

ОБРАЩЕНИЕ К ЧИТАТЕЛЯМ

Здравствуйте, мои великолепные!

Наконец-то я собрала воедино все актуальные знания из области психологии, конфликтологии и переговоров, накопленные за 16 лет практического и исследовательского опыта, и готова представить их вам в наиболее увлекательном формате.

Название этой книги родилось из метафоры, которая часто эксплуатируется в различных социальных сетях. Она иллюстрирует популярную мысль — важно окружать себя добрыми, стремящимися, адекватными людьми и избегать токсичных, грубых и ленивых. Выглядит это так: в стеклянную коробку со спелыми, красивыми, хорошими лимонами подложили один гнилой, который довольно быстро заразил все остальные и они тоже испортились. Автор подписал: «Гнилое окружение быстро сделает тебя подобным, выбирай людей с умом». Комментарии взорвались восторженными «Да!», «Это самое важное!», «Бегите от плохих людей!» И только мой скромный комментарий не обрел особой популярности — «Сам не будь гнилым лимоном!», потому что окружение практически всегда тебе подобно. Почему все советуют оценивать токсичность окружения, но никто не советует оценивать свою собственную? Ведь десять заповедей были созданы для того, чтобы их соблюдал ты сам, а не следил за тем, как соблюдают другие. Что, если пойти более надежным путем — самому стать свежим, спелым, сочным лимоном, с которым абсолютно каждый пожелает быть в одной коробке?

Можно ведь быть самому примером для других! Примером мудрости, уверенности, смелости, честности. Но это гораздо сложнее, чем просто требовать от других быть хорошими лимонами и менять окружение при первых признаках токсичности. Избавиться

от конфликтности в коммуникации, научиться договариваться, стать источником и примером доброжелательности и мудрости — это долгий и очень сложный процесс, но именно этот путь приведет нас к настоящей внутренней свободе и возможности управлять тремя С — С собой, Собеседником и Событиями в своей жизни.

Большинство людей желают окружить себя добрыми, умными, богатыми лимонами, и лишь немногие задаются вопросом — как мне самому стать таким?

Пройти данный тренинг — это как съесть лимон: лицо скривится, по телу пробегут ужимки, будет кисло от необходимости признавать свои слабости и уязвимости, обнаруживать у себя различные проявления токсичного поведения. Но уверяю, это все не будет напрасным, ведь лимон, помимо прочего, очень полезен, богат витаминами и минералами. Можно не спеша, долька за долькой — шаг за шагом к здоровым отношениям.

«Только самый сильный отважится на великую миссию — быть примером для других».

София Болховитина

Для кого эта книга:

- Для желающих исследовать свою коммуникацию, обнаружить и обезвредить в ней критические моменты.
- Для стремящихся освоить знания и навыки бесконфликтного общения (чтобы самому не становиться источником конфликтов).
- Для тех, кто намерен научиться виртуозно и прочно устанавливать социальные контакты.
- Для специалистов из сферы профессий «человек — человек», которые желают развиваться карьерно и оказывать эффективное влияние на людей.
- Для экспертов в области коммуникаций, переговоров, сервиса и продаж.
- Для тех, кто желает научиться разруливать конфликты любого уровня, с любой категорией лиц.
- Для пополняющих свой арсенал техниками контроля агрессии собеседника и влияния на его мотивацию.

- Для тех, кто хочет научиться сохранять себя в ситуации конфликтов и быстро справляться с эмоциями.
- Для тех, кто чувствует в себе силы стать хорошим примером для других.

Книга-тренинг содержит в себе диагностическую часть, теорию и практику. Благодаря такому формату каждый из вас сможет самостоятельно увидеть свою индивидуальную эволюцию и сравнить уровень собственного мастерства в этой теме до и после прочтения. Книга содержит и психотерапевтический компонент, то есть поможет читателю в ходе конфликта научиться «сохранять себя», не раниться об остроту слов собеседника, стать крепче и держать удар. По статистике, каждый человек проводит в конфликтах до 40% своей жизни, он постоянно с кем-то «в закусии». Безусловно, у конфликтов есть много позитивных компонентов (об этом позже), но часть из них совершенно не эффективны и воруют наше драгоценное время. Давайте тратить свою жизнь на любовь, нам очень мало отмерено на этой удивительной планете.

ДИАГНОСТИКА: с чего вы начинаете

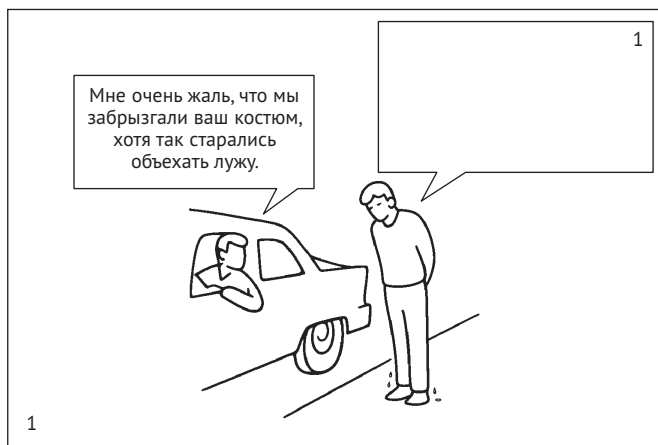
Сейчас перед вашими глазами предстанут неоднозначные, неприятные и конфликтогенные (провоцирующие конфликт) ситуации. Предлагаю вам стать их участником и затем вписать в пустое окно свой искренний и, что важно, автоматический ответ. Прошу вас ничего не обдумывать, не подбирать ответы, как на экзамене, а ухватить первую мысль, возникшую в вашей голове, и немедленно вписать ее в диалоговое окно. Нам необходимо зафиксировать именно автоматические реакции, так как они идут из первой — быстрой, интуитивной — системы мышления, а не из второй — медленной, осознанной (подробности в книге Д. Канемана «Думай медленно, решай быстро»). Именно первая мысль руководит нами в конфликтах, ведь там обычно нет возможности «покурить», поразмыслить и ответить осознанно. То, что заложено в вашем мозгу и что он уже много раз использовал, то вы и выдадите своему визави.

Я убеждена: будь у нас больше времени на ответы в напряженных разговорах, мы бы все были суперпереговорщиками и не прокручивали перед сном те блестящие ответы из второй системы мышления (более осознанной, аналитичной, логичной и взрослой), которые мы могли бы дать, но не дали. Первая система — более скоростная, эмоциональная, содержит простые шаблоны и стереотипы, менее интеллектуальна и изобилует различными когнитивными искажениями. Но она — часть нас, и повлиять на нее довольно непросто, именно поэтому так важно довести навык реагирования в конфликтах до автоматизма, всюду применять полученные знания, закрепляя их.

Итак, вооружитесь, пожалуйста, карандашом или ручкой и вписывайте свои ответы в окна — или выпишите их на лист бумаги, если хотите сохранить книгу чистой. Сосредоточьтесь, пожалуйста,

на стимульном материале, устраните любые сбивающие факторы, а затем быстро ловите первую мысль и переносите ее на бумагу. Поехали!^{1,2}

Тест фрустрационных реакций

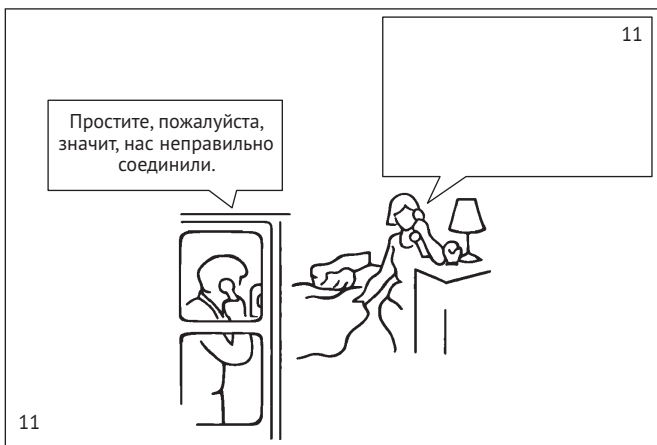
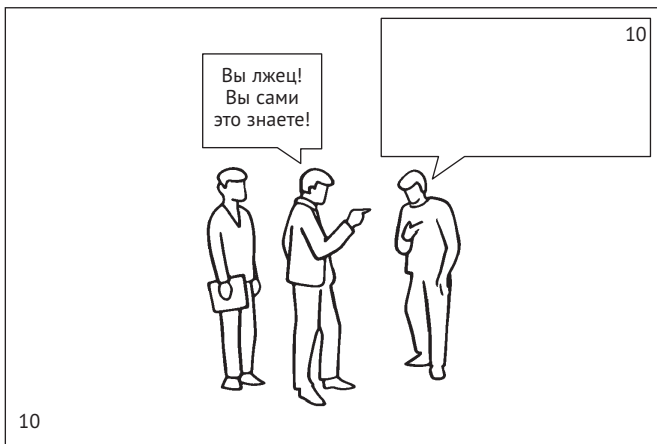


¹ Тест фрустрационных реакций Саула Розенцвейга.

² Рисуночный тест «Деловые ситуации» в модификации Н. Г. Хитровой.







1/6



ЧТО НАДО ПОНЯТЬ, ЧТОБЫ СТАЛО ЛЕГЧЕ ЖИТЬ

В этой главе мы обойдем вокруг тему конфликтов, поглядим на них в исторической ретроспективе, оценим их актуальность и ценность, внимательней рассмотрим абсолютно неконфликтных, «хороших» людей, а также оценим себя с точки зрения приятности и неприятности для окружающих.

Войны, дуэли и подзатыльники

У меня для вас хорошие новости, друзья: конфликтность и агрессивность снижаются по мере развития человечества. Рассмотрим эти явления сквозь время — в культурно-исторической ретроспективе. Во времена правления Петра I служба в армии была пожизненной (но выборочной), при Петре III воинская повинность длилась 25 лет, при Александре II — 15 лет. В СССР в армии служили 2–3 года, а сейчас 1–2 года. Как вам?

В XXI веке снизилось число крупных вооруженных конфликтов и боевых потерь в них. Если раньше войны охватывали практически весь Земной шар, то сейчас примерно в половину меньше.

В XX веке из-за стремительного развития военных технологий планету знатно потрясло. Но благодаря тому же технологическому прогрессу, по мнению некоторых военных аналитиков, войны в целом в мире стали заканчиваться несколько быстрее. Конфликтующие стороны учатся договариваться и налаживать дипломатические отношения.

Чтобы не уходить в малознакомую мне тему межгосударственной конфликтологии, вернемся к межличностным отношениям. Дуэли? А вот если бы вы родились во времена царствования Александра I, то знали бы, что быть раненым или даже погибнуть в поединке чести — дело вполне обыкновенное. Кровная месть была не редкостью, но в результате правового урегулирования она ушла в прошлое, как и смертная казнь. В настоящий момент (по состоянию на 2025 год) от высшей меры наказания отказались уже 145 стран.

А времена рабства и инквизиции вообще лучше не вспоминать. Чего только не творили люди! Европа выжигала самых красивых женщин, чем знатно вредила генофонду, причем считая это богоугодным делом.

А в Древнем Риме вполне нормально было, когда целые семьи вместе с детьми ходили смотреть, как дикие животные разрывают людей (*Damnatio ad bestias*, с лат. — «предание зверям», так назывался один из видов смертной казни).

Вы можете себе представить, чтобы в наше время у психически полноценного человека поднялась рука ударить плетью 40 раз ближнего своего за то, что тот пожаловался на усталость? В прошлом это никого не удивляло, а для нас сейчас это преступное, антисоциальное поведение, за которое нужно отправлять либо в тюрьму, либо в психушку. Для общества это больше не является нормой, и насилие оправдано только в целях защиты себя, близких или Родины.

Можете ли вы представить себе, чтобы в развитой стране учитель наказывал ученика, хлестая его указкой по рукам или отвешивая подзатыльники? Сейчас даже выгнать саботажника из класса нельзя, ведь это будет означать — лишить его права на получение образования. Заботливые родители могут устроить школе настоящий скандал за такое «унижение».

Мы уже дошли до того, что начали разоблачать эмоциональное насилие и изобретаем методики противостояния ему. Наши бабушки и дедушки не знали понятий «абьюз», «газлайтинг»

и «манипуляции», а прабабушки и прадедушки говорили: «Бьет — значит любит!»

Но не обязательно заглядывать так далеко в прошлое — вспомните хотя бы, что крутили по телевизору в нашем детстве (это к тем, кто вырос в 90-е). Сплошная маргинальщина. Различные эпизоды насилия до сих пор стоят у меня перед глазами. Телевизионщики даже не блюрили кадры, на которых террористы жестоко расправлялись с жертвами. Это было как будто нормально.

Давеча попалось мне на глаза короткое видео с телепередачей примерно двадцатилетней давности, где две ведущие модно переодевали «дурнушек». Как же они прошлись по бедной девушке! Это была не критика, друзья, это прямые оскорбления, высмеивание и обесценивание. Пользователи социальной сети, которым тоже попалась эта запись, взорвались от возмущения: разве так можно с живым человеком? Сейчас мы это понимаем, тогда — нет.

Исходя из вышеописанного, мы можем говорить о том, что снижение конфликтности и агрессивности человечества — эволюционно угодная тенденция. Значит, можно надеяться, что уже на нашем веку люди научатся-таки обходиться хотя бы без физического насилия. Развиваются навыки эмпатии, обогащается культура взаимодействия, новые экологичные методы воспитания дают шанс вырастить поколение дружелюбных, доброжелательных и внимательных людей.

Мне импонирует мнение Петра Алексеевича Кропоткина, выдающегося деятеля Российской империи и многопрофильного ученого, который считал, что кооперация, объединение, взаимопомощь и сотрудничество являются более эффективной эволюционной альтернативой, чем конкуренция и соперничество. В качестве примера он противопоставлял враждующих хищников трудолюбивым пчелам.

Еще один многопрофильный русский ученый, Карл Федорович Кесслер, тоже утверждал нечто подобное. Как зоолог он был убежден, что борьба за существование только разделяет и отдаляет организмы, тогда как взаимное сближение и взаимопомощь способствуют эволюции и прогрессу.

Известный американский психолог, один из основателей гуманистической психологии Абрахам Маслоу, считал, что постепенное

развитие синергетического общества — естественный и необходимый процесс. В таком обществе все индивидуумы могут достичь высокого уровня личного развития, не ограничивая свободу друг друга.

Современный крупный американский ученый Роберт Моррис Сапольски в своей книге «Биология добра и зла. Как наука объясняет наши поступки» рекомендовал сглаживать негативные эффекты разделения на своих и чужих, в частности, учитывая индивидуальные особенности другого человека, обращая внимание на сходство, а не различия. Также важно развивать способность смотреть на мир с точки зрения другого человека, отказаться от слишком жесткого иерархического ранжирования в сообществах людей и научиться общению на условиях равенства при решении общих значимых задач. Таким образом ученый призывает людей стремиться к равенству и принятию друг друга.

Конфликты неизбежны

Итак, если смотреть в исторической перспективе, наша конфликтность снижается и агрессивности становится меньше. И все же конфликты неизбежны — хотя бы потому, что у нас всех неодинаковый жизненный путь, разные взгляды, вкусы, интересы, потребности и самое важное — каждый пытается отстоять свой ресурс. Нельзя требовать от другого, чтобы он поставил ваши потребности на первое место — он защищает свои, и правильно делает. Если вам нужно отпроситься с работы, но начальник не отпускает, то обижаться на него не стоит, потому что отпустить не в его интересах. Следует попытаться его переубедить, а не плакать у себя в кабинете от того, какой он тиран.

Первое, что необходимо усвоить и принять: каждый защищает свои границы и пытается получить свой ресурс, и это абсолютно нормально и здраво. Несколько инфантильно требовать от других людей обслуживать вас в этом вопросе, ВАША святая взрослая обязанность — позаботиться о себе и отстоять себя.

Можно ли избежать конфликтов? Есть те, кому это удастся. Они могут прослыть «хорошими людьми», заработать себе репутацию добрых и безобидных. Но что за этим скрывается? Проведя опрос

в своих социальных сетях, а также используя накопленный профессиональный опыт, я составила список характеристик хорошего человека. Обратите внимание: в нем отражено не то, кто такой «хороший человек» на самом деле, а то, какого человека общество чаще всего считает хорошим.

Что мы видим

- + Добрый
- + Отзывчивый
- + Искренний
- + Честный
- + Доброжелательный
- + Вежливый
- + Порядочный
- + Щедрый
- + Эмпатичный
- + Ответственный
- + Справедливый
- + Любит людей
- + Неконфликтный

Чего мы не видим

- Жертвует своим комфортом во имя комфорта другого человека
- Ставит интересы другого человека выше своих
- Боится солгать, даже когда ему это необходимо
- Не умеет сказать «нет», идет против себя, насилует себя
- Занимается спасательством (своих родителей, детей, друзей, коллег, любимых), живет жизнью других людей, их интересами
- Приносит себя в жертву во имя общего дела или во имя близкого человека
- Постоянно контролирует свое поведение, боится сказать лишнего, сделать то, что другие осудят, боится обидеть, не умеет быть спонтанным, под всех подстраивается
- Тяжело и долго переживает обиды, чувствует себя виноватым за все подряд
- Часто становится жертвой людей, злоупотребляющих его добротой

- Страдает от гиперответственности, вечно опасается чего-то не успеть, проспять, ошибиться, не заметить
- Чувствует себя плохо в одиночестве, нуждается в присутствии других и положительной обратной связи от них

Как тебе такое, Илон Маск? Хороший человек — удобный человек. Он фактически является донором для всех остальных, причем ничего не просящим взамен. Поэтому так важно быть собой, не «причесывать» свою коммуникацию, не избегать конфликтов, а нырять в них, если уж они возникают, но при этом иметь четкое понимание, что делать.

Быть хорошим человеком классно, но не в ущерб себе. Важно отследить, где «хорошость» помогает, а где она мешает, где способствует адаптации, а где затрудняет ее.

Польза конфликтов

Человек — самое могущественное существо на планете Земля по той причине, что у нас самая высокая внутривидовая конкуренция. Бесконечно конкурируя друг с другом, мы стремительно развиваемся. Как известно, самые главные двигатели прогресса — это война и торговля. Где нет войны и торговли, люди ходят с тарелками в губах, растягивают шеи кольцами и вставляют себе палки в члены, то есть занимаются активным самоповреждающим поведением. Им некуда девать свою агрессию и просто нечем заняться, так как развитие минимально, уровень жизни низок.

Напомню, что интернет, микроволновка, ноутбук, навигатор — это военные разработки. А благодаря гонке вооружений мы первыми полетели в космос. Ракетные и спутниковые технологии имели стремительное развитие именно во времена холодной войны между СССР и США. В сложные времена люди вынуждены активно думать и адаптироваться, что способствует поиску нестандартных решений и изобретению новых технологий. Так что прогресс — это обратная сторона конфликта.

Не будем слишком долго останавливаться на межгосударственных и национальных конфликтах, потому что для нас сейчас важнее разобраться с межличностными, локальными ситуациями, отравляющими нам жизнь.