если вас об этом спросят, будьте готовы ответить. Самый простой ответ: «Я хочу помочь тебе, потому что мы все от этого выиграем». Более честный ответ: «Я устал от противостояния и устал тебя не любить из-за этого. Так что я решил отойти на шаг назад и оценить, какие у тебя есть плюсы и как мы вместе можем поработать на пользу компании и укрепить твое положение здесь».

Если человек тарашится на вас, всё еще пребывая в шоке от того, что вы действительно о нем заботитесь, добавьте: «Я знаю много людей, которые затаили злобу, с ними неприятно общаться, и они сами себе неприятны. Я решил сделать что-нибудь, чтобы не стать одним из них». И знаете что? С вашей точки зрения, это и правда так.

Держите друзей близко, а «кривое зеркало» – еще ближе.

1. Если в вашем окружении есть «кривое зеркало», понаблюдайте за ним и определите его сильные стороны, даже если они находятся за пределами его прямых должностных обязанностей.

2. Придумайте, как обратить эти сильные стороны на пользу вашей компании или организации.

3. Поделитесь с «зеркалом» своим планом и помогите его реализовать.

4. Распространите информацию об успехе, в особенности позаботьтесь о том, чтобы о происходящем узнало начальство «зеркала».

Глава 21. Я знаю, что ты скрываешь

Эта глава про социопатов. Строго говоря, их вообще не должно быть в этой книге, так что я запихнул их в самый конец раздела.

Социопаты безжалостны, сконцентрированы на себе, поверхностны, манипулятивны и напрочь лишены эмпатии. Вкратце: социопаты – зло. Но высокофункциональные социопаты не иррациональны. Они как раз хладнокровны, абсолютно вменяемы и, к сожалению для многих, часто успешны в роли руководителей и политиков (по крайней мере, некоторое время). Тем не менее многие социопаты продолжают свое разрушительное поведение, так как чувствуют себя неуязвимыми. И вот тогда они становятся и иррациональными, и очень опасными.

Если вы встретитесь с социопатами, лучший способ взаимодействовать с ними – вообще не взаимодействовать. Если вы находитесь в отношениях с социопатом и способны сбежать – бегите, даже если это приведет к большим финансовым потерям. И лучше раньше, чем позже, потому что со временем их когти проникнут глубже. Но зачастую убежать от социопата сложно. Если вы находитесь в подобной ситуации, существует одна мощная техника, способная отвести от вас этого человека. Я называю ее «Я знаю, что ты скрываешь». Используя данный метод, вы не пытаетесь убедить социопата в том, что вы его друг. Наоборот, вы показываете человеку, что вы представляете для него угрозу. Вот как этот подход успешно использовал мой друг.

– Док, ты знаешь, как вести себя с социопатами? – спросил мой друг Джерри, консультант по инвестициям.

– Что ты имеешь в виду? – уточнил я.

– Кажется, мой помощник социопат, – пояснил он. – Полтора года назад мой офис был разрушен грязевым потоком после тропического ливня. Я в то время чувствовал себя очень уязвимо. И тогда же я познакомился с парнем по имени Гленн. Мне стало его жаль: он сказал, что у него лимфома и ему пришлось объявить себя банкротом.

Однажды Гленн заинтересовался, не может ли он поработать на меня. Он сказал, что поможет найти новый офис и организовать несколько открытых семинаров, чтобы я опубликовал свои работы. Через несколько месяцев он нашел мне не просто офис, а несколько офисов. Он объяснил, что я могу пересдавать некоторые из них и таким образом не платить за остальные. Еще Гленн договорился с популярной местной радиостанцией о проведении открытых семинаров, каждый из которых привлекал более четырехсот людей.

– Как по мне, звучит неплохо, – вынес я поспешное решение.

– А дальше всё пошло не так. Совсем не так, – сказал Джерри. – Во-первых, у Гленна не было никакой болезни. Во-вторых, мы не сдали лишние офисы. А в-третьих, мне кажется, он забирает себе деньги от семинаров, которые должны идти на радиостанции. Но каждый раз, как я озвучиваю ему свои подозрения, он смотрит на меня обвиняющим взглядом и говорит: «Ты сомневаешься в моей честности?» И каждый раз я ухожу ни с чем.

И что еще хуже, – добавил Джерри, – некоторые штуки у Гленна действительно круто получаются, так что иногда я сомневаюсь, не придумал ли я это всё. Но потом я выяснил, что всё еще хуже, чем мне казалось...

До Джерри стали доходить сплетни, что Гленн выбивает из людей деньги, говоря им, что Джерри их успешно вложит. За неделю до этого машину Джерри сильно поцарапали, а с двери офиса сняли табличку с его именем.

– Сначала я подумал, что это сделал случайный человек, – сказал Джерри. – Но всё указывает на то, что это был Гленн.

– У тебя есть какие-нибудь весомые доказательства? – спросил я.

– Нет, я ничего не могу доказать, но всё указывает на него. И я знаю, что это он, – ответил Джерри.

– Ты не думал о том, чтобы обратиться в полицию? – спросил я.

– У меня же нет доказательств, вряд ли это сработает. И к тому же мне кажется, что Гленн найдет способ выйти сухим из воды. Он очень умен.

– Хорошо, чего именно ты хочешь?

– Чтобы он исчез из моей жизни.

– Хорошо, – сказал я. – У меня есть для тебя решение. Судя по тому, что ты мне рассказал, Гленн скрывает намного больше, чем кажется. Нельзя быть «немножко плохим». Скорее всего, у него много секретов. Во-вторых, Гленн имеет власть над тобой, потому что он социопат. Но, как у всякого социопата, у него есть слабое место, и его-то ты и используешь.

Я объяснил, что обычно у социопатов сильно развито воображение. И есть один способ сильно их расстроить и получить над ними контроль – нужно показать им, что вы знаете, что они собой представляют, и знаете, что они сделали другим людям.

Мы придумали план и разработали схему действий. Я согласился остаться в кабинете Джерри, пока он разбирается с Гленном.

Джерри зашел в офис Гленна и сел напротив него. «Гленн, – сказал он, – благодаря некоторым людям, чьи имена я не буду называть, я узнал, что ты делаешь ряд вещей, напрямую вредящих мне и моей репутации».

Гленн покраснел и заорал: «Кто тебе сказал про меня и что именно?»

Джерри продолжил: «Я не собираюсь говорить тебе, кто это был или что они рассказали. Достаточно того, что я знаю многое о том, что ты сделал, думая, что об этом не узнают. Но ты не очень хорошо это скрывал. И я не единственный, кто в курсе».

«Ты врешь!» – неожиданно пошел в атаку Гленн.

Джерри отвечал, не отводя глаз: «Если бы тебе было нечего скрывать, тебе было бы нечего бояться. А вот если тебе есть что скрывать, то ты боишься всего на свете. И я не единственный, кто знает это. Гленн, если ты попытаешься продолжать в таком духе, я использую всё, что знаю о тебе. Я не мстителен и не злопамятен, и всё, чего я хочу, – чтобы ты отдал мне ключи от своего офиса, собрал свои вещи и ушел отсюда через три часа. В противном случае мне придется предпринять что-то еще, и это включает в себя обращение в полицию с просьбой о дальнейшем расследовании».

Когда Джерри поднялся, чтобы уйти, Гленн возразил: «Я не могу уйти отсюда за три часа».

«Можешь, – сказал Джерри, – и это не обсуждается». Он резко развернулся и вышел, после чего вернулся в свой кабинет, где сидел я.

Как только он меня увидел, он выдохнул с облегчением, не веря, что только что сделал. Через несколько минут мы услышали, как Гленн разбивает картины, висящие на стенах его кабинета. Через два часа его уже не было в офисе.

Почему фраза «Я знаю, что ты скрываешь» заставляет социопата бежать? Задумайтесь. Каковы шансы, что вы – его первая жертва? Каковы шансы, что у социопата нет криминального прошлого? Шансов практически нет. Многие социопаты совершают преступления еще с детства, так что у среднего социопата обычно накоплено порядочное количество грязного белья.

Теперь посмотрите на мир глазами социопата. Вся жизнь крутится вокруг того, чтобы извлекать выгоду. Так что зачем продолжать отношения, если они ставят вас под угрозу разоблачения? По таким правилам вы не играете. Вы хотите ломать жизни других, а не становиться жертвой. Так что если вы чувствуете угрозу, то, скорее всего, сбежите и поищете другую цель.

Если вкратце, «фишка» во взаимодействии с социопатами вроде Гленна состоит в том, чтобы не защищаться, а атаковать. Это требует определенной смелости, но в долгосрочной перспективе спасет вас от монстра.

Люди, которые что-то скрывают, обычно скрывают намного больше – и знание этого факта дает вам преимущество.

1. Если вы предполагаете, что имеете дело с социопатом, потратьте некоторое время на его изучение. Ключевые черты: поверхностное обаяние, манипулирование, антисоциальное или рискованное поведение и недостаток эмпатии или неспособность испытывать чувство вины.
2. Если вы уверены, что имеете дело с социопатом, не вступайте с ним в конфликт без

поддержки. Попросите друга или коллегу побыть с вами или неподалеку от вас.

3. Скажите социопату: «Я знаю, что ты скрываешь». Объясните, что вы примете меры, если он продолжит вам вредить. После этого дайте ему конкретный срок, в течение которого он должен исчезнуть из вашей жизни.

До этого момента я описывал способы, применимые в любой ситуации как в профессиональной, так и в личной жизни. В этом разделе я расскажу исключительно о том, как вести себя с иррациональными близкими: супругой(м), детьми и родителями. Научившись справляться с раздражающим, огорчающим и лишаящим сил семейным безумием, вы почувствуете себя счастливее дома и добьетесь больших успехов на работе.

Глава 22. Вы утратили чувство любви?

Ваши отношения начинались прекрасно, но впоследствии дали трещину? В таком случае прочитайте главу до конца, поскольку она предназначена для пар, чьи чувства со временем охладели.

Хотя сейчас большинство клиентов, с которыми я работаю, связаны с крупным бизнесом, в начале карьеры мне доводилось уделять много времени консультациям семейных пар. В этот период моей жизни я разработал подход, который называю терапией воссоединения, позволяющий вернуть в отношения любовь и уважение. Должен признать, что сам оказался удивлен его эффективностью.

Я разработал терапию воссоединения для поддержки разведенных пар, желающих снова жить вместе и которым требуется консультация психотерапевта. Однако, если ваши отношения достаточно стабильны, но в них все-таки присутствует безумие, существует вариант терапии для самостоятельной работы.

Сила данного подхода заключается в том, что он не просто помогает вам и вашему партнеру лучше относиться друг к другу. Он помогает вам становиться лучшими людьми.

Для начала я продемонстрирую профессиональное использование этого подхода, после чего научу, как применять его «домашнюю» версию.

– Здравствуйте, Джек, – сказал я в трубку. – Это доктор Гоулстон, вы мне звонили. Чем я могу вам помочь?

– Я и моя жена Сюзи уже давно испытываем проблемы, – начал рассказывать Джек. – Мы ходили к нескольким психологам, но в итоге решили расстаться, и я переехал на съемную квартиру. А теперь я понял, что не хочу разводиться. Я мечтаю получить еще один шанс, и мне сказали, что вы в силах мне помочь. – Кроме того, он добавил, что Сюзи тоже желает попробовать восстановить отношения.

Я объяснил Джеку, что мой подход очень точный и не подлежит изменениям, и уточнил:

– Перед тем как я соглашусь на встречу, мне необходимо знать, что и вы, и Сюзи беспрекословно будете следовать моим указаниям в течение первых сорока минут.

Джек и Сюзи согласились на мои условия, и мы провели сеанс, в ходе которого я дал обоим возможность высказать накопившиеся жалобы. Стоит отдать им должное, они не перебивали друг друга – это было одно из правил, которые я обозначил. Кроме того, согласно моим указаниям, они не только давали друг другу возможность выговориться, но и предлагали решения проблем.

Закончив, они посмотрели на меня в ожидании. Очевидно, они предполагали, что я охотно начну обсуждать в деталях их проблемы.

Вместо этого я произнес:

– Все, что вы только что сказали, от первого до последнего слова... не имеет значения.

В этот момент стало очевидно, что Сюзи и Джек пришли к соглашению хотя бы по одному вопросу: они оба решили, что я сошел с ума.

Вероятно, вы тоже так считаете. В конце концов, я же намеренно попросил Джека и Сюзи рассказать обо всех проблемах, которые, по их мнению, привели к расставанию. А затем заявил, что мне нет никакого дела до этих трудностей. Никто не ожидает от психиатра подобной реплики. Однако я хотел донести до них одну важную мысль. Их отношения испортили не их поступки, а их характеры.

Взглянув на них, я сказал:

– Мне нужно ваше согласие. Я могу продолжить?

– Э-э-э... хорошо, – ответил Фрэнк.

– Ладно, – еще более безучастно откликнулась Сюзи.

Тогда я показал им рисунок (рис. 22.1).

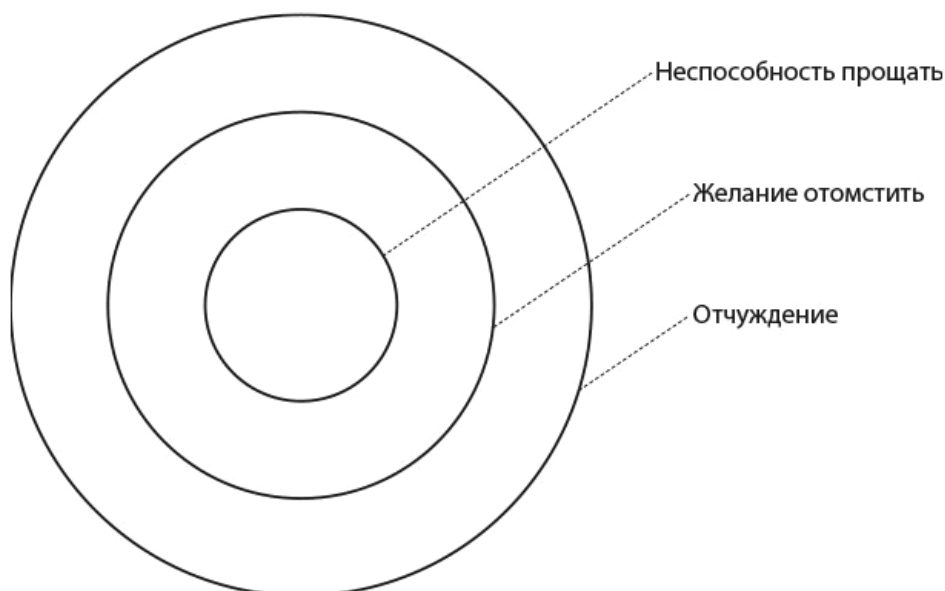


Рис. 22.1. Отрицательные черты характера в отношениях

Затем я продолжил:

– Отрицательные черты характера, проявляющиеся в отношениях, можно представить в виде трех concentric circles. Первый из них символизирует нашу неспособность прощать. Механизм приводится в действие, когда нас кто-то обижает или огорчает. Это может случиться с каждым – даже с матерью Терезой. Если мы не научимся контролировать себя, мы рискуем превратиться человека, не прощающего ничего. Именно это представляют собой злобные люди: они не способны прощать. Я думаю, вы знаете таких.

Они кивнули.

– Не очень приятно находиться в их компании?

Они опять кивнули.

– Если неспособность прощать берет над вами верх, она переходит на следующий круг, на котором находится желание отомстить. Когда подобное происходит, вы сосредотачиваетесь на том, чтобы поквитаться с человеком, который, по вашему мнению, вас обидел. И вы причиняете вред либо непосредственно ему, либо самому себе – например, тратя деньги на бессмысленные покупки или уходя в запой. И наконец, если ни один из вас не способен контролировать желание отомстить, оно переходит на последний круг – отчуждение. На этой стадии вы смотрите друг на друга с выражением: «Я тебя не знаю. Ты мне не нравишься. Все кончено». Вы видите, что это применимо к вам?

Они согласились, и по ним было видно, что услышанное заставило их задуматься. Поэтому я перешел к следующей стадии.

– Вы оба согласны, что каждый день почти каждый человек сталкивается с чем-то, что его огорчает или разочаровывает?

Они вновь кивнули.

– Кроме того, – продолжил я, – вы согласны, что существует своего рода ограниченный спектр эмоций в подобной ситуации? В лучшем случае людям не нравится происходящее, но они выдерживают удар и не срываются на ком-либо и не начинают причинять вред себе. Они демонстрируют выдержку в трудные моменты, и мы восхищаемся ими и хотим быть похожими на них. Не так ли?

Джек и Сюзан не стали спорить.

– С противоположной стороны находятся люди, воспринимающие даже самое незначительное неудобство или огорчение как настоящую катастрофу и начинающие кричать на других или безжалостно отыгрываться на самих себе. Такие люди нравятся нам меньше всего, мы не

хотим находиться рядом с ними, и их поступки кажутся нам отвратительными.

В очередной раз они кивнули.

– И вот как все сказанное применимо к вам двоим, – пояснил я. – В контексте ваших отношений вы подобны наркозависимым. Вы зависимы от привычки инфантильным и отталкивающим образом реагировать на огорчения. Ваше поведение демонстрирует неспособность прощать. Оно нацелено на желание отомстить. Именно это привело к отчуждению, и вы больше не смогли находиться друг с другом и расстались. Я прав?

– Да, – ответили они.

Они увидели проблему. Теперь нам оставалось только решить ее. И я знал, каким способом.

– С этого дня я хочу, чтобы вы поддерживали друг друга, – сказал я им.

Я объяснил, что теперь они должны каждый день работать над развитием эмоциональной стабильности и способности спокойно переносить расстройство, огорчения и разочарования. Им необходимо научиться держать удар и по-взрослому реагировать на проблемы. Я обозначил стратегии, позволяющие сохранять выдержку в трудной ситуации (см.).

Затем я перешел к сути дела:

– Я хотел бы, чтобы вы отслеживали моменты, когда вам удалось преодолеть негативные эмоции. Например, вы сдержались и не накричали на детей, когда они капризничали в машине. Или сохранили спокойствие и не обругали коллегу, допустившего оплошность. Или терпеливо пообщались с родителями со сложным характером. А в конце дня вы должны делиться успехами друг с другом. Даже если у вас возникли трудности, вам все равно стоит поделиться ими, поскольку ваш партнер вам больше не враг. Теперь он поддерживает вас.

Джек и Сюзии сделали так, как я просил. Это было непросто, и порой они совершали ошибки. Но в последующие несколько месяцев произошли значимые перемены. Вместо того чтобы распространяться о взаимных недостатках, они стали рассказывать мне, как сильно друг друга уважают. Они стали с улыбкой обмениваться взглядами и касаться друг друга так, как это делают влюбленные.

Через год они вновь принесли друг другу клятву верности.

В начале карьеры психиатра я использовал этот подход при работе со многими парами, которые развелись или расстались, но хотели восстановить отношения. И вот что я выяснил.

- Через 6 недель многие пары сказали, что их отношения стали лучше, чем когда-либо раньше.
- Спустя 12 недель многие заявили, что стали лучше как личности, чем когда-либо раньше.
- Спустя 18 недель многие отметили, что окружающие стали спрашивать их, что произошло. В одном случае пара с улыбкой ответила: «Мы решили повзрослеть».

Почему этот подход оказался столь эффективным? Потому что он дает обоим партнерам возможность к чему-то стремиться. Когда два человека пытаются прийти к соглашению, они стремятся достичь собственной цели или добиться компромисса. Однако при данном подходе партнеры превосходят собственные интересы и становятся гораздо лучше, чем им представлялось возможным, – людьми, которыми они гордятся быть.

Более того, оба партнера поощряют и подбадривают друг друга, чтобы достичь поставленных целей. Они сохраняют свою вовлеченность. И в процессе снова начинают любить и уважать друг друга.

В отношениях, окончательно зашедших в тупик, данный процесс сопряжен с серьезными трудностями. Поэтому, если у вас большие проблемы или вы уже расстались или развелись, вам стоит обратиться за профессиональной помощью. Однако, если вы любите друг друга и ваши отношения в целом прочны, но вы замечаете, что вдвоем скатываетесь в безумие, используйте данный подход самостоятельно. Я называю эту упрощенную версию «долго и счастливо», потому что такая цель достижима – если вы готовы всерьез над ней работать.

В основе метода лежит осознание того, что и вы, и ваш партнер несете ответственность за

испытываемые проблемы. Поэтому, чтобы добиться успеха, вам обоим необходимо раскаяться в совершенных ошибках, вместо того чтобы обижаться друг на друга. А если у вас есть дети, вы оба должны осознать, что ваше неправильное поведение и эгоизм плохо сказываются и на них.

Если вы готовы признать эти принципы и ваш партнер также способен взять на себя личную ответственность, вам стоит попробовать данный подход.

- Сядьте рядом с партнером. Скажите: «Я хочу кое-что попробовать, чтобы сделать наши отношения еще крепче. И я думаю, так мы станем лучше как личности».
- Расскажите о том, как хотите эффективнее справляться с расстройствами, разочарованиями и огорчениями, чтобы не разучиться прощать, не желать отомстить и чтобы не отдалиться друг от друга.
- Спросите, хочет ли партнер поддержать вас в этих стараниях. Затем спросите, можете ли вы поддерживать его. Если партнер согласен, сообща возьмите на себя строгое обязательство работать над саморазвитием.
- Каждый день делитесь успехами или проблемами друг с другом. Поддерживайте друг друга морально и признавайте успехи.
- Я уверен, что вы удивитесь тому, насколько лучше как партнер и как человек вы станете, попробовав этот метод. И готов поспорить, что ваш партнер также станет лучше. Дело в том, что большинство людей, которые ведут себя не по-взрослому, испытывают внутреннее желание превзойти себя и стать человеком, которым они способны быть. У них есть сила воли. Все, что им нужно, – указать правильный путь. И это тот самый путь.

Если вы и ваш партнер помогаете друг другу раскрыть свои лучшие качества, вы перестаете проявлять худшие.

1. Проанализируйте отношения со своим партнером. Поддерживаете ли вы друг друга? Уважаете ли вы друг друга? Проводите ли больше времени в согласии, чем в ссоре? Хотите ли вы увидеть партнера в конце дня или вам неприятно возвращаться домой? Если у вас есть дети, то чему они учатся – хорошему или плохому, наблюдая за вашими отношениями?
2. Если вам не нравятся ответы на эти вопросы, полностью признайте собственные ошибки в отношениях. Кроме того, осознайте, какую боль ваши ошибки доставили партнеру и другим членам семьи.
3. Затем спросите, не хочет ли партнер вместе с вами работать над тем, чтобы стать более здравомыслящей и хорошей парой – и более здравомыслящими и хорошими людьми.

Глава 23. Амортизация шока

Вам знакома такая ситуация? Вы возвращаетесь домой после тяжелого рабочего дня и больше всего на свете хотите немного тишины и спокойствия – а если повезет, еще и немного понимания. Но вместо этого партнер огорошивает вас с порога: «Знаешь, что твоя дочь вытворила сегодня в школе? Она унизила меня перед председателем родительского комитета. Когда я предложила приготовить что-нибудь для распродажи, она заявила: “Уверена, люди готовы заплатить сколько угодно, лишь бы не есть отстойные безглютеновые печенья, которые делает моя мать”. Я забочусь о том, чтобы она правильно питалась, а она выставляет меня на посмешище».

Вы считаете себя спокойным человеком, а вашего партнера – иррациональным. Поэтому, когда ваш партнер начинает кричать, вы кажетесь себе успокоительным в форме человека и бормочете что-то вроде: «Хорошо, хорошо, успокойся, все в порядке. Она просто пошутила». Или: «Я знаю, она может сказать какую-нибудь грубость, но в душе она хороший ребенок». Или: «Послушай, у меня тоже был тяжелый день, но все позади, давай успокоимся и сменим тему». И в этот момент все становится только хуже. Угадайте почему: вы не потушили огонь. Вместо этого вы плеснули в него жидкость для розжига.

«Успокоиться? – кричит ваш партнер. – Тебе легко говорить. С тобой она себе такого не позволяет, потому что она тебя почти не знает. Я тебя почти не знаю. Все потому, что ты женат на своей работе. И кстати, а где молоко, которое я просила купить по дороге домой? Ты вообще слушаешь, что я тебе говорю?»

Что происходит? Вы пытаетесь сохранить спокойствие, рассудительность, рациональность. И делаете все неправильно. Вашему партнеру нужно, чтобы кто-то поглотил стресс. Спросите об этом Бена, который усвоил этот урок тяжелым способом.

– Мой брак – смесь «Бемби» и «Дня сурка», – сказал мне Бен.

– Почему? – спросил я.

– Почти каждый день, когда я ухожу с работы, я чувствую себя милым олененком, который скачет по лесу и хочет увидеть семью. А потом бах! Энджи стреляет в меня из дробовика, потому что я что-то не так сказал, или заявляет с порога: «У нас проблема!» И это происходит в считанные секунды, как будто она ждет, как бы до меня докопаться. Я даже куртку снять не успеваю.

– И что происходит потом? – спросил я.

– Я пытаюсь ее успокоить, но от этого она заводится еще сильнее.

– Расскажите мне про Энджи.

– На самом деле она потрясающая, – сказал Бен. – Не представляю, что бы я делал без нее. Она и работает, и следит за домом. В том числе ухаживает за Джеком, нашим сыном, у которого тяжелый случай аутизма. И заботится об Эбби, нашей дочери, которой 12 лет, с ней все проще, но без проблем не обходится. Энджи помешана на контроле, она в какой-то степени перфекционист, и дети сводят ее с ума.

Бен рассказал мне, что родители Энджи развелись, когда ей было одиннадцать.

– Ее отец почти не вмешивается, но мать вечно ее критикует. Энджи кажется, что она не может ей ни в чем угодить.

– Вы считаете, что Энджи стала склонна к критике и перфекционизму под влиянием матери?

– Безусловно, – ответил Бен. – Но, к чести Энджи, она сама терпеть не может эти свои качества. Но, когда она в состоянии стресса – а из-за Джека она находится в нем каждый день, – проявляется ее худшая сторона.

Я взглянул Бену в глаза и спросил:

– Вам не кажется, что Энджи когда-нибудь мечтала о том, чтобы Джек никогда не появился на свет или, что еще хуже, исчез из ее жизни навсегда?

– Ой! – вскрикнул Бен. Он выглядел шокированным, но на мгновение задумался над моими словами. Затем он произнес: – Кажется, она намекала пару раз в очень плохие моменты, что

хотела бы, чтобы он не родился. Но всего остального я ни разу не слышал.

- То есть она никогда не говорила, что мечтает о смерти Джека?

- Это безумие! Конечно же нет! Как вы можете такое говорить? - Бен был явно встревожен моим вопросом.

- Если мы подвергаемся серьезному стрессу, как любящая контроль и порядок Энджи при уходе за Джеком, когда он ведет себя хуже всего, мы испытываем напряжение, - ответил я. - А в стрессовой ситуации низшая часть нашего мозга берет контроль над разумом, и мы думаем только о том, как это все прекратить.

Я спросил Бена, пыталась ли Энджи разобраться с поведением Джека или со своим поведением по поводу сына, заставляя его в наказание сидеть на одном месте.

- Да, она так и делает. Откуда вы знаете? - спросил Бен.

- Все просто, - ответил я. - Как вы сказали, Энджи - хороший человек и не хочет стать похожей на мать. Поэтому, когда Джек доводит ее, она вынуждена что-то сделать, чтобы не ожесточиться и не причинить ему вред. Поэтому так она дает себе возможность передохнуть. Кроме того, ей нужно выплеснуть эмоции, чтобы отогнать дурные мысли. И тут появляется вы, Бемби.

- То есть? - переспросил Бен.

- Поскольку подсознание Энджи говорит ей, что все это закончится, только если Джек умрет, она не может позволить себе так думать. В результате она отыгрывается на вас, и поэтому, что бы вы ни говорили или делали, это не помогает. Проблема в том, что Энджи пытается избавиться от мыслей, которые кажутся ей чудовищными.

Глаза Бена стали наполняться слезами:

- Ух ты. Теперь все встало на свои места. Что я могу сделать?

- В психологии есть термин «управляемый катарсис», - объяснил я. - Это означает, что вы ощущаете те же ужасные чувства, что и она, и говорите с ней о них. Например, спросите: «Энджи, ты когда-нибудь злилась на Джека настолько сильно, что хотела, чтобы он исчез из нашей жизни? Потому что на твоём месте я бы задумывался о подобном. Больше того, если бы ты не присматривала за ним, я бы сам непременно начал так думать, и эта мысль меня ужасает». Услышав такое от вас, она не будет чувствовать себя столь одинокой и казаться себе плохим человеком.

На практическом уровне я посоветовал Бену снять нагрузку с Энджи, взяв на себя часть забот по дому. «Не ждите, пока она сама попросит, - сказал я, - потому что это только увеличит ее стресс».

Бен попробовал следовать моим рекомендациям. И хотя в их доме не всегда царит абсолютное спокойствие, ситуация стала гораздо лучше. По вечерам Энджи говорит Бену «Привет!» или даже обнимает его - а не стреляет в него из дробовика.

Управляемый катарсис поможет любому эмоциональному человеку, которому необходимо выпустить пар. Этот метод особенно эффективен, если ваш партнер заботится о маленьких детях или мятежных подростках либо ухаживает за пожилыми родителями. И вот почему.

- Будучи родителями, мы убеждены, что должны любить своих детей каждую секунду. В результате, когда дети совершают по-настоящему плохой поступок (что случается со всеми детьми), родители пугаются враждебных мыслей по отношению к ним и перенаправляют негативные эмоции на более безопасную мишень. Например, на партнера.
- Большинство людей считают, что должны беспрекословно любить родителей. Поэтому, если у них возникают недопустимые мысли о родителях («Ее рак - это просто ужасно, я хочу, чтобы она поскорее умерла»), мишенью становится партнер.

Говоря психологическими терминами, происходит замещение. Когда мои пациенты шокированы желанием выразить гнев по отношению к родителям или детям либо находятся в ситуации, при которой боятся выразить открыто свои эмоции, они нападают на меня, потому что так безопаснее. И поскольку я понимаю, что происходит, я отношусь к этому с

пониманием.

Теперь в такой ситуации оказались вы. И тактика «живого успокоительного» не принесет желаемых результатов. Вместо этого сделайте то, что усвоил Бен: станьте «живым амортизатором».

Когда хороших и любящих людей охватывают невыносимые и жестокие мысли, они готовы на все, чтобы избавиться от них, в том числе выместить злобу на вас.

1. Подумайте о ком-то, кто ведет себя по отношению к вам в негативном и враждебном ключе, критикует вас.
2. Если этот человек злобен и жесток по своей натуре, просто держитесь от него подальше.
3. Однако, если вам кажется, что он ведет себя так из-за невысказанных эмоций, представьте себя на его месте и скажите: «Если бы мне пришлось столкнуться с подобным, я был бы вне себя и, наверное, хотел бы сделать что-то плохое. С тобой такое случилось?»

Это важно: не задавайте вопрос, если не готовы услышать правдивый ответ.

Глава 24. Имитатор

До настоящего момента техники, описанные мной в данной книге, затрагивали достаточно серьезные формы безумия. Но теперь давайте немного расслабимся. Следующему маленькому приему я обучаю супругов или влюбленных, живущих с эмоционально закрытым партнером, который, будучи раздосадован, отклоняет любые попытки поговорить о своих эмоциях. Хотя нам всем нравятся подобные сильные, молчаливые личности в кино, в реальной жизни они сводят с ума своих супругов или любимых. Кроме того, в жизни их нежелание обсуждать эмоции иррационально, поскольку из-за этого незначительные проблемы со временем разрастаются до гигантских масштабов.

К счастью, существует быстрый и ловкий прием, позволяющий заставить подобных людей на время позабыть про свою молчаливость. Вот как им воспользовалась одна из моих клиенток.

Делла пришла ко мне поговорить о серьезных проблемах в отношениях с матерью. Но со временем мы начали обсуждать ее мужа, Эрика. По ее словам, он отличный парень, но иногда доводит ее.

– Он приходит домой напряженный, – сказала она, – но, когда я спрашиваю его, что случилось, он замыкается в себе, говорит «Ничего» и уходит. Иногда я бегаю за ним по всему дому и кричу: «Поговори со мной!» или «Выслушай меня!» Но это не помогает, потому что он тогда запирается в ванной или вообще уходит из дома.

Я рассмеялся:

– Вы только что описали четверть всех браков в Америке. Но, если вы устали от этой рутины, могу посоветовать один прием.

Несколько дней спустя Эрик пришел домой, и Делла сразу почувствовала его напряжение.

«Тяжелый день?» – спросила она.

«Угу», – пробурчал он, направляясь напрямик к телевизору.

Делла подумала: «Игра началась».

Она позволила ему пощелкать каналы, после чего села напротив него и сказала серьезным, но бодрым голосом:

«Мне нужна твоя помощь».

«Что такое?» – сердито отозвался Эрик.

«Я хочу, чтобы ты посмотрел мне в глаза и, не задумываясь, повторил все, что я сейчас скажу».

«Что?» – переспросил Эрик. Но Делла продолжала настаивать, и он понял, что, пока не согласится, она не оставит его в покое. Поэтому он проворчал: «Ладно».

Делла посмотрела ему в глаза и сказала:

«Отъебись от меня. Разговорами делу не поможешь. Поэтому просто заткнись нахуй».

У Эрика отвисла челюсть. Но Делла просто показала ему жестом: повтори. И он повторил.

Делла поняла, что он шокирован и полностью обезоружен, но ему интересно, что произойдет дальше. На что Делла просто мило улыбнулась и сказала: «Вот видишь, теперь мы разговариваем. – И добавила: – Я поняла, что тебе хотелось это сказать. Что будем есть на ужин?»

Эрик покачал головой и засмеялся, чувствуя себя так, как будто вылил ведро помоев на Деллу, но при этом не испортил ситуацию.

«Ты сошла с ума, – сказал он. После чего задумался на минуту и добавил: – Ладно, наверное, со мной и правда трудно разговаривать».

Подобное небольшое «вторжение безумия» позволяет открыться замкнутому человеку, поскольку дает ему возможность проявить к вам враждебность и в процессе выплеснуть большую часть недовольства. В чем-то оно напоминает технику ИСР (см.). Но, заставляя

человека самого произнести такие слова, вы добиваетесь большего катарсиса. Кроме того, это дает вам понять, что чувствует партнер, и тем самым вы заставляете его больше сопереживать вам.

Но самое главное, что этот прием забавен и способен повлиять на настрой вашего партнера. Зачастую следующим шагом оказывается не ужин, а постель. Как и в случае с Деллой и Эриком.

Поступайте с собой так, как с вами хотели бы поступать другие... Хотя нет, так получится слишком грубо.

1. Дождитесь вечера, когда вы с партнером останетесь наедине.
2. Заставьте партнера повторить вашу фразу-имитацию.
3. Немедленно смените тему на повседневные дела, тем самым показав, что все в порядке.

Глава 25. Ребенок А или ребенок Б?

Развод – это всегда тяжело, и, если в семье есть дети, это тяжело вдвойне. Будучи психиатром, я провел слишком много часов жизни, выслушивая, как разводящиеся родители кричат друг на друга, споря из-за того, кто больше любит детей, кто сильнее их подвел и с кем они будут встречать День благодарения.

К сожалению, подобные словесные поединки проходят не только на приеме у психотерапевта или юриста, но и дома. И когда дети слышат скандалы – особенно если родители спорят об одних и тех же проблемах, но так и не решают их, – они получают глубокую травму. Я знаю об этом, потому что мне приходилось работать с такими детьми спустя много лет.

Я понимаю, что, раз уж вы с партнером собираетесь подать на развод (или уже участвуете в бракоразводном процессе), сложно избежать споров из-за детей. Особенно если партнер постоянно давит на ваши родительские чувства. По правде говоря, если вы хотите ссориться в одиночестве, в кабинете психотерапевта или юриста, меня это вполне устраивает.

Однако вы несете ответственность за детей и должны сделать все, чтобы развод причинил им как можно меньше вреда. Поэтому вам необходимо относиться друг к другу с уважением и взаимопониманием в присутствии ребенка. А значит, вместо того чтобы сосредоточиться на текущих обидах, вам следует задуматься о будущем детей.

Лучший метод, позволяющий добиться этих целей, основан на технике «движения вперед». Я называю его «Ребенок А или ребенок Б?». Вот как он работает.

Елена и Сэм пришли ко мне на прием, поскольку поняли, что тактика выжженной земли, которую они активно использовали в ходе развода, плохо сказывается и на них, и на их дочери Грейс. Но, даже осознавая это, они не перестали нападать друг на друга.

– Ты покупаешь ей косметику и прочую хрень, поэтому она тебя поддерживает, – начала Елена. – Ей 12 лет, а она выглядит как проститутка, но тебе все равно, лишь бы она любила тебя больше меня.

– Она подросток, а ты носишься с ней как с ребенком, – прокричал Сэм в ответ. – Неудивительно, что у нее проблемы. И если ты у нас чертова ханжа, это не значит, что она должна стать такой же.

Я позволил им какое-то время обмениваться оскорблениями, а затем попросил остановиться на минуту, потому что хотел задать вопрос.

– Каким вы хотите видеть вашего ребенка через 10 лет? – спросил я. – Ребенок А или ребенок Б?

Они оба спросили:

– Что?

– Ребенок А или ребенок Б? – повторил я.

Они посмотрели на меня в замешательстве.

– Вот в чем разница, – объяснил я. И нарисовал на бумаге эту таблицу.

Ребенок А	Ребенок Б
Сосредоточенный	Рассеянный
Психологически стойкий	Хрупкий
Настойчивый	Сдающийся при первых трудностях
Целеустремленный	Лишенный целей
Способный по-взрослому реагировать на проблемы	Легко выходит из себя
Не относится к себе слишком серьезно	Гиперчувствительный
Прислушивается к чужим советам и учитывает их	Воспринимает чужие советы в штыки

Оба сделали очевидный выбор: ребенок А.

- Теперь давайте договоримся, - сказал я. - Можете не верить, но отношения между вами для Грейс важнее, чем ваше отношение к ней. И ваши отношения не просто влияют на то, как она чувствует себя сейчас. Вы делаете из нее будущего ребенка Б.

Глядя на их лица, я понял, что мои слова произвели на них впечатление.

- Задумайтесь о трех вещах, - сказал я. - Во-первых, вы оба согласны, что для Грейс лучше вырасти ребенком А?

Они кивнули.

- Во-вторых, вы оба понимаете, что несете моральные обязательства перед Грейс и поэтому должны сосредоточиться на ее будущем, а не на текущих ссорах и решать проблемы совместно и относясь с уважением друг к другу?

Они замешкались - потому что еще не были готовы позабыть взаимные обиды, - но опять-таки кивнули.

- Тогда шаг третий, - продолжил я. - В дальнейшем я не желаю слушать о том, что лучше для кого-то из вас, или даже о том, что сейчас лучше для Грейс. Вместо этого я попрошу, чтобы вы убедительно аргументировали все, что вы предлагаете касательно проживания, опеки и совместного воспитания, а также объясняли, как это поможет Грейс стать ребенком А, а не ребенком Б. Если вы не обоснуете ваш вариант, я не обращу на него внимания.

Не скажу, что Елена и Сэм сразу же перестали огрызаться друг на друга, но они начали стараться решать проблемы мирным путем у меня на приемах и еще сильнее работали над тем, чтобы избегать ссор дома в присутствии Грейс. Когда один из них начал повышать голос, другой спокойно говорил: «А или Б?» - и этого оказывалось достаточно, чтобы охладить пыл, потому что они сразу вспоминали, насколько большая ответственность лежит на них.

Я понимаю, что данный подход проще описать словами, чем применять в реальной жизни. Развод - одна из самых тяжелых ситуаций, когда вы оказываетесь в ней, вам трудно сдерживать себя. И даже если вам удастся контролировать эмоции и думать в первую очередь о ребенке, вашему партнеру подобное может оказаться не под силу.

Постарайтесь объяснить партнеру, что ваши совместные действия в этот трудный период повлияют на благополучие ребенка в будущем. Скажите, что собираетесь следовать двум принципам, и посмотрите, согласится ли ваш партнер придерживаться их:

- 1) стремиться к взаимодействию с партнером и к взаимоуважению;
- 2) основывать решения на желании помочь совместному ребенку стать ребенком А, а не ребенком Б.

Следуйте этим правилам вне зависимости от решения партнера. Если вы почувствуете, что теряете контроль над эмоциями, используйте приемы из . А если у вас не получится, попробуйте методы из .

Да, и еще одно. Даже если вы ведете себя благородно и делаете все возможное ради блага вашего ребенка, не ждите, что ребенок это оценит. Сейчас он злится, огорчается, он напуган и раздражителен – и у него есть на то повод. Вероятно, вы услышите фразы наподобие: «Я тебя ненавижу!», «Я тебя никогда не прощу!» – особенно если партнер пытается подорвать ваши отношения с ребенком, рассказывая про вас неприятные вещи. Если такое происходит – вам придется нелегко, но вы должны не останавливаться во что бы то ни стало. Помните, вы играете в долгую игру. И на кону – благополучие ребенка. Это важнее ваших чувств и даже важнее того, любит ли вас ребенок в данную минуту.

Кроме того, есть один секрет, который я усвоил за 30 лет работы. При разводе ребенок нередко встает на сторону безумного родителя (потому что именно он, скорее всего, ведет грязную игру и пытается подкупить ребенка). Но, повзрослев, ребенок почти всегда осознает эти фокусы и начинает ценить действия более благоразумного родителя.

Поэтому, как бы тяжело ни складывались обстоятельства, думайте о ребенке А. И тогда в конечном счете вы и ваш ребенок одержите победу. А если и вы, и партнер будете стремиться к тому, чтобы воспитать ребенка А, вы вдвоем останетесь в выигрыше, и это лучший из возможных итогов развода.

Если вы разводитесь, перестаньте думать о том, что правильно для вас, и начните думать о том, что правильно для вашего ребенка.

1. Если вы разводитесь (или уже развелись, но до сих пор воюете с бывшим супругом или супругой), перечитайте мои описания ребенка А и ребенка Б.
2. Решите, заботит ли вас будущее ребенка больше, чем желание доказать собственную правоту и завоевать симпатию (бывшего) партнера.
3. Если это так, примите два решения и следуйте им вне зависимости от решения партнера:
 - нацеливайтесь на сотрудничество и начинайте относиться к партнеру с уважением;
 - принимайте решения, продиктованные желанием воспитать ребенка А, а не ребенка Б.

Глава 26. «Что для тебя хуже всего?»

Нередко мы пытаемся во всем находить плюсы, чтобы подбодрить близких, когда они расстроены. Мы говорим: «Все будет нормально», «Могло быть и хуже» или «Подумай обо всем хорошем, что есть в твоей жизни». Иногда это срабатывает. Но чаще людям не становится лучше. Наоборот, им кажется, что их не понимают, поскольку, чтобы признать их боль, мы игнорируем или принижаем ее. И от этого они ведут себя еще безумнее. Поэтому вместо того, чтобы приукрасить проблему людей, испытывающих сильные эмоции, напуганных или находящихся в отчаянии, углубитесь в суть неприятностей. Вместо того чтобы убеждать человека подумывать о лучших сторонах жизни, дайте ему возможность высказаться о худших. Я понимаю, что это звучит странно или даже жестоко. Но на самом деле такой метод эффективен и приносит пользу. Не так давно я использовал его, чтобы помочь детям, которые испытывали самые настоящие страдания.

Что сказать группе подростков 10–17 лет, которые живут без отцов в одном из крупнейших временных приютов для бездомных в районе Лос-Анджелеса с одним из самых высоких уровней преступности и наркомании? Именно такая задача стояла передо мной, когда предприниматель Кристофер Кай попросил меня выступить с речью в приюте «Миссии спасения». «Вы отлично справитесь, – сказал он. – Просто расскажите что-нибудь вдохновляющее».

Я вовсе не был уверен, что справлюсь. Но, оглядываясь назад, надеюсь, что мне это удалось.

Проезжая мимо трущоб, я вспомнил свои поездки в Мумбай и Дели много лет назад. Каждый бездомный, который попадался мне на глаза в Лос-Анджелесе, пытался отвести себе несколько футов свободного пространства, отметив его развернутым спальным мешком или тележкой из супермаркета.

Когда я зашел в приют, он показался мне хрупким оазисом среди царящего вокруг кошмара. Проходя по коридору в комнату отдыха, где я должен был выступать, я видел матерей-одиночек, предупреждавших своих детей не уходить слишком далеко: вечерело, и опасность надвигалась отовсюду.

Перед выступлением Крис, основавший программу поддержки детей из приюта, кратко представил меня. Пока он говорил, я оглядывал пришедших детей и чувствовал страх, боль и печаль, скрывавшиеся за их спокойными лицами. Я думал, что в их жизни много безумия и порой оно вынуждает становиться безумными их самих.

Поскольку я понимал, что мне нужно повлиять на их эмоции, представившись, я попросил детей разбиться на пары и посмотреть друг другу в глаза (что напоминает «технику аквариума» из). Затем я попросил одного из детей в каждой паре ответить всего одним предложением на следующий вопрос: «Что в твоей жизни сейчас тяжелее всего?»

Когда я задал этот вопрос, некоторые заплакали. Я и волонтеры вмешались, сказав, что это нормально – выплакаться и выговориться, и несколько подростков эмоционально ответили: «Находиться здесь».

Я тут же почувствовал, как в комнате изменилась энергетика: обстановка стала спокойнее, добрее и легче. К детям, которые пять минут назад страдали в одиночестве, наконец-то прислушались.

Затем я сообщил, что подготовил для них домашнее задание. «Когда я только зашел в комнату, я увидел, что многие из ваших матерей взволнованы или расстроены. И я хочу, чтобы вы попробовали повторить с ними то упражнение, которое я показал сегодня, но не сразу. Выберите момент, когда вы остаетесь с ней наедине, и спросите ее: “Мама, что для тебя здесь тяжелее всего?” Некоторые из них заплачут, потому что они боятся и стыдятся того, что находятся здесь. И им, и вам полезно выплакаться. Не волнуйтесь, потому что вы покажете им свою любовь. Я хочу, чтобы вы дали им возможность поплакать, а потом обняли их и сказали: “Все в порядке, мама. Все будет хорошо, и я люблю тебя”».

В этот момент многие из тех, кто находился в комнате, прослезились. И я осознал, что большинству этих детей предстоит замечательная беседа – которая, возможно, изменит жизнь их матерей навсегда.

Простой вопрос – «Что сейчас в твоей жизни хуже всего?» – может изменить жизнь, потому что люди чувствуют себя менее одинокими благодаря ему.

Боль есть боль. Но подлинное страдание – это испытывать боль в одиночестве. Избавившись от невыносимого одиночества людям проще справиться с болью. В результате те, кто пытался побороть боль слезами, криком или эмоциональной дистанцией, могут справиться более разумным путем.

Именно поэтому всего один вопрос может помочь добиться прорыва в супружеских или любовных отношениях. Кроме того, он может предоставить возможность поговорить по душам с вашими родителями.

И самое потрясающее: он помогает в общении с трудными подростками.

В главе 2 я упомянул, как мы в начале жизненного пути совершаем переход от волнения по поводу отделения к волнению по поводу индивидуализации. На бумаге все выглядит очень просто. Но в реальной жизни психологическая дистанция между зависимостью и независимостью полна волнений, смятений и страхов. Для того чтобы успешно маневрировать между ними, подросткам приходится избавляться от зависимости от родителей. Чем сильнее они нуждаются в родителях, тем больше их чувство зависимости и стыда. Стыд провоцирует раздражительность, заставляя их огрызаться на родителей.

Когда дети проходят этот грозный, пугающий путь, они нередко испытывают омрачающую боль и глубокое отчаяние. Взрослым это кажется проявлением обыкновенного подросткового бунта. Но это не так. Дети, разрывая узы с людьми, которые прежде воплощали для них целую вселенную, переживают подлинное отчаяние: чувство неполноценности в мире, где жизни остальных людей кажутся исполненными надежды, а не безнадежности, ценности, а не бесценности, цели, а не бесцельности и смысла, а не бессмысленности.

Как помочь ребенку, переживающему этот переход? Безнадежность, беспомощность, бесценность и бессмысленность объединяет значение отсутствия чего-либо: без надежды, без помощи, без ценности, без смысла и так далее. И для того чтобы помочь ребенку, испытывающему подобные проблемы, необходимо восполнить это отсутствие. Именно поэтому вопрос «Что для тебя хуже всего?» играет столь важную роль. Вы как бы говорите подростку: «Ты не одинок. Я здесь, рядом». Однако имейте в виду, что, задавая данный вопрос, вы не ставите задачу решить трудности ребенка или обрести контроль над ситуацией. Это лишь усилит чувство злости и стыда у подростка, стремящегося к независимости. Ваша цель – просто быть с ним рядом. Убедитесь, что вы в состоянии подавить желание самому заняться решением проблем. Затем в спокойный момент, когда подросток ведет себя не так безумно, как обычно, сделайте следующее.

Скажите: «Я хочу кое-что узнать получше. Можно я задам тебе вопрос?» Это даст ребенку возможность вместо проявления излишней эмоциональности (характерной черты всех подростков) выслушать вас. Если ребенок отказывается, спокойно ответьте: «Все в порядке. Либо я спрошу потом, либо мы просто забудем об этом». Но, скорее всего, потребность вашего ребенка контролировать любую беседу с вами заставит его раздраженно вздохнуть и ответить: «Ладно. В чем дело?» Спросите: «Что сейчас в твоей жизни хуже всего?» После этого подросток, скорее всего, удивленно взглянет на вас и озадаченно переспросит: «Что?» В этом случае повторите вопрос.

Если подросток отвечает, развивайте беседу. Спросите: «В самые худшие моменты насколько тяжело тебе приходится?» После этого ребенок может заплакать, потому что ваш тон позволяет ему чувствовать себя менее одиноким. Это слезы облегчения, поэтому волноваться не стоит. После того как ребенок ответит на вопрос, уточните: «И в самые худшие моменты что тебе хочется сделать?» Дети часто говорят: «Сдаться» или «Скрыться ото всех и сдохнуть». В этом случае вам не следует раздражаться или предлагать решения проблемы – иначе вы не дадите ребенку возможность выговориться, как будто бы резко захлопнете приоткрывшуюся дверь. Попросите ребенка взглянуть вам в глаза и скажите: «Я не знал, что все настолько плохо, и, если со стороны казалось, что я и не хочу знать, прости меня. Я хочу помочь, но мне нужна и твоя помощь, потому что я всегда пытаюсь взять все под контроль, а это не то, что тебе сейчас необходимо. Я думаю, тебе просто хочется чувствовать себя не так одиноко. И со временем все наладится».

Применяя этот подход по отношению к ребенку – или любому члену вашей семьи, который боится или в отчаянии, – не ожидайте, что это решит все проблемы. Трудности останутся. Но, дав понять, что человеку не придется решать их одному, вы превратите невыносимые страдания в терпимую боль. И это придаст близкому силы сказать себе: «Я справлюсь».

Если вы хотите вызвать кого-то на доверительный разговор, попробуйте применить «наживку».

1. Если кто-то в вашей семье столкнулся с серьезными проблемами – у одного из родителей

обнаружили рак, партнер остался без работы или подросток проходит сложный период в жизни, – дождитесь спокойного момента и спросите: «Что для тебя сейчас хуже всего?»

2. Дождавшись ответа, задайте дополнительные вопросы или попросите: «Расскажи мне больше». Чем дольше вы ведете беседу, тем менее одиноким чувствует себя человек.

3. В зависимости от ситуации рассмотрите возможность совместно придумать план действий, чтобы придать человеку сил.

Глава 27. Воссоединение

Один из самых печальных жизненных опытов – быть матерью или отцом ребенка, который отказывается общаться с вами. Это называется «родительское отчуждение», и оно встречается гораздо чаще, чем вы, скорее всего, думаете. Иногда, разумеется, повзрослевшие дети разрывают связи по разумным и справедливым причинам: например, у их родителей есть склонность к насилию, саморазрушению или иные проблемы. Порой в таких случаях отдалиться – наилучший выход для ребенка.

Если в вашей жизни была временная фаза, в ходе которой вы причиняли вред себе или окружающим, и это стоило вам общения с ребенком, например употребляли наркотики или алкоголь или вели себя ужасным образом при разводе, существует способ восстановить отношения (см.). Он весьма непросто, и я не гарантирую, что он сработает, но мне кажется, вам станет легче, если вы попробуете его применить.

Сейчас, однако, я хотел бы обсудить другую разновидность отчуждения – отчуждение, произошедшее не по вине родителя. Как ни странно, я довольно часто сталкиваюсь с подобным явлением. В этом случае дети винят родителей за проблемы в жизни по одной своеобразной причине: они не способны обвинить самих себя. Звучит безумно? Так и есть.

Несколько недель назад я повстречал на улице знакомого, Бена. У него был очень расстроенный вид, и я спросил, в чем дело. (Я же психолог. Мы всегда вмешиваемся.) Он ответил:

– Моя старшая дочь Энджи не разговаривает со мной уже полтора года. Дрю, средняя дочь, поговорила с ней на этой неделе, и Энджи сказала: «Я больше не хочу его видеть».

Из дальнейшей беседы стало ясно, что Бен не совершил ничего ужасного или непростительного по отношению к Энджи. Он относился к ней так же, как и к остальным своим детям, которые до сих пор души в нем не чаяли.

Бен не всегда мог заботиться о детях настолько сильно, насколько бы ему хотелось, но ведь никто не ведет себя идеально каждую секунду. Иногда Бена не было рядом, когда дети в нем нуждались, но такое случается даже с самыми заботливыми родителями, столкнувшимися со множеством проблем. Кроме того, Бен работал исполнительным директором в крупной компании, и должность отнимала у него много времени. Любой, кто занимал подобную позицию, знает, как трудно уделять время семье, когда приходится справляться с горой проблем в офисе.

Таким образом, грехи моего друга были незначительными, не смертельными. И поэтому я быстро понял, что же случилось.

– Ты хочешь знать, что произошло на самом деле? – спросил я. Мой друг ответил согласием. И я объяснил ему, что его дочери необходимо ненавидеть его из-за собственной ригидности.

Люди с ригидным типом характера различаются между собой. Одним недостает эмоциональной гибкости, но в остальном они ведут себя вполне обычно. Другие – перфекционисты, ожидающие такого же перфекционизма от окружающих. У некоторых наблюдается легкая степень аутичного спектра, а у других – пограничное расстройство личности.

Однако у всех этих людей есть общая черта: они не способны адаптироваться к новой ситуации, потому что им не хватает гибкости. И из-за неспособности адаптироваться у них начинаются проблемы. Если что-то происходит не так, ригидные люди не способны признать свою вину. Это все равно что сказать: «Я не могу ничего исправить». А навечно оказаться в тупике без возможности выхода – страшно.

В результате такие люди испытывают потребность в собственной правоте, поскольку в противном случае, если им не хватает гибкости изменить ситуацию, они чувствуют себя беспомощными. Поэтому, столкнувшись с нерешаемой своими силами задачей, они перекалывают вину на кого-то другого. Как правило, этим кем-то оказываются мать или отец. И я был уверен, что в случае моего друга дела обстояли именно так.

Бен поинтересовался, что ему делать. Я посоветовал ему попросить среднюю дочь, Дрю, передать от него записку. В записке, сказал я, он должен признать свои ошибки и, что важнее, дать возможность для примирения. Вот что он написал: «Я попросил Дрю передать тебе эту записку. Если ты не захочешь ее читать, я пойму. Я хочу извиниться за две вещи. Во-первых, я

никогда по-настоящему не понимал тебя. А во-вторых, несмотря на то что мне следовало понять тебя лучше, я боялся. Дело в том, что я всегда пытаюсь держаться подальше от того, с чем могу не справиться. Если тебе кажется, что меня не было рядом, ты права. Но я хочу сказать тебе: до конца своих дней я буду открыт для любой беседы и любых идей о том, как нам все исправить».

Прочитав мне эту записку, Бен прослезился: «Это так странно, потому что все, что ты сказал, – правда». Он объяснил, что действительно чувствовал себя напуганным, когда у детей возникали проблемы. Остальные дети, больше полагавшиеся на себя по сравнению с Энджи, справлялись с трудностями сами или просили мать о помощи, а впоследствии, вступив в брак, делились проблемами с супругами. Но Энджи, которая не могла решить проблемы самостоятельно и у которой не было партнера, было некого винить, кроме отца.

На самом деле то, что Энджи приняла за безучастность, оказалось страхом. И мой друг был готов бороться со страхом и заботиться о дочери в будущем, дабы вернуть ее расположение.

Недавно я поговорил с Беном, и он поделился новостями. Когда Дрю передала сестре записку, Энджи сказала: «Хорошо. Я поговорю с ним. Но не об этой записке». Энджи приоткрыла дверь, ведущую навстречу примирению. Но она хотела действовать на своих условиях, чтобы отец не подумал, будто она подчиняется его указаниям.

Надеюсь, в их случае моя стратегия со временем принесет плоды. Однако будьте осторожны: не рассчитывайте, что она окажется эффективной в любой ситуации. Дети с высокой степенью ригидности и тем более с пограничным расстройством личности часто продолжают перекладывать вину на других.

Но, даже если этот подход не помирит детей и родителей, он поможет последним прийти в себя. Поскольку люди, готовые пойти на контакт, чувствуют, что ведут себя настолько открыто, насколько это возможно, и делают все, что в их силах. Поэтому, даже если они не добиваются победы, им становится легче.

Если ребенок ненавидит вас без очевидной причины, спросите себя, не прячется ли за ненавистью боязнь ошибиться или, что хуже, боязнь почувствовать себя психом.

1. Если ребенок, которого вы любите, не разговаривает с вами, найдите добровольного посредника. (Убедитесь, что человек готов взять на себя эту роль.)
2. Напишите письмо, подобное упомянутому мной ранее, и отправьте его. В нем признайте ошибки, допущенные вами как родителем.
3. Если человек захочет возобновить с вами отношения, поймите, что вам придется поработать над своей способностью помогать людям. А если не захочет – поймите, что сделали все, что было в ваших силах.

Глава 28. Завершение на основе допущения

Спросите любого повзрослевшего ребенка: нет никого – вообще никого – более безумного или сводящего с ума, чем родитель, тяжело переносящий старость. Однако я сочувствую пожилым людям, которые ведут себя иррационально. (И не потому, что моя собственная старость уже не за горами.) Представьте, каково это: превратиться из внушающего уважение или даже страх главы семьи в человека, с которым все обращаются как с ребенком. Или вообразите, каково это: сначала быть уважаемым врачом, бухгалтером или менеджером, а стать хрупким стариком с пигментными пятнами и избытком волос в носу. А теперь добавьте к этому потерю контроля над собой. Вы уже не можете водить машину. Не можете даже ходить самостоятельно. Вам нужны памперсы. Представьте, как утрачиваете контроль над разумом и телом, а ваша жизнь ускользает от вас.

А каково приходится в таком случае вашему ребенку – младенцу, которому вы вытирали зад, тинейджеру, которого вы учили водить, взрослому, которому вы давали наставления. Теперь он водит вас в магазин, помогает готовить, разбираться с финансами и, да, возможно, даже прибирает за вами в уборной.

Если задуматься над этим, неудивительно, что многие пожилые люди несчастны. И неудивительно, что они делают несчастными своих повзрослевших детей. Потому что хуже утраты собственных способностей может быть только обмен ролями с сыном или дочерью, при котором вы зависите от человека, который раньше зависел от вас.

Когда отец Джен разменял девятый десяток, он отказался переехать к ней или отправиться в дом престарелых. Она пыталась нанять для него сиделок, но он умудрился разогнать их всех за несколько недель. Поэтому раз в несколько дней Джен приходилось ехать домой к отцу, чтобы привезти ему еду, постирать одежду, подстричь газон, помыть полы и посуду.

Со всем этим у Джен не возникало никаких проблем, но ее огорчало то, что отец продолжал садиться за руль. Его соседи, боявшиеся за своих детей, в конце концов перешли к активным мерам, проколов шины и отсоединив аккумулятор у его автомобиля, когда однажды вечером он забыл закрыть машину. (И Джен, которая знала, что за этим вандализмом стоят соседи, мысленно их поблагодарила.)

Но даже после этого каждый день превращался для Джен в лотерею. В один день все было в относительном порядке. На другой соседи отца звонили ей и сообщали, что он упал, когда пытался подчистить граблями газон или вынести мусор. Либо ей звонили из больницы и говорили, что родственник обнаружил его в диабетической коме, потому что он забыл сделать укол инсулина. Либо отец сам звонил ей в два часа ночи и растерянно спрашивал, почему она еще не приехала и не повезла его на прием к врачу, назначенный на 10 утра. При этом отец настаивал, что прекрасно справляется со всем, несмотря на накапливающиеся свидетельства обратного.

«Хуже всего было на прошлое Рождество, – рассказала мне Джен. – Я хотела забрать его пораньше, чтобы он провел весь день у нас дома. Но в девять утра он позвонил и сказал: “Я упал в гостиной, но это ничего, я пока немного полежу на полу. Не волнуйтесь и отдыхайте без меня”». Разумеется, Джен поступила совершенно по-другому – и в итоге у нее выдался очередной долгий день в больнице.

Если вам повезло и ваши мать с отцом сохранили физическое и психическое здоровье, вы в силах предотвратить подобные ситуации. Например, вы можете поговорить с родителями и сказать им следующее: «Нам повезло, что сейчас у вас нет проблем со здоровьем и вы независимы. Поэтому давайте обсудим все сейчас, пока дела обстоят хорошо». Если они согласятся, обсудите их планы на – я надеюсь – отдаленное будущее, когда они не смогут самостоятельно о себе позаботиться. Еще лучше, если они изложат свои пожелания на бумаге.

Однако не все родители идут на такое. Многие упорно сопротивляются или просто не дают ответа целую вечность. В этом случае вы рискуете оказаться заложником их отрицания. Пожилые родители зачастую не способны признать, что нуждаются в помощи, потому что боятся утратить самостоятельность. По иронии, отказываясь принимать помощь в разумных пределах – переехать жить к вам или в дом престарелых, нанять сиделку или вызвать такси, чтобы поехать за покупками, – в конечном счете они оказываются в ситуации, когда им требуется гораздо больше помощи. Но они этого не осознают, потому что их сковывает безумие.

Как помочь родителям в этой ситуации? Прежде всего необходимо понять, что прежние отношения «родитель – ребенок» больше неприменимы. Если вы пытаетесь подчиниться или

пойти на уступки, ваш родитель продолжит командовать вами. Кроме того, противоположный подход – самому вести себя как родитель – тоже не принесет результатов. Родители станут упрямыми еще сильнее (как это делали вы, будучи ребенком).

Вместо этого попробуйте иной метод: представьте себя продавцом и примените классический прием под названием «завершение на основе допущения». В бизнесе, если вы встречаетесь с клиентом, желающим, допустим, купить новые стулья для офиса, вам не стоит завершать переговоры фразой: «Так что, вы хотите купить наши стулья?» Вместо этого следует сказать: «Вы хотите, чтобы мы доставили стулья на этой неделе или на следующей?» Тем самым вы говорите о сделке как об уже случившемся факте.

Подобный подход хорошо использовать и в разговоре с пожилым родителем, который уже не способен обходиться своими силами. Вместо того чтобы спорить с ним: «Пап, ты же понимаешь, что как раньше уже не будет», – ведите себя так, как будто решение уже принято. В дружелюбной манере, как ни в чем не бывало, сообщите что-то вроде: «Вскоре тебе понадобится, чтобы тебе кто-то помогал. Поэтому я хочу спросить: тебе хотелось бы жить в хорошем, современном заведении, как тетя Роза, или в более домашней обстановке?» Или: «Поскольку тебе трудно водить самому, что бы ты выбрал: заказывать такси или обратиться к соцработникам? И что бы ты хотел сделать с машиной: продать или отдать внукам?» В этот момент не чувствуйте себя мошенником. Поймите, что руководствуетесь любовью и заботой о пожилым родителе. Сохраняйте настойчивость и решительность. Кроме того, вам не следует вдаваться в объяснения («Мам, это ради твоего же блага, потому что ты уже ходишь с трудом и даже не можешь сама готовить»). Вместо этого настаивайте: «Время пришло. Давай обсудим детали вместе». Помните: сделка уже заключена. И когда вы сами поверите в это, скорее всего, сумеете убедить и ваших родителей.

Другой эффективный прием в общении с иррациональными родителями – заставить их отвлечься от гнетущих мыслей и сосредоточиться на повседневной рутине. Например, если ваш родитель жалуется: «Все думают, что я уже ни на что не способен», «У меня ужасная жизнь», – не развивайте эту тему. Просто скажите что-нибудь наподобие: «Я понимаю, что ты чувствуешь. Что у нас на обед?»

Чем чаще вы так делаете, тем быстрее родитель начнет двигаться вперед, а не перечислять жалобы и обиды. Данный подход особенно эффективен в общении с родителями, страдающими легкой деменцией, но он поможет и в разговоре с теми, кто сохранил остроту ума.

Предоставив человеку выбор между двумя вариантами, вы заставите его позабыть о желании отклонить оба.

1. Если ваш пожилой родитель упорно отказывается от поддержки, определите, что именно ему необходимо: помощь по хозяйству, услуги соцработника или переезд в дом престарелых. Затем узнайте, какие ресурсы доступны поблизости.
2. Практикуйте ваши навыки убеждения, чтобы говорить спокойно и настойчиво.
3. Когда вы завершили беседу с допущением, следуйте ему. Не позволяйте втягивать себя в обоснования, почему человек не хочет или не нуждается в помощи.

Глава 29. Четыре Н и четыре Р

Иногда иррациональные люди на краткий миг огорчают вас или злят. И в таком случае вам довольно просто прийти в себя. Однако порой они ранят вас глубоко. Особенно если речь идет о самых близких: родителях, детях или партнерах. В этом случае вы чувствуете, что ваши отношения серьезно нарушены. То, что было цельным внутри вас – доверие, самооценка, репутация, состояние духа, – пострадало из-за чьих-то поступков. В результате вас охватывает гнев. И я вас прекрасно понимаю. Такое случалось и со мной.

Но следует учитывать одно: гнев причинит больше вреда вам, чем обидчику. За десятки лет, которые я консультировал людей, задетых подобным образом, я усвоил, что люди, лелея обиды, продолжают считать себя жертвами и оказываются не в силах освободиться от этого ощущения.

Если вы затаили обиду на человека, сильно задевшего вас, – не кого-то, злобного по натуре, но кого-то, поступившего так из-за своей иррациональности, – пора оставить это в прошлом. И для этого существует замечательная методика. Я называю ее стратегией четырех Н и четырех Р. Благодаря ей вы не только придете в себя, но и поймете, удастся ли восстановить отношения с обидевшим вас человеком.

Для начала вы должны понять, что поступок обидевшего вас человека затронул вас четырьмя способами.

1. *Нанесение вреда*: человек нанес вам вред и причинил вам сильную боль. Причем не только эмоциональную боль, но также душевную и даже физическую. (Поэтому люди нередко сравнивают предательство с ударом.)
2. *Ненависть*: человек заставил вас его ненавидеть. Этот удар прямым в тело, разум и душу оставил свой след и привел вас в ярость. Человека, которого вы считали своим союзником или к которому по крайней мере относились нейтрально, вы стали видеть врагом.
3. *Недоверие*: человек утратил ваше доверие. Когда кто-то задел вас, вы боитесь, что это повторится и в таком случае вы уже не оправитесь.
4. *Накапливание обид*: человек заставил вас держать на него обиду в целях самозащиты. И подобные накопившиеся обиды мешают вам в полной мере раскрыть свои качества.

Когда вы определили все способы, которыми вас задел поступки человека, настало время перейти от четырех Н к четырем Р. Это то, чего вы потребуете от человека, чтобы добиться вашего прощения. Если человек остается в плену своего безумия, время применять технику четырех Р пока не пришло. Если вы убеждены, что человек искренне заинтересован в восстановлении отношений с вами и достаточно благоразумен, чтобы предпринять попытку примирения, выберите время, когда вы сможете спокойно поговорить наедине. Скажите что-то наподобие: «Когда это случилось, ты не просто разочаровал меня. Во мне что-то сломалось. Поэтому сейчас я хочу, чтобы ты взглянул мне в глаза и увидел, как сильно ты меня обидел. Потому что, если ты этого не осознаешь, я боюсь, что подобное повторится и в будущем». Уточните: «Я не пытаюсь тебя наказать или заставить почувствовать вину. Я просто хочу убедиться, что тебе можно доверять». Затем расскажите, как сильно человек задел вас: эмоционально, духовно и физически. Не скрывайте ничего, но не теряйте спокойствия.

Затем опишите чувство ненависти, которое вы испытывали из-за причиненной боли. Опять-таки сохраняйте спокойствие, но не смягчайте углы, даже если человек содрогнется или заплачет. После чего скажите ему, как его поступки заставили вас чувствовать себя столь глубоко задетым и преданным, что вы опасаетесь доверять ему или кому-то вообще.

И наконец, сообщите: «Из-за того, что ты сделал, я держу на тебя обиду. Мне это не нравится, и я хочу покончить с этим». Если у ваших отношений еще есть шанс, собеседник станет внимательно слушать вас. В таком случае переходите к четырем Р. Скажите ему: «Мне нужно, чтобы ты выполнил четыре условия». Перечислите их.

1. *Раскаяние*: Скажите: «Прежде всего мне нужно поверить, что ты раскаиваешься в содеянном. Только так я почувствую, что ты не забыл о том, что произошло». Ясно дайте понять, что вы не просите извинений. Извиниться – это сказать: «Ну хорошо, я допустил

оплошность. Больше так не буду, обещаю. Теперь все в порядке?» Такие извинения покажутся оскорблением, как если бы нечестный политик сказал: «Я просто допустил ошибку». Но, когда человек раскается, он почувствует огромную и почти невыносимую боль. Поэтому, если, взглянув в глаза вашего партнера, вы увидите в них настоящую боль, первое «Р» достигнуто.

2. *Расплата*: одного раскаяния недостаточно, и поэтому настало время перейти к следующему этапу – реституции. Скажите: «Во мне что-то надломилось. И теперь мне нужна компенсация». Если человек задел вас в финансовом плане, то компенсацией послужат деньги. Если в эмоциональном плане, скажите: «Вот что я сделаю. Я выговорюсь о том, что ты сделал и как мне было больно. И я хочу, чтобы ты слушал меня внимательно и не пытался спорить или оправдываться, пока я не договорю». Выговоритесь. И не останавливайтесь, пока не выведете из своей раны весь яд.

3. *Реабилитация*: она означает, что человек научился справляться с проблемами более разумным способом. Скажите: «Чтобы простить тебя, мне надо знать, что в будущем ты сможешь справляться с огорчениями, разочарованиями и волнением, не задевая меня. Кроме того, мне нужно видеть твой прогресс, что тебе самому нравится решать проблемы мирным способом, потому что, если ты делаешь это только ради меня, этого недостаточно. В таком случае я по-прежнему не смогу тебе доверять или наладить отношения, боясь, что все повторится». Затем добавьте: «Мне необходимо видеть, что за следующие полгода ты сделаешь эти три Р – раскаяние, расплату, реабилитацию – частью своего характера». Если человек согласится, следуйте поставленным вами условиям. Дайте ему шесть месяцев на то, чтобы новая, благоразумная манера поведения вошла у него в привычку.

4. *Разрешение на прощение*: если к концу срока человек пытается вести себя правильным образом, скажите ему: «Я хочу полностью простить тебя и забыть обиду, если ты готов попросить меня о прощении». Если в ответ вы услышите искреннее извинение, идущее из глубины души, то наступает ваш черед. Скажите: «Я тоже полностью тебя прощаю. И благодарю за работу, проделанную над собой, чтобы вернуть мое доверие».

На каждом мероприятии Эд, муж Кейлин, был душой компании – до тех пор, пока оставался трезв. Потому что потом он позорил ее перед окружающими, громко крича, ссорясь с другими гостями, рассказывая грязные шутки и напиваясь до бессознательного состояния.

Перед свадьбой сестры Кейлин попросила Эда держать себя в руках на церемонии. Но на свадьбе каждый раз, глядя на него, обнаруживала его с очередным бокалом виски. Через два часа после начала церемонии он был вдрызг пьян. Еще через час он нагрубил невесте, и жених заставил его уйти.

Безумные выходки Эда унизили Кейлин перед семьей и друзьями. Из-за него ее сестре пришлось вырезать несколько важных фрагментов из свадебного видео. И Кейлин не была уверена, что сможет полностью наладить отношения с семьей.

Беседуя с Кейлин, я отчетливо видел ее боль и гнев. Она не доверяла Эду и с трудом даже находилась рядом с ним. Она сказала, что едва ли когда-нибудь его простит.

В конце концов я смог заставить ее рассказать, какие качества Эда привлекали ее. Он был добрым. У него было замечательное чувство юмора. Он неплохо зарабатывал. И он никогда не напивался дома.

Кейлин согласилась дать Эду еще один шанс. Тем же вечером она сказала ему: «Нам надо поговорить». Эд правильно понял, что ему предстоит тяжелый разговор, но, к его чести, следует признать, что он послушно сел и ждал, что скажет Кейлин.

«Во-первых, – начала Кейлин, – я хочу, чтобы ты понял, как сильно меня обидел. Ты опозорил меня перед близкими людьми и испортил мои отношения с сестрой. Меня тошнит от одной мысли о том, что ты натворил. И мне нужно знать, что ты раскаиваешься».

Эд заплакал. «Я знаю, что совершил ужасный поступок и испортил один из самых важных дней в твоей жизни. Если бы я сейчас опять оказался там, я бы повел себя по-другому», – сказал он.

«Это невозможно, – ответила Кейлин. – Но вот что ты можешь сделать. Во-первых, выслушай меня, потому что мне надо многое тебе высказать».

Час Эд сидел молча, пока Кейлин вспоминала все случаи, когда Эд напивался и портил вечер. Третья годовщина. Пятая годовщина. Прошлый День благодарения.

Когда перечень обид наконец-то иссяк, Эд извинился еще раз. «Наверное, эта привычка у меня со времен вечеринок в колледже. И мне кажется, я пью, потому что нервничаю при большом скоплении людей и хочу немного расслабиться. Мне надо научиться останавливаться после первого бокала – или не пить вовсе. Мне очень жаль».

Но Кейлин ответила: «Одних извинений недостаточно. Ты должен убедить меня, что такое никогда не повторится. Ты должен доказать мне, что можешь пойти на вечеринку или праздник и не потерять над собой контроль. И я должна видеть, что тебе самому это нравится, а ты не просто пытаешься меня не расстраивать».

Эд согласился. И Кейлин испытала его на прочность, отвечая согласием на любые приглашения на вечеринки в течение последующего полугодия. Эд вел себя как истинный джентльмен и ни разу даже не притронулся к алкоголю.

Кроме того, Эд решил лично встретиться с сестрой Кейлин и ее мужем и извиниться за свое поведение. Помимо этого, он лично извинился перед матерью, отцом и бабушкой Кейлин.

Спустя шесть месяцев Эд пришел домой и сказал:

«У меня к тебе просьба».

«Какая?» – спросила Кейлин.

«Давай съездим куда-нибудь поужинать. Но, перед тем как мы пойдем, я хочу тебя спросить кое о чем важном. Ты меня прощаешь?»

«Да».

Простив Эда, Кейлин избавила его от чувства вины. Но что гораздо важнее, она сама избавилась от обиды. И благодаря тому, с какой вовлеченностью Эд следовал принципам четырех Р, она поняла, что снова ему доверяет.

Если бы он отступился от одного из них, она все равно смогла бы избавиться от обиды. А вот при отсутствии прогресса со стороны Эда Кейлин могла бы решиться избавиться от него самого.

Используя данную стратегию, вы должны быть готовы принять любой результат: как примирение, так и расставание. Я уже говорил, что дело в вас, а не в другом человеке. Если он найдет в себе силы измениться, прекрасно. Но при любом раскладе вы избавитесь от гнева в душе, а это самое главное.

Подумайте вот над чем. Если вы обидели, ранили или предали другого человека, вы могли подтолкнуть его к безумию. В этом случае вам стоит прибегнуть к методу четырех Р, чтобы компенсировать ущерб от четырех Н.

А гневаться – это то же самое, что проглотить яд, надеясь, что умрет другой человек.

1. Задумайтесь об отношениях с иррациональными людьми в вашей жизни.
2. Определите ситуации, в которых они вас сильно задели.
3. Честно спросите себя, обижены ли вы на них. Если да, попытайтесь избавиться от яда, каким бы ни был итог.

Если ваш близкий страдает от серьезного эмоционального расстройства или психического заболевания, вы не можете справиться с этим самостоятельно. В такой ситуации вам необходима профессиональная помощь.

Но какие именно специалисты вам необходимы и как убедить человека отправиться к ним на прием? В этом разделе я отвечу на оба вопроса, а также расскажу, как определить, находится ли человек на грани самоубийства или планирует совершить акт насилия.

Глава 30. Куда обратиться при серьезном отклонении?

Существует бытовое безумие, с которым вы в силах справиться самостоятельно. Большая часть этой книги рассказывает именно о нем. Но бывают и серьезные отклонения, о которых я расскажу в данном разделе. И они не имеют ничего общего с бытовым безумием. Подобная иррациональность включает в себя:

- психические заболевания, такие как депрессия, биполярное расстройство, тревожное расстройство, посттравматическое стрессовое расстройство (ПТСР), шизофрения;
- серьезные отклонения в поведении;
- расстройства личности (см.);
- алкогольную или наркотическую зависимость;
- мысли, связанные с убийством;
- суицидальные мысли или поведение или причинение себе вреда (например, нервная анорексия или нанесение порезов);
- любая повседневная иррациональность (например, поведение мятежного подростка или разгневанного коллеги), попытки справиться с которой не привели к успеху;
- любое иррациональное поведение, регулярно провоцирующее у вас захват миндалины, поскольку таким образом мозг пытается подать вам сигнал: «Происходит какая-то серьезная херня».

Столкнувшись с чем-либо из перечисленного выше, вы должны обратиться за помощью к специалистам. Особенно если человек, о котором идет речь, потенциально опасен. В таком случае не время использовать самостоятельные приемы, описанные в этой книге. Встает закономерный вопрос: к чьей конкретно помощи следует обратиться в случае серьезной психологической проблемы? Не так давно я понял, что просто посоветовать «обратиться за помощью» недостаточно, поскольку большинство людей не представляют, куда именно идти в тяжелой ситуации.

Мне потребовалось много времени, чтобы осознать, что поле, которое мы называем психическим здоровьем, непрофессионалам кажется невероятно сложным для маневрирования. Дело в том, что различные проблемы требуют различных подходов. В одном случае человеку требуется профессиональная консультация. В другом - реабилитационная терапия для избавления от зависимости или борьбы с психическим заболеванием. В третьем - работа с психотерапевтом или психиатром.

К кому следует обратиться? Я не могу дать точный ответ, не зная деталей проблемы, с которой вам пришлось столкнуться, но представленные ниже описания отраслей здравоохранения помогут вам определиться с выбором.

Клиническая психиатрия занимается лечением людей, испытывающих крайне серьезные эмоциональные проблемы и страдающих расстройством личности (см.) и иными психическими заболеваниями. Именно к ее помощи следует обратиться, если у человека склонность к суициду или самоповреждению или если он представляет угрозу для окружающих.

Чтобы понять роль психиатра, представьте себе реаниматолога, стабилизировавшего состояние пациента после тяжелой аварии, а затем отправившего его на восстановление. Аналогично задача психиатра заключается в том, чтобы стабилизировать пациента с помощью медикаментозного или иного лечения, а далее направить его на курс психотерапии.

Когда следует обратиться к психиатру? В случае если кто-то из близких вам людей:

- говорит о желании покончить с собой;
- страдает от тяжелого случая ПТСР;
- совершает акты насилия;

- угрожает вам или другим людям;
- страдает от депрессии;
- испытывает тревожное расстройство или панические атаки;
- испытывает слуховые или зрительные галлюцинации;
- повреждает себя;
- страдает от зависимости;
- проявляет признаки тяжелого расстройства личности.

Записываясь на прием к психиатру, будьте реалистичны в ожиданиях. Психиатры не в силах вылечить тяжелое психическое заболевание или решить эмоциональные проблемы одной таблеткой. Однако они обычно улучшают уровень функционирования пациента, создавая тем самым возможности для лечения.

Вот пример того, как психиатр использовал медикаментозное лечение для стабилизации человека, потерявшего над собой контроль, чтобы затем другой профессионал (как правило, психотерапевт – в данном случае им был я) вернул его к нормальной жизни.

Когда Джейку исполнилось восемнадцать, он отправился служить в морскую пехоту. Он попал в Ирак и участвовал со своим отрядом в битве за Фаллуджу. Командир приказал ему ликвидировать снайпера, укрывшегося в густонаселенном квартале города. Он последовал приказу, но, прибыв на место, обнаружил, что убил целую семью: родителей, двух детей, бабушку и даже собаку.

Джейк прошел рекомендуемый курс психологических процедур для солдат, действия которых повлекли непреднамеренные потери среди мирного населения. Но убитая семья навсегда запечатлелась в его памяти. Закрывая глаза, он отчетливо представлял их себе, особенно старика, держащего на руках мертвого внука. Весь пройденный впоследствии курс не избавил Джейку от ощущения, что он не сражался с врагом, а убивал ни в чем не повинных людей.

Джейк не мог спокойно спать, его мучили воспоминания, и постепенно он впал в депрессию. Иногда он доставал из ящика пистолет и думал, как легко прекратить страдания. Однажды его девушка случайно увидела, как он приставил оружие к виску, и уговорила его остановиться и обратиться к психиатру.

Через несколько месяцев Джейк записался ко мне на лечение и за два года психотерапии сумел поверить, что на самом деле он неплохой человек. Но первый шаг к восстановлению произошел на приеме у психиатра, убедившего его принимать антидепрессанты. Благодаря лекарствам Джейк перешел от стадии «я хочу умереть» к стадии «у меня есть надежда» – и эти преобразования помогли ему месяц спустя прийти ко мне на прием.

Психотерапия была моей специальностью многие годы, и именно она способна помочь, если ваш близкий не справляется с жизненными трудностями. Психотерапией занимаются психиатры, психологи и лицензированные семейные терапевты. Задача психотерапевта – научить пациента контролировать эмоции, не принимать все близко к сердцу, не делать поспешных выводов, не перекладывать вину на других, не испытывать постоянную жалость к себе и прожить жизнь, не окружая себя ложными и сдерживающими личностный рост идеями. Другими словами, психотерапевт помогает людям видеть все как есть, не преувеличивая незначительные проблемы и не приуменьшая серьезные.

Психотерапия – непростая работа. Порой она отнимает годы. Но заинтересованного человека она приводит к поразительным результатам. Вот, например, случай моей пациентки, которую в девять лет растлил ее 13-летний брат.

Тесса призналась, что поначалу скрывала от родителей факт домогательств. Ее брат был невероятно популярным спортсменом в школе, и мать с отцом не чаяли в нем души, поэтому она боялась их реакции. Но, когда она поняла, что больше не может терпеть, она собралась с духом и все рассказала. Однако ее худшие страхи сбылись. Мать с отцом заявили, что Тесса просто все навдумывала из зависти к брату. И возмущенно спросили, как подобное вообще пришло ей в голову. (Правда вскрылась позднее, когда брат Тессы изнасиловал одноклассницу в старшей школе.)

Когда брат впервые стал домогаться Тессы, она подумала: «Мой брат трогает меня там, где ему нельзя». Однако она была запугана его угрозами и сделала все, что он приказывал делать. Но подсознательно у Тессы зародилась мысль, что, возможно, из-за того, что с ней делает брат, она плохой, отвратительный человек. И резкий ответ родителей только убедил ее в этой мысли. Тесса чувствовала себя отвратительной и грязной, что привело к распущенному сексуальному поведению в школе и принесло ей репутацию «шлюхи».

У нее развилось ложное убеждение в собственной крутости: будто она управляет всеми этими парнями (как никогда не могла бы управлять братом). Кроме того, сексуальная активность дала ей шанс отомстить родителям за их неверие. По сути, она пыталась сказать: «Хотите увидеть, какой ужасной я способна стать? Полюбуйтесь!»

Тесса была убеждена, что не заслуживает любви или хотя бы понимания и ею должны пользоваться исключительно ради секса. Но ей было все равно. Ведь она ненавидела мир. И эта вера позволяла ей говорить окружающим: «Вы не сумеете причинить мне боль, ведь мне все равно – и сейчас я покажу насколько».

Однако все изменилось, когда Тесс исполнилось тридцать. Она встретила любящего мужчину, который не хотел ее использовать, и вышла за него замуж. Но из-за склонности к саморазрушению она не могла расслабиться и наслаждаться сексуальной жизнью, что огорчало обоих. Когда Тесса начала рассказывать мне свою историю, она поняла, что не опасалась, что ее муж попытается ее использовать, но панически боялась проявить заботливую, любящую сторону своей натуры, потому что это означало бы, что она в безопасности. И она боялась, что, ощутив себя в безопасности, она утонет в боли, которую пронесла через свою жизнь. От одной фразы, что она боится чувствовать себя в безопасности, она стала безудержно плакать.

За время наших сеансов я помог Тессе понять, что ее прошлые раны образовали нарыв, из которого необходимо выпустить весь гной. И она осознала, что чувство безопасности – это скальпель: он не ранит ее, но позволит дренировать накопившуюся боль. Так начался ее внутренний путь к исцелению.

Психосоциальная реабилитация – сфера психиатрической медицины, которой не хватает признания, финансирования и персонала, но именно она играет важную роль для сохранения стабильности людей, борющихся с психическими заболеваниями или зависимостями. Я много раз наблюдал, как пациенты, пары и семьи искренне соглашались выполнять все полученные указания на выходе из больницы, клиники или моего кабинета. Они искренне верили в свои слова. Но зачастую, как только они становились предоставленными сами себе – бам! – они оказывались не в силах противостоять вызовам и искушениям реальной жизни, и план лечения шел прахом. Почему так случается? Потому что в клинических условиях мы лишь стабилизируем состояние пациента. А для длительного эффекта лечение должно идти и в реальной жизни.

К счастью, службы здравоохранения стали осознавать данный факт. Федеральные и региональные агентства начали финансирование программ реабилитации, обеспечивающих длительное лечение на дому и интенсивный амбулаторный уход. Другие программы позволяют помочь пациенту следовать курсу лечения, обучая членов его семьи и специалистов.

Я принимаю непосредственное участие в двух таких программах. Первая из них – расположенный в Калифорнии Центр улучшения жизни, сотрудники которого помогают пациентам во всем, от похода в магазин до поиска работы и оплаты счетов. Вторая – Институт LEAP в Нью-Йорке, занимающийся обучением специалистов и членов семей пациентов методикам длительного ухода за людьми, страдающими серьезными психическими заболеваниями.

Я начал активно поддерживать подобные организации, поскольку финансовое, эмоциональное и психологическое бремя рецидива поистине невыносимо. Осознание того, что большинство случаев стрельбы в школах можно было предотвратить, если бы нападавшие в свое время прошли полный курс лечения, раскрыло мне глаза.

Если ваш близкий страдает от психической болезни или зависимости и вы хотите избежать рецидива, узнайте о доступных программах реабилитации и обратитесь за помощью. Благодаря вашей поддержке и длительной поддержке профессионалов у него появится гораздо больше шансов не только пойти на поправку, но и сохранить хорошее самочувствие.

Узнав о поразительных результатах работы Центра улучшения жизни с клиентами (они не называют обратившихся за помощью людей «пациентами»), я решил выяснить, как им удалось этого добиться. Поэтому я опросил клиентов, членов их семей и менеджеров Центра.

Однажды я спросил всех менеджеров Центра, в чем, по их мнению, кроется секрет успеха. Оказалось, что сотрудники Центра могли бы работать в специализированных заведениях за большие деньги. Но они выбрали Центр, поскольку в нем они по девять часов в неделю занимались отдельным клиентом, вместо того чтобы видеться с ним час или два в неделю. Кроме того, они работали с клиентами на дому или в лечебных учреждениях, где те находились. Выступая в роли наставников, они убеждали клиентов принимать лекарства, регулярно посещать врача и при этом помогали им сохранять ощущение независимости. С разрешения клиентов они также предупреждали психиатров в случае резких обострений.

Подход сотрудников Центра довольно прост: стабильность, активность и результативность возвращают клиентов к нормальной жизни.

Я спросил одного из клиентов, что способствовало его восстановлению. «Большинство людей не понимают одного, – ответил он. – Когда тебя выписывают из больницы, ты беседуешь с психиатром, соцработником, психологом и медсестрой. Они перечисляют все, что тебе нужно делать, а ты в ответ вежливо улыбаешься, но не запоминаешь ничего из того, что тебе говорят. Даже если все записать, список получается ошеломляющим. И тебе нужно, чтобы кто-то помог выполнять все эти указания. И я говорю не о родителях, потому что с ними отношения, как правило, складываются напряженно».

Другой клиент рассказал мне: «Первое, что я увидел на встрече с моим менеджером, – ее широкую улыбку. Мне уже много лет так никто не улыбался, потому что со мной разговаривали серьезным тоном и беспокоились, соблюдаю ли я предписания. Знаете, когда кто-то рад видеть вас и принимает вас таким, какой вы есть, вам проще раскрыться и обсудить проблемы».

Консультации имеют много общего с психотерапией, но в целом менее интенсивны (я бы назвал их легкой версией психотерапии). Как правило, консультант оценивает проблемы клиента в работе, отношениях или жизни в целом, после чего предлагает решения.

Консультации подходят человеку с психическим расстройством, если он больше не нуждается в интенсивной терапии. Кроме того, консультации – идеальный выбор в случае, если вы не страдаете от психического заболевания, но не контролируете повседневное безумие.

К примеру, консультант подскажет, как укрепить ваш брак, найти общий язык с трудным ребенком или раздражительным родителем, наладить отношения с иррациональными клиентами или коллегами. Приведу пример.

Консультируя бизнесменов, я зачастую регулирую мирные переговоры по прекращению военных действий на рабочем месте. Однажды моими клиентами стали два сотрудника агентства по недвижимости, Джек и Шелли. Джек, старший менеджер, был для Шелли, восходящей звезды, одновременно и наставником, и мучителем. Он постоянно повышал голос, отпускал раздраженные комментарии и позорил Шелли на встречах с клиентами. Но при этом он был превосходным специалистом, которого ценили клиенты, поскольку он всегда предлагал им наилучшие решения.

Шелли в свое время многому научилась у Джека, но теперь она чувствовала себя уверенной в собственных силах. И она больше не желала выслушивать ремарки Джека, звучавшие, по ее словам, «как скрежет ногтем по доске». Джек не хотел прерывать сотрудничество с Шелли, потому что был о ней высокого мнения и ему нравилась Шелли в качестве напарницы. Кроме того, он восхищался ее профессиональным ростом. В итоге Шелли удалось заткнуть Джека ко мне на прием, и я смог поговорить с ними обоими. Мне понравились и Шелли, и Джек. Возможно, потому что он показался мне глотком свежего воздуха в сравнении с пассивно-агрессивными людьми, с которыми я часто сталкивался.

Когда я убедился, что установил контакт с Джеком, я высказал вслух то, что, на мой взгляд, думала, но не могла сказать Шелли: «Джек меня раздражает, и у меня от него мурашки по коже». Как ни странно, Джек несколько не огорчился. Но Шелли начала безудержно плакать от облегчения. Я сообщил Джеку, что Шелли, очевидно, хотела бы, чтобы я помог «сгладить» его отталкивающие качества. Чувствуя, что я о нем хорошего мнения и что мне нравится с ним разговаривать, Джек после недолгих раздумий согласился.

На первом индивидуальном сеансе с Джеком я спросил его, почему он не отказался пойти на прием, особенно после того, как я озвучил мысли Шелли в прошлый раз. Он ответил: «Я понимаю ее чувства. И я сам знаю, что некоторые черты характера работают против меня и раздражают меня самого».

Слова Джека меня не удивили. Шелли не замечала его желания стать менее

раздражительным, но я понял это еще на первом сеансе. Я сказал Джеку, что он умен и не должен отвлекать клиентов от признания его способностей, и он со мной согласился.

Наконец, перед уходом я сообщил:

- Я знаю про вас секрет, который, кроме меня, не знает никто на целом свете. Возможно, даже вы сами. Хотите знать, что это?

Он улыбнулся и ответил: «Конечно», как будто ожидая услышать одну из моих язвительных ремарок. Я улыбнулся в ответ.

- Секрет состоит в том, что в глубине души вы не такой уж и засранец. Но не беспокойтесь, я никому вас не выдам.

Он засмеялся:

- Интересно, что вы со мной сделаете? Как далеко вы сможете продвинуться?

- Лучшее, на что я могу рассчитывать, это ЗВЗ, - уклончиво ответил я.

- Что такое ЗВЗ? - поинтересовался Джек.

- Засранец в завязке, - сказал я. - Но вам придется следить за собой, потому что это опасная зависимость.

- Думаю, здесь мы с вами пришли к соглашению, - рассмеялся он.

- Мы во многом схожи, - парировал я.

И поскольку Джек хотел оставить за собой последнее слово, он ответил чуть более серьезно:

- Тогда вы, вероятно, сумеете помочь.

Есть ли в вашей жизни человек, делающий вас лучше? Человек, который видит ваши способности и сильные стороны и дает советы, как раскрыть потенциал? Человек, который не примирится с вашим деструктивным поведением? Так вот. Люди, страдающие от психических заболеваний или серьезных психологических проблем, также нуждаются в наставничестве. Более того, им необходимы наставники даже больше, чем вам. Такие люди вынуждены бороться с серьезными жизненными трудностями: побочными эффектами от приема лекарств, финансовыми проблемами, одиночеством и зачастую зависимостями. Их нередко пугают собственные мысли и чувства. Окружающие презирают и избегают их.

В таких обстоятельствах очень просто опустить руки и сказать: «Я не буду принимать лекарство, меня от него тошнит»; «Сегодня я не пойду на работу»; «Я не встану с кровати»; «Выпью всего один бокал»; «У меня больше нет причин бороться». И именно в подобных ситуациях наставники могут спасти жизнь поддержкой, любовью, советом, а иногда и дружеским пинком. В программах наподобие Центра улучшения жизни наставничество прилагается в комплекте. Узнайте, существуют ли аналогичные программы там, где вы проживаете. Если нет, выясните, кто еще способен искренне позаботиться о человеке, которому вы хотите помочь.

Кроме того, стоит обратиться в группы поддержки. Хотя их участники не профессионалы, у них имеется своеобразный опыт. Одними из самых эффективных наставников становятся люди, которые проходят через тот же ад или нашли способ выбраться из него. Существует множество организаций, способных оказать эффективную помощь, - от Ассоциации анонимных алкоголиков до Национальной ассоциации психиатрической помощи. Психотерапевт подберет подходящую группу для вашего близкого.

Постарайтесь найти людей или группы, которые поддерживали бы вас в то время, как вы поддерживаете человека, борющегося с психическим заболеванием. Подобные группы дают практические советы: например, как найти жилье для повзрослевшего ребенка или как защититься от домашнего насилия. Что также немаловажно, они позволят вам примириться с чувством горя, гнева, вины или одиночества. Они дают возможность посмеяться или поплакать вместе с вами. Придать вам сил двигаться дальше, когда вам хочется сдаться. И они помогут вам говорить открыто о вещах, приводящих в ужас «непосвященных», которые не сталкиваются в повседневной жизни с тем, с чем приходится сталкиваться вам.

Дочь моей подруги Венди страдает аутизмом. Врачи поставили диагноз много лет назад, когда об этом заболевании практически ничего не было известно. Венди не знала никого,

столкнувшегося с подобной проблемой, и чувствовала себя одиноко.

«Один момент запомнился мне особенно, – рассказала она. – Я отвезла дочь на прием к врачу, а потом повезла обратно в школу. Она подумала, что мы едем домой, но, поняв, что мы возвращаемся в школу, начала биться головой об окно и кричать в истерике. И вот мы с ней сидим в машине и едем по центральной полосе главной автострады в Сан-Диего, а она кричит и бьется о стекло, у нее из носа идет кровь и растекается по окну. И я подумала: “Сейчас кто-нибудь проедет мимо, увидит кричащего окровавленного ребенка и вызовет полицию”».

Венди чудом удалось отвезти дочь в школу и привести ее внешний вид в порядок. Когда она вернулась домой, ее трясло.

«Это одно из самых страшных воспоминаний в моей жизни», – призналась она.

Она рассказала о случившемся друзьям, и они посочувствовали ей. Но по ним было заметно, что они не понимали ситуации и им было неловко разговаривать на подобные темы.

Несколько недель спустя Венди нашла группу поддержки для родителей аутистов. Не зная, чего ожидать, она пришла на встречу, проходившую дома у одного из участников. После того как члены группы поздоровались с ней, они спросили у нее, как дела.

«Я рассказала им про случай в машине, – сказала Венди. – И они не только меня поняли, но и поделились своими историями ужасов».

Один отец рассказал, как его сын пришел домой с курсов по улучшению навыков общения и сразу же заявил близкому другу семьи: «Мой учитель сказал, что тебе нельзя говорить, что ты жирный». Мать другого ребенка вспомнила, как ее сын сбежал из дома на выходные. (Потом его обнаружили в бассейне находящегося поблизости церковного заведения ошеломленные монахини.) Третья рассказала, как ее взрослого сына едва не задержал пограничный патруль, потому что он не смог ответить им, кто он такой.

Выслушивая одну историю за другой, Венди осознала, что все присутствующие имеют дело с тем же безумием, что и она. «А еще я поняла, – сказала Венди, – что, рассказывая наши истории, мы не только грустили, но и смеялись. Почему-то, если начать делиться сумасшедшими историями, с которыми мы сталкиваемся каждый день, начинаешь видеть в них забавную сторону».

Поэтому, когда через неделю дочь Венди пробила дыру в больничной стене, дожидаясь очереди на МРТ, она сначала испугалась, но затем подумала: «Ха. Посмотрим, перекроет ли кто-нибудь эту историю на следующей встрече».

Я надеюсь, мне удалось объяснить, какую помощь следует искать, если ваш близкий борется с психическим заболеванием. Но, что бы вы ни выбрали, помните, что порой подходящего доктора, психотерапевта, реабилитационный центр, наставника или группу поддержки не удастся найти с первой попытки.

Например, ко мне обращались пациенты, которые до этого ходили на прием к двум-трем терапевтам, все делавшим правильно, но по какой-то причине их усилия не возымели успеха. И я уверен, что некоторые пациенты уходили от меня к другому психотерапевту, который в конечном счете подходил им больше.

Поэтому продолжайте поиски, пока не найдете идеальную кандидатуру. Кроме того, учтите, что вам может потребоваться помощь не одного, а целой группы специалистов, включая психиатра, психотерапевта или консультанта, сотрудников программы реабилитации. Сражаться с серьезным безумием очень сложно, и чем больше ваше подкрепление, тем лучше.

Ключ к решению сложных задач – выбор правильных инструментов.

1. Если человек, которому вы хотите помочь, ведет себя опасным образом или способен покончить с собой, свяжитесь с семейным врачом и незамедлительно получите направление к психиатру.

2. Если у вас есть запас времени, проведите исследование. Для начала свяжитесь с организациями, занимающимися той проблемой, с которой вы имеете дело (например, пограничное расстройство личности, ПТСР или депрессия). Они подскажут, куда вам обратиться. Если вы столкнулись с бытовым безумием, но не в состоянии справиться своими силами, пообщайтесь с несколькими психотерапевтами и выберите наиболее подходящего.

3. Найдите группу поддержки для близкого, а затем – для себя.

Глава 31. Как убедить человека принять помощь

Одно дело – решить, что человеку, который борется с серьезным психическим расстройством, необходима помощь, и совсем другое – убедить его ее принять. Это нелегкая задача – что вам, скорее всего, известно, если вы уже совершали подобные попытки. Именно поэтому я посвящаю данной теме отдельную главу.

Почему человека, страдающего психическим заболеванием, сложно убедить начать лечение? Потому что вы сталкиваетесь не с обычным отрицанием или самозащитой. Скорее всего, вы имеете дело с анозогнозией – явлением, при котором психически больные люди не верят, что страдают психическим расстройством. Они не упрямы и не боятся признать вашу правоту – просто сам факт болезни не кажется им реальным.

Мой друг Ксавьер Амадор, глава Института LEAP, подчеркивает, как важно осознать, что анозогнозия – такой же симптом психического заболевания, как галлюцинации или паранойя. Вы не можете убедить человека в его болезни точно так же, как не можете убедить параноидального шизофреника перестать слышать голоса или думать, что за ним следят спецслужбы.

Преодоление анозогнозии у психически больного человека – тяжелая задача. Она настолько сложна, что я рекомендую использовать те же методы, которым я обучаю специалистов по переговорам с преступниками, захватившими заложников. Вот пять этапов разговора. (Важно помнить, что на протяжении первых трех этапов вы не должны пытаться убедить человека принять помощь. Это произойдет на этапах 4 и 5, после того как вы установите контакт.)

Первый шаг в установлении контакта с человеком, не желающим идти на сотрудничество, будь он психически больным членом семьи или убийцей, удерживающим заложников, заключается в том, что вы прекращаете говорить сами и начинаете внимательно слушать.

Я понимаю, что спокойно прислушиваться к словам крайне иррационального человека нелегко. У вас возникает естественное желание выдвинуть логические контраргументы на его безумные доводы, начинать просить его о чем-то или даже сорваться и накричать. Но, как я уже объяснял в и , это не помогает даже при бытовом безумии. И в серьезных случаях подобное поведение опасно.

Вот что я предлагаю сделать взамен: каждые несколько дней выбирайте момент, когда вы способны мирно поговорить с человеком. Затем спокойно и сочувственно постарайтесь разговорить его о том, как он себя чувствует. Вот некоторые вопросы, которые вы можете задать.

- Как ты себя чувствуешь? Нормально ли ты спишь? Нормально ли ты питаешься?
- Что тебя пугает больше всего?
- Что тебя тревожит больше всего?
- Что тебя огорчает?
- Что бы сделало тебя счастливее?
- К чему ты стремишься?
- О чем ты мечтаешь?
- Как дела на работе?
- Как дела в школе?
- Что для тебя сейчас хуже всего? (См. .)

Готовьтесь услышать самые безумные ответы. Например, человек с биполярным расстройством может заявить: «Моя цель – выиграть “Оскар” в следующем году», даже если он не является актером. Или, к примеру, параноик может ответить: «Меня пугает то, что ты меня преследуешь».

Что бы вам ни говорили, не спорьте. Не отвечайте: «Это невозможно» или «Нет, я тебя не

преследую». Просто слушайте. А затем углубите беседу следующими фразами.

- Расскажи об этом поподробнее.
- Каково это – думать, что я тебя преследую?
- Да, я понимаю.
- Хм.
- Хорошо.
- Правда?
- Что еще тебя пугает?

Также перефразируйте важные реплики, которые произносит человек, тем самым показав, что вы внимательно его слушаете. Например, если он заявляет: «Я боюсь, что больше никогда не найду работу», отвечайте «Довольно тяжело думать, что не сможешь никогда найти работу». И, наконец, помогите человеку определиться с эмоциями. Помните, что простое определение эмоций позволит ему успокоиться. К примеру, скажите: «Я вижу, что тебе грустно говорить об этом» или «О таком нелегко говорить, и я вижу, что тебя это злит».

Не выдвигайте никаких идей. Не пытайтесь решить проблемы, о которых вам рассказывают. Просто слушайте.

Еще одна сложная задача – выслушивать безумные идеи, с которыми вы не согласны. Вот два приема, используемых переговорщиками.

1. Извинитесь за несогласие. Например, в ситуации с заложниками переговорщик скажет: «Мне жаль, но мы не можем предоставить вертолет». Аналогичным образом сообщите умственно отсталому человеку, страдающему от депрессии: «Мне жаль, что ты расстраиваешься, когда мы говорим о том, что тебе помогут лекарства».

2. Ведите себя скромно. Например, заявите: «Я знаю, что ты видишь ситуацию по-другому. Хотя я думаю, что лекарства тебе помогут, но могу ошибаться».

3. Вам придется приложить серьезные усилия, чтобы сдерживаться и не пытаться высказать собственные мысли, особенно в ответ на откровенно безумные рассуждения. Но, выслушивая человека без конкретной цели, вы установите с ним особые отношения. И это первый шаг к прорыву.

Когда я впервые встретился с Элис, страдающей от депрессии, осложненной бредом, она была категорически против любого лечения. Я не знал, в чем дело, и решил выяснить. Поэтому я внимательно слушал ее, и в конечном счете она дала мне подсказку.

– Каждый день, – сказала Элис, – я боюсь, что меня заберут и заставят лечь в больницу.

Перефразируя ее слова, я спросил:

– То есть вы боитесь, что кто-то придет за вами и заставит лечь в больницу? Вы это имеете в виду?

(Кому-то подобное повторение кажется унизительным, но на самом деле люди чаще всего чувствуют себя понятыми.)

– Да, – ответила Элис.

– Расскажите подробнее, – попросил я.

– Пять лет назад родители вызвали полицию, – объяснила Элис. – Меня забрали в психиатрическую клинику и даже связали по рукам и ногам. Я каждый день вспоминаю об этом.

Чтобы еще больше разговорить ее, я переспросил:

- Правда?
- Это было ужасно, - эмоционально добавила она. - Я не знаю, как мне удалось выжить.
- Насколько ужасно вам было в худший момент? - спросил я.
- Я боялась, что кто-то придет и убьет меня, - ответила Элис.

Услышав историю Элис, я понял, почему она упорно отказывалась от профессиональной помощи. Любой специалист - включая меня - казался ей кем-то, кто затащит ее обратно в лечебницу и подвергнет ее жизнь опасности. Понимая, что мне предстоит тяжелая работа, прежде чем она начнет видеть во мне союзника, а не врага, я перешел ко второму этапу.

Как и большинство специалистов в сфере психиатрии, я считаю, что психические заболевания обладают биопсихосоциальными аспектами. «Био» связано с биологическими признаками болезни, нейрохимическим дисбалансом, который лучше всего регулируется благодаря медицинским препаратам. «Психо» имеет отношение к психологии заболевания, тому, как пациент справляется с расстройством, тревогой и разочарованием. «Социальный» же, что очевидно из названия, коррелирует с социальными факторами, такими как возможный разрыв отношений, потеря работы или неприятие обществом.

Выслушивая пациентов с психическим расстройством, я в первую очередь расспрашиваю их о физических симптомах: сне, аппетите, болях, сексуальной активности, - чтобы понять, что происходит с ними на биологическом уровне. Затем я интересуюсь, что их огорчает, расстраивает, пугает или раздражает и что они делают, чтобы справиться с ситуацией. И наконец, я прошу человека рассказать об отношениях с близкими, семьей, друзьями, ситуации на работе или в школе.

Чтобы наладить с кем-либо контакт, вам необходимо почувствовать то же, что и этот человек. Что нелегко, если вы имеете дело с тем, чьи чувства для вас не имеют смысла, будь то взявший в плен заложников или психически больной человек, который боится змей, якобы выползающих из стен. Но, как бы трудно вам ни было, вы должны это сделать ради потенциального результата.

К примеру, Сью, моя пациентка, призналась, что не ходила на свидание больше двадцати лет. За несколько минут до этого она сказала: «Мужчины, с которыми я хожу на свидание, хотят меня изнасиловать. Поэтому мне приходится всегда быть начеку».

Я мог бы ответить: «Как вы можете утверждать, что вас хотят изнасиловать на свидании, если вы ни с кем не ходите на свидания?» Но чего бы я добился? Я бы, по сути, повторил то, что ей неоднократно говорили окружающие: ты не в своем уме. И вместо этого я промолчал. И представил себя на ее месте. А затем сказал: «Мне жаль. Должно быть, вам очень одиноко». Я увидел, как глаза Сью наполнились слезами - но не от горя, а от облегчения, потому что кто-то наконец-то понял ее чувства.

Если вы станете искренне сопереживать психически больному человеку, произойдет чудо. Потому что, когда вы отражаете мысли и эмоции другого человека, он начинает отражать ваши.

Когда Элис рассказала мне про опыт пребывания в психиатрической клинике, я ответил: «Должно быть, ужасно хранить в памяти воспоминания о том, как вас забирала полиция, отвозила в клинику и вам казалось, что кто-то хочет вас убить. И, наверное, ужасно не знать, удастся ли вам выжить, и бояться, что когда-нибудь такое повторится».

В этот момент Элис зарыдала от облегчения, потому что я выслушал ее и не принизил и не осудил ее чувства.

Разговаривая с Элис в подобной манере, я полностью отразил ее чувство волнения, и в ответ она стала отражать мои эмоции. В итоге она начала больше прислушиваться к моему мнению и советам.

Когда вы сочувствуете психически больному человеку, он меньше защищается и охотнее выслушивает вас. Кроме того, он чувствует себя менее одиноким и более значимым. Вне зависимости от конечного результата вы оба продвинетесь вперед по сравнению с начальной стадией.

Однажды мне приснился яркий и пугающий сон, один из тех редких снов, которые показались мне настолько реальными, что, проснувшись, я решил, что увиденное случилось со мной

наяву.

Мне приснилось, что я бездомный, страдающий шизофренией. Люди просили меня сделать простые, по их мнению, вещи и приходили в ярость, когда у меня ничего не получалось. Я отчаянно пытался прогнать их, думая: «Для вас это легко, а для меня – нет!» А потом я нашел нечто наподобие пилочки для ногтей и проткнул ею кого-то. Это было ужасно.

Во сне я сбежал и спрятался. Я не хотел никому попадаться на глаза. Я не хотел, чтобы кто-то еще заставлял меня делать простые вещи, которые я не умел. И я не хотел видеть пустые, злые лица людей.

Проснувшись, я понял, каково это – быть шизофреником. Похожим образом я чувствовал себя много раз, когда лечил психически больных или людей со склонностью к суициду и на мгновение наблюдал ту темную часть души, в которой они пребывают.

Обдумывая увиденное во сне, я вспомнил песню Джона Прайна Hello in There («Здравствуй»). В ней Прайн призывает слушателей обратить внимание на «незаметных людей», а не просто безучастно проходить мимо них. Именно в этом больше всего нуждаются психически больные люди. Им необходимо, чтобы мы смотрели на них как на людей, а не как на проблему. Им необходимо, чтобы мы почувствовали их боль и страх и осознали, что они тоже заслуживают нашего уважения.

Им необходимо, чтобы мы сказали им «Здравствуй». Вот почему умение выслушать и посочувствовать так важно.

Если вы имеете дело с несговорчивым человеком, соглашаясь с ним, вы запустите положительную цепную реакцию. Я называю это *каскадом согласия*.

В ситуации с захватом заложников переговорщик скажет: «Согласен – у вас была тяжелая жизнь» или «Я согласен, что нам нужно передать вам еду». Если переговорщику повезет, подобные простые замечания перерастут в каскад согласия и убедят освободить заложников или хотя бы пустить к ним врача.

Каскад согласия – и ваша цель. Но вы должны действовать осторожно. Не соглашайтесь с безумными вещами, в которые верит больной. Вместо этого найдите что-то, в чем вы с ним согласитесь. Вот несколько примеров.

- Если человек говорит вам «Я ненавижу своего врача», ответьте: «Я согласен, что, если бы мой доктор сказал мне что-то, что меня огорчило, мне бы он тоже не понравился».
- Если вам скажут «Я не хочу идти сегодня на собрание группы поддержки», ответьте: «Да, я тебя понимаю. Неприятно выходить из дома сегодня. Тем более когда идет дождь. Вот что: когда мы вернемся домой с собрания, займемся каким-нибудь приятным делом».

Ваша цель – найти как можно больше точек соприкосновения. Чем чаще у вас это получается, тем скорее человек перестанет относиться к вам с подозрением и начнет видеть в вас союзника.

Когда Элис сообщила мне, что не хочет лечить свои симптомы, по этическим соображениям я не мог одобрить ее выбор. Вместо этого я согласился с ее эмоциями.

– Знаете, – сказал я, – согласен, что вам пришлось столкнуться с тяжелым испытанием тогда, в больнице. Если бы мне пришлось пережить подобное и я испытал такой же испуг, я бы беспокоился относительно дальнейшего лечения.

Элис облегченно улыбнулась, когда я с ней согласился. И я решил проверить, не удастся ли мне положить начало каскаду согласия.

– Мне кажется, – продолжил я, – что если бы мне пришлось жить, каждый день переживая те мысли и ощущения, что и вы, я был бы заинтересован в способах избавиться от них, даже включая медикаментозное лечение. Что скажете?

Элис не ответила отказом. Вместо этого она сказала:

– Вы хотите заставить меня принимать лекарства? Я терпеть их не могу из-за побочных эффектов.

- Элис, вы опережаете ход моих мыслей, - ответил я. - Я до сих пор представляю себе то, что вы чувствуете. И я думаю, что на вашем месте я бы попытался избавиться от гнетущих мыслей или сделать так, чтобы они возникали реже, особенно если мы подберем лечение с минимальными побочными эффектами. Вы со мной согласны?

- Да, - кивнула Элис. - Я хотела бы что-нибудь попробовать.

Соглашаясь с Элис, я убедил ее охотнее соглашаться со мной. Теперь мне осталось определить, какая именно помощь ей требовалась. Для этого я перешел к следующему этапу.

Когда ваши отношения с человеком, которому вы хотите помочь, укрепятся, осторожно поговорите о лечении. К этому моменту вы уже узнали человека лучше. Но теперь пришло время копнуть еще глубже. Прежде всего необходимо узнать о предшествующем опыте лечения (если такой имеется). Чтобы выяснить, что в свое время помогло, а что нет, задавайте следующие вопросы.

- Как на тебя действовали лекарства, которые ты принимал раньше?
- Как тебе кажется, помог ли тебе врач, к которому ты ходил раньше?
- Их всех методов лечения какой сработал лучше всего? Какой не сработал? От какого стало только хуже?

Затем выясните, каково это - жить с болезнью.

- Насколько сильно тебя сейчас беспокоят симптомы?
- Как они влияют на твою жизнь?
- Чего они тебе стоят?
- Каково это - избавиться от этих симптомов?
- Насколько сильно ты хочешь от них избавиться?

Если повезет, вопросы пробудят самосознание человека, и он задумается: «Может, со мной и правда что-то не так. Может, я хочу, чтобы мне стало лучше. Может, есть способ». В то же время ответы помогут вам определиться с дальнейшими шагами.

Я сказал Элис:

- Давайте узнаем о ваших мыслях. Расскажите мне, от чего они возникают, как долго длятся, как вы пытаетесь от них избавиться, а также какие препараты и какое лечение вам назначали раньше и какие получились результаты.

Слушая Элис, я делал пометки. И к тому моменту, когда она закончила говорить, я уже нашел несколько предложений для нее. Но, вместо того чтобы сразу высказать мои мысли, я сказал:

- Я не хочу забрасывать вас идеями. Я хотел бы, чтобы мы с вами обдумали все, о чем мы говорили, и выбрали наилучший подход. Возможно, он потребует приема лекарств, которые вам не назначали ранее и у которых нет описанных вами побочных эффектов. В то же время, - продолжил я, - задумайтесь над тем, насколько сильно вам необходимо научиться контролировать навязчивые мысли или полностью от них избавиться. Задумайтесь над тем, насколько сильно они препятствуют вам жить счастливой жизнью.

В завершение я отметил:

- Давайте встречаться раз в неделю. Тогда я смогу сказать вам, какое решение я нашел, а вы расскажете мне, насколько сильно вы хотите избавиться от негативных мыслей.

Почему я сразу не предложил лечение? Потому что пациенты нередко возмущаются - и вполне справедливо, - когда доктор просто выписывает им рецепт, даже не пытаясь их понять. Я знал, что и Элис, и мне требуется время, чтобы обдумать ее слова и понять, что делать дальше.

К слову, знакомый психиатр однажды рассказал мне, что половина пациентов никогда не

приходят на повторный прием к психиатру после первого визита. Поэтому я предпочитаю сразу окружить пациента вниманием, а не обрекать на ужасную жизнь, потому что не нашел на него лишнего времени.

Если вы уделяете время тому, чтобы понять психически больного человека, а не давите на него, повторяя «Тебе нужно принимать таблетки» или «Тебе нужно начать лечение», он начнет осознавать, что вы искренне пытаетесь помочь. И тогда вы будете готовы к пятому, решающему этапу.

Если вам повезет, вы добьетесь динамики в отношениях между вами и человеком, которому хотите помочь. А это означает, что вы готовы сообща искать решение проблемы. В случае с заложниками это тот момент, когда нарушитель кладет оружие на землю и сдается. В вашем случае человек сдается иным способом: перестает отказываться и соглашается объединиться с вами и принять помощь.

Однако это не означает, что теперь вы главный и вправе диктовать свои условия при выборе лечения. Так вы вернетесь к начальной стадии. Вместо этого осознайте, что вы вдвоем вступаете в новую фазу на равных. Я знаю, что вы благоразумный член пары, но помните: все, что произойдет дальше, зависит от другого человека больше, чем от вас. Не принимайте решения единолично. Вы должны делать все совместными усилиями. Вот как это сработало с Элис.

Элис вернулась через неделю, заявив, что хочет попробовать лечение. Я перечислил возможные варианты, включая прием лекарств. Кроме того, я описал методы немедикаментозного лечения, такие как когнитивно-поведенческая терапия.

На мой взгляд, препараты были бы эффективнее. Но Элис настаивала на том, что мы должны для начала попробовать именно терапию. Как я и ожидал, когнитивно-поведенческая терапия привела лишь к незначительным успехам. Но благодаря тому, что я не подталкивал Элис к приему лекарств, она стала сильнее мне доверять. В итоге я убедил ее обратиться к психофармацевту, с которым сотрудничал. Он помог подобрать Элис новое лекарство, и спустя шесть недель она избавилась от большинства симптомов.

Я обозначил пять шагов, предоставляющих вам наилучший шанс убедить человека с серьезным психическим или эмоциональным расстройством принять помощь. Но я вынужден предупредить, что в большинстве случаев это непростой и непрямолинейный процесс.

Мне повезло, что Элис не страдала анозогнозией в отличие от большинства психически больных (кроме того, у меня большой профессиональный опыт). Поэтому все пять этапов не отняли у меня много времени. В вашем случае прогресс, скорее всего, пойдет медленнее. Людям с расстройством психики требуется время на то, чтобы осознать наличие проблемы, и еще больше времени на то, чтобы согласиться принять помощь. И это нормально. Не огорчайтесь, не спорьте, не злитесь. Продолжайте слушать, сочувствовать и понимать. И если вам повезет, однажды ваш близкий скажет: «Да, я хочу, чтобы мне стало лучше». А если вам повезет еще сильнее, он попросит вас о помощи.

То, что вы рассказываете человеку, не так важно, как то, что он рассказывает вам.

1. Слушайте. Сочувствуйте. Соглашайтесь. Понимайте.

2. Если это не помогает, пробуйте заново.

3. Когда и если человек будет готов перейти к пятому этапу – этапу действий, – вы должны найти правильный подход к лечению вместе с ним.

Глава 32. Что делать, если ваш близкий хочет покончить с собой

Если ваш близкий страдает от психического расстройства или у него серьезные эмоциональные проблемы, вам стоит обратиться за профессиональной помощью, особенно если вы подозреваете, что он способен причинить вред себе или окружающим. Но иногда вы можете не догадываться, что человек серьезно болен. Особенно при склонности к суициду.

К сожалению, люди с суицидальными наклонностями не ходят с неоновой вывеской «Я хочу убить себя». Большинство из них даже не расскажут вам, что они чувствуют. Они не испытывают анозогнозии – непонимания факта болезни (см.). Они пытаются справиться с эмоциями, слишком сильными и ужасными, чтобы в них признаваться. И если эмоциональное бремя становится невыносимым, они рано или поздно вскрывают себе вены, глотают таблетки, вешаются или пускают пулю в висок. Иногда такие люди пытаются подать сигнал помощи перед тем, как сделать последний шаг, но подобное случается крайне редко. Многие родственники узнавали о серьезных проблемах близкого только из предсмертной записки.

За долгие годы я работал с большим количеством людей, чьи родственники покончили жизнь самоубийством. Они никогда не приходили в себя до конца после случившегося. Даже если они находили в себе силы двигаться дальше, их боль была видна невооруженным глазом.

Я не хочу, чтобы подобное случилось с вами. Поэтому, если ваш близкий испытывает трудности и вам кажется, что есть даже самая незначительная возможность того, что он хочет покончить с собой, вам необходимо протянуть ему руку помощи. И немедленно.

Например, спросите: «Что для тебя сейчас хуже всего?» (См.). Ответ может вас испугать, но он подскажет, что делать дальше. Если у вас хватает смелости, задайте этот вопрос сегодня. И если человек, с которым вы поговорили, рассказал о желании покончить с собой, примите незамедлительные меры.

Однако... Я знаю, что сама мысль об обсуждении мрачных тем, и в частности темы суицида с ребенком, родителем, партнером или другом, приводит в ужас. И я понимаю, что всеми фибрами души вы хотите избежать такого разговора. Возможно, у вас не хватает смелости на подобную беседу. Если у вас нет мужества поговорить открыто, не пытайтесь. По крайней мере, сначала. Вместо этого изучите проблему, не говоря о ней.

Поищите в интернете книги, истории или блоги людей, по аналогичным причинам испытывающих те же проблемы, что и ваш близкий. Если ваш близкий болен, поищите статьи, написанные людьми с той же болезнью. Если он остался без работы, устал ухаживать за супругой с синдромом Альцгеймера, страдает от ПТСР или тяжело переживает развод, найдите статьи людей, оказавшихся в такой же ситуации. Я не говорю о статьях, заявляющих что-то наподобие: «Жизнь полна преград, и, преодолевая их, мы становимся сильнее». Они помогают людям, выбирающимся из ямы или пытающимся в нее не упасть. Но они не помогут тем, кто достиг дна. Ищите статьи, отражающие гнев, отчаяние или одиночество автора. А затем сузьте круг поисков до самых тяжелых из них.

Например, однажды я написал статью, в которой привел письмо Джека, подростка, склонного к суициду, своему отцу.

С учетом всех случаев, когда я тебя подвел, надеюсь, это письмо не покажется тебе очередным извинением или попыткой тобой манипулировать. Хотя я преуспел и в том и в другом, я боюсь признаться в том, что собираюсь сделать, чтобы вы не подумали, будто я драматизирую, или пытаюсь привлечь внимание, или не хочу нести ответственность за свои поступки.

Сегодня у меня дела поважнее. Я теряю все. Я теряю рассудок, ощущение того, кто я и где я, и я провожу все больше времени, думая о том, стоит ли продолжать жить дальше. Я знаю, что у меня нет причин уходить из жизни. Я знаю, что многим приходится тяжелее, чем мне. Я даже знаю, что у меня много причин, чтобы жить. Но я их не ощущаю. Я уже давно чувствую себя одиноко. Не несколько дней или недель, а несколько месяцев. Кроме того, моя злоба раздражает не только вас – поэтому вы замолкаете, когда дела идут совсем плохо, – но и самого меня. Я ненавижу ненавидеть вас больше, чем ненавижу вас. Когда я думаю о том, как я вас ненавижу, мне хочется что-то разрушить. И теперь это чувство разрослось до желания разрушить самого себя. На самом деле я не хочу уничтожить ничего, кроме боли, которую я испытываю. Я хочу, чтобы она исчезла, но ничего не могу с ней поделать.

Причина, по которой я пью, употребляю наркоту и режу себя – делаю всю ту хуйню, которая вас так пугает: она избавляет от боли. Когда я трезв, боль и безумие нарастают, и я думаю

лишь о том, как бы их притупить. Я пью и употребляю не для того, чтобы расслабиться, а чтобы просто держаться. А когда я режу себя, что вас так шокирует, мне кажется, будто я вырезаю свою боль или по крайней мере хоть что-то чувствую. И это снимает боль от того, что я ничего не чувствую.

Вряд ли вы ткнете меня носом в эту записку – вы же не станете играть со мной в «русскую рулетку», – скорее, вы спросите, как мне помочь. У меня для вас нет ответа.

Хотя вообще-то вместо ответа я оставляю это письмо и надеюсь, что вы прислушаетесь.

Мне нужно больше теплоты от тебя, мам, – моментов доброты. Серьезного, рассудительного, наставляющего и ничего не понимающего папы недостаточно. Но я вряд ли этого добьюсь, потому что все мы – включая папу – боремся с тобой. Или потому что в тебе не осталось теплоты.

Пап, тебе тоже не соскочить. Ты пытаешься решать конфликты между мной и мамой и поддерживать мир. А затем стараешься сбежать, уходя на работу или на теннис с друзьями.

Скорее всего, ни один из вас не поймет меня, потому что я не похож на вас настолько, насколько вы не похожи друг на друга. Но если я увижу, что вы хотя бы стараетесь, это может помочь.

Если я попытаюсь вас оттолкнуть, попробуйте сказать: «Мы никуда не уйдем, потому что мы не оставим тебя одного в этом аду и сделаем все, чтобы тебе помочь». Отец моей подруги спит на полу у нее под дверью. Это ее бесит, но она чувствует себя в безопасности.

Я думаю, что способен справиться с болью. Но я устал от одиночества. Если бы я мог чувствовать себя менее одиноко внутри, я бы стал прислушиваться к тому, что вы и весь мир говорят мне снаружи.

Отец Джека подозревал, что у сына серьезные проблемы. Но, после того как он прочитал это письмо, он понял, что должен принять незамедлительные меры. Я убежден, что этим он спас сыну жизнь.

Возможно, как и Джек, ваш близкий пытается справиться с невыносимой болью. И ему необходимо, чтобы вы поняли, насколько глубока его боль. Но он не говорит вам, а вы, вероятно, боитесь спросить.

Вот решение: начните диалог с помощью своей версии письма Джека. Покажите статью, которую вы нашли, близкому и мягко скажите: «Когда будет возможность, прочитай и скажи, что тебе показалось подходящим, а что нет», – а затем выйдите.

Что произойдет, когда вы покажете близкому статью? Например, она не вызовет никакого отклика – если человек сохранил твердость духа и просто переживает сложный период в жизни. В таком случае он пожмет плечами и скажет: «Ого. Вот это проблемы у людей» или даже удивленно спросит: «А зачем мне это надо было читать?» Но, возможно, вы распахнете дверь, и ваш близкий заплачет или окончательно поникнет духом. В этом случае не делайте ничего – просто слушайте. И затем скажите в точности то, что Джек хотел услышать от своего отца: «Я не оставляю тебя одного в этом аду и сделаю все, чтобы тебе помочь». И затем так и сделайте.

Лучше обсудить болезненную тему, чем потом жалеть об упущенной возможности.

1. Если вы знаете или подозреваете, что близкий человек хочет покончить с собой, *немедленно* обратитесь за помощью.
2. Если существует даже отдаленный шанс, что ваш близкий находится в глубоком отчаянии или хотя бы задумывается о самоубийстве, решите – немедленно, – что примете меры в течение недели. По возможности задействуйте других людей, которым небезразличен данный человек.
3. Покажите близкому ваш аналог письма Джека. И если он действительно находится в аду, помогите ему выбраться.

Глава 33. Надо было, можно было, следовало бы

Это опасная глава, и я долго откладывал ее написание. Но тема слишком значима, чтобы обходить ее стороной. Такие трагедии, как массовое убийство в школе «Сэнди Хук», дают понять, что нам необходимо вмешиваться и помогать молодым людям, испытывающим проблемы, прежде чем они возьмутся за оружие. Нам нужно замечать их боль и давать им высказаться.

К сожалению, этого не происходит. Зачастую родители отказываются признавать, что их ребенок стоит на краю бездны. Но даже если они пытаются прийти на помощь, дети, как правило, получают то, что я называю шаблонной терапией. Врач задает им ряд вопросов: «Посещают ли вас мысли о самоубийстве?», «Находитесь ли вы в состоянии депрессии?» – и после непродолжительной беседы выписывает рецепт.

Некоторым из таких детей действительно требуется прием лекарств. Но все они без исключения нуждаются в том, чтобы кто-то понял их и разделил с ними одиночество.

Мы должны понять: подростки, открывающие стрельбу в школах, не рождены убийцами. Многие из них сначала становятся изгоями. Со временем они ощущают себя все более и более беспомощными: приниженными, игнорируемыми и незаметными. В результате они хотят поквитаться со всем миром и отомстить ему за унижения.

Для того чтобы помочь таким проблемным детям, необходимо понять, каким они видят мир, и поменять их точку зрения. Но шаблонной терапией этого не добиться. Вам потребуется продолжительная беседа, как в описанном ниже случае.

Несколько лет назад я проводил сеанс с двадцатидвухлетним Джо, мать которого справедливо полагала, что ему необходимо помочь выбраться из темноты, в которой он пребывает. Джо неохотно пришел ко мне на прием, сел, скрестив руки, и избегал смотреть мне в глаза. Вот как прошел наш разговор.

Я: Здравствуй, Джо, меня зовут доктор Гоулстон, и я вижу, что ты не хотел приходить ко мне сегодня.

Джо (*посмотрев на меня*): А?

Я: Похоже, тебя заставили прийти против твоей воли. Так почему ты пришел?

Джо: Чтобы мать от меня отстала.

Я: Она будет расспрашивать тебя, как прошла встреча?

Джо: Да.

Я: И что ты ей ответишь?

Джо: Понятия не имею.

Я: Как у нас с тобой продвигаются дела?

Джо: Мы же еще ни о чем не говорили.

Я: Ну ты уже не отводишь глаза и начал со мной разговаривать.

Джо: Что?

Я: Упс. Понимаю. Сейчас ты думаешь: «Эй, не испытывай удачу».

Джо (*насмешливо*): Вы правы.

Я: Когда твоя мама организовала нашу встречу, она сказала, что беспокоится за тебя, потому что ей кажется, что ты испытываешь сильные негативные эмоции. Ты не знаешь, что она имела в виду?

Джо (*с сарказмом*): Даже не подозреваю.

Я: Мне кажется, ты хотел сказать: «Мне на хуй не сдалось об этом говорить». Я прав?

Джо (*с возросшим интересом*): Неплохая догадка.

Я: И тебе на хуй не сдалось об этом говорить, потому что ты не веришь, что тебе это поможет. Так?

Джо: В точку.

Я: И раз уж я пытаюсь понять твои мысли, я также предположу, что ты боишься, что, если я узнаю о злых и разрушительных вещах, о которых ты думаешь, я могу попросить кого-то вмешаться.

Джо (*взволнованно*): Что?

Я: Не беспокойся. Я просто пытаюсь предположить, что в твоей голове, не вынуждая тебя рассказывать. Давай попробуем другой подход. Мне кажется, что, если у тебя возникают разрушительные и даже жестокие мысли, у тебя есть на то причины. И мне хотелось бы узнать тебя получше и понять, почему у тебя стали возникать подобные мысли, ведь вряд ли они преследовали тебя всю жизнь. Ты не хочешь рассказать мне о себе?

Джо: Вы обещаете не предпринимать никаких мер, если я расскажу, что сейчас чувствую?

Я: Я не могу ничего обещать, особенно если пойму, что чья-то жизнь находится в опасности. Но по своему опыту скажу, что, когда я узнаю, как люди дошли до того состояния, я почти всегда нахожу решение, о котором они даже не подозревали. И по правде говоря, после нескольких минут беседы с тобой у меня возникло хорошее предчувствие.

Джо: Вы же не собираетесь посадить меня на таблетки? Так не пойдет.

Я: Даже не думал об этом. Почему бы тебе для начала не рассказать о себе и как ты пришел к своему нынешнему состоянию?

Джо: Вы не расскажете маме?

Я: И не собирался. Но мы с тобой можем придумать, что ей сказать, чтобы ее успокоить. Ты согласен?

Джо: Это лучшее, что я пока что слышал за сегодня, так что вы привлекли мое внимание.

Я: Ты готов дать зеленый свет моим идеям?

Джо: Скорее мигающий красный.

Я: Я бы предпочел мигающий желтый, но попробуем.

Джо: Попробуем.

Я: А ты становишься разговорчивее.

Джо: Не испытывайте удачу.

Я (*с улыбкой*): Понял.

В течение последующих нескольких недель мы с Джо пытались понять причины его жестоких мыслей и негативных эмоций. В ходе наших бесед я узнал его отношение к миру – резкое и враждебное. Своих однокурсников в колледже он считал «снисходительными мудаками». Он утверждал, что мать его любит, но «в глубине души тоже считает неудачником». Он заявлял, что никогда не женится, «потому что девушки его презирают».

Копнув глубже, мы добрались до истоков негативного отношения Джо к жизни. Мы обсудили его проблемы с учебой и с одноклассниками, издевавшимися над ним. Поговорили о том, как девушка, которую он сильно любил, холодно бросила его по электронной почте. Мы обсудили его подавленное чувство вины из-за развода родителей и то, какую боль он испытал, когда отец завел новую семью и забыл о них с матерью.

Я понимал, почему Джо обозлился на мир и хотел ему отомстить. Но также я понимал, что он не желал никому причинить вреда – он всего лишь хотел заглушить собственную боль.

В ходе наших бесед я ненавязчиво показывал Джо альтернативы его деструктивной манере мышления. Со временем он смирился с мыслью, что не виноват в расставании родителей. Кроме того, он понял, что сверстники избегали его, потому что он не подпускал их к себе, а не потому что они заносчивые придурки. И осознал, что если его бросила одна девушка, это не

значит, что все остальные его ненавидят.

Более того, он узнал, что мать не считает его неудачником, наоборот, на одном сеансе она сказала: «Я не разочарована, а беспокоюсь за тебя. Ты один из самых смелых людей, которых я знаю. И я всегда восхищалась тем, как ты преодолел проблему с учебой. Скорее я чувствую себя виноватой за то, что мы с отцом не сохранили брак, и за то, что никогда не понимала, как тяжело тебе приходится в школе, и ничего не сделала, чтобы тебе помочь».

Терапия Джо оказалась сложной задачей, и нам троим: Джо, его матери и мне – порой приходилось очень нелегко. Но результат того стоил.

Когда Джо зашел ко мне в кабинет, он пребывал в ужасном состоянии. Но спустя несколько месяцев терапии он увидел мир в новом, лучшем свете. Когда мы с ним попрощались, его жизнь по-прежнему не была идеальной, но Джо стоял на правильном пути.

Почему я сказал, что это опасная глава? Потому что глубокие беседы с такими людьми, как Джо, – рискованное занятие. Вам следует серьезно взвесить все «за» и «против». Прежде чем решиться на подобный разговор, убедитесь в своей эмоциональной стабильности и в том, что вы в состоянии поговорить с человеком, не позволяя ему давить на вас или вывести вас из себя, тем самым ненамеренно усугубив ситуацию.

Даже если вы морально готовы к предстоящей беседе, помните, что подвергаете себя серьезному риску. Наилучший вариант – общаться с человеком, потенциально способным на насилие, под руководством опытного профессионала. Учтите, что люди, испытывающие серьезные проблемы, могут начать видеть в вас спасителя. И если вы не избавите их от боли, они ополчатся на вас (особенно в случае пограничного расстройства личности). Тем самым вы ставите собственное благополучие под угрозу.

Однако, если вы родитель трудного ребенка, который испытывает тягу к насилию, вы уже находитесь под угрозой. Зачастую перед тем, как отправиться в школу, стрелки убивают родителей. Но, даже если они оставляют их в живых, их жизнь разрушена. Поэтому вне зависимости от того, поговорите вы с вашим ребенком или нет, вы в опасности.

Вот мой совет: если у вас есть хотя бы малейшее подозрение, что ваш ребенок замышляет новую «Сэнди Хук», найдите психотерапевта, готового использовать предложенный мной подход. Для начала сходите к нему сами. Затем по возможности уговорите сходить ребенка, сказав, что хотите, чтобы он помог вам стать лучше как мать или отец.

Если вы не нашли хорошего психотерапевта или ваш ребенок отказывается разговаривать с врачом, попробуйте поговорить с ребенком самостоятельно. Вот что вы можете сказать ему в ходе беседы.

- Каким ты видишь мир? Мне важно это понять.
- Есть ли в моих словах или действиях что-то, что показывает, что я не понимаю твое видение мира?
- Что было самым хорошим и самым плохим в твоей жизни? Какой урок ты из этого вынес?
- Я понимаю, почему ты стал видеть мир таким. Но мне интересно, есть ли способы взглянуть на него по-другому?

По возможности отрепетируйте этот разговор с психотерапевтом, даже если ваш ребенок отказался идти на прием. Врач посоветует вам, как направить его мышление в правильную сторону. Я не гарантирую, что после подобной беседы трудный подросток или взрослый не возьмется за оружие. Но я знаю точно, что после трагедии наподобие стрельбы в школе нет ничего хуже мысли «Я должен был хоть что-нибудь сделать». Поэтому, если вы родитель, мой вам совет: сделайте хоть что-нибудь.

Примечание: если вы учитель или тренер и беспокоитесь за ребенка, потенциально способного на насилие, как можно скорее:

- 1) поделитесь своими подозрениями с директором;
- 2) постарайтесь убедить родителей обратиться за помощью к психотерапевту, который готов

применить методику, описанную мной в этой главе.

Умение внимательно слушать – лучшее противоядие от «надо было», «можно было», «следовало было».

1. Многие родители трудных детей или взрослых склонны отрицать проблемы. Если вам было неприятно читать данную главу, спросите себя, не огорчает ли вас и не пугает ли поведение ребенка. Будьте честны с собой и задумайтесь о возможных последствиях вашего отрицания.

2. Если вы ответите «да» на вопросы из первого пункта, обратитесь за помощью к психотерапевту, который проведет серьезную беседу с ребенком и поможет ему выработать более позитивный взгляд на мир.

3. Если вы не можете найти терапевта, готового применить описанный мной подход, или убедить ребенка пойти к врачу, поговорите с ребенком самостоятельно.

Эпилог

Я страшно рад, что поделился с вами идеями о том, как лучше взаимодействовать с окружающими безумными людьми, и горжусь этим. Я постарался сформулировать и предложить подходы одновременно и эффективные, и практичные, применимые не только в кабинете психиатра, но и в более широком контексте повседневной реальности. Исходя из полученного в течение десятилетий практики опыта, я прихожу к выводу, что мои идеи обеспечивают отличный результат и пациентам, и моим бизнес-клиентам, и мне самому.

Но мне очень хотелось бы знать, помогают ли они и вам. Я надеюсь, вы не откажетесь рассказать мне о своих результатах. Если вы захотите поделиться историей успеха или пожаловаться на неудачный опыт, я буду очень признателен. Со мной можно связаться через LinkedIn, Facebook, Twitter, а также через мой сайт . Некоторое время назад я начал целую кампанию, цель которой - предоставление каждому из нас необходимых инструментов для ведения конструктивного диалога со сложными людьми. (Подробнее об этом читайте по ссылке .)

И вот еще что: спасибо вам.

Я прихожу к выводу, что, двигаясь постепенно, от диалога к диалогу, можно изменить мир. И всякий раз, когда вы находите в себе смелость начать разговор с иррациональным человеком, вы реализовываете эти изменения.

Благодарности

Написание книги способствует безумию, поэтому я хочу поблагодарить тех, кто помог мне сохранить рассудок, пока я переносил свои идеи на бумагу. Я особенно признателен Эллен Кейдин, своему редактору в издательстве Amacom. Ей удается ловко совмещать роли верного друга и жесткого критика. Я также должен отметить вклад Эрики Спельман и Луи Гринстайна, которые помогли превратить сырую рукопись в книгу. Я от души благодарю потрясающих агентов Билла Гладстона и Марго Хатчинсон.

Многие другие люди тоже заслуживают благодарности. Они поддерживали меня во время написания книги и вносили предложения, сделавшие ее лучше. Это Ирен Маджук, Розмари Карлоу, Сьюзан Зейдман, Нэнси Робертсон, Элисон Блейк, Кама Тимбрелл, Кит Феррацци, Сет Годин, полковник Том Тиррелл, генерал Марти Стил, Хавьер Амадор, Пит Линнетт, Мими Грант, Боб Келли, Дэвид Фейнберг, Джим Маццо, Билл Лиано, Дэвид Вюрт, Кен Рутковски и Джейсон Дин.

Отдельное спасибо начальнику отдела обучения Goulston Group Сандре Вогель и президенту Goulston Group Кингсли Смиту. Они помогли стольким историям оказаться в этой книге - и они продолжают вдохновлять меня каждый день.

Но прежде всего я должен поблагодарить свою жену Лизу, моих детей Билли, Эмили и Лорен и моих братьев Ноэля и Роберта Гоулстонов за их непрекращающуюся любовь - в болезни и в здравии.

Эту книгу хорошо дополняют:

Эффективная техника переговоров!

Марк Гоулстон

И что делать, если они вокруг вас

Роберт Саттон

*Как правильно пожимать руку, вовремя затыкаться, работать с м*даками и другие важные
скиллы, которым вас никто никогда не учил*

Росс Маккаммон

Уверенное общение в любой ситуации

Марк Роудз

СНОСКИ

1

Уоррен Беннис (1925–2014) – психолог, консультант и гуру в области лидерства, автор книг на эту тему. См., например, издание на русском языке: *Беннис У., Томас Р. Как становятся лидерами.* М.: Вильямс, 2006. *Прим. ред.*

Эмоциональный интеллект – способность человека распознавать эмоции, понимать намерения и желания других людей и свои собственные, а также управлять своими эмоциями и эмоциями окружающих, чтобы решать практические задачи. См., например, издание на русском языке: Гоулман Д. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. *Прим. пер.*

Издание на русском языке: *Гоулстон М. М.*: Манн, Иванов и Фербер, 2010. *Прим. ред.*

Граждане США самостоятельно подают налоговые декларации, а ФНС, таким образом, может проводить проверку среди частных лиц. *Прим. ред.*

См., например, издание на русском языке: *Голдсмит М., Рейтер М. М.*: Манн, Иванов и Фербер, 2016. *Прим. ред.*

6

Битва за Фаллуджу (4 апреля - 1 мая 2014 года) - сражение между подразделениями Корпуса морской пехоты США и иракскими ополченцами за город Фаллуджа. *Прим. ред.*

Произошло 14 декабря 2012 года в штате Коннектикут. 20-летний Адам Лэнза застрелил 20 детей в начальной школе «Сэнди Хук» и застрелился сам. В ходе расследования выяснилось, что он планировал массовое убийство в одиночку. *Прим. ред.*

Goulston Group – компания Марка Гоулстона, занимающаяся консалтингом и бизнес-коучингом. *Прим. ред.*