

ПАК ЧЖЭЁН ИСКУССТВО ДИАЛОГА

НАДОЕЛО СЛУШАТЬ ТВОИ СКУЧНЫЕ ИСТОРИИ. ТАК СЛОЖНО ПРИЙТИ ВОВРЕМЯ? ЭТО ЖЕ САМО СОБОЙ РАЗУМЕЕТСЯ! ЕСЛИ БЫ ТЫ ДЕЛАЛ КАК НАДО, Я БЫ НЕ РАЗОЗЛИЛАСЬ. ВОТ ДЕРЕВНЯ! И ЭТО ВСЕ, НА ЧТО ТЫ СПОСОБЕН? СКОЛЬКО МОЖНО ГОВОРИТЬ О СВОЕЙ РАБОТЕ?! НУ ПОЧЕМУ ТЫ НЕ МОЖЕШЬ БЫТЬ КАК ПАРЕНЬ МОЕЙ ПОДРУГИ? ТЫ ПРИНОСИШЬ ДОМОЙ КОПЕЙКИ. КАКОЙ ЖЕ ТЫ НУДНЫЙ, КОГДА ГОВОРИШЬ О СВОЕМ СПОРТЕ. РАНЬШЕ С ТОБОЙ БЫЛО ИНТЕРЕСНЕЕ. КАК МОЖНО БЫТЬ ТАКИМ КРИВОРУКИМ? ДОСТАЛ СИДЕТЬ В СВОЕМ ТЕЛЕФОНЕ ПОСЛЕ РАБОТЫ. ТЫ ВСЕ ДЕЛАЕШЬ НЕ ТАК. ВЕЧНО ТЕБЕ НУЖНО ПОВТОРЯТЬ ПО СТО РАЗ. ТЕБЯ НЕ ДОПРОСИШЬСЯ ПОЛКУ ПРИБИТЬ. ТВОЯ РАБОТА ТЕБЕ ВАЖНЕЕ, ЧЕМ Я. ИНОГДА ТЫ ТАКОЙ БОЛВАН. И ЧТО Я В ТЕБЕ НАШЛА? ТЫ ПЕРЕСТАЛ МНЕ ДАРИТЬ ЦВЕТЫ. ТЫ ЧТО, РАЗЛЮБИЛ МЕНЯ? Я ОТ ТЕБЯ УСТАЛА. ВЕДЕШЬ СЕБЯ КАК РЕБЕНОК. МОЖНО БЫТЬ СЕРЬЕЗНЕЕ? ИДИОТ! МОГ БЫ И ПРИЛИЧНЕЕ ОДЕТЬСЯ.

Я САМ ДУРАК, ПОЭТОМУ СО МНОЙ ТАК ОБРАЩАЮТСЯ. ОНА СЧИТАЕТ МЕНЯ ИДИОТОМ. Я ЧУВСТВУЮ СЕБЯ НИКЧЕМНЫМ, КОГДА ОНА ТАК ГОВОРИТ. ОНА НАВЕРНЯКА МЕНЯ БРОСИТ. ЗА ЧТО ТЫ ТАК СО МНОЙ? МНЕ БЫ ХОТЕЛОСЬ, ЧТОБЫ ТЫ НЕ БЫЛА СО МНОЙ ТАК РЕЗКА. Я ЖЕ ВСЕ ДЕЛАЮ ДЛЯ НЕЕ, ПОЧЕМУ ОНА ЭТОГО НЕ ЗАМЕЧАЕТ? МНЕ ТАК ЖАЛЬ, ЧТО МОИ ДЕЙСТВИЯ ЕЕ РАЗОЗЛИЛИ. ТЫ ВСЕ НЕ ТАК ПОНЯЛА. Я ТАК БОЮСЬ ЕЕ ПОТЕРЯТЬ. ОНА В МЕНЯ НЕ ВЕРИТ. МНЕ БОЛЬНО ОТ ТВОИХ СЛОВ. Я ЕЕ НЕ ЗАСЛУЖИВАЮ. НАВЕРНЯКА ВСЕ СО МНОЙ ОБЩАЮТСЯ ТОЛЬКО ИЗ ЖАЛОСТИ.

Я НИЧЕГО НЕ МОГУ. МНЕ ПРОСТО ПОВЕЗЛО, Я НИЧЕГО НЕ ДОБИЛСЯ САМ. Я, КАК ВСЕГДА, ВИНОВАТ. ОНА МЕНЯ НЕ СЛЫШИТ. Я ВСЕ ДЕЛАЮ ТОЛЬКО ХУЖЕ. ЗАЧЕМ ПЫТАТЬСЯ? ВСЕ РАВНО НЕ ПОЛУЧИТСЯ. Я БОЛВАН. У МЕНЯ СОВСЕМ НЕТ ЖЕЛАНИЯ ЧТО-ТО ДЕЛАТЬ.

ГОВОРИ ЯСНО, СЛУШАЙ ЧУТКО

Звезда соцсети. Подарочное издание

Пак Чжэен

**Искусство диалога.
Говори ясно, слушай чутко**

«Издательство АСТ»

2020

УДК 159.9
ББК 88.37

Чжэен П.

Искусство диалога. Говори ясно, слушай чутко / П. Чжэен —
«Издательство АСТ», 2020 — (Звезда соцсети. Подарочное
издание)

ISBN 978-5-17-159750-4

Пак Чжэен – директор Replus HumanLab, коуч и спикер. Его компания занимается вопросами разрешения конфликтов, обучением персонала коммуникации и успешному ведению переговоров. В этой книге Пак Чжэен собрал все свои знания о том, как овладеть искусством общения не только с коллегами, но и с близкими. Часто бывает, что мы не задумываемся о своих словах. Мы можем обидеть человека и даже не заметить этого. А ведь бывают случаи, когда одно случайно брошенное слово меняет всю жизнь. Книга «Искусство диалога. Говори ясно, слушай чутко» учит искусству диалога и выстраиванию границ как в межличностных, так и в деловых отношениях. Эта книга не только для тех, кого обижают слова других, и им хочется изменить отношение к себе, но и для тех, кто часто произносит “больные” слова. Кроме теории в книге собраны практические упражнения, благодаря которым вы научитесь: – слушать и слышать; – корректно реагировать на неприятные слова в свой адрес; – уводить неприятный разговор в более мирное русло; – вести успешные переговоры не только в личной жизни, но и в бизнесе. В формате PDF A4 сохранён издательский дизайн.

УДК 159.9
ББК 88.37

ISBN 978-5-17-159750-4

© Чжэен П., 2020

© Издательство АСТ, 2020

Содержание

Пролог. Снова научиться разговаривать	7
Структура книги	10
Обращение к читателю	11
Глава 1	12
Автоматическое мышление: заставляет вас ссориться, вместо того чтобы поговорить	13
Распознавание паттернов автоматического мышления	17
Влияние автоматических мыслей на чувства и действия	20
Ошибки мышления: суждения, которые заставляют нас думать по-разному в одной и той же ситуации	23
11 когнитивных ошибок и их влияние на общение	25
Конец ознакомительного фрагмента.	28

Пак Чжэен

Искусство диалога.

Говори ясно, слушай чутко

by Jae-yeon Park

Russian translation copyright © 2023 by AST Publisher Ltd.

All rights reserved.

This Russian edition was published by arrangement with HANBIT Media, Inc.

© 2020 by Jae-yeon Park & HANBIT Media, Inc.

© ООО «Издательство АСТ», 2023

© Мединцева Ю., перевод

* * *

*Цель диалога – не в решении сиюминутной проблемы.
Она в том, чтобы наладить отношения, в которых двое
понимают друг друга.
Почему твои слова делают мне больно?*

*Примечание
«Некоторые материалы, представленные в этой книге, были
взяты или процитированы из книги «Слова имеют значение» («Видение
и лидерство»). Они были использованы с разрешения издательства
«Видение и лидерство», потому что это было необходимо для связного
повествования».*

*Почему твои слова делают мне больно?
Как разговаривать с другим человеком, когда вам тяжело
слышать его слова, когда вы сожалеете о сказанном или пытаетесь
восстановить запутанные отношения
Автор Пак Чжэен
Ханбит Лайф*

Пролог. Снова научиться разговаривать

Когда я училась в младших классах начальной школы, отец меня сильно бил. А по ночам мучился от осознания того, что он сделал со своей любимой дочерью. Но вместо того, чтобы сказать «прости», он только спрашивал: «Ты как?» Я отвечала: «Нормально», – не глядя отцу в глаза. Внутри я кричала, что ничего не нормально, что мне очень больно, но я боялась честно говорить, что думаю, и *лгала*, что все в порядке.

Как я уже много раз признавалась в своих лекциях и книгах, из-за своего детского опыта я глубоко заинтересовалась «насилием, присущим человеческим отношениям». Также я стала интересоваться «коммуникацией», которая играет решающую роль в отношениях.

Что значит «говорить»?

Что значит «слушать»?

Я хотела стать хорошим собеседником, но не умела ни говорить, ни слушать. Даже после того, как я осознала необходимость этого, у меня не всегда получалось, и я много раз причиняла боль и упускала из своей жизни важных для меня людей.

В разговоре каждый человек раскрывается таким, какой он есть

В конце концов в разговорах, которые человек ведет с другими людьми, раскрывается его характер. В разговоре мы можем выбрать собственную позицию, можем поддержать свое внутреннее достоинство или подорвать его.

Умение разговаривать не изменит вашу личность за один день. Другие люди не станут вас больше слушать, а люди, которым вы не нравитесь, внезапно не полюбят вас.

Однако может измениться ваш взгляд на других людей.

Ваша способность понимать других может увеличиться.

Вы можете набраться смелости, чтобы исправить неудобную ситуацию.

А ваши навыки и способы ведения диалога могут стать совершенно другими.

Два предварительных условия «хорошей» коммуникации

Если каждый раз, когда вы начинаете разговор, он, вопреки вашему желанию, сворачивает не туда, о чем вы потом жалеете, запомните два правила.

1. Все мы – ограниченные существа, которые однажды покинут этот мир.

Современный человек живет так, как будто никогда не умрет. Нам все время кажется, что нужно много всего подготовить, чтобы в будущем жить более успешной и безопасной жизнью, чем сейчас. Поэтому мы откладываем общение со своей любимой семьей и друзьями и не считаем необходимым сесть и поговорить о повседневной жизни с детьми. Это также становится заметно, когда мы ссоримся. Как бы мы ни любили семью и друзей, когда мы злимся, мы изо всех сил набрасываемся друг на друга, доказывая свою правоту, ругаемся, выбирая слова, которые больше всего ранят собеседника, и бросаем их прямо в лицо. Мы, кажется, думаем, что всегда найдется время, чтобы помириться, простить и попросить прощения.

Но каждый из нас когда-нибудь умрет. И никто не знает, когда это произойдет. То есть жизнь (living) – это одновременно умирание (dying). Сегодня мы прожили день, тем самым на этот день став ближе к смерти.

Грубое слово, брошенное сегодня утром, может стать последним, что от вас услышали любимые родители. Возможно, вы больше никогда не сможете попросить у них прощения. Если вы все время отказываете себе в маленькой радости провести время со своим ребенком, сегодня может быть последний день, когда вам представляется такая возможность. Когда вы навсегда закроете глаза, вы не сможете оставить даже малейшее воспоминание для своего ребенка.

Если мы всегда будем помнить, что когда-нибудь умрем, это поможет нам понять, что действительно важно в нашей жизни, и даст нам мудрость о том, как нужно говорить и как нужно слушать.

2. Я верю, что могу самостоятельно выбирать свои слова и действия.

Утром, когда мы открываем глаза, вместо того чтобы подумать «Что я хочу сделать сегодня?», мы по привычке думаем: «Что мне нужно сделать сегодня?» Если вы сосредотачиваетесь на том, что «нужно сделать», вы можете выполнить все намеченные на день дела. Но при этом легко упустить из виду, что эти дела значат для вас. Другими словами, даже если вы знаете, что вам нужно сделать, вам будет сложно ответить, достигаете ли вы того, чего хотите. Такой подход к жизни, исходящий из необходимости, заставляет нас забывать о том, что у нас есть возможность многое в жизни выбирать.

То же самое с коммуникацией. Мы говорим «прости», потому что вынуждены это сделать, говорим «спасибо» как формальность, говорим «люблю» по привычке.

Например, *когда другой человек говорит: «У меня сегодня был тяжелый день»,* – если вы уже слышали эти слова много раз, вам не захочется их снова слышать. Поэтому, *сами того не осознавая, вы можете бросить: «Опять двадцать пять?» или «Не у тебя одного».* Слова, которые вы произносите автоматически, не задумываясь, становятся частью вашего диалога и ваших отношений. В таком разговоре между стимулом, который дает собеседник, и моей реакцией нет никакого промежутка. Он хорошо показывает структуру бессознательного диалога, когда мы обмениваемся репликами по привычке.



Но если, как показано на рисунке, мы слышим слова собеседника (получаем импульс) и ненадолго останавливаемся, переводим дыхание и можем проявить любопытство и хорошо подумать, то мы можем отвечать (реагировать) иначе и формировать другие отношения.

Психолог Виктор Э. Франкл сказал: «Последняя свобода человека – способность выбрать свое отношение к данным ему обстоятельствам. Между стимулом и реакцией есть промежуток. В этом промежутке у нас есть свобода выбора, от которого зависит качество нашей жизни».

Например, *после слов собеседника «У меня сегодня был тяжелый день» (стимул)* вы можете подумать: «Ему сегодня было тяжело. Мне тоже сегодня было нелегко. Мы оба выбились из сил». Вы можете вот так, не торопясь, подумать и выбрать другую реакцию. Вместо упрека *вы можете ответить (отреагировать) так: «Тебе пришлось нелегко. Мне сегодня тоже было тяжело. Сегодня нам обоим нужно немного отдохнуть».*

Даже этот простой разговор может иметь большое значение в отношениях. Причина, по которой мы не можем общаться таким образом, вовсе не в том, что у нас нет такой способности. Причина в том, что в тот момент, *когда я слышу слова другого человека, я отвечаю первое, что приходит на ум, по привычке, автоматически. Даже если обычно я глубоко обдумываю диалог, в решающий момент разговора я реагирую как получится, не задумываясь.*

Поэтому в этой книге мы будем практиковаться в выборе слов и действий, добавляя паузы, дыхание и любопытство в свое психологическое пространство. Если предположить, что мои реакции определяют качество всех моих отношений, тогда у нас есть основания и смысл репетировать наши разговоры.

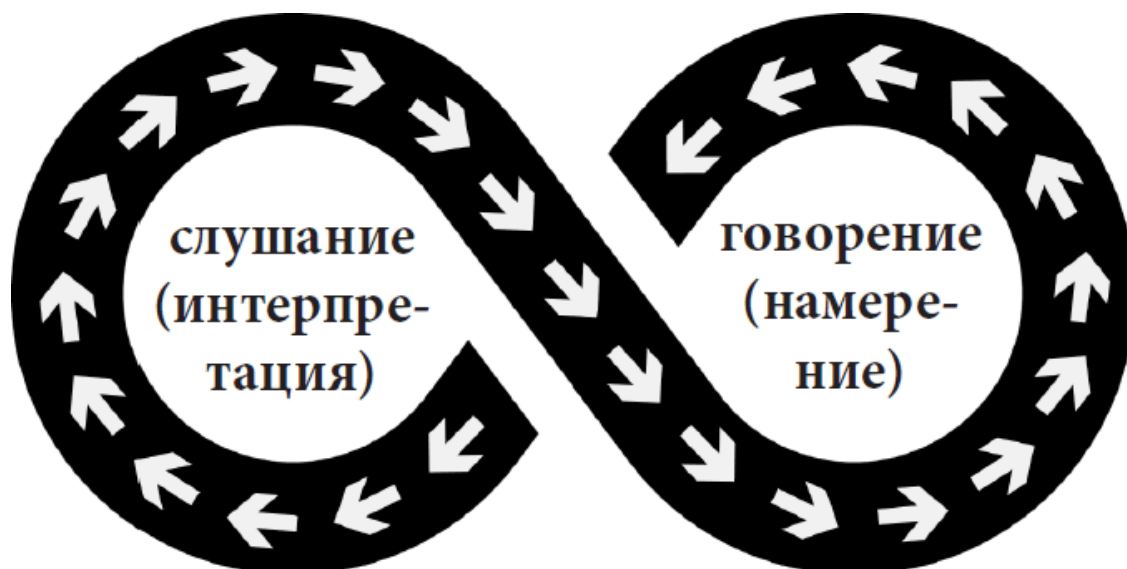
Итак, давайте сделаем глубокий вдох и вместе выучим правила диалога, которые мы до этого выучили неправильно.

С благодарностью за возможность вести обучение правилам диалога, быть посредником в конфликтах и консультировать по травмам,

Пак Чжэен

Структура книги

Эта книга построена таким образом, чтобы читатель *научился говорить*, вкладывая в слова свои истинные намерения, *слушать* и правильно интерпретировать слова собеседника.



Эта книга представляет собой руководство по слушанию и говорению для людей, которые пострадали или испортили отношения с кем-то из-за неосторожных слов. Оно поможет позаботиться о своем внутреннем «я» и восстановить отношения с любимыми людьми.

Мы рассмотрим элементы разговора, которые приводят к разрыву отношений (глава 1), и те, которые делают отношения счастливыми (глава 2).

Затем мы научимся правильно слушать (глава 3) и правильно говорить (глава 4).

После этого мы попрактикуем отказ, выражение благодарности и посредничество в конфликтах, необходимые для здоровых отношений, чтобы вы могли разрешать любые конфликты, не скрывая и не избегая их.

Обращение к читателю

Эта книга включает упражнения по обмену информацией и разговорные упражнения.

Если вы хотите попрактиковаться в разговоре с кем-то, пожалуйста, соблюдайте следующие правила:

1. Когда говорит ваш собеседник:

- отложите то, чем вы заняты,
- закройте рот,
- переведите взгляд на говорящего.

2. Не рассказывайте другим о том, чем другой человек поделился с вами во время разговорных упражнений, сохраните это в своем сердце.

3. Если вы хотите дать совет, сначала спросите, хочет ли собеседник выслушать ваш совет, а потом говорите.

Для тех, кто занимается обучением и руководит разговорной практикой

1. Сначала тренируйтесь на членах семьи и друзьях не менее года.

2. По возможности проводите упражнения по порядку, указанному в книге.

3. Когда вы слышите другое мнение, вместо того чтобы делать выводы о неправоте собеседника, скажите: «Спасибо за ваше мнение».

4. Единственного правильного ответа не существует, поэтому, когда вы не согласны с другим человеком, скажите: «А я думаю, что...»

5. Не осуждайте мнения и опыт других участников, подходите к занятиям с открытым сердцем и мыслью о том, что все мнения приветствуются.

Мое обещание

Цель разговорной практики

«С помощью упражнений из этой книги я хочу восстановить _____ отношения с _____.
Для меня это значит, что _____».

Глава 1

- Элементы диалога, которые прерывают коммуникацию и делают отношения болезненными;
- Автоматическое мышление;
- Когнитивные ошибки;
- Базовые убеждения.

Автоматическое мышление: заставляет вас ссориться, вместо того чтобы поговорить

«Ну, давай поговорим еще раз».

«Ладно, проехали. Зачем я только завел с тобой этот разговор?»

«Лучше за собой смотри! Тебя послушать, так ты у нас идеальный!»

Если в процессе разговора вы обмениваетесь такими фразами, беседу можно считать неудавшейся.

Что делает коммуникацию успешной?

«Я рад, что поговорил с тобой об этом».

«Спасибо, что выслушал».

«Благодаря тебе я стала чувствовать себя спокойнее и теперь знаю, что мне делать».

Если в разговоре были такие фразы, значит, разговор удался.

В чем же разница?

Дело в том, что эти фразы являются продолжением наших *автоматических мыслей*.

Если беседа идет не так, как хочется, многие начинают критиковать личность собеседника или ненавидеть себя и думать, что потерпели поражение. Поэтому они не оставляют шанса восстановить отношения или думают, что их нужно прекратить. А может быть начинают винить себя и впадают в депрессию.

Но сколько раз из-за этих мыслей вы долго злились на человека или полностью разрывали отношения, а потом жалели об этом или погружались в глубокую депрессию?

В этой книге мы не будем списывать неудачи в коммуникации на свойства личности человека. Мы сделаем акцент на *автоматическом мышлении*. Также нужно отметить, что мы говорим не о тех мыслях, которые вы обдумывали в течение долгого времени, а *о тех, которые приходят в голову неосознанно, машинально. То есть, об автоматических мыслях, которые ведут вашу беседу к провалу.*

Когда автоматические мысли вырываются вслух, они сильно затрудняют общение, а при повторении только усугубляют конфликт.

Паттерны автоматических мыслей, которые портят общение

Какие автоматические мысли портят коммуникацию между людьми?

Коммуникативные паттерны разрыва протекают из следующих шести автоматических мыслей (automatic thought): 1) суждение 2) критика 3) принуждение, запугивание 4) сравнение 5) принятие как должное, обязательное 6) рационализация.

На прошлых выходных я поссорилась со своим парнем, с которым встречаюсь три года.

В тот день мы договорились встретиться в два часа дня. Я всегда прихожу первой. Пока я ждала, за соседним столиком сидел другой мужчина и ждал свою девушку, вскоре она пришла. От своего парня я этого не ждала, но в тот день он еще и опоздал на 15 минут. Он вошел с улыбкой, не извинился, и его первыми словами были: «Почему ты пришла так рано?» Я не сдержала накопившегося раздражения и выпалила:

«Это я рано пришла? Да это ты опоздал!» – **1. Суждение**

«Скажи, у тебя есть хоть какое-то представление о времени или нет? Ты на работу так же приходишь вовремя?» – **2. Критика**

«Сколько раз я тебе говорила, чтобы ты не опаздывал?!» – **3. Принуждение**

«Парень за соседним столиком пришел раньше и ждал свою девушку. Я для тебя вообще что-нибудь значу?» – 4. Сравнение

«Так сложно прийти вовремя? Это же само собой разумеется!» – 5. Принятие как должное

«Если бы ты хотя бы извинился, я бы так не взорвалась». – 6. Рационализация

Должно быть, девушка очень расстроилась и разозлилась. Было бы неплохо, если бы молодой человек искренне извинился или поблагодарил ее за ожидание. Но он попытался перевести все в шутку, и она сама не заметила, как слова слетели с губ.

Но в большинстве случаев после такого выпада вы не получите от собеседника искренних извинений. Возможно, он по привычке станет повторять: «Извини, ну прости меня». Или тоже заведется и скажет что-то в таком духе:

«Я разве каждый день опаздываю?» – Рационализация

«Ты что, сама никогда не опаздывала?» – Сравнение

«Вечно ты к чему-нибудь придираешься!» – Суждение

«Если бы ты на меня с ходу не напала, я бы извинился». – Рационализация

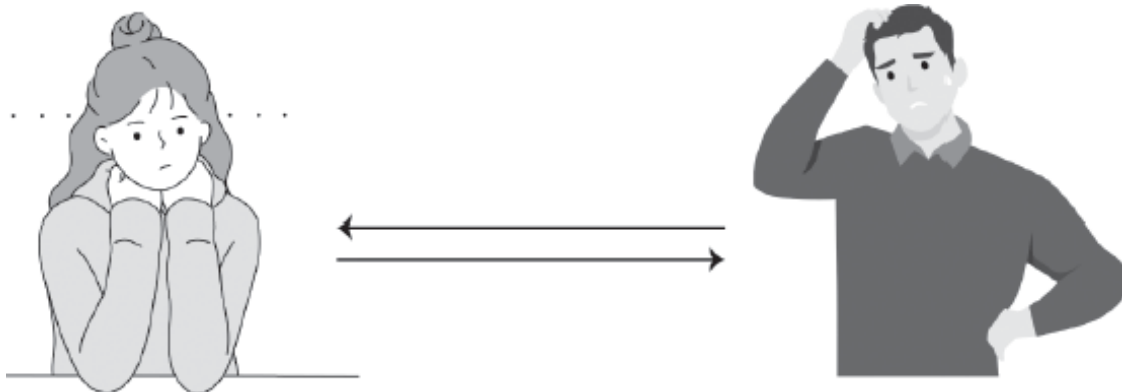
«Не надо так со мной разговаривать». – Принуждение, запугивание

Парень тоже обижен словами девушки и реагирует по привычке. Он проговаривает паттерн автоматического мышления, который обрывает разговор. Итак, если мы постоянно проговариваем свои автоматические мысли, особенно в неприятной ситуации (то есть когда мы в «плохом настроении»), это затрудняет общение.

Разговорное упражнение

Почему, чем дальше заходит беседа, тем больше мы расстраиваемся?

Из-за автоматических мыслей.



Автоматические мысли:

1. Суждение.
2. Критика.
3. Принуждение.
4. Сравнение.
5. Принятие как должное.
6. Рационализация.

Если в беседе вы следуете этим шести паттернам реагирования, которые всплывают в голове автоматически, вы начинаете спорить и такой разговор ранит собеседников.



[1] Сфотографируйте вышеуказанную картинку и сохраните ее на рабочем столе своего смартфона.

[2] В течение недели отслеживайте, к какому паттерну реагирования относятся слова, *которые вы говорите и слышите*.

Метод: определите, какие паттерны автоматических мыслей присутствуют в словах, *которые вы говорите и слышите*.

Пример

• *Сегодня я сказал своему заместителю: «Ты дослужился до замначальника, а до сих пор не знаешь, как правильно составлять отчет?»*

– *Сегодня я автоматически высказал суждение («ты не знаешь») и принял как должное («если ты замначальника, то должен это знать»).*

• *Сегодня утром я слышал, как жена сказала сыну: «Ты каждое утро будешь так ленишься?»*

– *Сегодня жена высказала сыну автоматическое суждение («ты ленишься»).*

* Вместо того чтобы давать себе невыполнимое обещание не думать автоматически, гораздо эффективнее осознать то, что ваши слова являются результатом автоматических мыслей. Потому что автоматические мысли будут преследовать нас до самой смерти, и с этим ничего нельзя сделать. Но если вы осознаете и признаете тот факт, что мыслите машинально, это очень сильно улучшает коммуникацию. Далее мы с вами узнаем об этом больше и будем практиковаться вместе.

• Упражнение 1 на 1

Отвечая на следующие вопросы, попробуйте привести примеры из своей жизни. Расскажите, что такое автоматическое мышление, и опишите шесть паттернов такого мышления. Задавайте друг другу вопросы, чтобы проверить, сможете ли вы объяснить эту концепцию своими словами.

Вопросы:

[1] Кому я чаще всего высказывал(а) свои автоматические мысли до сих пор?

[2] Запишите фразы, которые вам вспоминаются, и укажите, к какому паттерну они относятся.

Распознавание паттернов автоматического мышления

Если вы не замечаете свои автоматические мысли, вы всегда будете общаться по привычным паттернам. В таком случае неосознанно вырывающиеся слова не сделают ваши отношения с окружающими лучше, скорее приведут к разрыву отношений. Такие паттерны разговора не являются хорошими или плохими по определению. Но вам нужно обратить внимание на то, что такие модели диалога мешают вам поладить с человеком и не делают вас счастливее.

Давайте подробнее рассмотрим шесть паттернов автоматических мыслей, которые нарушают коммуникацию.

1. Суждение.

«Я ему не нравлюсь».

«Мой отец был заботливым».

Суждение – это ваша собственная рамка (frame), через которую вы смотрите и интерпретируете слова других людей и окружающий вас мир. Судить во время разговора означает интерпретировать слова и действия другого человека как «правильные, неправильные, хорошие, плохие» на основе своих собственных стандартов. Мы все живем со своими собственными стандартами правильного и неправильного. Естественно, что эти стандарты различны для каждого человека, потому что разные люди живут по-разному, испытывают разные чувства и учатся разным вещам. Суждение может быть положительным или отрицательным, а отрицательные суждения часто приводят к критике другого человека.

2. Критика.

«Повезло ему, что он мой начальник, другой бы на моем месте такого бездаря и слушать не стал».

«Он ведет себя не по-человечески, такой неблагодарный и наглый тип...»

Критика – это одна из форм суждения, которая склоняется к негативной интерпретации слов и поведения собеседника и содержит предубеждение о собеседнике. Оно заключается в том, что собеседник неправ, что проблема заключается в собеседнике. Когда человек критикует, он считает, что прав, а его собеседник – виноват. И, чтобы разрешить проблему, собеседника можно атаковать и оставлять негативные комментарии. Если мы думаем, что проблема конфликта в собеседнике, и если собеседник виноват, его можно атаковать, то нас ничего не останавливает. Мы можем наговорить много грубостей.

3. Сравнение.

«Мне так нравился прошлый учитель. А в этот раз как такого только поставили?»

«Почему у меня не получается так хорошо ладить с людьми, как у нашего начальника отдела?»

Сравнение мы используем, когда собеседник не делает того, чего мы хотим, и мы пытаемся скорректировать его поведение хотя бы с помощью стыда. Фразами типа «Вот он же не такой, почему ты такой?» мы пристыжаем человека и заставляем думать, что собеседник сделал что-то не так. Человек, которого с кем-то сравнивают, естественно, начинает испытывать неловкость. Но более серьезная проблема заключается в том, что люди, которых в детстве часто воспитывали путем сравнения с другими, имеют низкую самооценку.

4. Принуждение.

«Не хочешь по-хорошему – будет по-плохому».

«Мне обидно, но ничего не остается, кроме как терпеть и делать вид, что все нормально».

Принуждение – это метод, который часто используется для того, чтобы заставить собеседника что-то делать, пусть даже путем применения фактического насилия, силы или устрашения. Если человек считает, что допустимо заставлять другого поступить, как нужно, вызвав у него страх что-то потерять или пострадать, принуждение и запугивание применяются без колебаний. Зачастую эту тактику по привычке применяют люди, облеченные властью, чтобы мотивировать людей, властью не обладающих, что-то сделать. Часто мы не понимаем, что это по сути насилие, и используем этот метод, чтобы получить желаемый результат (действие собеседника).

5. Принятие как должное.

«Ты работаешь помощником менеджера уже третий год, разве это не твоя работа?»

«Я сам дурак, поэтому со мной так обращаются».

Принятие как должное – это способ исподволь заставить человека делать то, что вам нужно, основываясь на утверждении, что «любой человек должен это делать». Однако стандарт того, «что должен делать любой человек», крайне субъективен. Этот способ часто используется, чтобы вызвать чувство вины и обезоружить собеседника. При этом зачастую стандарт того, что принимается как должное, основывается исключительно на собственных стандартах говорящего. «Какая нужна причина? Это же само собой разумеется!» В этих словах заключается следующий смысл: «Я не могу объяснить, почему это нужно делать. Я сам не знаю, так что не спрашивай».

6. Рационализация.

«Я его критикую, потому что у него есть проблема».

«Если бы ты делал, как надо, я бы не разозлился».

Говорящий прибегает к рационализации, когда не рефлексировать, а оправдывает свои собственные поступки, обвиняя других людей. Этот паттерн коммуникации также может указывать на то, что вы сожалеете и пытаетесь решить проблему. Если человек не в состоянии адекватно выразить свое чувство вины, он пытается объяснить его, при этом причиняя собеседнику еще больше страданий. «Я ничего не могу с этим поделать. Не заставляй меня быть жестоким». В результате этот паттерн используется, чтобы свалить вину за свои слова на собеседника или обстоятельства и избавиться от этого дискомфорта. Такая рационализация может помочь вам избавиться от неприятного чувства, но оставляет сильный дискомфорт в душе вашего собеседника.

Разговорное упражнение

[1] В течение недели записывайте свои слова и автоматические паттерны мышления, которые за ними стоят.

Пример:

«Почему ты не можешь собраться самостоятельно, как твоя старшая сестра?»

– Я использовала автоматический паттерн «сравнение» по отношению к своему ребенку.

[2] В течение недели записывайте слова других людей и автоматические паттерны мышления, которые за ними стоят.

Пример:

Разговор в метро: «Женщина, вы что, не знаете, как себя вести в общественном месте? Вот деревня...»

– Этот человек использовал автоматический паттерн «критика».

Влияние автоматических мыслей на чувства и действия

Автоматические мысли, выраженные в словах, не всегда приводят к конфликтам и дискомфорту в общении. Но если мы ведем диалог, исходя из того, что наши автоматические мысли правдивы, высока вероятность того, что мы не признаем и не выражаем свои потребности, а живем «по привычке». Автоматические мысли, укоренившиеся в голове человека, выливаются в его слова безо всякого фильтра. Но даже если это приводит к конфликту, человек может не понимать сути проблемы.

Мысли человека всегда раскрываются в том, что он говорит, потому что мысли имеют большое влияние на наши эмоции и действия. Способ мышления оказывает влияние на наши чувства и действия, меняя то, как и что мы говорим. Взрослые всегда наказывают детям мыслить позитивно, потому что хотят, чтобы те делали хорошие дела и говорили хорошие слова. *Но для того, чтобы практиковать здоровое общение, не обязательно останавливать негативные мысли и пытаться мыслить позитивно. Важно научиться замечать свои мысли, будь то позитивные или негативные.* Если мы не подвергаем свои автоматические мысли сомнению, а просто верим им, наши эмоции и действия выходят из-под нашего контроля и проявляются неосознанно, по привычке.

Давайте подробнее рассмотрим взаимосвязь между автоматическими мыслями, эмоциями и поведением.

1. Наши чувства меняются в зависимости от автоматических мыслей.

Обычного человека встреча с ядовитой змеей может сильно напугать, но для опытного укротителя змей кобра не является пугающим раздражителем. Так как опыт встречи с коброй у укротителя другой, мысли укротителя при встрече со змеей не такие, как у обычного человека.

Укротитель: кобра → «О, какой красивый окрас!» → ощущает возбуждение и интерес

Обычный человек: кобра → «Что делать, если она меня укусит?» → ощущает удивление и страх

Наш опыт формирует автоматические мысли, а автоматические мысли в свою очередь оказывают влияние на наши эмоции. Такие мысли являются результатом нашей собственной интерпретации ситуации и оказывают влияние на наши чувства. Если мы считаем себя мало-значительными, мы чувствуем себя замкнутыми и подавленными.

«Я плохой родитель» → чувствует вину и тревогу

«Я никчемный человек» → чувствует беспомощность и депрессию

2. Наши действия могут меняться в зависимости от автоматических мыслей.

Мы верим, что наши мысли верны, и действуем соответственно. В зависимости от того, что человек думает, он может бороться с раздражителем или пытаться его избежать. Или человек может быть перегружен стимуляцией раздражителя и будет не в состоянии сделать хоть что-нибудь. За этим поведением обычно стоят такие эмоции, как гнев, тревога или подавленность, но человек переходит к действию тут же, не имея возможности распознать свои эмоции.

• Реакция «бей»

Ситуация: начальник указывает на ошибку

Мысль: «Он считает меня идиотом!» → критикует собеседника, использует сарказм, может прибегнуть к насилию

Если в такой ситуации человек думает, что его держат за идиота, для того чтобы решить эту проблему, он может подбежать к собеседнику, сразу начать говорить и действовать агрессивно. Например, если на дороге чуть не случилась авария, и водитель сразу выскакивает из машины и начинает кричать и ругаться. Или, сидя в машине, выпаливает: «Да он с ума сошел!». При этом в его голове проносится: «Из-за этого придурка я чуть не погиб!»

- **Реакция «беги»**

Ситуация: нужно выступить с презентацией

Мысль: «Я опять облажаюсь» → придумывает оправдание и не идет на встречу, которая может закончиться неудачей

Если человек пробует что-то сделать несколько раз, но у него не получается так, как задумано, на основе повторяющегося опыта он может представлять неудачный результат или пытаться избежать повторения неудачного опыта. Например, когда нам нужно идти на нежеланную встречу, мы представляем, в какую неудобную ситуацию мы можем попасть, и стараемся избежать этого, придумывая себе другие дела.

- **Реакция «замри»**

Ситуация: начальник указывает на ошибки в отчете

Мысль: «Я никчемный человек» → ничего не делает

Если вы офисный работник и вас поторапливает или распекает начальник, у которого больше власти над вами, как вы можете отреагировать? У многих людей в такой ситуации голова пустеет, а тело как будто каменеет и не может пошевелиться. То есть мысли управляют не только нашими эмоциями. Когда человек поглощен собственными мыслями, в состоянии потрясения его тело может замереть, не в силах ни «бить», ни «бежать».

Разговорное упражнение

[1] Опишите недавний неприятный инцидент и расскажите о своих чувствах и действиях.

Пример:

Вы едете по переулку со скоростью не более 20 км/ч. Внезапно слева появляется машина, которая несется на вас на большой скорости. Вы никак не можете ее объехать и сбрасываете скорость. Но машина приближается все так же быстро. Она резко останавливается прямо перед вами.

Интенсивность ваших эмоций: гнев (40 %), тревога (90 %), уныние (0 %)

• Инцидент:

Интенсивность ваших эмоций: гнев (40 %), тревога (90 %), уныние (0 %)

[2] Запишите ваши автоматические мысли, появившиеся в момент инцидента, и расскажите соседу.

Пример: «Как только такая земля носит? Я чуть не погиб из-за него. **Чтоб ему самому так вляпаться. Вот идиот!** Вся жизнь перед глазами пронеслась».

[3] Общий вопрос: запишите другие автоматические мысли, которые могут прийти в голову в такой ситуации, и подумайте, как они влияют на ваши эмоции.

Пример:

Если вы подумаете: «Слава богу, что все закончилось так. Аварии не произошло. и я не пострадал», – вы успокаиваетесь.

Если вы подумаете: «А вдруг у того водителя внезапно заболело сердце и он не мог нормально вести машину?» – вы беспокоитесь.

→ В таком случае вы пожелаете этому человеку попасть в такую же ситуацию?

Ваш уровень гнева так же составит 90 %?

Ошибки мышления: суждения, которые заставляют нас думать по-разному в одной и той же ситуации

Теперь вы знаете, что такое автоматическое мышление? Вы уже поняли, что если вы верите, что ваши автоматические мысли являются истиной в последней инстанции, это очень негативно влияет на коммуникацию с другими людьми. Наверное, вы задаетесь вопросом, почему у разных людей в одной и той же ситуации возникают разные автоматические мысли.

Например, вы просто, от души купили кому-то мороженое, а человек думает: «Что это он ко мне подлизывается?»

Когда во время разговора между людьми возникает непонимание, это может выводиться из себя. Вы совсем не то имели в виду, но ваш собеседник интерпретировал ваши слова по-своему или понял их совершенно иначе и готов перейти в нападение. Иногда в голове другого человека возникают такие мысли, которые нам совершенно непонятны.

В такие моменты становится совершенно непонятно, что же важнее в разговоре: умение говорить или умение слушать.

И слушающему в такой ситуации неприятно, и говорящий может раздражаться. Когда вы проводите разговорный класс, такие истории могут быть очень грустными. Люди, которые любят и ценят друг друга, из-за одного неосторожно сказанного слова могут днями не общаться друг с другом, теряя драгоценное время, которое могли бы провести вместе. У меня тоже, конечно же, бывали такие неловкие ситуации, когда я говорила что-то с добрыми намерениями, но собеседник не понимал меня и истолковывал мои слова совершенно иначе.

Не только мы сами поглощены своими автоматическими мыслями, но и наш собеседник погружен в свои собственные автоматические мысли. Эти мысли могут быть разными и зависят от личного опыта человека и от того, чему он научился на этом опыте.

Какие автоматические мысли приходят вам в голову, когда вы видите ледовый каток?

Одному человеку сразу думается: «Тут можно упасть и порезать руку об лед». Другой представляет: «Как здорово можно прокатиться по такому гладкому льду! Там рядом еще и хот-доги вкусные продают!»

Оба человека посмотрели на один и тот же каток. – **стимул**

Но почему у них такая разная реакция на один и тот же стимул?

Это происходит потому, что у каждого из них разный опыт, вызывающий разные мысли.

На самом деле, нет правильных и неправильных мыслей. Я не говорю о том, что кто-то из них прав, а кто-то ошибается. Просто разные люди думают по-разному и их мысли могут быть искажены в разговоре. В психологии это называют когнитивными ошибками. Когнитивные ошибки, заставляющие нас видеть ситуацию в искаженном свете, являются частью того, как мы общаемся и поддерживаем отношения, поэтому нам необходимо их изучить. Понятие когнитивной ошибки является одним из ключевых в когнитивно-поведенческой терапии, которая имеет дело с концепцией автоматических мыслей. Психиатр Аарон Т. Бек (Aron T. Beck) выделил 10 когнитивных ошибок, которым чаще всего подвергается человек.

Давайте рассмотрим следующий пример.

Я классный руководитель пятого класса. Однажды я беседовал с одной из учениц и сказал ей следующее: «Чжисон, спасибо, что всегда помогаешь другим ребятам и что сама подходишь ко мне и спрашиваешь, не нужна ли помощь. Это очень здорово, что ты заботишься об окружающих. Но я хотел бы, чтобы ты так же хорошо заботилась и о самой себе. Когда

ты думаешь не только о других, но и о себе – это еще лучше». Но Чжисон на это ответила: «Это потому, что я не уверена в себе, правда?» Это было совсем не то, что я хотел сказать, но Чжисон вынесла из этого разговора только отрицательный смысл. – избирательная абстракция, ментальный фильтр

Начальник нашего отдела представил директору компании отчет по проекту, который мы долго готовили. Вернувшись от директора, начальник отдела в присутствии всех шестерых сотрудников отдела сказал: «Вы все хорошо постарались! Директор просил передать вам благодарность за усердную работу. Особенно полезными были две страницы, которые подготовил менеджер Ким в конце. Они помогли лучше понять общий контекст проекта и облегчили мне задачу. Спасибо!» Услышав похвалу в адрес менеджера Кима, я неожиданно подумал: «Значит, я плохо поработал?» Если разобраться, в словах начальника не было такого смысла и даже подтекста, но когда он хвалил Кима, я почувствовал, что это камень в мой огород, обвинение в некомпетентности, поэтому у меня сильно испортилось настроение. – персонализация, черно-белое мышление

Если рассмотреть и другие когнитивные ошибки, используемые в когнитивно-поведенческой терапии, *легко увидеть, как часто мы принимаем решения, основываясь на искаженном восприятии. Эти ошибки проникают во все аспекты нашей жизни, выражаются в том, как мы общаемся с другими людьми, и определяют наши отношения.* Поэтому знание и внимательное отслеживание таких ошибок восприятия во многих случаях поможет вам лучше понять собеседника и самого себя.

11 КОГНИТИВНЫХ ОШИБОК И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ОБЩЕНИЕ

Мы рассмотрим 11 основных когнитивных ошибок, которые уводят наши мысли в неверном направлении, и разберемся, что каждая из них означает.

1. Черно-белое мышление (All-or-nothing thinking).

Человек с черно-белым мышлением оценивает ситуацию с двух крайних точек зрения и не признает существования середины. Такое мышление порождает модели разговора, очень распространенные в нашем обществе.

Когда на совещании в какой-либо организации человек реагирует на мнение собеседника словами «Ну, не знаю, я пока не уверен насчет вашего предложения», мы зачастую совершаем ошибку, думая: «Скажи просто «да» или «нет»!» Мы упускаем из виду другие варианты. Возможно, говорящему действительно не понравилось предложение, или он хочет еще немного подумать над ним, или он с чем-то согласен, а с чем-то нет, или у него есть предложение получше, просто он пока его не высказал. Такой максимализм заставляет нас выбирать из двух крайностей и не допускает гибкости, поэтому не помогает в построении беседы.

«Если я не наберу 100 баллов, нет смысла даже начинать».

«Если ты не за, значит, против».

→ запишите свои собственные примеры черно-белого мышления

2. Чрезмерное обобщение (Overgeneralization).

Чрезмерное обобщение – это такая когнитивная ошибка, при которой вывод делается на основе одного-двух событий и применяется к несвязанным ситуациям.

Человек всегда стремится к удобству и безопасности. Он хочет принимать решения быстро, не задумываясь. Возможно, для того чтобы быстро оценить ситуацию и понять, в опасности он или нет. Когда мы судим обо всем на основании одного-двух случаев, это может привести к неожиданному результату. Например, если после одной совершенной ошибки (ложь) мы приклеиваем на человека ярлык (ему ни в коем случае нельзя доверять).

«Когда я был в Китае и ждал своей очереди сесть в такси, какой-то китаец вклинился в очередь передо мной. Там все такие невоспитанные».

→ запишите свои собственные примеры чрезмерного обобщения

3. Ментальный фильтр (Mental filter).

Эту ошибку также называют выборочной абстракцией (selective abstraction). Она заключается в том, что человек обращает внимание выборочно, не на целое, а на определенную часть сообщения. Большинство ошибок мышления включают такую ментальную фильтрацию. На самом деле, мы более чувствительны к негативной информации, чем к позитивной. Поэтому, даже если вы дадите человеку в целом положительную обратную связь, он, скорее всего, острее отреагирует на упомянутые вами недостатки или слабые стороны. Проблема в том, что человек может принять эту негативную информацию не как часть оценки своей работы, а как оценку в целом, из-за чего его суждение может исказиться. Если вас 100 раз похвалят и один раз поругают, этот один раз запомнится вам гораздо лучше. При передаче и приеме обратной связи эта когнитивная ошибка возникает, когда слушающий не понимает намерения говорящего. В результате говорящий может почувствовать себя без вины виноватым, а слушающий может обидеться.

«Вы составили хороший, систематизированный отчет, верно определили проблемы. Думаю, было бы еще лучше, если бы вы немного поменяли направление».

→ *«Значит, в конце концов, мой отчет не удался».*

→ запишите свои собственные примеры ментальной фильтрации

4. Поспешные выводы (Jumping to conclusion).

Это ошибка мышления, при которой мы делаем вывод о ситуации быстро, не проверив. В современном обществе мы привыкли, что все происходит быстро. Например, когда мы отправляем сообщение другу в мессенджере, он его читает, но не отвечает сразу же, мы тут же делаем вывод: «Он меня игнорирует». Сделать такой поспешный вывод, не спросив или не выслушав человека, и есть когнитивная ошибка.

Когда поспешный вывод делается в разговоре, самая главная проблема заключается в том, что мы не спрашиваем собеседника. Мы не чувствуем необходимости в этом, потому что уже сделали вывод и утвердились в своем мнении. Но это вывод может быть далек от истины. Из-за непонимания (поспешного вывода) конфликт между нами и собеседником может усугубиться.

«После нашей ссоры с мужем он уже неделю приходит домой с работы не раньше девяти вечера. Ясно, что он меня уже совсем разлюбил».

→ запишите свои собственные примеры поспешных выводов

5. Преувеличение/преуменьшение (Magnification/minimization).

Чрезмерное преувеличение или преуменьшение значения или важности какого-то события. Бывает так, что человек живет с постоянной тревогой в душе. Чтобы подавить это беспокойство, он может недооценивать значение слов и действий другого человека или, наоборот, раздувать значение чужих слов и действий больше необходимого, чтобы контролировать свою собственную тревогу.

Например, представьте, что школьный учитель вызвал ученика на беседу с глазу на глаз. Один ученик будет преуменьшать значение этого события, делать вид, что ничего не произошло и он ничего не знает. Другой ученик, напротив, может преувеличить значение беседы с учителем и думать, что он в чем-то провинился. Некоторые люди переоценивают свои недостатки и недооценивают свои достоинства, некоторые, наоборот, переоценивают свои плюсы и недооценивают минусы. И то, и другое, вне зависимости от намерений говорящего, лишь способ справиться со своей собственной тревожностью. Когда в разговоре возникает преувеличение или преуменьшение, важной задачей является проверка намерений друг друга с помощью вопросов.

«Учитель сказал, что у нашего сына хорошие лидерские качества. Он обязательно добьется успеха в жизни». – преувеличение

«Начальник сказал, что я хорошо составил отчет, но на самом деле мне просто повезло». – преуменьшение

→ запишите свои собственные примеры чрезмерного преувеличения или преуменьшения

6. Эмоциональное мышление (Emotional reasoning).

Это когнитивная ошибка, при которой человек делает вывод о ситуации не на основе реальных фактов, а на основе смутных эмоций.

В большинстве случаев люди не осознают свои эмоции и живут спонтанно, по наитию. Зачастую мы говорим, действуем и завязываем отношения на основе эмоций, а не рассудка. Если человек по какой-то причине гордится собой, он может считать себя выдающейся личностью. Если нам некомфортно в обществе какого-то человека, мы можем решить, что этот человек плохой. Если в такой момент задать вопрос «Почему вы так решили?», ответом часто будет «Не знаю, почему-то» или «Просто я так почувствовал». Это и есть пример такого когнитивного искажения. Когда вы делаете выводы и ведете разговор, основываясь на эмоциях, вы можете чувствовать себя неопределенно.

«Я чувствую себя виноватой перед детьми. Я плохая мать».

→ запишите свои собственные примеры эмоционального мышления

7. «Ты должен!» ('Should' and 'must' statements).

Утверждения, в которых есть слова «должен» или «обязан», не подразумевают гибкости и открытости. Они происходят из мышления, где довлеет чувство долженствования чего-либо. Но это чувство долженствования присуще только одному человеку, а не всем людям по умолчанию. Поэтому такое мышление отдаляет людей друг от друга. Когнитивные ошибки, основанные на жестких обязательствах и действиях, лишают человека возможности мыслить свободно и открыто. Вопрос «почему» связан с творчеством и помогает прийти к разумным выводам. Но если на этот вопрос вы ничего не находите ответить, кроме «Просто так надо», «Все так делают», – это признак того, что вы относитесь к жизни без любопытства, двигаетесь по ней автоматически, не задумываясь. Если у человека такой настрой, разговор с ним тоже будет очень сухим и неприятным.

«Папа никогда не должен показывать слезы или слабость».

«Конечно, друг обязан встать на мою сторону».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.