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

Автор:
Марк Гоулстон

Как разговаривать с м*даками

Марк Гоулстон

Все мы периодически сталкиваемся с людьми, с которыми конструктивный разговор невозможен. Как с ними быть? В этой книге известный психиатр и консультант Марк Гоулстон рассказывает, как выйти победителем из деструктивного общения. У него большой опыт работы с неуравновешенными людьми, позволивший ему создать курс переговорщиков для ФБР, и он знает, что традиционные методы общения и аргументации с ними не действуют. Гоулстон делится своими лучшими приемами того, как достучаться до иррациональных людей. Он прибегал к этим методам, чтобы мирить враждующих коллег и спасать браки, и вы тоже сможете воспользоваться ими, чтобы держать под контролем иррациональных людей в своей жизни.

На русском языке публикуется впервые.

Марк Гоулстон

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

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

Все права защищены.

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

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

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

* * *

Посвящается светлой памяти Уоррена Бенниса[1 - Уоррен Беннис (1925–2014) – психолог, консультант и гуру в области лидерства, автор книг на эту тему. См., например, издание на русском языке: Беннис У., Томас Р. Как становятся лидерами. М.: Вильямс, 2006. Прим. ред.], который через пять минут после знакомства со мной дал понять, что никогда не сделает мне больно. Я восхищаюсь этим качеством и стараюсь его перенять

Часть 1. Основные принципы общения с психами

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

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

Глава 1. Понимаем сумасшедших

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

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

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

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

Вот о чем эта книга: как вам разговаривать с психами. Кстати о слове «псих»: я понимаю, что оно звучит провокационно и неполиткорректно. Но, когда я использую его, я не имею в виду психически больных людей (хотя психические расстройства, разумеется, провоцируют безумное поведение – см. часть 5 (#litres_trial_promo)). Также я не употребляю слово «псих» для стигматизации той или иной группы людей. Потому что любой из нас в определенный момент способен вести себя как сумасшедший. Говоря «псих» или «безумец», я подразумеваю, что человек ведет себя иррационально. Есть четыре признака того, что люди, с которыми вы имеете дело, иррациональны:

1) у них нет ясной картины мира;

2) они говорят или делают вещи, не имеющие смысла;

3) они принимают решения или предпринимают действия не в своих интересах;

4) когда вы пытаетесь вернуть их на путь благоразумия, они становятся совершенно невыносимыми.

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

Ключ: самому стать психом

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Я не пытался договориться с этим пугающим человеком – скорее всего, вместо ответа он бы вытащил меня из автомобиля и ударил по лицу своим огромным

кулаком. Я не пытался сопротивляться. Я лишь стал таким же чокнутым и ударил по нему его же оружием.

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

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

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

Сейчас я не горжусь этой историей. Честно говоря, парень в пикапе был не единственным иррациональным человеком на дороге в тот день. Но вот к чему я клоню. Тот здоровяк мог бы отбить мне легкие. И, пожалуй, сделал бы это, если бы я попытался урезонить его или поспорить с ним. Но я встретился с ним в его реальности, где я был плохим человеком и у него были все основания ударить меня. Инстинктивно используя технику, которую я называю агрессивным подчинением (см. главу 8 (#litres_trial_promo)), я превратил его из врага в союзника меньше чем за минуту.

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

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

• с партнером, который орет на вас или отказывается с вами разговаривать;

• с ребенком, кричащим «Я ненавижу тебя!» или «Я ненавижу себя!»;

• со стареющим родителем, который считает, что вам на него наплевать;

• с сотрудником, постоянно раскисающим на работе;

• с менеджером, который все время пытается вас задеть.

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

Цикл благоразумия вместо политики «бей или беги»

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

Это ваш мозг рептилии (см. главу 2 (#g2)) говорит, что вы должны атаковать или убежать. Но, если иррациональный человек – часть вашей личной или профессиональной жизни, ни одна из инстинктивных реакций не поможет решить проблему.

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

Рис. 1.1. Цикл благоразумия

Вот что вам нужно делать на каждом этапе этого цикла.

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

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

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

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

5. Покажите, что вы союзник, а не враг: спокойно и внимательно выслушайте человека, пока он выпускает пар. Вместо того чтобы перебивать, дайте ему

высказаться. Так вы удивите человека, который ждет ответного нападения, и сблизитесь с ним. Можно даже извиниться. И чем более внимательно и чутко вы будете отражать эмоции оппонента, тем скорее он сам начнет прислушиваться к вам.

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

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

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

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

Глава 2. Распознаём механизм безумия

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

Выделите минутку, чтобы подумать о психически больных людях – страдающих шизофренией или бредовой депрессией. Вы понимаете, что разговоры не помогут решить проблемы этих больных? Вам же не придет в голову говорить

им: «Эй, ты же понимаешь, что на самом деле не Антихрист?» или «Не так уж и плоха твоя жизнь, поэтому вынь пистолет изо рта и иди постриги газон».

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

• «Успокойся – ты слишком бурно реагируешь».

• «В этом же нет никакого смысла».

• «Ты не можешь на самом деле верить в это. Вот факты».

• «Вернись на землю, это же полная чепуха!»

• «Подожди-ка… как ты вообще додумался до такого?»

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

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

Научные основы безумия

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

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

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

• Во-первых, базовый, древний мозг (иногда его называют мозгом рептилии). Он концентрируется на том, что необходимо для выживания: поиск еды, спаривание, побег от опасности, атака.

• Следующая часть – средний мозг, лимбическая система. Он встречается у всех млекопитающих и отвечает за эмоции: радость, ненависть, стремление защитить, грусть, удовольствие. А также за формирование связи между вами и партнером или, например, ребенком.

• Последний слой – неокортекс, кора больших полушарий головного мозга, отвечающий за высшую нервную деятельность. Будучи наиболее развитой структурой из трех, он позволяет вам принимать оптимальные решения, планировать действия и контролировать импульсы. Что важнее всего, именно благодаря неокортексу вы оцениваете ситуацию объективно, а не субъективно.

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

Когда вы рождаетесь, все три отдела мозга уже есть в вашем организме. Если вам повезет, с течением времени между ними образуются здоровые связи, которые позволяют вам координировать инстинкты выживания, эмоции и

логические мыслительные процессы. В таком случае каждая из трех структур может в нужный момент взять на себя контроль за происходящим, но при этом руководить всеми процессами будет наиболее развитый эволюционно неокортекс. Я называю это триединой гибкостью. Если вы обладаете ею, вы способны подойти к ситуации с одной стороны, а при обнаружении новых обстоятельств – обдумать уже другой вариант и успешно справиться с какой-то задачей в условиях новой реальности.

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

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

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

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

Три пути к безумию (и один – к здравомыслию)

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

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

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

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

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

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

Рис. 2.1. Развитие личности

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

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

Ошибка № 1: избалованность

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

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

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

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

Ошибка № 2: критика

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

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

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

Ошибка № 3: игнорирование

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

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

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

Идеальный сценарий: поддержка

Вспомните наиболее разумных и уравновешенных из известных вам людей, которых вы могли бы назвать мудрыми, добрыми, приятными, устойчивыми, обладающими эмоциональным интеллектом[2 - Эмоциональный интеллект – способность человека распознавать эмоции, понимать намерения и желания других людей и свои собственные, а также управлять своими эмоциями и эмоциями окружающих, чтобы решать практические задачи. См., например, издание на русском языке: Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. (http://litres.ru/pages/biblio_book/?art=5024477) М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. Прим. пер.]. Из своего опыта я заключаю, что эмоциональная устойчивость сформировалась у таких людей еще в детские годы.

Рис. 2.2. Формирование личности

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

обеспечить ребенку то, что я называю адекватным уровнем заботы.

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

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

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

Временное и хроническое безумие

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

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

Альберт Эйнштейн однажды сказал: «Самое важное для каждого из нас решение связано с тем, считать ли окружающий нас мир опасным или безопасным». К сожалению, хронически нерациональные люди в какой-то момент принимают по этому поводу неверное решение. Те из нас, чьи три уровня мозга остаются в

постоянном здоровом взаимодействии, сохраняя гибкость и устойчивость, уверенно движутся вперед. Те же, кто не способен преодолеть ригидности основных зон мозга, не воспринимают мир как безопасное место. Они постоянно ощущают угрозу, в силу чего начинают вести себя все более бессмысленно. Они замыкаются либо на самосохранении («Я в опасности и должен сделать все, чтобы выжить»), либо на поддержании собственной идентичности («Я такой, и, только сохраняя свою нынешнюю идентичность, я чувствую себя уверенным, компетентным, способным управлять ситуацией»). Эти люди будто бы живут в голографической проекции, сотворенной ими самими на основе прошлого опыта и изображающей вымышленный мир. Они не видят новой реальности. И в этом таится серьезная опасность.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Мы-то понимаем, что это всего лишь сопротивление изменениям, но такие люди считают подобное поведение настойчивостью, достойной похвалы. Они упорно цепляются за прежние знания и убеждения, независимо от их актуальности. В результате все силы тратятся на то, чтобы сохранить привычную зону комфорта. И чем больше мозг конфликтует с меняющейся реальностью, тем более ожесточенно сам человек держится за привычную картину мира и тем более

неадекватно себя ведет. Чем сильнее дисбаланс в работе трех уровней мозга, тем скорее человек теряет связь с реальностью. Тревожность быстро перерастает в панику, и тогда человек приходит в полное отчаяние.

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

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

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

Глава 3. Как определить образ действия иррационального человека

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

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

В главе 2 (#LUCIA) я рассказал о Люсии, которая в известном смысле взяла всю семью в заложники. М. О. Люсии основан на непредсказуемости и агрессии. Другие психи находят свои приемы: плачут, уходят в себя, язвят, не проявляют никаких эмоций или без конца жалуются. Почему же они так себя ведут? Чтобы сохранить контроль над ситуацией, который они боятся потерять. Так что они подсознательно стремятся лишить контроля вас и находят способы вызвать у вас немедленную и спонтанную реакцию на их поведение. А это происходит,

когда миндалевидное тело, расположенное в среднем, эмоциональном отделе мозга, реагирует спонтанно и блокирует работу префронтальной коры – отдела мозга, находящегося в лобной доле и отвечающего за логику и рациональное мышление, – и активизирует работу вашего мозга рептилии, управляющего реакцией «бей или беги».

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

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

От индивидуальности к М. О.

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

• Люди, которых излишне баловали, часто становятся эмоционально зависимыми или стремятся манипулировать другими; они нередко демонстрируют крайне эмоциональную реакцию всякий раз, когда им предстоит делать что-то, чего делать не хочется.

• Те, кого постоянно ругали и критиковали, становятся агрессивными или всезнайками; они могут излишне строго следовать определенной логике или уделять внимание исключительно практическим деталям.

• Люди, которых часто игнорировали, испытывают страх, теряют надежду или уходят в себя или считают себя мучениками, потому что привыкли, что никто никогда им не помогает.

Конец ознакомительного фрагмента.

notes

Сноски

1

Уоррен Беннис (1925–2014) – психолог, консультант и гуру в области лидерства, автор книг на эту тему. См., например, издание на русском языке: Беннис У., Томас Р. Как становятся лидерами. М.: Вильямс, 2006. Прим. ред.

2

Эмоциональный интеллект – способность человека распознавать эмоции, понимать намерения и желания других людей и свои собственные, а также управлять своими эмоциями и эмоциями окружающих, чтобы решать практические задачи. См., например, издание на русском языке: Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. (http://litres.ru/pages/biblio_book/?art=5024477) М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013. Прим. пер.

Купить: https://tellnovel.com/mark-goulston/kak-razgovarivat-s-m-dakami-chto-delat-s-neadekvatnymi-i-nevynosimymi-lyud-mi-v-vashey-zhizni

надано

Прочитайте цю книгу цілком, купивши повну легальну версію: Купити