

ДЖИЛ ХЕССОН

КИШЕНЬКОВА КНИЖКА ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

НЕВЕЛИЧКІ ВПРАВИ
ДЛЯ ІНТУЇТИВНОГО ЖИТТЯ



ВИДАВНИЦТВО
ФАБУЛА
#PRO

Джил Хессон
Кишенькова книжка емоційного
інтелекту: Невеличкі вправи для
інтуїтивного життя

ВСТУП

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

Девід Карузо

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

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

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

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

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

неконтрольованими, ви знатимете, як дати собі та іншим час, аби заспокоїтися.

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

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

ЯК КОРИСТУВАТИСЯ ЦІЄЮ КНИЖКОЮ

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

Рейчел Вудз

Ця книжка складається з чотирьох частин:

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

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

Якщо ви хочете розуміти, що являють собою емоції, звідки вони походять і чому ми їх маємо, прочитайте розділ у частині 1 «Розуміння емоцій». Якщо хочете розвинути емоційний інтелект і навчитися керувати емоціями – власними чи інших людей – вам у пригоді стануть частини 2, 3 і 4. Хочете навчитися керувати складними емоціями, на кшталт гніву та розчарування, вибудувати

сміливість, рішучість та впевненість або мотивувати і надихати людей у будь-якій складній ситуації? Просто доберіть для себе кілька нових ідей, підказок та технік, які вам сподобалися, і спробуйте їх на практиці.

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

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

ЧАСТИНА 1

РОЗУМІННЯ ЕМОЦІЙ

ДІЗНАЙМОСЯ, ЧОМУ В НАС Є ЕМОЦІЇ

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

Б. Фер і Дж. Рассел

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

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

Емоції також дозволяють нам творити й висловлювати ідеї та думки, які не обов'язково породжуються раціональним мисленням. Гнів, наприклад, може надихати на експресивний живопис. Відчай і туга творять прекрасну, зворушливу поезію, спів та музику. Мистецтво, музика та література – усе це надихає й породжує почуття, а також створює емоційний зв'язок між мистецтвом, музикою й письменством та глядачем, слухачем або читачем.

Тож, усі емоції мають позитивну мету; вони допомагають вам перебувати в безпеці, встановлювати й підтримувати зв'язки з людьми, надихають на творчість. Емоції можуть упорядкувати ваші

думки й поведінку, а також посилити та розширити мислення й набути нового досвіду.

На практиці

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

Жозеф Ру

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

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

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

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

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

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

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

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

РОЗУМІННЯ АСПЕКТІВ ЕМОЦІЙ

Емоції гуртують думку, почуття та дію.

Джон. Д. Маєр

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

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

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

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

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

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

На практиці

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

Вінсент ван Гог

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

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

Ситуація: презентація на роботі.

Емоція: Тривога.

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

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

Емоція: радість.

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

Ситуація: відмінено подію, на яку ви дуже чекали.

Емоція: розчарування.

- Фізичні відчуття.
- Думки.
- Поведінка.

Наступного разу, коли відчуватимете сильну емоцію – наприклад, гнів, радість, провину, збентеження, – спробуйте ідентифікувати кожен з аспектів: фізичні відчуття, думки й поведінку. Поділивши емоції на менші частинки, значно простіше побачити, як єднаються між собою ці складові, як вони взаємодіють і як можуть впливати на вас та інших людей, коли ті теж відчувають емоції.

РОЗУМІННЯ ПОЗИТИВНОЇ МЕТИ ЕМОЦІЙ

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

Хосе Н. Гарріс

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

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

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

Проблема насправді полягає в тому, що ми, відчуючи «негативну» емоцію, часто схильні підсилювати її негативною реакцією. Для прикладу, позитивна мета шкодування – спонукати вас навчитися на чомусь і не припускатися подібної помилки в майбутньому. Шкодування стає негативним тільки тоді, коли ви застрягли в негативних думках, самозвинуваченні і пасивності. Але ж це не емоція негативна сама по собі, а ваше мислення і відсутність позитивної дії!

На практиці

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

Роджер Еберт

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

➤ Що, на вашу думку, може бути позитивною метою почуття провини; відчуття відповідальності чи каяття за якусь образу або вчинок, які ви, по-вашому, скоїли?

➤ Що, на вашу думку, може бути позитивною метою гніву; сильне почуття, відчуття несправедливості як реакція на почуття, що з вами чи з кимось іще вчинили неправильно?

➤ Що, на вашу думку, може бути позитивною метою заздрощів; почуття образи через те, що хтось має те, чого не маєте ви?

➤ Що, на вашу думку, може бути позитивною метою відрази; сильне гидування, почуття бридкості чи нетерпимість стосовно чогось чи когось?

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

РОЗУМІННЯ, ЯК ЕМОЦІЇ ПОВ'ЯЗАНІ МІЖ СОБОЮ

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

Герміона Гренджер

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

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

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

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

Аби спробувати ясніше зрозуміти емоції, їхні якості та характеристики, психологи і дослідники поділили емоції на певні категорії – аби чіткіше показати розбіжності та відносини між ними.

На практиці

Є чотири основні емоції: людина буває розлючена, засмучена, радісна й налякана. І якщо ви доторкнетесь до цих емоцій, то

зможете заволодіти своєю аудиторією, своїм читачем.

Ларрі Вінгет

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

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

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

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

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

З огляду на колесо емоцій Плутчика чи згодні ви, що незадоволення являє собою поєднання нудьги і відрази? Або любов

- чи є вона поєднанням радості і довіри? Чи вважаєте ви, що страх
- це протилежність гніву?

НАЛАШТОВУЮЧИСЬ НА СВОЮ ІНТУЇЦІЮ

Інтуїція не приходить до непідготованого розуму.

Альберт Айнштайн

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

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

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

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

На практиці

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

Брати Джойс

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

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

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

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

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

РОЗУМІННЯ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

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

Ральф Волдо Емерсон

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

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

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

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

Вирази обличчя, поза, жести і голос – це все емоційно обумовлено й може дати вам підказки та забезпечити корисною і надійною інформацією щодо правдивих почуттів та намірів тієї чи іншої особи.

На практиці

Я не читаю думок. Але я читаю знаки.

Майлі Сайрус

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

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

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

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

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

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

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

ДІБРАТИ СЛОВА ДЛЯ ЕМОЦІЙ

Хіба можна іншому розповідати те, що ти відчуваєш?

Лев Толстой. Анна Кареніна

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

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

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

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

На практиці

Словниковий запас треба постійно підживлювати, інакше він помре.

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

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

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

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

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

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

ВІДПОВІДАЙТЕ ЗА ВЛАСНІ ПОЧУТТЯ

Ніхто не може змусити вас почуватися
приниженим без вашої згоди.

Елеонора Рузвельт

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

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

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

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

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

На практиці

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

Бріт Г'юм

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

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

Сказати «Я відчуваюся розгніваним» – означає самому відповідати за власні почуття.

Як би ви перефразували останні три речення з наведених нижче?

Ти засмутив мене... я відчуваюся засмученим.

Ти повівся нечесно... я відчуваюся обманути.

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

Ти розчарував мене... я відчуваюся...

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

ЗАДОВОЛЬНИТИ ЕМОЦІЙНІ ПОТРЕБИ

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

Менді Хейл

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

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

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

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

І річ не в тому, що ми не можемо звертатися до когось, аби нам допомогли задовольнити наші емоційні та соціальні потреби; просто

ми не можемо очікувати від людей, що саме вони цілком відповідатимуть за те, що наші потреби будуть задоволені.

На практиці

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

Дженніфер О'Ніл

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

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

Візьміть на себе відповідальність за власні потреби. Коли ви голодні, то не покладаєтеся на когось, щоб нагодував вас, і самі дбаєте про те, щоб поїсти,– те саме справедливо стосовно емоційних потреб. Щойно ви визначили їх для себе – у чому саме ви маєте емоційну нестачу,– зробіть щось, аби заповнити прогалину.

Страждаєте від нудьги? Спробуйте придумати для себе якесь заняття.
Якщо вам самотньо – знайдіть способи зав'язати стосунки з людьми.

ВИЗНАЧИМО СВОЇ ПОГЛЯДИ ТА ОЧІКУВАННЯ ЩОДО ЕМОЦІЙ

Нільзя – це не тільки ріка в Єгипті.

Марк Твен

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

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

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

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

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

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

На практиці

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

Анна Франк

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

Поміркуйте:

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

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

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

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

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

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

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

РОЗУМІННЯ ЕМОЦІЙНИХ ТРИГЕРІВ

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

www.dictionarium.com

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

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

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

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

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

На практиці

Життя – дуже емоційне переживання.

Тоні Голдвін

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

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

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

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

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

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

ЧАСТИНА 2

КЕРУВАННЯ ЕМОЦІЯМИ

МАТИ ВПЕВНЕНУ МОВУ ТІЛА

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

Король Яків I

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

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

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

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

На практиці

Я знаю дві мови. Тіла та англійську.

Мей Вест

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

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

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

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

Маємо динамічний процес; маленькі зміни в тому, як ви використовуєте своє тіло, можуть докластися до значних змін у вашому самовідчутті, поведінці й у тому, яке враження ви справлятимете на людей.

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

ЗАСПОКОЇТИ НАПРУГУ ЕМОЦІЇ

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

Александра Левіт

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

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

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

Щойно помітили, що реагуєте емоційно – відчули це в тілі: з'явилося напруження, пришвидшилося дихання та серцебиття – чи помітили це зі своєї поведінки: сльози на очах, ви підвищуєте голос чи огризаетесь до людей – треба щось робити, аби заспокоїтися й опанувати себе.

На практиці

Емоції кажуть: поквапся. Мудрість каже: почекай.

Невідомий автор

Зосередьтеся на диханні. Спробуйте ось що:

➤ Припиніть дихати на п'ять секунд (щоби «перезавантажити» своє дихання).

➤ Повільно вдихніть – за три секунди, а потім видихніть іще повільніше – за п'ять секунд. Зважайте на те, що це саме видих здатен усе уповільнювати.

➤ Продовжуйте в такому ритмі, зосередившись на повільному вдиханні на рахунок три й видиханні на рахунок п'ять, протягом хвилини.

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

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

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

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ СТРЕСОМ

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

Джордж Бьорнз

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

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

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

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

Ви маєте заспокоїти емоційну частину свого мозку й увімкнути його раціональну, розсудливу частину, щоб усе осмислити й виробити певні практичні речі для того, щоб керувати стресом та зменшити його рівень.

На практиці

Щоб швидко попустило, спробуй пригальмувати.

Лілі Томлін

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

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

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

Щойно знову зможете думати розсудливо, розставте пріоритети; визначте для себе, що справді важливо, що потрібно зробити першочергово. Плануйте свої дії заздалегідь. Ретельно продумайте кроки, які маєте зробити, і те, як ви їх зробите. Набагато простіше перейти до наступного кроку, якщо ви спланували, як і коли це зробите. Це дозволить вам зберігати сталий ритм роботи й не

втрачати робочого темпу. Скажіть собі: «Я маю план. Я здатен(на) з цим упоратися».

Дайте собі більше часу. Скоротіть кількість своїх зобов'язань і приділіть кожному з обов'язків більше часу. Не плануйте нічого «впритик»; залишайте час між різними справами й завданнями. Якщо ви постійно поспішаєте, залиште на кожну справу більше часу. Скажімо, коли думаєте, що потрібно лише пів години, аби дістатися кудись, є сенс дати собі сорок п'ять хвилин, аби можна було неквапливо дійти до місця призначення і не хвилюватися щодо можливих перешкод чи затримок.

КЕРУВАННЯ РОЗЧАРОВАНІСТЮ

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

Мартін Лютер Кінг'

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

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

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

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

На практиці

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

Генрі Девід Торо

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

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

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ ЖАЛЕМ І КАЯТТЯМ

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

Мік Джаґгер

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

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

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

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

На практиці

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

Генрі Девід Торо

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

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

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

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

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

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

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

ПРОЩЕННЯ

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

Деніел Гоулмен

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

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

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

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

На практиці

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

Лавана Блеквел

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

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

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

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

Мисліть позитивно. Згадайте, наприклад, когось із тих, хто чимось допоміг і підтримав вас, коли ви страждали від несправедливості. Якщо мислити у такий спосіб – спрямувати свій розум на позитивні аспекти події, – це може перервати гнівні, гіркі, ображені думки. Тримайте розум зосередженим на тому, що у вас добре виходить у

житті, на всіх тих речах, які роблять вас щасливими, і на тих людях, хто не зробив вам нічого поганого.

КЕРУВАННЯ РЕВНОЩАМИ

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

Гомер Сімпсон

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

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

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

Тож як контролювати ревнощі, аби вони не контролювали вас?

На практиці

Ревнощі – тягар для інших, але тортури для ревнивців.

Вільям Пенн

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

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

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

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

чи ж вам постійно доводиться запитувати, аби хоч щось дізнатися,–
це справді може бути «червоним прапорцем».

КЕРУВАННЯ ЗАЗДРІСТЮ

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

Гарольд Коффін

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

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

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

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

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

На практиці

Любов дивиться у телескоп, заздрість – у мікроскоп.

Джош Біллінгз

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

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

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

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

Погляньте на ситуацію в перспективі. Щоразу, відчуваючи заздрощі, визнавайте і цінуйте те, що маєте ви, а не тільки та особа, якій ви заздрите. Замість думати: «Їй добре – у неї все є», –

старайтеся побачити ширшу картину. Усвідомте, що та особа теж не має всього, чого їй хочеться, і що в неї теж є проблеми.

КЕРУВАННЯ ЗВИНУВАЧЕННЯМИ

Залагоджуйте проблему, а не взаємні звинувачення через неї.

Кетрін Палсіфер

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

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

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

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

На практиці

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

рішення самому відповідати за те, щоб зробити своє життя щасливим.

Шеннон Л. Олдер

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

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

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

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

Можливо, те, що сталося, сталося з чиєїсь провини – а може, й ні. Це не має значення. Важливо те, якого висновку ви дійшли для себе,

чого навчилися, що робитимете тепер та наступного разу, коли опинитеся в подібній ситуації.

КЕРУВАННЯ СУМОМ

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

Карл Юнг

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

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

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

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

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

На практиці

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

Сьюзан Пайвер

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

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

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

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ ЗБЕНТЕЖЕННЯМ

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

Елен Дедженеріс

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

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

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

Усе це створює неабиякі незручності особисто для вас, але насправді, у соціальній перспективі, інші люди сприймають

збентеження як вибачення; як знак того, що ви розкаюєтеся і тому, що сказали чи зробили, чи ж що особисто ви цього не схвалюєте й бажаєте дистанціюватися від сказаного чи зробленого кимось іще.

На практиці

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

Дуглас Енгельбарт

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

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

Однак, якщо людина засмутилася, критикує вас чи сміється, утримайтеся від зворотної агресії, не сприймайте надто особисто.

Так ви ще більше погіршите ситуацію! Навпаки, ще раз вибачтеся – але тільки раз, і досить.

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

КЕРУВАННЯ САМОТНІСТЮ

Самотність на самому верху мене
анітрохи не лякає.

Баррі Бондз

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

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

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

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

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

На практиці

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

Емілія Фокс

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

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

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

Приєднайтеся чи започаткуйте групу підтримки. Якщо ви в якійсь конкретній ситуації – хвороба, особливі потреби, депресія через втрату дорогої людини, – через яку відчуваєтеся ізольованим та самотнім, така група підтримки здатна запропонувати найрізноманітніші форми допомоги й можливості поділитися досвідом чи інформацією. Можливо, це дасть вам відчуття

близькості – справжнє єднання з людьми, котрі приймають і розуміють вас.

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

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

КЕРУВАННЯ ТУРБОТОЮ Й ТРИВОГОЮ

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

Террі Гіллеметс

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

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

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

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

Але, як і всі емоції, турбота та тривога можуть мати й позитивну мету; вони є своєрідною внутрішньою сигналізацією і спонукають вас вжити необхідних заходів, аби не допустити того, щоб події розвивалися за найгіршим сценарієм.

На практиці

Тривога — це не що інше, як згущена енергія!

Хені Райзінґер

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

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

➤ Визначте для себе, про що ви реально турбуєтесь. Що найгірше може статися?

➤ Установіть можливі рішення; які у вас є варіанти, щоб мінімізувати чи завадити найгіршому сценарію.

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ ГНІВОМ

Скаженій через це, а потім залиш усе позаду.

Колін Павелл

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

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

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

На практиці

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

Роджер Бебсон

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

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

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

Гнів – це енергія.

Джон Лайдон

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

Поміркуйте, чого б вам хотілося і чого б не хотілося. Щойно заспокоїтеся достатньо для того, аби «ввімкнути» мозок, ви зможете використати гнів у конструктивний спосіб. Думайте про можливі варіанти рішення – чого саме вам хочеться? Що робитимете, якщо не отримаєте того, чого хочеться? Думайте про це все в плані

наслідків та рішень, а також альтернативних шляхів просування ситуації далі, а не погроз та покарань.

КЕРУВАННЯ ПРОВИНОЮ

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

Девід. А. Беднар, старійшина

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

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

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

На практиці

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

Невідомий автор

Розпізнавайте той тип провини, який маєте: виправдана чи уявна?

Якщо, наприклад, почуваетесь винними, що злословили щодо колеги, аби підвищення дісталось вам, а не йому, ви, цілком зрозуміло, будете почуватися винними. Якщо ж, навпаки, ви отримали підвищення тому, що більш кваліфіковані та досвідчені, провини однозначно буде уявною.

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

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ ЕМОЦІЙНИМ ПОТЯГОМ ДО ЇЖІ ТА ПИТВА

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

Невідомий автор

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

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

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

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

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

На практиці

Хоч яка проблема, відповідь шукай не в холодильнику.

Невідомий автор

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

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

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

Намагайтеся уникати моментів, коли ви можете бути вразливими для емоційної їжі. Не доводьте до того, що будете надто голодні або ж надто стомлені, щоби подолати цей потяг. Коли тіло голодне або

стомлене, воно менш спроможне відбиватися від жагучих бажань та імпульсів.

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

КЕРУВАННЯ КРИТИЦИЗМОМ

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

Норман Вінсент Піл

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

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

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

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

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

На практиці

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

Ралф Волдо Емерсон

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

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

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

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

Ви можете погоджуватися чи не погоджуватися з тим, що інші мають рацію, а також погоджуватися чи не погоджуватися з їхнім

способом розв'язати конфлікт. У будь-якому разі, запитайте себе: «Що я можу винести для себе з бачення іншої людини?»

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

ЧАСТИНА 3

РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

ПРАКТИКУВАТИ ПОЗИТИВНЕ МИСЛЕННЯ

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

Сью Хедфілд

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

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

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

Дати волю негативному мисленню, що приходить із помилками, складнощами та розчаруваннями, захопити себе – тільки ускладнити собі просування вперед. Але, поклавшись на емоційний інтелект, ви

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

На практиці

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

Джон Вуден

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ ЗМІНАМИ

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

Чарлз Дарвін

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

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

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

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

На практиці

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

Майя Ейнджелоу

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

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

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

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

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

МАТИ СМІЛИВІСТЬ

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

Амброз Редмун

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

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

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

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

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

На практиці

Інколи найсміливішим вчинком буває найбуденніший.

Лорен Раффо

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

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

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

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

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

Розвивайте хоробрість; зробіть щось таке, що трохи вас лякає.
Запишіть п'ять речей, через які відчуваєтеся незручно. Наприклад, зробити щось нове й незвичайне або побувати там, де ви ще ніколи не були. Чи, можливо, дати собі виговоритися й висловити те, що на серці. Робіть це поступово, одне за одним – спочатку відчуйте страх, а потім подолайте його.

МАТИ ВІДКРИТИЙ РОЗУМ: ПРОЯВЛЯТИ ЦІКАВІСТЬ

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

Анаїс Нін

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

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

Тож будьмо допитливішими й цікавішими до життя!

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

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

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

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

На практиці

Нехай краще мій розум відкриє здивування, ніж закрий переконання.

Джеррі Спенс

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

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

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

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

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

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

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

РОЗВИТОК ТЕРПЛЯЧОСТІ

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

Джойс Маєр

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

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

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

Терплячість, натомість, дає змогу відступити на крок, щоб можна було ясніше мислити за незадовільних обставин, залишатися спокійними та зосередженими й уникати поспішних вчинків, викликаних стривоженістю чи роздратуванням. Терплячість надає

сил вашій спроможності чекати, спостерігати і знати, коли треба діяти.

На практиці

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

Френклін П. Джонз

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

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

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

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

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

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

РОЗВИТОК СИЛИ ВОЛІ

Перший крок до становлення – мати волю до цього.

Мати Тереза

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

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

Як усе відбувається?

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

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

На практиці

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

Сара Дессен

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

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

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

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

Плануйте наперед такі обставини чи ситуації, коли ваша сила волі може дати збій і вам про це вже відомо з досвіду. Наприклад, якщо обмежуєте себе в спиртному, не домовляйтеся про зустріч із друзями того дня, який напевно буде завантажений роботою.

РОБИТИ ВИБІР ТА УХВАЛЮВАТИ РІШЕННЯ

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

Каньє Вест

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

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

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

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

На практиці

Нескладно ухвалювати рішення, коли достеменно знаєш свої цінності.

Рой Дісней

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

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

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

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

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

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

ЗДАТНІСТЬ ДО ПРИЙНЯТТЯ

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

Рейнгольд Нібур

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

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

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

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

На практиці

Приймаючи свої обмеження, ми виходимо за їхні межі.

Альберт Айнштайн

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

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

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

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

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

відчути якусь емоцію, дозвольте їй прокласти для вас позитивний, конструктивний шлях уперед.

УСТАНОВЛЕННЯ КОРДОНІВ ТА ОБМЕЖЕНЬ

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

Браянт Макгілл

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

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

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

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

Утім, здорові емоційні кордони залишаються гнучкими; вони дозволяють вам бути емоційно залученими, коли це доречно, або

відступити і зберігати дистанцію, коли інша людина чи ви обоє визнаєте, що їй самій треба розібратися з власними емоціями.

На практиці

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

Тоні Гаскінз

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

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

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

Припиніть грати роль емоційного громовідводу. Запитайте себе: «Чи й справді мені треба у це втручатися? Чи ж самі якимось розберуться, без мене?» Покладайтеся й довіряйте здатності інших людей самотійно визначити, пережити й висловити свої емоції так, як вони це вважають за потрібне. Як завжди, ви можете простягнути їм руку допомоги; будьте поряд у складні часи й радійте разом з ними, коли все обернеться на краще.

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

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

НАПОЛЯГАТИ НА БАЖАНОМУ

Те, що попускаєте, триватиме й далі.

Невідомий автор

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

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

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

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

На практиці

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

Шон Джонсон

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

Перш ніж щось сказати, визначіться з трьома моментами.

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

По-друге, визначте для себе, чи готові ви йти на компроміс і обговорювати ситуацію. Вирішіть, яка може бути альтернатива, яка і влаштує вас, і піде на користь іншій людині. Так ви не поступаєтеся й не назираєте на те, що ваше бачення – єдине правильне.

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

І третє: визначтеся з тим, що робитимете, якщо не отримаєте того, чого хочете. Йдеться не про погрози й покарання. Погрози тільки підвищать емоційний градус та, найімовірніше, викличуть суперечки й незгоду. Навпаки, думайте про варіанти розв'язання проблеми. Коли ви бачите все в плані можливого вирішення, це значно полегшує пошук безпосередньої відповіді на ситуацію.

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

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

ВИБУДУВАТИ ВПЕВНЕНІСТЬ

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

Невідомий автор

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

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

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

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

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

На практиці

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

Джо Немет

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

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

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

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

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

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

ДІЯТИ ЗА ПРИНЦИПОМ «НАЧЕБТО»

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

Вільям Джеймс

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

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

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

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

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

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

На практиці

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

Вільям Джеймс

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

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

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

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

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

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

ЧАСТИНА 4

РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОГО ІНТЕЛЕКТУ

ДОСЛУХАТИСЯ ДО ПОЧУТТІВ

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

Турецька приказка

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

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

На практиці

Нас відрізняє від тварин той факт, що ми можемо вислуховувати мрії інших людей, їхні страхи, радощі, печалі,

бажання та поразки — і вони, своєю чергою, можуть вислуховувати наші.

Хеннінг Манкелль

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

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

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

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

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

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

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

ЕМПАТІЯ (СПІВЧУТТЯ)

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

Меріл Стрін

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

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

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

На практиці

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

Генрі Девід Торо

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

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ ЧИЄЮСЬ РОЗЧАРОВАНІСТЮ

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

Невідомий автор

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

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

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

На практиці

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

Дональд Рамсфілд

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

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

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

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

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

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

БУТИ ДОБРИМ І ЧУЙНИМ

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

Майя Ейнджелоу

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

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

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

На практиці

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

Маріан Райт Едельман

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

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

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

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

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

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

КЕРУВАННЯ ЧИЇМОСЬ ГНІВОМ

Гнів задуває світильник розуму.

Роберт Г. Інгерсолл

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

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

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

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

На практиці

Ніколи не лягайте спати розлюченими. Пильнуйте й боріться.

Філіс Діллер

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

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

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

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

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

Йдіть. Не залишайтеся з людиною, якщо вона розгнівана настільки, що вас це бентежить чи лякає, якщо вона поводить себе образливо чи погрозливо. Скажіть: «Я знаю, ти гніваєшся, але твоя поведінка тривожить/лякає мене». Якщо почуваетесь в небезпеці через те, як поводить себе розгнівана людина, довіряйте власній оцінці ситуації. Просто поверніться та йдіть, якщо вам незатишно чи ви надто засмучені, аби намагатися щось виправляти.

МОТИВУЙТЕ Й НАДИХАЙТЕ

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

Ралф Волдо Емерсон

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

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

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

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

На практиці

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

Майкл Мур

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

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

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

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

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

ДОСЯГАТИ КОМПРОМІСІВ

Будуймо мости, а не стіни.

Мартін Лютер Кінг'

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

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

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

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

На практиці

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

Джейн Веллс

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

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

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

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

ДЕЛЕГУВАННЯ

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

Девід Аллен

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

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

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

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

На практиці

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

Рональд Рейган

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

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

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

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

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

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

РОЗУМІННЯ Й КЕРУВАННЯ ГРУПОВОЮ ДИНАМІКОЮ

Самотужки ми можемо так мало; разом зможемо так багато.

Хелен Келлер

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

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

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

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

Потреба контактувати та знаходити спільну мову з людьми, особливо коли йдеться про різні особистості та різні справи – досить поширена проблема, як на робочому місці, так і в побуті.

Скерувувати загальну динаміку у потрібне русло вам допоможе вміння краще розбиратися у тому, що відбувається між людьми.

На практиці

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

Маргарет Мід

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

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

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

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

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

ЗУПИНИТИ СЛОВЕСНИЙ ВИЛИВ. ВВІЧЛИВО

Іноді краще стулити пельку.

Марсель Марсо

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

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

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

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

На практиці

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

Том Лерер

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

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

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

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

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

РОЗТОПИТИ ЕМОЦІЙНИЙ ЛІД

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

Мішель Джафф

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

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

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

Інколи річ зовсім не в вас. Можливо, людина замкнулася в собі через якісь робочі чи особисті проблеми. Скажіть їй, що ви звернули увагу на те, що вона тримається осібно, і запитайте, чи все з нею гаразд, можливо, потрібна ваша допомога. Але коли помітите, що людина замовкає чи хмурнішає тільки у вашій присутності, потрібно щось робити, аби зламати лід.

На практиці

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

Невідомий автор

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

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

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

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

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

Якщо ж людина все одно не йде на контакт? Зробіть спробу тільки раз. Ви вибачилися й постаралися зрозуміти, що відбувається, отже,

зробили свою частину справи. Тепер хай рішення для себе ухвалює інша людина. Ви не зможете зарадити справі без її бажання. Можливо, їй потрібен час обміркувати, що сталося між вами, тож не квапте її з відповіддю.

ЯК КРИТИКУВАТИ ІНШУ ЛЮДИНУ

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

Невідомий автор

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

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

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

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

На практиці

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

Ріта Барнз

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

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

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

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

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

ПРО АВТОРКУ

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

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

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

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

Ви можете зв'язатися із Джил через її вебсайт

www.gillhasson.co.uk

або написати їй на електронну адресу

gillhasson@btinternet.com.

БІЛЬШЕ ЦИТАТ

Іди за серцем, але візьми в супутники розум.

Альфред Адлер

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

Джонатан Мартенссон

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

Фултон Дж. Шин, єпископ

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

Дейл Карнегі

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

Гретхен Рубін

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

Вінстон Черчилль

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

Зігмунд Фройд

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

Вільям Волтон

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

Фрідріх Ніцше

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

Роберт Фрост

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

Девід Бові

Кожне почуття нестримне, якщо непідробне.

Марк Твен

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

Доктор Сьюз

ДЖИЛ ХЕССОН

КИШЕНЬКОВА КНИЖКА ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

НЕВЕЛИЧКІ ВПРАВИ
ДЛЯ ІНТУЇТИВНОГО ЖИТТЯ



