

Лиллиан Ж. Гласс

Вербальная самозащита

Из книги «Вербальная самозащита» вы узнаете, как постоять за себя и близких, научитесь производить хорошее впечатление на окружающих, а также лишите их малейшего шанса вербального нападения на вас. Complete Idiot's Guide to Verbal Self-Defense

Вербальная самозащита

Лиллиан Гласс PEACE! Тnx!

Дорогой читатель,

Вы, конечно же, НЕ идиот! Тот факт, что вы купили эту книгу, свидетельствует о том, насколько вы в действительности умны! Вы сделали одну из самых значимых покупок своей жизни, приобретя книгу, которая послужит вам не один раз. Этой книгой вы и ваши близкие будете пользоваться еще долгие годы. Та сумма, которую вы уплатили за нее, — это жалкие гроши в сравнении с теми знаниями, которые вы получите с вашего капиталовложения.

Информация, заложенная в этой книге, бесценна! Сколько стоит хороший сон, когда вы знаете, что сказали правильно в подходящий момент? Сколько стоит сознание того, что вы ответили своему обидчику вместо того, чтобы стоять, как бревно? Сколько стоит ваше ментальное, эмоциональное и даже физическое здоровье?

За это можно отдать все! Не будет преувеличением сказать, что эта книга может существенно изменить вашу жизнь! Каким образом, вы спросите? Для начала она может открыть вам многие двери. Она вложит в ваши уста нужные слова, и тогда вы будете говорить нужные фразы нужным людям в нужное время — и в этом случае получите хорошую работу, избежав плохой! Ваши слова могут сблизить вас с хорошими людьми и оградить от плохих.

Эта книга — плод любви. Это работа всей моей жизни! Читайте ее и получайте такое же удовольствие, как и я, когда писала ее.

С любовью,

Лиллиан Гласс

Лучшие тактики для ведения вербальной войны

. Снятие напряжения — Вдыхайте в течение 2-х секунд. Задержите дыхание на 2 секунды. Выдыхайте до тех пор, пока у вас в легких не кончится воздух, при этом думайте о том, что вам сказал ваш враг. (Повторить три раза.)

. Юмор — Пошутите над тем, что вам сказали, или насмешливо парируйте.

. Любовь и Доброта — Проявите сострадание, будьте откровенны, улыбнитесь и говорите нежным, добрым и любящим голосом, мягко и заботливо. Никогда не отвечайте агрессией на агрессию.

. Лобовая атака — Дайте им понять, что вам не понравилось, что они сказали и как они это сказали. Вас это покорило. Спокойным тоном скажите о том, что вы почувствовали. Не обвиняйте их ни в чем.

. Спокойные вопросы — Спокойным тоном задавайте логические вопросы о том, почему они думают именно так. Постарайтесь задавать определенные вопросы, на которые вы точно получите утвердительный ответ («да»). Задавайте целую цепочку вопросов, которые в конце концов заставят их посмотреть на проблему с другой точки зрения, а может, и изменить свою.

. Зеркальное отображение — Иногда желчь их собственного яда может вам помочь. Выплесните на них их же яд точно таким же образом, как они это сделали с вами.

. Рык и Крик — Откройте рот. Не сдерживайтесь. Заорите!

. Фантазирование — Представьте себе, что бы вы хотели с ними сделать. Никогда не претворяйте это в жизнь и не применяйте физического насилия. Просто пофантазируйте! Потом подумайте о них, воспользуйтесь техникой снятия напряжения, чтобы избавиться от них.

. Отключитесь — Изгоните их из своей жизни. Уйдите из их жизни. Не оглядывайтесь. Не связывайтесь больше с ними. Не позволяйте им связываться с вами. Все кончено! Финиш! Техника снятия напряжения поможет вам не думать о них.

. Ты когда-нибудь слышал о таком понятии, как «воспитание»? Нет, конечно, у тебя же его нет.

. Я никогда не забываю лица. Но для тебя я сделаю исключение.

. В какой-то момент я не узнал(а) тебя. Это был лучший момент моей жизни.

. Ты всегда такой противный, или сегодня какой-то особенный день?

. Надеюсь, ты сходишь к врачу, чтобы он осмотрел тебя на предмет твоей злости.

. Ты сегодня мылся? А то твое поведение воняет.

. Ты замечательная личность, но не по человеческим меркам.

. Кажется, у того, кто тебя поедает, несварение желудка.

. Не знаю, откуда у тебя этот тик, но надеюсь, что это тикает бомба.

. Тебе нужно срочно провериться — от шеи и выше!

Краткое содержание

Часть 1: Оценка вербального врага

. Оценка вербального врага

Осмотрите человека с ног до головы, как никогда внимательно. Слушайте между строк,

чтобы понять, что же он на самом деле хочет вам сказать своими жестами, мимикой и тоном голоса.

. Когда вас вербально уничтожили

Какие колкости могут скрываться за кажущимися невинными фразами. Ответьте на вопросы анкеты, чтобы определить, подвергались ли вы вербальным оскорблениям.

. Вербальные обидчики — неудачники

Узнайте, что происходит в душе различных типов вербальных агрессоров, которые разбиты на категории: от наиболее безобидных до самых опасных.

. Вербальное убийство — как и почему?

Узнайте, какие сознательные и подсознательные мотивы толкают людей на вербальное убийство. А также — что ждет вас после вербальной смерти.

Часть 2: Подготовка к вербальной самообороне

. Оценка ваших слабых и сильных сторон

Узнайте, как окружающие воспринимают вас: начиная от вашей походки и заканчивая вашей речью.

. Как получить физическое превосходство

Узнайте, как можно улучшить ваш имидж. Другие будут воспринимать в лучшем свете, а вы почувствуете уверенность в себе.

. Как получить вербальное преимущество

Нельзя не обращать внимание на то, как звучит ваш голос, если вы хотите выиграть вербальную войну. Узнайте, как можно улучшить звучание вашего голоса.

. Навыки общения

Как важно, чтобы ваш голос звучал хорошо, так же важно говорить правильные вещи, если вы хотите выиграть вербальную войну. Узнайте, какие навыки общения помогут вам привлечь к себе других людей.

. Уверенная беседа

Научитесь излучать обаяние, чтобы люди к вам тянулись. Узнайте, как их заинтересовать и общаться с ними в дальнейшем.

Часть 3: Стратегии вербальной самообороны в действии

. Стратегии вербальной самообороны

Досконально изучите стратегии вербальной самозащиты, чтобы в случае необходимости вы всегда могли воспользоваться нужной. Если одна не работает, то у вас есть широкий выбор других.

. Дайте им понять, что они переступили границы дозволенного

Не давайте вашему сопернику травмировать вас, захватывая ваше личное пространство. У вас есть список стратегий, как защитить свое личное пространство.

. Когда требуется более тяжелое вооружение

Вы большего достигнете, если пустите в дело свои доводы, а не кулаки. Можно злиться, но последствия физического насилия могут быть кошмарными.

. Хватит, значит, хватит! Как вовремя ретироваться

Как определить, закончилась вербальная битва или нет. Выиграли вы или проиграли, вам все равно нужно прийти в себя и перегруппироваться. Эта глава вас научит и тому, и другому.

Часть 4: Вербальная война с различными людьми, встречающимися вам на жизненном пути

. Как получить преимущество над противоположным полом

Изучите основы мужского и женского общения. Это позволит вам избежать многих распространенных ошибок, приводящих вас к конфликтам между возлюбленными.

. Кровь не всегда тяжелее воды!

Научитесь общаться с разными членами семьи, чтобы понять их точку зрения; если они слишком «ядовиты», то соберите свои вещи и спасайте себя.

. Вербальная война с определенными людьми в вашей жизни

Узнайте, какими словами нужно разговаривать с разными типами вербальных агрессоров, чтобы больше не становиться их жертвой.

Часть 5: Вербальный бой против вербальных врагов

. Бой с вербальным раздражителем

типов раздражителей не причинят вам вреда, просто доведут до белого каления. Вот противоядия против них.

. Вербальная битва с вербальными агрессорами, причиняющими вам боль

От этих восьми типов агрессоров, причиняющих вам боль, вас в буквальном смысле может стошнить. Научитесь противостоять им, чтобы вас не вырвало.

. Битва с опасными вербальными агрессорами

Эти 11 типов опасных вербальных агрессоров могут нанести вам эмоциональный, ментальный и физический вред. Вот какие стратегии вы можете использовать для самозащиты.

Часть 6: Как уклоняться от вербальных пуль во время сражения

. Вербальная самозащита по телефону

Узнайте, что нужно говорить по телефону грубым и равнодушным к вам людям, надоедливым и тем, у кого отвратительные телефонные привычки.

. Вербальная самозащита в сложных ситуациях

Что говорить в типичных жизненных ситуациях, о которых никто не рассказывает. Например, как сказать человеку, что от него пахнет потом, или как заставить скупца оплатить счет.

. Вербальная самооборона в еще более сложных ситуациях

Как быть в ситуациях, еще более сложных: когда кто-то умирает или скорбит по умершему, когда кто-то врет.

. Вербальная самозащита может спасти вам жизнь!

Как можно предотвратить преступление, если знать, что и как это сказать. Также вы узнаете, как поднять разговор о безопасном сексе.

. Вербальная защита себя от самого себя!

Ваши слова о себе все объясняют! Люди, которые говорят о себе хорошо, заставляют и окружающих поступать также. Будьте разборчивы в том, что говорите о себе и о других.

Вступительное слово

Вначале было СЛОВО. Остальное же, как говорится, история... Слова обладали магической силой с тех самых времен, как люди стали использовать язык, чтобы освободить себя от оков физической реальности. Все остальные формы жизни просто существуют в этом мире. Только человеческие существа ГОВОРЯТ «НЕТ!» реальности. Только человеческие существа используют слова, чтобы представить мир таким, каким им хотелось бы его видеть. А потом меняют его по своему желанию. Слова — это волшебные символы, которые помогают сбываться нашим мечтам. Слово — это средство обмена наших мыслей и чувств с другими людьми, которое позволяет нам познать себя (сознание = «знание с»). Самосознание — это буквально непрерывающийся поток слов (психологи применяют в отношении этого понятия различные термины, например «поток сознания», «внутренняя кинохроника», «автобиографичная повесть»). Поэтому не стоит удивляться тому, что слова важны для цельности личности. Когда кто-то замолвит словечко за нас, наша личность получает поддержку, пропорциональную силе похвалы и важности (хотя бы в нашем воображении) человека, который говорит о нас эти хорошие слова. Следовательно, престиж — это хорошее слово, накопленное другими. А первоначальное значение слова «престиж» — это «очарование», «иллюзия». Я же говорю, что слова — это волшебная сила!

Но слова, как и любая сила, зачастую применяются в разрушительных целях. Мы ведем войны при помощи слов и ради слов. И тот, кто сказал, что «палки и камни могут сломать мои кости, а слова никогда не причинят мне вреда», точно рос не в моем районе. И если уж на то пошло, то он вообще вырос, наверное, не на планете Земля. Плохое слово из уст знахаря у многих «примитивных» народов может убить человека за несколько дней. В западной цивилизации мы немного более утонченно подходим к этому: ежедневные

оскорбления постепенно уничтожают нас, приговаривая к медленной смерти (но тем не менее весьма схожей). Мы (согласно наблюдениям Мартина Лютера Кинга мл.) «видим, как формируются зловещие тучи комплекса неполноценности» в наших небесах «сознания»; мы становимся деморализованными и разочарованными: «нет слов» как раз тогда, когда эти слова более всего необходимы, чтобы защитить самое ценное и дорогое нам — нас самих. Все мы попадали в такие ситуации, когда слова ранили нас очень глубоко. Все мы попадали в такие ситуации, когда правильные слова, правильно произнесенные и в правильное время, могли бы защитить нас от нападения. Всех нас когда-нибудь подводили слова, и именно поэтому нам всем необходимо прочитать эту книгу.

Шелдон Соломон, доктор философии, является профессором психологии в колледже Скидмор с 1980 года. Недавно он был удостоен звания лучшего преподавателя 1998 года. Его интересы включают как природу самосознания, так и социальную психологию. Его работа на тему влияния страха смерти на все аспекты индивидуального и публичного поведения человека получила поддержку Национального научного фонда и была отмечена такими изданиями, как *The New York Times*, *Herald Tribune*, *Boston Globe*, *Psychology Today* и *Self*. Он также является одним из соавторов готовящейся к печати книги «Чувство собственного достоинства и смысл» (APA Books, 2000).

Введение

Каждый раз, когда вы включаете телевизор и переключаетесь с канала на канал, вам на глаза обязательно попадает какой-нибудь самозванный гуру, который обещает вам фантастическую, феноменальную райскую жизнь, если вы достигнете хоть одной из следующих целей. Найдите свои потерянные силы, и тогда у вас будет своя компания, приносящая астрономическую прибыль, тропический остров, полный шкаф одежды от Армани, лимузин, яхта, самолет и особняки по всему миру. А иначе вы НЕУДАЧНИК! Проведите любовный марафон со своим партнером, чтобы он или она был(а) вам верен (верна)! (У кого хватит сил на то, чтобы изменять, да и просто ходить, после ночи непрекращающихся оргазмов?) Избавьтесь от этого отвратительного жира! Встаньте со своей попы и займитесь собой! Не знаете, какое приспособление для физических упражнений выбрать из миллиона возможных? Сделайте проще. Скупите их все! И точно так же поступите со всеми средствами для «чудесного избавления от лишнего веса»: еда, питье, таблетки и разные диеты — попробуйте все! Но оставьте себе то средство, от которого вас тошнит меньше всего. Отрастите себе волосы! Человек без волос не может выглядеть привлекательно! Плевать на то, что средства для отращивания волос продаются в баллончиках и вам нужно их распыскивать по себе, — отрастите себе волосы! А ваша кожа — ФУ! Избавьтесь от омерзительных угрей, прыщей и фурункулов! Если вы не поспешите натереться этим лосьоном, то можете оказаться для кого-нибудь эффективным средством чтобы похудеть, потому что при виде вас невозможно будет сдерживать сильнейшие рвотные позывы. И хотя вы, вероятно, смеетесь над этими призывами, к несчастью, подобные рекламные ролики и прочие средства воздействия на сознание людей насаждают свои искусственные нормы: кого можно называть красивым, каким должно быть стройное тело, какое поведение в обществе приемлемо, кто представляет что-то из себя! И не дай Бог вам нарушить «законы приемлемости». В этом случае вы будете низведены до положения социально прокаженного. Как это ни странно, но все мы в тот или иной момент нашей жизни

были в этом положении социально прокаженного, и некоторые так и остались ими. Возможно, многие, а может, и несколько человек. Если бы к нам не относились так отрицательно и с такой враждебностью, разве стали бы абсолютные незнакомцы специально подходить к нам только для того, чтобы вербально поиздеваться над нами? И даже если у вас есть все то, что перечислено чуть выше, — то, что делает вас «преуспевающим» человеком, — вы даже тогда можете оставаться социально прокаженным. Даже если вы миллионер с идеальной фигурой, без прыщика на лице и у вас хватает волос, все равно некоторым людям вы не будете нравиться. Кто знает, почему? Просто не будете, и все. И так как вы не будете им нравиться, они постараются испортить вам жизнь. Они будут с ненавистью смотреть на вас, вредить вам, спорить с вами и говорить о вас мерзкие фразы.

Откуда я это знаю? Я это узнавала от тысяч людей в моей частной практике на протяжении многих лет. О том, что их мучили недоброжелательность и вульгарность некоторых людей. Я получала письма и звонки от тысяч людей со всего мира, которые прочитали мою книгу «Ядовитые люди: 10 способов, как бороться с людьми, которые делают вашу жизнь невыносимой». Читатели делились со мной своими переживаниями. Эти письма и звонки очень тронули меня. Я настолько глубоко сочувствую людям, написавшим мне и позвонившим, что не в силах сдержать слезы.

О чем вы узнаете в этой книге

Как бы легко мы ни относились к этой проблеме, но все же она очень серьезна. Грубые слова ранят. Злые фразы колются. Бесчувственные комментарии огорчают. Длительная эмоциональная боль из-за постоянных оскорблений может физически покалечить человека и даже убить. Мы часто уносим гадости, сказанные нам кем-то, с собой в могилу. Слова могут причинить нам пожизненную боль, муку, агонию.

Но эта книга была написана не для того, чтобы научить вас, как начать бой или разжечь войну! Наоборот, цель этой книги состоит в том, чтобы научить вас защищаться от тех, кто захочет напасть на вас вербально. Она научит вас распознавать своего вербального врага, оценивать его и расскажет, какие стратегии лучше всего применять, чтобы победить его. В процессе обучения различным стратегиям по отражению нападения противника у вас выработается чувство уверенности в себе.

Пора найти решение! Пора ответить своим обидчикам! Пора избавиться от боли! Нельзя больше никому позволять отравлять вас своими ядовитыми словами! Хватит уже быть жертвой!

Как скомпонована эта книга

Главы этой книги делятся на шесть частей, в которых подробно объясняется, как эффективно защитить себя от вербальных драконов, летающих по миру.

В части 1 «Оценка вербального врага» вы узнаете, как оценить вашего вербального противника, по каким физическим и эмоциональным признакам можно понять, что вас пытаются вербально уничтожить. Очень важно знать, к какому типу людей относится тот человек, который пытается вас уничтожить. Эти люди делятся на две категории, в зависимости от тяжести оскорбления. Я расскажу вам о характерных чертах различных

типов вербальных агрессоров и объясню, как немедленно отреагировать на оскорбление, пока еще не слишком поздно. Эти знания помогут вам избежать возможных душевных и физических мук, которые этот человек причинил бы вам в будущем. И наконец, вы узнаете некоторые внутренние психологические причины, из-за которых люди становятся вербально агрессивными, а также к каким жутким последствиям могут привести постоянные оскорбления.

Прежде чем дадите бой вашему вербальному врагу, вы должны тщательно подготовиться к битве. Вам нужно иметь все снаряжение, какое только есть в вашем распоряжении. В части 2 «Подготовка к вербальной самообороне» вы узнаете все об этом. Но недостаточно, чтобы ваше вооружение было в боевой готовности — оно должно быть в превосходном состоянии. Если это не так, то вам необходимо сделать все возможное, чтобы привести его в такое состояние. В этой части вы узнаете обо всех способах, как получше отполировать свои доспехи, чтобы они выглядели чище и сверкали ярче, чем доспехи вашего противника.

В части 3 «Стратегии вербальной самообороны в действии» я представлю вам все техники, которые вы можете использовать для своей защиты от вербальных врагов. Это проверенные временем способы, от самых простых до самых мощных. Вы научитесь самым эффективным тактикам вербальной защиты, которые пригодятся вам в определенных жизненных ситуациях. Также вы узнаете, когда самое время поднять белый флаг и сдаться. Часть 4 «Вербальная война с различными людьми, встречающимися вам на жизненном пути» поведает вам о том, как защитить себя от представителей противоположного пола: мужей, жен, возлюбленных и коллег. Вы узнаете, какие стратегии лучше всего применять в отношениях с членами семьи (начиная с детей, братьев и сестер и заканчивая родителями). И наконец, вы выясните, какую тактику применить против конкретного человека, вставшего на вашем пути. Вы поймете, какие стратегии нужно применять в отношении более близких вам людей и тех, кого вы видите часто (друзья, коллеги по работе и начальники), периодически встречаете (врачи, полицейские, продавцы), и тех, кого вы видите время от времени (работники сферы обслуживания, адвокаты). Вы узнаете, какие стратегии наиболее эффективны в зависимости от того, против кого они будут использованы из вышеперечисленных людей, и какое влияние эти люди могут оказать на вашу жизнь.

Часть 5 «Вербальный бой против вербальных врагов» — более детальная, в ней представлены конкретные стратегии, которые нужно использовать против конкретных вербальных врагов. Такие враги делятся на три категории: просто надоедливые, мерзкие и отвратительные и смертельно опасные. Чем большую опасность представляет для вашего благополучия и вашей жизни вербальный агрессор, тем более мощное оружие вам понадобится. И, соответственно, менее опасный и более докучливый противник требует менее мощного вооружения. Вы узнаете, какие виды вербального оружия лучше всего использовать против каждого из этих трех типов врагов.

В шестой и последней главе этой книги «Как уклоняться от вербальных пуль во время сражения» вы узнаете, что и как говорить в различных ситуациях. Например: как избавиться от надоедливых рекламных агентов, звонящих вам; как сказать человеку, что вам не нравится, когда вас просто используют; как справиться с сексуальными и расистскими замечаниями; как сообщить неприятное известие; как признать свои ошибки и как указать другому человеку на его ошибки; как разговаривать с тем, чей образ жизни вы не одобряете.

Также вы узнаете, что нужно говорить в экстренных ситуациях: от вызова службы спасения до обсуждения способов контрацепции, как защитить себя от агрессии на дорогах и даже от изнасилования. В конце книги много внимания уделяется вопросу о силе слова и тому, что все, что вы говорите о себе, в большой степени влияет на мир вокруг вас. Вы выясните, как контролировать свою речь, как сделать так, чтобы ваши слова и то, как вы их произносите, всегда действовало вам на пользу и не оборачивалось против вас.

Примечания

Эта книга предоставляет вам дополнительную информацию в сжатом, легком для чтения виде. Эти краткие выводы разделены на четыре части: «Советы, как постоять за себя», «Виньетка», «Полезные слова» и «Послушайте!» Каждую из этих частей легко можно обнаружить на странице, так как они выносятся в серые прямоугольнички.

Виньетка

В «Виньетке» содержится информация, касающаяся научных исследований, важные цитаты и наглядные примеры из области межличностных отношений.

Полезные слова

«Полезные слова» дают более подробное объяснение слов и выражений, обсуждаемых в тексте.

Советы, как постоять за себя

В разделах «Советы, как постоять за себя» содержится полезная и интересная информация, зачастую полезные рекомендации.

Послушайте!

В разделах «Послушайте!» содержатся предостережения, особенно о том, чего вам не стоит никогда никому говорить или позволять кому-либо говорить вам. Вы увидите многочисленные «не», которые укажут вам на то, что тяжелое общение приведет к страшным последствиям для вас и для других. Это вам поможет увидеть предостерегающие знаки.

На протяжении всей книги вам будут встречаться специальные вставки — «Как постоять за себя». В них представлены диалоги, показывающие, как надо и как не надо говорить с людьми. И хотя многие из этих разговоров покажутся вам забавными, не забывайте о том, что люди действительно так говорят. Они говорят такое, что попадают в неприятности. Возможно, если понаблюдать за ними, послушать что они говорят, вы станете лучше разбираться в том, что допустимо, а что нет. С другой стороны, некоторые из этих диалогов покажут вам, как надо правильно говорить!

Посвящения

Моему брату и самому лучшему другу на свете Мэнни М. Гласс, который всю жизнь был моим «наставником» в области человеческих отношений, без его поразительной мудрости и проницательности эта книга никогда не была бы написана. Я благодарю тебя за помощь в

подготовке материала для этой книги и за то, что ты высказал так много замечательных идей и теорий, и теперь другие извлекут из них пользу, как и я в свое время. Как мой защитник и старший брат, ты мне показал, насколько это важно — говорить то, что думаешь, и думать о том, что говоришь; и говорить так, чтобы другие тебя услышали. Мэнни, как же мне повезло, что я училась «искусству вербальной самообороны» у самого мастера — у ТЕБЯ!

Благодарности

Моей лучшей подруге и маме Розали Гласс за любовь и обожание каждого миллиметра ее сердца и души. В большой степени благодаря этой экстраординарной женщине я имею возможность поделиться с миром моей теплотой, нежностью, пониманием и любовью, которые она воспитала во мне! Я рада и признательна за этот особый дар!

Я хочу поблагодарить моего агента Джейн Дистел за то, что она поддерживала меня во всех моих литературных начинаниях.

Нэнси Михэйл за то, что заставила меня написать эту книгу и тем самым позволила мне помочь тем, кто, прочтя ее, избавится от многих мучений. Джессике Фауст, моему редактору, за ее проницательность и профессионализм. Спасибо моему разработчику и редактору Джону Джонсу за поддержку, добрые слова и наши разговоры, которые заставляли серьезно задуматься; а также моим редакторам Эрику Даффорну и Робину Бернетту.

Тому Бреннану, Сьюзан Каплан, Кевину Траноу, Лоре Ковач и Энтони Мора из Anthony Mora Communications, которые неоднократно доказывали, что они мои лучшие пиар-агенты.

Каждому из моих клиентов, читателей, слушателей, аудитории на семинарах, телезрителям, которые поделились своими прекрасными словами, замечательными идеями и сердечными пожеланиями. За то, что дали мне почувствовать, что в какой-то мере я все же что-то смогла изменить в их жизни! Для меня это большая честь.

И, наконец, всем моим дорогим друзьям и коллегам в средствах массовой информации. Я благодарю вас за вашу любовь, привязанность и поддержку и за то, что дали мне возможность делать то, что я люблю больше всего, — распространять идею всеобщего мира через общение.

Часть 1

Оценка вербального врага

Если вы хорошо разбираетесь в людях, то вам легко идти по жизни. Все становится гораздо легче и безопасней, когда вы знаете, что за зверь перед вами. И вы уже не боитесь, неуверенности в себе как не бывало.

Царство зверей — это наглядный пример того, насколько важно знать, кто перед вами. Жизнь животного зависит от этого. Другое животное — враг или друг? Оно поиграет с нами, не обратит на нас внимания или съест нас? Мы знаем из своих собственных наблюдений, что собакам нужно уделять много внимания и любви, играть с ними как можно чаще. Кошки обычно более независимы, требуют меньше внимания. Шимпанзе часто повторяют за вами

все движения, свиньи валяются в грязи, а козы съедят практически все, что бы вы перед ними ни положили. Вы знаете, что игуана не будет к вам прижиматься, а удав может обвить вас и выдавить из вас все внутренности. Мы также знаем, что нужно быть осторожней, если кошка шипит, а собака оскаливается и рычит и если у ее рта образуется пена.

Если мы знаем о поведении животных, то представляем, чего от них ожидать и как себя вести с ними. К сожалению, большинство из нас редко обращают внимание на то, с кем общаются. И мы часто испытываем шок и разочарование, когда обнаруживаем, что нас обманывали, предавали и не выполняли наши просьбы. Но если научиться прислушиваться и присматриваться к тем, с кем мы имеем дело, то можно избежать многих неприятностей и сэкономить кучу нервов и сил.

В части 1 этой книги вы узнаете, как обнаружить опасных человеческих львов и тигров, готовых разорвать вас — не зубами, а своими злобными словами.

Глава 1

Оценка вербального врага

- Как определить потенциального вербального агрессора
- На какую мимику нужно особо обращать внимание
- На какие жесты нужно особо обращать внимание
- Прислушивайтесь к их речи, когда они говорят с вами

Как известно, знание — сила. Поэтому умение распознавать вербального агрессора дает вам возможность заранее заметить приближение врага, готового в любой момент вас атаковать. Такое умение помогает вам определить вашего вероятного противника и то, каким оружием он может воспользоваться, чтобы вас атаковать. Если вы сразу выявите вероятного неприятеля, то будете готовы отразить его вербальное нападение или контратаковать его. Внимательно изучив мимику, жесты и речь человека, вы сможете легко определить, кто перед вами — друг или враг.

Сколько ночей вы не спали, ворочаясь и вскакивая из-за того, что кто-то сделал вам несправедливое замечание? Когда вы ворочаетесь и никак не можете найти удобное положение, чтобы наконец заснуть, то негодуете на себя за то, что не сказали то-то и то-то в ответ на злобный выпад. Чем чаще вы мысленно проигрываете эту ужасную сцену, тем большее недовольство собой вы испытываете из-за того, что не послушались своей интуиции относительно этого человека.

Советы, как постоять за себя

«Осмотр» означает наблюдение за различными элементами поведения человека, включая жесты, мимику, осанку и движения его тела.

Если вам станет от этого хоть капельку легче, то знайте, что то же самое случается почти с каждым человеком старше 10 лет. Вы не послушались своей интуиции и не поступили соответствующим образом потому, что поспешили и не присмотрелись, не прислушались.

Это основное правило при переходе улицы полностью относится к вербальной самообороне. Во-первых, остановитесь и оцените ситуацию, чтобы случайно не попасть под машину. Во-вторых, посмотрите, не едут ли машины. В-третьих, послушайте, не едут ли они, иначе может случиться, что машина выскочит внезапно откуда-нибудь и покалечит вас.

Следуйте этим же правилам с каждым человеком, которого вы встретите. Сначала остановитесь и оцените ситуацию, чтобы не угодить под вербальный грузовик. Затем внимательно осмотрите человека в целом. Например, понаблюдайте за его жестами, на каком расстоянии он стоит от вас, за его мимикой, положением его плеч, рук и за их движениями. Теперь самое время наострить уши и прислушаться, что и как он вам говорит. Все это четко и ясно извещает вас о приближении вербального убийцы, который может попытаться напасть на вас и эмоционально искалечить.

Если бы вы остановились, посмотрели, послушали, то вам бы хорошо спалось. Вы бы заметили, что ваш потенциальный «деловой» партнер не мог вам даже в глаза смотреть, когда разговаривал с вами. Когда ему удалось посмотреть в вашу сторону, его брови были нахмурены, его губы были поджаты, напряжены и вытянуты. Вы бы заметили, что он всегда отклонялся от вас, отдаляясь все дальше и дальше каждый раз, когда вы приближались к нему. Его жесты и манера поведения по отношению к вам были противоположны тем, которые он проявлял при появлении в комнате привлекательной стройной коллеги. В этом случае он приближался к ней, улыбался, смотрел широко раскрытыми глазами, не в состоянии отвести от нее взгляда, говоря ей всякие глупости. Если бы вы внимательнее «послушали», то поняли бы, что за человек скрывается за всей его бравадой. Вы бы заметили, что стоило вам задать ему пикантный вопрос, как он фактически уходил от ответа. Он уклонялся, бесконечно вас перебивал и менял тему разговора, если вы проявляли настойчивость.

Если бы вы остановились, посмотрели и послушали, то смогли бы предугадать, что произойдет. Вы бы поняли, что за его постоянным бахвальством скрывается желание убедить вас в своем превосходстве. Вы бы не стали пропускать мимо ушей его сексуальные ремарки относительно вашей помощницы и других женщин, которых вы обсуждали, — замечания, которые подчеркивали его неуважение к женщинам. Вы бы увидели, что его уклончивость — это знак того, что ему есть что скрывать. Вы бы осознали, что его неспособность смотреть вам в глаза (особенно если вы задали щекотливый вопрос), его смущение и желание находиться дальше от вас свидетельствуют о том, что он ощущает себя неловко в вашем присутствии. Теперь, задним числом, вам кажется очевидным, что он не только не уважал женщин, но и откровенно был нечестен с вами.

Помните, как вы играли ребенком в детскую игру «музыкальные стулья»? Пока музыка играла, вы ходили вокруг стульев, которых было на один меньше, чем игроков. Когда музыка обрывалась, вам нужно было замереть, и тот, перед кем не оказывалось стула, выходил из игры. В тот момент, когда вы внезапно останавливались, вам становилось ясно, есть ли перед вами стул. То же самое происходит каждый раз, когда вы стоите перед кем-либо. Вам нужно замереть на секундочку, чтобы определить, что за человек перед вами. Только будьте осторожны, постарайтесь не впасть в полное оцепенение и не стоять в какой-нибудь неестественной позе. Прежде чем сделать оценку своего противника, важно быть *tabula rasa* — абсолютно непредвзятым (непредвзятой). Вы должны быть объективны,

отложить в сторону свои предубеждения. Выбросьте из головы свои предвзятые мнения, будьте готовы к объективному восприятию человека, чтобы в ваш мозговой компьютер попала объективная визуальная и акустическая информация о нем. Посмотрите прямо на человека. В течение трех секунд вдыхайте воздух через нос, одновременно визуально изучая человека. Он говорит, а вы продолжайте медленно вдыхать через нос, задерживайте дыхание на три секунды и затем медленно выдыхайте в течение десяти секунд, в ваших легких не должно остаться воздуха. Все время, пока вы дышите через нос, следите за тем, как этот человек держится, за его осанкой, за его жестами и мимикой.

Когда вы начнете с человеком общаться, впитывайте, что и как он говорит. Пока вы его слушаете, вдохните через нос, задержите дыхание, затем медленно выдохните. «Остановка» даст вам возможность переварить все, что он сказал. Она даст вам ценное время, нужное для того, чтобы проанализировать услышанное и затем соответственно ответить.

Полезные слова *tabula rasa* означает «чистая доска». В философии есть такая теория, что при рождении человека его мозг не содержит никакой информации и никаких суждений, которые он приобретает позже. В этой книге я использую словосочетание *tabula rasa* для обозначения состояния, которого мы можем добиться, если освободим наш мозг от посторонних мыслей, чтобы сосредоточить свое внимание на том, что находится непосредственно перед нами.

Всем известна поговорка, что нельзя судить о содержании книги по обложке. Хотя это отчасти верно, но по обложке можно наверняка узнать многое другое. Например, в книжном магазине вы можете определить, побывала какая-то книга в руках многих потенциальных читателей, нескольких или до нее никто не дотрагивался; старая она или новая, дорогая или дешевая. Так же вы можете многое узнать о человеке, просто глядя на него и наблюдая за ним. Конечно, нельзя судить о людях по их цвету кожи, физическому состоянию, волосам, росту, весу, фигуре или лицу — от них это мало зависит или вовсе не зависит и не имеет никакого отношения к характеру. Эти ошибочные и даже опасные представления порождают предубеждения и ненависть, они — бич нашего общества. К тому же они ничего не говорят вам о человеке. С другой стороны, есть что-то, что люди могут контролировать. Наблюдая, как люди себя ведут, за движениями их тела и мимикой, вы можете многое узнать о них, особенно о том, как они относятся к вам. Когда вы научитесь правильно читать между строк, то увидите в человеке то, чего никогда раньше не замечали. Эта информация часто дает вам дополнительное преимущество в общении, потому что вы уже не только «смотрите со стороны». Теперь вы увидите, что происходит на самом деле.

Дальше в этой книге вы узнаете о возможных интерпретациях каждого из этих наблюдений.

Советы, как постоять за себя

Информация, представленная в этом разделе, основана не на субъективном предвзятом мнении, а на современных научных исследованиях психосоциального восприятия человеческого поведения.

- . Он стоит слишком близко к вам?
- . Он стоит слишком далеко от вас?
- . Он сутулится? У него опущены плечи?

- . Он напряжен?
- . Он раскачивается, когда говорит?
- . Он находится в постоянном движении?
- . Его руки находятся в постоянном движении?
- . Он беспорядочно жестикулирует?
- . Он занимает много места, захватывая ваше личное пространство?
- . У него неуверенная походка?
- . У него неуверенные движения?
- . Выдвигается ли его челюсть вперед, когда он говорит или слушает?
- . Опущена ли его голова вниз?
- . Он делает жесты, противоречащие сказанному (например, качает головой — как бы говоря «нет», когда произносит «да»)?
- . Он стискивает зубы, когда слушает вас?
- . Появляется ли у него на лице какой-нибудь тик или мускульная пульсация, когда он слушает?
- . Его вены, сосуды или мускулы на шее вздуваются, когда он говорит?
- . Ему сложно смотреть на вас, когда он слушает вас?
- . Он смотрит куда-то в сторону, когда говорит с вами?
- . Он смотрит на вас пристально?
- . У него ледяной взгляд?
- . Улыбается ли он, когда смотрит на вас?
- . Хмурит ли он брови (как будто сердится)?
- . Он смотрит вверх, когда говорит или слушает?
- . Он морщится, когда смотрит на вас или слушает вас?
- . У него пустой взгляд, когда вы с ним говорите?
- . Он кивает в знак согласия, когда вы говорите?
- . Он качает головой, как бы говоря «нет», когда слушает вас?
- . Не выглядит ли он возмущенным, когда говорит с вами?
- . Он улыбается слишком торопливо или не к месту?

. Он смотрит на вас вопросительно, когда вы говорите, — с нахмуренным лбом, растянутыми в стороны губами и приподнятой бровью?

. Его ноздри раздуваются, когда он с вами говорит?

. У него открыт рот, когда он вас слушает?

. Он неосознанно поднимает руку к щеке?

. Он подпирает голову кулаками, когда вас слушает?

Мы все слышали, что «глаза — зеркало души». Глаза так много говорят нам о другом человеке. Наши глаза постоянно двигаются, когда мы думаем, наблюдаем или говорим.

Когда кто-то на вас не смотрит, что это может означать? Вы сразу же думаете, что с вами что-то не так, что вы ему не интересны или что он не уверен в себе? Ответом может быть любой из перечисленных. В следующем разделе вы узнаете, как правильно расшифровать, что в действительности говорят глаза вашего собеседника.

Глаза также говорят, когда можно отвечать на вопрос или когда ваша очередь высказываться. Когда вы хотите что-нибудь сказать, то обычно смотрите человеку в глаза. Если он тоже смотрит вам в глаза, значит, он ждет вашей реакции. Этот визуальный контакт обычно прерывается на несколько секунд, когда вы начинаете говорить. Люди, которые плохо относятся к вам или не уважают ваше мнение, могут не восстановить визуального контакта. Это будет означать, что опять ваша очередь говорить даже после того, как вы вставили свое замечание. Такая манера поведения часто наблюдается у «ядовитых» натур: у задир, самовлюбленных или людей, не обращающих внимания ни на кого, кроме себя. Бывают люди, которые все время смотрят по сторонам, когда говорят, никогда не глядя прямо в глаза, они даже не посмотрят в вашу сторону. Эти люди могут чувствовать себя неуютно или неуверенно в вашем присутствии.

Если во время разговора человек смотрит в небо, возможно, он «размышляет» или пытается что-то вспомнить. Если бросает взгляды по сторонам, это тоже указывает на «размышление», а также на неуверенность или сомнение в чем-то. Если глаза человека бегают из стороны в сторону, возможно, он нервничает или чувствует себя неуютно в вашем присутствии. И наоборот, пристальный взгляд может угнетать или провоцировать на что-то. Если человек «не может отвести от вас взгляда» и, не улыбаясь, пристально смотрит на вас, это нехороший признак. Это может не только привести в замешательство, но и испугать. Такой человек безумно на вас зол или терпеть вас не может. Длительность пристального взгляда может указывать на степень враждебности по отношению к вам — ваша безопасность находится под угрозой. Это часто бывает с теми, кто совсем себя не контролирует из-за психических расстройств и склонности к бурной реакции. Но не все формы неулыбчивого пристального взгляда указывают на возможную ярость.

Советы, как постоять за себя

В основном именно благодаря глазам собеседника мы можем определить, как он к нам относится. То есть глаза могут быть индикатором эмоционального состояния человека в конкретный период времени.

Послушайте!

Хочу вас предостеречь! Если человек все время пристально на вас смотрит, не мигая при этом, у него может быть повреждение мозга или небольшой эпилептический удар.

Однажды, когда я принимала пациента, он замолчал, не закончив фразы, и тупо на меня уставился. Мне показалось, что прошла вечность. Это было неприятно, мое сердце колотилось, я боялась, что он в любой момент может прийти в ярость. Оказалось, что у него произошел апоплексический удар. С другой стороны, постоянный пристальный взгляд может выражать, что человек безумно в вас влюблен. В этом случае зрачки увеличиваются вследствие химических реакций в мозге и последующей реакции нервной системы. Когда люди смотрят на вас свысока, стараясь «уничтожить» вас взглядом, или оглядывают вас с головы до пят, этим они сообщают вам, что считают себя лучше вас. Они ставят вас в более слабую позицию во время спора. Если ваш собеседник хмурит брови, суживает глаза, будто щурится, можете быть уверены, что ему что-то не понравилось из сказанного вами, не нравитесь вы или он на вас злится.

Если человек широко открывает глаза, то это может означать, что он удивлен какими-то вашими словами или пытается показать, что ему важно то, что он вам говорит. Опущенный взгляд может выражать, что человеку неловко, стыдно или грустно, или у него низкая самооценка, и он чувствует себя недостойным вашего внимания.

Усиленное моргание отражает ощущение незащищенности. Это также может указывать на то, что человек говорит неправду. Ложь не всегда определяется тем, смотрит на вас человек или нет. На самом деле опытные обманщики могут смотреть вам прямо в глаза, не мигая, лгать и не отводить взгляд даже после того, как вы обвините их во лжи. Исследования показывают, что большинство из нас, будучи уличенными во лжи, посмотрят в сторону, а невинные лишь взглянут на собеседника, но не будут пристально смотреть в глаза. Лживый человек все время пристально смотрит в глаза обвинителю — это неестественное поведение, он преднамеренно пытается сделать вид, что ему скрывать нечего. Это можно ошибочно принять за честность. Таким образом, «контакт глазами» — не единственный критерий, по которому можно определить чью-либо невинность или вину, но он может быть существенным фактором.

Советы, как постоять за себя

Тот, кто действительно заинтересован в том, что вы говорите, будет смотреть вам в лицо около 75% времени разговора. Взгляды могут быть продолжительностью от 1 до 10 секунд.

Если кто-то смотрит вдаль, на часы или отвлекается на что-нибудь еще, то вполне вероятно, что ему кажется скучным то, что вы говорите, или вы ему неинтересны.

Кроме глаз, нам многое о том, как и что человек думает о нас, говорит его мимика. Приблизительно 75% нашего невербального общения происходит при помощи лица. Доктор Поль Экман из университета Сан-Франциско считает, что существуют примерно шесть основных эмоций, которые мы выражаем при помощи лица: счастье, грусть, гнев, отвращение, удивление и страх. Неважно, откуда человек — из Новой Гвинеи, Китая, Африки или Франции, — эти эмоции отражаются на лице одинаково. Даже при

существующих различиях в культурах тот факт, что мы можем выражать чувства одинаково, — еще одна причина отметить сходство, а не различие между людьми. Многие люди, особенно бизнесмены, умеют сохранять невозмутимое лицо (как у игрока в покер) и застают врасплох своих оппонентов (а иногда и коллег). Однако если провести достаточное количество времени вместе, то искренние чувства в конце концов проявятся. Особая система, расположенная в глубине мозга, обнажает наши чувства. Даже если мы намеренно пытаемся контролировать мимику, чтобы скрыть подлинные эмоции, наш мозг непроизвольно помогает увидеть правду.

Полнота человеческих эмоций раскрывается во время разговора, поэтому если вы будете внимательны, то почти всегда сможете узнать, что чувствует человек в каждый конкретный момент разговора. Возможно, в начале разговора брови собеседника были приподняты, а голова наклонена в сторону, то есть он подвергал сомнению то, что вы говорили. Вы продолжаете говорить и видите, как уголки его губ приподнимаются кверху, значит, ему нравится то, что вы говорите. Через три часа вы замечаете, что его ноздри слегка раздуваются, а нижняя губа немного выпячивается и на лице периодически появляется легкая улыбка, — это значит, что он «влюбился» в вас.

Рот является барометром того, насколько человек счастлив или сердит. Если кто-то гримасничает или поджимает губы, то скорее всего вы его расстраиваете или раздражаете. Если досада так и не пройдет, то на его лице может появиться выражение отвращения: он приподнимет подбородок и верхнюю губу и морщит нос. Если ему не нравится находиться рядом с вами, то его лицо станет безразличным (за исключением глаз и мышц вокруг них), а нижняя губа будет опущена книзу. Если ваше присутствие заставляет его нервничать, то вы заметите, как он кусает или часто облизывает свои губы. Возможно, он начнет нервно улыбаться (часто в неподходящее время) и через секунду принимать нормальное выражение лица. Вот как проявляются на лице следующие эмоции:

Виньетка

Всемирно известная актриса и преподаватель актерского мастерства Нина Фоч каждого нового студента, который говорит с ней, стиснув челюсти, обычно спрашивает, на кого из родителей он обижен. Ее уверенность, что сжатые челюсти означают гнев, была взята на заметку психологами всего мира. Поэтому если вы заметите, что кто-то стискивает челюсти и поджимает губы, то скорее всего он зол на вас, на кого-нибудь еще или на весь мир.

Счастье

Улыбающийся рот

Губы не касаются друг друга

Челюсть слегка отвисла

Морщинки вокруг глаз

Глаза расслаблены и сужены

Печаль

Брови приподняты

Лоб наморщен

Нижняя губа опущена книзу

Веки немного опущены

Гнев

Отвращение

Удивление

Брови опущены Тяжелый взгляд Губы приподняты Рот приоткрыт

Глаза прищурены, напряжены Верхняя губа приподнята Нос сморщен Рот открыт

Подбородок приподнят

Брови приподняты

Веки немного приподняты

Рот открыт

Страх

Брови приподняты

Верхняя губа поднята

Челюсть отвисает

Губы вытянуты

Рот открыт

Глаза напряженные, открытые

Так же как и лицо, тело не лжет. Как мы используем мимику, так же пользуемся и универсальными сигналами, чтобы сообщить о чем-либо. Эти сигналы — общие для разных культур. Расстояние, на котором люди держатся друг от друга, как они стоят, движения их рук и положение головы, как онижимают руки или прикасаются друг к другу, говорят о том, есть ли поблизости вербальный враг.

Мы узнаем о том, нравится ли людям находиться рядом с нами или нет, по тому, насколько близко или далеко от нас они стоят. Люди, которые отодвигаются от вас на сантиметр, когда вы к ним на сантиметр придвигаетесь, относятся к вам не так, как вы к ним. Они ощущают дискомфорт в вашем присутствии и хотят уйти. Люди, которые вторгаются в ваше личное пространство, подходят к вам слишком близко, могут быть из другой культуры, где это является нормой. А возможно, вы им действительно нравитесь, и они хотят быть к вам как можно ближе.

С другой стороны, если человек слишком приближается, это может быть демонстрацией силы — он пытается доминировать над вами. Подойти слишком близко и вторгнуться в личное пространство человека — это запугивающий прием, которым пользуются многие бизнесмены для того, чтобы приобрести психологическое преимущество в ситуации.

Поза человека может говорить о том, как он к вам относится и как относится к себе.

Например, человек с низкой самооценкой очень сутулится. Если он не делает этого при других, но сутулится при вас, то, вероятно, показывает свое раболепие или страх, стараясь «уменьшиться» в вашем присутствии. Если человек действительно внимателен к вам, то он обычно подается вперед, держа спину прямой и раскрыв руки. Если в вашем присутствии он чувствует себя расслабленно, то он отклоняется назад, приподняв голову и ослабив конечности. У человека, который вами интересуется, тело будет повернуто к вам, а при отсутствии интереса он отвернется от вас.

Если человеку скучно или неуютно в вашем присутствии, то он обычно кладет ногу на ногу, а потом меняет их местами; раскачивается взад-вперед; потягивается, играет со своими руками или постукивает пальцами, притопывает ногой. Его тело может быть напряжено, вытянуто, если он нервничает, и непроизвольно подрагивает. Постукивание ногой свидетельствует о его нервозности и некотором беспокойстве.

Если вы кого-то обидите или расстроите, то его тело станет вялым, движения — медленными и осторожными. С другой стороны, если он чересчур неподвижен, не исключено, что он напряжен или нервничает. Если он скован и держится от вас на расстоянии, то весьма вероятно, что он ждет не дождется, когда сможет наконец от вас уйти.

Если человек потирает руки, постукивает пальцами, трогает заусеницы или кусает пальцы, то это может указывать на то, что он нервничает или чувствует себя неуютно.

Скрещенные руки часто означают враждебность, так же, как если человек держит руки на бедрах, тычет пальцем, беспорядочно двигает руками или сжимает кулаки.

Чрезмерно бурные движения руками могут быть свойственны представителям национальной культуры, но будьте внимательны, потому что есть вероятность, что просто вы собеседника раздражаете своим чересчур пылким стремлением отстоять и даже навязать свое мнение.

Если человек то скрещивает руки, то опускает их, это обычно означает, что вы или ваши слова ему неинтересны. Когда человек действительно расстроен, он может усиленно жестикулировать, а если он еще и сердит при этом, то может начать тыкать пальцем. Если он очень разозлен, то может положить руки на голову и потереть ее.

Важно отметить, что если человек сдается и подчиняется вам, то он может показать это, подняв руки вверх. Если человек не может сделать выбор, он сжимает и разжимает кулаки или поочередно то один, то другой. Это действие обычно повторяется несколько раз.

Рукопожатие многое говорит о людях и об их отношении к вам. Тем не менее, важно отметить, что рукопожатие имеет национальные особенности. В Японии выражением приветствия и прощания является поклон. Когда японцы вынуждены общаться с американцами, их рукопожатие обычно мягкое и ускользящее потому, что они чувствуют себя неловко и неуверенно: рукопожатие не является нормой их обычного поведения. У

остальных народов, тем не менее, легкое и мягкое рукопожатие обычно означает, что человек робок или неуверен в себе или в вас. Это также может указывать на покорность. И наоборот, крепкое рукопожатие может подчеркивать уверенность. Если оно слишком крепкое, если человек пожимает вам руку чересчур сильно, возможно, он хочет показать свое превосходство или власть над вами. Такое рукопожатие может свидетельствовать и о скрытой враждебности по отношению к вам. Если конечности человека не парализованы, и вы протягиваете ему руку, а он на нее не обращает внимания и отказывается от рукопожатия, то тем самым, скорее всего, показывает вам, что терпеть вас не может и не хочет иметь с вами ничего общего. Это чрезвычайно враждебный жест. Влажные или липкие руки свидетельствуют о том, что человек взволнован, однако причиной повышенного потоотделения может быть и его болезненное состояние.

Советы, как постоять за себя

В выражении «ломать руки» есть некая истина. Когда люди сцепляют пальцы и потирают их, сдавливая косточки, это свидетельствует об их чрезвычайной нервозности и испытываемом дискомфорте. В отличие от этого жеста, потирание ладоней означает, что человек всего лишь пытается согреться.

Так же, как вы наблюдаете человека глазами, вам надо наблюдать его и ушами, чтобы определить, что он собой представляет, и может ли он вам быть полезен или вреден. Вам нужно прислушиваться не только к его речи, но и к тому, как он говорит. То, как люди с вами говорят, так же показательно, как и их действия по отношению к вам.

Я почти двадцать лет изучала, как люди общаются между собой, и обнаружила, что тон голоса может играть самую важную роль в определении того, как на самом деле человек относится к себе и к вам. Все, что происходит в голове и сердце, четко отражается в тоне голоса.

Прежде чем рассказать о том, как могут голос и речевые особенности отражать, что люди чувствуют по отношению к себе или к вам, запомните, что многие особенности речи или голоса зависят от генетических условий и привычки. Например, те, кто говорят гнусаво, не обязательно ленивы или высокомерны, просто у них может быть волчья пасть. С другой стороны, возможно, они из той части страны, где все говорят «в нос».

В большинстве своем те, которые говорят скучным, монотонным голосом, — это эмоционально закрытые люди, страдающие от нерешенных психологических проблем. Им трудно начинать и поддерживать близкие отношения, потому что другим очень сложно понять, «что у таких людей на уме», и общаться с ними открыто и свободно.

Если вы столкнетесь с женщиной, которая говорит высоким, с придыханием, чересчур сладким голосом, уносите скорее ноги. Женщины, которые говорят писклявым детским голосом, обычно считают, что они привлекательны, женственны и кокетливы. Такой голос обычно свидетельствует о внутренней агрессии и скрытой враждебности. Если вы находитесь в обществе такой женщины достаточно долго, не удивляйтесь, если услышите, как тембр ее голоса снижается на несколько октав. Посмотрите, как она станет извергать словесную лаву из когда-то изящного ротика.

Виньетка

Однажды мне пришлось слушать стюардессу, которая писклявым голосом объясняла правила безопасности. Пассажиры смеялись над ней, закатывали глаза, хихикали, строили рожи или затыкали руками уши. Когда она принимала заказы на напитки, люди вели себя с ней очень неприветливо. Пассажир, сидевший рядом со мной и знавший о том, что я специалист по речевым патологиям, посоветовал мне немедленно дать ей мою визитную карточку.

Женский писклявый голос может быть безумно неприятным. Я не раз с этим сталкивалась в своей жизни.

Однажды менеджер магазина писклявым голосом объявляла что-то через громкоговоритель до тех пор, пока один из покупателей не прокричал: «Замолчи, ты действуешь мне на нервы. У тебя голос, как у проклятого бурундука». Все, кто слышал этого откровенного человека, покатывались со смеху. Они думали о том же, но не решались сказать это вслух.

Если вы слышите, что тон голоса (особенно мужского) поднимается, вам, скорее всего, захочется проверить правдивость его слов. Зачастую это один из признаков, по которым можно понять, лжет человек или говорит правду.

Люди, которые нападают на вас и обрушивают словесный поток, — злятся на вас, на себя, а может, и на весь мир. Держитесь от них подальше. Очень часто их враждебность заставляет вас так же агрессивно отвечать им. Они даже могут не осознавать, что их голос звучит с такой ненавистью, и будут удивлены, что вы говорите с ними таким недружелюбным тоном. То же относится и к чересчур громким людям. Плюс к своей агрессивности, если только у них нет проблем со слухом, они часто не уверены в себе, нуждаются во внимании и мечтают, чтобы их заметили. Это касается и мужчин с глубоким звучным голосом, которые усиливают его тем, что говорят слишком громко, — особенно в тех ситуациях, когда их и так хорошо слышно. Задиры часто повышают тон в дополнение к тому, что говорят громко гадости.

Если человек говорит слишком тихо, то вероятно, что у него проблемы со слухом из-за повреждения слухового нерва, что сказывается на речи. Но люди говорят тихим голосом и потому, что они невысокого мнения о себе или не уверены в себе. Они могут быть слишком застенчивы и считают, что их мысли не столь ценны, значимы и важны. Из-за своей низкой самооценки большинство таких людей пассивно-агрессивны. Они используют тихий голос для того, чтобы заставить других прислушаться к себе или добиться внимания за счет того, что их просят говорить громче. То есть они говорят тихо для того, чтобы выделиться и получить преимущество, заставляя окружающих внимательно вслушиваться в их слова. Говоря тихо, как мышка, они обычно не выдают ни одного своего настоящего чувства.

Меня тошнит от этих знаменитых слов, которые в конце мультфильмов произносит Поросенок Порки, потому что я была свидетелем того, как плохо становится заикающимся и запинаящимся людям, если их начинают передразнивать. Много спорят о причинах подобного состояния (повторения или паузы в словах или звуках). Среди гипотез можно выделить предположения, что подобное речевое поведение является врожденным или приобретенным, оно отражает неврологическое состояние или является следствием эмоционального напряжения.

Понятно, откуда берет начало теория «нервозности», — ведь большинство из нас заикаются время от времени, особенно если мы находимся рядом с человеком, который заставляет нас чувствовать себя неуверенно или пугает нас. С нами часто такое бывает в ситуациях, когда мы нервничаем, например, выступая перед другими. С другой стороны, если человек делает паузы или говорит слишком медленно, стоит задуматься, правдив ли он, потому что это может быть еще одним знаком того, что человек врет.

Послушайте!

Берегитесь мышей, потому что они могут неожиданно превратиться во львов и рявкнуть на вас со всей злостью, которая копилась в них долгое время.

Постоянно хриплый или дребезжащий голос трудно назвать сексуальным. Это скорее свидетельствует, что в человеке много скрытой злости. У таких людей зачастую появляются опухоли на голосовых связках, потому что они ими неправильно пользуются. Чтобы избавиться от этих опухолей или мозолей, таким людям нужно, в частности, преодолеть свою внутреннюю злость.

Как и Поросенок Порки, кот Сильвестр мучил многих людей, которые шепелявят. В детстве шепелявость или присвистывание — вполне нормальные явления, но если эти особенности речи наблюдаются у человека взрослого, то тут уже не все в порядке с психологией.

Виньетка

Психоаналитики, такие как доктор Пол Кантапуло, считают, что люди, неправильно произносящие слова и звуки, застряли в психологическом развитии на уровне ребенка. Специалисты полагают, что взрослый, произносящий неправильно звук «р» (исключая особенности различных диалектов или акцент), обычно имеет много нерешенных в детстве психологических проблем. И аналогично — шепелявость вызывает умиление, если человеку шесть лет, но не 26, 36 или 46!

За исключением людей, у которых проблемы с зубами, вызывающие появление шепелявости (коронки, торчащие зубы, неправильный прикус или отсутствие зубов), многие не смогли избавиться от шепелявости, несмотря на занятия с логопедом. Оказывается, почти все они получили эмоциональную травму в возрасте шести или семи лет, когда осваивается звук «с».

Слишком быстро говорящий человек обычно перевозбужден. Он — как торнадо, пытается делать десять вещей одновременно с такой стремительностью, что оставляет после себя расстроенных, раздосадованных и запуганных людей. Такие люди отталкивают, потому что их очень трудно понять. Тем, которые их слушают, кажется, будто их обманывают или втягивают во что-то, хотя тараторки могут иметь самые честные намерения. В большинстве своем у них, как и у тихонь, проблемы с чувством собственного достоинства, и они могут считать, что недостойны быть услышанными.

Некоторые говорят так медленно, что можно слетать из Нью-Йорка до Лос-Анджелеса и обратно, пока они закончат предложение. Слишком медленно говорящие люди часто поглощены собой, если только их мозг не пострадал от паралича или инсульта или они не умственно отсталые. Они настолько сосредоточены на том, чтобы говорить правильно, что забывают о собеседнике. Если вы попытаетесь их прервать, они обычно не обращают на вас

внимания и продолжают говорить. Эти люди могут разгласить чужие секреты и не говорить правду.

Люди с преувеличенно правильной артикуляцией обычно немногословны и точны в выражениях, и все вокруг должны быть такими же. Они напоминают обычную старую деву — школьную матрону, которая била вас линейкой по пальцам, если вы неправильно произносили слова. (Сейчас эта школьная надзирательница отбывала бы тюремный срок за свои действия!) Эти «правильные» люди с гиперартикуляцией обычно жаждут, чтобы их заметили, сочтя, что они лучше и умнее других. Они часто ведут себя так, претендуя на непогрешимость и абсолютно верно произнося каждый «и» и выделяя каждый «т», будто все знают. В действительности их поведение может скрывать чрезвычайную неуверенность в себе.

Послушайте!

Вам стоит опасаться не только тех, кто говорит слишком быстро, но и тех, кто говорит слишком медленно!

- Остановитесь, присмотритесь и прислушайтесь к окружающим, чтобы знать, что у них на уме.
- Обратите внимание на их взгляд, мимику, движения тела и рук. Наблюдая за всем этим, вы узнаете о них больше, чем можете себе представить.
- Обратите внимание на то, как звучит их голос, когда они разговаривают с вами. Обратите внимание на тон голоса, резкий он или агрессивный, громкий или тихий, на паузы, охриплость, шепелявость и на то, говорят ли они слишком быстро или слишком медленно. Все эти детали очень многое могут сказать о человеке.

Глава 2

Когда вас вербально уничтожили

В этой главе

- Научитесь внимательно слушать, что говорит собеседник.
- Анкета: Подвергались ли вы вербальным оскорблениям?
- Что происходит физически, когда на вас нападают вербально?
- Что происходит психологически, когда вас вербально оскорбляют?

Иногда вас вербально уничтожают, а вы этого даже не осознаете до тех пор, когда уже поздно что-либо предпринимать. Когда вы наконец это осознаете, начинается психологическая пытка, поскольку вы начинаете мысленно переживать все снова и снова. Вам часто хочется пнуть себя за то, что вы могли что-то сказать, но не сделали этого. Вы можете обвинять себя за то, что были «глупы» и не бросились защищаться от обидчика. Вы избавите себя от многих страданий и даже физической боли, если научитесь быть бдительным и готовым встретить возможного вербального врага в любую минуту.

Важно не только слушать, как люди с вами разговаривают (например, тон голоса), но так же существенно слушать все, что они вам говорят, абсолютно все!

В каком-то смысле вы должны развить абсолютный слух. Вам необходимо слышать, что именно говорят люди, и обрабатывать всю услышанную информацию. Вы не можете прислушиваться только к тому, что хотите услышать (или вы надеетесь) что вам кажется интересным.

Стив был очень расстроен, когда Линда ушла от него. «Как она могла так поступить со мной? Без предупреждения. Она ушла без всякой причины. Она забрала мебель и все остальное», — недоумевал Стив во время психотерапевтического сеанса в моем кабинете. Я старалась помочь ему найти ответ, пока он не осознал наконец, что на самом деле Линда предупредила его, что уйдет, если он не будет более открыт эмоционально и физически. Тщательно перебрав все события в памяти, он сумел все-таки вспомнить один разговор, когда Линда кричала на него, что он ни на что не может отреагировать эмоционально. Он вспомнил, что она назвала его «хладнокровной лягушкой, у которой по венам течет лед». Она говорила, что унесет все, оставит лишь голые стены в доме, и тогда, возможно, он на это отреагирует.

Если бы Стив действительно слушал, что она говорила, и прошел бы курс терапии, который помог бы ему выражаться более свободно, они могли бы быть сегодня вместе. По крайней мере у Стива был бы и стул, на котором он мог бы сидеть, и кровать, на которой он мог бы спать! Он думал, что она просто «шутила», когда предъявила этот ультиматум.

Послушайте!

Фраза «Я просто пошутил(а)» практически никогда не означает, что сказанное было шуткой.

Как и Стив, многие из нас думают, что другой человек просто шутит, когда слышат что-то ужасное или шокирующее. Мы стараемся заглушить собственную реакцию на эти словесные удары, игнорируем услышанное и забываем их как очередную шутку. Мы не хотим верить в то, что нам сказали именно то, что желали высказать. Но дело в том, что это действительно произнесли, и лучше нам все услышать, пока еще не слишком поздно. Для Стива было уже слишком поздно. Он убедился, что ничего смешного не было в том, что Линда поступила именно так, как и обещала. Вам стоит верить всему, что человек говорит, а не считать сказанное очередной шуткой. Фрейд однажды сказал, что шуток нет, есть «только правда». Люди, которые говорят вам неприятные вещи или делают едкие замечания, подчеркивают тем самым, как плохо они в действительности к вам относятся. Своими шокирующе враждебными заявлениями они открывают вам глаза на правду. Как только они замечают по вашему лицу, что вы поражены или рассержены, то тут же вставляют: «Я просто пошутил(а)». То есть они бьют вас, вы падаете, и они вас лишают возможности дать отпор или ответить на оскорбление, превращая свои враждебные слова в шутку.

Эти слова будут продолжать резонировать, как если бы они были физическими действиями. «Я просто пошутил(а)» — форма садистского поведения. Человек видит какой-то ваш недостаток или что-то, что ему в вас не нравится, и смакует это, получает удовольствие от вашей проблемы, ощущая свое превосходство. Сделав свое шокирующее заявление и словами хлестнув вас по лицу, он показал, как плохо на самом деле относится к вам. Мы

видим, как многие поступают так по отношению друг к другу, и считаем, что человек, ставший жертвой такого поведения и обративший все в шутку, — «славный малый». Но ничего нет славного в том, что вас обидели, а вы улыбаетесь в ответ, особенно если вас это сильно задело. Вы не должны допускать, чтобы кто-то шутил над вами за ваш счет.

«Съешь еще печенье, это тебе полезно. Шутка».

Перевод: Ты толстый (толстая), поэтому перестань есть печенье.

«Ты подрался (подралась)? Шутка».

Перевод: Ты выглядишь, как черт знает кто.

«Они тебя никогда не примут. Шутка».

Перевод: Ты не выглядишь достаточно презентабельно, чтобы там быть. Ты недостаточно «крутой (крутая)».

«Не сломай ногу. Шутка». (В ответ на ваше сообщение о предстоящем лыжном походе.)

Перевод: Я так завидую тебе из-за того, что не могу поехать с тобой.

«Откуда ты это взял(а) — из мусорного бака? Шутка».

Перевод: Я терпеть не могу то, что ты носишь. Это выглядит как дешевый хлам.

«Бьюсь об заклад, ты ограбил банк, чтобы купить эту новую машину. Шутка».

Перевод: Где ты смог достать деньги, чтобы заплатить за эту дорогую спортивную машину?

«Не беспокойся, обычно все устраивается, но не для тебя. Ха-ха. Шутка».

Перевод: Ну и неудачник же ты!

Нет ничего неприятней, чем пытаться разговаривать с человеком, который не желает ни о чем говорить. Это вербальные вампиры, которые пытаются вытянуть из вас всю информацию и энергию и ничего не оставить взамен. Они жалят вас своими словами. Вы можете задать им вопрос и не получить ответа или услышать короткую реплику, они постараются уйти от ответа, сменив тему или переведя разговор опять на вас. Такие люди очень опасны и часто наносят удары в спину. Они получают от вас всю интересующую их информацию, а затем используют ее в своих интересах.

Если ваш собеседник не прерывает разговор своими фразами, не позволяйте своему «эго» вмешаться и не думайте, что он в полном восторге от вас. Наоборот, собеседник что-то замышляет. Если вы слышите оглушительную тишину в ответ на свои слова, замолчите и не рассказывайте о себе больше ничего. Пусть мяч окажется на его поле, независимо от того, насколько неловкой будет тишина. Если ему нечего вам сказать, то и вам не стоит ничего говорить ему; закончите разговор, воспользовавшись приемами, которые вы изучите далее в этой книге.

Когда я училась в колледже, у девушек в общежитии было правило: «Если парень говорит,

что он придурок, верь ему. Так оно и есть!» Одна из моих однокурсниц пыталась спорить с одним подонком; она утверждала, что на самом деле он такой замечательный и хороший парень, пыталась опровергнуть его слова, что он придурок. В конце концов ей пришлось в этом убедиться после того, как она увидела, что он ухаживает за ее соседкой по комнате, несмотря на то что сам предложил моей знакомой серьезные отношения.

То же самое относится к женщинам, естественно. И это же касается людей, которые говорят о себе противоположное — что они молодцы! Мухаммед Али сказал, что он «лучше всех», что он может «летать, как бабочка, и жалить, как пчела». Он определенно знал, что говорил: он был величайшим боксером нашего времени. Даже если вы считаете несносными хвастунами людей, которые говорят, что они лучше всех, большинство из них стараются убедить вас в том, что они очень уверены в себе. Конечно, стоит остерегаться людей, страдающих манией величия. Например, если женщина называет себя лучшей певицей в мире, при том что не посетила ни одного урока пения в своей жизни и не может взять ни одной ноты. Вполне вероятно, что она поет лучше всех — в ванной, когда вокруг ни души.

Всегда прислушивайтесь очень внимательно к тому, что люди говорят о себе. Обычно они говорят правду.

Советы, как постоять за себя

Разве вы не пошли бы скорее к тому доктору, который говорит: «Я лучший в этой области и определенно могу вам помочь», чем к другому, который говорит: «Я не уверен, но попробую вам помочь, хотя на самом деле не знаю, смогу ли»? То, как люди говорят о своих способностях, имеет очень большое значение.

Если человек не проявляет никакого уважения к окружающим, то можете быть уверены, что очень скоро это коснется и вас. Некоторые люди могут общаться с другими только если смешивают их с грязью. Это позволяет им чувствовать свое превосходство. Именно поэтому в настоящее время ток-шоу имеют такой успех. Если вы увидите на экране кого-нибудь более несчастного, чем вы сами, и поделитесь увиденным с кем-нибудь, посмеиваясь про себя, то вдруг поймете, что жизнь в конце концов не так уж и плоха.

В действительности у таких людей уйма эмоциональных проблем. Это несчастные и одинокие люди. Они всегда принижают других, чтобы возвыситься самим. Они часто говорят приятное в глаза, а затем вербально наносят удар в спину. Если сегодня вы услышите, как они набрасываются на кого-то, то на следующее утро их словесные пушки могут развернуться в вашу сторону, чтобы сделать из вас отбивную за вашей спиной.

Пытаясь быть цивилизованными, никому не мешать или чтобы успокоить вас, люди часто делают неудачные замечания, которые, как вы знаете, могут оказаться ложью. Они могут давать стандартные ответы, хотя на самом деле думают совсем не так.

Теперь вы должны объединить приобретенные умения распознавать движения тела, мимику и оттенки голоса людей и то, что они в действительности говорят. Если вы услышите избитые фразы, подобные тем, которые приведены ниже, будьте настороже. Наблюдения за движениями и оттенками интонации заодно с этими фразами могут рассказать вам, что эти люди в реальности имеют в виду и что они на самом деле чувствуют. Следите, не появятся

ли вымученная улыбка, гримасы и отсутствующее выражение лица, скованность движений, более низкий тон голоса или монотонность голоса, когда они будут произносить эти дежурные фразы в надежде вас успокоить.

Если вы заметите любое из этих проявлений, то есть вероятность, что они думают совсем не то, что говорят. С другой стороны, если жесты, мимика и голос кажутся естественными, то не исключено, что они действительно говорят то, что думают, поэтому не беспокойтесь об этом.

Советы, как постоять, за себя

Всегда помните о том, что нужно прислушиваться не только к словам, которые произносит человек, но и к тому, как он их произносит.

. Не беспокойтесь об этом.

. Это ерунда.

. Это вовсе не проблема.

. Не сомневайтесь.

. Все образуется.

. Это меня вовсе не беспокоит.

. Мне действительно все равно.

. Конечно, давайте.

. Мне действительно очень жаль.

. Это моя вина.

Помните ли вы невинную поговорку из вашего детства? «Палки и камни могут сломать мне кости, но слова никогда не причинят мне вреда». Поспорим? Дурные слова, сказанные кому-либо, особенно маленькому и ранимому ребенку, — как клей. Они прилипают и остаются навсегда — от 3 до 103 лет. Дурные слова могут не только ранить, они еще могут вас морально покалечить или даже убить.

Национальный комитет по защите детей и психологи, которые лечили детей от последствий дурного обращения, выработали список выражений (см. ниже), употребляя которые, родители обычно оскорбляют своих детей. Многие родители говорят это, не подозревая о вредных последствиях и долго не заживающих ранах, возникающих в результате использования этих выражений. Если вы когда-либо говорили нечто подобное своим детям, никогда больше так не поступайте! Извинитесь перед ними. Вы можете попросить прощения и у своих работников. Помните: нужно быть сильным человеком, чтобы извиниться перед родителями, ребенком, братом или сестрой, супругом или супругой, работодателем или работником. Те люди, которые не могут извиниться, — зачастую просто хулиганы, которые думают, что пинок под зад лучше, чем похлопывание по спине. А те люди, которые совершают такие отвратительные поступки, — зачастую просто жалкие, жестокие

люди, которых не волнует никто, кроме них самих. Они настолько охвачены ненавистью, что оплевывают своим ядом любого, кто попадет на их пути. Чаще всего жертвами становятся беззащитные члены семьи, например дети. Вот обидные фразы, которые вы никогда не должны произносить.

Советы, как постоять за себя

Хотя извинение перед ребенком и не зачеркнет ваших слов, но, извинившись, вы сможете добиться уважения своего ребенка и чувства собственного достоинства. А также вернете ребенку это же чувство, которое, в свою очередь, повысит его самооценку.

- «Ты ужасно выглядишь».
- «Надень что-нибудь другое. Ты выглядишь ужасно».
- «Какой ты никчемный. Ты ничего не можешь сделать как следует».
- «Какой ты глупый. Ты можешь хоть раз меня выслушать?»
- «Ты мне отвратителен. Заткнись!»
- «Если бы я только знала, сколько от тебя будет неприятностей, я бы тебя не родила».
- «Иди отсюда и никогда не возвращайся».
- «Меня от тебя тошнит».
- «Ты всегда неправ».
- «Кто тебя спрашивал?»

Иногда вы даже можете не заметить, что вас оскорбили. Часто оскорбление действует, как убийца, который незаметно подкрадывается. Или как утечка газа: он потихоньку заполняет комнату и в конце концов отравляет вас. Вы чувствуете какой-то запах, но не обращаете внимания, думая, что это пройдет. Но ничего не проходит, а потом вы теряете сознание. Если никто не поспешит к вам, чтобы спасти вас, вы никогда уже не проснетесь. Следующий раздел содержит анкету, которая поможет вам определить, подвергались ли вы вербальным оскорблениям. Как утечка газа, оскорбление может отравлять вас медленно, пока вы не потеряете сознание и не умрете. Оно может повлиять на ваше здоровье или эмоциональное состояние, потому что оскорбление никогда не проходит бесследно само собой. Если только сведения и знания, которые вы получите после прочтения этой книги, не спасут вас, ваши физические и душевные страдания проникнут так глубоко, пока не окажут разрушающего воздействия на ваше тело и психику.

Ответьте «да» или «нет» на эти вопросы, затем прочитайте следующий раздел, чтобы определить степень оскорбления, которому вы подвергаетесь.

. Вам когда-нибудь говорили, чтобы вы не проявляли своих эмоций или свели их к минимуму (например: «не плачь», «прояви выдержку», «перестань убиваться из-за пустяков», «не расклеивайся» и «успокойся»)?

- . Вам говорили, насколько вы замечательны и через секунду — насколько вы ужасны?
- . Кто-нибудь выбивал у вас почву из-под ног или приуменьшал значение того, что вы говорите (например: «ты никогда не сможешь этого сделать», «что ты о себе вообразил(а)?» или «это глупейшая идея, которую я когда-либо слышал(а)»)?
- . Бывало ли, что вам возражали на все, что бы вы ни сказали, несмотря на то что вы были правы и могли доказать свое мнение?
- . Вас когда-нибудь дразнили так, что вы были очень расстроены, но насмешник все равно не унимался и не прекращал своих издевок?
- . Вы когда-нибудь чувствовали, что кто-то получает садистское удовольствие, видя ваше огорчение и расстройство?
- . Не было ли так, что кто-то постоянно угрожал вам или шантажировал вас?
- . Не смеялись ли над вами после того, как вы рассказали какую-нибудь свою тайну? Не дразнил ли вас тот человек, которому вы поведали свой секрет, и не напоминал ли он о вашем секрете, когда вы этого меньше всего ожидали?
- . Не делился ли он с кем-нибудь вашими откровениями, несмотря на ваши просьбы никому об этом не рассказывать?
- . Бывал ли он с вами груб, агрессивен или зол?
- . Отворачивался ли он от вас, когда вы что-то ему говорили или когда он говорил что-то вам?
- . Отодвигался ли он от вас, когда вы пытались заговорить с ним?
- . Отказывался ли он сообщить вам интересующую вас информацию, утаивал ли от вас важные сведения?
- . Он всегда пытался превосходить вас во всем и на все ваши слова старался ответить чем-нибудь еще более интересным и умным? У вас было такое ощущение, что он все время с вами «соревнуется»?
- . Он заставлял вас осознать вашу неправоту, спорил с вами или пытался уменьшить значение ваших слов или вообще их свести на нет на глазах у других?
- . Он говорил вам что-нибудь ужасное или шокирующее, затем добавляя, что «всего лишь пошутил»?
- . Казалось ли вам, что он всегда обвиняет вас или порицает, делая заявления, начинающиеся со слов: «ты никогда...», «ты всегда...», «это ты виноват в том, что...», «ты бы лучше...» или «ну почему ты никогда...»?
- . Пытается ли он постоянно спровоцировать конфликт?
- . Он ругается на вас матом или богохульствует?
- . У вас нет такого ощущения, что он все время придирается к вам, говорит, что вы все

делаете неправильно, редко когда похвалит?

- . Обзывает ли он вас уничижительными именами или прозвищами, которые вам заведомо неприятны?
- . Он постоянно вспоминает, как в прошлом вы сделали что-нибудь плохое или совершили ошибку, и никогда не дает вам об этом забыть?
- . Он постоянно предъявляет требования и приказывает вам, вместо того чтобы попросить?
- . Он говорит так тихо, что вы не слышите его, хотя знаете, что он при желании может говорить громче?
- . Он говорит с вами так громко, что можно оглохнуть, а с другим нормально?
- . Он вечно торопится, и ему нужно уходить всегда именно в тот момент, когда вы пытаетесь с ним заговорить?
- . Он отвечает вопросом на вопрос, никогда не давая прямой ответ?
- . Попытка его разговорить похожа на выдираание зуба? На ваши вопросы он всегда отвечает односложно — «угу» или «не-а»?
- . Он произносит для вас какие-то поучения с тем, чтобы вы почувствовали свою вину?
- . Он вас постоянно принижает или ставит в неловкое положение на глазах у других?
- . Он игнорирует, не обращает внимания или отрицает то, что вы говорите?

Если вы ответили «да» на любой из 31 вопроса, помещенных здесь, тогда вы определенно подвергались оскорблениям. Чтобы определить главных обвиняемых, запишите имена всех, кто оскорбил вас каким-либо из приведенных выше способов.

Выполнив это задание, увидите, что вырисовывается закономерность. Вы неожиданно обнаружите, что среди обидчиков больше мужчин, чем женщин, или наоборот. Сможете понять, какие люди вам завидуют или ощущают неловкость в вашем присутствии. Вы поймете, что одни члены семьи вас обижают, а другие нет. Возможно, вы заметите, что вас больше обижали, когда вы были ребенком или подростком, поскольку многие из выписанных имен относятся к ранним годам вашей жизни. Напротив одного и того же пункта может быть несколько имен, это указывает на то, что вы выбираете схожих по типу ядовитых людей.

Эта анкета позволит вам углубиться чуть дальше и узнать чуть больше о себе. Она поможет вам понять, кто ваши мучители (настоящие или бывшие) и как конкретно они вас терзали.

Как было ранее сказано, слова действительно ранят. Использование слов в качестве оружия может причинить сильную физическую боль, вызвать болезнь и (как бы абсурдно это ни прозвучало) даже смерть. Физическая реакция на оскорбление развивается поэтапно. Когда кто-то вербально дает вам пощечину, ваш организм испытывает шок. Сначала кора, затем верхний слой вашего головного мозга получают сигнал, который обрабатывается в соответствующих областях мозга, в основном — в левой части, в так называемой области

Вернике. После того как вы раскодировали услышанное, вступает в действие более глубинная область мозга — лимбическая система.

Когда вас оскорбляют, вся ваша физиология меняется, она отличается от того вашего состояния, когда вы слышите что-то приятное о себе или испытываете спокойные чувства.

Теперь включается ваша вегетативная нервная система, которая контролирует сердцебиение, расширение и сужение зрачков и кровообращение. Так как ваша цель — физически защитить себя от хищников, сразу же появляется простой ответ: «сражайся или убегай». Таким образом, ваше сердце начинает биться чаще, адреналин растет, а ваши чувства обостряются и начинают лучше реагировать на все, что происходит вокруг.

Из-за оскорблений ваше сердце бьется чаще, кровь приливает или отливает от лица, и у вас появляется внезапная головная боль. Именно поэтому у вас может закружиться голова или появится ощущение, будто вы «отделились от тела». Поэтому у вас перехватывает дыхание, когда вы получаете вербальный удар «в голову». Поэтому ваш желудок напрягается и начинает болеть или у вас начинаются спазмы желудка, ваше тело цепенеет, и поэтому мышцы шеи и спины напрягаются. Если эти физиологические изменения происходят с вами регулярно, определенная часть вашего организма может ослабнуть из-за того, что она испытывает дополнительную нагрузку. Например, постоянная боль и давление в области живота могут повлечь увеличение кислотности в желудке, и в результате этого может образоваться язва. Эта боль способна причинять такое беспокойство, что лишит вас подвижности, тем самым ставя под удар вашу работу и отношения с людьми.

Постоянное физическое напряжение может также повлиять на сердечные мышцы, ослабляя основной механизм, необходимый для поддержания жизни. Также возможно поражение кровообращения, что, в свою очередь, способно привести к дисфункции сердца или даже к инфаркту. Исследования неоднократно показывали, что дополнительное эмоциональное напряжение может вызвать паралич сердца, который закончится смертью человека. Также исследования показали, что стресс ослабляет иммунную систему. Это делает человека восприимчивым к определенным болезням, среди которых рак, в большинстве случаев приводящий к летальному исходу.

Послушайте!

Постоянные оскорбления могут стать причиной обострения таких тяжелых болезней, как язва, мучительная боль в шее или спине, астма, сердечные болезни, инсульт и рак.

Устные оскорбления, как и физические, действуют разрушающе на организм человека. Это очень серьезно, ни в коем случае нельзя относиться к этому легкомысленно. Если люди постоянно вас оскорбляют, они, по существу, отнимают у вас частички вашей жизни. Вот несколько настораживающих признаков, которые часто появляются как результат оскорбления:

- Чувство шока или оцепенения
- Подергивания тела или лица
- Тики на лице или теле

- Подрагивание тела или лица
- Внезапный прилив крови и чувство жара
- Озноб
- Пульсация в голове
- Боль в разных частях головы
- Боль и напряжение в шее
- Боль и спазмы в желудке
- Понос
- Рвота
- Учащенное сердцебиение
- Головокружение
- Не можете вздохнуть

Если человек постоянно подвергается оскорблениям, то у него обычно нет иного выхода, кроме обращения за профессиональной помощью. Ему необходимо рассказать о своих чувствах священнику, члену семьи, близкому другу, адвокату или психотерапевту, иначе он «усохнет». Если его не вылечить, то его «усыхающая самооценка» может повлечь за собой саморазрушительное поведение, которое приведет к очень неприятному результату. Если человека постоянно словесно наказывать в детстве, то он начнет ощущать смущение или стыд. В нем зарождается чувство, что он менее значим, чем это есть на самом деле, или что в этом мире ему не место. Все люди по-разному реагируют на эмоциональные травмы. Человек может стать вспыльчивым и начнет выпускать свою эмоциональную боль. С другой стороны, он может держать все свои чувства внутри; а это заканчивается эмоциональной пыткой. Какими бы ни были симптомы, результат этой боли одинаков — ослабленное чувство собственного достоинства, вызванное вербально агрессивным обращением.

Послушайте!

Из-за постоянных оскорблений у вас могут развиваться хронические боли в спине, шее и челюсти, так как ваши мышцы все время напряжены и зажаты, они готовы к «борьбе или бегству».

Полезные слова

Лимбическая система — это область мозга, ответственная за эмоции. Она регулирует такие чувства, как счастье, печаль, злость и даже страх.

Те, кого оскорбляли, могут начать оскорблять других. Они будут говорить тем же тоном или использовать те же слова, которые они так ненавидели всю свою жизнь. Они станут делать это, чтобы держать других на расстоянии, потому что зачастую боятся близких отношений.

Для людей, подвергавшихся вербальным оскорблениям, близкие отношения часто тесно связаны с душевными страданиями и болью.

Они могут выплеснуть свою внутреннюю ярость на ничего не подозревающих невинных жертв, какими были когда-то и сами. Они будут вопить, кричать и унижать других. С другой стороны, они могут стать слишком сговорчивыми и прилипчивыми или чрезмерно застенчивыми и неспособными эффективно общаться с кем-либо. Это еще больше отдалит их от окружающих. Они сильнее почувствуют беспомощность и начнут говорить себе: «Какой смысл пытаться? Все равно я ни на что не гожусь!» Это приведет их к апатии и общему недомоганию, а в итоге превратится во всеобъемлющую депрессию; в некоторых случаях через какое-то время человек на эмоциональном уровне становится «овощем».

Виньетка

Исследования неоднократно показывали, что люди, которые подвергались оскорблениям, склонны иметь больше психосоматических проблем, чем те, кого не оскорбляли. У первых чаще бывают приступы беспокойства, нарушения аппетита, нарушения сна, сексуальные дисфункции, проблемы в общении с людьми и в доверии другим, а также проблемы в личных отношениях.

С другой стороны, некоторые люди с такой низкой самооценкой, вызванной оскорблениями, направляют свою ярость и гнев внутрь. Они чувствуют себя настолько бесполезными и ничего не заслуживающими, что наказывают себя тем, что переедают, недоедают, принимают слабительное или голодают. Они могут приобрести и другие саморазрушительные привычки, от которых очень трудно избавиться. Например, употребление наркотиков, чрезмерное увлечение спиртным, курение или беспорядочные сексуальные связи.

Практически у каждого пациента, которого я консультировала, психологические проблемы уходили корнями в вербальные оскорбления. Это настолько серьезно, что больше нельзя недооценивать значимость такого состояния или вовсе его игнорировать. Это мешает людям жить полноценной жизнью, потому что в глубине души всегда звучит вопрос, а может, эти «ядовитые слова и комментарии» действительно правдивы? Оскорбление и агрессия способны нанести такие глубокие и тяжелые раны, которые уничтожат человека.

Чувство боли и отчаяния может быть таким сильным, что приведет человека с чрезмерно хрупкой психикой к самоубийству. Количество подростковых самоубийств в последнее время возросло почти на 50%. Во многих случаях это связано с тем, что они больше не могут терпеть словесные пытки, устраиваемые их родителями или сверстниками. Отчаянно стараясь стать своими среди ровесников, они испытывают такое огромное давление, что не хотят больше жить. Горькая правда заключается в том, что они были убиты вербальными пулями. Вот некоторые из возможных реакций на оскорбление:

- Ощущение стыда или неловкости
- Ощущение собственной бесполезности
- Чувство незащищенности

- Неспособность создать близкие отношения
- Неспособность доверять
- Притяжение к другим «знакомым» обидчикам
- Перенос гнева и внутренней злости на окружающих
- Физическая грубость
- Анорексия
- Чрезмерный аппетит
- Отсутствие аппетита
- Бессонница
- Приступы беспокойства
- Вялость и сонливость
- Пониженное сексуальное влечение
- Повышенное сексуальное влечение
- Чрезмерное желание угодить или услужить другим
- Эмоциональная сверхчувствительность
- Пьяная истерика
- Фобии
- Прекращение общения с людьми
- Прилипчивость к людям
- Общее недомогание
- Вербальная месть
- Апатичность и вялость
- Чрезмерное употребление алкоголя
- Употребление наркотиков
- Курение вопреки предупреждениям врача
- Всеобъемлющая депрессия
- Самоубийство
- Оскорбления могут быть различного вида. Внимательно слушайте, что человек вам

говорит.

- Вы можете многое узнать об отношении людей к вам по тому, сдержанны они или нет в разговоре, оскорбляют ли они вас или себя и говорят ли в свое оправдание: «Я просто пошутил(а)».
- Люди, которых постоянно вербально оскорбляют, могут заболеть физически.
- В результате словесных оскорблений могут появиться психические расстройства. Последствия оскорблений бывают настолько тяжелыми, что обрывают человеческие жизни.

Глава 3

Вербальные обидчики — неудачники

- Два уровня вербальных оскорблений
- Как определить тип обидчика
- Типы вербальных агрессоров
- Как распознать лгуна

Люди, которые вербально агрессивны и прибегают к оскорблениям, полны злости. Их раздражает внутренняя ярость, которая к вам не имеет никакого отношения. Обычно это проблемы, связанные с полученными когда-то эмоциональными травмами. Если они не разберутся со своими психологическими проблемами, то человек, который, к несчастью, окажется на их пути, примет основной удар их измученных душ на себя.

Эти люди многое теряют в жизни, потому что в целом они никогда не бывают счастливы. Неважно, сколько у них денег, славы или красивых вещей, — все равно остается какая-то пустота. Если они не воспользуются профессиональной помощью, чтобы избавиться от своих демонов, то станут неудачниками в жизни. Они постоянно упускают деловые возможности и теряют друзей, а это еще больше увеличивает их страдания.

Занимаясь исследованиями на эту тему, я пришла к выводу, что существуют два уровня вербальных оскорблений. В целом результаты этих оскорблений одинаковы: словесное оружие жалит и ранит. Однако последствия от оскорблений агрессоров первого уровня могут быть не такими опустошающими, как оскорбления агрессоров второго уровня. Вербальные агрессоры обоих уровней являются людьми «ядовитыми».

Каждый уровень состоит из одиннадцати типов вербальных агрессоров. Общее между ними — это настолько низкая их самооценка, что они стремятся низвести других до того же уровня неполноценности, какой приписывают себе. Агрессоры первого уровня не стремятся вмешиваться в вашу жизнь. Они просто хотят, чтобы вам было неприятно или неловко от того, что они скажут. Агрессоры второго уровня действительно хотят задать вам перцу! Они вмешиваются в вашу жизнь до такой степени, что могут разрушить ее.

Агрессоры первого уровня

Десять типов вербальных агрессоров первого уровня больше раздражают и воздействуют на

вашу психику, чем агрессоры второго уровня. Вы узнаете, что говорят и делают те и другие, а также — каких сигналов нужно остерегаться. Далее в этой книге вы изучите способы борьбы с этими типами агрессоров.

Во второй главе я уже рассказывала о людях, которые всегда говорят вам, что они просто шутят, после того как скажут вам что-нибудь омерзительно-гадкое. Вам может показаться, что они стараются стереть из памяти сказанное, но в действительности они говорят это только для того, чтобы предотвратить вашу контратаку. Если вы будете требовать, чтобы они объяснили свое грубое замечание, то они еще громче станут настаивать на том, что «просто пошутили». Чем дольше вы требуете объяснений, тем громче они все отрицают, повышая тон. В конце концов они начнут говорить раздраженно и даже саркастично, показывая тем самым, что у вас явные проблемы, потому что вы воспринимаете все слишком серьезно. Ведь они же только «пошутили». Глубоко внутри они в действительности возмущаются вами или вашими действиями, но слишком трусливы, чтобы сказать вам это в глаза, поэтому скрывают свое раздражение под маской юмора. Многие девушки, с которыми я беседовала, сталкиваются с таким поведением, когда встречаются с молодыми людьми, которые хотят показать свое превосходство. Если мужчина робеет перед женщиной, он может попробовать доказать свою силу, делая грубые и оскорбительные для нее замечания. Когда он видит, что «одолел» ее, то чувствует свое превосходство, пусть даже на одно мгновение.

Полезные слова

Ядовитая личность — это человек, который заставляет вас думать о себе плохо. Он лишает вас самоуважения и хочет уничтожить вас. Он обычно видит в вас только отрицательные черты и ожесточается, если вам в жизни что-то удастся. Более того, он способен даже сорвать ваши попытки вести счастливую и плодотворную жизнь. Его отрицательное отношение к вам снижает вашу сопротивляемость и подрывает ваше физическое или душевное здоровье.

Советы, как постоять за себя

Такое манипулирующее поведение бывает не только у мужчин по отношению к женщинам. Женщины так же могут вести себя по отношению к мужчинам, это может происходить между представителями одного пола, между старыми и молодыми, родителями и детьми, начальниками и подчиненными.

Люди этого типа похожи на тех, кто все время говорит «я просто шучу». И те, и другие хотят возвыситься за ваш счет. Они хотят шокировать вас при помощи странных и неуместных замечаний, чтобы привлечь ваше внимание или посмотреть, как вы на них отреагируете. В противоположность людям, повторяющим «я просто шучу», они обычно не испытывают к вам неприязни. Более того, вы можете им очень нравиться. Эти люди психологически недостаточно развиты. У них часто возникают неразрешимые проблемы с родителями. Они пытаются переступить черту с вами, чтобы проверить, будут ли вам нравиться, даже когда они «плохие». В конце концов мамочка и папочка любили их безо всяких условий, а вы почему не можете? Они не осознают, что вы им не мамочка и не папочка, и их «плохое поведение» может вам совсем не понравиться, что вы не потерпите такого отношения. Если

вы успешно пройдете это испытание и не обратите особого внимания на то, что эти люди сказали, то они почувствуют, что «поймали» вас и вы стерпите их, даже если они будут «плохо себя вести».

У таких людей много серьезных психологических проблем. Так же как люди, повторяющие постоянно «я только шучу», они под маской юмора скрывают агрессию, потому что в действительности вы им не нравитесь. Они не нравятся себе и видят мир темным и мрачным. Вы никогда не будете счастливы рядом с такими людьми, потому что они обычно не могут остановиться и всегда думают, что бы еще гадко-смешного сказать. Они редко воспринимают что-либо всерьез. Правда заключается в том, что они не смешны, и они это знают. В душе они очень страдают. Разговор с ними редко обходится без сарказма. Это утомляет и расстраивает; вы физически начинаете проявлять огорчение, как только понимаете, что их мрачное невеселое остроумие вас вот-вот захватит.

Послушайте!

Не рассчитывайте на то, что саркастичный садист обратит внимание на ваши осторожные жесты, сигнализирующие о том, что вам это уже начинает надоедать. Даже если вы закатите глаза, распрямите свое тело, расправите плечи, зажмуритесь, раздраженно вздохнете или поежитесь — он и не заметит. Он настолько погружен в раздумья по поводу своего следующего насмешливого замечания, что абсолютно не видит вашей негативной реакции.

Вербальные молотки не останавливаются и не замолкают. Они говорят, говорят, говорят... Они никогда не дадут вам забыть все то плохое, что вы когда-либо делали в своей жизни. Они постоянно напоминают о прошлом. Они устраивают вам такую вербальную пытку, что вы уже ждете не дождетесь, когда сможете от них уйти.

Даже если вы попытаетесь ошеломить или потрясти их, у вас ничего не выйдет. Как зайчик из рекламы батареек Энерджайзер, они продолжают работать и работать. У вас такое чувство, что вы скоро взорветесь, потому что не видите выхода — они вас даже не слышат.

Вы можете извиняться хоть тысячу раз, они вас так и не услышат. Они могут остановиться ненадолго, но будьте уверены: они продолжат вас «долбить» чуть позже. Эти люди обычно наполнены внутренней агрессией и смотрят на жизнь глазами «жертвы», и им кажется, что остальные все время желают им зла. Фактически они не в состоянии вытравить свое представление о самих себе так же, как и перестать «долбить», если только не обратятся к психологу. Очень часто их назойливость к вам лично не имеет ни малейшего отношения. Они могут переносить свой прошлый негативный опыт (возможно, у них были с кем-то проблемы) на вас.

Как и тем, которые твердят «я только шучу», этим злым упрямам необходимо доказать свое превосходство над вами, что вполне объяснимо, ведь они придерживаются принципа «моя собака больше твоей». Давно по телевидению показывали рекламу, в которой маленький мальчик хвастался своей маленькой собачкой, пока другой мальчик не заявил, что его собака больше, чем собака первого. Хотя это была и милая реклама, но находиться среди людей, которые пытаются соревноваться с вами, не очень-то здорово. Это раздражает. Такие люди так стремятся показать вам, кто они и что у них есть, что неустанно выискивают малейшие крупинки информации, которая поможет им доказать свое превосходство.

В действительности вы можете очень нравиться этим людям. Возможно, даже чересчур нравитесь — до такой степени, что они завидуют вам и тому, что у вас есть. Из-за своей зависти они стремятся доказать свое превосходство над вами во всем, потому что тогда они себя лучше чувствуют. Они чрезвычайно не уверены в себе и в своих достоинствах.

Возможно, в детстве их мало хвалили. К сожалению, став взрослыми, они слишком в этом нуждаются: это становится смыслом их существования. Неважно, насколько вы помогаете им самоутвердиться, это не имеет значения. Они должны сами себя «сделать» — главным образом за ваш счет.

Они истощают вас, потому что пытаются умалить и отвергнуть все, что вы скажете. Находиться рядом с ними — значит страдать от того, что они пытаются перещеголять вас и постоянно вас принижают. Вы не можете с ними просто беседовать, это обязательно превратится в состязание, где победителем должны выйти они, а не вы.

А этим людям необходимо испортить все и вся. Они, как и саркастические садисты, смотрят на мир сквозь темные мутные очки. Но в отличие от тех, они не пытаются прикрыть свой вербальный яд юмором; напротив, они резки и откровенны в своих чувствах по отношению к другим и всему, что их окружает. Как и людям, заикленным на идее «моя собака больше твоей», им необходимо самоутвердиться за счет подавления других. Единственное различие между ними в том, что они не только хотят показать свое превосходство над вами, но и постоянно вас критикуют.

Если они только что критиковали других в вашем присутствии и оставили вас в покое, вы можете не сомневаться, что они обольют вас грязью чуть позже, глядя вам в лицо или когда вас не будет рядом. Они безжалостны. Им все равно, о ком говорить гадости.

Это несчастные люди. Жаль, что они вынуждены жить с самими собой. Они все время ходят, поджав губы и сжав челюсти, с напряженным лицом, выражающим подлинное отвращение. С ними трудно общаться, потому что им ничего не нравится и они всегда найдут к чему придраться. Они считают, что окружающий их мир должен быть совершенным, хотя сами они далеко не идеальны.

Возможно, они научились этому негативизму у своих родителей или воспитателей, которые именно так смотрели на мир. Возможно, жизнь их здорово побила, и они покорились печальному закону Мерфи, который гласит, что все плохо и никогда ничего не происходит, как надо. И поэтому они унижают других, прежде чем те смогут унизить их самих.

Им невозможно угодить. Неважно, что вы говорите или делаете, вы все равно не доставите им удовольствия. Как и с людьми, озабоченными тем, что «их собака больше вашей», и с саркастическими садистами, с ними невозможно долго находиться рядом, потому что они опустошают вас. Они не признают вас как личность, недооценивают ваши мысли и привязанности, а значит, ограничивают вашу самооценку и ваш взгляд на жизнь.

Люди, основывающие отношения по принципу «моя собака больше твоей», не специально ведут себя так отвратительно. Их жажда внимания и самоутверждения делает их общество невыносимым даже на непродолжительное время.

Эти люди откровенно злые. Вы могли поделиться с ними чем-то очень личным, что могло бы

поставить вас в неловкое положение или даже разрушить вашу жизнь, если бы кто-то посторонний узнал об этом. Вы рассказываете им о своих делах, потому что полностью им доверяете. В конце концов, они тоже открыли вам самые сокровенные свои мысли и страшные, темные тайны. Вы чувствуете себя в безопасности. Если же между вами возникает ссора или разногласие, они воспользуются вербальным оружием, которое бьет ниже пояса, — теми секретами, которые вы доверили им.

Вы никогда больше не сможете полагаться на них, если они хоть раз предадут ваше доверие и воспользуются тем, что так дорого вам. Очень опасно просто их «простить и забыть». Если они уже сделали это однажды, кто поручится, что они не предадут вас снова? Вы никогда не сможете поделиться с ними слишком личным.

Почему они так поступают? Потому что готовы использовать любое вербальное оружие, чтобы победить вас. В глубине души эти люди или не очень вас уважают, или вообще ни во что не ставят. Они не только сбили вас с ног, но и наподдали пинка и растоптали вас.

С такими людьми возникает и другая проблема. Если они использовали против вас ваши же тайны, кто даст гарантию, что они не поделились ими с кем-нибудь еще? Очевидно, что они не задумываются над тем, что допустимо, а что нет.

Некоторые люди просто не могут хранить свои и чужие секреты. Им обязательно нужно рассказать все о себе и о тех, кто доверился им. Таких людей лучше сторониться. Они способны вербально уничтожить вас, как они это сделали с собой.

Другие люди знают себе цену. Они не вызывают большого уважения, и если вы с ними свяжетесь, то и сами не потеряете уважение других.

Люди хотят слышать о себе хорошие отзывы, но всему есть предел. Когда вам постоянно льстят и неустанно превозносят вас с необыкновенной страстью, нужно быть осторожным.

У льстивых подлиз открытая улыбка, они чрезмерно взволнованы, увидев вас, и излишне жестикулируют, все время вертятся рядом. Они осыпают вас похвалами, но вы знаете, что это значительное преувеличение. Большинство этих льстивых подлиз неискренни и склонны манипулировать людьми. Обычно они чего-то от вас хотят, но вы узнаете об этом уже после того, как они воспользовались вашим расположением. Посмотрите, что произойдет, если вы скажете «нет» или они не получают того, что хотели. Неожиданно их сладенькие речи и показное отношение к вам превратятся в возмущение и гнев.

Полезные слова

Как вы уже, наверное, знаете, Закон Мерфи утверждает, что «все, что может пойти не так, — пойдет не так». Люди, у которых мировоззрение строится на основе этого закона, не могут поддержать вас в ваших позитивных взглядах на жизнь.

Виньетка

Как однажды сказал великий китайский философ Конфуций, «когда друзья льстят, они наносят вред». Скорее всего, они неумеренны в своих комплиментах и постоянно льстят, потому что хотят скрыть внутреннюю враждебность, чувство обиды или ревность по

отношению к вам.

Часто льстивые подлизы ведут себя так, словно вы их лучший друг. Это зачастую точно просчитано, поскольку они хотят, чтобы вы для них что-то сделали. Они будут продолжать льстить, если думают, что могут получить от вас что-то еще. В глубине души вы им, вероятно, совсем не нравитесь, но они ведут себя с вами чрезвычайно угодливо, чтобы добиться своего. Эта манипуляторская тактика восходит к временам детства. Чтобы член семьи что-нибудь сделал, во многих семьях прибегают к такой тактике или к «подкупу». Родители говорят своим детям: «Если ты будешь хорошо себя вести, то я куплю тебе...» Дети примерно себя ведут, чтобы вызвать положительные эмоции у родителей, которые повлияют на желаемые результаты. Если же их заискивание не подействует, они начинают реветь и обижаются. Многие люди так же ведут себя, даже повзрослев. Поэтому некоторые таким манером строят отношения с миром и с окружающими их людьми. Это неискренние люди, которые готовы всадить нож вам в спину. Они часто смешивают всех с грязью и рассказывают о ваших неудачах и слабостях другим точно так же, как раньше пели вам дифирамбы и восхваляли ваши достоинства. Поэтому будьте осторожны и внимательны!

Эти люди так же, как повторяющие «я просто шучу», почему-то вами недовольны. Вы им не нравитесь, и они могут высказать язвительное замечание в ваш адрес. Вместо того чтобы юмором прикрыть свою враждебность, как это делают те, кто потом утверждает «я просто шучу», они маскируют ее каким-нибудь комплиментом, а вслед за ним делают язвительное замечание. Они открыто демонстрируют свою враждебность по отношению к вам.

Обычно людей, делающих сомнительные комплименты, выдает интонация. Тон голоса обычно повышается в конце настоящей любезности, но сразу же понижается, когда они собираются выпустить на волю свое ехидство. Эти люди на самом деле обижены на вас или завидуют вам. Это «негативные» люди, которые не могут позволить человеку даже подумать, что он «слишком хорош». Они обязательно придерутся к малейшему недостатку. Они делают это настолько искусно, что вы не сразу замечаете, что получили вербальную пощечину. Бывает, что вы осознаете это через несколько секунд, часов или даже дней.

Вы начинаете думать о том, что вы сказали, что они сказали и что вам следовало сказать, если бы вы осознали, что происходит. Эти мысленные вопросы могут не давать вам заснуть несколько ночей подряд. Причина, из-за которой яд проникает в вас намного позже, заключается в том, что их псевдопохвала все еще звучит в ваших ушах, и вы сияете и улыбаетесь. Позже, когда у вас выпадает время все обдумать, до вас доходит смысл того, что в действительности вам сказали.

Самопоглощенные обсуждают только ту тему, которая им наиболее интересна, — их самих. Они говорят и говорят о себе, не заботясь, интересно это собеседнику или нет. Самопоглощенные редко смотрят в вашу сторону, когда разговаривают с вами. Они наслаждаются тем, что заново переживают моменты своей жизни, рассказывая вам в мельчайших подробностях о том, что с ними произошло.

Советы, как постоять за себя

У самопоглощенных такой же эгоцентричный взгляд на мир, как и у двухлетних детей. То есть они в своем развитии остановились на уровне двухлетнего ребенка.

Самопоглощенные требуют от других полного внимания, потому что чрезвычайно не уверены в себе. Им требуется постоянное самоутверждение, чтобы существовать. Их речь обильно заполнена местоимением «я». «Ты» используется крайне редко. Они вещают, а не разговаривают с вами. Они не слишком щедры и редко готовы прийти на помощь, поэтому не ожидайте, что они сделают для вас что-то, что не принесет им выгоду. Итак, берегитесь следующих вербальных агрессоров первого уровня:

- . Люди, повторяющие «я же просто шучу»
- . Люди, стремящиеся вас потрясти и ошеломить
- . Саркастические садисты
- . Вербальные молотки
- . «Моя собака больше твоей»
- . Люди, смешивающие всех с грязью
- . Люди, которые отвергают ваше доверие
- . Льстивые подлизы
- . Люди, делающие сомнительные комплименты
- . Самопоглощенные

Агрессоры второго уровня

Существует 11 типов агрессоров второго уровня. В противоположность представителям первого уровня, которые действуют на людей раздражающе, эти агрессоры несут в себе разрушительную силу и могут быть очень опасны. Если вы знаете, как они действуют и как их распознать, то сможете сэкономить огромное количество нервных клеток.

Находясь какое-то время рядом с этими людьми, вы почувствуете себя так, будто вас утюгом пытали. Одно дело — быть настойчивым, но эти люди просто неотступны. Они не понимают, когда пора остановиться. Они продолжают вас расспрашивать до тех пор, пока не услышат желаемый ответ. Они задают вам разного типа вопросы, чтобы поймать вас на лжи или выяснить детали, которые вы хотели бы скрыть. Они заставляют вас оправдываться, испытывать чувство вины, хотя на самом деле вы, скорее всего, не сделали ничего дурного. Они очень любопытны и хотят знать как можно больше о вашей работе или о вашей личной жизни. Эти люди настолько не уверены в себе, что им нужно подтверждение: все идет именно так, как и должно идти (по их мнению). Если вы заметите, что кто-то без остановки задает вам вопрос за вопросом, знайте, что вы встретились со «следователем».

Иногда их называют «любопытными Варварами», потому что они пытаются вытянуть у вас как можно больше информации, чтобы потом «вылить» ее на других. Конечно, информация, которую они сообщают другим, обычно неверна и подается в искаженном виде, поэтому складывается неправильное представление о вас и о том, что происходит.

Эти люди обожают вмешиваться в ваши личные дела и советовать, как вам следует

поступить. Чтобы ситуация разрешилась именно так, как они этого хотят, эти люди не останутся ни перед чем и создадут свою маленькую мыльную оперу. Они часто рассказывают вам о делах тревожным тоном, чтобы вы почувствовали всю серьезность проблемы. Чтобы все усугубить, они болтают о вашей проблеме всем, кому ни попадя.

Послушайте!

Если вы начинаете чувствовать себя неудобно, или обижаетесь, или отвечаете на вопросы, на которые вам не хотелось бы давать ответ, знайте, что вы попали в паутину «следователя». Вырваться из нее трудно.

У подстрекателей обычно не бывает очень много событий в собственной жизни — только волнение, которое они вызывают в жизни других. Обычно они начинают проявлять свой гнев, говоря: «Я не хочу вмешиваться, но...», «Это меня не касается, но...», «Мне кажется, тебе полезно было бы узнать, что...» или «Я случайно услышал(а), что...» Если какие-то из этих фраз вы услышали, то знаете, что последует далее. Обычно подстрекатели слишком усердны в своем желании помочь вам или принять участие в вашей жизни. Чаще всего они говорят скороговоркой, чтобы вы включились в безотлагательность ситуации. Помните, если человек сплетничает с вами о других, то весьма вероятно, что вы следующий(ая) в его списке, о ком он сможет посудачить с другими.

Эти люди думают, что они все знают. Вы не можете им ничего сказать, потому что они считают, что у них на все есть ответ. Ваше мнение значения не имеет. Они отмахиваются от вас и от вашего мнения, как от назойливых мух. Искусная или не очень манера игнорировать или осаждать собеседника заставляет его почувствовать себя мелкой мошкой.

Когда снисходительные наглецы с вами разговаривают, тон их голоса кажется нетерпеливым, а речь — отрывистой. Они просто хотят поскорее «покончить с этим». Их тон и речь высокомерны. Они убеждают, а не разговаривают с вами. Они обычно пытаются принизить значение или отмахнуться от всего, что бы вы ни сказали.

У этих людей чересчур раздутое «эго» и слабое чувство собственного достоинства. Иначе они не стали бы так вести себя с другими. Они очень поверхностные и ограниченные личности. Вы часто можете их узнать по выражению лица: когда они разговаривают с вами, то обычно смотрят на вас с презрительной усмешкой или отвращением.

Эта категория — одни из самых опасных людей, с которыми вы можете встретиться. У них много общего с подстрекателями; однако они пытаются навредить вам более утонченным способом. Вместо того, чтобы делать это открыто, как подстрекатели, они уничтожают вас за вашей спиной. Эти люди часто улыбаются, когда говорят, и обычно соглашаются с вами, в то же время собирая крупинки информации, которой они смогут воспользоваться против вас, чтобы нанести удар в спину. Они стараются вас настолько расположить к себе, что вы не можете не почувствовать себя с ними легко и свободно и делиться с ними.

Послушайте!

Снисходительные наглецы часто используют сложные фразы, чтобы выделиться, или пытаются завалить вас информацией.

Они всегда пытаются по-своему истолковать все, что бы вы ни сказали, и при этом представляют все в негативном свете. Затем они делятся этой искаженной информацией с другими людьми. Эти подлые «разрушители» пассивно-агрессивны, и им никогда нельзя доверять.

Виньетка

Предположим, вы невинно заявляете: «Я люблю помидоры». Подлый разрушитель может затем сказать: «Ты хочешь сказать, что не любишь салат?» Вы ответите: «Нет, просто я больше люблю помидоры». Спустя некоторое время вы идете в гости, хозяин там подает салат. Он немедленно забирает у вас салат и спрашивает, не хотите ли вы что-нибудь вместо него, потому что слышал, что вы ненавидите салат. Где он это мог услышать? От подлого разрушителя, конечно.

Если вы имеете дело с такими людьми, то они вас ругают, когда вы что-то делаете, и ругают, когда вы ничего не делаете. Они в основном проявляют себя в романтических отношениях и в отношениях с детьми. Возможно, самое жестокое, что может человек сделать ребенку, оставив глубокие душевные раны и эмоционально его травмировав, — это дать ему любовь, но затем отобрать ее со скандалом и злостью. Близкие отношения с этими людьми похожи на американские горки, они могут оказаться опустошительными для обоих. Хотя некоторые взаимоотношения и процветают в условиях такой высокой трагедии, но здоровью это не способствует. В действительности они не ненавидят вас, даже если скажут вам об этом в момент ярости. На самом деле они, возможно, испытывают чувство огромной привязанности, страсти и близости к вам.

У таких людей часто бывают какие-то нарушения в психике, например биполярное расстройство, а это означает, что если их не лечить, то они могут сегодня вас любить, а завтра ненавидеть. Они приводят в беспорядок ваши чувства, и это может свести вас с ума. Из-за этого их часто называют «сводящие с ума». Такие люди склонны говорить о двух крайностях: только о белом или только о черном. Они не различают серого цвета и его оттенков.

Послушайте!

Если неотступная критика преследует детей на протяжении всего их детства, она может оставить на их психике шрамы, которые никогда не пройдут.

Глубоко внутри эти люди в действительности думают, что они сами ни на что не способны, поэтому пытаются перенести свою ненависть к себе на другого. Они вас постоянно критикуют и все время стараются к вам придраться. Они указывают только на ваши недостатки.

Часто, когда взаимоотношения становятся ближе и некоторые барьеры сломаны, может появиться этот синдром «я ни на что не годен». Обычно это происходит оттого, что человек не считает, что достоин вас или таких отношений. Он также может начать с вами соперничать и доказывать свое превосходство, обращая внимание на каждый ваш недостаток.

Эти люди часто бывают унылыми и мрачными. У них нередко сжата и вытянута нижняя

губа, наморщенные брови и печальная жизнь. Это несчастные люди, у которых слабое чувство собственного достоинства. Они говорят отрывисто, с агрессией и злостью в голосе. Они чрезвычайно редко делают вам комплименты; могут любезно разговаривать с другими, но их вербальная ярость предназначена вам.

Эти люди совсем не контролируют себя, не могут ни с кем говорить, не повышая при этом голос до крика. Внутри у них бурлит вулкан ярости, который постоянно извергается. К сожалению, их вербальная лава расплавляет всех, с кем они разговаривают.

Вы всегда можете распознать гневных крикунов, даже если они не с вами общаются в данный момент. У них часто бывает хриплый голос. Когда они говорят, вы обычно можете заметить, как вены на шее у них разбухают. Их также можно распознать по громкому, отрывистому, агрессивному тону. Ясно, что это чрезвычайно злые люди, и им необходимо излечить глубоко засевшую в них ярость, обратившись к специалисту.

Этим людям необходимо приказывать и управлять, иначе они не могут жить. Они не осознают, что ни один человек не может управлять другим. Они расстраиваются из-за этого еще больше злятся и начинают вести себя откровенно агрессивно. Они определенно не «командные игроки», и им трудно ужиться с другими, особенно на рабочем месте. Эти люди обычно переходят с одной работы на другую. Они устраивают себе жизнь, полную разочарований, поскольку не способны «плыть по течению».

Из всех вербальных агрессоров с ними сложнее всего находиться рядом, потому что они думают так: «Или будет по-моему, или скатертью дорога». Вербальные нацисты для своего возраста кажутся незрелыми. Как четырехлетние дети, они раздражаются, если вы не сделаете так, как они хотят. Этим людям необходимо все контролировать, потому что они живут в мире, где все не так, как им бы того хотелось. Их можно узнать по твердому выразительному голосу. Они плохо слушают и часто не принимают во внимание или оспаривают все, что бы вы ни сказали, особенно если это не соответствует их взглядам. Они повышают голос, если не добиваются своего.

Они не разговаривают, а командуют, угрожают и могут накричать или даже обругать вас матом.

Они поступают с вами плохо, чтобы им самим было хорошо. Но в отличие от вербальных нацистов, которые используют злость, чтобы управлять вами, эти люди используют вину. Они дают вам понять, что вы совершили большую ошибку и вам должно быть стыдно, а теперь нужно извиниться за свою ошибку. Для этого часто приходится унижаться или повторять «прости» миллион раз. Но и это может не удовлетворить их. Они обычно вспоминают вашу вину в неподходящий момент, чтобы спросить, почему вы поступили с ними таким образом. Они вечные «жертвы», которые считают, что все с ними плохо обращаются. Они пытаются манипулировать вами, ударяя по одной из ваших слабых эмоциональных точек для того, чтобы вы ощутили ту же боль, что и они. Обычно они злятся на вас еще долгое время. Когда вы слышите такие фразы, как: «Ты всегда...», «Ты никогда...», «Ты заставляешь меня...», «Почему ты всегда...», «То, как ты со мной поступил(а)...» или «Почему ты никогда...», — то знайте, что вы общаетесь с человеком, который хочет сделать вас ответственным за что-то досадное в его жизни. Они пользуются

абсолютными величинами. Они говорят на любые темы и даже плачут с целью добиться, чтобы вы почувствовали «свою вину». Кажется, что никакие ваши слова не могут их успокоить, так как они долго продолжают сокрушаться, что вы им «причинили» большое горе.

Полезные слова

Возможно, «нацисты» покажется слишком резким названием для этой категории вербальных агрессоров, но оно полностью им подходит. Они пытаются управлять другими и стремятся уничтожить все, что не соответствует их представлению о том, как должно быть. Не дайте им разрушить вас.

Лжецы являются одними из наиболее вербально агрессивных людей, потому что они недостаточно уважают вас, чтобы сказать вам правду. Они могут лгать по разным причинам. Некоторые лгут с намерением превознести себя, чтобы вы их больше уважали. Эти лжецы очень не уверены в себе. Другие лгут, потому что трусливы и боятся отвечать за результаты своих неправильных действий. Все не любят лжецов. Никто не хочет оставаться в дураках, быть обманутым, когда к нему относятся без должного уважения. С другой стороны, люди могут солгать, потому что они не хотят ранить ваши чувства. Например, если у вас некрасивый ребенок, а вы думаете, что он милашка, и вы спрашиваете знакомых, что они о нем думают, то не ждите, что люди скажут о непривлекательности вашего малыша и спросят: «А у него хвостик есть?» Эта форма лжи приемлема в обществе, и мы речь ведем не о ней.

Заметьте, что патологических лжецов выявить чрезвычайно трудно. Однако, поскольку это всего лишь люди, то и они могут ошибиться. Если вы подозреваете, что они вам лгут, попробуйте проверить их рассказ, опросив других и собрав веские улики.

Виньетка

Если вы хотите исследовать тему лжи подробнее, спросите у продавца книжного магазина или библиотекаря о работах таких экспертов, как Пол Экман из Университета Сан-Франциско, который описал несколько способов, как определить, лжет человек или нет.

Эти люди воздерживаются от слов. Они из тех, с которыми труднее всего общаться, потому что вы никогда не знаете, о чем они думают. Кажется, что они никогда ни на что не реагируют. Если за их спиной обрушится здание или они выиграют миллион долларов в лотерею, то останутся такими же бесстрастными. Находиться рядом с ними — сплошное расстройство, потому что вы никогда не сможете понять, что происходит в их душе или как они себя чувствуют в определенной ситуации.

В реальности эти люди живут в страхе. Они боятся сказать что-нибудь не то или расстроить кого-нибудь, поэтому хранят молчание. Они отвечают, если к ним обращаются. В детстве им промывали мозги заклинанием «пусть тебя видят, но не слышат» или постоянно говорили «заткнись!». Зачастую они не привлекают внимание окружающих, что еще больше вселяет в них неуверенность.

Хотя они тихие и скромные — берегитесь! Однажды они могут оттаять и выпустить эмоции, которые испугают самого свирепого зверя. Воздержание от разговоров и утаивание от вас

своих эмоций — определенно самое жестокое, что они могут сделать по отношению к вам.

Сказать, что они невыразительны, будет преуменьшением. Иногда вы задаете себе вопрос, все ли у них в порядке с мозгами или они просто немые. У них нередко отсутствующий взгляд. Они часто скованы в жестах и мимике. Они говорят монотонным голосом или краткими обрывистыми фразами. Если они выйдут из состояния оцепенения, будьте готовы к тому, что они уже не закроют рта или будут говорить восторженно, громко и неистово. Так как они изливают накопленный вербальный яд, их реакции и слова могут оказаться намного агрессивнее и злее, чем слова тех, кто выражает свои эмоции постоянно. Итак, берегитесь следующих вербальных агрессоров второго уровня:

- . Следователи
- . Болтливые, всюду сующие свой нос подстрекатели
- . Снисходительные наглецы
- . Подлые разрушители
- . «Я тебя люблю — я тебя ненавижу»
- . Люди, которые говорят, что «ты ни на что не годен»
- . Гневные крикуны
- . Вербальные нацисты — «будет по-моему, а не то!»
- . Обвинители, вызывающие чувство вины
- . Лжецы
- . Вербальные сосульки
- Большинство вербальных агрессоров не уверены в себе, имеют низкую самооценку и нерешенные психологические проблемы.
- Есть люди, которые раздражают вас или даже представляют опасность для вас, — будьте внимательны!
- Изучите характеристики каждого из вербальных агрессоров, чтобы при случае вы могли легко распознать приближающийся всплеск их ярости.
- Обращайте внимание на признаки, свидетельствующие о том, что человек вам врет.

Глава 4

Вербальное убийство — как и почему?

- С чего начинается вербальное убийство
- Типичные причины вербальных убийств
- Что вас ждет, если вы вербальный убийца

- Что вас ждет, если вас вербально убьют

Вербальное оскорбление ведет к вербальному убийству — когда от ранищих слов и фраз умирает дух человека, падают его самооценка и самоуважение. Вербальные убийцы добиваются того, чтобы вам было плохо. Разница между вербальными убийцами и вербальными агрессорами состоит в том, что убийцы безжалостны. Они оскорбляют свою жертву до тех пор, пока не нанесут ей непоправимый эмоциональный или даже физический ущерб. Если вербальное оскорбление, упомянутое в главе 2, продолжается долгое время, то результатом является эмоциональная смерть — вербальное убийство.

Вербальными убийцами могут быть любые люди, с которыми вы когда-либо встречались, из-за которых вы чувствовали себя недочеловеком, так как они постоянно вам говорили ужасные вещи о вас. Обычно это люди, настолько полные ненависти к себе, что они выплевывают свой яд на любого, кто попадаетея им на пути.

Полезные слова

Разница между вербальным убийцей и вербальным агрессором заключается в том, что убийцы безжалостны. Они оскорбляют вас постоянно до тех пор, пока не нанесут непоправимый вред.

Вербальные убийцы могут иметь любую фигуру, любой цвет кожи и исповедовать любую религию. Они не ограничены рамками одной конкретной культуры, пола, расы или возраста. Они могут встретиться в любой профессии и в любой стране мира.

Половина из них точно знает, что делает. Они осознают, что ими движет. Другая половина убивает автоматически или неосознанно. Далее в этом разделе вы узнаете о сознательных и подсознательных мотивах этих убийств.

В какие-то моменты жизни вас оскорбляли, а в какие-то — нет. Возможно, вас больше оскорбляли мужчины, а возможно — женщины. Вас могли обижать какие-то члены семьи, но не все. Могли оскорблять какие-то друзья или знакомые. Возможно, вас оскорбил(а) коллега, начальник или подчиненный. Возможно, вас оскорбляли в детстве, хотя вы этого и не помните. Поэтому проделайте следующее упражнение. Вспомните свою жизнь: десятилетие за десятилетием. Перечислите людей из вашего прошлого и из вашего настоящего. Посчитайте, сколько мужчин вас оскорбило и сколько женщин. Подсчитайте количество родственников, работодателей, друзей и т.д., обижавших вас. Пройдитесь по всем категориям, перечисленным в нижеприведенной таблице. Вам нужно вписать имена людей напротив тех типов вербальных агрессоров, к которым они относятся, и в столбиках, соответствующих их положению в вашей жизни. Возможно, вы обнаружите некую закономерность, если сравните, кто вас оскорблял раньше и кто сейчас. Напишите обо всех агрессорах первого и второго уровней. Чтобы более точно определить тип оскорбления, которому вы подверглись, в каждую из категорий вписывайте имена с учетом того, какие у вас с ними отношения. Если вам не хватит места на одном листе бумаге, то продолжите на другом.

Возлюбленные // Специалисты // Родственники // Обслуживающий персонал // Друзья // Личные отношения // Начальник // Знакомые // Рабочие // Учителя // Коллеги // Люди

- . «Я же просто шучу» _____
- . Стремящиеся вас ошеломить _
- . Саркастические садисты _____
- . Вербальные молотки _____
- . «Моя собака больше твоей» _____
- . Смешивающие всех с грязью _____
- . Лишающие вас уверенности _____
- . Льстивые подлизы _____
- . Делающие сомнительные комплименты _____
- . Самопоглощенные _____
- . Следователи _____
- . Всюду сующие свой нос подстрекатели _____
- . Снисходительные наглецы _____
- . Подлые разрушители _____
- . «Я тебя люблю — Я тебя ненавижу» _____
- . «Ты ни на что не годен» _____
- . Гневные крикуны _____
- . Вербальные нацисты _____
- . Вызывающие чувство вины _____
- . Лжецы _____
- . Вербальные сосульки _____

Вы разобрались с типами ваших вербальных агрессоров и теперь на отдельном листке бумаги выпишите все имена, перечисленные в таблице. Рядом с каждым именем поставьте цифру (от 1 до 3), определяющую, насколько часто вы подвергались их нападениям. Цифра 1 значит, что однажды или пару раз, 2 — периодически, 3 — постоянно. Каждая цифра 3 указывает на то, что этот человек убил в вас что-то эмоциональное. Он зашел дальше простого оскорбления, и его можно считать вербальным убийцей. Как и обычные убийцы, вербальных необходимо изолировать от общества и сажать за решетку. А вам нужно держаться от них подальше. Исключите их из своей жизни.

С другой стороны, преступника могут реабилитировать. И если вербальный убийца согласится на помощь специалиста, если вы можете снова установить границы допустимого

и заново начать ваши отношения, то его можно «освободить». И он может стать полезным членом общества. Вашего «общества» вашей жизни!

Люди становятся вербальными убийцами по разным причинам. Одни действуют неосознанно, они сами не знают, почему так поступают. Просто что-то в глубине души позволяет им вести себя таким отвратительным образом. Другие действуют вполне осознанно. Они точно знают, почему говорят с вами именно так, а не иначе. В следующем разделе будут объяснены сознательные и подсознательные причины вербальных убийств.

Очень часто бывает, что люди говорят и делают вам гадости, но сами понятия не имеют, почему так обращаются с вами. Даже если вы посадите их напротив себя и спросите, почему так себя ведут, то они не смогут вам ответить. Они только знают, что по какой-то неизвестной причине вы вызываете в них все самое худшее. Может быть, вы каким-то образом воздействуете на их чувство страха.

Многим людям настолько не нравится их жизнь, что они избавляются от своих негативных эмоций самыми недопустимыми способами. К сожалению, одним из объектов недопустимых способов можете оказаться вы. Вы на своей шкуре прочувствуете синдром, который называется «пнуть кошку». Этот синдром получил свое название из-за старинной приталики о том, как человек возвращается домой после тяжелого рабочего дня или после какого-то несчастья. Дома он ищет, на ком бы выместить свою злость. К сожалению, в доме единственное живое существо — кошка. Этот злой человек буквально пинает ее, чтобы избавиться от своей злости и расстройства, хотя кошка ни в чем не виновата.

Вербальные убийцы могут пнуть вас или кого-нибудь еще, кого встретят на своем пути. Не физически, а эмоционально. Например, на них накричал начальник, а им пришлось молча все стерпеть, потому что иначе они бы потеряли работу. А так как вы друг или член семьи, они, не задумываясь, отыгрываются на вас. Они становятся вспыльчивыми с вами. Например, вы звоните им на работу, чтобы сказать, что скучаете и хотите вместе пообедать. Но прежде чем вы успеете что-либо сказать, они выпаливают резко и нетерпеливо: «Разве я не говорил(а) тебе, чтобы ты мне не звонил(а) на работу? Чего ты хочешь?» К этому моменту единственное ваше желание — это бросить трубку и никогда в жизни больше его (или ее) не видеть.

Очень часто близкие нам люди позволяют себе вести себя с нами пренебрежительно, выплескивая на нас всю свою злобу. Вы ни в коем случае не должны позволять им делать это. Далее вы узнаете, что нужно говорить, чтобы защитить себя в подобных неприятных ситуациях.

Послушайте!

Совет, который я вам сейчас дам, чрезвычайно важен. Ежеминутно десятки тысяч людей во всем мире подвергаются нападениям вербальных маньяков! Если вы не отгородитесь от вербальных убийц пуленепробиваемой стеной, то они так и будут палить в вашу сторону с двух рук и когда-нибудь вас убьют!

Ослепленные эмоциональной болью, они обобщают, что люди определенной группы все ведут себя одинаково. Из-за своего неудачного опыта общения с одним представителем этой группы они переносят свои негативные эмоции на всех остальных. Как часто приходится

слышать, что женщины говорят, будто «все мужики козлы», а мужчины — что «все бабы дуры»? После многочисленных негативных опытов общения, после многочисленных повторений таких слов (даже в шутку) люди начинают сами в это верить. Подсознательно эти вербальные убийцы осуждают целую расу, религиозную группу, пол, страну, профессию или социоэкономическую группу за действия нескольких паршивых овец.

Вербальный убийца не только может осудить человека за его принадлежность к определенной группе людей, но он также стреляет отравленными стрелами в того, кто просто напоминает кого-то, причинившего ему когда-то боль. Чаще всего, когда людям кто-то не нравится, они не знают причину антипатии. Если вы их спросите, чем этот человек вызвал у них такую недоброжелательность, они не будут знать, что сказать в ответ.

К сожалению, если у человека было несколько неудачных отношений (ему каждый раз изменяли, например), он может стать недоверчивым по отношению к вам и поверить в то, что и вы тоже ему изменяете. Даже если вы никогда не давали повода думать, будто вам нравится кто-то другой, он все равно может настаивать, что вы ему неверны.

Виньетка

Я была на вечеринке с другом. Очень привлекательная высокая стройная брюнетка начала с ним разговаривать, а он держался с ней очень грубо. Я не могла поверить в то, что этот обычно такой милый парень ведет себя, как свинья. Позже вечером я поговорила с ним о его отвратительном поведении. Он сам был поражен, потому что осознал вдруг, что единственное, чем ему не понравилась эта женщина, — это тем, что она была похожа на девушку из его школы, которая отказалась с ним встречаться!

Часто вам втыкают нож в спину потому, что завидуют. В терминах психологии — «зависть — стремиться к разрушению». Люди пытаются испортить вам жизнь или изо всех сил стараются вставить вам палки в колеса.

Зависть проявляется на их лице в виде улыбки с сжатыми губами и сильного заглывания слюны, когда вы им рассказываете что-то хорошее, что уже произошло с вами или скоро произойдет. Вены на их шее напрягаются, потому что им сложно проглотить свой собственный яд.

Некоторые люди говорят вам обидные и язвительные слова, потому что они по какой-то причине завидуют вам, сознавая это или нет. Вам может казаться, что нечему завидовать, но в их глазах вы счастливчик. Они хотят иметь то, что имеете вы, а возможно, они просто считают вас лучше. Но все это может оказаться для них самих полным сюрпризом. Если вы прямо укажете на их зависть, они начнут неистово отрицать это и клясться в том, что вы им безумно нравитесь, они вас любят и восхищаются вами.

Вы когда-нибудь встречали людей, которым в руки все плыло само? Так происходило до того момента, пока они не открывали свой большой рот и не портили все, перечеркивая все свои достижения.

Такие люди в глубине души чувствуют, что недостойны, чтобы с ними произошло что-то хорошее. Они считают себя «самозванцами», которых когда-нибудь обнаружат, особенно если кто-нибудь подберется к ним поближе. Подсознательно они понимают, что вся правда о

них станет известной. У них пониженное чувство собственного достоинства, и они считают себя неудачниками, какими бы успешными ни казались со стороны.

Полезные слова

Не корите себя и не думайте, будто вы виноваты в поведении этого человека. Никакие ваши слова или действия не изменят его мнение, потому что вы влезли в шкуру человека из его прошлых отношений, которые были до этого. В общем, вам придется страдать за грехи прошлых возлюбленных.

Советы, как постоять за себя

Социологический опрос показал, что 60% людей считают, что личные отношения и дружба распадаются из-за зависти.

Так как они считают, что не заслужили счастья и любви, то говорят грубые и обидные вещи другим, включая вас. Они не осознают, что это лишь попытка заставить вас разлюбить их. Ведь в таком случае они доказали бы, что недостойны любви и уважения.

Одна моя клиентка разорвала помолвку с мужчиной из-за его вербальной агрессивности в отношении к ней. Как она рассказала, он одной рукой дарил, а другой забирал. Один маленький пример: она открыла дверь, чтобы впустить его, и он сказал: «Ты выглядишь так сексуально и очаровательно!» Она улыбнулась счастливой улыбкой, но ее улыбка вдруг сменилась хмурым выражением лица, когда она услышала: «Но я ненавижу зеленый цвет. Меня от него тошнит, и кажется, что тебя тоже тошнит». И такие замечания он делал постоянно. Ее бывший жених таким образом разрушал отношения, которые принесли бы ему счастье. Он чувствовал, что не заслуживает его, поэтому он отговорил и себя, и свою невесту от помолвки.

Люди могут свой негативный опыт общения с другими перенести на вас. Но также они могут передать вам и недоверие к другим. Возможно, их вера была разрушена в детстве, в профессиональной или в личной жизни. Очень легко задеть рычаг, включающий недоверие. Достаточно лишь малейшего сигнала вашего тела или лица, вашего голоса или того, что вы говорите. Они делают вывод, правильно или нет, сознательно или нет, что вы неискренни, и поэтому они на вас набрасываются. То есть они подсознательно своим поведением стараются защититься от вас.

У людей могут быть и серьезные мотивы для вашего вербального убийства. Они палят по вам, если терпеть вас не могут, не хотят, чтобы вы преуспели, стремятся подчинить вас или не хотят, чтобы вы были в чем-то лучше них.

По каким-то причинам некоторые люди вас на дух не переносят. Вы действуете им на нервы. Поэтому они могут сказать вам что-нибудь отвратительное, а потом добавить, что это шутка. Именно поэтому они позволяют себе язвить вам. И если вы им вдруг расскажете о чем-нибудь плохом в своей жизни, то они получают невероятное удовольствие!

Чаще всего то, как вы относитесь к человеку, — это отражение того, как он будет относиться к вам. Если вам не слишком нравится человек, то скорее всего и вы ему не очень-то приглянулись. Люди чувствуют, когда не нравятся вам, и это очень отражается на их

поведении. Это отражается и на том, что и как они вам говорят.

Многие люди смиряются с тем, что их жизнь полна отчаяния и безысходности. Просто потому, что что-то не выходит так, как они того хотели, они чувствуют, будто вся жизнь не удалась. Они считают себя неудачниками, готовы к самому худшему, и все, естественно, происходит еще хуже.

В результате они не пробуют никаких новых путей. В их душах нет восторга, эти обычно отражаются в их тусклых голосах. Любой, у кого есть хоть искорка мужества или энтузиазма, воспринимается ими как враг. И поэтому они все время стараются сказать что-нибудь, что уничтожит вашу мечту или ваше воодушевление. Они думают, что если им плохо, то и вам должно быть плохо. Они испортят вам праздник, лопнут воздушные шарик и расстроят вас. Они обычно говорят фразу «да, но», когда собираются разнести в клочья все то позитивное, что вы сказали. К сожалению, их заболевание очень заразно.

Уродец, жаждущий власти, будет с вами общаться только в одном случае — если он сможет вами управлять. Он может воспользоваться деньгами, определенным стилем жизни или даже вашей позицией на работе, чтобы посадить вас на свой поводок.

Чаще всего мне приходилось сталкиваться с женщинами, которые искали мужчину своей мечты, принца на белом коне и с кучей баксов в кармане, обеспечившего бы их финансово. Они думали, что добудут тогда свое счастье. А ему что за это будет? А ему достанется удовольствие от власти над ней. Ему — удовольствие от ограничения ее бюджета. Ему — удовольствие от того, что он может диктовать ей, как себя вести. Да уж, счастье! Слишком уж высокая получается цена — личная свобода! Ничего не получается, и вы разрушаетесь. Даже целые государства рушились, когда людей пытались контролировать или притеснять. Посмотрите, что произошло с Восточной Германией и СССР. Нельзя ограничить людей в их творчестве и стремлениях, а потом ожидать, что они расцветут.

Советы, как постоять за себя

Если вы немного подумаете, то наверняка вспомните, что когда-то вели себя так же. Когда вы чувствуете, что кто-то вас не любит, вы ищете причин не любить его.

Если люди думают, что вы глупы, они обычно стараются говорить с вами короткими предложениями, снисходительным тоном и проявляя нетерпение. Они постоянно демонстрируют свое раздражение, когда говорят с вами или о вас. Часто окружающие следуют их примеру. Например, их секретарши, помощники, подчиненные или друзья могут обходиться и разговаривать с вами в той же манере. Они не оказывают вам должного уважения. Из-за того, что они все время относятся к вам, как к идиоту, вы можете и сами поверить в это и начать вести себя в соответствии с их представлениями о вас. Вы можете сами осуществить их пророчество.

У одной моей клиентки был агент, который должен был помочь ей в ее актерской карьере. Этот агент не нашел ей ни одной работы и редко отвечал на телефонные звонки. Однажды я разговаривала с другим моим клиентом, режиссером, и он рассказал мне о роли, на которую моя клиентка подошла бы идеально. Я рассказала ему о ней, и он захотел с ней встретиться. Когда она приехала ко мне в офис чуть позже тем же утром, я заставила ее немедленно

позвонить своему агенту из моего офиса. Она включила громкую связь, чтобы мы вместе могли поговорить с ее агентом и я бы просветила его относительно некоторых деталей проекта и связала бы его с режиссером. После того как нам пришлось целую вечность прождать, пока он освободится, агент наконец-то взял трубку и сказал грубым, резким, полным отвращения голосом: «Да?» Моя клиентка возбужденно рассказала ему о проекте, который был тотчас им раскритикован в пух и прах. Он сказал ей о том, что агенты по кастингу уже просмотрели много кандидатов и, по его мнению, она не подходит для роли. Она пыталась убедить его, рассказала о визите ко мне режиссера. Потом с ним стала беседовать я. Я сказала, что режиссер был очень заинтересован в моей клиентке. Но агент своим кислым голосом поведал мне о том, что это слишком большая роль для его подопечной, что для фильма искали актрису с именем, поэтому она не может их заинтересовать. После окончания разговора моя клиентка рыдала. Она сказала, что он никогда не верил в нее, всегда держал себя с ней высокомерно, отвергал все ее мысли и предложения. И ей настолько было плохо, что даже начала сомневаться в своих способностях и задаваться вопросом, а правильно ли она поступила, выбрав актерскую профессию.

Послушайте!

В моей практике за эти годы я видела очень много людей, которые стремились управлять другими. Чаще всего мужчины старались контролировать женщин, считавших, что они — слабый пол. Будьте бдительны и не попадите в подобную ситуацию.

Послушайте!

Если люди, окружающие вас, не помогают вам морально, то вам пора поменять окружение. И если даже люди, которым вы платите, в вас не верят, то увольте их, и немедленно!

Чтобы она не потеряла себя окончательно, я сама устроила ей встречу с режиссером. Она получила роль и отказалась от своего агента.

Лучше одиночество, чем быть среди людей, которые в вас не верят. Такие люди срывают все ваши попытки чего-то добиться тем, что отказываются помогать. Они не обращают внимания на вас или делают все возможное, чтобы с вами ничего хорошего не произошло.

Некоторые люди — пожизненные соперники. В отличие от тех, которые завидуют вам, сами того не осознавая, такие люди отлично понимают, кто вы и чем вы им грозите. Они прямо говорят вам, что их нужно считать «королями», «королевами» или «звездами», а вам следует знать свое место. Это очень распространено среди братьев и сестер и среди супругов. Один из супругов зачастую начинает подчиняться другому, который зарабатывает больше, занимает более высокую должность или более привлекательно выглядит. Когда все меняется местами, и более зависимый из супругов вдруг начинает отстаивать свои права, зарабатывать больше, чем его вторая половина, и добивается таких же или еще больших успехов, то тогда начинается что-то ужасное. Влюбленные голубки, которые прежде нежно ворковали друг с другом, теперь орут и унижают один другого, пытаются доказать свое превосходство.

В моей практике я много раз встречалась с подобными случаями, когда люди, чтобы улучшить свой внешний вид, худели, делали пластические операции и меняли стиль в

одежде. И как только они преобразались, многие из их «друзей» начинали вести себя совсем не по-дружески. Оказывается, таким «друзьям» вы больше нравитесь, когда они богаче и лучше вас (по крайней мере, по их мнению). Такие люди портят вашу жизнь, как могут, своим ядовитым поведением. Они могут с вами не здороваться, не разговаривать, игнорировать вас, принижать или оспаривать каждое ваше слово. Они могут высмеивать вас перед другими или говорить о вас гадости. Они пытаются занять более выгодное положение в глазах окружающих, очерняя вас. Если это происходит на работе, где другой человек обладает большим могуществом, чем вы, то тут, к сожалению, вы ничего сделать не можете. Вы проигрываете в такой ситуации и должны уйти. Но это, возможно, даже к лучшему. Кому же захочется постоянно находиться рядом с таким неприятным человеком?

Советы, как постоять за себя

Когда происходят такие резкие перемены в статусе человека, построенные на соперничестве, отношения могут разрушиться навсегда. Очень неприятно терять свое более высокое положение. И совсем уж неприемлемо, чтобы с вами обходились без должного уважения. Иногда такое расхождение жизненных тропинок скорее даже полезно.

Послушайте!

Вы можете обнаружить недоброжелателя по его ядовитым замечаниям, смысл которых сводится к тому, что «все, что поднимается, когда-нибудь опустится». Он не хочет, чтобы вы радовались жизни, если ему плохо.

Советы, как постоять за себя

Когда я стала профессором в университете Южной Калифорнии, то пообещала нарушить этот круговорот оскорблений. Я сделала все возможное, чтобы с моими студентами обращались с должным уважением. Я настаиваю на том, чтобы все остальные, оказавшись в моем положении, поступали так же. Всегда отдавайте себе отчет в том, какой властью вы обладаете, и применяйте ее с умом.

Многие люди настолько несчастны, что они терпеть не могут, когда кто-то другой счастлив или ему улыбнулась удача. И даже если у них жизнь налажена, их бесит тот факт, что и у вас тоже все хорошо. И хотя они могут вам улыбаться, но в душе они вас ненавидят. Такие люди принижают ваши заслуги, о которых вы рассказываете, или стараются превзойти вас.

Этот тип вербальной агрессии распространен в тех семьях, где отец и мать все полученные от своих родителей оскорбления передают по наследству своим детям, а те — своим детям и т.д. Старинная поговорка о том, что «яблоко от яблони недалеко падает», тут подходит как нельзя кстати.

Возможно, самым сложным испытанием в моей жизни было получение мной первого звания доктора философии в возрасте 24-х лет. Хвала провидению, мне не пришлось проходить через эти пытки повторно, когда спустя несколько лет я получала звание доктора философии во второй раз. Почти все профессора, за редким исключением, в первый раз обходились со мной, как с грязью. Они вели себя грубо, отвратительно, резко, они унижали меня, снисходили до общения со мной, не помогали. Они были настроены враждебно.

Я была настолько расстроена сложившейся ситуацией, что вся моя энергия уходила лишь на то, чтобы просто утром встать с постели. Тогда я решила зайти в учебную часть. Когда я рассказала о своей проблеме, то инспекторша откинула голову, и на ее лице появилась улыбка, она поведала мне, что с этой проблемой ей приходилось сталкиваться неоднократно. И тогда она сказала: «Не волнуйтесь, вы проходите такой же обряд посвящения при получении докторской степени, который и они прошли в свое время. С ними так же поступали их профессора, а теперь пришла ваша очередь!» Как только она это сказала, я все поняла и больше не принимала близко к сердцу их оскорбительное отношение ко мне.

Вербальные убийцы обычно стыдятся и стесняются своих слов и поступков в отношении других. У них столько внутренней злобы, направленной на самих себя, что их обидные слова невольно срываются с языка и летят в вашу сторону. Это отсутствие контроля над своими словами часто стоит им отношений с друзьями или с семьей. Они могут вдруг обнаружить, что их сторонятся, что их не простили, что им не верят те, кто когда-то был так с ними близок. Приглашения на разные общественные мероприятия перестают посылать, они оказываются изолированными от общества. Доверие — это основа любых отношений, и если оно подорвано, дороги обратно обычно уже нет. Вербальным убийцам нельзя доверять, потому что они способны снова выстрелить вам в спину. У них не может быть долгосрочных дружеских отношений. Кроме того, они последними узнают обо всем, потому что никто им не доверяет. Никому в голову не придет с ними поделиться своими секретами.

Вербальным убийцам также предстоят постоянные депрессии. Они часто настолько злы на окружающих и на всю жизнь, что ходят с хмурым, сердитым или отсутствующим выражением лица. А это еще больше отталкивает от них людей.

Они часто испытывают угрызения совести и чувство вины за то, что сказали гадости и сделали много плохого стольким людям. Это порождает у них негативные мысли о собственной персоне, что давит на их и без того пониженное чувство собственного достоинства. Из-за такого невысокого мнения о себе они начинают вести себя еще более деструктивно по отношению к себе или другим. Они могут начать выпивать, курить, употреблять наркотики или объедаться, чтобы притупить и временно успокоить боль, таящуюся внутри.

Если вас вербально убили, то какая-то ваша часть действительно умерла ментально, эмоционально и духовно. Вы теряете свою жизненную энергию, улыбку и свои желания и страсти. Вы чувствуете себя так, будто у вас не осталось никакой надежды.

Вам становится страшно говорить все, что вы думаете, и рассказывать свои тайны кому бы то ни было. Вы становитесь молчаливы, боязливы и сдержанны в окружении других людей. Даже само их присутствие может быть для вас неприятно, потому что вы боитесь сказать что-нибудь глупое или абсурдное. И хотя от таких страхов невозможно спастись, вы все время начеку в присутствии других.

Этот страх лишает вас живого общения с людьми, которое необходимо для того, чтобы у вас были крепкие и открытые отношения.

Если вербальный убийца постоянно нападает на вас в течение долгого времени, вызывая у вас тяжелые стрессы, то все это может привести к упадку физических сил и ранней смерти. У

вас может развиваться болезнь сердца или даже рак, как показали исследования. Другое ужасное последствие постоянных вербальных нападок — это самоубийство. Результаты различных исследований показали, что рост подростковых самоубийств может быть связан с тем, что они подвергаются вербальным унижениям и оскорблениям. Им так плохо, что они приходят к выводу: у них иного выхода нет.

- Вербальные убийцы — это люди, которые постоянно заставляют вас плохо думать о себе. Они стараются вставлять вам палки в колеса при каждом удобном случае.
- Вы можете многое узнать об отношении людей к вам по тому, сдержанны они или нет в разговоре, оскорбляют ли они вас или себя и говорят ли в свое оправдание «я просто пошутил(а)».
- Люди становятся вербальными убийцами по ряду подсознательных причин.
- Вербальные убийцы не осознают того, что у них низкое самомнение, они переносят свои негативные эмоции по отношению к другим на вас, перекалывают ответственность за все на вас, завидуют вам, они недоверчивы и не верят в то, что достойны счастья.
- Сознательные мотивы вербальных убийств включают в себя личную неприязнь по отношению к вам, ревность, необходимость вами управлять и отсутствие веры в вас.
- Сходство между вербальным убийцей и вербальным трупом состоит в том, что у человека в обоих случаях пониженное чувство собственного достоинства.

Часть 2

Подготовка к вербальной самообороне

В первой части вы научились оценивать своего вербального врага. Вы узнали, к чему нужно прислушиваться и на что обращать внимание. Вы узнали, как разобраться в том, что вас выбрали объектом агрессии. Вы выяснили, какими могут быть психологические и физические последствия вербальной агрессии. А также вы узнали, какие бывают типы вербальных агрессоров и причины, из-за которых они ведут себя именно так.

Вы никогда не сможете защитить себя против вербального агрессора, если не будете подготовлены. Вы не сможете с ним сразиться в надежде победить, если не будете вооружены.

Контратакуя, вам нужно использовать свою силу и мощь. А значит, вы должны убедиться, что у вас есть все необходимое снаряжение для ведения вербальной войны.

В этой части вы познакомитесь с различными тактиками и стратегиями, которые помогут вам одержать верх. Сначала вы узнаете, как объективно оценить свои силы при подготовке к вербальной войне. Затем вы узнаете, как защитить себя и как получить дополнительное физическое, вербальное и коммуникативное преимущество перед своим соперником.

Глава 5

Оценка ваших слабых и сильных сторон

- Как объективно оценить свои слабые и сильные стороны
- Как узнать, что о вас думают другие
- Узнайте себя лучше — что вы любите и чего не любите
- Узнайте, что вы представляете собой внешне
- Изучите все, связанное со звучанием вашего голоса

Если вы изучили себя, то знаете, как лучше представить себя миру. Вы представляете, как поступить в любой ситуации, потому что достаточно в себе уверены и не задумываетесь о том, достаточно ли хорош ваш вид. А значит, вам нужны уверенность и знание, как вести себя в разных ситуациях. Если вы знаете, что склонны в конкретных случаях вести себя определенным образом и это не поможет вам выиграть вербальную войну, то будете более внимательны к себе в подобных ситуациях. Вы сможете изменить свое поведение, чтобы достичь главной цели — победить своего вербального врага!

Почему вас должно заботить, что о вас думают другие? В конце концов, это ваше дело — как вы выглядите, какой у вас голос. Вы считаете, что способны на все. И знаете, что вы хороший человек и что тот, у кого будут с вами серьезные отношения, станет счастливым. Вы абсолютно правы. Но если вы не будете себя вести, выглядеть и говорить привлекательно, то не дадите людям возможности узнать о ваших способностях и о том, какой вы чудесный, нежный и великодушный человек.

Истина заключается в том, что наш мир не идеален. В идеальном мире поверхностные предметы не имеют значения. Например, никому не важно, как вы выглядите. А в реальном мире это имеет значение. Если люди будут видеть вас в более привлекательном виде, то и относиться к вам станут лучше. Они будут вам больше доверять, а это значит, что перед вами откроются большие возможности. Перед вами раскроются новые двери в области деловых и личных отношений.

Исследования показывают, что если у вас хорошая фигура, твердая походка, уверенный взгляд, доброжелательное выражение лица, приятный голос и хорошие коммуникативные навыки, то люди будут воспринимать вас как человека очень успешного. Всем будет казаться, что вы более состоятельны, интеллигентны, дружелюбны и сексуальны, чем те люди, которые не обладают этими качествами.

Чтобы узнать, что о вас думают окружающие, спросите, какое вообще впечатление вы производите на людей.

Скажите, что вы не обидитесь — ведь они окажут вам огромную услугу, снабдив вас этой информацией.

Эта идея пришла мне в голову, когда я однажды летела в самолете. Рядом со мной сидел бизнесмен — то ли президент, то ли его заместитель очень преуспевающей фирмы. Он сказал мне, что проработал на фирме 25 лет и сейчас его уволили в связи с сокращением штата. Он был на пути к большому успеху своей компании, как вдруг его мир разрушился — не стало ни его работы, ни его семейной жизни. Человек не знал, кто он и куда ему идти. И

тогда он решил узнать, как люди его воспринимают. Он послал письма ста своим хорошим знакомым: коллегам, друзьям, членам семьи и тем, кто его недолюбливал.

Он просил уделить ему немного времени и честно написать, что они о нем думают. Потом собрал всю информацию и пришел к выводу, что он человек деятельный, новатор, любит людей, представительный, дружелюбный и с пониманием относится к проблемам других. Он больше был озабочен решением проблем, чем конечным результатом. Также он выяснил, что был нетерпелив и иногда срывался — особенно если что-то выходило не так, как ему того хотелось. Эта информация изменила его жизнь. Он организовал агентство по найму, которое помогало ученым и исследователям найти работу, так как в сфере бизнеса было уже слишком много таких агентств. В своей новой должности он стал счастливым, как никогда прежде: он весь день консультирует ищущих работу ученых, тем самым помогая им. Он старается держать себя в руках и быть терпеливее. Но самое главное — он женился на одной из своих клиенток, и они живут в мире и согласии.

Советы, как постоять за себя

Лучше всего спрашивать мнение у тех людей, которые разделяют ваши интересы и которые вам близки.

Чтобы люди не чувствовали себя неловко, рассказывая о том, что думают о вас, вам лучше спросить, как другие воспринимают вас. Они смогут избавиться от ощущения, будто ставят в неловкое положение вас и себя, несмотря на ваши уверения, что не обидитесь на их слова.

Вам стоит последовать этому совету, когда будете разговаривать с коллегами по работе, начальником, подчиненными, женой или мужем, детьми, друзьями, родственниками и просто знакомыми.

Затем запишите все в записную книжку и тщательно изучите основные черты своего характера и то, как к вам относятся окружающие. Убедите их быть с вами абсолютно честными, чтобы вы могли иметь полную картину того, как вас воспринимают другие.

Иногда люди сами рассказывают о том, как относятся к вам. В таком случае не стоит их спрашивать еще раз. Просто включите их имена в свой список и запишите все, что они вам говорили.

На каждой странице небольшой тетрадки выпишите имена людей, которым вы будете задавать эти вопросы. Вам необходимо перечислить людей, которые занимают одну и ту же позицию в вашей жизни. Постарайтесь, чтобы в каждой категории у вас было 5–10 человек. Может быть и больше 10 человек. Чем больше информации вы соберете о том, как люди вас воспринимают, тем лучше вы будете знать все о себе. Может неожиданно оказаться, что вас воспринимают очень негативно. И тогда вы об этом будете знать и сможете изменить себя к лучшему.

Советы, как постоять за себя

Помните, что не надо оправдываться или обижаться на тех людей, которые будут участвовать в этом эксперименте. Ведь они оказывают вам услугу, рассказывая о вас правду, какой бы она ни была.

Чем больше вы измените себя в лучшую сторону, тем сильнее вы станете в вербальной битве. Ниже дана примерная таблица, которую вы можете заполнить, чтобы узнать, как люди вас воспринимают. Для начала напишите, что сами думаете о себе, а потом сравните свое мнение с оценкой окружающих. Если ваше мнение очень отличается от оценки других, то это откроет вам глаза на реальность. Это поможет вам изменить свое поведение или манеру общения. Я кажусь себе...

Положительные качества Отрицательные качества

• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____

Члены семьи и родственники думают, что я...

Имя // Комментарии

• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____
• _____	_____

А теперь составьте такую же таблицу для своих близких друзей, знакомых, специалистов

(врачей, адвокатов, учителей) и коллег по работе.

Анализ мнений окружающих о вас

Положительные мнения // Негативные мнения

. Члены семьи

. Близкие друзья

. Знакомые

. Специалисты

. Коллеги по работе и начальники

Итог: как меня воспринимают окружающие. Итог: как я воспринимаю себя сам(а)...

Прежде чем вы вступите в вербальную битву, вам необходимо объективно оценить себя. Вам нужно мысленно отрешиться от всего, на время забыть о своем «я» и представить, будто вы смотрите на совершенно другого человека. Постарайтесь увидеть в этом человеке (себе) то же, что увидели в нем и как его восприняли окружающие.

Кроме взгляда со стороны вам понадобится зеркало, лучше в полный рост (а еще диктофон или видеочкамера), в котором вы сможете посмотреть на себя после того, как запишете себя на видеопленку. И зеркало, и аудио- или видеопленка идеально подходят для того, чтобы посмотреть на себя со стороны. А также они помогут вам следить за всеми изменениями, которые будут с вами происходить во время вашего обучения и подготовки к вербальным битвам. Вы сможете увидеть и услышать, каких успехов добились со времени вашей первой записи (упражнения в этой главе). Вы сможете сравнить, как вы выглядели во время вашего первого упражнения, с тем, как вы будете выглядеть по окончании упражнений.

Подойдите к зеркалу и внимательно изучите стоящего напротив человека — себя!

Посмотрите, как вы подходите к зеркалу. Встаньте так, как вы обычно стоите, и осмотрите себя. Как бы глупо это ни выглядело, включите диктофон и поговорите с человеком, отраженным в зеркале. Объясните ему, что вы делаете, чтобы он не подумал, будто у вас крыша поехала. Если в комнате кроме вас никого нет, то наденьте наушники (если у вас есть) для телефона, чтобы не мучиться с трубкой у уха, когда будете говорить с кем-нибудь на другом конце провода. Если ваш телефон находится далеко от вас, то просто встаньте перед зеркалом и начните говорить. Задайте себе несколько вопросов. Запишите ваш разговор с самим собой на пленку. Обращайтесь к «себе» во втором лице. Например, говорите не «Что я сегодня делал(а)?», а «Что ты сегодня делал(а)?»

Советы, как постоять за себя

Выполняя упражнение с зеркалом, задайте себе несколько общих вопросов, на которые нельзя просто ответить «да», «нет» или «не знаю». Это поможет вам узнать себя лучше.

Если вы не знаете, что сказать, раздел «Как постоять за себя» подскажет вам, о чем можно поговорить с собой. Этот разговор можно вести и стоя, и сидя.

Возможно, стоит задать себе половину нижеследующих вопросов, когда вы будете стоять, а половину — когда будете сидеть.

Вот несколько тем, которые можно обсудить с собой в зеркале или на аудио или видеопленке.

- . Расскажи о самом замечательном дне в своей жизни.
- . Какие у тебя планы на эту неделю и на эти выходные?
- . Какой ты представляешь себе идеальную жизнь?
- . Какие три человека оказали на твою жизнь наибольшее влияние и каким образом?
- . Опиши своего идеального спутника жизни.
- . В мельчайших подробностях опиши событие, которое ты хотел(а) бы пережить заново.

Даже если освещение будет не идеальным, вы все равно сможете понять, как выглядите со стороны. Прodelайте то же самое, что и в предыдущем разделе «Свет мой, зеркальце...». Убедитесь, что вы помещаетесь в кадре и стоя, и сидя. Если вы хотите записать на пленку разговор с человеком, находящимся с вами в комнате, убедитесь, что камера его не показывает.

Когда вы поставите кассету, чтобы посмотреть на себя со стороны, лучше, если будете одни. Тогда никто не сможет повлиять на ваше объективное восприятие увиденного. Ведь если вам не нравится, что ваши плечи чересчур округлы, то все, что вам нужно, — это чтобы кто-нибудь не согласился с вами, сказав такую фразу: «А мне не кажется, что они слишком уж округлые».

Советы, как постоять за себя

Качество записывающего устройства может значительно исказить частоту голоса и другие его характеристики. Поэтому, чтобы получить более точные результаты, потратитесь на качественное оборудование. И то же самое касается видеокамеры.

В магазинах, торгующих электроникой, можно приобрести прибор, который записывает ваш телефонный разговор, а потом позволяет вам его прослушивать. В Америке во многих штатах запрещено незаконно записывать на пленку телефонный разговор, не предупредив об этом своего собеседника. Если вы живете там, где действует такой закон, то предупредите своего собеседника, что вы записываете разговор на пленку, чтобы послушать себя со стороны. Заверьте человека, что эта запись предназначена только для вашего личного пользования и что его голос и слова не будут подвергнуты анализу. Скажите также, что вы никому не покажете эту запись.

Другой способ записать свой телефонный разговор на пленку — это записать на обычный диктофон только свою речь. Убедитесь, что он стоит не слишком далеко от вас, чтобы вам потом было легче разобраться в том, что вы записали.

Иногда вы можете многое узнать о том, как выглядите со стороны (например, выражение

вашего лица, ваша поза, сидите вы или стоите), по фотографиям.

Многим людям не нравится, как они получились на фото, потому что на снимке есть что-то, что показывает их не в лучшем виде. Кроме того, что некоторые люди фотографируют лучше других — выбирают более удачный угол или позу, — большинство людей чувствуют, что в фотографии что-то не то, но не знают, что именно, — они почему-то плохо получились. Занявшись изучением этого вопроса, я провела небольшой социологический опрос: просила людей посмотреть на несколько своих фотографий, сделанные в разные годы жизни. Я хотела понять, видят ли они сходство в том, как они сидят, стоят или в выражении лица.

Виньетка

Исследования показали, что все, что верно для анализа видеозаписи, так же верно и для анализа фотографии. Между изображениями на видеозаписи и на фотографии есть очень много общего. И наоборот — то, что мы узнаем о человеке по фотографии, не очень отличается от того, что мы выяснили по видеозаписи.

Чтобы лучше разобраться в их позах и мимике, я попросила показать мне эти фотографии. Те из опрошенных, кто ненавидел все свои фотографии, сказали, что им не нравится, как они выглядят. Внимательно изучив их снимки, я пришла к выводу, что поза и выражение лица (непрерывно напряженная улыбка или серьезный взгляд) могли повлиять на их негативное представление о себе. Возможно, они сами себе не нравились из-за слабого чувства собственного достоинства.

Прежде чем вы оденетесь в свои боевые доспехи, вам нужно избавиться от одежды вашего предыдущего «я». Для этого вы сначала узнали, что о вас думают окружающие.

Теперь пришло время прислушаться к себе и объективно посмотреть на себя какой вы есть. Сначала вы будете испытывать чувство неловкости, в основном потому, что никогда раньше этого не делали.

Когда вы проанализируете язык своего тела, язык своего лица и то, как и что вы говорите, когда научитесь исправлять все проблемы, которые могут возникнуть у вас, то будете практически полностью экипированы. Это обеспечит вас нужным снаряжением, чтобы атаковать и оборонять себя от любых вербальных противников.

Это широко известный факт, что если человек стоит и ходит, как жертва, то его будут воспринимать как слабого и беспомощного. Именно поэтому статистика говорит о том, что такие люди чаще подвергаются нападению, чем люди с уверенной осанкой и походкой. Последние как бы говорят: «Не связывайся со мной», тем самым отпугивая преступников.

Очень важно, чтобы ваша осанка и походка демонстрировали вашу уверенность в себе. От этого зависит ваша победа в вербальной битве.

«Стойте прямо!», «Опустите плечи!», «Держите голову прямо!»

Знакомые слова? Большинство родителей повторяют это заклинание. У тех, кто послушался, теперь великолепная осанка, а те, кто не послушался, сохранил свою ужасную осанку.

Советы, как постоять за себя

То же самое происходит и у животных. Например, собака Альфа — лидер, ведет себя уверенно, голову и хвост держит высоко, походка у нее твердая, и все окружающие собаки уважают ее. Они инстинктивно знают, что не стоит связываться с этой Альфой, иначе последствия могут быть ужасными.

Так как осанка — первое, на что люди обращают внимание, — это один из главных критериев, по которому незнакомые люди будут о вас судить. Если вы не будете стоять прямо, как уверенный в себе человек, то к вам могут отнестись с меньшим уважением, чем к тому, у кого осанка лучше.

Исследования подтверждают это. Сотне человек показали фотографии, на которых были изображены люди с склоненной головой, опущенными плечами и торчащим животом. А другим были показаны фотографии, на которых люди были изображены с гордо поднятой головой, расправленными плечами и подтянутым животом. Люди с плохой осанкой были признаны менее привлекательными, более чужаковатыми и менее амбициозными, чем люди с хорошей осанкой.

Посмотрите в зеркало или просмотрите еще раз видеокассету. А теперь ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

Оценка осанки

- . У вас напряженная и скованная осанка?
- . У вас слишком расслабленная или расхлябанная осанка?
- . Вы горбитесь?
- . Вы пошатываетесь или не можете стоять спокойно?
- . Вы опираетесь на одну ногу вместо двух?

На следующие два вопроса нельзя ответить при помощи зеркала или видеопленки. Поэтому вспомните какие-нибудь деловые или частные ситуации, когда будете отвечать на них.

- . Люди отодвигаются от вас, когда вы с ними говорите, потому что вы стоите слишком близко?
- . Люди придвигаются к вам, потому что вы сидите или стоите слишком далеко?

Если вы ответили «да» хоть на один вопрос, то вам нужна серьезная помощь. Как помочь вам улучшить осанку, вы прочтаете в главе 6. Те, у кого слишком напряженная осанка, воспринимаются окружающими как люди неестественные, холодные и отдаленные, равнодушные и неприветливые. Такие люди отталкивают, их считают недоступными и трудными в общении. Хорошо, если вы ведете себя расслабленно и приветливо, демонстрируя уверенность в себе. Но все же чересчур расхлябанная или излишне расслабленная осанка воспринимается как небрежность или неуверенность. Это отталкивает — разве вам захочется находиться рядом с неряхой, которому в вашей компании чересчур уютно, несмотря на то, что вы только что познакомились? Раскачивания вперед-назад люди воспринимают как нетерпеливость и желание поскорее удалиться. Также ваши постоянные

движения зачастую мешают людям сконцентрироваться. Следовательно, с вами сложно общаться. Другие, более расположенные к вам люди, тоже испытывают неловкость и теряют нить разговора в вашем обществе, потому что начинают думать, что вам нужно срочно выйти в туалет или выпить.

Послушайте!

Те, кто горбятся или сутулятся, воспринимаются окружающими как люди слабые или неуверенные в себе.

Если вы не фламинго, живущий в Майами, и не инвалид с одной ногой, то манера стоять на одной ноге очень отвлекает. Окружающим кажется, будто у вас болит нога. И вместо того чтобы уделить внимание разговору, ваш собеседник размышляет о том, что могло случиться с вашей ногой. Людям вы кажетесь недоразвитым, потому что обычно дети так стоят при разговоре со взрослыми, особенно когда испытывают чувство неловкости. Также люди могут подумать, что вы недостаточно разбираетесь в данной ситуации или вас это мало волнует. Если вас будут воспринимать таким образом, это у окружающих не вызовет особого доверия к вам.

Если вы будете стоять слишком близко к человеку, особенно если вас не связывают никакие близкие отношения, то он станет чувствовать себя неуютно по ряду причин. Во-первых, он может чувствовать себя неловко, потому что у него плохо пахнет изо рта. А возможно, ему не нравится, как пахнете вы. Во-вторых, он может отойти назад из-за того, что не хочет, чтобы вы подумали, будто он в вас заинтересован. Может быть, он воспринимает вас как человека наглого и дерзкого, потому что вы претендуете на его личное пространство. Помните о том, что в некоторых культурах принято при общении стоять на более близком расстоянии друг от друга, чем в западной культуре.

Если вы будете стоять слишком далеко от человека, то он подумает, что не нравится вам. Он также может решить, что вы высокомерный сноб и считаете себя лучше его. И даже если все дело в том, что у вас дальновзоркость и вы можете отчетливо видеть человека только на расстоянии, это никого не интересует. Все равно о вас подумают что-нибудь не очень приятное, поэтому лучше пододвиньтесь поближе!

Послушайте!

Если в вашей культуре общения принято стоять близко к человеку, то постарайтесь не делать этого в Америке. Большинство американцев будут чувствовать себя неуютно, если вы подойдете к ним слишком близко. И наоборот, если вы американец и приехали в страну с такой культурой, то вам лучше привыкнуть к этому.

Запишите на видеопленку, как вы ходите. Или попросите друга или подругу посмотреть на то, как вы пройдется по коридору или по комнате. А затем задайте следующие вопросы.

- . Вы покачиваете бедрами, когда идете?
- . У вас напряженная походка, как у солдата?
- . Вы производите много шума когда ходите?

- . Вы шаркаете ногами, когда ходите?
- . У вас осторожная, тихая походка?
- . Вы ходите слишком медленно?
- . Вы ходите слишком быстро?

Покачивание бедрами при ходьбе может иметь сексуальный и соблазнительный оттенок. Эта очень женственная походка может оказаться отталкивающей для тех, кто не заинтересован в вас сексуально.

Напряженная, как у солдата, походка указывает на то, что вы раздражительный, неприятный человек.

Люди, создающие много шума при ходьбе, зачастую производят неблагоприятное впечатление, будто они стремятся привлечь внимание окружающих. Шаркающие люди воспринимаются как ленивые, или неуверенные, или грустные и печальные. Те, кто ходит слишком быстро, кажутся сердитыми или нетерпеливыми (всегда спешат). Такие люди иногда производят неприятное впечатление, особенно если вы идете рядом с ними, а они от вас убегают. Если мужчина так поступает с женщиной в западной культуре, то он ведет себя невежливо, отвратительно. (Конечно, не стоит забывать, что у некоторых людей есть веские основания идти быстро. Например, если на работе вы увидите, как ваш босс мчится куда-то с безумной скоростью, то это вовсе не значит, что он грубиян! Просто проспал и опоздал на важную деловую встречу!)

Ответьте на следующие вопросы, касающиеся ваших рук и того, как вы ими двигаете.

- . Вы скрещиваете руки, когда разговариваете?
- . Вы размахиваете руками, когда говорите?
- . Вы обычно не знаете, куда деть свои руки?
- . Вы мало двигаете руками или совсем ими не двигаете во время разговора?
- . Вы часто прибегаете к помощи рук во время разговора?
- . Вы всегда чем-то занимаете свои руки, шевелите ими?
- . Вас тянет потрогать всех и все, даже если это не ваше?

Скрещенные руки имеют и другое значение, кроме того, что вы закрываетесь от других. Этот жест может быть воспринят как проявление раздражения, неприязни и незаинтересованности в словах собеседника. Люди, размахивающие руками, если это не присуще их культуре, воспринимаются как рассерженные и враждебно настроенные. Те, кто не знает, куда девать свои руки, считаются некультурными и неуверенными в себе. Те, кто все время что-то делает со своими руками, слышат нервными и нетерпеливыми. Те, кто трогает все подряд, производят впечатление надоедливых, непонимающих, грубых и неконтролируемых.

Осмотрите себя начиная с шеи и выше и ответьте на эти вопросы, касающиеся вашей головы.

Советы, как постоять за себя

В западной культуре люди, которые мало двигают руками или вовсе ими не двигают, воспринимаются как раздраженные, недружелюбные, скрытные, с которыми неприятно находиться рядом.

Послушайте!

Если ваши действия или слова опровергают ваши движения головой, то вас могут принять за лицемера, не заслуживающего доверия, а то и вовсе за глупца.

- . Вы выставляете вперед голову и вытягиваете челюсть, когда разговариваете?
- . Ваша голова обычно опущена вниз, когда вы разговариваете?
- . Вы наклоняете свою голову направо или налево, когда разговариваете?
- . Вы поворачиваете немного свою голову, когда с кем-нибудь говорите?
- . Вы все время киваете или качаете головой, говоря «да» или «нет», когда вас спрашивают?

Если вы вытягиваете голову вперед, когда говорите или слушаете, то вас принимают за человека рассерженного. Опущенная вниз голова свидетельствует о вашей незащищенности, неуверенности в себе и незначительности. Наклоняя голову, вы показываете, что подвергаете сказанное сомнению. Это значит, что вы придирчивый, недоверчивый человек, ваше поведение как бы говорит: «Я тебе не верю, докажи!»

Поворачивая свою голову и оставляя без движения туловище, вы показываете, что подсознательно пытаетесь сохранить дистанцию с собеседником. Он подумает, что не нравится вам и что вы его не принимаете.

Если вы все время качаете головой — «нет», — и не принадлежите другой культуре, то у вас либо нервно-мышечное расстройство, либо вы очень подозрительны и не доверяете ничему, что вам говорят. Другие будут считать, что вы со всем несогласны, ничего не принимаете. В то же время, если вы все время киваете — «да», то другие думают, что вы слишком со многим соглашаетесь, будто добиваетесь одобрения собеседника, разделяя его мнение.

Часто выражение вашего лица свидетельствуют о чувствах лучше, чем ваши слова. И хотя наши основные шесть эмоций — радость, печаль, злость, отвращение, удивление и страх — отражаются у нас на лице, иногда мы делаем ненужные жесты, которые сбивают с толку слушающего, и он не понимает нас.

Многочисленное выражение лица может превратить вас из человека привлекательного в урод. Например, одна певица выглядит очень привлекательно, когда поет. А когда говорит — это уже совсем другое впечатление. Это очень расстраивает. Ее рот двигается из стороны в сторону, как у верблюда. Кроме того, что она говорит быстро и ее голос звучит неприветливо, еще все время жмурится и хмурится, что свидетельствует о раздражении и отвращении. Эта конкретная женщина хочет стать актрисой. Но ей придется очень серьезно поработать над собой, чтобы научиться владеть своим лицом, прежде чем она попадет на большой экран (или маленький, если уж на то пошло).

Если у вас неуместное или нелепое выражение лица, то людей это может раздражать и отталкивать, они будут на вас смотреть как на человека со странностями, у которого «не все дома». Они могут неправильно вас понять, как в случае с этой певицей.

Посмотрев на себя в зеркале или на видео, постарайтесь ответить на следующие вопросы, касающиеся вашего выражения лица.

. У вас в основном скучное или тоскливое выражение лица, когда вы разговариваете?

Виньетка

Чарльз Дарвин первым обнаружил, что «одно и то же настроение передается при помощи одного и того же выражения лица во всем мире с поразительным постоянством».

. Вы выглядите так, будто раздражены, хотя вы вовсе не раздражены?

. У вас грустное лицо, когда вы разговариваете, даже если говорите о приятных вещах?

. У вас лицо обычно напряжено, ваши мышцы выдаются?

Если вы ответили утвердительно хоть на один из этих вопросов, то помощь уже на подходе — в главе 6. Так как глаза и рот — это ключевые элементы выразительности лица, то еще раз ответьте на эти вопросы, но на этот раз относительно ваших глаз и рта.

Веками люди говорили, что «глаза — зеркало души». Следовательно, можно узнать, как вести себя с вами, понаблюдав за вашими глазами.

. Вы часто жмуритесь, когда говорите, морщите лоб или хмуритесь?

. Вы часто широко раскрываете глаза при разговоре?

. Вы смотрите в сторону, когда разговариваете?

. Ваши глаза блуждают по комнате, когда вы разговариваете?

. Вы оглядываете человека с головы до ног, когда разговариваете с ним?

. У вас тусклые и безжизненные глаза?

. Вы часто смотрите человеку в глаза, не отводя подолгу взгляда?

. Вы очень часто моргаете?

Если вы не увидите подобных манер на видеопленке или в зеркале, то постарайтесь припомнить, не свойственны ли они вам.

. Вы часто говорите, выдвигая вперед челюсть, создавая злое выражение лица?

. Вы двигаете свой рот из стороны в сторону, когда говорите?

. Вы стараетесь не смотреть на человека, когда говорите с ним?

. Ваши губы напряжены, у вас нервная, вымученная улыбка?

- . У вас неестественная улыбка?
- . Вы приподнимаете верхнюю губу, когда говорите?
- . Вы открываете рот или даже пускаете слюни, когда слушаете кого-нибудь?
- . Вы плюетесь, когда говорите?
- . У вас накапливается слюна в уголках рта, когда вы говорите?
- . Вы сжимаете челюсти, когда говорите, или разговариваете сквозь зубы, едва открывая рот?
- . Вы часто кусаете свои губы или прикусываете щеки?
- . Вы искажаете выражение своего лица, когда говорите, создавая впечатление, будто у вас огромный рот?
- . Вы сжимаете губы прежде чем или после того, как сказали что-то?
- . Вы чмокаете губами прежде чем или после того, как сказали что-то?

Советы, как постоять за себя

Если вы ответили утвердительно хоть на один вопрос, то не стоит переживать. Вы найдете помощь в главе 6.

Хотите верить, хотите нет, но то, как вы дышите, может раздражать окружающих. Если вы не сумеете координировать свое дыхание и речь, то это будет отвлекать и раздражать слушающего.

- . Вы говорите с придыханием?
- . Вам не хватает воздуха, когда вы говорите?
- . Вы делаете много маленьких вдохов, когда говорите?
- . Вы вздыхаете или выпускаете весь воздух, прежде чем что-то сказать?
- . Вы набираете в легкие воздух, а потом резко выдыхаете, когда начинаете говорить?

Исследования показали, что то, как мы говорим, еще важнее, чем как мы выглядим. Более того, наша манера говорить может повлиять на наш внешний вид. Возможно, вы и сами это почувствовали. У вас наверняка возникало ощущение, что после разговора с человеком, который казался вам привлекательным, вы внезапно осознавали, что он вам совсем не нравится. И наоборот, как показывают исследования, если человек выглядит не очень симпатично, но у него хорошая речь, то он кажется более привлекательным.

То, как вы говорите, зависит от тембра вашего голоса, от того, как произносите звуки, громкий у вас голос или тихий, быстро вы произносите фразу или медленно, говорите вы через нос или нет и как вы общаетесь. Если ответите утвердительно хоть на один из нижеследующих вопросов, то вы выглядите не лучшим образом в глазах окружающих. Но помните о том, что ваше плохое произношение может быть исправлено, дождитесь только

главы 6.

- . У вас слишком высокий голос?
- . У вас слишком низкий голос?
- . У вас слишком скучный или монотонный голос?
- . У вас слишком оживленная речь?
- . Людям часто бывает скучно вас слушать или вы их усыпляете своей речью?
- . У вас писклявый голос?

Виньетка

Гален, древнегреческий философ, сказал однажды: «Не глаза отражают душу, а голос». Современные исследования подтверждают открытие Галена. Доказано, что по голосу можно судить о психике человека.

- . Вы говорите с придыханием?
- . У вас резкий голос?
- . Вы громко произносите все звуки?
- . У вас быстрая речь, вы словно из пулемета строчите, когда говорите?
- . Вам не нравится ваш голос?
- . Ваш голос часто скрипит и трещит в конце предложения?
- . Вы прочищаете горло, прежде чем что-нибудь сказать?
- . У вас жесткий и грубый голос?
- . Ваш голос часто звучит хрипло?
- . Вас часто просят повторить сказанное?
- . Вы часто неправильно произносите слова?
- . Вы бормочете?
- . Вы повторяете звуки, особенно в начале слов?
- . Вы неправильно произносите звуки «с», «з», «ч», «ж» или «ш»?
- . Вы неправильно произносите звуки «р» и «л»?
- . Вы искажаете гласные звуки?
- . Вас часто просят повторить, что вы только что сказали, из-за вашего акцента?
- . У вас громкий, раскатистый голос?

- . У вас слишком тихий голос, вас все время просят говорить погромче?
- . Ваш голос теряет четкость к концу предложения?
- . У вас бывает, что вы говорите громко, особенно в начале предложения?
- . У вас громкий и неприятный смех?
- . Вы повышаете голос по малейшему поводу и когда не соглашаетесь?
- . Вы говорите так быстро, что люди все время просят вас повторить сказанное?
- . У вас медленная и усыпляющая речь?
- . Вы делаете слишком большие паузы, когда начинаете новую тему?
- . Вы не останавливаетесь после того, как закончите тему, а сразу же переходите к другой?
- . Вы говорите через нос, будто гнусавите, вы чувствуете вибрацию или дребезжание в носу, когда говорите?
- . У вас все время такой голос, будто вы простужены и у вас заложен нос?
- . Вы повторяетесь?
- . Вы повторяете слова?
- . С вами часто случается, что вы не можете подобрать слова?
- . Вы говорите одно, а подразумеваете другое?
- . Сложно ли вам выразить свои мысли?
- . Вы часто помалкиваете, опасаясь сказать глупость?
- . Вы часто отвечаете «я не знаю», когда вас о чем-то спрашивают?
- . У вас ограниченный словарный запас и вы часто не знаете значений слов?
- . Вы часто неправильно используете слова?
- . Вы часто делаете грамматические ошибки?
- . Вы часто забываете, что собирались сказать?
- . Вы часто перебиваете других, не давая им возможности закончить свою мысль?
- . Вы часто перескакиваете с одной темы на другую?
- . Вы часто игнорируете вопрос, отказываясь обсуждать какую-то тему?
- . Вы часто говорите о себе ироничным тоном?
- . Вы часто отзываемся плохо, особенно о других?

- . Вы часто говорите что-то невпопад?
- . Вы все время шутите, никогда не бываете серьезны или делаете саркастические замечания?
- . Вы прямолинейны, недипломатичны?
- . Вы часто отвечаете односложно вместо того, чтобы вести себя более контактно?
- . Вы чересчур упрямы — «либо по-вашему, либо никак»?
- Хотите верить, хотите нет, но окружающие воспринимают вас позитивно или негативно в зависимости от того, как вы себя ведете и как вы говорите.
- Изучив себя со стороны, при помощи зеркала, аудио-, видеомэганитофона и фотографий, вы сможете многое узнать о том, как другие воспринимают вас.
- Ваша осанка, походка, движение рук, положение головы — это важные элементы того, как воспринимают вас окружающие.
- Выражение вашего лица, особенно ваши глаза и рот, и как вы говорите могут повлиять на ваши отношения с людьми.

Глава 6

Как получить физическое превосходство

- Как приобрести хорошие осанку и походку
- Как научиться хорошему рукопожатию, как прикосновение может вам помочь
- Как получить преимущество, используя мышцы лица
- Важность «лицевого контакта» и как при помощи улыбки обезоружить вашего противника
- Как поцелуем остановить человека и завладеть его вниманием

Когда вы приведете себя в порядок внешне, скорее всего изменитесь к лучшему и внутренне. Я уже неоднократно наблюдала подобное в моей практике. Когда я работала специалистом по общению в Беверли Хиллз и на Манхэттене, то обнаружила, что если человек научится вести себя правильно, то он станет более уверенным в себе и в своих силах. Это чувство уверенности позволяет людям добиваться в жизни многого, позволяет жить более полной и интересной жизнью, помогает наладить хорошие деловые и личные отношения.

В этой главе вы узнаете, как надо вести себя, чтобы вызвать у окружающих уважение к себе. Вы даже можете возбудить страх у своего вербального соперника: вы будете настолько ослепительны, что вокруг вас начнет у окружающих распространяться ощущение уверенности в себе, которое в итоге охватит и вас! И когда ваш вербальный соперник почувствует ваше неотразимое влияние, он скорее всего тысячу раз подумает, прежде чем атаковать вас. Узнав, как улучшить себя физически, вы сможете выиграть вербальную войну и уничтожить вербального противника.

Так как люди в первую очередь обращают внимание на вашу осанку, вам нужно

выпрямиться. Многие думают, что держатся прямо, хотя на самом деле это далеко не так; вы могли сами заметить свою плохую осанку, когда изучали себя в зеркале или на видеокассете. Эта проблема чаще всего возникает у тех людей, чей рост выше среднего. Они обычно сутулятся, чтобы казаться одного роста с другими людьми.

Виньетка

Многие девочки, достигая половой зрелости, когда у них начинает формироваться грудь, стараются при помощи плохой осанки скрыть ее. Чтобы не привлекать внимание, они сутулятся.

Если люди в период формирования своего организма сутулятся, опускают плечи и голову, это может стать их привычной осанкой. Как мы уже обсудили в главе 5, такая осанка вызывает меньше доверия, чем осанка человека, у которого прямые плечи, ровная спина и голова высоко поднята. Вам нужно проделать несколько упражнений, если вы хотите, чтобы у вас была осанка, свидетельствующая об уверенности и предупреждающая «не связывайся со мной!». Эти упражнения помогут вам обрести более внушительный внешний вид.

Стойте прямо, расставив ваши ноги в стороны, параллельно плечам. Твердо стойте на обеих ногах, чтобы вес вашего тела распределился по ним равномерно. Таким образом вы избавитесь от чрезмерного давления на носки и пятки. То есть вы будете твердо стоять на своих двоих. Не переносите свой вес с ноги на ногу и не опирайтесь только на одну ногу. Это заставит вас почувствовать неуверенность в себе.

Если вы не фламинго, живущий в Майами, никогда не стойте на одной ноге. Вы будете поражены, узнав, сколько ораторов стоят в такой позе на трибуне во время выступления. Они переносят свой вес на одну ногу, держась за трибуну. А потом они еще удивляются, что не были уверены в себе, выступая перед аудиторией!

Напрягите мышцы ягодиц, сокращая и сжимая мускулы, тем самым производя давление на вашу попу. Сначала ощущение может показаться странным, но вскоре вы привыкнете, и через какое-то время вам станет удобно. Когда вы разовьете эти мышцы, у вас будет крепкое основание для вашего прямого позвоночника и вашей уверенной осанки.

Советы, как постоять за себя

Упражнения по выпрямлению осанки могут помочь вам избавиться от некоторых проблем со спиной. Но если упражнения не помогут вам стоять прямо, то вам нужно обратиться к квалифицированному хирургу. Он вам сможет помочь.

Теперь, начиная от основания позвоночника, мысленно распрямите каждый позвонок, чтобы ваша спина стала ровной. Мысленно представляя свою прямую спину, постепенно напрягайте небольшие мышцы снизу доверху. Если вы это сделаете, то заметите, что верхняя часть спины у вас немного подалась вперед, начиная от талии. Это ощущение тоже сначала может показаться немного необычным, но с практикой ваши спинные мышцы будут напрягаться все меньше, потому что ваш позвоночник станет более прямым.

. Поднимите голову!

Чтобы добиться красивой, уверенной осанки, ваши голова и шея должны приобрести правильное положение. Представьте, что шнур или веревка мягко тянет вашу голову вверх. Это автоматически вынудит ваши глаза занять нужное положение, когда вы будете смотреть на другого человека «глаза в глаза». Это не позволит вам выставлять вперед вашу челюсть или голову. И самое главное — это не позволит вам опускать голову или смотреть вниз, разговаривая с кем-нибудь.

Ваша походка — это наиважнейший компонент вашего внешнего вида. У некоторых злая, агрессивная походка, которая как бы говорит: «Вот я» или «Уйди с моего пути». У других походка, которая как бы шепчет: «Не обращайтесь на меня внимания» или «Я человек маленький». У некоторых людей бывает подпрыгивающая походка, пританцовывающая или похожая на галоп, в то время как у других — шаркающая, вперевалочку, волочащаяся. И есть только одна походка, которая говорит о вашей «У-В-Е-Р-Е-Н-Н-О-С-Т-И». Вот как ее достигнуть.

Советы, как постоять за себя

Чтобы у вас была уверенная походка, вам нужно носить определенную обувь. А именно: если вам предстоит много времени провести на ногах, наденьте туфли или ботинки на полразмера больше, чем вы обычно носите. Тогда у вас будет достаточно пространства, если ваши ноги распухнут. Вам не придется прихрамывать, и ваше лицо не будет искажено из-за того, что у вас болят ноги.

. Для начала у вас должна быть хорошая осанка: поднимите голову, распрямите плечи и выпрямите спину.

. Поставьте одну ногу напротив другой на удобном расстоянии, чтобы у вас был ровный шаг. Это может показаться вам очевидным и естественным, но вы удивитесь, как много людей этого не делают и при ходьбе шаркают или ходят вразвалочку.

. Делайте одинаковые и равномерные шаги — не слишком быстро и не слишком медленно.

. Наконец, пусть ваши руки двигаются свободно и естественно, когда вы идете.

Так же, как важно стоять прямо, нужно и сидеть так, чтобы от вас исходила уверенность. То, как вы сидите на стуле, сообщает о вас очень многое, даже если вы этого и не подозреваете. Вот упражнения, которые помогут вам.

. Встаньте прямо перед вашим стулом.

. Пусть икры ваших ног коснутся стула.

. Сядьте так, чтобы ваша попа заняла все сиденье стула.

. Вытянитесь вдоль спинки стула. Если ваша попа займет все сиденье, то позвоночник автоматически выпрямится, опираясь на спинку стула. Таким образом вы сможете избежать сутулости.

. Отведите свои плечи назад и расслабьте руки, положив их на подлокотники или на колени.

. Держите голову прямо. Представьте, что вашу голову поддерживает нить, как и перед этим, когда вы работали над прямой осанкой. Повторяю: это позволит вашим глазам оставаться на уровне глаз человека напротив вас.

. Если вы чувствуете, что начинаете постепенно возвращаться в свое обычное сутулое состояние, то не забудьте снова задвинуть свою попу подальше в глубину стула. Вытянитесь вдоль спинки стула и не забывайте держать голову высоко.

Напряженная осанка свидетельствует о том, что человек раздражен, испуган, испытывает неудобство, нервничает или он просто негибкая личность. В некоторых случаях людям нужно проявлять твердость и сдержанность в своем поведении. Но если приказ «выше голову, плечи назад, грудь вперед» хорош в армии, то в нашей с вами жизни он совсем не к месту. Даже когда вы стоите прямо и отводите плечи назад, то должны оставаться расслабленным. Следующие упражнения помогут вам избавиться от напряжения плеч и рук.

. Сначала вытяните правое плечо вперед и держите его в таком положении примерно три секунды.

. Пока ваше правое плечо находится в этом положении, сделайте то же самое с вашим левым плечом и подержите его в таком положении тоже три секунды.

. Теперь вытяните вперед оба ваших плеча, подержите их в таком положении секунды три. Почувствуйте, как растягиваются ваши мышцы. Приятное ощущение.

. Затем отведите левое плечо назад и так держите его секунды три.

. Точно так же отведите назад ваше правое плечо и держите его в таком положении три секунды.

. Теперь отведите назад оба плеча и держите их так три секунды. Почувствуйте, как у вас растягиваются плечевые мышцы.

. Вытяните вперед оба плеча, затем отведите их назад. Постарайтесь не отводить их слишком далеко назад, нужно их расслабить.

Теперь ваши плечи в правильном положении, это поможет вам приобрести хорошую осанку.

Советы, как постоять за себя

Ежедневное повторение этих упражнений поможет вам обрести хорошую осанку. Вы привыкнете к тому ощущению, которое вы испытываете, когда ваши плечи отведены назад и расслаблены.

Ваши руки должны расслабленно висеть по бокам. И хотя жесты руками чрезвычайно важны для того, чтобы подчеркнуть свои мысли и идеи, но слишком частая жестикуляция отвлекает. Если вы будете хлопать руками, как цыпленок крылышками, и играть со своими пальцами, то ваш внешний облик много потеряет в глазах окружающих. Как я уже говорила в главе 5, люди воспринимают вас так, как вы себя подаете. Следовательно, если вы чересчур много жестикулируете и это не характерно для вашей культуры, то люди подумают, что вы куда-то спешите, что вам неудобно или вы злитесь.

Чтобы контролировать свои жесты, вам нужно использовать их только сознательно, чтобы подчеркнуть главные, основные идеи. Тут важно делать точные и целенаправленные движения. Когда вы говорите, держите свои руки на коленях или расслабленными по бокам, расслабьте пальцы. И тогда вы сможете расслабить все тело.

Конечно, это не значит, что вам следует обходиться совсем без движений. Но они должны быть расслаблены. Когда ваши руки начинают постоянно менять свое положение и когда ваши жесты становятся более открытыми, люди принимают вас за человека более доступного, к которому легче найти подход.

Виньетка

Исследования, проведенные в Гарвардском университете, показали, что между пациентом и врачом устанавливается больше взаимопонимания, если врач жестикулирует руками во время беседы с пациентом.

Если вы заметите, что слишком много жестикулируете, когда говорите, то постарайтесь контролировать свои движения и свести их на нет или сократить. Если вы осознаете, что делаете что-то не так, то вам легче будет исправить свои недостатки.

Если вы все еще не знаете, куда деть свои руки, то поступайте, как короли: они очень часто держат руки за спиной, когда стоят или ходят. Такое поведение обычно воспринимается как уверенное и властное.

Можно многое сказать о человеке по его рукопожатию. К тому же оно может объяснить, что вы на самом деле испытываете по отношению к человеку. Чем более рыхлое и менее твердое у вас рукопожатие, тем скорее создадите о себе впечатление как о слабом, робком и неуверенном человеке. Очень многие мужчины, особенно крупные, жмут руку мягко и слабо, чтобы как-то уменьшить себя и не казаться агрессивными. Другая крайность — слишком сильное и крепкое рукопожатие — может означать, что человек хочет быть главным во взаимоотношениях и собирается бороться за свою власть.

С другой стороны, крепкое рукопожатие указывает на уверенность в себе, если длится около трех секунд. Особенно если вы впервые видите человека. Чтобы ваше рукопожатие подтверждало вашу уверенность в себе, сделайте следующее:

- . Первым протяните руку для рукопожатия. Проявите порыв.
- . Сожмите руку человека своей рукой так, чтобы ваши ладони касались.
- . Посмотрите человеку прямо в лицо. Воспользуйтесь для этого приемом «лицевого контакта», о котором речь пойдет далее в этой главе.
- . Уверенно потрясите его руку три раза.
- . Отпустите его руку.

Если вам нравится человек, особенно после того, как вы встретились и познакомились поближе, то вы можете выразить ваши положительные эмоции при помощи «дружеского рукопожатия». Для этого вам нужно взять его руку обеими руками, положив свою левую

руку на его правую.

Эшли Монтагу и другие исследователи и студенты обнаружили, что людям необходимо касаться друг друга, чтобы выжить в этом мире. Учитывая судебные разбирательства по поводу сексуальных домогательств, вы должны внимательно относиться к тому, кого вы трогаете, как и где. Невинное на первый взгляд касание может привести вас в зал суда. Если отвлечься от сексуальных домогательств, то касание — это, несомненно, позитивный жест. Это показывает людям, что вы с ними ладите, что у вас взаимопонимание.

И хотя некоторые (скорее всего страдающие от какого-то психологического нарушения) избегают касаться других и не дают прикасаться к себе, исследования показали, что большинству людей нравится прикасаться к другим и когда касаются их. Люди лучше относятся к тем, кто их касается, чем к тем, кто до них не дотрагивается.

Виньетка

Было проведено исследование, в ходе которого библиотекари крупных университетов касались или избегали касаться студентов, которые сдавали книги. В анкете, заполняемой студентами сразу после выхода из зала, было предложено оценить обслуживающий персонал библиотеки. Те, которых касались, оценили работу более высоко, чем те студенты, к которым не прикасались.

Касание может сломать барьеры, разделяющие людей, особенно если между ними есть определенное напряжение. Вот некоторые правила, которым стоит следовать, когда вы прикасаетесь к кому-нибудь.

. Никогда не прикасайтесь к человеку, который всем своим видом показывает, что не хочет, чтобы вы его трогали.

. Следите за тем, как часто вы касаетесь человека. Слишком частые прикосновения могут быть так же неприятны, как и их полное отсутствие. Повторяю, следите за выражением лица человека, чтобы понять, надоедаете вы ему своими касаниями или нет.

. В деловых отношениях касайтесь людей только на уровне плеч, никогда никого не касайтесь ниже плеча или в районе поясницы.

. В личных отношениях спокойно можете касаться лица, рук, талии человека и вообще любой части тела, если вас обоих это устраивает.

Виньетка

Исследования неоднократно показывали, что мужчины чаще касаются женщин, чем женщины мужчин. Более того, мужчины это делают в четыре раза чаще, чем женщины!

Помните, как часто в детстве вам говорили, что надо смотреть в лицо человеку, когда разговариваешь с ним? Вам говорили, что только честный человек может смотреть в глаза другого.

Это нонсенс. На самом деле, как показали исследования, люди, которые постоянно, не мигая, смотрят вам в глаза, могут быть совсем не честными. Более того, они способны вас

обманывать.

Вам не нужно смотреть прямо в глаза человеку, когда вы с ним говорите (если, конечно, вы не влюблены в него). Это может привести его в замешательство из-за того, что вы враждебно настроены к нему.

Вам нужен не только контакт глаз, но и «контакт лиц». Если вы не смотрите на лицо человека, то как будете читать знаки на лице вашего вербального врага или вашего потенциального вербального противника? Чтобы у собеседника сложилось впечатление, будто вы его очень внимательно слушаете, всегда следуйте этим советам:

- . В течение двух секунд смотрите на лицо (в целом) человека.
- . Потом в течение двух секунд смотрите ему в глаза.
- . Переместите ваш взгляд на его нос и смотрите на него две секунды.
- . Теперь две секунды смотрите на его рот.
- . Вернитесь к пункту 1 и окиньте взглядом все лицо целиком, потратьте на это две секунды. Затем повторите пункты 2, 3 и 4.

Вам нужно повторять эти действия столько раз, сколько длится ваш разговор с человеком.

Люди не будут считать вас чудачком, если заметят, что вы смотрите им сначала в глаза, потом на нос, потом на рот и на все лицо. Они даже не заметят этого. Во-первых, это всего лишь двухсекундный взгляд на каждую часть лица. Во-вторых, расстояние между глазами человека и его носом и ртом минимально. Это не огромное футбольное поле, а всего лишь маленькое человеческое лицо. Кстати, скорее всего люди подумают, что очень вас заинтересовали и вы ловите каждое их слово. Эта техника также помогает смягчить ваш взгляд, и вы произведете впечатление приятного, дружелюбного, более расслабленного человека.

Всем известно, что улыбка говорит о многом. Она может обезоружить самого ужасного вербального врага. Не бойтесь первыми улыбнуться человеку. И не обижайтесь, если вам не ответят тем же на вашу улыбку. Многие люди настолько бывают погружены в свои проблемы, что могут просто не заметить ее. Не надо обижаться, просто искренне улыбнитесь. Если вы будете думать о всех тех замечательных вещах, которыми полна ваша жизнь, о тех людях, которые действительно вас любят, и тех, которых любите вы, то у вас на лице всегда будет настоящая и располагающая улыбка. А ваши глаза будут сиять. Часто при помощи улыбки вы можете отразить чью-либо колкость, которую иначе долго переживали бы. Каким-то образом улыбка смягчает ваши слова, но в то же время оставляет их надолго в памяти. Несоответствие между вашими неприятными, резкими словами и вашим мягким и добродушным выражением лица сбивает вашего противника с толку.

В наше время судебных исков по обвинению в сексуальных домогательствах вам стоит тысячу раз подумать, кого вы целуете в знак приветствия или прощания. Как и дружеское рукопожатие, о котором говорилось чуть раньше, поцелуй — особенно прощальный поцелуй после хорошо проведенного времени — это знак теплых отношений, и он показывает,

насколько хорошо вы провели время. В киноиндустрии, на телевидении и в других сферах шоу-бизнеса считается нормой целовать или обнимать человека в знак приветствия и на прощание. В шоу-бизнесе очень много людей с хрупкой психикой и ощущающих свою незащищенность, испытывающих грусть из-за того, что их все время отвергают. Поэтому поцелуи и объятия помогают им почувствовать себя лучше и ощутить близость с человеком, которого они обнимают или целуют.

Послушайте!

Когда вы кому-то улыбаетесь, не напрягайте губы и не кривитесь. Это означает неискренность. А другие могут заметить ваше лицемерие так же легко, как и вы — их. Так что улыбайтесь от всего сердца.

Многие люди вне шоу-бизнеса не знают, как целовать других в знак приветствия или прощания, или испытывают неловкость при этом. Эти поцелуи не настолько серьезные, как те, когда вы засовываете язык человеку в рот. Но они значат больше, чем скучные легкие касания щекой или дурацкие светские «воздушные поцелуи». Это не то. Поцелуй — это когда вы сжимаете губы и дотрагиваетесь ими до щеки или до губ другого человека. Затем производите всасывающее действие, которое длится несколько секунд. Это может показаться смешным, что я учу вас, как надо целоваться с человеком при встрече или прощании. Но то, как вы это делаете, может либо обезоружить его, либо очаровать!

Очень сложно не опустить оружие перед противником, который подходит к вам и целует вас. Все может закончиться тем, что он вам даже понравится. Постарайтесь сделать это после напряженного разговора или жаркого спора. Чмокните своего собеседника в щечку или обнимите, и вам останется только наблюдать за тем, что произойдет дальше: его напряженное тело расслабитесь и с его лица исчезнет раздраженное выражение.

Это замечательный и очень мощный прием, который вполне подойдет в следующих ситуациях:

- Вы знаете, что человек вас недолюбливает безо всяких на то причин.
- Человек вас ревнует.
- У вас только что был разговор на повышенных тонах или жаркий спор.

Вы не сможете не улыбнуться после того, как увидите, что любовь и ваше очаровательное поведение рассеяли негативную энергию. Это сила! Это повысит ваше чувство собственного достоинства, которое перейдет в вашу уверенность в себе.

Всегда стоит обращать внимание на то, как вас воспринимают люди. Нельзя совершать ни малейших ошибок, иначе вы рискуете все испортить. Главное — следить за всем. Вам нужно постоянно наблюдать за своими действиями. Все накладывается одно на другое. Если вы хотите получить физическое превосходство над своим вербальным противником, то вам необходимо, чтобы каждая часть вашего тела работала на вас. Нельзя упускать из виду ни одной детали. Вам всегда нужно следить за тем, как вы стоите, сидите, ходите, держите спину, смотрите на людей, жмете им руки и как вы к ним прикасаетесь или даже целуете их. Если вы хоть о чем-то из этого забудете, то преимущество в этой войне перейдет на сторону

врага.

Советы, как постоять за себя

В девяти случаях из десяти, если вы поцелуете своего противника, то увидите, как смягчится его лицо и как с него исчезает напряжение.

Периодически отступайте от себя на шаг и представляйте, будто смотрите на себя со стороны. Вы даже можете представить, будто над вами кружит ангел, который наблюдает за каждым вашим движением. Это поможет вам лучше следить за своим поведением и за тем, какое впечатление вы производите на окружающих.

- Чтобы получить физическое превосходство над своим противником, вам нужно иметь прямую осанку, высоко поднятую голову и походку, которая говорила бы о вашей уверенности в себе.
- То, как вы пожимаете человеку руку, объясняет ему о вас очень многое. И наоборот. Крепкое рукопожатие поможет вам получить преимущество в вербальной битве.
- Может показаться, что вы очень заинтересованы в человеке, что вы полны теплоты и дружелюбия, если будете обращать взгляд на все лицо своего собеседника, а не исключительно на его глаза.
- Поцелуи, объятия и дружеские рукопожатия могут не только очаровать, но и обезоружить вербально агрессивного человека.

Глава 7

Как получить вербальное преимущество

- Как при помощи правильного дыхания добиться уверенности в голосе, привести в порядок свои мысли и снять напряжение
- Как получить вербальное преимущество
- Как говорить более убедительно
- Как избавиться от отвратительных разговорных привычек

Вы на вечеринке. Вы замечаете прекрасного мужчину или прекрасную женщину в другом конце комнаты. И, собрав все свое мужество, вы спокойно подходите и сияете улыбкой. Ваше сердце непрерывно стучит, у вас в голове гремит африканский барабан. Вы уверенно протягиваете руку и представляетесь. Человек отвечает вам рукопожатием, представляется и говорит: «Привет, меня зовут _____». Как только вы слышите эту фразу, вам уже не важно, как его зовут. Вам уже не интересно. Ваши уши заложено от его высокого, пронзительного голоса, который спускает вас с небес на землю и возвращает ваш пульс в норму.

Голос человека говорит о нем все. Исследования показали, что люди составляют свое мнение о вас, в большей степени основываясь на вашем голосе, чем на вашем внешнем виде. Более того, люди с приятным голосом выглядят умнее, сексуальнее и удачливее, они кажутся неспособными на преступление. Те люди, у которых не очень хороший голос, выглядят

слабыми, беззащитными, менее умными и более подходят на роль жертвы.

Исследования показали, что если у человека походка пострадавшего, то он скорее всего и станет жертвой. И то же самое происходит в разговоре: если человек говорит как виноватый, то он и окажется жертвой в личных и деловых отношениях. Чтобы защитить себя и оказать наиболее сильное воздействие на своего противника, вам нужно говорить более уверенным и внятным голосом.

Чтобы ваш голос звучал уверенней и вам было легче отстоять свою точку зрения, вам нужно правильно пользоваться своим речевым механизмом. Этот механизм состоит из дыхания, голоса, произносимой речи и дикции. В этой главе вы узнаете, как эффективно пользоваться всеми этими компонентами речевого механизма в общении с окружающими. Затем вы поймете, как использовать эти речевые навыки в разговоре. И, наконец, вы узнаете, как уверенно и изящно начать, вести и закончить разговор.

Вы никогда не задумывались о том, как лучшие певцы мира (такие, как Барбара Стрейзанд или Лучано Паваротти) могут так долго держать одну и ту же ноту, а после этого еще петь как ни в чем не бывало? Вы никогда не наблюдали за тем, как беременная женщина при помощи техники Ламейза (контролируемое и повторяющееся сильное дыхание ртом) справляется с болью при родах? Вы когда-нибудь слышали громкие грудные выкрики, которые производят профессиональные теннисисты при подаче мяча или штангисты при поднятии штанги?

Вас когда-нибудь завораживало выступление профессионального оратора? Вы ведь не знали, что это благодаря мелодичному и естественному звучанию его голоса вы с таким интересом слушали его речь. Именно техника дыхания позволяет певцу держать одну ноту, матери родить ребенка, спортсмену ударить по мячу или поднять штангу и речи оратора заворожить вас.

Большинство людей не задумываются о том, как они дышат. Мы просто знаем, что без воздуха умрем. И только в моменты сильного волнения, стресса мы задумываемся о своем дыхании.

Когда мы нервничаем — а вернее, не знаем, как правильно дышать, — многое может случиться:

. Наша способность сконцентрироваться и спокойно думать ослабляется.

. Мы начинаем жадно ловить ртом воздух, потому что не можем наладить свое дыхание, когда говорим. Из-за этого собеседник думает, что мы не можем держать себя в руках или что мы в отчаянье.

. Если не контролировать как следует свое дыхание, то голос будет дрожать и прерываться. Это вооружит нашего противника, потому что он поймет, что мы нервничаем или в чем-то сомневаемся.

. Наконец, если не контролировать как следует свое дыхание, то усилятся сердцебиение и кровообращение, а это может серьезно повлиять на здоровье.

Советы, как постоять за себя

В выражении «у меня перехватило дыхание» очень много истины. Обостренное восприятие и волнение непосредственно влияют на наше дыхание.

В следующем разделе, посвященном этому вопросу, вы узнаете о том, как успокоиться и взять себя в руки при помощи правильного дыхания. Если вы будете неправильно дышать, то вот что с вами может случиться.

- Вам будет сложно сосредоточиться на чем-то одном, сконцентрироваться.
- О вас могут подумать, что вы в отчаянье.
- О вас могут подумать, что вы нервничаете или сомневаетесь в чем-то.
- Ваше сердцебиение может участиться, и ваше состояние станет еще более возбужденным.

Техника расслабляющего дыхания — это основа всех дыхательных техник. Расслабляющее дыхание выполняется в три приема:

- . Исключительно через рот вдыхайте воздух в течение двух секунд.
- . Затем задержите дыхание на три секунды.
- . Наконец, медленно выдыхайте воздух через рот в течение пяти секунд.

Виньетка

Дыхательные техники, которые тут представлены, не являются новейшим открытием. Они существуют уже не один век. Их придумали, чтобы достичь внутреннего мира и спокойствия.

Когда вы будете делать это упражнение, никогда не двигайте верхнюю часть груди при вдохе, ваши плечи должны быть опущены, а не подняты или ссутулены. Все движения — вдох, задержка дыхания и выдох — должны быть произведены в брюшной части. Почему? В брюшной полости расположены мышцы, при помощи которых мы дышим. Более того, если вы посмотрите на собаку, кошку или маленького ребенка, то заметите, что их брюшная полость двигается вверх-вниз, когда они дышат. Распространенная, но ошибочная теория передается от одного учителя пения к другому — что дыхание происходит при помощи диафрагмы. Это не так. Диафрагма — это тонкая прокладка под легкими, которая отделяет легкие от желудка и кишечника. Если вам кто-нибудь скажет, что вы должны дышать диафрагмой, то знайте, что на самом деле они говорят о брюшной полости.

Полезные слова

Муши — это один из основных принципов айкидо. Он означает буквально — «без сознания» — такое состояние, когда разум очищается от всего негативного и лишнего, чтобы адекватно оценить ситуацию.

Один из основных принципов в айкидо — это муши, очищение сознания. Айкидо учит побеждать соперника, мысленно очистив свое сознание от злости. Это позволяет участникам

адекватно оценить ситуацию, грозящие опасности и вовремя среагировать. Более того, контроль дыхания использовался древними йогами как ключ к внутреннему миру и спокойствию, таким образом они очищали разум от всех негативных мыслей и выходили на иной уровень сознания.

Техника расслабляющего дыхания очень важна для того, чтобы очистить сознание и избавиться от злости или «ядовитых мыслей». Что происходит, когда мы нервничаем, или теряем терпение, или вспоминаем всех людей, которые причинили нам боль? Мы продолжаем делать маленькие вдохи и выдыхаем не так часто, как в спокойном состоянии. Это приводит к тому, что у нас накапливается углекислый газ, который повышает волнение, появляются головная боль и головокружение.

Техника расслабляющего дыхания может быть использована для того, чтобы сконцентрироваться. Она позволит вам получить некий «ментальный тайм-аут», пусть даже на несколько мгновений. Используя принципы этой техники, вы обнаружите, что весь мир останавливается на три секунды, в течение которых вы задерживаете дыхание. Такое ощущение, будто вы висите во времени и пространстве, а это сбивает ход ваших мыслей. После того как вы проделаете это упражнение десять раз, вы обнаружите, как и многие из моих клиентов, что вы чувствуете себя свежо, вы полны энергии и ваше сознание очистилось.

Советы, как постоять за себя

Можно взять ментальный тайм-аут, если воспользоваться техникой расслабляющего дыхания, потому что тогда вы сможете очистить свое сознание, сконцентрироваться и отвлечься на несколько мгновений от давления негативных мыслей.

Так как ваш разум очистится после того, как выполните это упражнение, вы сможете сфокусировать свое внимание на том, что происходит вокруг. В следующий раз, когда вы будете кого-нибудь слушать, сделайте небольшой вдох носом (незаметный) — две секунды. И вместе с воздухом вдыхайте и слова вашего собеседника. Три секунды, в течение которых вы будете держать дыхание, потратьте на то, чтобы переварить и осознать услышанное. И когда вы будете медленно выдыхать воздух через рот, то сможете намного лучше, чем когда-либо, сконцентрироваться на том, что вам только что сказали. Чем больше вы совершенствуете эту технику, тем более внимательным слушателем становитесь.

Чтобы говорить правильно и ваш голос звучал хорошо, вам нужно вдыхать воздух ртом (а не носом, так как носом вы дышите, когда слушаете), держать его секунду или около того и потом начать говорить на выдохе. Очень важно выдыхать свои слова. Чтобы скоординировать ваше дыхание и вашу речь, вам нужно следовать принципам техники расслабляющего дыхания. Вместо воздуха выдыхайте звук «ха» так долго, как сможете.

Как мы уже знаем, древнегреческий философ Гален однажды сказал, что голос — зеркало души, а не глаза. Если ваш голос звучит привлекательно, то весь мир открыт перед вами. А значит, ваш голос — самое мощное оружие, какое у вас есть в вербальной битве.

К сожалению, многие люди не обладают приятным голосом. Более того, большинство голосов звучат достаточно неприятно. Исследования показали, что если мы долгое время

слушаем неприятный голос, то либо начинаем раздражаться и возбуждаться, либо перестаем воспринимать речь говорящего. Естественно, это ставит вас в невыгодное положение, если вы собирались защищать себя при помощи голоса, который звучит очень тихо или чересчур резко, излишне громко, слишком высоко или крайне скучно.

В этом разделе вам будут представлены техники, при помощи которых можно излечить подобные голосовые хвори. Прежде чем вы начнете исправлять какие-либо возникшие проблемы, вы должны осознать, что можете навредить своему голосу. Ниже дан список советов, которые помогут вам обрести сильный и уверенный голос.

Большинство из нас никогда не задумываются о наших голосовых связках, пока не прочитают о том, что известный певец не может больше петь или говорить из-за того, что у него проблемы с этими связками. Ваши голосовые связки состоят из маленькой мышцы размером с ноготь большого пальца. Они выглядят, как обращенная внутрь буква V, покрытая слизистой оболочкой.

Голосовые связки образованы двумя отдельными мышцами, которые расположены рядом и обращены друг к другу. Они открываются и закрываются в зависимости от того, разговариваете вы или нет. Когда вы слушаете и ничего не говорите, они должны быть открыты. Воздух, проходящий через голосовые связки, движется далее вниз по трахее в легкие. Когда они открыты, вы можете вдыхать и выдыхать. Если они закрыты, когда молчите, то вы можете посинеть, потерять сознание и даже умереть.

Когда вы говорите, то произносите звуки, используя выпускаемый при выдохе воздух. Вы не можете говорить на вдохе. Голосовые связки закрываются, и мышцы вибрируют. Так вы производите звуки. Мышцы сближаются и касаются друг друга в середине этой самой буквы V, и тогда получается приятный и четкий звук.

Виньетка

Если вы будете следить за новостями шоу-бизнеса, то обязательно услышите о том, что какой-нибудь певец лишился голоса в результате перенапряжения голосовых связок, как Ким Карнес и Митлоуф, например.

Если вы неправильно пользуетесь своим голосом и слишком сильно давите на эти мышцы, когда говорите, то ваш голос звучит хрипло. Если эти мышцы опухают — например, при простуде, — у вас опять возникает хриплый голос, так как мышцы с трудом сближаются и вибрируют. Если долгое время слишком большая нагрузка выпадает на эти мышцы, то вы тоже начнете хрипеть и дребезжать. Это происходит в результате того, что у вас на верхней части мышц образуются мозоли или наросты. Если актер или певец постоянно перенапрягает свои голосовые связки, то у него образуются эти наросты, и ему становится трудно петь и говорить. У людей, не являющихся актерами, певцами или ораторами, но вынужденных говорить помногу, тоже возникает подобная проблема. Даже у детей такое случается, если они слишком долго кричат.

Послушайте!

Никогда не обращайтесь к учителю пения, чтобы он помог вам решить проблемы с голосом. Такой человек может нанести непоправимый ущерб вашему голосу, потому что его знания

не такие обширные и всесторонние, как у лицензированного врача, который специализируется в этой области.

К тому же, если одна из голосовых связок парализована вследствие травмы или удара, то голос может звучать с большим придыханием, и тогда человека сложно понять. Если вы постоянно напрягаете свои связки, производя звуки в их нижней части, то у вас может начаться воспаление голосовых связок.

Врач, который специализируется на голосовой терапии, сможет вам помочь. Прежде чем начать лечение, вы должны спросить у врача, специализируется ли он в данной области и сколько подобных пациентов у него было за последний год. Если у него было менее 50 пациентов в прошлом году и если у него нет степени магистра или доктора по специализации в голосовой терапии и если нет государственной лицензии, то не лечитесь у такого врача!

Если лечение не поможет, то вам может понадобиться операция, чтобы удалить эти наросты на голосовых связках. А также дополнительная голосовая терапия, чтобы вы научились правильно пользоваться голосом и впредь избегали появления наростов. А теперь вы узнаете, как следить за своим голосом и правильно им пользоваться, чтобы у вас не возникало никаких проблем.

Ниже приведен список правил, которым стоит следовать, чтобы не навредить своему голосу. В следующем разделе этой главы вы узнаете, как исправить все проблемы с вашим голосом, которые могут возникнуть.

- Не курить
- Не принимать никаких препаратов, кроме предписанных врачом
- Не пить спиртное
- Не спать с открытым ртом
- Не кричать
- Не пытайтесь переорать громкие шумы
- Не прочищайте горло
- Не говорите слишком громко
- Не говорите слишком много
- Ограничьте себя в употреблении молочных продуктов
- Сосите конфеты от боли в горле при необходимости
- Пейте много воды
- Избегайте острой еды

Если вы хотите понизить частоту своего голоса, то наберите ртом немного воздуха в легкие, задержите дыхание, напрягите мышцы живота и начните говорить. Вы будете удивлены,

насколько ниже станет ваш голос. Более 60% людей находят высокий голос одной из самых неприятных речевых привычек. Чтобы у вас был более четкий, густой, глубокий и уверенный голос, напрягайте свои брюшные мышцы, когда открываете голосовые связки, чтобы что-нибудь сказать. Сейчас вы этому научитесь.

Советы, как постоять за себя

Чтобы найти специалиста, занимающегося голосом, обратитесь в местный университет, может быть, там вам кто-нибудь поможет.

Чтобы у вас появился более густой и звучный голос, очень важно открывать заднюю часть гортани, будто вы зевааете. Попробуйте это проделать, вдыхая воздух. Задержите дыхание на две секунды, приоткройте мышцы гортани и медленно и нежно скажите «ха». Держите этот звук как можно дольше. Это упражнение очень поможет тем, у кого грубый или хриплый голос. А также тем, у кого наросты на голосовых связках, потому что оно способствует вашему голосу мягко струиться в потоке выдыхаемого воздуха. Также это упражнение может помочь смягчить резкий голос.

Согласно социологическому опросу, около 75% людей раздражают слишком тихие голоса, которые сложно разобрать. Чтобы вас было слышно, вам нужно использовать ваши брюшные мышцы. Когда вы говорите, вам следует больше напрягать ваши сильные брюшные мышцы, а не слабые гортанные. Предлагаю хорошее упражнение для мышц живота: положите руку на живот и скажите «да, да, да». Вы должны почувствовать легкое давление на брюшную полость, потому что она будет опускаться, когда вы начнете говорить. Чтобы улучшить свой голос, вам нужно надавить на живот, когда вы разговариваете. Это сделает ваш голос громче, и вас будет всем хорошо слышно.

Результаты социологического опроса относительно самых неприятных речевых привычек

Привычка // Раздражает // Не раздражает // Затруднились ответить

Когда перебивают 88 // 11 // 1

Нецензурная лексика // 84 // 15 // 1

Когда мямлят или говорят слишком тихо // 80 // 20 // 0

Когда говорят слишком громко // 73 // 26 // 1

Монотонная, скучная речь // 73 // 26 // 1

Слова-паразиты: «mmm», «типа», «ты знаешь» // 69 // 29 // 2

Когда говорят через нос, будто нюют // 67 // 34 // 4

Когда говорят слишком быстро // 66 // 36 // 0

Когда делают грамматические ошибки и неправильно произносят слова // 63 // 36 // 1

Высокий голос // 61 // 37 // 2

Иностраный акцент // 24 // 75 // 1

Кроме вашего голоса, ваш арсенал против вербального врага должен содержать знание основных речевых раздражителей, о которых мы поговорим ниже. Это: монотонная и скучная речь, гнусавый голос, слишком громкий голос, излишне быстрая речь и неправильно произносимые слова. Также вы узнаете, как отделаться от сопутствующих вам отталкивающих привычек, когда вы говорите или слушаете. В этом разделе я буду обсуждать эти проблемы и покажу вам, как их исправить.

Нет ничего неприятней, когда вы чем-то очень обрадованы и делитесь своей радостью с другим человеком, а он бубнит вам в ответ, что он за вас рад. После этого вы себя чувствуете так, будто внезапно наступило безмолвие или вам отключили энергию. Вся радость куда-то исчезла.

Более того, социологический опрос показал, что около 75% людей расстраиваются, когда разговаривают с человеком, у которого в голосе нет ни искорки жизни. Люди, говорящие такими голосами, эмоционально мертвы. Они не в ладах со своими чувствами, часто из-за того, что испытали какую-то эмоциональную травму или с детства привыкли к такому состоянию. Следовательно, если у вас монотонный голос, я очень рекомендую проконсультироваться с психологом, который сможет помочь вам разобраться с вашими скрытыми эмоциональными проблемами. Немного исправить вашу монотонную речь помогут физические упражнения. Производите звук «ах», когда испытываете перечисленные ниже десять эмоций. Попробуйте проделать это сейчас, вспомните о десяти случаях в вашей жизни, когда вы испытывали эти чувства.

- Грусть
- Удивление
- Злоба
- Радость
- Страх
- Отвращение
- Симпатия
- Любовь
- Сомнение
- Скука

Все ваши «ах» должны звучать по-разному. В одних случаях интонация должна идти вверх (например, удивление, сомнение и радость), в других — вниз (отвращение, любовь и симпатия). Пение также может помочь развить ваши мышцы, чтобы ваша интонация могла свободно подниматься и опускаться. Я недавно записала два диска. До этого я никогда в жизни не пела, кроме как под душем. Но те, кто послушал эти диски, сказали, что они

поражены качеством и звучанием моего голоса. Это результат того, что я многие годы занимаюсь проблемами голоса и общения, постоянно делаю упражнения со своими клиентами. Эти упражнения помогли мне укрепить мои голосовые связки. Если послушаете мои диски или кассеты, то и вы услышите результат голосовых и речевых упражнений, о которых я рассказываю в этой главе. Если вы будете подпевать, то это, несомненно, поможет повысить качество вашего голоса.

Согласно социологическому опросу, 70% людей считают, что нытье очень раздражает. Нытье входит в пятерку самых неприятных речевых привычек. За исключением тех, у кого физические аномалии (такие, как волчья пасть или неврологические отклонения), в большинстве случаев люди просто не открывают достаточно широко челюсти, когда говорят, поэтому они как бы говорят в нос. В общем, те, кто привык сжимать челюсти, из-за этого говорят не через рот, а через нос. Если вы говорите в нос, то никогда не сжимайте свои челюсти и не позволяйте своим задним зубам касаться друг друга.

Советы, как постоять за себя

Когда вы будете делать упражнения, в которых вам нужно жевать, постарайтесь жевать жвачку широкими и свободными движениями. Это поможет усилить ваши мышцы лица. Не думайте о том, что это выглядит глупо или некрасиво. И в данном случае лучше забудьте, что вам говорила мама о том, чтобы вы никогда не жевали с открытым ртом!

Я советую вам представить, что воображаемая монетка не дает вашим задним зубам коснуться друг друга. Эта техника поможет вам избавиться от неприятных интонаций.

Следующая техника научит вас открывать рот шире, когда вы говорите. Откройте рот как можно шире, при этом совершайте жевательные движения. Продолжайте жевать, не позволяя задним зубам коснуться друг друга, и повторяйте эти звуки:

- я я я я я
- е е е е е
- ю ю ю ю ю
- е е е е е
- йо-о йо-о йо-о йо-о йо-о

Вы можете говорить слишком «в нос», будто он у вас заложен. Может быть, у вас ринит, и ваши дыхательные пути перекрыты. В таком случае нужно обратиться к оториноларингологу. Он выпишет вам соответствующие лекарства или даже произведет операцию, чтобы открыть ваши дыхательные пути. У вас еще может быть такой голос потому, что вы неосознанно сами перекрываете свои носовые пути. Следующие упражнения помогут вам избавиться от подобных звуков. Повторяйте каждый из этих звуков подряд по пять раз, чтобы возникло впечатление, будто вы произносите одно слово (ма-мамамама, например). Прodelайте это упражнение с каждым из этих носовых звуков и повторите упражнение пять раз.

мамамамама

мо ма му ме

нанананана

но на ну не

анг анг анг анг анг

ланг ханг санг ранг

Слишком многие из нас невнятно, медленно произносят слова и неправильно произносят отдельные звуки.

В результате нас часто не понимают. А бывает и так, что мы своей речью раздражаем слушающих. Вот что показал социологический опрос: более 63% людей считают подобные особенности речи очень неприятными.

Шепелявые дети могут быть безумно милы. Но, как мы уже говорили в прошлой главе, исследования показали, что люди считают взрослых, которые шепелявят и неправильно произносят звуки «с», «л» и «р», не очень умными.

Над взрослыми людьми, которые шепелявят, часто смеются. Их нередко принимают за людей слабых и не столь умных, как те, кто произносит звуки четко. Я уже много раз сталкивалась с подобными случаями в моей частной практике. Шепелявость может повлиять на деловое и социальное положение человека.

Этот дефект речи может быть результатом плохо сидящих зубных коронок, зубных протезов, зубных скоб или других ошибок зубного врача, а также отсутствующих зубов, расстояния между зубами или того, какое положение занимает ваша челюсть. Причиной шепелявости может стать особенность, прикуса. Если это про вас, то обратитесь за помощью к ортодантисту немедленно.

С другой стороны, шепелявость может быть следствием неправильного положения языка. Чтобы произвести правильный звук «с», поместите кончик языка почти вплотную к нижним зубам, приоткройте челюсть и выпустите воздух со свистом. Чтобы правильно произнести звук «р», поднимите язык к передней части неба.

Согласные образуются при помощи языка, губ, зубов и неба. Следующие упражнения помогут вам правильно произносить согласные звуки. Повторяйте их быстро, в той последовательности, как они тут представлены:

- Губы: па па па ба ба ба ма ма ма
- Нижняя губа прижата к зубам: фа фа фа ва ва ва
- Кончик языка прижат к верхним зубам: та та та на на на да да да ла ла ла
- Кончик языка прижат к нижним зубам: са са са за за за
- Язык прижат к передней части неба: ча ча ча ша ша ша жа жа жа ра ра ра

- Язык прижат к задней части нёба: ка ка ка га га га анг анг анг

Гласные звуки — это мясо вашей речи. Они образуются при помощи изменения формы губ. Вот устное упражнение, которое поможет вам улучшить звучание ваших гласных:

- бит бет бат бэт бот бут
- боуст бут и э а ау о у

В следующем разделе описаны еще одни неприятные речевые особенности и перечислены способы, как с ними бороться.

Вы когда-нибудь говорили с человеком, который заставлял вас подумать о необходимости дождевика? Он плевался и разбрасывал свои слюни вокруг, и вам немало перепало. Если вы сами так говорите, то мы вам поможем. Это может быть следствием того, что вы постоянно не сглатываете слюну или у вас чересчур активные слюнные железы. Может быть, слюни слишком активно вырабатываются в районе задних мышц вашего языка, которые давят на слюнные железы, и это заставляет ваши слюни вылетать. Причина может крыться и в плохо сидящих зубных коронках, зубных протезах и зубных скобах. В любом случае расслабляйте мышцы вашего языка каждый раз, когда говорите. Сглатывайте всю лишнюю слюну после того, как закончите говорить, сделайте еще один вдох, прежде чем заговорить снова.

Если вы внимательно слушаете кого-то, то вы можете забыть сглотнуть, и во рту скопится слюна. Если вы не будете сглатывать, то у вас могут появиться отвратительные слюнные выделения в уголках рта. И то, и другое отталкивает людей. Сглатывайте слюну каждый раз, когда делаете вдох перед тем, как заговорить. Если вы будете постоянно пить воду (особенно если у вас сухо во рту), то скорее всего не будете забывать сглатывать слюну. Мятные конфеты тоже заставляют вас это делать все время, поэтому не выходите из дома без них.

Около 70% людей, согласно социологическому опросу, ненавидят, когда кто-то говорит слишком быстро. Не очень приятно все время переспрашивать человека, что он только что сказал. Многие люди начинают вести себя недружелюбно с человеком, который говорит слишком быстро, потому что их расстраивает, что они ничего не понимают. Чтобы замедлить свою речь, делайте упражнения, описанные в разделе «Как соединить ваше дыхание с вашей речью». Еще один способ, как замедлить свою речь, — это тянуть каждый гласный звук в течение секунды.

Послушайте!

Всегда следите за своими губами. Нет ничего более неприятного, чем говорить с человеком, у которого обветренные и потрескавшиеся губы. Губная помада продается в магазинах, поэтому у вас не может быть никаких отговорок. Если ваши губы влажные, они лучше двигаются, когда вы говорите. И целоваться тоже намного лучше.

Если человек говорит слишком громко, то это зачастую означает, что у него проблемы со слухом. Если вы замечаете, что люди морщатся, когда вы очень громко говорите, или шикают на вас постоянно, то вам стоит обратиться ко врачу. Решение может быть очень простым — прочистить уши.

Согласно социологическому опросу, многих людей очень раздражает, когда кто-то говорит слишком медленно. Вы можете так поступать, когда задумаетесь, то есть не обращаете внимания на собеседника. Если у вас скучный, монотонный голос, то вы, возможно, удлиняете все гласные. Чтобы прекратить это, более внимательно следите за собой, когда говорите. Когда вы делаете вдох перед тем, как сказать что-нибудь, подумайте о том, что нужно на каждый гласный тратить только по одной секунде. Таким образом вы ускорите свою речь и будете говорить с той скоростью, которая будет приемлемой слушателям.

Также очень важно избегать таких слов, как «как бы», «эммм» и «ааа». Это особенно существенно, если вам приходится говорить на публике. Следите за словами-паразитами. Лучше тишина, чем эти дурацкие звуки. Добившись плавного перехода от звука к звуку и координируя дыхание и речь (об этом уже говорилось ранее), вы добьетесь хорошего результата. Тратя по секунде на каждый гласный и останавливая себя каждый раз, когда вам хочется сказать «эмм» или «аа», вы значительно поправите свою речь. Лучше слушать тишину, чем ваши неприятные звуки.

Если вы заикаетесь — повторяете слова или звуки, или у вас бывают моменты, когда вы молчите и у вас начинается тик, то вам, скорее всего, помочь нельзя. Во многих случаях техники, описанные мной в этой главе, помогают преодолеть заикание. Многие из моих заикающихся клиентов, включая и известного игрока из футбольной команды Оукленд Рэйдерз, смогли значительно улучшить свою речь при помощи этих техник.

Советы, как постоять за себя

Чтобы целенаправленно понизить звучание вашего голоса, приоткройте мышцы в задней части гортани и выпускайте звуки мягко и расслабленно. Расслабьте ваши мышцы, особенно вашу гортань и брюшные мышцы, и растягивайте по секунде каждый гласный звук.

- Чтобы хорошо говорить, вы должны правильно использовать свои мышцы.
- Хороший голос и расслабленное состояние ума требуют правильной дыхательной техники и умения координировать ваши дыхание и речь.
- Ваши голосовые связки нужно беречь, как и любую другую мышцу в вашем теле.
- Вам представлены упражнения и техники для искоренения и исправления неприятных особенностей вашей речи. Вы можете изменить частоту голоса, его качество, громкость, скорость речи, произношение и качество речи.
- Вы можете узнать, как избавиться от многих недостатков речи, когда будете с кем-нибудь говорить или кого-нибудь слушать.
- Как знание самого себя развивает уверенность
- Как общаться с другими, чтобы получить преимущество
- Как почувствовать себя более уверенно
- Как предотвратить вербальную войну

Чтобы одержать победу в вербальной войне, вам недостаточно будет одной только хорошей речи. Также важно знать, как уничтожить своего противника твердой уверенностью в себе. То, что вы говорите, так же важно, как и то, как вы это говорите и как вы себя ощущаете, когда это говорите. Если вы разговорчивы и легко общаетесь с кем угодно и где угодно, то вы уже на полпути к победе над своим вербальным врагом.

Когда вы знаете себя достаточно хорошо, то имеете понятие о мире вокруг вас и как вы в него вписываетесь. Вы знаете, что стерпите, а что вы терпеть не станете. Вы знаете, кто и что для вас имеет значение, а кто или что — нет.

Многие комплексы появляются потому, что мы не знаем себя сами. И мы не уверены в себе. Мы о других знаем больше, чем о себе. Вы наверняка можете быстро назвать любимый цвет вашего друга, его любимую еду, что ему нравится, а что нет. Если бы я попросила вас рассказать то же самое о себе, то вы, скорее всего, не так быстро ответили бы мне. Вам наверняка пришлось бы подумать, прежде чем ответить на мой вопрос.

Почему? Потому что вы никогда по-настоящему не задумывались о том, что вам нравится и что нет. Если вы не провели несколько лет, занимаясь психоанализом, то вы не знаете себя достаточно хорошо. Вы не очень много времени уделяли тому, чтобы подумать о том, почему вы — это вы. Теперь пришло время вам узнать все, что только возможно, о самом важном человеке в вашей жизни — О ВАС! Это ваш шанс заняться методом самонаблюдения и выяснить все, что вы хотели знать, но не догадались спросить о себе!

Виньетка

Когда греческий философ Сократ сказал «Познай себя», он пролил свет на то, как добиться чего-то в этой жизни. Прежде чем узнаете что-то о других, вы должны понять себя.

В конце каждого номера журнала *Vanity Fair* находится страница, на которой напечатаны ответы какой-нибудь знаменитости на каверзные вопросы. Если вы закроете ответы этого известного человека и ответите на эти же вопросы, то будете поражены тем, что узнаете о себе. Вы узнаете о таких своих особенностях, которые вам никогда даже в голову не могли прийти. Ниже вы найдете вопросы от легких до требующих некоторого времени на размышление. Отвечайте первое, что придет вам в голову. И получайте удовольствие!

- . Любимый цвет _____
- . Любимая музыка _____
- . Любимый фильм _____
- . Любимое животное _____
- . Три прилагательных, описывающих его _____
- . Любимый запах _____
- . Любимая еда _____
- . Я люблю пить _____

- . Мой любимый спорт — это _____
- . Мой любимый город — это _____
- . Мои любимые книги _____
- . Я обычно читаю _____
- . Мое любимое телешоу — это _____
- . Мой любимый актер — это _____
- . Моя любимая актриса — это _____
- . Любимое время года _____
- . Любимое время суток _____
- . Если бы случилось ЧП, то я бы схватил(а) _____
- . Любимый мужчина _____
- . Любимая женщина _____
- . Три любимых занятия _____
- . Самый счастливый день в моей жизни _____
- . Самый ужасный день в моей жизни _____
- . Три вещи, которые я хотел(а) бы иметь на необитаемом острове _____
- . Три человека, с которыми я хотел(а) бы очутиться на необитаемом острове _____
- . Женщина, которой я больше всего восхищаюсь _____
- . Мужчина, которым я больше всего восхищаюсь _____
- . Три женщины, которыми я восхищаюсь _____
- . Почему _____
- . Трое мужчин, которыми я восхищаюсь _____
- . Почему _____
- . В детстве я восхищался (восхищалась) _____
- . Кто моя мать _____
- . Кто мой отец _____
- . Люди, которые портят мне жизнь _____
- . Почему _____

- . Когда я был(а) моложе _____
- . Когда я стану старше _____
- . Когда я злюсь, то _____
- . Больше всего меня расстраивает _____
- . Я сожалею _____
- . Я никогда не жалею _____
- . Я настолько счастлив(а), что _____
- . Красивые женщины вызывают у меня чувство _____
- . Сильные мужчины вызывают у меня чувство _____
- . Сильные женщины вызывают у меня чувство _____
- . Красивые мужчины вызывают у меня чувство _____
- . Я могу расплакаться из-за _____
- . Меня может рассмешить _____
- . Моя самая удивительная фантазия _____
- . Когда я нервничаю _____
- . Когда я смотрю в зеркало, то _____
- . Три качества, которыми должен обладать мой друг _____
- . Три черты характера, которые могут меня оттолкнуть от человека _____
- . Меня бы стошнило, если бы _____
- . Когда я злюсь, то _____
- . Когда я начинаю нервничать, то _____
- . Мой идеальный спутник жизни _____
- . Моя идеальная жизнь _____
- . Три мои лучшие черты характера _____
- . Три мои худшие черты характера _____
- . Я люблю _____
- . Я ненавижу _____
- . Мое детство было _____

- . Как человек взрослый, я _____
- . Я бы не стал(а) менять _____
- . Я бы с удовольствием изменил(а) _____
- . Я считаю себя _____
- . Окружающие считают меня _____
- . На следующей неделе я хочу _____
- . В следующем месяце я хочу _____
- . В следующем году я хочу _____
- . В следующие пять лет я хочу _____
- . Если бы я был(а) президентом, то я бы _____
- . Если бы три любых моих желания исполнились, то я бы пожелал(а) _____

Тут нет правильных или неправильных ответов. Ваши ответы всего лишь создают ваш портрет. Сколько вопросов вам пришлось тщательно обдумать, прежде чем на них ответить? Сколько было простых вопросов? Изучив свои ответы, у вас есть великолепная возможность заглянуть внутрь себя и даже изменить то, что вы там увидите, и то, как вы живете. Такое обследование стоит проводить несколько раз в год, чтобы можно было отследить свое личное преобразование.

Хорошо, если вы дадите заполнить эту анкету своим любимым, затем вы сумеете обменяться результатами. Это поможет укрепить ваши отношения с людьми, которых вы любите.

Во-первых — и это самое главное, — у вас должно быть поведение победителя, и вы должны общаться со своим соперником как победитель, если хотите добиться успеха на поле вербального боя. Вы должны нравиться себе и должны уважать себя, чтобы вражеские пули не могли вас уязвить.

Недостаточно просто познать себя. Вы к тому же должны нравиться себе и уважать себя, и окружающие тоже будут к вам соответственно относиться. Они и не подумают обходиться с вами так, как вы сами с собой не стали бы обходиться. Если вы нравитесь себе, то вы не позволяете людям перешагивать через вас, оскорблять вас или говорить вам гадости. Вы знаете свое место в этом мире.

Вы исходите из позиции самоуважения и требуете этого же уважения от других. Если у вас отношения с человеком, который с вами плохо обходится и постоянно вас оскорбляет, то вы сами плохо обходитесь с собой, раз все еще общаетесь с ним. Первый шаг к изменению такого положения заключается в том, чтобы любить себя и прекратить эти отношения! Немедленно прекратите эти отношения!

Если вам что-то не нравится в себе, то в наши дни вы в силах исправить и улучшить практически что угодно. Вы можете возразить, что «мне дано от природы было это тело, это

лицо, как же можно их менять?» В каком-то смысле вы абсолютно правы! Зачем менять то, что дано вам от Бога? С другой стороны, если вы стесняетесь какой-то части своего тела (например, носа), то вы сумеете кардинально изменить свое отношение к себе, если исправите то, что вам в себе не нравится.

Никогда не становитесь врагом человеку, о котором вы должны больше всего заботиться, — СЕБЕ! Когда вы говорите плохие вещи о себе, то неосознанно наносите удар сами себе, своему чувству собственного достоинства. Вы можете подумать, что самоуничижение — это проявление скромности, но это не так.

Советы, как постоять за себя

В моей практике я встречала молодых женщин, которые терпеть не могли свой нос, из-за него они считали себя уродинами и были не уверены в себе. После операции по изменению носа они почувствовали себя красивыми впервые в жизни. У них возросло самоуважение, поэтому от них стала исходить более позитивная энергия. Окружающие заряжаются этой энергией, а у этих молодых женщин появляется намного больше перспектив и в профессиональном, и в социальном отношении.

Психотерапевты существуют для того, чтобы помочь вам самоусовершенствоваться. А пластические хирурги, дерматологи, специалисты по речи и голосу, зубные врачи, парикмахеры, ортодантисты, стилисты и диетологи могут помочь вам стать прекрасней всех. Никаких не может быть больше отговорок! Вы сумеете быть таким человеком, каким хотите, — если вы стремитесь быть тем, кто вы есть на самом деле!

Если вы действительно нравитесь себе, принимаете себя таким (ой), какой (ая) вы есть, и стараетесь самосовершенствоваться, то вы становитесь более уверенным в себе человеком. В результате вы становитесь сильнее. Ваша сила и ваше сияние могут ослепить ваших врагов, которые даже не станут с вами связываться.

Вместо этого вы выставляете напоказ свои слабости, которые потом может использовать против вас ваш вербальный противник. То есть вы снабжаете своего врага оружием. Вы не испытываете боли, когда злословите в свой адрес. А когда в ваш адрес злословят другие, вы чувствуете и боль, и обиду! Они могут даже добавить яду в ваши собственные язвительные слова, которые вы уже сказали о себе. Они могут преувеличить то, что вы сказали, и этим еще сильнее ранить вас. Они задевают ваше самое уязвимое чувство — воображение. Мораль такова: не надо снабжать оружием своего врага — не говорите о себе плохих слов!

Что делать, если вы забылись и все-таки сказали что-то нехорошее о себе, потому что еще не привыкли относиться к себе хорошо? Это вполне естественно. В таком случае вам нужно сказать: «Я беру назад эти слова!» Скажите это вслух. Со временем вы все реже будете злословить о себе, потому что станете более тщательно следить за тем, что говорите.

Верите вы в метафизику и предсказания или нет, но я убедилась, что если человек ожидает чего-то плохого, то он это плохое и получит. Это называется «самореализующееся пророчество». Если вы не думаете, что можете что-то сделать, то, скорее всего, не можете сделать это хорошо или не будете делать это хорошо.

Даже если вы испытываете неуверенность, потому что не делали этого никогда в жизни,

говорите себе, что вы сможете это сделать. Вы будете поражены тем, что произойдет. Многие знаменитые атлеты и олимпийские чемпионы, с которыми я работала, пользуются этой техникой. И точно так же поступил маленький паровозик из знаменитой детской истории. Маленький паровозик «думал, что он сможет», и ведь смог! Он все-таки смог подняться по крутым рельсам.

Советы, как постоять за себя

Не имеет значения, кто услышит ваше замечание «Я беру назад эти слова!». Более того, услышавшие будут относиться к вам еще лучше, когда увидят, с каким уважением вы к себе относитесь.

Вы — это то, что вы думаете! Неважно, что думают другие. Важно только то, что вы думаете о себе. Это так же просто, как и то, что чем больше вы думаете о хорошем, тем больше хорошего с вами происходит. И чем больше вы думаете о плохом, тем больше плохого с вами будет происходить. Если вы верите в то, что вы сможете что-то сделать, то скорее всего вы это сделаете.

Чтобы получить существенное преимущество перед своим злобным соперником, вам нужно избавиться от всех предубеждений против него или нее. И каждое общение начинайте, будто с нового листа, смотрите на человека свежим, непредвзятым взглядом.

Это может показаться очередным подвигом Геракла, и для этого действительно нужно много практиковаться и иметь внутреннюю гармонию. Я не говорю, что нужно забыть о том, как отвратительно этот человек себя вел. Я не говорю, что не нужно быть начеку. Я говорю только, что нужно использовать тот же прием, который используют настоящие воины. Когда настоящий воин встречается лицом к лицу со своим врагом, он не показывает ему своего страха или ненависти. Он очищает свое сознание от всех эмоций по отношению к своему врагу. Ограниченный разум порождает ограниченную жизнь. Открытый же разум ведет к открытой и захватывающей жизни, которая полна волнительных ожиданий — что же произойдет дальше? Открытый, непредубежденный разум позволит вам справиться с любой ситуацией и с любым человеком, которые только могут встретиться вам на пути, потому что вы свободны от предвзятых мыслей. Вы готовы ко всему!

Когда мы злимся или расстраиваемся, наше тело — особенно сердце — реагирует на человека совсем не так, как если бы у нас были положительные эмоции по отношению к нему. Открыть ваше сердце даже перед вашим врагом поможет следующая техника. Постарайтесь представить, что этот человек чистый и непорочный, как ребенок. Постарайтесь найти в нем хоть что-то хорошее и сфокусируйтесь на этом его качестве. Если вы не можете найти ни одного хорошего качества в нем, то просто плохо искали. Очень часто вы таким образом можете рассеять его враждебность и злость. Не бойтесь сделать первый шаг. Когда вы улыбнетесь ему, вытяните руку для дружеского рукопожатия или скажите что-нибудь приятное. Если ситуация позволяет, то вы даже можете легко и тепло поцеловать его в знак приветствия. Вы получите большое удовольствие, застав его врасплох.

Послушайте!

Даже если вы этого не хотите, иногда неосознанно говорите такие вещи, которые кого

угодно выведут из себя. А может быть и так, что вы проглатываете неправильно понятое вами замечание и держите его в себе, оно начинает там гнить. И все заканчивается тем, что вы ненавидите человека, который вам это сказал. Вербальная битва может начаться, если кто-то ошибся, сказал что-то неподходящее. Он совсем не хотел ничего плохого, но так получилось.

Ваши нежные и сердечные жесты зачастую рассеивают злость и враждебность других. Поэтому не удивляйтесь, если случится поворот на 180 градусов в их поведении. Посмотрите, как они превращаются из злобных гоблинов в милых эльфов менее чем за 10 секунд. Поздравляем! Вы только что выиграли первую битву в вербальной войне!

Очень многие вербальные войны начинаются из-за недопонимания и неправильного восприятия сказанного. Часто люди неправильно трактуют чьи-то слова и нарываются на грубость. Оставшаяся часть этой главы посвящена тому, как можно избежать потенциальных вербальных атак.

Никакого нагноения! Не надо запрятывать сказанное и ваши чувства по этому поводу! Хватит уже держать все в себе. Немедленно все выскажите. Если вас задела чьи-то слова, лучше всего сказать: «Прости, что ты имел(а) в виду? Объясни, что ты хотел(а) сказать».

Если вы все правильно поняли в первый раз, если вам сказали именно то, что вы услышали, то немедленно разберитесь с этим. А что делать, если уже 2 часа ночи и ваши мысли о случившемся никак не дают вам уснуть? Утром первым делом позвоните этому человеку перед тем, как он отправится на работу. И тогда разберитесь во всем. В остальных случаях по возможности звоните человеку сразу же, как только его замечание начинает вас беспокоить.

Важно знать, когда говорить, но так же важно знать, и когда стоит промолчать. Для этого вам нужно внимательно наблюдать за своим противником, как это описано в главе 1.

Если вы остановитесь, присмотритесь к окружающим, прислушаетесь и действительно им посочувствуете, то удивитесь, насколько реже будете говорить невпопад. Вы станете более разумны в своих речах. Если вы остановитесь и сделаете вдох, прежде чем заговорить, то никогда не ошибетесь. Потому что подобные ошибки совершаются, когда вы не задумываетесь о том, с кем вы говорите и что вы хотите сказать.

Иногда все вроде бы хорошо, и вдруг вы слышите слово или выражение, которое вас взрывает, — и начинается настоящая война. Такие слова и фразы могут вызвать глубоко скрытые отрицательные эмоции.

Ниже перечислены фразы, которые лучше никогда не использовать. Они обязательно повлекут за собой плохую реакцию и заставят человека взяться за оружие. Если предложение или разговор начинается с какой-либо из этих фраз, то вы немедленно расстраиваетесь и готовы броситься в атаку или занять круговую оборону.

. Тебе бы следовало _____

. Ты никогда не _____

. Почему ты никогда не _____?

- . Почему ты не стал(а) _____?
- . Тебе бы лучше _____
- . Я тебе не верю.
- . Это неправда.
- . Никогда больше не _____
- . Как ты мог(ла) _____?
- . Из-за тебя я чувствую себя _____

Вам лучше заменить эти фразы на приведенные в следующем списке, которые заставят человека выслушать вас и выполнить то, что вы от него хотите:

- . Может быть, ты мог(ла) бы _____?
- . Я был(а) бы очень признателен (признательна), если бы ты _____
- . Тебе же будет самому (самой) намного лучше, если ты _____
- . А ты не пробовал(а) посмотреть на это с такой точки зрения?
- . Не хочу с тобой спорить, но ты не думал _____?
- . Может быть, мы оба (обе) могли бы _____
- . Могу я предложить _____?
- . Я бы предпочел (предпочла) _____
- . Ты меня обижаешь, когда не _____
- . Как ты думаешь, это хорошая идея _____?
- . Я бы никогда не стал(а) тебя критиковать, но не кажется ли тебе, что, возможно, _____?

От похлопывания по спине до похлопывания по попе всего несколько сантиметров. Если вы хотите сохранить хорошие отношения с людьми, которые вам нравятся, всегда говорите им волшебные слова. «Пожалуйста», «ты не мог(ла) бы», «мне очень нравится (или „я обожаю“), когда ты _____» — слова первой необходимости независимо от того, насколько близко вы знакомы с человеком. «Дорогой (дорогая)», «милый (милая)», «малыш(ка)», «любовь моя» очень помогают, если вы только что повздорили с любимым человеком. Эти слова дают понять ему, что как бы вы ни злились на него, все равно испытываете огромную любовь к нему. С другой стороны, если сказать эти слова не тому человеку и не в том месте, то последствия могут оказаться катастрофическими. Они могут привести вас в зал суда по обвинению в сексуальных домогательствах, вас могут уволить. Не говоря уже об абсолютно лишней отрицательных эмоциях.

Южанам и пожилым людям, которые ничего зазорного не видят в том, чтобы назвать кого-нибудь «дорогой (дорогая)», нужно быть особенно осторожными, так как для них это —

стиль жизни. Главное — всегда думайте о том, кому вы говорите нежные слова.

Если вы действительно хотите разозлить человека, то все время перебивайте его, когда он пытается что-то сказать. Как я уже говорила, люди, перебивающие других, считаются очень неприятными и ядовитыми. Чтобы избавиться от желания кого-то прервать, сделайте следующее:

Послушайте!

Мы часто не говорим нашим близким людям этих нежных и добрых слов. Если произнести эти слова в адрес своего вербального противника, то он может не только прекратить говорить вам гадости, но и вообще изменить свое отношение к вам.

. Положите кончик языка между вашими передними зубами.

. Сильно прикусите свой язык (не настолько сильно, чтобы откусить его, и не до крови).

. Уберите язык с зубов. Эта боль еще долго будет вам напоминать о том, что нужно держать язык за зубами и дать человеку высказаться.

Постоянные разговоры о себе раздражают людей, которые вынуждены вас слушать. Все может закончиться тем, что они будут с вами вспыльчивы или станут насмехаться над вами. Вы, возможно, настолько будете поглощены собой, что все равно ничего не заметите или не обратите внимания, даже если что-то и уловили. В конце концов, кроме того, что эти люди перестанут с вами разговаривать, они еще будут использовать вас как объект насмешек в кругу своих друзей. Поэтому нужно делить трибуну!

В разговоре участвует и ваш собеседник тоже!

Вы больше узнаете об искусстве ведения разговора в главе 9.

Не навязывайтесь, не рассказывайте все в мельчайших подробностях. Ловите сигналы окружающих: следите за их поведением, лицами и словами. Не нужно все время задавать навязчивые вопросы. Пусть расскажут сами, что захотят. Не влезайте в их личное пространство. Если вы будете достаточно внимательны, то заметите, что нарушили эту границу. Если это произошло, то немедленно отступите!

Советы, как постоять за себя

Если вы завалите людей информацией о себе, то они могут вести себя вежливо и даже посмеяться над какими-то деталями вашего состояния. Но через какое-то время они устанут слушать вас.

Не давайте советов, если вас не просят. Это верный способ оттолкнуть от себя людей, особенно если совет им не понравится. И вам будет неприятно, что они пропустили его мимо ушей. А им не понравится, что вы их судите, несмотря на то что на самом деле вы просто хотели помочь.

Не вмешиваться в чужие дела — значит сохранить доверие. И хотя нам всем нравится узнавать что-то личное, не так уж и здорово, когда кто-то говорит что-то очень интимное о

себе. Поэтому занимайтесь своими делами и не лезьте в чужие, даже если вам известно больше, чем нужно.

Мы бросаемся словом «уважение», как мячом, но мало кто задумывается о том, что же на самом деле это слово означает. А ведь его синонимы: высоко ценить, почитать и восхищаться. В общем, вы должны относиться к человеку почтительно. Это не значит, что нужно как-то принижать себя и ставить этого человека выше себя. Нет, это лишь означает, что вы должны чтить этого человека и относиться к нему с пониманием. Вы должны считаться с его временем: если он говорит, что ему нужно идти, отпустите его. Не удерживайте его. Если кто-то говорит, что завершит свое дело, сколь бы малым или большим оно ни было, уважайте и не подвергайте сомнению его желание. Не пытайтесь доказать, что это невозможно. Даже не думайте спорить по этому поводу.

Слишком многие люди сначала изводят нас просьбами ответить на какой-нибудь вопрос или высказать свое мнение по какому-либо вопросу, несмотря на наше нежелание отвечать. А потом, если им не нравится ответ, они обвиняют вас или себя. Может быть, что после этого они уже никогда вас не простят. Чтобы воздержаться от ответа на вопрос, который им не понравится, и избежать проклятия за свой ответ или за свое молчание, будьте дипломатичны. Если вы чувствуете, что человек может очень обидеться, то серьезно подумайте, прежде чем что-либо сказать в ответ. Это может показаться трусостью, поэтому вам решать, как поступить в этом случае. Доверьтесь своим инстинктам. Можно сменить тему или попросить прощения и покинуть ненадолго помещение (пойдите в другую комнату, например). Этого времени может оказаться достаточно, чтобы ваш собеседник забыл, о чем вы с ним говорили. Если он будет настаивать, скажите, что вам неудобно и вам не хотелось бы, чтобы он вас ненавидел потом, если ответ не понравится. Если это вы просите рассказать что-то, то должны взять ответственность за свой вопрос на себя. Но самое главное — «не убивайте гонца»!

Советы, как постоять за себя

Уважайте мнение других и все, что они говорят. И из уважения к ним держите все, что они говорят, в строжайшем секрете, даже если они вам рассказали очень пикантную новость.

- Если вы познали себя, то познали весь мир. Чем лучше вы знаете себя, тем больше вы в себе уверены.
- Если вам что-то в себе не нравится, измените это! В наши дни у вас открыты почти неограниченные возможности.
- Не думайте и не говорите о себе плохо, когда общаетесь с кем-нибудь.
- Есть разные способы, как избежать вербальной войны. Вы можете вести себя дипломатично, дать человеку выговориться и не употреблять слова и фразы, которые вызывают у него негативные эмоции.
- Как избежать ситуации, когда вам нечего сказать
- Как подойти к человеку, чтобы он захотел с вами общаться

- Как поддерживать разговор при помощи техники уточняющих вопросов
- Как изящно закончить разговор

Вы можете прочитать миллион книг по самосовершенствованию, посвященных тому, как правильно вести беседу. Более того, я знаю около пяти книг с похожими названиями, которые объясняют, как говорить с кем угодно и на какие угодно темы. Тележурналистка Барбара Уолтерз выпустила подобную книгу в 70-е годы, а недавно такую книгу написал ведущий ток-шоу Ларри Кинг. Все это можно описать в четырех словах: Интересуйтесь, а не заинтересовывайтесь!

Слушайте и задавайте искренние вопросы, и вы будете поражены, сколько полезных деловых связей и новых друзей у вас появится! Как бы вы от этого ни отреклись, все — вы, я и остальные люди в мире — обожают говорить на свою любимую и самую интересную тему — о себе! Когда вы поддерживаете эту тему, вашему собеседнику это нравится и, соответственно, ему нравитесь вы!

Теперь у вас превосходный речевой аппарат, поэтому используйте его. Лучшее применение вашему речевому аппарату — вести беседы с другими. В этом разделе вы узнаете четыре основных стадии беседы.

Во-первых, вы узнаете о прелюдии к разговору: что вам необходимо сделать еще до того, как вы подойдете к человеку и заведете с ним разговор. Вторая стадия заключается в том, что вы начинаете разговор. Для этого вы задаете ключевые вопросы и избегаете опасных тем. Вы также узнаете, как поддерживать беседу после того, как вы ее начали. И, наконец, как уверенно завершить разговор.

Когда вы закончите чтение этого раздела, то сможете провести уверенную беседу с кем угодно, когда угодно и при любых обстоятельствах.

Отдаете вы себе в этом отчет или нет, но ваша беседа начинается задолго до того, как вы открываете рот. Те, у кого большой опыт работы с людьми, — продавцы или светские львы — встречаются и здороваются с людьми, абсолютно об этом не задумываясь. Но большинство людей стесняются подойти к незнакомому человеку и заговорить с ним. Сама мысль об этом парализует многих людей, а у некоторых от нее сводит живот. Если это касается и вас, будьте уверены, что вы не одиноки. Всех отвергают и всем больно, поэтому присоединяйтесь.

Но в этот раз вы будете вооружены. Вы будете знать, как провести прелюдию к этому «страшному» событию. Прежде чем вы приступите, вам нужно представить, как нечто хорошее происходит с жертвой вашего эксперимента.

По большому счету, кому какое дело до того, что о вас думают люди? Даже если вы им не нравитесь еще до вашей встречи, ведь не испепелят же они вас своим взглядом! Вообще-то, абсолютно несущественно, что о вас думает незнакомец, это вас не касается. Важно только то, что вы нравитесь сами себе и чувствуете себя уверенно. Так что перестаньте доводить себя игрой «я думаю, ты думаешь, я думаю». Правда заключается в том, что никто ни о чем не думает! У человека может быть недовольное выражение лица потому, что он очень голоден или у него болит живот.

Если ваш мозг затеет игру «я думаю, ты думаешь, я думаю», тут же оборвите себя при помощи техники «Я беру назад эти слова!». Только вместо того, чтобы произносить все вслух, скажите это про себя.

Когда вы заводите разговор с незнакомым человеком, а он вас отвергает, у вас беседа не ладится. Вы чувствуете себя отвратительно. Более того, вам может быть настолько плохо, что ваши инстинкты подсказывают, что нужно пойти домой, залезть под одеяло и проспать несколько дней. Но знаете что? У вас нет выбора! Вы все равно должны заводить эти разговоры.

Виньетка

Очень редко первое впечатление о вас может стоить вам потенциальной работы или отношений. Одна знакомая женщина пошла пробоваться на роль соведущей в теле-шоу. Эта искренняя женщина понравилась всем, кроме ведущего шоу, за которым было окончательное решение — нанимать ее на работу или нет. Как только она вошла в комнату, то заметила его сердитый вид. Он отказался пожать ей руку, и ее пробы так и не состоялись. Она вылетела еще до того, как заговорила. Но помните о том, что редко когда неуверенность в своих силах настолько велика, что другие ведут себя так агрессивно. Тут уж вы ничего не можете поделать, поэтому сделайте выдох и забудьте об этом!

Стоп! Посмотрите и улыбнитесь, продолжайте смотреть и улыбаться! Это лучший способ познакомиться с человеком, который вам нравится. Если кто-то на вас смотрит, улыбнитесь в ответ из уважения. Если человек вас не интересуется, пусть эта улыбка будет короткой и беглой, затем отвернитесь. Таким образом вы вежливо даете понять, что обратили на него внимание. Если человек вам нравится, то, независимо от того, кто на кого первым посмотрел, просто улыбайтесь дольше и поздоровайтесь с ним. Если он с вами тоже поздоровается, то у вас есть великолепная возможность завязать разговор и приобрести нового друга. Я со многими людьми познакомилась таким образом, особенно в аэропортах, и многие из них впоследствии стали моими близкими друзьями.

Естественно, вначале вам может быть неловко так себя вести. Но со временем это войдет у вас в привычку. Очень хорошую привычку, смею вас заверить.

Ну давайте, просто улыбнитесь! Даже если вам не хочется, все равно улыбнитесь! В девяти случаях из десяти вам улыбнутся в ответ.

Если вам сложно «выдать» свою улыбку, просто вообразите себе: вы улыбаетесь — вам улыбаются в ответ, вы нравитесь — вам отвечают комплиментами, завязывается оживленный разговор. Представьте, что перед вами клиент, начальник по работе или подчиненный, друг, возлюбленный (возлюбленная) или даже спутник жизни!

Советы, как постоять за себя

Исследование поведения людей в общественных местах показало, что женщины и молодежь улыбаются чаще, чем мужчины и люди более старшего возраста.

А теперь представьте себе все наоборот. Представьте, что все пошло ужасно — на вас не обратили ни малейшего внимания, посмотрели недружелюбно, от вас ушли. Вы умерли? Нет,

вы выжили, все части вашего тела на месте. Так что же вас останавливает? Что самое плохое может с вами произойти? Допустим, что человек не захочет с вами общаться. Но ничего смертельного не произошло, ваше самолюбие не пострадало. Это лишь упражнение — вы увидели реальность. Ведь в действительности вы не всем нравитесь, так же как и вам симпатичны не все люди.

После того, как вы все представили в противоположных ситуациях, начните общение с чистого листа, выбросив из головы все предубеждения против этого человека и против себя. Не забудьте воспользоваться техникой расслабляющего дыхания перед тем, как начать разговор. А теперь — вперед! Давайте! Улыбайтесь!

Между вами произошел контакт, вы переглянулись, улыбнулись друг другу, но что же делать дальше? Вы парализованы от страха. Вы понимаете, что так себя чувствуете только потому, что вы «стеснительный человек». Ну, если вы сами хотите в это верить, то можете с тем же успехом залезть в нору и жить в ней. Жить нужно увлекательно, интересно. Нужно не упускать возможности знакомиться с людьми. И если вы клянете себя, даже годы спустя, что не сделали тот первый шаг и не сказали ничего, то вы не одиноки. Чтобы эта ситуация уже никогда больше не повторялась, переименуйте себя из «застенчивого» в какого-нибудь другого, а слово «стеснительность» забудьте. Вам больше нечего стесняться или бояться.

Конечно, вам нужно что-то сказать. Далее в этой главе вы узнаете, что нужно сказать, чтобы завязать разговор.

Есть люди, которые считают себя крутыми, потому что ведут себя надменно. И даже если они исходят слюной и отдали бы все на свете ради знакомства с человеком в другом углу комнаты, они ничего для этого не делают. Это происходит не потому, что они стесняются или боятся, а потому, что они хотят выглядеть «круто».

Эта «крутизна» выражается в том, что человек не замечает других людей, не отвечает на их взгляды и улыбки. Она принимает форму высокомерия. Человек может делать вид, что очень занят разговором с кем-то. Таким образом вы как бы говорите, что вы — хорошая добыча, но трудная. Чаще всего так себя ведут подростки и двадцатилетние люди, но бывает, что такое поведение остается и в более зрелом возрасте. Это такая игра, в которой решается, кто будет контролировать ситуацию. Но помните, что люди, которые в нее играют, в конце концов проигрывают. «Крутые» люди могут потерять возможность улучшить свою профессиональную жизнь. Человек, которым они пренебрегли, мог оказаться важным звеном в цепочке, ведущей к успеху.

Послушайте!

Ваше «крутое» поведение — это вовсе не круто, если вы из-за этого теряете в общении с другими.

Кроме «крутости», вот еще чего не нужно делать, если вы пытаетесь завести разговор. Иначе ваш разговор закончится раньше, чем начнется.

- Не стоит шутить, если вы не уверены на сто процентов, что ваша шутка понравится.
- Не надо чрезмерно подлизываться.

- Не делайте саркастических замечаний или язвительных выпадов, чтобы показать, насколько вы остроумны. Нет ничего умного в вашем неприятном поведении.
- Не лгите, чтобы сделать комплимент. И не говорите стандартных фраз, которые уже использовались до этого миллион раз и затерты до дыр.

Вместо этого вот что вам поможет завязать разговор:

- Сделайте человеку искренний комплимент, не подлизываясь.
- Заговорите о последних новостях и событиях (чем скандальней, тем лучше!)
- Отзываются положительно о ваших общих знакомых.
- Скажите человеку, что вы наблюдали за ним и подумали, что он:

а) напоминает одного вашего знакомого, родственника или знаменитость;

б) будто из _____ (Тут вы можете сказать что угодно. Только не говорите «с Марса» и не говорите глупостей.);

в) следит за своей фигурой и выглядит превосходно. Спросите его, занимается ли он (она) спортом.

Очень многие люди немеют после того, как поздоровались. Вначале они хотят обратить на себя внимание другого человека и наладить первый контакт. А потом они словно каменеют, отключаются и стоят, не зная, что сказать, бормоча какую-то чепуху. Если вам это знакомо, если вы уже оказывались в таких ситуациях и это все про вас, то помощь уже спешит к вам!

Причина, из-за которой вы вели себя, как овощ, заключается в том, что вы начали думать о себе, вместо того чтобы обратить внимание на другого человека. Вы больше беспокоились о том, чтобы все получилось и чтобы показать себя интересным, умным и веселым человеком. А нужно было думать о том чего хочет ваш собеседник. В общем, вы не были заинтересованы. Вы можете возразить мне: «Я был(а) заинтересован(а)! Иначе я бы и не стал(а) подходить к этому человеку!» Действительно, вы были заинтересованы, но в том, чтобы произвести хорошее впечатление. Если бы вы уделяли меньше внимания своей персоне, то вам не пришлось бы испытать это ужасное состояние, вы бы не чувствовали себя не в своей тарелке.

Первое правило — задавайте вопросы, но не слишком навязчивые. То есть нужно думать, прежде чем что-то сказать, чтобы не ляпнуть лишнее и не попасть в неловкую ситуацию или не обидеть кого-нибудь. Постарайтесь найти общие интересы, продолжая задавать вопросы и общаться с человеком.

Техника уточняющих вопросов заключается в том, что вы задаете вопросы о том, кто, что, где, когда и почему. Поступайте так же, как поступают журналисты. Нужно спросить о чем-то, а потом задавать уточняющие вопросы, касающиеся той же темы.

Это замечательная техника поможет вам выяснить, какие у вас могут быть общие интересы. Если вы получаете немногословные ответы, если человек выглядит раздраженным, скучает

или ему явно неинтересно, то спросите о чем-нибудь другом или прекратите разговор. Может быть, он таким образом дает вам понять, что ему больше не хочется с вами общаться. Удалитесь! Не забывайте, что нужно периодически смотреть в глаза своему собеседнику. Тогда вы сможете лучше понять, чего он хочет, и сможете лучше реагировать. Так вы сможете дать ему почувствовать, что он для вас важен. К тому же вы сможете заметить все сигналы его тела, его жесты и мимику. Эти бесценные подсказки помогут вам разобраться в том, хочет ли человек проститься с вами или не хочет, чтобы вы уходили. В разделе «Как постоять за себя» дан пример того, как комплимент о платье положил начало разговору о путешествиях, а потом оба человека выяснили, что у них есть нечто общее. Затем возникли общие интересы и т.д.

Послушайте!

Никогда не стоит спрашивать человека, сколько он весит, сколько денег у него на счету или о самых интимных деталях его сексуальной жизни. Если человек сам не заведет об этом речь, то ни в коем случае не спрашивайте!

Исследования показали, что чем больше общего у вас с кем-то, тем вероятнее, что вы наладите отношения. Следовательно, техника уточнения вам просто необходима для того, чтобы обнаружить своих потенциальных друзей.

Хиллари: Мне нравится ваше платье. Оно такое яркое!

Эдриенн: Ой, спасибо!

Хиллари: Вы купили его тут, у нас?

Эдриенн: Нет, я его купила на Капри, когда ездила в Италию.

Хиллари: Невероятно! А я вот только на прошлой неделе вернулась с Капри. Мы с мужем ездили туда навестить его семью. У них бизнес, связанный с ювелирными изделиями, и один из самых крупных ювелирных магазинов на острове.

Эдриенн: Правда? Какой?

Хиллари: Это тот, который в центре города, напротив площади.

Эдриенн: Я его знаю! Я там была! Смотрите, я там купила вот этот браслет.

Хиллари: Какое совпадение! Не могу в это поверить! А вы зачем ездили на Капри?

Эдриенн: У нас там был медовый месяц!

Хиллари: И у нас тоже!

Вот несколько исключительно важных советов, как поддержать разговор:

- Интересуйтесь, не старайтесь заинтересовать.
- Следите за своими жестами и мимикой, не занимайте личное пространство своего собеседника.

- Развивайте различные темы, почерпнутые из средств массовой информации.
- Проявите свое чувство юмора, но не насмешничайте и не язвите.
- Не перебивайте!
- Будьте энергичны, но в меру, чтобы человек не подумал, будто вы нахал(ка).

Допустим, разговор идет хорошо. Вы все больше и больше узнаете друг о друге. Вы узнаете о ваших сходствах и различиях. Если вы понимаете человека и можете разговаривать с ним на специфические темы или о философии, то велика вероятность, что этот человек будет относиться к вам очень хорошо и, может быть, даже войдет в вашу жизнь. Если вас волнуют одни и те же темы, вы говорите на одном языке (я имею в виду не только ваш родной язык!), то вам хорошо вместе.

Темы для разговоров бывают трех типов: начиная от общих и поверхностных и заканчивая самыми глубокими. Исследования показали, что чем глубже обсуждаемая тема и чем больше сходств между людьми, тем сильнее связь между ними. Ниже приведен список тем, разделенных по трем категориям в зависимости от степени важности.

Категория 1 — Общие темы

- Еда (рестораны, готовка, рецепты, любимые блюда)
- Путешествия (отпуска, куда вы собираетесь поехать, куда уже ездили, что вам нравится и что не нравится, что вы видели, купили и ели)
- Одежда (мода, шопинг, скидки, куда лучше ездить за покупками)
- Недвижимость (дома, расположение, районы, оформление, цены)
- Безопасность (погода, защита, криминал, природные катаклизмы, ЧП, опасные зоны)

Категория 2 — Отношения

- Люди, семья, межличностные отношения
- Плохие, хорошие и бывшие отношения
- Свидания
- Люди в новостях, знаменитости и другие публичные личности
- Люди, которых и вы и ваш собеседник любите или не любите
- Начальники, подчиненные и коллеги
- Другие интересные люди, с которыми вы встречались
- Иностранцы, люди, с которыми вы знакомились во время путешествий, представители других культур
- Новости о каких-то конкретных людях

- Люди, которыми вы восхищаетесь, и люди, которые вас бесят (например, одиозный телеведущий)

Категория 3 — Интересы, достижения и мнения

- Путешествия (культура, история)
- История наций
- Политическая ситуация в различных странах
- Отношения к конкретным событиям, мнения
- Система ценностей
- Проблемы на работе, развитие карьеры, достижения в прошлом
- Достижения и неудачи
- Искусство и шоу-бизнес, мнения и информация (фильм, спектакль, музыка)
- Политика и религия (лучше, если вы придерживаетесь одного мнения)
- Проблемы со здоровьем
- Личные отношения

«Недостаток знаний — это опасный показатель», поэтому убедитесь, что вы хорошо знаете то, о чем говорите. Если вы кому-то что-то говорите, убедитесь, что вся ваша информация правдива. Иначе лучше помолчать. Нет ничего противней, чем «всезнайка», который ничего не знает. Если вы не очень разбираетесь в теме, то не бойтесь это признать и задавайте людям вопросы.

Если они ведут себя с вами нетерпеливо и считают, что вы говорите глупости, то дайте им понять, что вы не намерены это терпеть. Их нетерпимость, безусловно, свидетельствует об их ядовитых характерах. Поэтому берегитесь таких собеседников! Их действия показали вам, что это именно те люди, от которых лучше держаться подальше.

Возможно, самую большую неловкость мы испытываем, когда используем слова неправильно и в неверном контексте. Люди начинают над нами смеяться, считают нас невежами и думают, что мы слишком уж сильно стараемся выделиться.

Так что же вам делать, если вы не понимаете значения слова? Не стыдитесь этого. Если вы не знаете, то спросите:

«Что ты имел(а) в виду под _____?»

И тогда в вашем лексиконе появится новое слово.

Если вы можете говорить с человеком на его языке, то у вас, скорее всего, сложатся хорошие отношения, потому что между вами будет взаимопонимание и один будет знать, что говорит другой. Когда я только начинала вести ток-шоу, то не всегда понимала приходящих людей.

Но со временем научилась и говорить, и понимать некоторые сленговые слова и выражения. Я научилась говорить на «языке улиц».

Чтобы наладить отношения с человеком другой культуры, лучше всего знать значения определенных слов, прежде чем их употреблять. Одна американская спортсменка выступала на австралийском телевидении и сказала: «Когда я в последний раз каталась на коньках, то упала на попу (fanny)». Для американца тут нет ничего смешного, но для австралийца это безумно смешно! Потому что в австралийском языке слово «fanny» имеет значение «влагалище». Поэтому вам надо быть внимательней. Чтобы помочь вам, я составила список распространенных слов и выражений (многие вам знакомы), относящихся к разным культурам. Таким образом вы будете знать, о чем люди говорят, если услышите их.

Большинство людей с удовольствием будут читать вам нотации и давать советы. Это дает им почувствовать собственную значимость, усиливает чувство собственного достоинства.

Латинские термины:

- *modus operandi* (МО) — способ действий
- *status quo* — положение, существующее в определенный момент
- *de facto* — фактически, на деле
- *post factum* — после того, как что-либо уже произошло
- *per se* — по сути
- *persona non grata* — нежеланная личность

Французские термины:

- *визави* — напротив, друг против друга
- *дежа вю* — ложная память, восприятие впервые происходящего события как уже виденного однажды
- *вуаля* — вот!
- *се ля ви* — ну что ж, такова жизнь, это должно было случиться

Итальянские термины:

- *чао* — пока! (прощание)
- *инкогнито* — скрыто, тайно, не открывающий своего имени, желающий остаться неизвестным
- *терра фирма* — твердая почва
- *кве сера сера* — чему быть, того не миновать

Как гласит поговорка, для танго нужны двое. Вы можете не нравиться своему собеседнику, так же и он может не нравиться вам. Он может быть далеко не идеалом. Главное — чтобы вы

сохраняли свое спокойствие, а другие — свое. Никогда не лицемерьте и не говорите, что позвоните и встретитесь, если на самом деле у вас нет таких намерений. Это все в конечном счете приводит к тому, что люди начинают на вас обижаться.

Если вы не намерены больше видеться с кем-то, то просто скажите, что вам не понравилось с ним общаться. Если вы хотите пойти и поговорить с кем-нибудь еще, то так и поступите, но ведите себя достойно. Скажите: «Я рад(а), что нам удалось пообщаться. Вы не извините меня, а то мне нужно поговорить вот с тем человеком?» Если вы просто хотите походить, посмотреть, то скажите: «Я рад(а), что мы познакомились (или встретились). Я хочу еще побродить тут/пообщаться/познакомиться с некоторыми людьми». Всегда помните, что последнее ваше слово оставляет длительное впечатление, поэтому будьте вежливы и расстаньтесь, крепко пожав руку и улыбнувшись своему собеседнику.

Если вы сказали что-то во время разговора, требующее ваших последующих действий, то выполните то, что обещали. «Забыл(а)» — это не отговорка! Запишите себе это на бумажку и положите ее на самое видное место. Сделайте это! Неважно, что это: деловой звонок, связать одного человека с другим, послать статью или что-то еще. Немедленно выполните то, что обещали!

Советы, как постоять за себя

Если вы говорите человеку, что рады его видеть, вы не лжете даже если на самом деле вовсе не рады. Вы рады видеть его, потому что поняли, что не хотите иметь ничего общего с ним.

Я даже не буду перечислять вам, сколько людей я встречала с разбитыми сердцами, которые действительно ждали у телефона, когда им перезвонят, но так и не дождалась. И даже если у них были автоответчики, они жертвовали желанием пойти куда-нибудь ради возможности самому(ой) поднять телефонную трубку. Поэтому если вы не собираетесь звонить, не говорите, что позвоните! Если вы считаете, что поступаете вежливо, сказав это, то забудьте об этом! Это не так! На самом деле вы ведете себя чрезвычайно грубо и оскорбительно! Вы даже вызвали отрицательные эмоции в человеке, которому обещали перезвонить. И точно так же не говорите «давай встретимся» и не соглашайтесь встречаться, если вы не намерены этого делать. Обычно это принимают всерьез, поэтому вы можете своим поведением вызвать отрицательные эмоции у людей, которых ввели в заблуждение.

- Подойдите с улыбкой к человеку, с которым вы хотите пообщаться.
- Не пугайтесь, если кто-то не заинтересуется вами. В конце концов, сколько вокруг людей, которые вас не интересуют? И вы не всем понравитесь.
- Будьте искренни и не делайте дурацких замечаний, которые сразу же испортят настроение вашему собеседнику.
- Всегда найдется, о чем поговорить. Просто задавайте вопросы и расспрашивайте более подробно об услышанном. Будьте заинтересованы. Не волнуйтесь о том, чтобы заинтересовать.
- Когда вы решите, что с вас достаточно, уйдите с достоинством. Кроме всего прочего, будьте честны! Если вы говорите, что перезвоните, то сделайте это! Выполняйте свои

обещания!

Часть 3

Стратегии вербальной самообороны в действии

В предыдущих главах вы научились определять вербального противника. Вы научились замечать некоторые черты характера этих диких и жестоких вербальных животных, угрожающих одновременно вашему и физическому, и душевному здоровью. Теперь вам будет спокойней бродить по джунглям жизни, ведь вы знаете, как их обнаружить.

Вы готовы к защите. Теперь вы настолько хорошо вооружены, что никому не следовало бы на вас нападать. Вы обладаете самым мощным оружием, которое только можно вообразить, оно гарантирует вам огромное преимущество в вербальной битве. Оно настолько совершенно, что ваш противник никогда не сможет даже дотронуться до него. Оружие — это уверенность в себе. Теперь, когда вы уже оснащены всем необходимым, в этой части книги вы узнаете, какими стратегиями пользоваться, когда и как. Также вы выясните, как пользоваться более сложным и изощренным вербальным оружием, если возникнет такая необходимость. Вы узнаете, какие сигналы свидетельствуют об окончании вербальной войны.

Независимо от того, выиграете вы или проиграете войну, всегда остаются последствия и эмоциональное опустошение. Поэтому вам предстоит узнать, как собраться и реабилитироваться, возвращаясь с поля битвы. Вы узнаете, как вылечить ваши эмоциональные раны. И, наконец, вы научитесь справляться с последствиями синдрома посттравматического шока.

Глава 10

Стратегии вербальной самообороны

- Как узнать, что вы вошли в зону боевых действий
- Как пользоваться стратегией воображаемого разговора при подготовке к вербальной самообороне
- Сходство между вербальным и настоящим боем
- Когда вы имеете дело с вербальным хищником, помните, что у вас есть выбор

Если вы учитесь искусству вербальной самообороны, то должны быть готовы ко всему. Скорее всего, вы не будете искать драки, спора и прочих проблем. Например, вы пойдете выгуливать собаку, и абсолютно незнакомый человек подойдет к вам и расскажет историю о мертвой собаке. А вам совсем не хочется слушать истории о мертвых собаках, особенно в 7 часов утра. Или вы идете за газетой и уже протягиваете руку с деньгами. И тут кто-то из очереди обзывает вас, говоря при этом, что вы тут не стояли, что он был первым. Но вы-то прекрасно знаете, что когда пришли, этого человека тут не было. Потом вы, ничего не подозревая, идете в ближайшее кафе выпить чашечку капучино. Вас там встречает неприятный, дерганый и нетерпеливый официант, который с нескрываемым отвращением смотрит на протянутую крупную купюру, которую он вынужден вам разменять. Вы садитесь

и замечаете человека, сидящего за соседним столом. Вы улыбаетесь ему и говорите «Доброе утро!», а человек в ответ отворачивается, будто не видит вас. Ваш день забит встречами, но он еще не начался, а ваш начальник уже орет вам приказания, лишённые каких-либо «пожалуйста» или «спасибо» и вообще какой бы то ни было вежливости. Он кричит только о том, что вы сделали что-то не так, не обращая внимания на то, что все остальное вы выполнили хорошо. Более того, вы настолько все отлично сделали, что остались по-прежнему лучшим торговым агентом компании за прошедшие шесть месяцев. И в довершение всего, вы возвращаетесь домой, собираетесь отдохнуть и обнаруживаете, что ваша вторая половина с вами не разговаривает, потому что вы видимо, сделали что-то не так. Ни поцелуя, ни объятий — ничего. Вы ошеломленно спрашиваете: «Что случилось?» И слышите в ответ: «Ничего не случилось».

Что может быть хуже?

Представьте себе, вы вошли в зону вербальных боевых действий! А вот вам и радостная новость: вы больше не будете жертвой! Помощь прибыла! Дальше в этой книге объясняется, как защититься от таких нападений. Вы никогда уже не станете жертвой вербальной агрессии.

Помните мультфильм, в котором огромный бык бьет копытом о песок, а перед ним стоит маленький и слабый человечек? А потом этот человечек тренируется и наращивает мускулы. И вот после долгих тренировок и диеты он уже становится больше, сильнее быка и побеждает его. Вы оказываетесь в положении этого человечка. Вы будете тренироваться и питаться специальными (питательными) продуктами — словами, которые помогут вам победить в любой ситуации с любым соперником.

Как боксерам, борцам и чемпионам по карате, вам нужно тренироваться перед тем как выйти на ринг защищать свою честь.

Перечисленные спортсмены придерживаются режима, им приходится растягивать и наращивать свои мышцы в верхней и нижней частях своего тела. И так каждый день, чтобы стать сильнее, проворнее и увереннее в своей физической силе.

Так же и вам нужно соблюдать ежедневный режим и готовиться к возможной встрече с опасным вербальным противником. Вам необходимо тренировать себя физически и совершенствовать свои разговорные навыки и навыки общения с людьми, о которых говорилось в главах 6, 7 и 8. Делая упражнения для тела, дыхания, голоса, челюстей, носа, работая над произношением и шлифуя свои навыки общения, вы становитесь более гибкими в разговоре и более уверенными, соприкасаясь с людьми.

Вам надо попрактиковаться в том, что вы будете говорить вашему вербальному противнику. Вам нужно представить, как вы с ним говорите, проиграть в голове все возможные сценарии. А потом, когда придет время встретиться с ним лицом к лицу, ситуация окажется полностью в ваших руках. Вы не будете нервничать перед лицом вербальной опасности, потому что к тому времени уже отретепируете, что сказать в любых возможных исходах сражения. Разговаривая с собой, представьте, что вы приглашаете на свидание девушку или молодого человека, который (которая) вам нравится. Представьте себе, что вам сказали «да». А потом, что вам сказали «нет». И наконец вы услышали «может быть». Попробуйте представить, что

бы вы ответили в каждом из этих возможных вариантов.

А теперь в своем воображении попросите босса поднять вам зарплату. Вот вы садитесь на стул перед его рабочим столом, своей позой выражая уверенность в себе, об этой позе вы читали в предыдущих главах. Вот вы смотрите ему прямо в глаза и говорите: «Господин Браун, я работаю на компанию уже больше четырех лет и ежемесячно приношу тысячи долларов прибыли. Поэтому я и решил(а) поговорить с вами о возможности поднять мне зарплату». Представьте себя, послушайте себя, почувствуйте себя, раз за разом прокручивая в голове этот сценарий. Такие повторения, если вы при этом представляете себя, вселяют в вас чувство уверенности. Повторяйте это снова и снова, пока не перестанете заикаться и бормотать слова себе под нос. Продолжайте повторять про себя то, что вы хотите сказать, пока эти слова не осядут в памяти, не станут вашим вторым «я». И еще, представьте вашу реакцию, если ваш босс говорит «да», а потом — если он говорит «нет» или «может быть». К тому времени, когда вы в самом деле сядете на стул перед боссом и попросите его о повышении вашей зарплаты, вы будете уже на 150% готовы. Используйте эту стратегию, когда вам нужно будет поставить кого-то на место, отчитать или общаться с кем-то, кто вас предал. Проанализировав все возможные варианты действий, вы будете точно знать, что и как сказать вашему вербальному врагу.

Глава 11 объясняет, как пользоваться каждой из стратегий, предоставленных вам. И тогда вы сможете эффективно использовать «Технику воображаемого зеркала» вкупе с той стратегией, которую вы выбрали.

Лучший способ научиться применять стратегию воображаемого разговора — стоя перед зеркалом. Тогда вы, разговаривая перед зеркалом сами с собою, будете лучше представлять свою мимику, жесты, голос и то, каким(ой) другие люди видят вас. Попробуйте записать на диктофон репетиции различных сцен. Это поможет вам разобраться, как ваш голос звучит в различных ситуациях, когда вы злитесь или волнуетесь. Самое удобное время для таких тренировок — утро, потому что вы все равно смотрите в зеркало — когда бреетесь или когда накладываете макияж. Почему бы не уделить один момент совершенствованию ваших стратегических навыков? Вы можете это делать даже в машине, если в ней никого кроме вас нет, когда вы едете на работу или с работы.

Советы, как постоять за себя

Воображение и постоянные тренировки — это мощное оружие в вербальных баталиях. Чем больше вы повторяете эти упражнения, тем лучше владеете техникой. Помните, что практика ведет к совершенству!

Только когда вы начнете хорошо в себе разбираться (прочитав главу 8, вы, скорее всего, уже хорошо в себе разбираетесь) и когда будете уверены в том, что все делаете правильно, тогда вы совершенно естественно почувствуете, в какой момент пора действовать и контратаковать! Вы знаете, когда человек переступил допустимые пределы. Только вы знаете эти пределы. Чтобы чувствовать себя уверенней, проводя контратаку, подумайте обо всех тех случаях, когда вы не стали ничего отвечать на выпады вашего вербального противника. Вспомните, как вы себя чувствовали после этого, как были не в силах заснуть (или какие кошмары вам снились), как себя чувствовали на следующее утро. В приведенной

ниже таблице отметьте крестиком то время, в течение которого вы не находили себе места после того, как вам сказали что-то неприятное. И напишите обо всех подобных ситуациях, которые сможете вспомнить. Даже из детства, когда вас кто-то оскорбил, а вы не отреагировали тут же.

Сразу после этого

По прошествии 2х часов

Ночью, во сне

На следующее утро

дня спустя

Неделю спустя

Месяц спустя

Год спустя

Разные ситуации

- .
- .
- .
- .
- .
- .
- .
- .
- .
- .
- .

Некоторые люди вспомнят только об одном таком случае, а другие могли бы заполнить не одну тетрадь подобными историями. Заведите себе тетрадку специально для этого задания и постоянно записывайте туда похожие случаи.

Вы думаете о том, что произошло, сразу после неприятной сцены? Если да, то это хорошо. Это обычная реакция. Вам, скорее всего, нужно несколько минут, может быть даже полчаса, чтобы переварить услышанное в свой адрес. Вы, наверное, хотели бы сказать что-нибудь в ответ, но уже поздно, и вы делаете вид, что ничего не произошло. И вы на самом деле забываете об этом, а не притворяетесь. Вы умеете эффективно бороться с ядовитыми личностями. Если вы продолжаете об этом думать спустя два часа, то это уже проблема,

потому что вы тратите время впустую, хотя могли бы потратить на размышления о чем-нибудь более позитивном и полезном.

Если вы не могли заснуть и продолжали ворочаться ночью, то это уже большая проблема. Если из-за этого у вас плохо с животом или сердцем, если вас тошнит или вы себя чувствуете, будто вот-вот выскочите из своей кожи, то у вас действительно очень большая проблема. Значит, тот факт, что вы ничего не ответили, влияет на ваше физическое состояние. Это опасно. Если это случилось более двух раз, то у вас выработалась такая реакция организма, что вам становится нехорошо из-за вашего бездействия. Вы буквально «наказываете» себя, мучаетесь из-за того, что не могли постоять за себя.

Если вы когда-нибудь думали о случившемся с утра, как только проснулись, то, скорее всего, у вас была либо головная боль, либо приступы тошноты. Даже если вас самую малость подташнивает, это все равно плохо. Неприятность случившегося и то, что вы никак не отреагировали, проникли в ваши внутренние органы, то есть в живот и мозг. Это повлияло на кровообращение, не говоря уже о проникновении в ваши мысли. Если вы проснулись, думая об этой проблеме, то вполне вероятно, что будете постоянно возвращаться к ней в течение всего дня. Ваши бедные внутренние органы мучаются оттого, что вы никак не отреагировали в неприятной ситуации. Прошло два дня, а вы до сих пор страдаете. Вы начинаете беспокоиться каждый раз, когда вспоминаете о том, что произошло. Ваше лицо приобретает напряженное и злое выражение. К этому времени вы уже всем рассказали о случившемся, чтобы успокоиться, заручиться поддержкой и не нести это тяжелое бремя в одиночку. Некоторые люди, с которыми вы об этом говорили, приняли вашу сторону; но вы рассердились и перестали уважать тех, кто не был согласен с вами. Теперь у вас две проблемы: та, которая уже два дня вас мучает, и потеря некоторых людей, которых вы считали своими друзьями. Вы думаете, что они показали свое истинное лицо, и собираетесь порвать с ними все отношения. Прошло два дня, потом неделя, а вы все еще думаете о том, что вы могли бы, что вы должны бы были, о том что вы бы сделали, если бы ситуация повторилась. К этому времени у вас уже начались хронические боли в голове и желудке, а к ним добавились еще и боли в спине и шее. Каждый раз, когда вы думаете о той ситуации, вам на самом деле становится плохо. Самое время обратиться к терапевту. Вам нужно лечить не только ваши боли в спине и шее, но еще и обратиться к психологу.

Послушайте!

Никогда не забывайте, что вербальное отравление становится физическим отравлением. Это более чем серьезно.

Первое, что вам нужно сделать, если вы оказались в опасной ситуации, — это вынуть голову из песка и встретить проблему лицом к лицу. Если так не поступите, то пострадает только один человек — это вы сами. Первый шаг в обучении любому боевому искусству — это научиться следить за противником, уметь предугадывать любое возможное движение. Тогда вы сможете блокировать, если он ударит ногой, и лишит его равновесия, вовремя отклонившись или шагнув вперед. То же самое и в вербальных искусствах. Вам нужно держать глаза и уши на страже все время. Пора перестать прятаться! Пора признаться себе и окружающим, что вы человек. Причем человек, которому необходимо уважение и который достоин его не только со стороны окружающих, но — самое главное — самоуважения.

Уважающий себя человек никогда не позволит той ужасной ситуации зайти так далеко. Он бы задушил такую ситуацию в зародыше! Когда солдат сражается на поле боя, разве он ждет два часа, неделю, месяц или год, чтобы ответить на атаку врага? Нет конечно! Разумеется, он бы умер, если бы не отреагировал немедленно!

У солдата есть выбор, но он должен принять решение за доли секунды. От этого выбора зависит его физическое состояние. Он может спастись бегством, может спрятаться, он может выстрелить в ответ или кинуть ручную гранату и разнести все в пух и прах. Но у него есть еще одна альтернатива: не делать ничего и умереть на поле боя. Войны могло бы не быть вовсе, если бы лидеры обеих воюющих сторон сели за стол переговоров и попытались примириться. Хотя это довольно-таки жесткое сравнение, но это правда! В конце концов, эта книга о том, как защитить себя от врага — вербального врага! Стратегия вербальной самообороны не отличается от той, которой пользуются действующие солдаты в армии. Вы, как солдат, должны сделать выбор, более того, немедленно! Принятое вами решение определяет ваше душевное и физическое состояние. Вы можете спастись бегством и никогда не оглядываться (стратегия отключения). Вы можете отстреливаться (зеркальная стратегия). И вы можете по-настоящему задать жару вашему вербальному врагу, разнести его в клочья (техника рыка и крика). Ну и наконец, вы можете вообще ничего не делать. Можете промолчать и позволить яду вашего врага проникнуть внутрь вас, и тогда вы отравитесь физически и психически. Если оскорбления будут сыпаться на вас в течение долгого времени, то это даже может в конечном итоге вас убить!

Послушайте!

Вы не страус, не стоит прятать голову в песок в надежде избежать неприятных ситуаций. Знаете почему? Вы все равно не сможете их игнорировать! Ведь все это происходит прямо перед вашими глазами. Вам нужно присмотреться, прислушаться и отреагировать. Иначе «вас» не будет!

Виньетка

Ученые во всем мире неоднократно доказывали, что стресс способствует угрожающим жизни заболеваниям, таким как рак и болезни сердца.

Теперь вы знаете, что вам предстоит принимать решение, потому что ваша жизнь в прямом смысле от этого зависит. Вам нужно осознать, что ситуация полностью зависит от вас. От вас зависит, какую стратегию вы выберете в том или ином случае, с тем или иным противником. Если одна стратегия не сработает, не забывайте о том, что в вашем распоряжении есть другие. Главное, что нужно помнить, — что, как и любой человек, занимающийся боевыми искусствами, вы никогда не должны нападать сами. Обладатель черного пояса по карате применяет свое смертельное оружие (руки и ноги) только в том случае, если вынужден защищаться.

Так же и вы должны применять свое вербальное оружие только в том исключительном случае, когда вынуждены защищаться.

Чтобы ситуация была целиком в ваших руках, вам нужно всегда помнить о четырех важных правилах:

- . В любой ситуации во время вербального боя оставайтесь неподвзяты.
- . Объективно оцените ситуацию.
- . Не торопясь, выберите подходящую стратегию.
- . Защищайтесь.

Первое правило: вы — воин слова, в любой ситуации должны быть «чисты», «без задних мыслей» и вооружены, как любой настоящий воин. Вы оставляете свое «эго» за дверь. У вас нет ни на кого злости. Вы — это просто «вы», открыты, честны и ни в коем случае не агрессивны. Это означает, что вы никогда не нападаете сами, осознанно не говорите другому человеку то, что его заведомо оскорбит. Вы, как настоящий воин, спокойны, неподвзяты, приятны и благосклонно относитесь к любому, с кем пересечетесь.

Полезные слова

Обладатель черного пояса по вербальной самообороне — это тот, кто объективно оценивает сложившуюся ситуацию и ясно видит недоброжелательные намерения своего врага.

Второе правило: вы, как истинный воин, должны объективно оценить ситуацию и оставить все бывшее в прошлом, живете настоящим, тем, что происходит «здесь и сейчас». И поэтому ни вас, ни настоящих воинов не мучают лишние переживания. Вы просто забыли об этом. Вы научились не переносить неприятные воспоминания из прошлого в настоящее. В результате вы ведете себя миролюбиво, ваши жесты, мимика, интонации и все ваши слова пропитаны миролюбием и доброжелательностью.

Третье правило: вы берете ситуацию в свои руки, но для этого должны быть уверены в том, что все вам подконтрольно. Для этого постарайтесь следить за своим дыханием. В 11 главе вы научитесь эффективно контролировать свое дыхание, используя для этого технику контроля дыхания. Благодаря этой технике у вас будет доля секунды на то, чтобы залезть в ваш ларец со «стратегиями для вербальной самообороны» и достать подходящую для сложившейся ситуации.

Для того чтобы выбрать правильное оружие для вербальной самозащиты, вам требуются определенные навыки. Но не волнуйтесь. После длительных тренировок у вас, как и у обладателя черного пояса по карате, появятся эти навыки и вы сами станете обладателем черного пояса (по вербальной самообороне).

Хороший воин превосходно знает все позиции, замечательно владеет блоками и ударами. Когда власть над ситуацией в ваших руках, вы точно так же превосходно знаете позиции (вашего тела и головы), отлично владеете движениями (мимика и жесты) и ударами (стратегии вербальной самозащиты). Настоящий воин имеет физическое превосходство перед своим противником, у вас же превосходство вербальное.

Четвертое правило: берегитесь, если воин решит нанести ответный удар. Потому что последствия могут быть плачевны. И так же с вами, если вы решите «нанести ответный удар», то ваш противник совершенно точно получит свою дозу вербального свинца в голову. У него появятся такие враги, какие ему и в кошмарном сне не снились. Ведь он будет

совершенно безоружен перед вами и в будущем не раз задумается, прежде чем атаковать вас, обладателя черного пояса по вербальной самообороне, или кого-либо другого.

- Вы вступаете в зону вербального конфликта ежедневно, даже не отдавая себе в этом отчета.
- Люди могут быть грубы и отвратительны, могут занимать ваше личное пространство и переступать границы допустимого.
- Вербальное сражение ничем не отличается от настоящего.
- Ваша жизнь в буквальном смысле зависит от того, как вы решите бороться с вербальными нападениями.
- Вы полностью берете ситуацию в свои руки, как только начинаете защищать себя.

Глава 11

Дайте им понять, что они переступили границы дозволенного

- Как использовать молчание себе во благо
- Прямолинейность в общении
- Как использовать такое оружие, как смех
- Как использовать такое оружие, как любовь и доброта

Если вы хотите получить превосходство над своим противником, то вам необходимы одновременно и знание, и умение выбирать правильную технику вербальной самообороны, в зависимости от ситуации.

Техники существуют разные — от молчания до экстремальных мер. Главное — дать понять человеку, что он явно нарушил пределы допустимого. Выучиться каждой из этих стратегий очень важно, потому что таким образом вы сможете избавиться от тех ядовитых веществ, которые, вероятно, сидят в вас в результате вашего прошлого бездействия.

В главе 10 вы узнали, что ни в коем случае нельзя держать вербальный яд в себе, иначе это может плохо сказаться как на вашем психическом, так и физическом состоянии.

Молчаливый, бесчувственный, отрешенный взгляд бывает в тех случаях, когда вы внезапно бросаете все свои дела, на секунду замираете и тупо смотрите на своего оппонента. Это зачастую настолько сбивает с толку вашего вербального врага, что он просто моментально теряется.

В таком случае молчание ценится на вес золота. Скорее всего, в детстве вы на собственной шкуре много раз испытали применение такой техники. Когда вы были ребенком, вашим родителям стоило только взглянуть на вас таким образом. Сначала строгий взгляд, тишина, потом нахмуренные брови, и затем следует выговор. И это столько раз происходило, что со временем вашим родителям нужно было всего лишь взглянуть на вас так, и вам было понятно, что лучше вести себя как следует. Учителя часто используют эту технику, чтобы заставить студентов замолчать и слушать внимательно.

Виньетка

Иногда техника «отрешенного взгляда» используется при допросе подозреваемых. Во многих случаях молчание настолько тяжело переносится психологически, что подозреваемый сам начинает автоматически говорить. Часто подозреваемым дают выговориться, и они выдают достаточно информации для того, чтобы посадить их в тюрьму.

Легко прийти в замешательство, если увидеть лицо, обычно полное жизни и радости, вдруг превратившееся в маску. настолько легко смутиться от этого шокирующего «инопланетного» лица и его «отсутствующего выражения», что вы, скорее всего, оторветесь от всех дел только ради того, чтобы убедиться, что глаза вас не обманывают.

Теперь, убедившись, что эта техника действительно работает, вам нужно использовать ее как часть вашего защитного резерва. Представьте, что кто-то сказал вам нечто очень оскорбительное. Вот что вам нужно сделать, чтобы взглядом поставить этого человека на место:

. Немедленно бросьте все дела.

. Вдохните носом. Для вашего молчания важно, чтобы вы не вдыхали ртом. Так как вы не собираетесь говорить, то вам не нужно заполнять воздухом брюшную полость. Вы не собираетесь издавать громких звуков.

. Придержите дыхание. Тем самым вы замедляете сердцебиение и фокусируете свои мысли, после чего спокойно уже берете ситуацию под контроль.

. Все еще придерживая дыхание, расслабьте все лицевые мышцы. Представьте, как ваш лоб расслабляется, а также веки, нос, щеки, губы, нижняя челюсть и подбородок. Почувствуйте, как расслабились все ваши мышцы и лицо потеряло какое-либо выражение.

. А теперь посмотрите в сторону вербального преступника, просто взгляните на него. Постарайтесь не мигать, просто смотрите. Обычно через три секунды ему становится настолько неуютно, что скорее всего он спросит: «Что случилось?» и «На что ты смотришь?» При этом слабо хихикнет и неловко улыбнется напряженными губами.

. Ничего не говорите! Просто продолжайте смотреть. Как только он заговорит, знайте, что у вас все козыри. Посмотрите, насколько быстро ситуация изменилась. Теперь вы распоряжаетесь. Его попытка захватить власть при помощи оскорбительных слов сошла на нет. Ваш лицевой щит заслоняет и не дает вашему противнику никаких шансов уничтожить вас вербальными пулями. Теперь он чувствует себя неловко, а не вы.

Кстати, как только он начнет говорить, а это произойдет через несколько секунд, вы можете больше не сдерживать дыхание, а то посинеете и упадете в обморок.

Послушайте!

Исследования показали, что если пристально смотреть в глаза человеку, то он может воспринять взгляд как угрожающий. Такой пристальный взгляд может быть расценен как акт агрессии, враждебный. Животные об этом знают. Когда двое зверей смотрят друг другу в глаза, то тот из них, который первым отведет взгляд, уступает превосходство другому.

Стратегия взгляда, выражающего отвращение, очень похожа на стратегию молчаливого, бесчувственного, отрешенного взгляда. Но только вместо отсутствующего выражения у вас на лице написано омерзение. Эта техника приводит вашего оппонента в сильное замешательство, потому что он не ожидает, что кто-то будет пристально смотреть на него с явным отвращением, ничего не произнося при этом. Теперь он совсем потерял уверенность. Возможно, он сморщит лоб и нахмурит брови, напряжет челюсть и скажет обороняющимся тоном: «В чем дело?» или «Почему ты так на меня смотришь?» Если ему действительно неуютно, то вы можете услышать такие знакомые слова: «Я же пошутил». Но на самом деле он совсем не «шутил». Вы знаете это, и он это знает. И теперь он понимает, что не может так говорить с вами. Выражение вашего лица красноречивее всяких слов. Как «сделать» лицо, выражающее отвращение:

- . Приподнимите верхнюю губу.
- . Наморщите нос.
- . Откройте рот.
- . Приподнимите подбородок.
- . Прищурьтесь.

Этот способ общеизвестен. Люди всех культур используют его, чтобы выразить отвращение.

Пользуясь этой стратегией, помните, что очень важно не дать яду распространяться внутри вас и отравлять ваш дух. Как я уже говорила в главе 2, ядовитые слова похожи на клей — они прилипают. Они всегда будут прилипать к вам, если вы не способны избавиться от них мысленно и физически.

Поэтому следующая стратегия разработана специально для того, чтобы контролировать свои эмоции. Она лежит в основе всех остальных стратегий, представленных в этой главе.

Когда кто-то вас раздражает, ваш адреналин начинает скапливаться. Ваше сердце бьется чаще, голова начинает немного болеть, лицо краснеет, глаза вылезают из орбит, и вы замираете, не дыша. Вы настолько шокированы, что попросту забываете дышать. В данном случае я не говорю об использовании стратегий, в которых вы намеренно сдерживаете свое дыхание, чтобы добиться некоторого эффекта. Я говорю о неконтролируемом прекращении дыхания. И вот как в такой ситуации вы можете эффективно использовать стратегию вдыхания и выдыхания, чтобы обеспечить себя кислородом.

- . Сделайте легкий вдох: достаточно две секунды вдыхать ртом.
- . Потом подумайте о вашем враге. Вспомните все то отвратительное, что он вам говорил. Послушайте, как его голос изрыгает яд. Постарайтесь вспомнить об этом за три секунды, в то же время намеренно сдерживая дыхание. В этом случае вы контролируете свое дыхание, так как отлично знаете, что делаете.
- . Продолжая думать об этом «вербальном нарушителе», выдохните воздух через рот изо всех сил.

. Продолжайте выдыхать, пока у вас не кончится воздух в легких.

. А теперь остановитесь на две секунды и не дышите.

. Выполните это упражнение второй раз. Вы таким образом буквально выдыхаете его слова из своей головы, вы изгоняете этого человека из себя.

. Снова повторите эту процедуру. Выдохните из себя всю негативную энергию и неприятные чувства, вызванные словами этого человека.

Полезные слова

Обеспечить себя кислородом — значит, что вы методично доставляете кислород в свой мозг и выпускаете углекислый газ, полностью контролируя процесс.

Послушайте!

Предостережение перед тем, как пользоваться стратегией вдоха и выдоха: если в какой-то момент вы почувствуете головокружение или вам станет дурно, немедленно остановитесь!

Присядьте и восстановите дыхание, ритмично вдыхая и выдыхая.

. А теперь остановитесь и сделайте глубокий вдох через рот, заполняя легкие до предела, и выдыхайте уже нормально.

Когда вы пользуетесь такой стратегией, то можете почувствовать легкое головокружение. Не волнуйтесь, это вполне нормально.

Помните популярный сериал «Лейтенант Коломбо»? Детектив Коломбо спокойно задает незначащие вопросы как бы случайно, ничего не имея в виду, а преступники бессознательно начинают ему помогать и отвечают на его кажущиеся простыми, а на самом деле расчетливо выверенные, вопросы. После чего Коломбо раскрывает преступление и спасает положение. Как детектив ловил своих преступников, сбивая их с толку, так же и вам нужно тем же способом расчетливо запутывать своих оппонентов.

Если вы решили использовать эту технику, то должны говорить тоном спокойным, дружелюбным, сдержанным. Результаты будут еще лучше, если вы последуете следующему совету. Цель этой стратегии заключена в том, чтобы задавать человеку целый ряд вопросов в логической последовательности, требующих ответа «да» или «нет». Это похоже на действия адвоката, который стремится доказать необходимое ему решение, заставляя своего свидетеля отвечать на серию вопросов. В вашем случае, как бы то ни было, вы должны быть настроены не враждебно.

Задавая вопросы, начните с самого абсурдного, на который вы гарантированно получите ответ «нет». Затем продолжайте задавать все менее и менее странные и сложные вопросы, пока человек не поймет вас. В какой-то момент он будет загнан в угол и увидит, насколько он неправ. В разделе «Как постоять за себя» вы найдете хороший пример применения такой техники. Невежа, сделавший расистское замечание, полностью изменил свое мнение в результате использования этой стратегии.

Советы, как постоять за себя

Эта стратегия может быть применена в большом количестве различных ситуаций в отношении совершенно различных людей, не только расистов, но и тех, кто плохо отзывается о представителях противоположного пола, других культурах и т.д.

Вот вам спокойная, расчетливая (как у Колумбо) стратегия в действии. Происходит диалог между невежественным, предвзятым, недалеким фанатиком и уравновешенным, объективным, благожелательным к людям человеком. Фанатик сделал уничижительное замечание, касающееся цветных людей. Беспристрастный и справедливый человек берет ситуацию под контроль, что вы сейчас и увидите.

Справедливый и добрый человек: Ты хочешь сказать, что ненавидишь каждого негра в мире?

Фанатик: Нет, я этого не говорил.

Справедливый и добрый человек: Ты знаешь хоть одного негра, который тебе симпатичен?

Фанатик: Нет, никого не припомню.

Справедливый и добрый человек: А ты любишь спорт?

Фанатик: Конечно, кто же его не любит!

Справедливый и добрый человек: И ты уважаешь кого-нибудь из звезд спорта?

Фанатик: Да.

Справедливый и добрый человек: Кого?

Фанатик: Мухаммеда Али и Майкла Джордана.

Справедливый и добрый человек: А как насчет политики или музыки?

Фанатик: Я не очень разбираюсь в политике, но мне нравятся Би Би Кинг и Арета Франклин.

Справедливый и добрый человек: Есть хоть один негр, которого ты считал бы умным или талантливым?

Фанатик: Конечно, Опра Уинфри и тот парень из программы «60 минут»... Эд Бредли.

Справедливый и добрый человек: А негры вообще когда-либо делали тебе лично что-нибудь плохое?

Фанатик: Нет, мне нет. Лично мне нет.

Справедливый и добрый человек: Ты мне кажешься трудолюбивым парнем, заботящимся о своей семье. Как ты думаешь, а есть негры, которые работают в поте лица на благо своей семьи и заботятся о ней так же, как и ты?

Фанатик: Ну конечно же есть такие!

Справедливый и добрый человек: А ты сам лично знаком со многими неграми?

Фанатик: Нет, лично не знаком.

Справедливый и добрый человек: А ты когда-нибудь работал с неграми?

Фанатик: Ну конечно.

Справедливый и добрый человек: И ты ненавидел каждого из тех негров, с которыми работал?

Фанатик: Нет конечно. Более того, один из моих лучших друзей по работе был негром.

Справедливый и добрый человек: Ты никогда не думал, что если бы меньше людей ненавидели друг друга и постарались бы рассмотреть в каждой личности, вот как ты со своим другом по работе, то в мире было бы меньше ненависти и невежества?

Эта стратегия настолько сильна потому, что она заставляет человека стать ответственным за тот вербальный яд, который он выплескивает на других. Если вы научитесь пользоваться этой стратегией и хорошо ее освоите, то сможете не только доказывать свою позицию, но и менять образ мышления оппонента. Он, как активный участник разговора, сможет как следует посмотреть на себя со стороны и понять, насколько он смешон.

Ведь в наше время прямолинейная, абсолютная честность может восприниматься как удар по лицу! Когда кто-то высказывает гадкое и обидное замечание в ваш адрес, вы можете просто сказать этому человеку «голую правду». Если вы воспользуетесь этой стратегией, то, безусловно, собьете человека с толку. Он ведь никак не ожидал услышать о том, что, говоря гадости, был омерзителен.

Скорее всего, он испугается вашей прямолинейности. Говорите уравновешенным, сдержанным тоном, стойте прямо, голову поднимите повыше. Это замечательный случай, чтобы продемонстрировать, как ваши ежедневные упражнения помогают вам при использовании той или иной стратегии. Все вместе — и правильная поза, и прямой контакт глазами, и звучный голос — техники, которые вы уже изучили, необходимы, если вы хотите, чтобы ваши слова подействовали на ваших вербальных врагов.

Стратегия «голой правды» часто предотвращает будущие вербальные бомбы, которые могли бы в вас еще полететь. Ваш противник обычно обнаруживает к вам уважение, потому что вы ясно выразили, что видите все его игры и не потерпите их.

В общем, ваше самоуважение все высказало за вас и заставило врага считаться с вами.

Другой надежный способ выбить вашего соперника из агрессивного состояния — это смеяться над ним или над собой. Иногда сложно придумать что-то смешное, особенно после того, как вам сказали нечто настолько обидное, что вам хочется плакать, а не смеяться. Опять же в течение двух секунд вдыхайте воздух через рот. Потом задержите дыхание еще на две секунды и начинайте веселье. Эти четыре секунды как раз помогут вам придумать шутку. Лучше всего подойдет шутка, относящаяся к тем неприятным словам, которые вам сказали. Если вы их используете в противоположном значении, то козыри будут у вас, и вы овладеете ситуацией. С другой стороны, вы можете добавить к его оскорблению еще и свое. Это уж его точно сразит! Он-то думает, что задел вас своими гнусными комментариями, а на самом деле вы сами приберегли для себя еще более резкую оценку. Его слова ничего не значат после ваших. Главное — сказать что-нибудь еще более изощренное, чем он.

Виньетка

Представьте, что кто-то из ваших знакомых особое внимание уделяет вашему весу и говорит: «А вы в последнее время как-то поправились». Вот и укол — еще один бесчувственный невежа критикует вашу фигуру. Сначала вам захочется плакать, но вместо этого воспользуйтесь стратегией смеха. Скажите в ответ: «Ну, слава богу! А то я такая худая. Хорошо бы накинуть еще килограмм двадцать, чтобы выглядеть по-настоящему красиво!» И улыбнитесь, продолжайте улыбаться и ничего не говорите. Посмотрите, как отвисла его челюсть! Он поражен и смущен! Очень смешно видеть человека подавленным после того, как он попытался вас унижить.

Другая забавная техника — это вышибать клин клином. Он вас пытается оскорбить, а вы его в ответ! Он говорит, что вам нужно бы похудеть. А вы скажите, что ему тоже. Ведь, скорее всего, этот тип и сам не топ-модель, правда? Скажите ему об этом. Его огромный рот проглотил, наверное, не меньше тонны грязи.

Когда пользуетесь этой стратегией, неважно, что вы говорите. Главное — чтобы вам было смешно!

Чуть позже вы узнаете, как по ходу разговора вставлять ехидные замечания, направляя их на определенных ядовитых людей в определенных ситуациях.

«От похлопывания по спине до удара по попе всего несколько позвонков». Любому, кто часто прибегает к выплескиванию вербального яда, скорее всего, просто не хватает самого главного — любви. Те, кому не хватает любви и поддержки окружающих, обычно становятся неуверенными, завистливыми и злыми, и на самом деле они плохого мнения даже о себе. Глубоко внутри они хотят быть добрыми, но не могут и вместо этого идут в другом направлении, и ведут себя злобно и язвительно. Причина такого поведения лежит, конечно же, в их внутренней ярости и в том, что они не чувствуют себя достаточно любимыми.

Если вы посмотрите на них с этой стороны, то у вас не возникнет так много отрицательных эмоций по отношению к ним. Их скорее нужно пожалеть, а не ненавидеть. Им необходимо сострадание, а не агрессия. Поэтому вместо того, чтобы злиться на них, вам надо рассеять их злость своей любовью и добротой. Это «подвиг Геракла» для любого, в кого вербально стреляли, кого искалечили и разодрали на мелкие кусочки. Если вы поймете, что не можете так поступить, то не волнуйтесь. Это лишь один из инструментов в вашем арсенале оружия самозащиты.

Если вы вспомните распространенную фразу «убить добротой», то, возможно, вам будет легче использовать эту стратегию чаще.

Ниже приведены шесть суб-стратегий смены ненависти на любовь в целях самозащиты. Опробуйте их на практике! Они довольно забавные и к тому же очень воодушевляют.

В «библии» своего времени «Как обрести друзей и влиять на людей» Дейл Карнеги говорит о том, что звучание собственного имени — это сладчайшая музыка для ушей. Почему? Потому, как было сказано выше, что люди обожают говорить на свою любимую тему — о себе. Повторение имени человека несколько раз подряд нежным тоном обязательно захватит внимание этого человека, особенно если он в ярости. Это поможет его успокоить. То, что вы

контролируете ситуацию, заставит его взять себя в руки. Это разоружит его. Он затихнет и будет вас слушать. Вместо того чтобы быть целью для битвы, вы становитесь теплой, мягкой подушкой. Между прочим, это стандартная техника, используемая психиатрами для контроля поведения детей, страдающих аутизмом.

Эта техника очень похожа на предыдущую, только вместо имени человека нужно повторять «тише, тише». В принципе, это та же техника, которую вы используете, когда успокаиваете младенца: вы держите его на руках и мягким голосом говорите ему «тише, тише». Ваш ровный тихий голос и то, как ласково он звучит, успокаивает.

Послушайте!

«Подставить другую щеку» — принцип многих религий, которому очень сложно следовать, особенно если ваша философия — «глаз за глаз, зуб за зуб». Чтобы сменить свою злость на любовь к другим, требуется много внутренних сил. Для некоторых это практически невозможно.

Это превосходная техника для тех случаев, когда человек никак не угомонится. Если вы будете постоянно повторять «тише, тише» спокойным и мягким тоном, то он (или она) постепенно перестанет кричать и распалиться. Ведь на самом деле эти люди все равно что большие младенцы, которым нужны мамочка и папочка, чтобы им стало уютно.

Кстати, о младенцах. Помните, в детстве другой ребенок играл с вашей игрушкой, а вы из-за этого расстраивались и плакали? Зачастую, чтобы избежать позора и привести в порядок свои маленькие чувства (которые в то время были, конечно же, большими чувствами), вы отвечали: «Ладно, дайте малышу его соску». Ваш обидчик обычно обижался из-за ваших слов: ему не хотелось, чтобы его называли этим ужасным словом «М-А-Л-Ы-Ш», поэтому он вскоре возвращал игрушку вам или вы играли вместе. Мало что изменилось с того времени. Зачастую стоит вам только уступить вашему вербальному неприятелю, как он становится беспомощным, и ситуация плавно переходит к вам в руки. Если вы в ответ на выпад согласитесь со своим вербальным противником, то ему будет некуда деться. Он будет сбит с толку, потеряет почву под ногами. У него нет ни малейшего представления о том, что происходит и что нужно говорить дальше. Очевидно, что он не может нападать на себя, поэтому предпочитает промолчать. Это уничтожает его вербальный яд.

Эта стратегия, которую я придумала для своих клиентов, одна из лучших для восстановления личных отношений. Очевидно, что пара любит друг друга, но они все время ссорятся из-за глупых и абсурдных вещей. В конце концов они начинают говорить друг другу гадости, что страшно обижает обоих. Как вы уже знаете, слова прилипают, особенно неприятные! Поэтому я сказала молодому человеку и девушке, что как бы трудно ни было, но как только они начнут подобную перебранку, кто-то из них обязательно должен взять другого за руку и продолжать браниться, не отпуская руку.

Обычно они начинают смеяться и прекращают ссору, становятся более мягкими и нежными друг с другом. Продолжая держать друг друга за руки, они обычно начинают по очереди высказывать свои взгляды на проблему, но уже спокойно и деликатно, чтобы другой мог все выслушать.

Полезные слова

Уступать — это ключевая идея в боевых искусствах, особенно в айкидо. В йотто вы уступаете противнику, при этом двигаясь в ту же сторону, что и он. На мгновение, когда он вас толкает, вы отклоняетесь назад, сдвигаясь в направлении его толчка. А если он вас притягивает к себе, то вы тоже двигаетесь, но теперь к нему. Это лишает его равновесия. Он теряет почву под ногами и падает.

Это очень действенное средство для решения проблем среди пар, так же как и среди друзей.

Между прочим, тот, кто первый берет другого за руку, контролирует ситуацию.

Давным-давно, во времена Римской империи, когда римляне старались захватить весь мир, любой, кто встречал их, был озабочен вопросом, какое оружие они прячут. Поэтому когда римлянин клал свою руку на сердце, чтобы выразить чистосердечность, уважение и дружелюбие по отношению к встречным, сразу было понятно, что опасность не угрожает (по крайней мере на данный момент), так как в руке вероятного врага не было никакого оружия.

В прошлом веке такой жест стал символом чрезвычайной любви и большого чувства к человеку. В более современном мире этот жест означает искреннюю любовь, но также и отчаянье, «тяжесть на сердце». Поэтому, когда вы обращаетесь к своему вербальному противнику (особенно к тому, кого вы на самом деле любите) положив руку на сердце, у вас появляется преимущество. Подсознательно они понимают, насколько глубоко вас задела. Обычно этот жест смягчает их слова и резкое поведение.

Если вы скажете ребенку, что он хороший, даже если на самом деле это отъявленный террорист и портит всем жизнь, оставляя одни разрушения на своем пути, он будет вести себя лучше, особенно в вашем присутствии. Так как вы ожидаете от него только хорошее, то и он старается не подвести вас.

Это ничем не отличается от той ситуации, когда вы говорите взрослому человеку о том, какой он хороший, и обсуждаете его положительные качества. Поступая таким образом, вы получаете превосходство и контроль над ситуацией. Кому не приятно услышать положительные слова о себе? Такая похвала обычно людей останавливает, и они начинают улыбаться. И хотя они знают, что вели себя неправильно, но тот факт, что вы смогли разглядеть в них что-то хорошее, заставляет их почувствовать к вам расположение. А если это случается, то им сложнее вас атаковать.

Послушайте!

Мы все видели излишнюю театральность этого жеста в немом кино, когда главный герой кладет руку на сердце, чтобы признаться в любви к прекрасной даме. Легко пародировать этот жест, но не стоит упускать из внимания его ценность.

- Молчание совершенно точно будет цениться на вес золота, если при этом состроить подходящее выражение лица. И отрешенный взгляд, и выражающий отвращение заставляют вашего вербального врага остановиться.
- Очень часто прямолинейность — это лучшая тактика. Так как большинство людей не

настолько откровенны, чтобы всегда говорить правду, то вам легко будет выбить их из колеи: они не готовы услышать неприкрытую правду.

- Один смешок в день отгоняет десяток вербальных противников. Кто может вас оскорбить, когда вы с удовольствием сами себя оскорбляете? Обычно такое поведение останавливает людей и заставляет их улыбнуться, а враги редко это делают!
- Хотя и сложно найти что-то хорошее в человеке, который тебя обидел словом, а уж тем более любить его, но такая техника поразительно действенна!

Глава 12

Когда требуется более тяжелое вооружение

- Вы узнаете, когда самое время контратаковать
- Стратегии, которые нельзя использовать ни при каких обстоятельствах
- Как ваша интонация может встряхнуть вашего врага
- Как фантазия может спасти вашу жизнь
- Как показать человеку, насколько он неприятен
- Как задать ему жару

Стратегии, о которых рассказано в главе 11, действуют очень эффективно, если вы имеете дело с более-менее цивилизованным человеком. С такими людьми вы можете общаться на каком-то, хотя бы самом низком, уровне. Остальных нужно встряхнуть немного сильнее. Вообще-то я рекомендую сначала следовать принципам «похлопывания по спине», но иногда у вас нет иного выбора, кроме как «похлопать по попе», чтобы вас наконец услышали. В этой главе объясняется, когда вам лучше перейти на «похлопывание по попе». Данные стратегии наиболее эффективны для защиты от вербальных бандитов.

Никогда не уходите, если вы еще не все сказали!

Спросите у разных людей, что бы они сделали, если бы кто-то оскорбил их и затем продолжил свои нападки. Вы неизбежно услышите следующий (к сожалению, очень распространенный) ответ: «Я просто отвернусь и уйду». Если вы более детально опишете гнусные действия обидчика, то ответ все равно останется прежним. Может быть, кто-то воскликнет: «Я бы его проигнорировал!»

Знаете что? Вы не можете его игнорировать! Это уже произошло. На ваших глазах. И позже вас это будет преследовать. Вы слышите голос, вы вспоминаете, как все это было, — вам больно. Если вы хамство проигнорируете сейчас, то потом оно вернется к вам в виде физических и душевных страданий.

Возможно, ваши знакомые говорят, что просто развернутся и уйдут, потому, что считают себя пацифистами, а осуждающие войны именно так должны поступать, по крайней мере на людях.

Есть еще люди, которые разворачиваются и уходят, потому что этому учит их религия. Их с детства научили подставлять другую щеку, если кто-то с ними несправедливо обращается. Не хочу ни казаться надменной или безответственной, ни оскорблять чьи-либо религиозные взгляды. Более того, я стараюсь уважать все религиозные воззрения. Поэтому, пожалуйста, не поймите меня неправильно. Но подставить другую щеку — это не значит, что следует получить шлепок и по другой стороне лица. Я, как и многие представители духовенства, считаю, что нужно, наоборот, отвернуть ее от врага, чтобы предотвратить вторую пощечину, и просто идти дальше, не позволяя никому себя оскорблять.

Как бы вы ни решили поступить, главное — сделайте что-нибудь! Даже если вы решите развернуться и уйти, не делайте вид, что слова вашего вербального врага вас ничуть не задела. Если вы не зомби или инопланетянин из другой галактики, то неприятный инцидент вызовет у вас определенные чувства. Вы можете сначала этого не заметить, стараясь выбросить неприятные воспоминания.

Впоследствии у вас может развиться синдром посттравматического шока. Если вы сразу не разберетесь со своими чувствами, то вам придется разбираться потом с последствиями эмоционального характера. Поэтому расскажите о случившемся, о том, какие ужасные вещи вам сказали и как вам это сказали. Расскажите всем своим друзьям, семье, духовному наставнику и терапевту. Эти люди вам помогут.

Послушайте!

Если вы говорите, что просто можете «отвернуться и уйти» от своего мучителя, то вы сами себя обманываете. Куда вы уйдете? И что вы с собой унесете? Эмоциональную боль, которую не в силах излечить? Вам нужно справиться с ситуацией.

Советы, как постоять за себя

Если кто-то согласится с вами, что тот тип настоящий придурок, то это вам поможет избавиться от его вербального яда.

Частенько люди становятся жертвами вербальных преступлений и их последствий из-за того, что они не устанавливают жесткие рамки допустимого поведения. Если бы они дали понять, как человек должен вести себя с ними, то и не нужны были бы никакие экстренные меры. А иначе вербальный преступник не считается с правилами и не воспринимает их серьезно. Одно из величайших недопониманий происходит, когда жертва восклицает: «Я говорил ему много раз, чтобы он перестал говорить со мной таким тоном и не перебивал меня, а он все равно продолжает в том же духе!» Когда вы слышите об этом впервые, то вам хочется пустить кровь обидчику. Впрочем, при ближайшем рассмотрении обнаруживается, что жертва действительно просила его перестать обращаться с ней таким образом, но она забыла упомянуть вам тот факт, что при этом сама хихикала и смеялась, как кокетливая девчонка.

Он просто не воспринял ее слова «Хватит, прекрати! Сейчас же!». Иногда (например, когда она начинала плакать) он понимал, но вскоре опять брался за старое. Он просто не относился к ней всерьез. Если его спросить, почему она плакала из-за его слов, он отмахнется: «Скорее всего, просто предменструальный синдром сказался».

Конечно, он ведет себя как придурок, и, естественно, нельзя винить жертву. Но в этом случае

мы ясно видим, что если она не встанет твердо на свою защиту, чтобы ее слова дошли до него и чтобы он вел себя уважительно по отношению к ней, то она так и будет выслушивать в свой адрес гадости.

Ей нужно громко и отчетливо высказаться, а не хихикать и смеяться. Ей нужно так ответить, чтобы его уши раскрылись раз и навсегда, и он изменил свое гнусное отношение к ней. Но самое главное — ей нужно быть последовательной в том случае, если он заколеблется и попытается вернуться к прежнему. Интонация и слова, которые вы подбираете, должны четко говорить человеку о ваших серьезных намерениях. И ему станет понятно, что ни в коем случае нельзя повторять то, что он только что сказал.

В разделе «Как постоять за себя» вы узнаете, как этого добиться. Юлия, служащая инвестиционного банка, разговаривает с одним из своих коллег. Юлия, которая обычно одевается формально, вдруг сталкивается с коллегой Джеймсом на дискотеке. В том, как она одета в клубе, нет ничего формального: короткое, облегающее, с открытым верхом платье, которое подчеркивает ее шикарный бюст и длинные стройные ноги. Покидая клуб, она сталкивается на улице со своим коллегой. И вот что происходит.

Джеймс: О, Господи! Меня сейчас кондрашка хватит. Юлия, неужели это ты?

Юлия (улыбаясь): Ну да, это я.

Джеймс: Ты... ты... на работе ты выглядишь совсем по-другому.

Юлия: Ну, я надеюсь. В банке же я не развлекаюсь.

Джеймс: Ни фиги себе! Так и не терпится рассказать завтра утром всем на работе.

Юлия (Улыбка тут же сменяется хмурым взглядом. Она смотрит ему прямо в глаза. Голос становится низким, она говорит отчетливо и громко.): Мое рабочее время принадлежит компании. А мое свободное время — это личное время! Понял?

Джеймс: Да ладно тебе, успокойся! Я же всего лишь пошутил!

Юлия: Ну а я не шучу. Ты не имеешь права обсуждать мою личную жизнь с кем бы то ни было! Нам обоим нужно, чтобы на работе нас все уважали, иначе мы ничего не добьемся. Разве не так?

Джеймс: Конечно! Без проблем.

Юлия прекратила свой приятный, дружеский стиль общения. Вербально и интонационно она сменила его на формальный стиль общения, более громкий и серьезный. Джеймс, естественно, все понял. Впоследствии он старался избегать встреч с Юлией на работе.

Когда кто-то выходит за рамки допустимого, лучше всего использовать именно эту фразу. Произносите ее четким, громким голосом, чтобы вас услышали! Не смейтесь, когда произносите ее! Не улыбайтесь и не делайте вид, что вы это говорите «как бы между прочим»! Не хихикайте! Не говорите высоким голосом! Не произносите ее в форме вопроса, неуверенно повышая интонацию в конце слова «пойдет». Не засоряйте ее словами-паразитами, такими как «ну», «типа» и «ты знаешь!». И еще: не бормочите себе под нос!

Вытягивайте гласные всех трех слов.

Затем вы можете объяснить, что вам не понравилось из сказанного человеком, чтобы он окончательно уяснил, что перешагнул пределы дозволенного. Постарайтесь не терять самообладания, не кричать и не вопить. Напротив, говорите спокойно, но четко, чтобы было понятно: вы имели в виду именно то, что сказали; и сказали именно то, что имели в виду. Никогда не отступайте от сказанного!

Советы, как постоять за себя

Если вы забыли, как получить голосовое превосходство и донести свою позицию до человека, вернитесь к главе 7 и изучите ее.

А значит, будьте внимательны и следите, чтобы никто не вел себя с вами неподобающим образом.

Если вы хотите выглядеть в глазах вербального преступника еще более устрашающе, то воспользуйтесь словами героя Роберта Де Ниро, Трэвиса Бикеля, который в фильме Мартина Скорсезе «Таксист» говорил: «Простите, это вы мне?» Это сразу давало понять собеседнику, что он вооружен и готов к бою.

Фраза стала крылатой. В основном она звучала как предупредительный сигнал: «Я слышал, что вы сказали. Вы отнеслись ко мне без должного уважения. Мне это не понравилось! Поэтому не вздумайте еще раз так со мной говорить».

Это сразу дает людям понять, что вы настроены серьезно и не потерпите гнусного отношения к себе. А раз так, то не смейтесь, произнося эту фразу, и не хихикайте нервно после того, как произнесли ее. Скажите громко и ясно, чтобы вас услышали. Ваш решительный голос отзовется в его ушах и непременно разбудит, встряхнет и заткнет обидчика!

Громкий и ясный голос дает вам власть. Люди начинают слушать. Чтобы заставить обидчика прекратить свои нападки на вас, вы зачастую можете отразить эти вербальные пули громким и шумным голосом.

Вы, без сомнения, лишите его равновесия. А это, как и в боевых искусствах, путь к победе! Несомненно, ваша решительность его удивит, даже шокирует, и он остановится, пусть даже на какое-то мгновение.

Испуганная реакция обидчика заставила его нервную систему работать слишком напряженно и тем самым вывела его из агрессивного состояния. Он и душевно тоже потерял равновесие. Ему казалось, что вы едете с одной скоростью, а вы вдруг переключили передачу! Это оказалось полной неожиданностью для него! Если только он не глухой, то вы получили преимущество и одержали еще одну победу.

Советы, как постоять за себя

Вербальное извержение лучше действует, если вы молчали некоторое время, выслушивая оскорбления в свой адрес. Прерывая гробовое молчание неожиданно громким и резким голосом, вы шокируете человека одновременно и физически, и душевно.

Воин, который сражается нечестно, — это отвратительно! С нечестным бойцом у вас мало надежд на победу, а может быть, и вовсе их нет. Непорядочные бойцы могут все превратить в грязную потасовку. Они вполне могут ударить настолько ниже пояса, что вы потом всю жизнь будете мучиться душевными болезнями.

В боксе, если партнер ведет бой не по правилам — бьет соперника ниже пояса или делает что-то совершенно непотребное (например, откусывает ему ухо, — то он будет дисквалифицирован.

Иногда возмущение публики нечестным поведением одного бойца по отношению к другому возрастает настолько, что бой вспыхивает за пределами ринга. Посмотрите, что произошло в Мэдисон Сквэр Гарден, когда Рон Голетта постоянно бил Риддика Боу ниже пояса, несмотря на предупреждения. Каждый раз, когда Боу получал удар в пах, его болельщики тоже чувствовали боль. И когда Голетту наконец дисквалифицировали, началось буквально светопреставление. Болельщики окружили ринг. Менеджеры и персонал были избиты. В дело пошли стулья. Ни в чем не виновных людей по-настоящему выкидывали с ринга. Трибуны охватили бесчисленные драки, незнакомцы мутузили друг друга. Многие были ранены, многих арестовали, кого-то посадили в тюрьму, а все из-за нечестного поединка. Фактически из-за удара ниже пояса. Удар ниже пояса — это не что-то присущее только боксу. Это случается регулярно: дома, на работе, на общественных собраниях и даже на улице. Все мы знаем о том, что означает удар ниже пояса в районах с повышенной преступностью. Оскорбление чьей-либо матери или девушки (это уж точно запрещенный удар) может привести к смерти обидчика.

Со злости люди рассказывают о таких подробностях, о которых вы никогда не слышали. (Например, о трехлетнем романе вашего мужа, о котором он вам сообщает со злостью и враждебностью.) Они говорят о таких вещах, которые вроде бы знать не должны. (Например, время, проведенное в тюрьме за кражу автомобиля в 18 лет.) Они говорят о тех ужасных событиях, которые произошли в вашей жизни, когда только с помощью психотерапевта или духовного наставника вы смогли справиться с чувством вины и пережить случившееся. (Например, если ваша подруга умерла в результате автомобильной аварии, а вы были за рулем.)

Такие душевные раны наиболее глубоки и болят больше всего. Во многих случаях они никогда не заживают. Слишком велика боль. И столько крови выливается из раны, что отношения ломаются — умирают! Даже если боец лишен каких-либо моральных принципов, вам совершенно необязательно ему уподобляться и вести себя так же. Вам не станет лучше оттого, что вы забросаете его вербальными гранатами. Ему придется жить с тем опустошением, в которое он вас вверг. Не добавляйте еще и оскорбление к вашей ране, не обременяйте себя еще и ранами, причиненными ему. Попробуйте утешить себя сознанием того, что «как аукнется, так и откликнется».

Ваши руки, ноги, тело и зубы абсолютно запрещены в качестве оружия! Единственная ситуация, когда вы можете применить свои зубы, — когда вместе с языком и губами вы ими пользуетесь, чтобы говорить. Но ни в коем случае не для того, чтобы сделать кому-то больно. Никогда не применяйте физическую силу!

Неважно, насколько сильно вас разозлили чьи-то слова, последствия применения физической силы этого не стоят. Нет оправдания насилию. Если на вас накатывает такое чувство, что вы уже готовы избить человека за его оскорбления, пожалуйста, не делайте этого! Прежде чем что-либо предпринять, сделайте глубокий вдох, задержите дыхание и выдыхайте, выдыхайте, выдыхайте весь воздух, вместо того чтобы разозлиться кому-то череп.

Виньетка

Один замечательный радиоведущий в Лос-Анджелесе как-то сказал своим слушателям о том, что избьет ведущего утренней передачи за то, что тот плохо отзывался о его девушке. Большинство решило, что это был рекламный трюк. На следующее утро он избил ведущего утреннего шоу (во время эфира) так сильно, что пришлось вызывать скорую. Руководство радиостанции было в полном замешательстве, приехала полиция и арестовала драчуна. Многообещающая карьера оборвалась. Он попал в тюрьму, его судили. А самое главное, девушка от него ушла! И насилие оказалось бессмысленным.

Если вы настолько разозлились, что готовы рвать и метать или чувствуете, как у вас пар из ушей валит, и думаете: будь что будет, но обидчик умрет, — то ничего не делайте!

Вместо этого незамедлительно воспользуйтесь предлагаемой стратегией! Представьте себе, что бы вы с ним сделали. Во всей красе прочувствуйте это, услышьте это. Но не делайте этого по-настоящему! Я не могу сказать вам конкретно, что вам нужно вообразить себе. Вы сами должны все придумать, ваша собственная злость должна вам помочь в этом. Если вам в голову приходят ужасные мысли, то испытайте их в воображении. Прокручивая эти сцены в голове, вы вдруг осознаете, насколько лучше себя чувствуете, насколько меньше осталось в вас гнева, насколько вам стало легче. Вы почувствуете себя скороваркой, из которой выпустили пар.

Другая альтернатива — смотреть бои по телевидению или пойти на популярный боксерский матч. Представьте себе, что с каждым ударом более сильного боксера (в мыслях это вы) по более слабому (это корпус вашего врага) тот получает по заслугам. В этом нет ничего странного. Мы все неосознанно пользовались техникой фантазирования, когда смотрели фильмы, в которых наши любимые актеры выколачивали душу из злодеев. В следующий раз, когда вы будете смотреть такой фильм, просто представьте себе, как было бы здорово, если бы ваш любимец сделал то же самое с вашим врагом. Это уж лучше, чем по-настоящему делать что-то подобное.

«Ты никогда больше не найдешь работу в этом городе»; «Я тебя разорю»; «Я сделаю так, чтобы все об этом узнали»; «Я добьюсь, чтобы тебя уволили»; «Я отсужу у тебя все, чем ты владеешь»; «Когда я с тобой разберусь, у тебя ни гроша за душой не останется»; «Ты будешь жить на улице»; «Я сделаю все возможное, чтобы ты умер(ла) от голода».

Такие угрозы очень часто рождаются в пылу ссоры. Люди, угрожающие опасностями, даже не задумываются о том, что говорят. Они предельно рассержены, и эти угрозы — лучший способ выпустить пар. У них нет ни малейшего представления, насколько больно бьют их слова и к чему они могут привести.

Очень опасно угрожать людям, делая акцент на их основных инстинктах. В классической

книге «Иерархия человеческих потребностей» известный психолог Авраам Маслоу рассматривает основные потребности человека: воздух, еду и дом. Когда этим основным потребностям человека грозит опасность, последствия могут быть ужасны. Биологически срабатывает основной инстинкт самосохранения и выживания — «Бороться или бежать». Когда это происходит, результаты оказываются страшными. Веками людей убивали за то, что они на словах угрожали чьим-то основным жизненным потребностям.

Полезные слова

«Бороться или бежать» — это реакция человека, вызванная угрозой его существованию. Он либо убегает, чтобы найти другое место для жизни, либо борется, чтобы сохранить еду и дом. В этом суть биологического выживания.

Еще раз: никогда, ни под каким предлогом, не угрожайте людям, тем более их средствам к жизни! Ситуация может накалиться до такой степени, что человек потеряет контроль над собой и случится непоправимое.

Сохраняйте спокойствие

Если вашим средствам к существованию угрожали, никогда не прибегайте к физической силе и не применяйте насилие против кого-либо. Перечитайте этот раздел. Есть более эффективные и продуктивные средства! Так что читайте дальше, и вы узнаете, какие это средства и как ими пользоваться. В свете повторяющихся убийств в школах, когда ученики (дети) расстреливали своих сверстников, нужно всегда осознавать всю серьезность угрозы. Даже если угроза вырвалась в момент гнева. Мы, к сожалению, уже видели, к чему приводят неосторожные угрозы.

Цель сказанного в том, что, как бы рассержены вы ни были, никогда не угрожайте никому, даже в шутку! Вы рискуете попасть в тюрьму. Вы рискуете потерять все, что имеете, в ходе долгих судебных разбирательств. А самое главное — вы рискуете жизнью!

Говоря о стратегии зеркального отображения противника, многие из вас возразят: «Я бы никогда не смог сделать то же, что сделал он! Я бы никогда не опустился на их уровень!» Я вас понимаю. Но знаете что? Если вы не опуститесь на их уровень, то как они вас смогут понять? Откуда они тогда узнают, что их поведение неприемлемо?

Опускаясь на уровень вашего вербального врага, вы заставляете его самого ощутить всю мерзость произнесенных им слов. Вы становитесь, по сути, его «вербальным зеркалом».

Один из моих клиентов, адвокат, однажды обсуждал по телефону одно дело со своим коллегой Джонсом, который вел себя агрессивно и оскорбительно. Мой клиент не мог и слова вставить из-за криков и ругательств своего коллеги. Внезапно он отстранил телефон и начал лаять, как собака. Пораженный Джонс замолчал, а потом спросил: «Что ты сказал?» Мой клиент опять залаял, а затем сказал: «Именно так звучит ваша речь — как лай собаки. Послушайте, господин Джонс, мы оба высококвалифицированные специалисты в своем деле, образованные люди. Давай будем вести себя подобающим образом: разговаривать тихо и интеллигентно, чтобы можно было понять друг друга и прийти к дружескому соглашению».

Советы, как постоять за себя

Когда вы «отображаете» поведение человека, не переусердствуйте, просто изобразите ему уродство его действий. «Зеркальное отображение» — это всего лишь внимательный взгляд на его возмутительное поведение. Этого достаточно, чтобы он осознал, как разговаривает с вами.

Мой клиент всего лишь дал господину Джонсу взглянуть на себя в зеркало. Конечно, тому не понравилось, что он услышал. Очевидно, ему и в голову не приходило, что его речь похожа на лай пса. Но он, безусловно, осознал свою ошибку и впоследствии был внимательнее к своим коллегам и не таявал на них. По крайней мере не так сильно, как раньше!

Вкуса собственного вербального яда зачастую достаточно, чтобы человек понял, насколько жалко он выглядит в глазах окружающих. Люди обычно не замечают, как себя ведут, поэтому считайте, что оказываете им любезность, применяя эту стратегию.

Как постоять за себя

Вот пример того, как служащая «отображает» своего босса. Но сначала предостережение для тех, кто захочет воспользоваться такой техникой против своего начальника: вероятность, что вы не потеряете работу после применения такой стратегии против человека, обладающего большей властью, равна 50%. Анне повезло: ее начальник хорошо отреагировал. Я не знаю, как ваш начальник может воспринять такую стратегию. Поэтому вам решать, воспользоваться ею или нет.

Босс [громким и резким, официальным голосом]: АННА, ПРИНЕСИ МНЕ ПАПКУ С ДЕЛОМ ДЖОНСОНА И КОФЕ С МОЛОКОМ И САХАРОМ!

Анна [подражая его пронижительному голосу]: ХОРОШО, Я ПРИНЕСУ ВАМ ПАПКУ С ДЕЛОМ ДЖОНСОНА И КОФЕ С МОЛОКОМ И САХАРОМ!

Босс: Почему ты кричишь? И почему ты так грубо со мной разговариваешь?

Анна: Ну, господин Томпсон, вы же точно так же разговариваете со мной.

Босс: Правда? Я и не замечал. Я прошу прощения. Спасибо, что обратила мое внимание на это.

Эта стратегия похожа на предыдущую, «зеркальную». Стратегия «рыка и крика» дает людям понять, насколько некрасиво они себя ведут. И хотя нам с детства объясняли, что неприлично кричать на других людей, но бывает, что у вас нет иного выбора. Вы загнаны в тупик. Вы испробовали все средства, но вербальный хищник вас не слышит.

Советы, как постоять за себя

Когда-то Марк Твен сказал: «Бывают такие моменты в жизни, когда богохульство помогает лучше любой молитвы».

И вам больше ничего не остается, кроме как «задать ему жару»! В атаку! Старайтесь разозлиться и разговаривать очень громко. Пусть ваше лицо покраснеет, а вены на шее надуются и пульсируют. Да, вы можете и материться сколько хотите. И пусть ваше лицо исказится от ярости. Главное — говорите что угодно (кроме угроз жизни и средствам к

существованию), чтобы ваша ненависть к человеку и вся ярость выплеснулись наружу. Ничего не забудьте! Откройте шлюзы и пустите поток! Ведите себя, как разъяренный тигр.

Да, все именно так! Я сказала, что можно использовать нецензурную лексику (просто не делайте это привычкой)! Поступая таким образом, шокируя своего соперника, вы заставляете его прислушаться к вам. Возможно, это единственное, что может заставить его выслушать вас.

Но будьте **ОСТОРОЖНЫ!** Никогда не используйте в дополнение к словам свои руки, ноги, кулаки, колени или зубы. Никогда не прибегайте к оружию (ножи, вилки, пистолеты, ружья, автоматы или ручные гранаты), ни в коем случае. Даже если вы просто хотите пригрозить вашему обидчику или запугать его. Потому что последствия могут быть ужасающими!

- Не надо терпеть ничьих оскорблений. Установите рамки дозволенного: как с вами можно разговаривать, а как нельзя.
- Никогда не бейте человека ниже пояса. Никогда не говорите, просто чтобы поквитаться, таких слов, которые задела бы человека слишком глубоко. Это нечестно, к тому же последствия могут быть непоправимыми.
- Никогда не пользуйтесь своими кулаками. Вообще никогда не пользуйтесь никаким оружием. Насилие — это не решение проблемы. Вместо этого вообразите себе (только вообразите!), что бы вы с ним сделали.
- Вы подвергаете риску свою жизнь, когда угрожаете семье человека, его жизненным потребностям (еда и жилье) или его существованию. Никогда никому не угрожайте. Если ваши угрозы окажутся слишком серьезными, то вас могут арестовать, даже если все было сказано в пылу злости.
- Вы можете «зеркально отображать» на людей их неприятное поведение или задать им жару на словах. Иногда люди понимают только громкий, рассерженный тон, приправленный нецензурной бранью.

Глава 13

Хватит, значит, хватит! Как вовремя ретироваться

- Как понять, что самое время ретироваться
- Хватит уже прощать вербальные пытки
- Закон «трех ударов»
- Как узнать, что уже все закончилось
- Не оглядываться
- Как лечить раны

Когда наступает конец вербальной войне? Как узнать, победили вы или проиграли? Ответ прост. Если вы испробовали все стратегии вербальной самозащиты, представленные в двух

предыдущих главах, и они не сработали, то пора отступить. Это значит «отключиться». Уходите прочь от чересчур ядовитого обидчика. Бегите. Бегите как можно быстрее! Спасайте свою жизнь. Некоторые личности очень похожи на наркоманов. Очень сложно, а то и вовсе невозможно успокоить их странное и частенько агрессивное и интенсивно разрушительное поведение (например, если человек голышом бегаёт по улице). У них появляется сила десяти человек, доходит иногда до того, что они становятся практически неуязвимыми. Они в буквальном смысле похожи на Супермена, которого нельзя одолеть обычным способом. Они не чувствуют боли, скорее всего из-за изменений в биоструктуре, которая перестает реагировать на болевые ощущения. Обычно такие люди представляют опасность как для себя, так и для общества. Поэтому много усилий уходит на то, чтобы поймать их и изолировать. Судебные приставы отмечают, что иные индивидуумы настолько сильны, что требуются усилия двенадцати человек, чтобы их усмирить. А в некоторых рапортах встречаются утверждения, будто они с лёгкостью ломали наручники и цепи и даже гнули тюремные решетки.

Так же и в вашем случае: если ни одна из стратегий не смогла усмирить вербального бандита, то вам нужно плюнуть на все и двигаться дальше. Иначе он, как наркоман, может вас просто уничтожить.

Если вы испробовали все, от любви и доброжелательности до криков, и ничто не помогло смягчить или изменить его поведение, то вам абсолютно ничего не остаётся, как бежать во имя спасения своей жизни!

Люди очень часто продолжают слишком долго находиться в плохих отношениях в надежде, что «все образуется». Но чаще всего ничего так и не «образовывается»! И СЕЙЧАС самое время прекратить оскорбительные для вас отношения! В бейсболе есть правило, что после трех ударов вы выбываете. И в некоторых штатах США есть закон «трех ударов».

Точно так же я верю в «правило трех ударов», когда дело касается оскорблений. Когда человек оскорбляет вас в первый раз, то, несмотря на всю неприятность случившегося, вы можете списать это на «неудачный день», «плохое самочувствие», «предменструальный синдром» или на то, что «человек проверяет, как далеко он может с вами зайти», — и выходит за рамки допустимого.

Когда это происходит второй раз — это ужасно, но все же можно объяснить произошедшее как «жизненный кризис» (например, проблемы на работе, с детьми или другими членами семьи кроме вас, проблемы со здоровьем — от простуды до импотенции, климакса или смертельной болезни).

Но в третий раз не может быть никаких извинений! Вы выбываете! Уходите!

Полезные слова

Правило «Три удара — и вы выбываете» означает, что если вы совершите три преступления, то обрекаете себя на пожизненное заключение без права досрочного освобождения! В отношениях с людьми то же самое.

И не говорите мне «Да, но...»! И не говорите себе «Да, но...»! Оскорбление — это унижение! Достаточно! Если человек вам говорит фразы, о которых написано в главе 2, то вы жертва

вербального преступления! И вербальный преступник должен быть изгнан навсегда! Изгнан из вашей действительности пожизненно. Многие из вас подумают, что это утверждение слишком жестоко. Но ведь нет ничего жестокого в том, когда вам говорят, что укорачивается и ухудшается самое драгоценное, что у вас есть, — ваша жизнь! Я это говорю вам потому, что вы мне не безразличны! Настолько не безразличны, что я готова всю свою жизнь потратить на то, чтобы помогать людям в схожих с вашей ситуациях. Пожалуйста, откройте ваши глаза. Поймите и почувствуйте, что я пытаюсь до вас донести. Чем дольше вы сохраняете оскорбительные отношения, тем больше вы будете чувствовать себя отвратительно. Битва проиграна, и вам никогда ее не выиграть.

Если вы действительно сделали все, о чем говорилось в этой книге вплоть до этой главы, воспользовались каждой стратегией самозащиты, правильно и в точности следуя указаниям, но никаких положительных результатов не добились, то нечего говорить «Да, но...».

У вас могут быть серьезные причины (по крайней мере вам так кажется), чтобы сохранять оскорбительные отношения. Но у меня есть еще более убедительные доводы, подтверждающие, что вам нужно прекратить эти ужасные отношения, из-за которых ваше чувство собственного достоинства разрушается с каждым днем, проведенным рядом с вербальным преступником. Ниже я даю объяснения, почему говорю «нет» в ответ на ваши «да». Никаких больше извинений, поэтому внимательно ознакомьтесь с моими доводами.

. Ваше «Да!»: Я не хочу портить мой привычный стиль жизни.

Доктор Гласс говорит «Нет!»: И насколько же вы привыкли к тому, что вас ежедневно кто-то использует как вербальную боксерскую грушу? Неважно, что вас двоих связывает: на скольких бы яхтах вы ни путешествовали, на скольких бы личных самолетах вы ни летали, какую бы одежду ни носили, в каких бы экзотических местах ни побывали и сколько бы у вас ни было красиво обставленных домов, — ничто не стоит той эмоциональной пытки, которую причиняет оскорбление. Все ваши материальные богатства ничего не значат, когда вы вдруг оказываетесь на больничной койке и умираете от рака, инсульта или сердечного приступа. А все из-за того, что позволили оскорблению бередить ваши раны до тех пор, пока это не привело к разрушительной болезни.

. Ваше «Да!»: Я остаюсь по финансовым соображениям.

Доктор Гласс говорит «Нет!»: Конечно, сначала будет нелегко. Но ведь миллионы людей зарабатывают себе на хлеб, не имея супруга, партнера или даже соседа по комнате. Лучше уж жить на хлебе и воде, чем с человеком, который вас оскорбляет.

. Ваше «Да!»: Я не могу уйти из-за детей.

Доктор Гласс говорит «Нет!»: Я утверждаю, что вы должны уйти ради своих детей! Какой человек в здравом уме захочет, чтобы ежедневно на глазах у его детей вербально издевались над его отцом или матерью? Дети вырастают, и вырастают они с сознанием, что могут вести себя оскорбительно по отношению к окружающим, так же, как и тем можно проявлять хамское отношение к ним.

. Ваше «Да!»: Но я же его(ее) люблю!

Доктор Гласс говорит «Нет!»: Во-первых, вам следует уточнить, что вы понимаете под словом, «любовь». Великолепный секс — это не любовь, а всего лишь великолепное соитие! Секс может быть проявлением любви для кого-то, но если любовь не проявляется ничем иначе, то это другое чувство! ЭТО ПРОСТО СЕКС! Любовь — это уважение и восхищение человеком. А если человек не проявляет этих чувств в той мере, чтобы общаться с вами цивилизованно, то знаете что? (Я сожалею, что мне приходится вам об этом говорить, но это честная книга.) Возможно, он не любит вас в истинном значении этого слова.

. Ваше «Да!»: Что подумают люди?

Доктор Гласс говорит «Нет!»: А кого это волнует? Пусть думают, что хотят. Они не живут за вас, это не их жизнь — это ваша жизнь! Поэтому живите своим умом, а не чужим. Кроме того, любой достойный человек будет уважать вас за ваше решение прекратить оскорбительные отношения.

. Ваше «Да!»: Но он(а) на самом деле не имел(а) это в виду. У него (нее) просто такая полоса в жизни: проблемы на работе и в семье и еще куча всего другого.

Доктор Гласс говорит «Нет!»: Со всех ног бегите на собрание анонимных алкоголиков, чтобы увидеть, чем грозят попустительство и слабая воля и к чему это приводит. Если бы были собрания жертв вербальных преступлений, то я бы настоятельно рекомендовала вам сходить туда. Но так как таких собраний нет (по крайней мере пока), то вам остается только одно. Уходите сейчас же!

. Ваше «Да!»: Может быть, я смогу его (ее) изменить.

Доктор Гласс говорит «Нет!»: А может быть, зеленые свинюшки будут прыгать по деревьям?! Очень маловероятно! Поймите же, что вы видите, то вы и имеете! что есть, то есть! Люди не меняются просто так. Если только они сами не захотят этого очень сильно. Установлено, что люди меняют свое поведение только в случае усиленной терапии. И даже тогда они могут не измениться, если не закреплять постоянно их «хорошее» поведение.

Точно то же самое происходит с леопардами. В английском языке есть такое выражение «леопарды не меняют своих пятен», если только вы не подрисуете их дополнительно. И когда через некоторое время краска сотрется, они опять будут выглядеть, как раньше, на них будут те же старые пятна. И если вы не будете постоянно дорисовывать новые, то старых пятен так и останется столько же. И если леопард не хочет, чтобы ему меняли раскраску, а вы будете настаивать, то будьте готовы к тому, что станете его обедом! Он убьет вас, прожует и проглотит. А если вы ему уж слишком досадите, то он вас выплюнет!

Это относится и к человеку, которого, как вы думаете, можно укротить или изменить. Как и леопард, он тоже съест вас на обед. И вся процедура, свойственная хищнику, повторится!

Некоторым людям (обычно с определенными мазохистскими наклонностями из-за проблем с самооценкой) требуется намного больше времени, чтобы все понять. Тем, кто действительно работал над собой, чтобы избавиться от душевных демонов, нужно для осознания меньше времени. Они отбрасывают вербального хищника на обочину. Максимум три удара — и все в прошлом!

Наконец-то вы поняли! Да! После того, как вы попытались всеми возможными способами убедить себя, что все еще образуется, вы наконец-то осознали, что шансов на это нет. Вы просто не можете позволить этому человеку разрушить вашу жизнь и вас как личность. Вы смирились с тем фактом, что больше не можете себя обманывать. Теперь вы так взволнованы — наконец-то свободны! Вы себя чувствуете так, будто каменную плиту весом в тонну скинули с плеч. Вы не можете поверить, насколько же вам хорошо! Вы все время улыбаетесь. Люди говорят вам о том, как хорошо вы выглядите. Вы воспряли духом. Теперь людям нравится с вами общаться, потому что у вас больше нет постоянных депрессий и вы не ноете, что у вас жуткие проблемы. Вас чаще приглашают в разные места, и вы больше веселитесь, чем когда-либо. Вы открыты для всего нового: даже сделали себе новую прическу и потеряли пять килограммов, накопленные во время ваших ужасных отношений, которые буквально «пригнули вас к земле!» Вы замечательно выглядите! Замечательно себя чувствуете! И все кругом замечательные! Жизнь прекрасна!

Советы, как постоять за себя

Теперь вы поняли, что мои «Нет!» были благоразумны. У вас не осталось и тени сомнения. Поздравляю! Вы преодолели одно из самых сложных препятствий на вашем жизненном пути — стали предельно честны перед собой. Теперь заложите эту страницу, чтобы в моменты сомнений вы всегда могли к ней вернуться.

И вот как-то вечером все спокойно, телефон молчит, у вас нет никаких планов. После того как отпраздновали вашу вновь обретенную свободу, вы постепенно начинаете приходить в себя и осознавать, что вечеринка закончилась. Теперь вам нужно начать новую жизнь с новыми людьми, неядовитыми. Это не просто. Вы думаете: «Где же мне встретить человека, с которым можно было бы начать новые, здоровые отношения?», «Где искать?», «Что мне делать?», «О, нет!» Вы думаете про себя: «А что, если я не смогу привлечь ничье внимание? Что, если я не понравлюсь? Что, если мне суждено жить и умереть в одиночестве? Что, если у меня больше никогда не будет нормальных отношений? Что, если никто не захочет спать со мной? Что, если все, кого я встречу, отвергнут меня? Что же со мной будет? Что, если я впаду в жуткую депрессию из-за всего этого и мне не захочется больше жить? Что, если я решу убить себя?»

Теперь вы мысленно начали истязать себя, и ваша свобода показалась вам не волнующим и захватывающим приключением, а страшным кошмаром. Вы парализованы от ужаса! И вам кажется, что вы раздетой выставлены на всеобщее обозрение и так уязвимы! Как будто вы настолько оголены, что на вас и кожи нет!

И что же подсказывает вам ваш инстинкт? Ну конечно же — взять телефон и позвонить тому знакомому, который вас оскорблял. Это безопасно. Может, он и оскорблял, уговариваете вы сами себя, но по крайней мере был вашим. Он сможет вам помочь! И вы уже не будете ощущать себя так, будто на вас нет одежды, пройдет чувство опасности. Стоит только вернуться к этому человеку, думаете вы. Итак, вы тянетесь к телефонной трубке, чтобы позвонить «Ему». И вот, когда нам всем казалось, что у вас все начало налаживаться, вы возвращаетесь, чтобы получить еще порцию хамства. Сага продолжается, но теперь нам уже совсем не хочется выслушивать все ваши истории. Нам надоело слушать, как он вас оскорбляет, теперь вы и сами нам наскучили.

Прежде чем взять в руки телефонную трубку, подумайте о ком-нибудь из своей семьи, близких друзей, из вашей церкви и о человеке, который сейчас вам нужен больше, чем кто-либо, — о психотерапевте. Если вы не знаете ни одного из перечисленных, то позвоните в местную психиатрическую лечебницу, в университет или в медицинский центр. Позвоните друзьям. Спросите у них, может, они или кто-то из их друзей знает хорошего психотерапевта. Позвоните своему врачу. Позвоните в министерство здравоохранения. Если вы считаете, что не можете позволить себе помощь профессионала, то выбросьте это из головы! Очень часто где-то в округе проводится недорогая программа для помощи душевнобольным. Министерство социального обеспечения в вашем городе, области или крае тоже может вам помочь. Университеты зачастую также дают консультации за небольшую плату. Ваша церковь тоже может помочь, ведь именно для этого она и существует! Духовные настоятели — это, возможно, как раз то лекарство, в котором вы нуждаетесь. Возможно, они хотя бы помогут вам успокоиться в этот период огромного эмоционального напряжения. До тех пор пока вы наконец не сможете позволить себе обратиться за помощью к профессионалу, получившему специальное образование психотерапевта.

Советы, как постоять за себя

Узнайте об условиях вашего медицинского страхования. Страховка, возможно, покрывает ваше лечение. Если же нет, то обратитесь к своему врачу, возможно, вы сможете выработать финансовое соглашение. Может быть, он согласится снизить плату за счет того, что будет меньше уделять вам времени в неделю, или за счет своего доброго сердца.

Я вам предложила столько разных вариантов, что не может быть никаких отговорок! Обратитесь за помощью! Немедленно!

А что, если ваш обидчик является инициатором вашего разрыва? Неважно, насколько тяжелыми или даже невозможными были отношения между вами. Но никому не доставит радости, если его вышвырнут на помойку, как дохлую собаку.

Просто подумайте о том, что вам, скорее всего, хуже, чем ему. Ведь отвергнутому всегда хуже, чем тому, кто отверг.

Я могу вместе со всеми сидеть тут и симпатизировать вам. И хотя мы стараемся выразить расположение, пытаемся подбодрить вас, вы все равно думаете, что мы понятия не имеем, о чем говорим. Вы хотите, чтобы мы просто замолчали, выслушали вашу душераздирающую историю, вытерли ваши слезы, чтобы, когда вы кладете свою голову нам на плечо, вам стало бы уютно и легко. В разделе «Как постоять за себя» представлены фразы, которые обычно говорят для того, чтобы успокоить отвергнутого человека, и что обычно отвергнутые люди отвечают на эти ваши глупые советы.

Человек, пытающийся помочь: «Я знаю, что ты чувствуешь».

Отвергнутый человек: «Нет, ты не знаешь, что я чувствую! Никто, кроме меня, не может ощутить это! Как ты можешь проникнуться тем, что происходит во мне? Это ведь я чувствую себя, будто меня переехал грузовик. Тебя когда-нибудь переезжал грузовик? Нееееет!»

Человек, пытающийся помочь: «Этот ужасный человек! Тебе намного лучше без него».

Отвергнутый человек: «Да не такой уж он и ужасный! Нет, мне не лучше без него! Кто со мной пойдет в кино? Кто ходит со мной в магазин в 2 часа утра, когда мне просто хочется шоколада?»

Человек, пытающийся помочь: «Не волнуйся, все будет хорошо».

Отвергнутый человек: «Ты не в себе? Я спать не могу. Меня все время тошнит. Голова болит. Я плачу, не переставая. У меня пропал аппетит. Я хочу выпить виски, потом еще и еще и никогда не выходить из пьяного ступора! Ничего уже не будет хорошо!»

Человек, пытающийся помочь: «Ты еще найдешь себе кого-нибудь».

Отвергнутый человек: «У меня ушло 10 лет на то, чтобы встретиться с ним! Когда я встречу кого-то еще? Когда мне будет 90?»

Человек, пытающийся помочь: «Много рыбы в морях».

Отвергнутый человек: «Да, но в каком море ловить такую рыбу? Где она? Как получается, что вся хорошая рыба уже поймана? Если в море так много рыбы, то почему на меня только акулы клюют?»

Такие слова вам не помогут. Напротив, вам станет только хуже! Просто запомните, что вам будет плохо, чрезвычайно плохо некоторое время. Но потом, когда вы сможете нормально питаться, спать, перестанете плакать и начнете хоть изредка улыбаться, — когда вы проведете некоторое время вдали от отвергнувшего вас человека, — вы увидите то, чего не могли разглядеть раньше! Он же вам помог!

Если он оставил вас, и вы были мучеником, то должны уяснить для себя нечто очень важное: не надо трогать чувство собственного достоинства человека. При разговоре с людьми проявляйте к ним уважение, которого они заслуживают, а то вам не с кем будет разговаривать! Но с другой стороны, если он оставил вас и был мучителем, то это произошло скорее всего по ряду причин, ни одна из которых не была связана с вами! Вот некоторые из причин, из-за которых мучители могут бросить вас:

. Ему стало стыдно за то, как он с вами обращался.

. Он считал, что недостоин вас.

. Он не смог добиться от вас той реакции, на которую рассчитывал. Он хотел, чтобы вы ударили в ответ, но вы этого не сделали; либо хотел, чтобы вы все сносили безропотно, а вы не стали.

. Он устал от вас. Вы были его игрушкой. Он поиграл с вами и теперь выбросил вас.

. Ему нужен кто-то, кого можно оскорблять, чтобы питать свою извращенную душу. Он, как вампир, который высасывает жизненные соки из своей добычи и быстро переходит к следующей невинной жертве.

Советы, как постоять за себя

Когда у вас появляются негативные мысли и враждебность по отношению к вашему

вербальному противнику, повторяйте про себя заклинание: «Как аукнется, так и откликнется». И вам станет намного легче.

Если кто-то бросает вас, то вы, конечно же, можете попробовать начать все сначала. Но если у вас и с третьей попытки ничего не выходит, то вам не нужно уже возвращаться в этот вербальный ад. Он того не стоит!

Конечно, вы будете себя чувствовать так, будто проехали на американских горках, будете сожалеть о потерянных отношениях, не важно, насколько ядовитыми они были. Но главное — это как можно скорее пережить все эти страдания, чтобы быстрее начать новую, здоровую и позитивную часть жизни. Психотерапевт или хороший друг помогут вам справиться с вашими страданиями, предоставив вам возможность проветриться. Самый лучший способ пережить этот сложный период вашей жизни — составить список всех гадостей, которые ваш враг говорил вам когда-либо. Не имеет значения, если вы не можете все вспомнить слово в слово. Просто выпишите, каким образом и при каких конкретных обстоятельствах это происходило. Когда вы чувствуете себя паршиво и вам хочется вернуться обратно к старым отношениям, просто достаньте этот список. Это поможет вам вылечиться и ускорит выздоровительный процесс!

После того как вы перестанете страдать, у вас иногда будут возникать негативные мысли по поводу вашего мучителя. Воспользуйтесь техникой остановки мысли, описанной в книге. Это вам очень поможет! Также найдите утешение в поговорке «Как аукнется, так и откликнется». Возможно, это не произойдет сразу, но будьте уверены, что ваш обидчик понесет наказание за свои поступки. Если он к вам относится неуважительно, то, скорее всего, и с другими он ведет себя так же. Как я уже говорила чуть выше, леопарды не меняют своей окраски.

Советы, как постоять за себя

Помните, что если ваш мучитель бросил вас, то тем лучше — он избавил вас от хлопот. Он оказал вам услугу, заставив вас обратить внимание на собственные мазохистские наклонности и терпимость к оскорблениям.

Никогда не забывайте, что агрессоры сделали, чтобы доставить вам эти страдания! И что бы там ни говорили самопровозглашенные гуру, не вы делаете себе больно, а другие причиняют вам боль.

Послушайте, вы же не специально искали способа получить порцию оскорблений. Скорее всего вас привлек этот субъект, и уже потом вы узнали, какой же он придурок! Вы не виноваты! Вы не сделали ничего плохого, поверьте мне! Единственное, вам следует задуматься, нет ли тут закономерности. Если вы обнаружите, что вся ваша жизнь переполнена оскорблениями, то, может быть, вам стоит подумать, почему. Возможно, в вашей жизни было уже нечто подобное раньше. Если так, то будьте осторожней и в следующий раз постарайтесь не наступить на эти же грабли и не начинать отношений с такими людьми. Далее в этой книге я расскажу вам о различных типах вербальных негодяев. Внимательно изучите их. Возможно, вы увидите более четкую закономерность в зависимости от того, к каким людям вас влечет.

Да, как практикующий психолог я уделяю много внимания значимости моей профессии. Сходите к психологу! Я вам уже рассказала, как его найти, поэтому окажите себе услугу и обратитесь к специалисту как можно скорее.

Это ваше время!

Как я уже говорила ранее, лучше всего вам обратиться за квалифицированной помощью. Кроме этого, вы можете попробовать вылечиться сами.

Балуйте себя! Причем не жалея никаких сил! И не надо испытывать никакого неудобства! Это хорошее вложение денег! Представьте себе, что вы принц или принцесса, шейх, король или королева! И потратьте весь день на такие вещи, которые заставили бы вас почувствовать себя не просто хорошо, а превосходно! Делайте все, что вам взбредет в голову! Вот список, из которого вы можете почерпнуть некоторые идеи, как лучше провести этот день.

- Пойдите в театр или на какое-нибудь спортивное мероприятие (как бы дорого ни стоили билеты).
- Пойдите туда или сделайте то, о чем вы всегда мечтали, но на что не хватало времени или сил.

Советы, как постоять за себя

Одно из самых мудрых изречений отца-основателя психоанализа Зигмунда Фрейда гласит: «Мы повторяем то, что не можем объяснить!»

- Пойдите в клуб потанцуйте.
- (Если у вас нет проблем с алкоголем.) Пойдите в бар (или курительный салон) и выпейте сколько влезет, при условии только, что вы не поведете машину в пьяном виде (вы же не хотите, чтобы это был ваш последний день!).
- Поездите по магазинам, потратьте столько денег на все что угодно, сколько захотите. Забудьте о деньгах, вы же все равно со временем компенсируете себе эти траты.
- Сделайте себе маникюр, педикюр, новую прическу, займитесь лицом. Избавьтесь от лишних волос на теле (и для женщин, и для мужчин), побрейтесь в парикмахерской (если вы мужчина). А потом окунитесь в расслабляющую теплую ванну с пеной и пузырьками и завершите все полным массажем тела.
- Пригласите множество этих специалистов к себе домой, чтобы они позаботились о вашей неге.
- Проведите весь день в постели.
- Проведите пищевой марафон, забудьте о диете и калориях! Ешьте вашу любимую еду. Можно в вашем любимом ресторане, а можно даже менять каждый раз ресторан: один — для кофе, другой — для завтрака, ланча или еще чего-нибудь, третий — для чая, четвертый — для обеда или ужина и т.д.
- Проведите книжный марафон. Прочитайте все, что вы когда-либо хотели прочесть.

- Займитесь вашим любимым спортом или начните заниматься тем видом спорта, который вы всегда хотели испытать: водные лыжи, ролики, парашют, конный спорт, стрельба по движущейся мишени или поло.
- Проведите видеомарафон. Устройте просмотр всех видеокассет, которые вы когда-либо хотели посмотреть.
- Проведите секс-марафон с любимым человеком.

Что бы вы ни делали, вашей единственной целью остается одно: сделать все, чтобы ВАМ было хорошо. Никаких телефонных звонков! Никаких встреч! Никаких проблем! Это ваш день, только ваш, пользуйтесь этим! Делайте, что хотите, и не стесняйтесь этого! Это время удовольствий и баловства, скорее всего, поможет вам удержаться от того, чтобы вернуться к вашему обидчику, и облегчит ваши эмоциональные страдания и беды, причиненные им. Когда вы думаете о нем или когда видите другого обидчика, приближающегося к вам, вспомните об этом прекрасном дне! Это поможет вам спокойно пережить трудное время.

Советы, как постоять за себя

Поверьте: Этот день может оказаться самым светлым праздником в вашей жизни. Вы почувствуете себя свежим и обновленным, готовым принять мир таким, какой он есть. Вы поймете, что вы — человек, достойный уважения и хорошего отношения к себе.

- Вы можете многое узнать об отношении людей к вам по тому, сдержанны они или нет в разговоре, оскорбляют ли они вас или себя и говорят ли в свое оправдание «я просто пошутил(а)».
- Не надо оправдываться! Поймите, что этот человек может разрушить вашу жизнь.
- Дайте им возможность использовать «правило трех ударов» — три нападения на вас — и ваши обидчики терпят поражение.
- Для того, чтобы общение с вербальным агрессором не портило вам жизнь, позвольте себе помечтать. Расслабляйтесь и не стыдитесь своих фантазий.

Часть 4

Вербальная война с различными людьми, встречающимися вам на жизненном пути

Мы привыкли думать, что все люди были созданы одинаковыми и что относиться ко всем надо одинаково. Но в реальности люди не все созданы одинаковыми. Они довольно-таки разные. Одни более настойчивые, злобные, тихие, подлые, дружелюбные, счастливые и печальные, чем другие. Теперь мы знаем, что в поведении и характере человека виновата не только биохимия, но и влияние окружающей среды.

Такие ядовитые люди, кажется, появляются везде, где бы вы ни были и чем бы ни занялись. Они могут оказаться членами вашей семьи, коллегами на работе, могут возникнуть в тот момент, когда вам нужен специалист по какому-то вопросу, и даже когда вы никого не трогаете, а занимаетесь своими ежедневными делами. Эти вербальные обидчики, о которых пойдет речь в главах 14, 15 и 16, встречаются везде!

В этой части вы узнаете, как вести себя с такими людьми, в зависимости от их роли в вашей жизни и ваших с ними отношений. Вы научитесь использовать правильную технику в зависимости не только от человека, но и от того, какое «преступление» против вас он совершил.

Глава 14

Как получить преимущество над противоположным полом

- Как научиться понимать оба языка — и мужской, и женский — и использовать эти навыки в общении с людьми
- Как наше воспитание влияет на наше поведение и общение
- Что имеют в виду мужчины, когда что-то говорят
- Что имеют в виду женщины, когда что-то говорят
- Что нужно сделать мужчине, чтобы быть понятым
- Что нужно сделать женщине, чтобы быть понятой

Хватит уже обвинять мужчин! Хватит уже обвинять женщин! Прекратите философствовать о том, какие же разные мужчины и женщины! Довольно уже говорить о том, что «мужчины с Марса, а женщины — с Венеры»! Поверьте, мы и так уже все поняли! Не надо бить нас по голове одной и той же информацией снова и снова! В этой главе вы получите менее распространенную информацию о том, как разговаривают между собой мужчины и женщины. Я расскажу об особых жестах, мимике, положении головы, голосовых особенностях, произношении звуков, слов, фраз и содержании речи, характерных исключительно для мужчин или только для женщин. Эта глава написана не для того, чтобы вам стало совестно за то, как вы разговариваете с представителями противоположного пола. Нет, она написана для того, чтобы обучить вас языку противоположного пола, чтобы вы поняли подлинное значение сказанного вам. Так как современное общество, пристрастившееся к судебным искам, требует уважения и равноправия, то у вас нет иного выбора, кроме как принять во внимание материал этой главы. Потому что в ином случае вы будете испытывать боли и у вас всегда будут неприятности из-за недопонимания.

В чем основная причина разводов? В чем основная причина романов на стороне? За исключением проблем со здоровьем, какова главная причина отсутствия сексуальной жизни у людей, живущих вместе? Какова одна из основных причин, из-за которой женщины не так часто поднимаются вверх по служебной лестнице?

Почему сегодня в судах так много дел, касающихся сексуальных домогательств, не считая процессов о ворах и вымогателях? Общее для всех этих наболевших вопросов — «недостаток общения». Недостаток общения между полами — это серьезная проблема, характеризующая не только нашу профессиональную деятельность, но и личную жизнь. Это может отразиться и на том, чем вы занимаетесь ежедневно, и на общении с людьми, с которыми каждый день вы имеете дело.

Не умея правильно разговаривать с вашими начальниками, подчиненными и коллегами

противоположного пола и не понимая их, вы можете превратить время на работе в «ад кромешный».

Послушайте!

Недостаток общения может отразиться на вашей сексуальной жизни — на ваших нежных отношениях с любимым и даже на вашем поведении в постели.

Наверное, самые большие перспективы открыты перед теми людьми, которые знают иностранные языки. Я говорю об этом не понаслышке. Умение понимать и говорить на других языках, кроме английского, оказало мне неоценимую услугу в моей личной и профессиональной жизни. Как я уже говорила (см. главу 9 «Вот вы и владеете этим языком!»), знание некоторых диалектов и молодежного жаргона сыграло важную роль в моей жизни.

В чем смысл знания этих разных языков, кроме возможности заказать блюдо в ресторане, получить нормальное обслуживание в отеле и спросить, как пройти туда-то и туда-то, в чужой стране? Знание этих языков помогло людям понять меня быстрее и сразу же наладить хорошие отношения, за исключением тех случаев, когда я кричала на кого-то, кто плохо со мной обходился и вел себя непотребно по отношению ко мне. Точно так же, когда женщины учатся говорить «по-мужски», а мужчины — «по-женски», внезапно в их отношениях оказывается больше тепла и взаимопонимания, их отношения становятся более близкими и доверительными.

В этой главе вы научитесь говорить на языке противоположного пола и расшифровывать сигналы. И вам никогда уже не нужно будет беспокоиться о том, что вас не так поняли.

Мужчины воспитываются по-другому, нежели женщины. Да, даже в наше время, когда мы вроде бы должны быть более образованными и сознательными. Мы четко видим различия между полами уже в младенчестве. В одном из университетов было проведено исследование: мужчины и женщины находились в одной комнате вместе с младенцами, мальчиками и девочками. Перед входом в комнату взрослым людям сообщалось о том, что все дети — маленькие девочки. Войдя в комнату, и мужчины и женщины говорили мягким, воркующим голосом. Их слова были в основном такого рода: «Ты такая красивая!», «Какая же ты милашка!», «Ты просто маленькая принцесса!» И не было почти никакого физического контакта.

Потом тех же самых взрослых людей провели в другую детскую комнату. Им сказали, что все дети в ней — мальчики. Поведение вошедших изменилось кардинально. Громкость речи повысилась. Младенцев вынимали из их кроваток и держали в руках, взяв под мышки, а дети молотили по воздуху ногами. Взрослые говорили такие фразы, как: «Какой же ты большой и сильный мальчик!», «Вырастешь, будешь футболистом!» и «Ах ты мой тыквоголовый!» Чаще всего родители спокойно относятся к невежливому поведению сыновей («Отдай мне это!»), в то время как девочек поучают: «Маленькие девочки так не говорят, они говорят „пожалуйста“ и „спасибо“».

Теперь мне следует поговорить о другом элементе — не о воспитании, а о биологии: как маленькие мальчики и девочки различаются неврологически и гормонально. В отличие от

мальчиков, у девочек левое полушарие мозга изначально более развито. В результате они более разговорчивы и их речь больше развита, их языковые навыки лучше, чем у мальчиков. У мальчиков уходит четыре года на то, чтобы догнать девочек в этом отношении. В это время девочки испытывают сильное влияние окружающего их мира, родители им уделяют больше внимания, потому что девочки активнее и более живо на все реагируют благодаря скачку в своем развитии.

Послушайте!

Если шаловливый мальчик кого-то укусит, то родители не будут слишком возмущены. Они скажут: «Это же мальчик! И он ведет себя как ему положено!» Но если девочка укусит кого-нибудь, то родители вздрогнут от ужаса. «О боже! Гарри, давай вызовем детского психолога. Что же из нее вырастет? Может быть, она даже станет... адвокатом!»

В этом случае поведение родителей отвечает реальным физиологическим характеристикам. Но что-то происходит уже не так, когда родители заставляют сына интересоваться механикой и математикой. Правые полушария мальчиков растут не быстрее, чем у девочек. Разница вся только в воспитании и окружении. Более того, я считаю, наравне со многими другими специалистами, что если бы девочек воспитывали так же, как и мальчиков, то в области механики и математики у нас не было бы вообще разницы между полами. А если бы она была, то очень небольшая.

Виньетка

Я бы хотела разъяснить недоразумение, возникшее из-за глупых книг, посвященных проблеме общения между мужчиной и женщиной. Нет правого и нет левого мозга, нет мужского и нет женского мозга. Есть центр, отвечающий за речь и язык, и этот центр находится в левом полушарии одного-единственного мозга! Правое полушарие отвечает за аналитические процессы, математику и информацию. Но как бы то ни было, оба полушария работают вместе при помощи множества нервов, которыми соединены разные части мозга.

Большое исследование, проведенное доктором Аделаидой Хаас на отделении речевых коммуникаций Нью-Йоркского государственного университета, показало, что вероятные темы для разговора у мужчин и женщин отличаются очень сильно. Ниже приведен список этих тем, по порядку и в зависимости от пола.

Женщины // Мужчины

. Мужчины // 1. Женщины

. Еда // 2. Новости

. Семейные отношения // 3. Спорт

. Одежда // 4. Искусство

. Новости // 5. Секс

. Вопросы, связанные с работой // 6. Вопросы, связанные с работой

Мужчины склонны обсуждать факты и то, что они сделали. А женщины привыкли говорить о своих чувствах, о том, что они сделали, и о других людях. И что все это значит? Это значит многое! Это означает, что если вы находитесь в обществе человека противоположного пола, то будете себя чувствовать уверенней, если коснетесь вышеперечисленных тем. И вы скорее установите хороший контакт с человеком.

В том, как мужчины и женщины говорят друг с другом, бывает очень много путаницы. Из-за такой путаницы мужчина может сказать что-то абсолютно невинное, а женщина взорвется. И наоборот, она может сказать что-то, что разозлит его. Оба этих человека не имеют ни малейшего понятия, почему их слова так разозлили другого. Мужчина часто думает, что у женщины просто предменструальный синдром. А женщина, в свою очередь, думает о том, что мужчина просто придурок. «Кто прав? Кто виноват? Что здесь происходит?» Никто не прав! И никто не виноват! Вообще-то, оба правы. Просто мужчина говорит на «мужском» языке, а женщина понимает его «по-женски». И соответственно, женщина говорит на «женском» языке, а мужчина слышит ее «по-мужски». Вот так все просто! Если бы каждый из них понимал язык другого, то этого раздела книги не существовало бы.

Вот пять распространенных случаев, когда в разговоре происходит недопонимание всего лишь из-за того, что один человек не понимает языка своего собеседника. Я думаю, что в тот или иной момент каждый из нас сталкивался с такими ситуациями.

«Неприятный» сценарий 1

Джон (в гостиной, пока Мэри занимается чем-то на кухне): Эй, Мэри! Принеси мне пиво!

Мэри: Принести тебе что?

Джон (думает, что Мэри его не расслышала, поэтому кричит еще громче): ПРИНЕСИ МНЕ ПИВО!

Мэри: Сам встань и принеси себе пиво! Что я тебе, домработница, что ли?

Джон (недоумекает): Да что с тобой? Всего-то попросил какую-то дурацкую банку пива, а ты на меня так накидываешься и чуть ли голову не отгрызаешь!

Мэри: Ну, ты знаешь, мне не нравится, когда мной командуют, будто я рабыня!

Джон: Да кто тобой командует? Ты что? У тебя что, предменструальный синдром, да?

«Неприятный» сценарий 2

Анна (на ней абсолютно новый наряд, волосы бесподобно завиты, выглядит сногшибательно): Ну, как я выгляжу?

Боб: Неплохо выглядишь.

Анна: Неплохо? Что ты имеешь в виду?

Боб: Ну, я имею в виду — неплохо.

Советы, как постоять за себя

Как будет сказано дальше, постарайтесь использовать конкретные слова, а не общие вроде «неплохо», когда отвечаете людям.

Анна: Если тебе не нравится, как я выгляжу, то, может, просто скажешь мне об этом?

Боб: Я же говорю тебе: ты выглядишь неплохо.

Анна: Слушай, если ты хочешь, чтобы я переделалась, то я переоденусь.

Боб: Да о чем ты? Что с тобой такое?

«Неприятный» сценарий 3

Дэйв (замечает, что Дебра какая-то мрачная, грустит): Что случилось?

Дебра: Ничего!

Дэйв: Точно?

Дебра: Да, я же говорю: ничего не случилось.

Дэйв: Ну а почему ты такая мрачная?

Дебра: Тебе лучше знать!

Дэйв: Откуда же? Ничего я не знаю, расскажи.

Дебра: Ну, если ты не знаешь, то я не буду тебе рассказывать.

Дэйв: Если б я знал, то и спрашивать не стал бы.

«Неприятный» сценарий 4

Фред: Ну и денек. Все не так: заплатил штраф на дороге, получил выговор на работе, потерял счет в банке, а в довершение всего еще и двоюродный брат Джон попал в больницу.

Джилл: Да и у меня денек что надо. Сегодня столько клиентов было. Я истратила денег больше, чем у меня было на счете...

Фред (перебивая ее): Ну почему ты так делаешь каждый раз!

Джилл: Делаю что?

Фред: Сравниваешь себя со мной!

Джилл: Сравниваю себя с тобой? О чем ты говоришь?

Фред: Вот то, что ты только сказала. Ты же сравниваешь меня с собой: что твой день был хуже, чем мой!

Джилл: Да я просто разговариваю с тобой, хочу утешить.

Фред: Но у тебя не получается!

«Неприятный» сценарий 5

Тина: Ты никогда не звонишь!

Джек: Звоню.

Тина: Нет, не звонишь! И никогда не даришь мне цветы или какие-нибудь подарки!

Джек: А что же это было на твой день рождения?

Тина: Это же было год назад! Два года назад ты мне подарил дурацкий браслет. Ты даже не позаботился о том, чтобы купить мне что-нибудь на день Святого Валентина четыре года назад! И ты совершенно забыл о моем дне рождения!

Джек: Это же в прошлом. Ну почему ты все время вспоминаешь о том, что было когда-то?

Знакомы ли вам эти сценарии? Если да, то будьте уверены, что вы в этом не одиноки. Эти сценарии иллюстрируют довольно распространенные случаи недопонимания между мужчиной и женщиной. В разных случаях он или она думает, что ведет себя нежно или нейтрально, но собеседник воспринимает это в штыки. Потому что для него эти слова звучат зло, глупо, обидно и цинично. В следующем разделе даются разъяснения, что же на самом деле сказано в каждом из сценариев.

В первом сценарии, когда Джон говорит «Принеси мне пиво!», Мэри воспринимает это как приказ. Ей кажется, что Джон ведет себя бесчувственно по отношению к ней, потому что она тоже только пришла с работы. Когда он повторяет свою просьбу еще громче, Мэри выходит из себя и накидывается на него, говорит раздраженным и расстроенным голосом, чтобы он сам пошел взял свое пиво. Джон не понимает, что происходит. Единственным разумным объяснением ему кажется, что Мэри раздражена из-за того, что у нее предменструальный синдром. Неосознанно Джон создал такую ситуацию, что они оба расстроились.

Если бы он сказал: «Дорогая, если тебе не трудно, пожалуйста, достань мне пиво, раз уж ты все равно около холодильника. Я был бы тебе очень благодарен», — ничего бы не произошло. Итог: Не говорите, будто отдаете команды!

В сценарии 2 Боб отвечает на вопрос Анны о том, как она выглядит, незначущим и обычным словом «неплохо». Она думает, что ему не нравится, как она одета и выглядит. Его простой, несущественный ответ совсем не удовлетворил ее чувство неуверенности и уже тем более ее желание предстать перед Бобом красивой и сексуальной.

Если бы он сказал: «Дорогая, ты выглядишь (феноменально, великолепно, красиво, сексуально, фантастически — любое из этих слов)», то Анне было бы очень приятно, она была бы уверена в себе. А главное — она была бы довольна, что выглядит красивой в глазах Боба. Ей бы очень хотелось понравиться Бобу. Если бы он сказал, что в ней так много прекрасного, то ей стало бы еще лучше (например: «Твои волосы такие блестящие и шелковые, а этот цвет платья подчеркивает зелень твоих глаз!»).

Итог: используйте больше описательных прилагательных. Никогда не говорите общих или ничего не значащих слов!

Если бы Дебра открылась и честно рассказала, что ее беспокоит, Дэйв бы не расстроился. Он запутался и отчаялся понять ее, а через какое-то время начал злиться.

Итог: не думайте, что окружающие умеют читать ваши мысли. Откройтесь и расскажите, что у вас на душе.

Если бы Джилл не стала рассказывать Фреду о своем дне сразу после того, как он излил ей свою душу, он бы не разозлился на нее. Джилл просто хотела утешить его, поделившись с ним тем, что и у нее тоже был тяжелый день. Она просто хотела выразить сочувствие таким образом, а Фред воспринял это как сравнение, считая ее нечуткой. Он решил, что Джилл игнорирует его чувства и не хочет пожалеть его и посочувствовать ему. После того как Фред поделился накипевшим, Джилл нужно было сказать что-нибудь вроде: «Мне так жаль. Ты, наверное, чувствуешь себя ужасно. А почему тебя оштрафовали?» Она могла бы попросить его рассказать поподробнее обо всем, что случилось у него за день. Тогда он подумал бы, что ей не безразличны его дела и она очень за него волнуется. Итог: выслушайте проблему. Проявите сочувствие и задавайте вопросы (мягким голосом), чтобы разобраться в сути проблемы и дать ей сгладиться. Никогда в таких случаях не говорите о том, что беспокоит вас, и о своих трудностях, если его проблема полностью не исчерпана.

Если бы Тина не начала разговор с обвинений в адрес Джека, он бы, скорее всего, был менее настроен на оборону и не держался бы так холодно с ней. Кроме того, она начала говорить о прошлом, которое уже не имеет никакого отношения к настоящему. Из-за ее обвинений и нытья, он, вероятно, никогда уже не захочет дарить ей подарки, а возможно, и видеть ее. Тине надо было начать разговор с чего-нибудь вроде: «Меня очень задевает» или «Мне грустно, что ты не делаешь мне никаких подарков в подтверждение своей любви». Джек скорее всего ответил бы: «Ой, извини. Ты же знаешь, что я люблю тебя! Для меня это целая проблема — выбрать подарок. Мне в детстве мало дарили, поэтому для меня это не так важно. Но раз это так много значит для тебя, я постараюсь уделить подаркам больше внимания». Вечером того же дня или на следующий день Тина и в самом деле могла бы получить подтверждение его чувств. А вместо этого она заставила его обороняться. И вдобавок разбередила рану, напомнив о его проступках в прошлом. Это еще больше оттолкнуло его от нее и разозлило. И теперь он уже почувствовал, что не хочет вообще ничего ей дарить никогда. Итог: не обвиняйте. Вместо этого расскажите о том, как ситуация задевает ваши чувства. И, во-вторых, не вспоминайте прошлое.

Следующие два раздела объясняют, как говорить на «мужском» и на «женском» языках. Будут описаны наиболее характерные для обоих полов жесты, мимика, слова, фразы и разговоры. Как уже было сказано выше, это очень зависит от наших социальных условий.

Не все мужчины и не все женщины ведут себя именно таким образом. Все, о чем я говорю здесь, — это общая информация. Это то, что, по сведениям психосоциологических исследований, отражает норму: стили общения, типичные для большинства мужчин и типичные для большинства женщин. Не удивляйтесь, если вам покажется, что в прочитанном о конкретном человеке вы узнаете себя. Возможно, вы увидите, как сами неправильно понимали действия противоположного пола и заставляли себя мучиться душевно, расстраиваться и злиться. С другой стороны, может оказаться, что вы ведете себя в большинстве случаев по-другому, — это значит, что либо вы были воспитаны с пониманием

того, как надо общаться с противоположным полом, либо пришли к этому сами. И сейчас у вас есть возможность узнать все самое главное о характерных для противоположного пола коммуникативных особенностях.

В этом разделе будет описан типичный для мужчин образ мышления: ключевые особенности, характерные для мужчин, и причины их неправильного понимания. Знание этих особенностей поможет женщине понять, что мужчина может казаться грубым, отдаленным и неприветливым, но на самом деле таким не являться. Он, возможно, просто привык говорить на «мужском языке».

Язык тела

. Занимают больше пространства. Восприятие: они захватывают территорию и пытаются захватить власть.

Послушайте!

Помните о том, что никогда нельзя вмешивать прошлое в настоящее. У вас не получится нормального общения, пока вы не очистите вашу голову и не присмотритесь к стоящему перед вами человеку.

. Садятся подальше. Восприятие: им не нравится женщина.

. Жестикулируют пальцами, часто показывают пальцем на вас. Восприятие: они пытаются давать вам указания.

. Суеются и меняют положение тела чаще, чем женщины. Восприятие: им неинтересно и хочется поскорее убраться отсюда.

. Откидываются назад, когда сидят и слушают. Восприятие: они осуждают.

Мимика

. Наклоняют голову набок и слушают собеседника, глядя на него под некоторым углом. Восприятие: либо они осуждают, либо им неинтересно.

. Хмурятся и щурятся, когда слушают. Восприятие: неодобрение.

. Мало смотрят в глаза при разговоре. Восприятие: им неинтересно, и они стараются отдалиться.

. Мимика и реакция при разговоре слабее, чем у женщины. Восприятие: несогласие и осуждение.

. Избегают встречаться взглядами и не смотрят прямо на собеседника. Восприятие: незаинтересованность и неприязнь.

Особенности речи и интонаций

. Перебивают, но другим не дают себя перебивать. Восприятие: считают собеседника неважным и неумным.

. Меньше меняют интонации. Восприятие: незаинтересованность, несогласие, безразличие и неприязнь по отношению к собеседнику.

. При перерывах в разговоре молчат дольше обычного. Восприятие: им больше нечего сказать, и они хотят окончить разговор.

. Говорят, будто командуют. Восприятие: настроены враждебно.

. Используют меньше слов, характеризующих чувства человека (такие, как «я чувствую», «я надеюсь», «я люблю»). Восприятие: им все равно, они равнодушны.

Общение

. Больше дразнят, разыгрывают, и сарказм им заменяет юмор (часто шутят на «деликатные» темы). Восприятие: настроены враждебно, женщина им не нравится.

. Реже извиняются после спора. Восприятие: упрямы и невнимательны к собеседнику.

. Любят похвалу в свою честь и говорить о своих достижениях. Восприятие: жуткие эгоисты.

. Отказываются спорить. Восприятие: им неинтересно, они равнодушны и специально хотят обидеть женщину.

Послушайте!

Помните, что это все «типичное» поведение. Но есть мужчины, которые так себя не ведут, потому что их с детства учили, как правильно общаться с противоположным полом.

. Меньше личного сообщают о себе. Восприятие: что-то скрывают, нечестны (может быть, изменяют).

. Занимают больше личного пространства, чем женщины. Восприятие: ведут себя несносно и стараются внушить страх.

Послушайте!

Если вы мало личного рассказываете о себе, то другие могут подумать, что вы намеренно так себя ведете и стараетесь что-то скрыть.

Прежде чем мужчина подумает, что женщина хочет свести его с ума или у нее предменструальный синдром, лучше ознакомиться с несколькими особенностями, которые характеризуют стиль общения женщин. Зная о них, мужчина сможет, сохранить нервы и сделать отношения более радостными и позитивными (а значит, здоровыми).

Язык тела

. При разговоре наклоняется вперед больше, чем мужчина. Восприятие: ей очень важно сказанное, очень заинтересована.

. Слабое рукопожатие. Восприятие: слабость и беспомощность.

. Садится ближе к мужчине. Восприятие: женщине очень нравится мужчина.

. Занимает меньше пространства и сидит, «сжавшись в комочек». Восприятие: сдержанна и покорна.

. Сидит непосредственно перед мужчиной и смотрит ему прямо в глаза. Восприятие: она очень заинтересована в мужчине. Это также может быть неправильно истолковано как недружелюбное и враждебное поведение.

Мимика

. Кивая головой, как бы говоря «да», даже когда не согласна. Восприятие: хочет понравиться, хочет быть хорошо воспринята.

. Опускает голову каждый раз, когда с чем-то несогласна. Восприятие: слаба и покорна.

. Во время разговора очень оживленная мимика. Восприятие: слишком эмоциональна.

. Когда говорит, смотрит собеседнику прямо в глаза. Восприятие: откровенна, а может быть, даже агрессивна.

Особенности речи и интонаций

. Дает перебивать себя. Восприятие: проявление слабости.

. Заканчивает повествовательные предложения подъемом интонации, будто задает вопрос. И делает из утвердительного предложения вопросительное (например, «Хороший денек?» или «Хороший денек, да?»).

Советы, как постоять за себя

Женщин, которые говорят тонкими голосами, с придыханием, не воспринимают всерьез и считают, что они стараются казаться соблазнительными и сексуальными.

Восприятие: проявление неуверенности, слабости, отсутствия силы и власти.

. Много использует слов с усилительным значением, таких как: «очень», «ужасно» и «сильно». Восприятие: чересчур несдержанна и не соблюдает чувство меры, очень эмоциональна.

. Говорит слишком много слов для одного предложения или для одной мысли. Слишком детализирует и никак не может добраться до сути. Восприятие: проявление непрофессионализма, впустую тратит время, у нее мало мыслей, ее мысли рассеяны, и она поверхностна (это часто вызывает раздражение).

. Часто говорит слишком высоким голосом, с придыханием, и произносит слова, как маленькая девочка. Восприятие: несерьезный человек, не слишком умна.

Общение

. Отказ принимает слишком близко к сердцу. Восприятие: чересчур чувствительна.

. Не смеется или не реагирует в ответ на розыгрыш или острый саркастический юмор. Восприятие: отсутствует чувство юмора.

. Старается противопоставить проблемы, вспомнив о подобном случае из своего опыта.
Восприятие: соревнуется с мужчиной и хочет его превзойти, не слушает, что он говорит, ее это не волнует.

. Не соглашается и спорит чаще, чем мужчина. Восприятие: ворчлива или все время заводит одну и ту же историю о том, что когда-то было (а это зачастую мужчину злит и заставляет занять оборону).

. Меньше следит за своими мыслями, чем мужчина, ее речь похожа на поток мыслей.
Восприятие: легкомысленная, ветреная или непостоянная.

Когда вы осознаете различия, представленные в предыдущем разделе, отпадут все вопросы, касающиеся причины, из-за которой мужчины и женщины все время готовы впиться в глотки друг другу. Не секрет, что подобное неверное понимание мужского и женского языков приводит к эмоциональным взрывам и душевному опустошению. Это печально, с одной стороны, а с другой довольно удивительно. Ведь если бы у нас был ключ к ларчику, содержащему тайну поведения противоположного пола, то было бы меньше разводов, меньше сексуальных домогательств и намного меньше злости в отношениях между мужчинами и женщинами. А теперь у вас прямо под рукой есть некоторые инструменты.

В следующем разделе вы узнаете несколько несложных способов, которые могут помочь мужчине существенно улучшить свои отношения с женщиной, а женщине — с мужчиной. Я выбрала всего несколько способов для каждого из полов и обратила внимание именно на те различия, которые ведут к самым распространенным недопониманиям.

Заметьте, что я не пытаюсь превратить мужчин в женщин и наоборот. Я просто говорю вам о том, что вы можете сделать для улучшения вашего стиля общения, когда вы сочтете это нужным. Конечно, это лишь советы, но будьте уверены, что, последовав им, вы вдруг увидите поразительные и моментальные результаты.

. Перестаньте отдавать приказания. Обратитесь с просьбой.

. Всегда говорите «пожалуйста» и «спасибо», когда обращаетесь с просьбой. Как можно чаще говорите волшебные слова.

. Больше используйте глаголы, называющие психологическое состояние, чтобы объяснить ваши чувства.

. Не стесняйтесь попросить о помощи, когда необходимо.

. Перестаньте острить и забудьте про сарказм.

. Не перебивайте.

. Не занимайте физически так много пространства.

. Добавьте энтузиазма в свой голос. Не оставляйте свои эмоции плестись где-то в хвосте. Вместо этого выставляйте их напоказ при помощи интонации.

. Не читайте лекции: пусть у вас будет не монолог, а диалог.

- . Смотрите человеку в лицо, когда говорите с ним.
- . Больше пользуйтесь описательными прилагательными.
- . Не хмурьтесь, когда слушаете кого-то.
- . Проявляйте больше эмоций, когда слушаете или говорите.
- . Будьте более открыты: не отвечайте односложно.
- . Не меняйте в середине разговора тему, выбранную женщиной.
- . Перестаньте суетиться и раскачиваться.
- . Больше рассказывайте личного о себе.
- . Не показывайте пальцем на людей, когда говорите с ними, особенно если вы хотите что-то доказать.
- . Извинитесь немедленно, если вы что-то сделали не так.

Советы, как постоять за себя

Чтобы подробнее узнать о 105 различиях между мужчиной и женщиной и женской технике общения, а также выяснить, как себя вести и что говорить на публичных мероприятиях, на работе и даже в моменты интимной близости, читайте «Как достичь взаимопонимания между мужчиной и женщиной» (Астрель, 2004), автор — Лиллиан Гласс, доктор философии.

- . Переходите прямо к сути: перестаньте ходить вокруг да около.
- . Ни в коем случае никогда не плачьте в рабочей обстановке, когда вы расстроены.
- . Никогда не произносите повествовательное предложение с вопросительной интонацией и не делайте из утверждения вопрос.
- . Никогда не сопоставляйте свой опыт или проблемы. Вместо этого слушайте и проявляйте заинтересованность.
- . Не говорите слишком высоким голосом, говорите громче.
- . Не держите ни на кого зла.
- . Не извиняйтесь, если не сделали ничего плохого.
- . Не обвиняйте, а то проиграете! Лучше попросите!
- . Подумайте о том, что вы скажете, и о том, что говорите. Следите за своей речью и не говорите первое, что взбредет в голову.
- . Не кивайте головой (будто соглашаетесь) просто из вежливости, когда на самом деле вы не согласны или вам неинтересно.
- . Занимайте больше пространства физически и больше двигайтесь, когда говорите.

- . Живите настоящим. Не вспоминайте о прошлом, когда начинаете спорить.
- . Говорите о том, что вас беспокоит. Все-таки ваш собеседник вряд ли умеет читать ваши мысли. Вам нужно ясно сказать, что вас волнует, и перестать играть в «угадайку» с ним.
- . Меньше личного рассказывайте о себе.
- . Будьте более «открыты» для «мужского юмора». Даже если вы его не очень понимаете, не игнорируйте его совсем и не наказывайте мужчин за это.
- . В разговоре чаще поднимайте темы, интересующие и мужчин.
- . Делайте меньше неопределенных утверждений, которые за вас говорят: «я не уверена», «может быть».
- . Как бы сложно это ни было, постарайтесь не воспринимать отказ слишком близко к сердцу. Пусть это не задевает чувство вашего достоинства, уверенность в себе и не влияет на ваше дальнейшее поведение.
- . Говорите более спокойным тоном, чтобы людям не казалось, что вы себя не контролируете эмоционально.
- . Постарайтесь не хихикать и не смеяться все время, особенно если вы нервничаете или чувствуете себя неудобно.

Сохраните себе нервы!

Если вы будете следовать этим советам, то вам они помогут во всех сферах вашей деятельности, в которых необходимо общаться с противоположным полом, — от офиса до спальни. Иногда, когда вы осознаете эти различия, то больше не расстраиваетесь, не злитесь, не обижаетесь и не путаетесь в том, что вам говорят. Вы просто отдаете себе отчет в том, что это «мужская речь» или «женская речь». Вы можете что-то предпринять по этому поводу, а можете ничего не делать. Основная мысль данной главы заключается в том, что знание этих различий заставит вас посмеяться, понимающе улыбнуться или покачать головой. Ведь теперь вы знаете, что сказанное противоположным полом не обязательно имеет негативный смысл или направлено на то, чтобы разозлить вас, напугать или задеть ваши чувства.

Советы, как постоять за себя

Когда вы пытаетесь выразить симпатию, сопоставляя свой личный опыт с опытом вашего собеседника, скорее всего он решит, что с вашей стороны это попытка сравнения. Лучше просто выслушайте его.

Поэтому и вам нечего злиться, плакать, печалиться и горевать, делать безосновательные выводы! Если вы учтете все то, о чем прочитали в этой главе, касающееся противоположного пола, вы сэкономите очень много своих нервов!

Виньетка

Согласно недавнему социологическому опросу, из 911 взрослых людей только 20% всех женщин признали, что их лучший друг — мужчина. В то время как 18% мужчин сказали, что

их лучший друг — женщина. Возможно, после изучения этой главы возникнет больше понимания, улучшится общение между полами, и эта статистика увеличится.

- В том, как у мальчиков и девочек развиваются их навыки общения, играют роль генетика и внешние условия.
- Даже сегодня у нас существуют банальные правила относительно того, как должны себя вести мальчики и как девочки.
- Нет мужского мозга и нет женского мозга. Есть только один мозг, состоящий из двух полушарий. Левое полушарие отвечает за многие аспекты человеческого общения, а правое — за анализ и механические действия. Разница между двумя полушариями не связана с полом человека.
- Недопонимания между полами можно было бы избежать во многих случаях, если бы мы знали языки друг друга — «мужской» и «женский».
- В общем, мужской язык более прямолинеен, касается непосредственно сути и почти лишен всего, что связано с эмоциями и детальными описаниями.
- Женский язык более витиеватый и больше заполнен словами, выражающими эмоции, и обширными описаниями мест, событий и людей.

Глава 15

Кровь не всегда тяжелее воды!

- Тактики вербальной защиты против вербально агрессивных родителей
- Как совладать с вербально агрессивными братьями и сестрами
- Как говорить с подростками, как им отвечать
- Как развить в детях навыки общения, не обидные для окружающих
- Как общаться с младенцами, дошколятами и детьми постарше

Родственная связь с человеком — еще не повод терпеть его оскорбления. Вы можете возразить: «Ну, все же это моя мать (или отец)!» «Это же моя плоть и кровь!» Хотя это действительно так, но есть такие члены семьи, которые могут заставить вашу плоть распасться, а кровь закипеть. Даже если кто-то и является членом семьи, вам все равно нужно защищаться от его вербального яда. Как уже было сказано, вербальный яд может быть смертельно опасен! Но теперь вы знаете, как постоять за себя! Вы можете использовать разные техники для разных членов семьи — для кого что больше подойдет. Основная ваша цель — это установить гармонию и мир в отношениях с людьми, с которыми вы связаны родственными узами.

Когда родители оскорбляют вас, ваша первая реакция — сказать или сделать что-нибудь, чтобы остановить их. Но потом вы, возможно, взвесите все за и против и удержитесь от каких-либо действий, ведь все же они ваши родители.

Хотя все религиозные учения призывают чтить отца и мать, очевидно, что некоторых из них и близко нельзя подпускать к детям. Такие родители физически и морально унижают своих детей, что может привести к тяжелым и непоправимым последствиям. Эти оскорбления не заканчиваются в детстве, а продолжаются и в подростковом возрасте, и даже во взрослой жизни.

Вред может быть очень долгосрочным, я видела его разрушительные последствия у пациентов в моей частной практике. Ради справедливости, нужно сказать, что большинство не специально становятся вербальными террористами. Зачастую виновата наследственность: они были так воспитаны своими родителями, которых, в свою очередь, так воспитали их родители, и т.д. Иногда они смеются над детьми, даже не осознавая, что тем самым наносят огромный вред психике ребенка и надолго оставляют раны в его душе.

Самое распространенное преступление родителей — обвинительная критика и постоянное унижение детей. Причем иногда это делается абсолютно неосознанно, такое поведение становится нормой воспитания. Если это происходит с вами, то вам стоит применить технику лобовой атаки, описанную в главе 11, чтобы залечить ваши душевные раны. Нужно прямо сказать родителям, что они говорят очень обидные вещи и что вы были бы очень признательны, если бы они не «наседали» на вас все время. Большинство родителей реагируют на такой метод. Вам стоит повторять его не один раз. Вообще-то, вам нужно перестроить их. Старые привычки и способы общения тяжело изменить. Поэтому, если ваши родители делают одно и то же постоянно, не злитесь, а спокойно идите в «лобовую атаку». И чем чаще вы будете очерчивать границы допустимого, тем лучше ваша просьба будет усвоена ими.

Большинство родителей изводят вас не потому, что хотят навредить вам. Более того, они хотят всего самого лучшего для вас, и в сердце у них только ваши интересы. Но многие не знают, как выразить свои чувства. На то, чтобы установить границы допустимого и новые правила в отношениях, требуется много времени и терпения. Поэтому вместе с техникой лобовой атаки попробуйте применить технику снятия напряжения. Эта техника состоит в том, чтобы дышать ртом в то время, как думаете о напряженной ситуации или вербально агрессивном человеке. Вы задерживаете дыхание на пять секунд, а потом изо всех сил **ВЫДЫХАЕТЕ** воздух, не переставая думать об этом человеке. Ваша цель заключается в том, чтобы не дать родителям «нажать на те ваши кнопки», которые заставляют вас либо резко и грубо отвечать, либо настолько все в себе держать, что это причиняет вам страдания.

Послушайте!

У меня были 70-, 80- и 90-летние клиенты, которые так и не смогли восполнить тот ущерб, который им был в детстве нанесен их вербально агрессивными родителями. Это лишнее доказательство моих слов: «Слова прилипают!»

Если после прочтения этого раздела вы осознаете, что являетесь вербально агрессивным родителем, то немедленно прекратите вести себя подобным образом! Воспользуйтесь техникой дыхания, которую мы прошли ранее. Вдохните, задержите дыхание, а потом говорите. Эта техника поможет вам лучше контролировать свою речь, когда вы общаетесь с вашим ребенком. Эта техника — всего лишь начальная. В зависимости от того, к какому

типу вербальных агрессоров относятся ваши родители, возможно, придется применить еще и другие подходы (об этом вы узнаете из следующих двух глав). Например, если ваши родители отказываются вас слушать, постоянно оскорбляют вас и даже применяют силу по отношению к вам, то у вас просто не останется выбора, кроме как воспользоваться стратегией отключения. Иногда она некоторое время работает. Ваше полное отключение от родителей может быть настолько для них болезненным, что в первый раз они, возможно, на самом деле увидят, как вы мучаетесь, и перестанут причинять вам страдания. В ином случае раны настолько глубоки и обида настолько велика, что вам лучше распрощаться навсегда!

Братья и сестры, наверное, причиняют друг другу больше душевных страданий, чем кто-либо еще. Причина этого кроется в том, что среди братьев и сестер часто присутствует элемент соперничества.

Виньетка

Согласно исследованиям, чем меньше разница в возрасте, тем чаще братья и сестры соперничают друг с другом. Они могут так поступать из-за родительской любви и тех вещей, которые им покупают. Соперничество может быть связано с какой-нибудь деятельностью или друзьями и даже из-за успехов в спортивных мероприятиях и в учебе.

Почему в братьях и сестрах настолько сильно чувство соперничества? Возможно, они — живое подтверждение пословицы: «Чем ближе знаешь, тем меньше считаешь». Все братья и сестры думают, что знают друг друга достаточно хорошо. И поэтому им кажется, что и желания, и ценности их во всем совпадают. Это основная причина, объясняющая ссоры между ними. Они неизбежно делают какие-то вещи по-разному. И многие теряют уважение к своим братьям и сестрам, когда видят, что те делают что-то «не так». Поэтому начинается драка. Кто-то один постоянно обижает другого, из-за этого складывается беспокойная и враждебная атмосфера.

Возможно, лучшая стратегия со своими вербально агрессивными братьями и сестрами — это юмор. Скорее всего, он поможет снять напряжение с ваших отношений, и вы сможете во всем разобраться. Если юмор не работает, то обратитесь к стратегии любви и доброты. Она очень эффективна, потому что вы прямо говорите о том, насколько их действия и слова обижают вас, но вы их любите и не хотите ссориться.

Если вербальная война не заканчивается, а только усиливается и даже приводит к дракам, то вам необходимо «отключиться», лучше на длительное время. Братьям и сестрам иногда чрезвычайно важно побыть отдельно друг от друга, чтобы перестроить свои отношения. В некоторых случаях люди понимают, насколько пуста их жизнь без близких, и при встрече они уже относятся друг к другу с уважением. Но на то, чтобы душевные раны зарубцевались и все обиды прошли, могут уйти дни, месяцы, а то и годы разлуки. Реже бывает так, что вред нанесен непоправимый и надежды никакой нет. Даже те братья и сестры, которые перепробовали все способы, описанные в главах 11 и 12, и «отключились» на какое-то время, могут получить прежний прием по возвращении. Ради душевного (и физического) здоровья обеих сторон им нужно навсегда разойтись.

Сегодня нередко можно услышать, как подростки спокойно грубят родителям, да и вообще кому угодно: учителям, обслуживающему персоналу, любому, кто стоит на их пути и мешает

им делать то, что им хочется. Когда им что-то запрещают, они обычно начинают бунтовать. В разделе «Как постоять за себя» вы прочитаете разговор, типичный для большинства семей. Что же делать родителям, когда их ребенок так неуважительно с ними разговаривает? Ответ простой: никогда не разрешайте им так разговаривать. Первый же раз, когда ваш ребенок заговорит с вами в таком тоне, должен быть последним. Вам нужно пресечь такое поведение в корне и быть твердым в своем решении.

Советы, как постоять за себя

Немедленно пресекайте любое неуместное поведение своих детей. Не позволяйте, чтобы такое поведение входило в привычку.

Мама: Том, я хочу, чтобы ты убрал у себя в комнате. Это же помойка.

Том: Не хочу.

Мама: Ну смотри, тогда ты никуда не пойдешь, пока не уберешь в своей комнате.

Том: Но мы со всеми встречаемся в два часа, чтобы пойти на футбольный матч.

Мама: Очень жаль. Пока комната не будет чистой, ты никуда не пойдешь.

Том (очень злой): '&'\$> #&%!!!!!!

Мама: Ты никогда не будешь говорить такие слова в этом доме, никогда! (Сказано с применением техники рыка и крика.)

Ты понимаешь? Никогда так со мной не разговаривай. Относись ко мне с уважением. Ты знаешь, что я чувствую, когда ты так со мной говоришь? (Техника лобовой атаки.)

Мне очень обидно. Я ведь старалась сделать для тебя все! Я достаточно уважаю себя, чтобы не позволить тебе так разговаривать со мной ни при каких обстоятельствах! Как бы ты себя почувствовал, если бы я так же разговаривала с тобой в присутствии твоих друзей? Как бы ты себя чувствовал, если бы я постоянно говорила тебе гадости и относилась бы к тебе, как к мусору, будто ты для меня не важен, будто ты ничтожество? (Техника спокойных вопросов.)

Я тебя люблю и очень хочу, чтобы ты вырос именно таким же замечательным, какой ты внутри. Я всего лишь попросила тебя прибраться в комнате, а не злиться и не ругаться. Я хочу, чтобы ты жил в хороших условиях, чтобы у тебя был порядок, а не хаос, чтобы ты мог найти все, что тебе нужно, и чтобы тебе нравилось место, где ты живешь. Я хочу, чтобы у тебя были хорошие привычки, с которыми ты пойдешь в колледж и дальше по жизни. Пожалуйста, не расстраивай меня и не обижай такими словами, когда я стараюсь сделать для тебя все, что в моих силах!

Этот диалог показывает комбинацию техник вербальной самообороны, включая: технику рыка и крика, лобовой атаки, спокойных вопросов и любви и доброты. Чтобы отстоять свою позицию, можно воспользоваться одной или несколькими из них. Скорее всего, ваш подросток прислушается к вам, если вы воспользуетесь этими техниками. Одна из них окажется ключом к вашим отношениям. Подросток должен понять, что вы не собираетесь терпеть его выходки и словесный мусор!

Просто послушайте, какую музыку слушают подростки. Послушайте, как они говорят по телефону или когда встречаются со своими друзьями. Вы будете шокированы. Все совсем не так, как в то время, когда вы сами были в их возрасте! За последние несколько лет подростки столько нецензурной лексики услышали в песнях и фильмах, что на них эти слова уже никак не действуют. Они используют мат, как если бы говорили «Как поживаете?». Например, слово «х..», которое раньше считалось исключительно вульгарным и очень обидным, применяется вообще где угодно. Используется в качестве наречия и прилагательного как для чего-то приятного («Ты слышал их новый альбом? Просто ох..ный!»), так и для чего-то неприятного («Когда я найду этих придурков, им будет очень х..во!»). Также оно может быть применено в качестве усилительного слова, выражая негативное значение («Убери отсюда свою машину на х..!») или позитивное («Да у тебя, нах.., классная тачка!»). Как бы ни использовал подросток это слово в кругу своих товарищей (позитивно или негативно — без разницы), в любом другом обществе оно неприемлемо. Более того, постоянное употребление этого слова за пределами своего маленького мира может создать такой образ человека, у которого возникнут проблемы с работой и в общении с людьми.

Итог: подросток ни в коем случае не должен использовать подобную лексику дома. Он должен это усвоить в первый же раз, когда вы услышите от него нецензурное слово. Если у него уже выработалась привычка ругаться матом и вы с самого начала не пресекли ее, то вам обязательно нужно прямо сейчас же заняться этой проблемой. Конечно, на ее устранение может уйти немного больше времени, но если вы будете настойчивы, то у вас все получится.

Ниже дается список подростковых проблем, с которыми родителям нужно научиться бороться. Не пугайтесь и не злитесь, не удивляйтесь — разберитесь с этим! Возьмите все в свои руки! Теперь у вас есть выбор, какую из стратегий самообороны выбрать для каждой проблемы. Я не могу сказать вам, что именно нужно говорить, потому что, может быть, вы просто скажете: «Пожалуйста, бери машину!», или «Вот тысяча долларов, иди повеселись!», или «Какой ликер тебе взять?» Если вы не собираетесь удовлетворять их требования, то лучше всего применить технику лобовой атаки, спокойных вопросов или любви и доброты.

Советы, как постоять за себя

Помните о том, что стандарты «приемлемо» и «неприемлемо» или «вульгарно» отличаются у разных поколений и зависят от разных условий. Всегда следите за тем, как вы говорите, как с вами говорят и в каком контексте это говорится.

Советы, как постоять за себя

Помните, что если вы уважительно относитесь к своим детям, то в девяти случаях из десяти и они к вам относятся почтительно.

- Я хочу водить машину.
- Я хочу встречаться с молодыми людьми (девушками).
- Я хочу поздно приходить домой.
- Я хочу общаться со своими друзьями.

- Мне нужны деньги.
- Я хочу одеваться по последней моде.
- Мне нужно больше всяких штук для компьютера.
- Мне нужна стереосистема.
- Мне нужны хорошие кроссовки, и мне все равно, сколько они стоят.
- Я хочу остаться на ночь у друзей.
- Я не хочу учиться.
- Я хочу посмотреть этот фильм, мне все равно, какое там ограничение по возрасту.
- Я нажрался (напился).
- Мне нравится принимать наркотики.
- Я урод(ина).
- Все меня ненавидят.
- Ты все время меня ругаешь.
- Никто меня не приглашает на свидания.
- Все, кого я приглашал на свидание, сказали «Нет!».
- Я ненавижу школу.
- Я ненавижу ТЕБЯ!

Дети очень часто становятся невыносимыми в попытках выяснить, что им сойдет с рук и что они могут себе позволить. Они могут стать воинственными, говорить на языке «улицы» (некорректная лексика и интонация), ругаться матом, стараясь быть, как все.

Если вы не установите границы дозволенного в этом критическом возрасте, то у вас может больше не появиться шанса это сделать! Это неприемлемое поведение может настолько врасти в детей, что его сложно будет контролировать. Техники, которыми стоит пользоваться с подростками, также подходят и для школьников. Разумное начало в них еще плохо сформировалось, поэтому вам лучше пообщаться с ними, чтобы они действительно прислушались к вам. Их нужно поправлять (не жестко, а мягко и доброжелательно), закреплять правильное поведение, чтобы они повторяли за вами, как надо правильно говорить. Даже если они не повторяют слово, то они все равно запоминают, как его правильно использовать, — слушая вас. Вы на подсознательном уровне заложите в них, как нужно правильно общаться.

Хоть и полезно контролировать речь вашего ребенка, повторяя ему, как надо правильно говорить (правильно и грамматически, и с точки зрения произношения), но не перестарайтесь!

Каждый ребенок заикается и запинаясь в период становления речи и языка, поэтому не сходите с ума из-за этого. Уже давно известно, что «заикание начинается в родительских ушах». То есть не заставляйте нервничать вашего ребенка, когда он говорит, и никогда на него не кричите, и не просите, чтобы он «говорил помедленнее». Вместо этого дайте ему высказаться, а потом повторите правильно все, что ребенок хотел вам сказать. Иногда со злости и от отчаянья родители говорят своим детям, какие те глупые и ни на что не способные. Как бы вы ни злились, всегда помните: если вы скажете эти ужасные слова, то последствия могут быть очень серьезными. Как я неоднократно говорила, «слова прилипают».

Вы оказываете своему ребенку медвежью услугу. В общем-то, вы лишаете его чувства собственного достоинства и разрушаете его уверенность в себе. Если вы таким образом хотите контролировать своего ребенка, то найдите себе другой метод! Вы играете с огнем! Это может оказаться чрезвычайно опасно!

Уважайте их. Не принуждайте их идти! Если они не хотят, то дайте им понять, что для вас это очень много значит — пойти вместе с ними — и что вам очень нравится находиться с ними. Сказав им эту малость, вы уже меняете их отношение к вам. Они больше не считают, что пойти с вами — это их обязанность. Напротив, они видят, что нужны, что они важны. Если они действительно не хотят идти, то вы только сохраните себе нервы, разрешив им остаться у друзей или наняв бебиситтера. Бывает, что слово «бебиситтер» исцеляет их, и они вдруг захотят пойти с вами! Люди готовы все отдать за слова «Извини меня», сказанные родителем, который поступил неправильно по отношению к ним. Многие пациенты говорят своим врачам: «Если бы только они (один или оба родителя) извинились за то, что сделали! Все было бы по-другому».

Советы, как постоять за себя

На школьников много что влияет. Их друзья и средства массовой информации (включая TV) говорят на уличном жаргоне, которому присущи неправильная грамматика, неправильное произношение, он изобилует словами-паразитами, такими как «типа» и «на самом деле».

В этом разделе объясняется, как общаться с младенцами и дошколятами. В узнаете, что им нужно говорить и как, а также важные факты, касающиеся периода развития речи и языка у ребенка. Вы, кроме того, узнаете, как отвечать на их иногда отвратительные способы общения.

Я твердо уверена в том, что вербальная стимуляция еще не рожденного ребенка (7, 8 и 9 месяцы беременности) — это важная ступень в развитии его навыков общения.

Виньетка

Исследования показали, что когда определенная музыка играет в наушниках, которые расположены на животе беременной женщины, то плод физически реагирует на музыку. Плод более активно реагирует (брыкается и ведет себя беспокойно) на громкую рок-музыку и менее активно — на Моцарта. Исследования выражения лица, речи и движений головы и тела детей показали, что когда младенец появляется на свет, он узнает музыку, ранее слышанную в утробе матери.

И то же самое касается голоса. Когда отец говорит со своим младенцем, наклоняясь головой к животу матери, тот узнает голос отца и отличает его от других голосов. Учитывая новейшие исследования, я рекомендую вам разговаривать со своим будущим ребенком еще до его рождения. Говорите мягким, ровным голосом. Младенец, возможно, появится на свет более спокойным. Кто знает? Может быть, таким отношением вы сделаете из него более уравновешенного и менее подверженного стрессам человека!

Советы, как постоять за себя

Всегда извиняйтесь перед своими детьми, если вы поступили нечестно или неправильно. Попросив прощения и объяснив, за что извиняетесь, вы можете буквально сэкономить вашему ребенку приличную сумму денег, которую иначе он потом потратил бы на психолога.

Не говорите с вашими детьми так, будто они идиоты. Их приобретенные навыки развиваются довольно быстро, но это зависит от того, сколько вы с ними общаетесь, то есть вербально стимулируете.

Если вы не будете этого делать, то тем самым вы затормозите развитие речи младенцев. Это не значит, что их нужно учить ракетостроению или квантовой физике. Это значит, что нужно говорить с ними полными предложениями, соответствующими ситуации.

Например, если ваш ребенок ест, скажите: «Я зачерпываю твою еду ложкой. Хороший мальчик (Хорошая девочка). Ты съел(а) всю свою еду. Вот немного молока». И хотя ребенок не может ответить вам полным предложением, вы удивитесь, когда узнаете, сколько он понимает. Если вы и ваша семья будете постоянно его вербально стимулировать, то его словарь и способность к общению увеличатся. Чем лучше он научится общаться, тем больше связей у него будет с людьми и миром вокруг него. Результаты этого? Более счастливый маленький человек.

Двухлетние дети все время говорят «нет», и обычно это сводит с ума родителей. Несмотря на выражение «ужасные двухлетки», все же это время совсем не ужасно, когда дело касается развития речи — это замечательное время! Вместо того чтобы расстраиваться, что они все время говорят «нет», радуйтесь! Впервые дети заявляют о себе и принимают решения. Поощряйте их добрыми словами, своей любовью. Если вы действительно хотите, чтобы они что-то сделали, а они ни в какую, возможно, пришло время показать им, что такое отказ и что они тоже не получают того, что захотят. Спокойным голосом объясните, почему им нельзя делать то-то и то-то. Относитесь к ним с уважением! Поправляйте их! Но не говорите с ними резким голосом. Когда они научатся лучше говорить и будут лучше понимать, повторяйте за ними то, что они говорят правильно. Учите их всему правильному и исправляйте все неправильное. С любовью и добротой просите их повторять слова безошибочно.

Советы, как постоять за себя

Неважно, как сильно кричит и возбуждается ваш двухлетний ребенок, не применяйте технику рыка и крика. Хоть вы и думаете, что дети не понимают ваших спокойных объяснений, но они часто уже все понимают или быстро учатся.

Послушайте!

Послушайте себя, как вы говорите с детьми, которые притворяются. Те слова, которые вы им говорите, важнее, чем вы можете себе представить. Если вы говорите «помолчи», «заткнись» и «ты сейчас у меня дождешься», то вы действительно дождетесь больших неприятностей. Вы размываете уверенность вашего ребенка в себе и помогаете развиться грустному, злому маленькому индивидууму, который вполне может потом вырасти в большого грустного и злого человека.

Дети обычно притворяются, когда злятся из-за того, что только что произошло или все еще происходит, скрывая душевную боль. Кроме того, они притворяются, когда хотят узнать, что их родители будут и чего не будут терпеть в их поведении. Так же как и в общении с подростками, с малышами нужно сразу установить границы дозволенного. Они с детства должны знать о том, что главный здесь — вы. В отличие от подростков, многие дети еще слишком малы, чтобы понять разумные увещевания. Поэтому лучше сработает комбинация лобовой атаки и любви и доброты. Эти техники очень часто рожают чувство вины у ребенка, так как он начинает понимать, что такое хорошо и что такое плохо, что можно вам говорить и чего нельзя. Детям лучше пораньше узнать о том, что во всем, что они делают и говорят, есть причина и следствие. Они должны твердо уяснить, что гадкие и обидные слова могут вызвать плохую реакцию и привести к нежелательным последствиям. Либо они обидят кого-нибудь и не будут иметь возможности принимать участие в определенных играх и праздниках, либо они смогут заниматься, чем хотят, и получают то, что хотели. Обычно спокойные вопросы — когда вы задаете им вопросы, требующие ответа «да» или «нет», — очень эффективная техника, чтобы заставить ребенка понять, что его слова неприемлемы, что они обижают.

Маленькие дети хотят быть уверенными в том, что их мнение и суждение что-то значат. Родители делают величайшую ошибку на этом этапе, когда не обращают внимания на мнение своего ребенка. Даже родители, которые стараются держаться в курсе последних событий и считают себя осведомленными, часто придерживаются идеи, с незапамятных времен передававшейся от поколения к поколению, что дети должны быть видны, но не должны быть слышны. Многие родители даже не осознают, что ведут себя, руководствуясь этим принципом. Если вы относитесь к этому типу, то постарайтесь так не поступать. Дети должны быть и видны, и слышны, если вы хотите, чтобы они были уверены в себе. Их мнение должно иметь значение. Спрашивайте их мнения по поводу разных вещей: какую одежду они предпочитают, что они думают о таком-то фильме или такой-то новости (соответствующей возрасту ребенка). Узнайте их мнение. Пусть они участвуют. Уважайте их мнение. Пусть они знают, что сказанное ими имеет значение.

Виньетка

Согласно исследованиям, первые пять лет жизни ребенка — это психологически самые важные годы в его жизни. И то, как вы говорите с ним в этот период, как вы ему отвечаете, может определить его судьбу.

Дети — великие имитаторы. Когда они слышат, что вы говорите и как вы говорите, то очень часто отвечают вам точно так же. Если вы используете нехорошие слова и резкие интонации, убедитесь, что рядом нет детей. Иначе велика вероятность того, что в один прекрасный день вы вновь услышите эти слова, но в этот раз из «уст младенца».

Многие дети знакомятся с нецензурной лексикой в возрасте от 3,5 до 4 лет, поэтому следите за тем, что вы говорите в присутствии маленьких ушей. Помните эксперимент, когда утята ходили везде за человеком, думая, что он их мама? Причина этого странного поведения кроется в том, что он убедил их в этом. Тот же самый процесс происходит и с детьми, когда дело касается речи и новых слов. Они тоже — и хорошие слова, и плохие — отпечатываются в их головах. Когда ребенок слышит, как вы говорите кому-нибудь, чтобы тот «катился ко всем чертям» или «отъе..ся», не стоит удивляться, если как-нибудь малыш повторит вам те же ругательства.

Дети перенимают эти слова от своих старших братьев, сестер и друзей или слышат, как кто-то произносит их по телевидению или поет в песнях. Лучше всего: установите пределы допустимого и будьте тверды и настойчивы. Дайте ребенку сразу же понять, что это плохие слова и произносить их — нельзя. Если вы как родитель или наставник провинились в том, что употребили нехорошее слово, то вам обязательно нужно извиниться перед детьми за свою ошибку. Скажите, что вы виноваты в том, что сказали плохое слово, и что вы поступили скверно, так же некрасиво, как если бы это слово произнесли они, дети.

Самое главное — У-В-А-Ж-А-Т-Ь вашего ребенка и вашего подростка. Это лучшее, что может сделать родитель для вербальной самозащиты.

- Тот факт, что кто-то связан с вами узами родства, еще не означает, что вы должны терпеть его оскорбления.
- Самая распространенная форма родительских вербальных нападений — это постоянные придирки и критика. Лобовая атака — это лучшая защита в таком случае.
- Из-за ревности и соперничества среди братьев и сестер, естественно, происходят ссоры. Зачастую юмор — это лучший способ разрешить проблему.
- То, как вы говорите со своим еще не рожденным ребенком, младенцем, дошкольником или школьником, настолько важно, что может определить его дальнейшую судьбу.
- Уважение — это самое главное в отношениях с подростками, воинственными детьми и детьми, которые ругаются матом. Несмотря на то что они испытывают большее влияние извне, вам непременно нужно установить границы дозволенного и сохранять твердость и настойчивость.
- Любовь и доброта эффективны в применении ко всем членам семьи.

Глава 16

Вербальная война с определенными людьми в вашей жизни

- Как отвечать грубым незнакомцам
- Как справляться с друзьями и врагами
- Как справляться с вербально ядовитыми продавцами и обслуживающим персоналом
- Как быть более вежливым по отношению к людям, не говорящим на вашем языке

- Как справляться с вербально ядовитыми профессионалами и людьми, имеющими авторитет

Кроме вашей семьи, в вашей жизни очень много людей, которых вам хотелось бы никогда не встречать. К сожалению, они никуда не денутся, поэтому вам нужно что-то с ними делать. У вас нет иного выбора, Они внезапно пересекают вам дорогу и вторгаются в вашу жизнь. Они появляются из ниоткуда. Даже если вы никогда не будете выходить из дома, вам все равно наверняка они встретятся.

Они появляются, когда вы отвечаете на телефонный звонок или обращаетесь куда-нибудь за помощью. Они появляются, когда вы платите за бензин, идете в ресторан, в магазин за едой или покупать одежду. Они появляются, когда вы ведете машину или идете к врачу. Они появляются даже тогда, когда вы пришли в парикмахерскую или салон красоты. Они везде! И вы никак не можете избежать встречи с ними!

Если вы не собираетесь оставаться в постели всю оставшуюся жизнь, укрывшись с головой одеялом, то вам нужно научиться бороться с этими злодеями, проникающими в вашу жизнь. В этой главе вы найдете указания, какие стратегии самообороны наиболее эффективны против конкретных людей в вашей жизни.

Чтобы познакомиться, лучше всего просто подойти к абсолютно незнакомому вам человеку и заговорить с ним. Если вы понравились незнакомцу и он хочет с вами познакомиться, то поступает точно так же. На этом держится мир. Когда вы шутите с незнакомцем, то чувствуете себя замечательно. Вы улыбаетесь, и вам хорошо. Вы осознаете свою значимость, свою привлекательность.

С другой стороны, абсолютно незнакомый вам человек может сказать нечто такое, отчего вы не будете чувствовать себя хорошо, — что-то, что расстроит вас, разозлит или больно заденет. Его слова заставят вас усомниться в себе, почувствовать неуверенность в себе.

Как я уже говорила в самом начале книги, кому же захочется утром встать, пойти прогуляться с собакой и услышать историю о мертвой собаке или трагическую историю о чьем-то животном? Кому же захочется услышать о том, как странно вы выглядите, какой вы толстый, какая у вас причудливая прическа, или еще что-нибудь негативное о себе? Люди могут быть грубы — осознанно или по недомыслию.

Когда вы встречаетесь с вербально агрессивным незнакомцем, вам помогут «лобовая атака», или спокойные вопросы, или же «отображение» их неприятного поведения. Эти техники лучше всего применять в форме язвительных и ехидных реплик. Самые лучшие язвительные комментарии — это что-нибудь вроде: «Мы знакомы?» или «Вы никогда не пробовали вести себя воспитанно?» Пользуйтесь подобными фразами только в том случае, если незнакомец ведет себя неприлично, когда он неосознанно или специально ведет себя агрессивно. Когда вы используете в своей речи язвительные замечания, вам обычно становится намного легче. Вам не придется потом мучиться от синдрома «Ах, если бы я только сказал(а)...». Вы бы не ворочались в кровати до трех утра, думая о том, что нужно было сказать этому отвратительному человеку.

«С такими друзьями кому нужны враги?» Сказав это, вы даете понять людям, что все видите и все знаете о них. Это техника лобовой атаки, она откроет вам путь к дальнейшему

разговору. Делая такое прямое заявление, вы можете увидеть, как ваши «друзья» отреагируют на него. Если они станут оправдываться и начнут винить вас, то с ними все ясно. С другой стороны, если они постараются объяснить, будут умолять выслушать, то это значит, что вы друг друга не так поняли или они выражают сожаление по поводу случившегося.

Как можно простить измену? Как можно верить человеку после этого? Действительно, все совершают ошибки, но в большинстве случаев невозможно доверять человеку, который однажды уже предал вас. Поэтому вам нужно воспользоваться техникой отключения. Если вы этого не сделаете, то рискнете многим. Как вы можете быть уверены, что этот человек не предаст вас снова? Узнав о его поступке, вы, возможно, увидели на мгновение его истинное лицо! И этого мгновения оказалось достаточно для того, чтобы пропало желание всматриваться в этого монстра.

Старинное высказывание рекомендует хранить своих друзей близко к себе, но врагов держать еще ближе. Потому что вы всегда будете в курсе того, что ваши враги замышляют, и в любой момент сможете это предотвратить. Это совсем не значит, что они должны вам нравиться, просто вам нужно знать о них сокровенное и все их планы. В конце концов, в настоящих войнах происходит именно так.

Разведчики пробираются в лагерь противника, чтобы узнать, что он замышляет, и рассказать об этом своим. То же самое происходит и в вербальной войне. Лучше всего иметь такого человека, который по вашей просьбе рассказывал бы о действиях вашего противника. Поэтому задавайте вопросы! Обычно сразу заметно, когда два человека недолюбливают друг друга. Причины враждебности могут быть очень разные: от предательства и ревности до страха. Это естественно и вполне оправдано: такова природа человека. И хотя мы стремимся «любить всех», «любить соседа своего», не всегда получается именно так, как мы того хотим. Некоторые наши соседи просто тошнотворны.

Чтобы не дать вашим врагам совершенно разорить вас, воспользуйтесь техникой остановки мысли: про себя крикните «Мысль, остановись!», если начнете думать об этом человеке. Техника снятия напряжения поможет вашему организму забыть об этом человеке, если он рядом или если вы недавно находились рядом с ним.

Послушайте!

Нет ничего хуже, чем узнать, что человек, которому вы доверяли свои секреты о себе и о других, проболтался и тем уничтожил вас или кого-то еще. Нет ничего отвратительней, чем измена человека, которого вы когда-то любили и которому когда-то доверяли.

Я не советую атаковать таких людей в лоб, задавать им спокойные вопросы или пользоваться техникой рыка и крика. Все это может еще сильнее накалить ситуацию и привести к тому, что в дело вступит тяжелая артиллерия и противник будет ранен или уничтожен. Это не стоит ваших эмоций. Не тратьте силы понапрасну.

Я рекомендую пользоваться техникой любви и доброты против врагов, как бы сложно вам это ни казалось. Прежде чем швырнуть этой книгой в меня, прочитайте чуть дальше. Эта техника помогает вам держать ваших врагов близко к себе, предоставляя вам возможность

следить за их действиями. Также она помогает вам расслабиться и не тратить энергию на ненависть. И наконец, возможно, вас это шокирует, но повторяющаяся позитивная энергия и добрые, заботливые слова могут обратить вашего злейшего врага в вашего лучшего друга! В любви кроется большая сила! Проверьте! Вы будете поражены результатами!

Представьте себе следующую картину: вы звоните в банк, чтобы разобраться, почему с вашей карточки дважды сняли деньги за одну и ту же покупку. Вы спокойно и хладнокровно объясняете суть вашей проблемы, а на другом конце провода вам отвечает «робот». Я не имею в виду механический, записанный на пленку голос, который говорит вам, какие кнопки нажимать, чтобы попасть в нужный отдел. Нет, я имею в виду абсолютно безразличного, монотонного и снисходительного садиста. По вашему голосу чувствуется, насколько вас раздражает этот человек, и его ответ: «Мне очень жаль, что вас это так беспокоит».

Большинство людей знакомы с такой историей. Лучше всего в подобном случае использовать технику рыка и крика. К сожалению, «робот» может просто повесить трубку, не желая с вами разговаривать. Поэтому примените другой вариант: вы можете воспользоваться техникой спокойных вопросов, приправленной любовью и добротой, а сами тем временем примените технику снятия напряжения. Она поможет вам добиться своего: спокойно и доброжелательно попросите позвать менеджера.

Вы идете в химчистку и платите кучу денег за то, чтобы ваша одежда хорошо выглядела и приятно пахла. Внимательно изучив свою одежду на следующий день, вы обнаруживаете, что она и выглядит ужасно (неправильно отутюжена, со складками на рукавах пиджака) и пахнет ужасно (запах вашего «выглаженного» пота просто сшиб вас с ног). Вы вежливо просите, чтобы кое-что из вашей одежды почистили еще раз. А в ответ слышите раздраженное обвинение в том, что вы сами выгладили и сделали эти складки на пиджаке! Но это же невозможно — ведь вы в последний раз в руках утюг держали в школе на уроках труда. А в довершение всего, вас обвиняют еще и в том, что вы запачкали свою одежду, да еще сделали так, что она теперь плохо пахнет. Вы чувствуете жгучее желание врезать этому человеку по морде. Но вместо этого вы ударяете по кассовому аппарату в надежде, что он сломается. А потом как можно быстрее убегаете, прежде чем будет вызвана полиция или прежде чем вы потеряете контроль над собой и разнесете тут все.

Что бы вы ни доверили — одежду, машину или свои волосы — другому человеку, если он не выполнит достойно свою работу, то последствия могут быть серьезные! Ваша одежда испорчена, а прическа такая идиотская, что вам неловко показаться в таком виде на людях. И все это не только опустошает ваш карман, потому что переделывать вам придется все за свой счет, но еще и эмоционально опустошает.

Некоторые недоразумения с людьми из обслуживающего персонала могут происходить из-за того, что вы плохо объяснили, чего хотите. Чаще всего путаница происходит из-за того, что люди перегружены работой или из-за их профнепригодности. В таком случае вам ничего не остается, кроме как пустить в ход технику рыка и крика. Это не только поможет вам избавиться от негатива в вашем организме, но еще и принесет чувство удовлетворения от того, что вы поставили их на место на глазах других клиентов, которые теперь дважды подумают, прежде чем обратиться сюда за помощью.

Затем вам нужно отключиться и никогда уже не иметь с подобным персоналом дело. Если они вывели вас из себя, то каждый раз, когда думаете о них, пользуйтесь техникой фантазирования. Представив их головы под асфальто-укладывающим катком, вы заставите себя улыбнуться милой садистской улыбочкой и устраните свое волнение.

Если случившееся произошло по вашей вине — вы неправильно объяснили, — что делать, — признайте свою вину! Будьте честны!

Чтобы этого недоразумения не случилось в будущем, говорите медленно, попросите повторить ваши инструкции и при необходимости — записать их.

Что бы они ни продавали — машину, костюм или яблоко, — никто из продавцов не имеет права вести себя грубо по отношению к вам. Так же, как и вы не имеете права грубить им.

Послушайте!

Когда такие неприятности происходят с вами, вы перестаете верить людям: вам становится трудно доверить кому-то свой дом, свое имущество и все, что принадлежит вам. Если с вами такое случается постоянно, вам все труднее общаться с людьми, не срываясь периодически на грубость.

Послушайте!

Продавцы-вампиры — это люди, которые высасывают нашу радость от новых покупок своим высокомерием и грубостью, хотя им и платят за то, чтобы они были предупредительными и вежливыми с покупателями.

Послушайте!

Помните о том, что зачастую, если продавец грубит вам, это не имеет ни малейшего отношения лично к вам. Может быть, он просто несчастен и готов направить свою озлобленность на первого встречного.

У всех случалось, когда кто-то внезапно накидывался на нас, и наше самое лучшее настроение безвозвратно улетучивалось, а ему на смену приходило ужасное. Ведь если бы мы были детьми, то прыгали бы от радости, что у нас теперь большой и красивый дом, машина, о которой мы всегда мечтали, или новая одежда.

А тут вдруг наши довольные лица хмурятся, и наше счастье высасывается из нас этим чудовищным продавцом-вампиром. Он ведет себя холодно, резко, грубо или снисходительно, будто он нам одолжение делает. Он своим поведением хочет показать, что, обслуживая нас, он тратит свое драгоценное время, поэтому заставляет нас ждать и обращает на нас внимание тогда, когда ему удобно.

Многие продавцы-вампиры не специально лишают вас радости. Они просто не научились профессионализму. В результате они расстраивают и вас, и себя. Как это ни смешно, они не добиваются основного, ради чего оказались на этом месте: продать что-то, заработать денег, чтобы потом самим пойти в магазин и купить все, что им нужно. Есть много причин, из-за которых продавцы могут вести себя неучтиво (хотя это не извиняет их поведения). Возможно, если посмотреть на проблему с их точки зрения, то вы отнесетесь к ним с чуть

большим пониманием и терпением. Может быть, предыдущий клиент нагрубил им, или у них проблемы с начальством, или они с ног валяются после долгого трудового дня. Какая бы причина ни была, постарайтесь нейтрализовать их неучтивость добротой. Возможно, именно вы измените их настроение и поведение и скрасите им день.

Иногда никакое сочувствие в мире не может изменить поведение продавца или загасить ваш внутренний огонь, когда на вас извергается гнев продавца. Но вас не касаются его проблемы. Это не ваши проблемы. Вы пришли сюда для одного — купить что-то, но вам не помогли.

Вы безумно злитесь и больше не намерены это терпеть. И вы совершенно правы! Вам нужно высказать ваше презрение. Но сделать это так, чтобы одновременно и остудить себя, и добиться желаемого результата. Лучше всего отключиться и обратиться к другому продавцу. Дайте понять человеку, что вы больше не хотите иметь с ним дело, для этого воспользуйтесь любой стратегией, какая вам по душе. Хоть рыком и криком. Если вы предпочитаете более цивилизованный подход, то идите в «лобовую атаку». В любом случае совершенно ясно, что вы не собираетесь это терпеть и «ноги вашей здесь не будет». Это высказывание может означать, что вы пойдете в другое место за покупками или что вы обратитесь к другому продавцу.

Наступило обеденное время, и вы идете в хороший ресторан с двумя важными клиентами, которые наконец-то приехали в ваш город. Вам очень важно произвести на них впечатление, потому что от этого многое зависит. Если вы им понравитесь и они решат, что могут вам доверять, то сделка состоится. Вы уже готовы сделать заказ, когда замечаете, что мрачный официант стоит прямо у вас перед носом. Это злобное существо с огромными холодными глазами и безжизненным голосом. Он спрашивает, что бы вы хотели заказать, тоном, который выражает: «Вы мне отвратительны, и я делаю вам одолжение, разговаривая с вами». Вы и ваши коллеги еще некоторое время решаете, заказать курицу или баранину. Официант смотрит на вас, будто все вы трое страдаете от какого-то редкого инфекционного заболевания. Когда вы наконец-то делаете свой окончательный выбор, он выхватывает у вас из рук меню. Ваши клиенты удивленно переглядываются, а вы отвечаете им неловкой улыбкой. Вы не хотите испортить сделку. И стараетесь не обращать внимания на этот неприятный эпизод, потому что вас ждет нечто очень хорошее.

И вот приносят ваш заказ. Овощи недоварены, а баранина просто сырая. Когда вы замечаете, что один из ваших гостей никак не может разрезать свою резиновую курицу, то вежливо подзываете официанта и объясняете ему, в чем проблема. Обращаясь к вам, будто вы совершили преступление, он обвиняет вас в том, что вы сами выбрали это блюдо: «Оно таким и должно быть, я ничем помочь не могу». И тут вы уже готовы схватить тарелку и разбить о его голову. Но вы сдерживаетесь, потому что рядом с вами важные клиенты. Они говорят, что все нормально, что их еда съедобна.

И хотя вас немного подташнивает, вы все равно слабо улыбаетесь и делаете вид, что все в порядке. Вы нравитесь вашим клиентам, и в конце концов у вас с ними все получается, но не без последствий: жуткая мигрень, боль в шее и плечах, да вдобавок понос.

Нет ничего обидней, чем грубость человека, который вас обслуживает. Он расстраивает и обижает вас, когда вы просто хотите отдохнуть и получить удовольствие, заключить важную

делку или произвести впечатление на человека, который вам нравится. И вы так бурно выходите из себя, что готовы рвать и метать. Но часто, как и в предыдущем случае, вы ничего не можете поделать, так как находитесь рядом с человеком, который вам очень дорог и важен. Вы не можете накричать и даже сделать замечание из опасения, что ваш спутник(ца) решит, что вы слишком агрессивны. Поэтому вы держите все в себе и медленно раскаляетесь.

История в ресторане просто возмутительна. Как смеет кто-то так с вами обращаться, когда вы пришли в их заведение, чтобы отдохнуть и получить удовольствие или развлечь кого-то, хорошо поесть или просто побыть в приятном обществе?

Нет никакого достойного объяснения, почему люди, которые призваны помочь, мешают вам! Основная причина такого поведения, конечно, кроется в ревности, неуверенности или в чувстве собственного превосходства. В действительности же своим злословием они лишь показывают, что внутренне занимают более низкое положение. Возможно, они так себя ведут, потому что ненавидят свою работу! Очевидно, они считают такую работу ниже своего достоинства или только и ждут, когда закончится их рабочий день. Они хотят скорее получить свои деньги и тут же пойти домой! Многие завидуют своим клиентам, потому что им хочется побыть на их месте, чтобы кто-нибудь обслуживал их.

Вот семь типов ядовитых людей, которые обслуживают вас и с которыми вы наверняка встречались.

. Драчливые грубияны: это враждебно настроенные люди, которые провоцируют клиента. У них все время чешутся руки, и они постоянно ищут ссоры, они понятия не имеют, что означает выражение «клиент всегда прав».

. Шовинисты: это невежественные и заторможенные люди, у которых есть предубеждение против определенного пола или этнической группы. И ко всем членам этой группы или представителям этого пола они относятся с ненавистью и презрением. Они ведут себя резко, отказываются помогать.

. Резкие люди: они по-хамски грубые. Они будут вас перебивать, а то и вовсе не дадут вам ничего сказать. Они нетерпеливы, и складывается такое ощущение, что они ждут не дождутся, когда же вы уйдете.

Послушайте!

Если вы работаете в сфере обслуживания, помните о том, что ваша грубость может причинить другим расстройство и страдание. Если вы не можете из-за своих личных проблем быть внимательнее к нуждам других, то вам пора измениться либо сменить профессию.

. Ворчуны: им настолько не нравится занимаемое ими место — их жизненная позиция или положение, занимаемое в данный момент, — что все это легко читается на их лицах. Они все время косятся, выглядят побитыми, и на их лицах всегда выражение отвращения, злости или разочарования. Увидев их, сразу можно понять, что им не нравится то, что они делают, им не нравятся вы и им надоело это место работы. Так как от таких людей все время исходит негативная энергия, с ними очень тяжело находиться рядом, поэтому вы не хотите их видеть.

. Люди с властью на час: это люди, которые ведут себя так, будто они лучше вас. Пропуская вас в клуб или сопровождая на ваше место в ресторане, они как могут злоупотребляют своей небольшой властью. Очевидно, что они не уверены в себе и им нужно унижить других, чтобы почувствовать свою значимость. Они скорее достойны сожаления или насмешки, чем вашей злости.

. Люди-автоматы: это равнодушные, монотонно бубнящие правила компании люди, которые живут в постоянном страхе. Они боятся что-то сами решить и сказать то, что действительно думают. С ними бесполезно разговаривать, потому что они непробиваемы. Они снисходят до общения с вами, и никогда их мнение о проблеме не совпадает с вашей точкой зрения. Они сводят к минимуму ваши слова, за исключением тех случаев, когда они совпадают с их запрограммированным сознанием.

. Абсолютно некомпетентные: такие всегда все портят! Они обойдутся вам дорого, потому что постоянно ошибаются. Они забывают вовремя перевести деньги на ваш счет или же делают противоположное тому, о чем вы их просите.

Вам ни в коем случае не надо приходить в бешенство! Предположим, что вы попали в ситуацию, схожую с описанной выше. Вы не можете высказать все, что думаете по этому поводу, потому что находитесь в компании людей, на которых пытаетесь произвести благоприятное впечатление. В таком случае — дышите, дышите, дышите! В подобных ситуациях техника снятия напряжения просто спасает жизнь, это несомненно!

Техника «Мысль, остановись!» тоже эффективна. Воспользовавшись ею, вы уже никогда не будете вынуждены возвращаться туда даже мысленно! Вы совершенно избавитесь от вербального яда в своем организме.

Советы, как постоять за себя

Если вы не можете позволить себе высказать все, что накопилось, или провести «лобовую атаку», не закатывая скандала, то лучше всего воспользоваться техникой снятия напряжения: выдохните вместе с воздухом свое напряжение, а потом покиньте это место.

Техника лобовой атаки обычно наиболее эффективна в применении к людям, обслуживающим вас. Вам нужно немедленно указать им на то, как они себя ведут и как с вами разговаривают.

Другой замечательный вариант — это техника зеркального отображения. Вам нужно говорить с ними так же, как и они с вами. Та же интонация и те же слова. Обычно это сразу ставит их на место. Они понимают, что вы контролируете ситуацию, поэтому обычно меняют свое поведение. Вы можете воспользоваться техникой спокойных вопросов. Сдержанно спросите, почему они так неучтиво себя ведут. Вы можете поинтересоваться — может быть, у них неудачный день. Возможно, они согласятся, тут же станут извиняться за свое некорректное поведение и по-другому будут с вами разговаривать.

Если эти три техники не работают, не игнорируйте таких людей, а отключитесь от них! Вы не должны сидеть за столом, где к вам плохо относятся. Вы не обязаны оказывать финансовую поддержку заведению, где вам не рады. Вы можете тут же покинуть ресторан! Вы не обязаны все сносить! Вы ничем не заслужили наказания! Вы платите — они пляшут!

Всегда есть кто-то, стоящий выше этого бесполезного человека, кто поможет вам решить все вопросы. Найдите такого человека. Вы не только сохраните чувство собственного достоинства, но спасете других от того, через что только что прошли сами. Даже после того как вы отключились, обратились к правосудию и, возможно, получили его, может оказаться, что вы все никак не успокоитесь. Чтобы снять накопившееся напряжение, я советую вам воспользоваться техникой фантазирования: представьте себе, что бы вы сделали со своими обидчиками. И снова, уже который раз, я повторяю — представьте себе, но ничего подобного не делайте!

В наше время очень часто можно встретить человека, который совсем не говорит с вами на одном языке или говорит, но не очень хорошо. Когда вы пытаетесь общаться с такими людьми, очень важно одно — что бы вы ни делали, никогда не кричите на них! Они не глухие! Не раздражайтесь! Будьте терпеливы. Подумайте о том, что бы было, если бы вы оказались на их месте. Проявите сочувствие. Говорите мягко и не спеша. Чтобы объяснить свои слова, используйте жесты, показывайте, рисуйте, пишите. И в конце концов вы найдете общий язык.

Послушайте!

Не поощряйте людей, которые относятся к вам без должного уважения: никогда не оставляйте чаевые тем, кто был с вами невежлив. Но относитесь с уважением к другим! Если кто-то был с вами особенно учтив, оставьте ему чаевых побольше. И всегда относитесь с должным уважением к домработницам, уборщицам и другим людям, обслуживающим вас. Они не рабы!

Если вы разговариваете с человеком, у которого такой сильный акцент, что вы ничего не понимаете из его слов, попросите его говорить помедленнее. Не стесняйтесь попросить его повторить сказанное. Только говорите дружелюбно, а не раздраженно и нетерпеливо. Постарайтесь послушать, как другие люди с похожим акцентом говорят на вашем языке, чтобы привыкнуть к особым звукам и интонациям этого акцента.

Например, некоторые японцы путают звуки «л» и «р» («класный» вместо «красный»). А китайцы родом из Кантона говорят так, что создается впечатление, будто они злятся и кричат на вас. На самом деле все не так: просто таким образом их тональный язык адаптируется к нашему. Как видите, очень легко запутаться. Звуки и интонации, которые люди используют в своем родном языке, могут оказаться совершенно непохожими на наши.

К сожалению, некоторые люди, которые вас обижают, могут в прямом смысле «держать вашу жизнь в своих руках»: работодатели, врачи, адвокаты или учителя.

Но то, что у них несколько дипломов, как и ваша финансовая зависимость, не дает им права говорить с вами снисходительным или враждебным тоном. Как и люди, обслуживающие вас, они существуют для того, чтобы направлять вас, помогать вам, заботиться о вас, а не оскорблять вас.

Но как бы печально это ни было, они слишком часто обвиняют вас. Вы можете использовать много разных стратегий вербальной самообороны против таких людей. Но помните, что чем более жесткие меры вы применяете, тем больше вы отдаляете от себя этих облеченных

властью людей. Но и в этом есть свой плюс — вы почувствуете себя намного лучше. Вы защитите себя и отвоюете свои права, отстоите свое достоинство. Плохо то, что вы можете навлечь на себя еще больше неприятностей: вас могут арестовать, уволить или закрыть вам доступ в некоторые места.

Послушайте!

Слишком часто люди, облеченные властью, позволяют себе разговаривать с вами неуважительно, потому что знают, что им за это ничего не будет. Возможно, хамство дает им ощущение еще большей власти. В действительности же любой, кто обращается с вами грубо, снисходительно или раздраженно, совсем не властный. Он просто не уверен в себе и жалок!

Советы, как постоять за себя

Как бы вы ни повели себя, сделайте что-нибудь, чтобы ваше здоровье не пострадало от того, что вы держите в себе всю эту душевную боль, причиненную ядовитым работодателем. Дышите. Обратитесь к своей фантазии! Это не только спасет ваш разум, но и избавит вас от лишних проблем.

Советы, как постоять за себя

Помните о том, что выбор техники вербальной самообороны в каждом конкретном случае зависит и от того, готовы ли вы к возможным последствиям.

Иногда вам выпадает такая удача, что ваш работодатель — просто золото. Он готов помочь, заботлив, относится к вам с пониманием и уважением, открыт. Он ценит ваше мнение. Он поощряет вашу работу, повышая вас или вашу зарплату. Он ценит вас и постоянно дает вам это понять. Но чаще встречаются ядовитые работодатели, которые превращают вашу жизнь в ад. Ваш работодатель может быть задирой, психом, лжецом или спокойным, но смертельно опасным действующим вулканом — любым из 30 типов «ядовитых ужасов». Выбор стратегии для самообороны в значительной мере зависит от того, к какому типу вербального террориста относится ваш работодатель, и от того, насколько вы цените свою работу. Лучше обратиться к более мягким стратегиям, если вы дорожите своей работой. Если вам все равно, то вперед — рычите и кричите и громко хлопайте дверью.

Вы решаете, что пришло время наконец-то пойти к зубному. Вы наконец-то перебороли свой страх перед уколами, которые обезболят лечение. И вот вы звоните, и грубая ассистентка называет сумму, которую вам предстоит заплатить. Ваша медицинская страховка не поможет. Эта женщина говорит, что вы должны приехать точно в назначенное время, иначе врач вас не примет. А в заключение она искажает вашу фамилию, заставляя вас повторить ее трижды, и даже после этого не в состоянии правильно ее произнести. И если бы не постоянная зубная боль, вы бы давно уже повесили трубку.

Вы приезжаете к назначенному времени, а грубая и враждебно настроенная ассистентка набрасывается на вас. Вы просите ее успокоиться, напоминая о том, что вы хороший клиент и собираетесь оставить здесь приличную сумму денег. Она уходит в кабинет к врачу, наверное, чтобы рассказать о том, насколько сложно с вами общаться. Вы боитесь и нервничаете, и вот — вы перед зубным врачом. Он говорит с вами обрывочно и довольно прохладно. Вы знаете, что это не его нормальный тон, потому что пару минут назад

слышали, как он оживленно говорил по телефону. Вы его боитесь. Он кажется злодеем! Вы ему не нравитесь, но уже поздно — его пальцы уже у вас во рту. Постоянно вам приходится сдерживаться, потому что иначе такие люди могут испортить вам жизнь. Например, если вы накричите на постового, то вас могут задержать. «Зеркально отобразив» поведение своего начальника или учителя (чтобы дать им попробовать их собственного вербального яда), вы можете оказаться без работы или выгнаны из класса. Даже если вы задаете спокойные вопросы, агрессивные врачи и адвокаты могут решить, что вы их допрашиваете. И они автоматически начинают обороняться и зачастую вербально атаковать вас!

Профессионализм и клятва Гиппократа забыты — они ведь тоже люди, и если вы им не нравитесь, то есть большая вероятность, что это отразится на их работе.

Если вам все равно, потеряете вы свою работу или нет, придется ли вам менять врача или адвоката, попадете ли вы в милицию или нет, то можете воспользоваться более агрессивными стратегиями: рык и крик, зеркальное отображение, вопросы или отключение — выбросьте этих людей из своей жизни! С другой стороны, если вы не захотите терять свое место в компании, попадать в милицию и при этом стремитесь сохранить статус кво, то вам лучше воспользоваться техниками, описанными в главах 10 и 11: снятие напряжения, любовь и доброта, лобовая атака и фантазирование. Это менее агрессивные подходы, может быть, благодаря им вам удастся изменить поведение таких «профессионалов» и облеченных властью людей. Иногда эти люди говорят неприятные вещи совершенно неосознанно, из-за того что сами испытывают огромное давление, и это влияет на их вспыльчивый характер. Иногда доброе слово и сочувствие — это все, что нужно, чтобы успокоить их и избавить себя от оскорблений.

- Техники фантазирования и отключение лучше всего использовать против людей, которые отказываются вам помочь, несмотря на то, что вы доверили им свое имущество или даже себя.
- Постарайтесь быть внимательнее и добрее к людям, которые вас обслуживают. Но в то же время сохраняйте твердость. Прежде чем отключиться (последнее средство), дайте им понять, что не потерпите оскорблений в свой адрес.
- Запомните, как лучше общаться с людьми, которые говорят на вашем языке плохо или совсем на нем не говорят.
- Подумайте дважды, прежде чем задать жару человеку, облеченному властью. Более мягкий подход к решению проблемы может сохранить вам огромное количество нервных клеток. Но если вам все равно, то задайте им по первое число!

Часть 5

Вербальный бой против вербальных врагов

В следующих трех главах речь пойдет о людях, которые вас оскорбляют и иногда причиняют сильную боль. Вербальные агрессоры не всегда причиняют большой вред. Они просто раздражают. А некоторые предельно возмутительны и отвратительны, но есть и такие, которые представляют большую опасность и могут нанести огромный ущерб.

В главах 17–19 будет рассказано о каждой из этих категорий вербальных агрессоров и о том,

как с ними бороться. Вы узнаете, как защитить себя от них и либо отразить их нападение, либо выбросить их из своей жизни. Вы начнете с того, что узнаете о наименее опасных хищниках и раздражителях. Потом изучите тех, которые ведут себя возмутительно и отвратительно по отношению к вам, из-за которых вы начинаете с подозрением относиться ко всем окружающим. И наконец, вы узнаете о самых ужасных вербальных агрессорах, которые могут погубить вас. Вы узнаете, как избавить свою жизнь от них и какое оружие нужно против них применять, чтобы уничтожить их навсегда.

Глава 17

Бой с вербальным раздражителем

- Как быть с людьми, раздражающими вас тем, что вы ничего не понимаете из того, что они говорят
- Как общаться с людьми, которые вас усыпляют своими разговорами
- Как быть с людьми, чей голос вам очень неприятен
- Надежный способ, как справиться с людьми, которые вам кажутся невыносимыми

Эти типы вербальных агрессоров не причинят вам вреда. С ними просто тяжело находиться рядом. Если вы находитесь в их обществе недолгое время, то это еще ничего. Но если они подолгу не оставляют вас — тут уж берегитесь! В конце концов они доведут вас, как тараканы или муравьи. Но помните о том, что если вы будете неаккуратны в выборе оружия для борьбы с ними, то можете нанести им серьезное душевное ранение. Есть 13 типов вербальных раздражителей. В этом разделе вы узнаете о характерных чертах всех этих типов и о том, какую технику лучше применять против каждого из типов.

Согласно социальному опросу, люди, бормочущие себе под нос, настолько неприятны, что 80% опрошенных признали, что это одна из самых противных привычек. Это естественно. Вы же не можете понять ни слова из сказанного! Вы понятия не имеете, о чем идет речь, поэтому просите их повторить. Они повторяют. Вы все понимаете теперь, но они снова начинают бормотать себе под нос! Заканчивается все тем, что вы вторично просите их повторить заново все, что они сказали. Это неприятно и вам, и им. Они злятся на вас за то, что вы ничего не понимаете, а вы злитесь на них за то, что они не могут ясно говорить!

Чтобы не получилось, что у вас пропало желание общаться друг с другом, вам нужно открыто и прямо поговорить с мямлей, но вы должны это сделать с любовью и добротой. Может быть, вам стоит дать ему несколько советов, как перестать мямлить, но будьте аккуратны! Будьте дипломатичны, чтобы не обидеть его. Так как чаще всего мямли страдают от неуверенности в себе, им кажется, что их слова не слишком важны, поэтому будьте с ними нежны! Вот что вы можете ему сказать: «Извини, я не хочу показаться неучтивым(ой), но мне сложно понять, что ты говоришь. Так как для меня важно все (или „мне интересно все, что ты говоришь“), что ты скажешь, не обижайся, пожалуйста, если я попрошу тебя что-то повторить».

Вы еще можете попробовать сказать следующее: «Ты знаешь, я на днях читал(а) книгу по вербальной самообороне. И в ней было написано, что когда говоришь, на каждый гласный

звук нужно тратить по секунде. Я попробовал(а), и действительно — это очень помогает. Правда сработало! Опять же, не хочу показаться неучтивым (ой), но, может, тебе стоит попробовать эту технику — растягивать каждый гласный звук по секунде? Может, мне станет намного легче тебя понять». И улыбнитесь. Улыбка снимает напряжение у мямли и добавляет тепла. Если он все еще продолжает разговаривать по-старому, а вам действительно важно понять все, что он говорит, то приложите к этому все свои силы. Выбросьте из своего сознания все, что может вас отвлекать, и сконцентрируйтесь. Если человек не играет большой роли в вашей жизни, то отключитесь — уйдите! Он не стоит ваших мучений.

Боже! Вы не только стесняетесь находиться в их обществе, но они еще и причиняют боль вашим ушам и будоражат всю вашу нервную систему каждым словом. Согласно социологическому опросу, около 75% людей находят громкий голос неприятным.

Люди говорят громко по разным причинам. Во-первых, может быть, что у них проблемы со слухом.

Во-вторых, чаще люди говорят так громко потому, что нуждаются во внимании. Они страдают от такой неуверенности, что думают только о себе и о том, как им необходимо внимание. Обычно они мало обращают внимания на окружающий мир. Им неважно, где они находятся: в кабинете врача, в самолете или в библиотеке. Неважно, где и что они говорят. Они могут говорить вам о самом личном — о себе или о ком-то еще. Их не волнует, что в радиусе 100 километров все будут в курсе происходящего.

Опять же, вам нужно вести себя дипломатично. Улыбайтесь и используйте технику спокойных вопросов: «Я не хочу показаться грубым(ой), но ты не мог(ла) бы говорить чуть потише? А то мои уши болезненно реагируют на некоторые звуки». И вы не лжете. Ваши уши действительно болезненно реагируют на некоторые звуки — на звуки их голоса!

Главное — чтобы ваши слова произносились вежливо и участливо, отнеситесь с пониманием к тем причинам, из-за которых возникла эта крикливость. Если они не могут сбавить свои децибелы, то вы должны сделать это сами и уйти (если у вас нет необходимости в их обществе) или вставить в уши вату (если вы заинтересованы в их обществе). Возможно, вы захотите воспользоваться техникой лобовой атаки, которую я объясню чуть позже, в этой же главе. Этот подход заключается в том, что вы направляете крикуна к врачу, который занимается патологиями речи и, вероятно, сможет помочь ему снизить громкость. Обычно у человека, который говорит так громко, возникают проблемы из-за его голоса: хрипота, наросты в верхней части голосовых связок, язва горла или проблемы со слухом. С другой стороны, возможно, у них просто такая плохая привычка. Какой бы ни была причина, может быть, что вы окажете ему большую услугу.

Советы, как постоять за себя

Иногда крикуны вырастают в большой семье, где им приходилось громко говорить, чтобы их заметили. К сожалению, их громкие голоса часто сохраняются у них и в отношениях с остальными людьми.

Послушайте!

Хотя писклявые люди и говорят сладким голосом, но у них глубоко внутри бурлит вулкан,

который только и ждет возможности извергнуться очень ядовитым потоком слов.

Как и мямли, такие люди вызывают неприятные чувства, потому что их очень сложно понять. Как и у крикунов, звук их тонкого высокого голоса может болезненно действовать на ваши уши. Больше 60% опрошенных ощущают дискомфорт. Они плохо воспринимают людей с таким голосом, хотя и не могут объяснить причину. А дело в том, что многие чувствуют, что такие люди пассивно-агрессивны. Они звучат приторно. Но берегитесь! Они в любой момент могут обратить на вас свой писк!

Если на вас обрушил гнев кроткий, но писклявый человек, то вам лучше спастись бегством! Отключайтесь от него как можно скорее! Такие люди опасны и могут причинить вам кучу хлопот. Если по какой-то причине вы не можете ничего поделать, не можете отключиться, то воспользуйтесь техникой снятия напряжения и помните о том, кто стоит перед вами. Продолжайте общение и «лобовые атаки», чтобы не было никаких сюрпризов. Задавайте вопросы, чтобы все время иметь представление о том, чего они добиваются и что у них на уме. Конечно, они не будут с вами откровенны, но пару раз они могут проговориться, поэтому продолжайте спрашивать.

Хуже всего то, что эти люди на самом деле думают, что их голос великолепен. Они могут быть милы в моменты интимной близости в спальне со своим любимым или при общении с младенцами или маленькими животными. Но когда взрослые люди говорят таким голосом в обществе, другие чувствуют неловкость. Вы поеживаетесь. У вас могут волосы вставать дыбом, когда вы слышите такой голос. Он даже может совсем выбить вас из колеи. Вы вряд ли станете просить ее (его) перестать так говорить и вести себя как взрослый человек, если это не ваш близкий приятель или родственник. Так как вы не можете сказать им, что пора вырасти или заткнуться, то лучше просто выдохнуть их и отключиться. Если у вас нет необходимости находиться в их обществе, то уйдите. Старайтесь убраться от них подальше при первой же возможности, прежде чем скажете что-нибудь, о чем будете потом сожалеть, или заставите их плакать. Такая реакция вполне возможна, так как люди с подобным голосом обычно — преувеличенная карикатура на стереотип женщины.

Лучше всего в такой ситуации — выдыхать человека из себя! Если его мерзкий голос будет преследовать вас и дальше, то немедленно воспользуйтесь техникой «Мысль, остановись!». Обе тактики снизят ваше кровяное давление и успокоят вас. С другой стороны, если вам нечего терять и вам все равно, если вы отстраните этого человека от себя, возможно, навсегда, — то пустите в ход технику зеркального отображения. Сымитируйте его речь, в точности ее повторив. В общем, вы должны пародировать его. Иногда люди воспринимают это хорошо и смеются в ответ, потому что знают о том, как разговаривают. Им нравится их голос, и им не хочется менять его. Но может быть и такое, что они смеются вместе с вами, а в душе — плачут. Может быть, над ними смеялись всю жизнь, и вы разбередили старую рану. Возможно, вы очень сильно их ранили и причинили еще больше душевных страданий.

Послушайте!

Если вы шепелявите, то имейте в виду, что в 26 или 36 лет уже не так привлекательно то, что казалось милым в 6. Если вы хотите, чтобы люди принимали вас всерьез, то должны говорить, как взрослый человек, а не как ребенок.

Советы, как постоять за себя

Если вы идете в «любовую атаку», то не издевайтесь и оставьте сарказм при себе! Будьте вежливы и обходительны.

Случается, что они серьезно жалуются, что ненавидят свой голос. Так как вы испытываете те же чувства, и, видимо, все остальные тоже, сделайте им одолжение — посоветуйте обратиться к специалисту, который мог бы помочь исправить их голос.

Кроме техники зеркального отображения, вы еще можете попробовать рубануть с плеча и воспользоваться техникой лобовой атаки. В разделе «Как постоять за себя» дан пример, как можно сказать человеку о том, что ему стоит обратиться к специалисту по поводу своего голоса.

Как постоять за себя

Гэри: Не хочу ни в коем случае тебя обидеть, но мне кажется, что тебе очень помогло бы, если бы ты изменила свой голос.

Шерри: Я терпеть не могу свой голос. Некоторые говорят, что он очень милый, но я его ненавижу.

Гэри: Ты знаешь, ты ведь могла бы обратиться к специалисту по речевым патологиям, который помогает исправить голос.

Шерри: Правда? А куда мне для этого нужно обратиться?

Гэри: Посмотри в справочнике или спроси у оториноларинголога, но важно попасть именно к врачу, который занимается голосом. Я попробую достать тебе несколько адресов.

То, что я сейчас скажу, очень важно, поэтому читайте внимательно! Отдельно хочу заметить: не советуйте им идти к учителю пения, а только к специалисту по патологиям речи. И недостаточно просто пойти к какому-нибудь специалисту. Важно проконсультироваться исключительно у специалиста по патологиям речи, у которого большая практика и много пациентов, страдающих от проблем с голосом. Иначе может стать еще хуже или вообще никакого не будет улучшения, если лечение будет проводить человек, недостаточно образованный в этой области. Если врач хорошо делает свое дело, то результаты должны быть уже через три месяца. Если их нет, то немедленно прекращайте лечение!

Чтобы найти такого специалиста, вам нужно проконсультироваться с квалифицированным оториноларингологом. Возможно, вам стоит проверить голосовые связки, чтобы убедиться в том, что там все в порядке. Если нет, то, может быть, ваша медицинская страховка покроет курс речевой терапии. Если у вас нет проблем со связками, все равно обратитесь к специалисту по терапии речи. Объясните, что ваша страховка не покрывает лечение, потому что у вас нет проблем со здоровьем. Но вы бы хотели за деньги пройти курс лечения и были бы признательны, если бы можно было снизить немного плату. И хороший врач (или человек, если угодно) обычно соглашается, потому что лечение часто бывает дорогостоящим.

Другой способ найти хорошего специалиста, который занимается голосовыми

расстройствами, — это поискать в телефонной книге! Это замечательный справочник. И если вы нашли его там, пришли к нему по совету врача или по рекомендации друга задавайте вопросы!

Прежде чем согласиться на лечение, задайте эти вопросы:

- . Каких пациентов вы в основном лечите?
- . Какая часть ваших пациентов имеет такие же проблемы?
- . Сколько у вас было за последний год пациентов, у которых проблемы с речью и голосом?
- . Как обычно люди узнают о вас?
- . Сколько в среднем длится ваш курс лечения?
- . Какими методами вы обычно пользуетесь?
- . Где вы получили медицинское образование?
- . Будет ли действовать медицинская страховка, если меня к вам направит врач в связи с проблемами со здоровьем?

Вы, заодно с 75% населения, не выносите, когда вас кто-то усыпляет, если вы при этом совершенно не хотите спать. Этот монотонный голос — убийца номер один в межличностных отношениях между мужчиной и женщиной. Слишком много из того, что человек хочет сказать, теряется из-за отсутствия эмоций в голосе. С такими людьми очень легко запутаться, потому что на самом деле вы никогда не знаете, как они к вам относятся. Вы не знаете, нравятся ли им, сделали ли что-то не так, приятно ли им что-то или бесит их.

Люди, голос которых звучит скучно и монотонно, обычно говорят так не специально. Часто они живут в страхе. Они эмоционально подавлены. Возможно, выросли в семье, где не принято было выражать свои эмоции, поэтому они привыкли вести себя сдержанно. К сожалению, результат такого воспитания оказался фатальным для их общения с окружающими. Оно разрушило многие близкие отношения, породив недопонимание. Люди, с которыми у них были близкие отношения, часто находились в замешательстве и расстраивались, что нередко приводило к печальному концу.

Вам необходимо постоянно напоминать о себе монотонному жужжальщику. Продолжайте задавать вопросы, чтобы узнать, откуда он родом, о его образе мышления и его чувствах. Не стесняйтесь спрашивать, что он чувствует. Воспользуйтесь приемом лобовой атаки, чтобы поделиться с ним своими ощущениями. Если у вас деловые отношения, то постоянно спрашивайте, что он думает о конкретном деле.

Советы, как постоять за себя

Хотя и ведется запись, кто работает по лицензии, а кто нет, не всегда можно найти информацию, которая вас интересует. Например, как найти хорошего специалиста в вашем районе или с большим опытом лечения голосовых расстройств.

Если вы не слишком близки с таким человеком — между вами ничего не было, вы не лучшие

друзья или близкие родственники, — возможно, вам стоит предложить ему обратиться на курсы риторики или улучшения речи, чтобы яснее выразиться. Объясните, что это не критика. Говорите с ним осторожно и деликатно. Ведь он чувствителен и стремится все держать в себе. Сделайте так, чтобы он почувствовал себя уютно и в безопасности. Он должен знать, что вы ни в коем случае не судите его и не принижаете его достоинств.

С такими людьми тоже очень тяжело находиться рядом. Они входят в десятку самых неприятных людей, по социологическому опросу. Как и крикуны, они зачастую даже понятия не имеют о том, что говорят слишком быстро. Как и мямли, они очень обижаются на то, что их все время просят повторить сказанное. Тараторки — это часто обозленные и напуганные люди. Они, как и мямли, страдают из-за заниженной самооценки. Они, очевидно, не считают себя достойными того, чтобы другие люди тратили время на них, поэтому спешат скорее высказаться. Тараторки могут быть людьми нервными или страдать от биполярного расстройства, которое заставляет их все время спешить и куда-то бежать. Так как они обычно не отдают себе отчет в том, что делают, никогда не обрывайте их словами «притормози!». Из-за их заниженной самооценки они могут уйти в глухую оборону и замолчать. Могут даже обидеться. Если вы не воспользуетесь техникой любви и доброты, то можете навсегда забыть о взаимопонимании с ними. Они будут продолжать тараторить, оставляя вас далеко позади и не раздумывая больше о том, что вы могли ничего не понять. Тараторки более враждебно настроены, чем мямли, которые больше заботятся о том, чтобы их поняли.

Вы можете попробовать внимательно слушать тараторку, чтобы понять его. Но иногда это почти невозможно. Поэтому лучше примените технику любви и доброты, как и в случае с мямлей, но только более интенсивно, так как тараторки более агрессивны. Возьмите всю вину на себя. Не вините его. Объясните, что вам трудно сегодня сосредоточиться, поэтому он бы сделал огромное одолжение, если бы говорил чуть медленнее. Если он относится к более ранимому типу тараторок, то вам лучше использовать тот же подход, что и в отношении мямли. Сообщите ему, что вы ни в коем случае не хотите его обидеть, и расскажите, что вы читали такую книгу (вот эту), в которой советуют каждый гласный звук растягивать на одну секунду. Объясните, что таким образом слушающие намного лучше понимают говорящего. Обычно такой подход срабатывает, особенно если вы будете дипломатичны и вежливы.

Советы, как постоять за себя

Бесцветный голос монотонного жужжальщика может легко сбить с толку, породить недопонимание и привести к тому, что вы неправильно будете воспринимать его слова. Лучше задавайте все время вопросы.

Насколько же тяжело в разговоре все время слушать то о том человеке, то об этом, что они обещали сделать и как они поступили с вами. И совсем не обязательно, что эти люди — звезды: они могут быть из вашего круга. Изрыгание имен включает в себя и рассказы о членах семьи (например, «Моя жена сказала то-то», «Мой сын сделал то-то», «Мой муж сказал то-то»). Да кому какая разница, что они сказали или подумали? Нам важно, что вы сказали и подумали. У вас что, своих мозгов нет? Вам что, абсолютно необходимы мнения или слова каких-то других людей, чтобы нормально функционировать?

Конечно, время от времени полезно выслушать мнение кого-то еще, если оно относится к теме дискуссии. Но постоянное скармливание вам чужих мыслей — это очень сильно раздражает. Некоторые люди находят это настолько гнусным, что перестанут с вами общаться при первой же возможности.

Виньетка

Многие публичные люди и ведущие ток-шоу подвергаются насмешкам из-за того, что изрыгают слишком много имен. О ком бы речь ни шла — муж, жена, ребенок или друг, пользующийся большой известностью, — никому не хочется поглощать слишком много информации о людях, которых они не знают или до которых им дела нет.

Многие люди изрыгают чужие имена, потому что у них самих в жизни ничего не происходит, и они за чужой счет пытаются проявить свою важность! Даже если окружающим они кажутся важными, внутри они чувствуют свою никчемность. Поэтому они предпочитают вести себя так неприятно. Из-за их неуверенности в себе вам лучше просто выдохнуть их из себя, дайте им насладиться тем, что они заляпают все вокруг именами. Дайте им почувствовать свою значимость, пусть даже вы и все окружающие думают, что это отвратительно.

Постарайтесь взглянуть на ситуацию как на забавную, не выходите из себя и не злитесь. Им может казаться, что они лучше вас, потому что рассказывают вам о знакомых важных людях. Но на деле они тем самым извещают всех о своей неуверенности и внутренней пустоте. Пожалейте их. Посочувствуйте.

Вспомните о любви и доброте и не забывайте выдыхать то напряжение, которое возникает из-за этих людей, несмотря на ваши попытки проявить сочувствие.

Всезнайки во многом похожи на изрыгателей имен: и у тех, и у других огромная потребность обратить на себя внимание и почувствовать собственную значимость. И тем, и другим нужны слушатели и сознание того, что окружающие считают их во многом выше себя. Вместо того чтобы ошеломить вас своими знакомствами, всезнайки стараются поразить вас своей эрудицией. В действительности они чувствуют неуверенность и ощущают свое более низкое положение. Они в действительности могут много знать и иметь много информации в своем распоряжении. Как бы то ни было, есть кое-что, о чем всезнайки точно не знают, а именно — как общаться с другими людьми. Они говорят скорее в вашу сторону, чем с вами. Выдохните и забудьте о них. Им внимание необходимо больше, чем вам сознание вашей правоты, поэтому пусть бравируют перед собой своими знаниями. В общем, пусть разговаривают сами с собой. Не принимайте близко к сердцу все, что они говорят. Просто воспользуйтесь техникой снятия напряжения, чтобы избавиться от негативных чувств. Часто, как и изрыгателям имен, им просто нужно почувствовать внимание к себе и высокую их оценку. И чем меньше им приходится что-либо кому-либо доказывать, тем меньше причин у них выделяться среди вас.

Поэтому техника любви и доброты может прекратить их неприятное поведение быстрее, чем что-либо еще.

Хотя иногда и можно использовать сленг, жаргонную лексику или даже мат в некоторых

социальных кругах, но если эта лексика появляется не в то время и не в том месте, она очень раздражает. Она вызывает неприкрытую неприязнь к говорящему, если употребляется за рамками того общества, где считается нормой.

Кроме ненормативной лексики, речь сленгстеров наполнена различными «ну», «типа», «ты знаешь», «чувак» и «слушай». Для нее характерны неправильная грамматика, искаженное произношение и целый набор неологизмов, представляющих собой практически абсолютно новый язык.

Советы, как постоять за себя

Исследования показали, что в обществе, где нецензурная лексика не является нормой, более 85% населения не переносят регулярного использования нецензурных слов.

Если вы на территории сленгстера и не знаете, что означают некоторые слова, то просто спросите его. Но лучше, если вы, как только узнаете, что вам предстоит с ним общаться, найдете человека, знакомого с этим сленгом и манерой говорить, и у него узнаете значение некоторых слов. Как и при изучении иностранного языка, вам будет намного легче, если вы сможете их терминологию внедрить в свою речь. Но постарайтесь не употреблять слова в неподходящем контексте, чтобы не попасть в неловкое положение. Не исправляйте их неверную грамматику и не обращайтесь на слова-паразиты, так как это естественная часть их языка.

С другой стороны, если они на вашей территории, то все меняется. У вас есть право устанавливать свои правила игры на своей территории, так же как у них — на своей. Ведь, как известно, в Тулу со своим самоваром не ездят. Но я вам настоятельно советую не ставить сленгстеров в неловкую ситуацию перед другими людьми. Это унижает и заставляет их обороняться. Они могут взбунтоваться, замкнуться в себе или начать оскорблять вас. А может случиться, что применят силу. Они страшно на вас разозлятся и, с их точки зрения, будут абсолютно правы. Вы ведь оскорбили их. Вы отнеслись к ним неуважительно! Когда вам представится побыть со сленгстером наедине, скажите ему спокойным и взвешенным тоном, без эмоций, улыбаясь, что вы бы предпочли, чтобы он следил за своей речью в вашем присутствии. В общем, вы спокойно идете в «лобовую атаку». Возможно, будет неплохо, если вы примените еще и технику смеха, превратив в шутку всю ситуацию, чтобы ему было понятней.

Свиньи, или тип вербальных агрессоров — «перебиватели», — это, без сомнения, самый неприятный тип людей. По социологическому опросу, около 90% опрошенных признались, что терпеть не могут людей, которые перебивают их. Такое поведение они выносят меньше всего. Если кто-то вас перебивает, он не дает вам закончить мысль, это вас наверняка расстраивает и заставляет либо замкнуться, либо вести себя агрессивно. Скорее всего, самые жаркие споры в вашей жизни возникали именно из-за того, что вас все время кто-то перебивал. Человек, который постоянно это делает, — монстр, стремящийся все контролировать. Он настолько не уверен в себе, что ему все время нужно выступать. Им необходимо постоянное внимание. Субкатегория этого типа — люди, меняющие темы, которые полностью заменяют тему разговора прямо в середине беседы. Они разрушают и ваш, и свой ход мыслей. Оба типа людей — и свиньи, и меняющие тему — стремятся

контролировать окружающих и ситуацию.

Будьте прямолинейны! Они могут не расслышать вас, потому что они обычно очень погружены в себя! Вам, может быть, придется применить силу, чтобы обратить на себя внимание, — легонько постучите по руке. Скажите ему вежливо и улыбаясь, что вы еще не закончили говорить. Если это не сработает, повторите то же самое погромче. Оглушите их рыком и криком! Вы еще можете зеркально отобразить их поведение, продемонстрировав как они вас перебили. Как бы то ни было, такая манера общения не только расстраивает, но и утомляет. Будьте аккуратны и всегда помните о том, «кто стоит перед вами», прежде чем воспользоваться последними тремя техниками. Если вы хотите отстоять свое достоинство, отключитесь на какое-то время и прервите их вежливой просьбой извинить вас ненадолго. Таким образом, им просто некого будет перебивать! Дайте им понять, что они не могут все время властвовать и все время контролировать разговор.

В данном случае я не имею в виду людей с дефектами речи, которые заикаются, у которых определенное неврологическое состояние или болезнь Альцгеймера. Нет, я говорю о людях, которым, видимо, просто нравится себя слушать. Они говорят одно и то же раз за разом. Они не только вам рассказывают одну и ту же историю или шутку, но и всем остальным тоже! Часто они повторяют свой рассказ, потому что им хочется получить от вас более бурную реакцию, или выпустить свои эмоции, или они хотят ослабить ситуацию. Какая бы ни была причина, это раздражает, и вам хочется удрать поскорее!

Так как эти люди обычно довольно не уверены в себе или у них эмоциональное расстройство, а возможно, у них какое-то повреждение мозга, проявите сочувствие! Если вы больше не можете их терпеть, то воспользуйтесь дыхательной техникой, чтобы успокоить себя. Главное — отнеситесь к ним с любовью и добротой. Если вы решите, что они уже переходят границы дозволенного и злоупотребляют вашей добротой, то вежливо и мягко скажите им, что вы эту историю уже слышали раньше. Отключитесь ненадолго, сменив тему или покинув их общество. Этим вы, вероятно, отобьете у них желание повториться.

Как и всезнайки, болтуны пытаются произвести впечатление. Они стараются использовать длинные слова, чтобы выделиться, и очень разговорчивы. Они выплескивают на вас ушат слов, хотя хватило бы и пригоршни. Ощущая свою неуверенность, они стараются вести себя, будто лучше вас, высокомерно, хотя в действительности кричать готовы от своей душевной боли. Они жаждут всеобщего признания и хотят казаться умными. У них возникают иллюзии, что люди считают их умными и поэтому будут с большим уважением к ним относиться.

Советы, как постоять за себя

Свиньи часто агрессивны и неучтивы, чем-то обижены или преследуют какие-то свои цели. Обычно это не имеет ни малейшего отношения к вашей персоне. Они плохо слушают и постоянно начинают вести себя, как всезнайки.

Полезные слова

Условный рефлекс — это значит, что вы приучаете кого-то связывать одно событие с другим. Например, вы настойчиво спрашиваете болтуна, в чем смысл всех его

многочисленных слов. Со временем он привыкнет к мысли, что вы его будете спрашивать о смысле сказанного, и начнет сдерживаться и без вашего вмешательства.

Как и со сленгстерами, если вы не знаете что означает какое-то конкретное слово спросите! Если они слишком много говорят то, может быть, вам лучше остановить их и применить технику спокойных вопросов. Спросите: «И что дальше?» Если они так и будут обрушивать на вас потоки слов, то продолжайте задавать все тот же вопрос: «И что дальше?» Вы таким образом вырабатываете у них условный рефлекс. Помните эксперимент с собакой Павлова? И тут то же самое! Когда вы спрашиваете, проявите любовь и доброту, потому что им необходимо внимание, но вы должны это делать ненавязчиво.

Если это не актриса Фрэн Дрешер (моя бывшая пациентка и хорошая подруга), снявшаяся в «Няньке», которая получает кучу денег за свою гнусавость, люди будут корчиться, услышав такой противный голос. Около 70% опрошенных сказали, что их просто убивает такой голос. Другие исследования показали, что тех, кто гнусавит, люди не воспринимают слишком серьезно и не считают очень привлекательными и умными.

Я не говорю о людях, которые гнусавят из-за своего неврологического состояния или врожденного дефекта.

Я же говорю о тех, кто гнусавит, потому что говорит небрежно и не открывает свой рот, когда пытается что-то сказать. В этом они похожи на мямлю. Они не представляют себе, как их плохая манера говорить негативно действует на слушающих. Если вы один из тех несчастных, вынужденных слушать нытиков, особенно в течение долгого времени, то вам лучше попробовать провести «лобовую атаку» с применением техники спокойных вопросов. Но делайте это как можно нежней и вежливей, с любовью и добротой, даже если это кажется очень сложным. Может быть, было бы лучше, если бы вы начали с того, что сказали им о том, что их голос звучит как-то гнусаво. Потом задайте им вопрос: «У тебя простуда?» Если они скажут, что нет (скорее всего, так и будет), то спросите — нет ли у них аллергии. Если они ответят, что нет, то вернитесь к технике лобовой атаки. Скажите, что вы не хотели бы их обижать, но их голос звучит гнусаво. Скажите это вежливо и как можно мягче.

Советы, как постоять за себя

Региональные различия могут сказаться на гнусавости речи. В Америке в некоторых частях страны — в Техасе, Оклахоме и Нью-Йорке — гнусавость является нормой. Но причина может быть и в том, что человек говорит небрежно.

И не оставляйте их сразу после этого. Помогите им. Если вы их критиковали, то предложите решение проблемы. Скажите, что вы прочитали в книге (в этой), что если человек гнусавит (а такое случается нередко), то ему необходимо следить за тем, чтобы коренные зубы не соприкасались, когда он говорит. Это помогает открывать рот пошире и не разговаривать слишком гнусаво. Скажите, что вы пробовали, и это действительно сработало! Если они скажут вам, что и сами терпеть не могут свой гнусавый голос, то направьте их к специалисту по речевым патологиям. Как это сделать, я объяснила чуть раньше в этой главе.

- Есть люди, которые раздражают вас тем, что они говорят, но намного больше людей, которые раздражают вас тем, как они говорят.

- Люди, которые мямлят, тараторят, ведут себя в разговоре очень застенчиво, используют много сленга или говорят слишком громко, портят вам настроение, потому что вы не понимаете, что они говорят.
- Те, кто забрасывают именами, перебивают, все знают или постоянно повторяются, очень не уверены в себе.
- Никогда не ставьте людей в неловкое положение, затеяв спор на глазах у других. Сделайте это в приватной обстановке, иначе последствия могут быть ужасны.
- Если вы натолкнулись на такого вредителя, то можете применить: лобовую атаку, вопросы, выдыхание напряжения и иногда отключение.

Глава 18

Вербальная битва с вербальными агрессорами, причиняющими вам боль

- Как быть с теми людьми, чьи слова могут причинить вам боль
- Как быть с безответственными и с чересчур ответственными
- Как справиться с льстецами и лгунами
- Как разговаривать с хвастунами и вечно недовольными
- Как разговаривать с теми, кто считает свои слова истиной в последней инстанции, с теми, кто вас недооценивает, или с теми, кто не обращает на вас внимание.

В этой главе вы узнаете, как использовать одну из самых эффективных стратегий против восьми типов вербальных агрессоров, причиняющих вам боль, которые могут встретиться вам в жизни. Вы узнаете об оружии, которое лучше всего защитит вас от их липкой вербальной грязи. В борьбе с ними вам могут понадобиться приемы более действенные, чем те, которым вы научились в главе 17.

В отличие от мелких вредителей, которые в основном надоедают вам, вербальные агрессоры, причиняющие боль, чаще всего злят и очень расстраивают вас. Разные степени эмоционального расстройства могут разбудить в вас все самое плохое и заставить вести себя так, как вы никогда не ведете в нормальной обстановке. И хотя обычно дело не доходит до крайностей — когда происходит что-то непоправимое, — но вербальный агрессор может оказаться тем человеком, который все-таки толкнет вас на крайность!

Их оскорбления могут поставить вас в очень неловкое положение. Они могут вас очень обидеть. Могут сбить с толку. Такие люди могут заставить вас относиться ко всем с подозрением и недоверием. В общем, они могут довести вас до болезненного состояния. Вы даже можете почувствовать себя настолько плохо, что вас вот-вот вырвет! И хотя они, бесспорно, ядовиты, но все же не настолько, чтобы разрушить вашу жизнь, причинить вам сильную боль или попытаться уничтожить вас, в отличие от опасных вербальных агрессоров. В главе 19 вы узнаете, каким оружием нужно пользоваться, чтобы защититься от таких вербальных агрессоров. А сейчас давайте обратимся к врагу, который у нас под рукой, — вербальные агрессоры, причиняющие боль.

Эти агрессоры держатся холодно и замкнуто, редко рассказывают о себе. Они только собирают информацию. Они никак не проявляют свою реакцию, поэтому вам очень трудно их понять. Вы не знаете, что они на самом деле чувствуют, нравится им что-то или нет. И в том, и в другом случае их реакция одна и та же. Сначала они могут показаться привлекательными. Женщины, в частности, могут оказаться легкой добычей «сильного, но молчаливого» типа мужчин, вроде героев Джона Уэйна, говорящих мало. Они не осознают этого, но вскоре обнаруживается, что невозможно иметь открытые и многозначительные отношения с человеком, который с вами не разговаривает. Ничего не получится, если вы только и слышите: «да», «нет», «не знаю», «может быть», «наверное» или «мне все равно». Это касается не только мужчин. Есть и женщины — вербальные мертвецы. Неважно, какого пола человек, но он всегда застаёт вас врасплох.

Возможно, им и не все равно, может быть, вы им действительно важны глубоко внутри. Но то, что они настолько неэмоциональны, заставляет вас думать, что вы им не нравитесь, что они относятся к вам с осуждением и критикой. И вам кажется, что вы им безразличны. Что им все равно — живы вы или мертвы.

Послушайте!

Причина, из-за которой вы чувствуете себя нехорошо, нервничаете или напряжены в обществе таких людей, — в том, что ваше тело дает вам предупредительный сигнал! Он предупреждает вас о том, что люди, с которыми вы имеете дело, отвергнут вас и пренебрегут вами. До такой степени, что вам физически станет нехорошо.

Некоторые из вербальных мертвецов используют молчание для того, чтобы манипулировать вами или даже напугать вас. Они получают огромное удовольствие от того, что наблюдают за тем, как вы испытываете дискомфорт и неловкость от этого молчания. В общем, они используют свое «ледяное состояние» как некий силовой прием и наблюдают за тем, сколько вы продержитесь в «расслабленном состоянии». Если они начинают больше говорить и делиться своими мыслями или чувствами, им становится неуютно. Причина в том, что они чувствуют, что теряют власть над вами! Их сила состоит в том, что они заставляют вас гадать, что же происходит у них в голове.

Сложность в том, что вы никогда не сможете изменить людей этого типа и заставить их раскрыться. Нужно, чтобы они сами захотели раскрыться. Единственное, что вы никогда не должны делать, — это требовать, чтобы они добавили эмоций и оживленности в голосе. После этого они могут замкнуться еще больше. И хотя вам хочется их задушить и закричать так, чтобы они оглохли, ни сила, ни стратегия рыка и крика ничего не изменят. Две тактики работают лучше всего с вербальными мертвецами. Неважно, насколько сильно вы злитесь и насколько обижены, заставьте себя обратиться к технике любви и доброты. Она им очень необходима. Большинство вербальных мертвецов ведут себя подобным образом из-за глубоко в них сидящей психологической проблемы. Большинство таких проблем развиваются в детстве, когда их настолько сильно ранили и травмировали эмоционально, что они замкнулись в себе! Возможно, это было защитной реакцией их психики. К сожалению, они могли сохранить с детства этот теперь ненужный защитный рефлекс. Это очень осложняет человеческие отношения. Поэтому такая техника заставит их почувствовать себя в большей безопасности с вами, они будут вам больше доверять и, следовательно, откроются

вам.

Техника спокойных вопросов также работает хорошо, но вам нужно знать, когда стоит остановиться. Вы не можете задавать вопросы вербальным мертвецам со скоростью пулемета. Вы должны задавать вопросы медленно и ждать ответа. Соблюдайте тишину. Молчите! Подождите, пока они заговорят! Сознательно или нет, они могут таким образом испытывать вас. Дайте им высказаться. Задавайте вопросы, не требующие однозначного ответа, касающиеся каких-нибудь проблем и того, что они об этом думают. Воспользуйтесь техникой совершенствования, которую вы изучили в этой книге, когда занимались развитием своих разговорных навыков. Просто задавайте вопросы и обязательно сохраняйте спокойный, теплый и мягкий тон.

Советы, как постоять за себя

Стратегия любви и доброты особенно действенна в отношениях с вербальными мертвецами, потому что они зачастую эмоционально травмированы, и им нужно сначала быть уверенными в том, что они могут доверять вам, прежде чем раскрыться перед вами.

Люди этого типа не отдают себе отчета в том, что говорят. Их речь — это поток мыслей, и часто в их словах очень мало смысла или его нет вовсе. Они часто невнимательны и редко думают, прежде чем сказать что-либо. Они рассказывают все! И я действительно имею в виду — ВСЕ! Если сначала это может показаться забавным и даже интересным, то через какое-то время они начинают говорить такие вещи, о которых вы знать не хотели. Информация иногда оказывается неуместной и чересчур личной. Люди, которые раскрывают слишком много информации, не только вам говорят о своей личной жизни и личных проблемах, но и всем своим знакомым — начиная от начальника и коллег по работе и заканчивая кем угодно, лишь бы он слушал. Они ко всем относятся одинаково. Они не раздумывая выкладывают незнакомцу историю своей жизни. Они не знают границ. Им также очень сложно хранить секреты.

Если кто-то слушает, то они будут говорить — иногда без остановки. Эти трепачи настолько жаждут внимания, что скажут практически что угодно, лишь бы его заполнить.

Если бы были собрания анонимных трепаголиков, то в первую очередь я бы порекомендовала этим людям посещать их регулярно. Но так как таких собраний еще не существует, следующие техники могут оказаться для вас очень полезными. Они уже помогли многим, подвергшимся вербальной агрессии.

Никогда не говорите этим людям ничего такого, чем бы вы не хотели делиться со всеми. Поэтому думайте, прежде чем что-то им рассказывать. Как трепаголикам им нужно что-то такое, о чем они могли бы поговорить. А что может быть лучше, чем чья-то тайна, которую кто-то рассказал? И не имеет значения, что этот кто-то — вы и что они обещали все держать в секрете. Очень вероятно, что они настолько были погружены в себя, что даже не заметили, что вы просили никому об этом не рассказывать. Не будьте столь же несознательны. Помните о том, с кем имеете дело. Если вы можете каким-то образом привлечь их внимание, то «лобовая атака», соединенная с техникой любви и доброты, может оказаться очень эффективной. Скажите, как хорошо вы к ним относитесь (если это так) и что вы не собираетесь их критиковать, но вы хотите сказать им что-то, что может им помочь.

Объясните, что иногда они говорят слишком много и рассказывают такие вещи, которые вообще-то неуместны. Скажите, что, возможно, им лучше следить за тем, что они говорят.

Советы, как постоять за себя

Вы можете считать людей, которые рассказывают вам слишком много, детьми, которым не объяснили в свое время, что есть вещи, которые можно говорить при других, а есть такие, которые нельзя.

Если они пропустят мимо ушей ваши слова и продолжат свою «милую» беседу, обратитесь к технике снятия напряжения, чтобы не сойти с ума. Иначе их словесный понос может довести вас до того, что вы начнете рвать на себе волосы.

Эти люди настолько фальшивы, что вас просто тошнит от них. Это подлизы, сующие свой нос во все подряд, которые всадят вам нож в спину при первой же возможности. Они манипулируют людьми и бесконечно льстят, пока не добьются своего.

Они могут воспевать вас и одаривать всевозможными сладкими словами и комплиментами. А когда вы попытаетесь успокоить их или сбросить их лесть с себя, то они начинают протестовать. Они настаивают на том, что все действительно так, что вы именно такой человек! И они не отпустят вас, пока улыбка не застынет на вашем лице. Они вас поймали! Они вас подцепили на крючок! Поздравляю! Вами манипулируют. Либо им нужно что-то, что у вас есть, либо что-то, что вы можете им дать (престиж знакомства с вами), либо кто-то из ваших знакомых может быть им полезен. Вы только посмотрите, что произойдет, если они не получат того, к чему стремились! Внезапно поток сладких слов либо прекращается, либо становится кислым.

Лучшая стратегия против таких живых «конфет» — это юмор. Он даст им понять, что вы все видите и что вы не отреагируете на их приторную сладость. Другой способ борьбы — прием лобовой атаки, но оставайтесь обязательно доброжелательны. Дайте понять, что вы цените их добрые слова, но не откликнетесь на них. Например, вы можете сказать: «Ну хорошо, ты меня умаслил. Так чего ты на самом деле хочешь?» Такой подход, как и юмор, сообщит им о том, что вы видите все их уловки и ухищрения и заставляете их отступить. Продолжайте улыбаться. Смехом закройте эту тему. Они вас поймут.

Как постоять за себя

Вот несколько фраз, которые вы можете дружелюбным тоном сказать сахарно-сладким фальшивым людям, чтобы они поняли, что вы видите их манипуляции.

«Ты знаешь, у меня может развиться сахарный диабет, если ты не остановишься!»

«Поосторожней! Если ты еще скажешь хоть одно сладкое слово, по мне будут маршировать армии муравьев!»

Советы, как постоять за себя

Помните о том, что вы не можете помочь таким людям советом, как бы хорош он ни был. Они всегда найдут способ, как опровергнуть его. Выслушайте их, но не жалеите и не давайте советов.

С такими людьми чрезвычайно трудно находиться рядом, потому что их вечно грустные слова, интонации и фразы повергают вас в уныние. Их любимое развлечение — пир жалости. Они обожают, когда окружающие жалеют их до бесконечности. Это как бальзам на их душу, топливо для их нервной системы. Это заставляет их почувствовать свою значимость, дает уверенность, что они еще живы, что кто-то думает о них. Им так необходимо внимание и чувства других, что они используют депрессию и болезни как средства получить их. Если для их печали есть настоящие основания или это происходит в определенное время, то в этом нет проблемы. Но если это происходит постоянно, то вы имеете дело с человеком, у которого серьезные психические проблемы — острая форма депрессии, биполярное или психическое расстройство. Чего вы не сможете сделать — это поднять им настроение. Глубоко внутри они получают удовольствие, когда распространяют мрачное настроение полной безысходности. Так как они делают это для того, чтобы добиться определенного эффекта, реакции людей, то им, очевидно, нужны внимание и любовь. Лучший прием — это воспользоваться техникой любви и доброты. Признайте, что им больно и что они расстроены, и объясните, что вы их слушаете и понимаете — что вы им сочувствуете.

Они не хотят, чтобы вы решали их проблему. Они не хотят выслушивать все ваши гениальные идеи. Дело в том, что они хотят услышать от вас, что вы понимаете их чувства и видите, как им плохо. Если вы им что-то посоветуете, они вам всегда ответят «да, но». Поэтому главное — никакой реакции, особенно — жалости.

Если их печаль появляется время от времени или связана с какими-то событиями, то вы можете побыть с ними рядом и применить технику снятия напряжения, чтобы их негативная энергия не перекинулась на вас. С другой стороны, раз они требуют так много забот и так утомительны, находиться долгое время в их обществе для вас чревато опасностью. Вам, возможно, придется отключиться от них, какое бы место в вашей жизни они ни занимали. Вы не можете отключиться от них физически, но вы могли бы сделать это мысленно.

Иногда эти врали настолько погружаются в свои выдумки, что сами перестают понимать, где правда, а где ложь. Это самые настоящие вербальные манипуляторы, они обычно врут для того чтобы защитить себя, чтобы выбраться откуда-то или чтобы попасть куда-то. Иногда все очевидно, например, если врунишка чересчур преувеличивает. А бывает незаметно, что они врут. Иногда их выдумки причиняют вред не только им самим, но и окружающим. Но чаще всего их рассказы направлены на улучшение их бледного имиджа и на поддержание чувства собственного достоинства. Что бы они ни делали, у них огромная дыра в чувстве собственной значимости. Стратегию вам нужно выбирать в зависимости от выдумки и от того, как вы ее восприняли. В зависимости от того, какое место занимает человек в вашей жизни, возможно, вам стоит воспользоваться техникой лобовой атаки или спокойных вопросов, чтобы дать понять, что вы не настолько глупы, чтобы поверить в эту чушь, и что вы ждете объяснений. Эта техника позволяет быть более открытыми в общении. Очень важно помнить о том, что все время нужно сохранять хладнокровие. Дышите, дышите, дышите.

Возможно, вам стоит вспомнить о технике снятия напряжения. Используйте юмор, даже если смешно только вам. Выдохните и забудьте!

Некоторые люди нормально относятся к тому, что другие используют ненормативную

лексику. Более того, им это может быть очень даже по душе. Они могут чувствовать некоторую близость к человеку, особенно если сами частенько матерятся. Во многих ситуациях некоторые нецензурные слова не несут привычного негативного и шокирующего значения. Они даже являются естественными. Но все же в большинстве случаев общество плохо относится к употреблению ненормативной лексики. Именно поэтому существуют ограничения по возрасту на просмотр фильмов — для родителей, которые не хотят, чтобы их дети слышали в фильме нецензурные выражения. Социологический опрос показал, что из десяти самых неприятных особенностей речи использование ненормативной лексики — на втором месте.

Часто люди, которые матерятся, хотят казаться крутыми, «своими в доску». И не обязательно, что это плохие люди. Просто они очень стараются, чтобы их приняли, и хотят соответствовать некоторому имиджу. Как уже было сказано, этот имидж может быть нормальным в одном обществе и неприемлемым в другом. Если матерщинник находится в вашем обществе и вам это не нравится, то вот что вы можете сделать.

Послушайте!

Техника снятия напряжения поможет вам взять себя в руки, как бы расстроены вы ни были. И вы сможете начать нормальное общение с лжецом. Если вы начнете нападать и обвинять его, то он, скорее всего, обидится, и может начаться Третья мировая война.

Если матерщинник связан с вами узами родства, то у вас есть возможность применить технику лобовой атаки. Если матерщинник — ваш ребенок, то у вас еще больше свободы действий, вы можете воспользоваться техникой рыка и крика. Это, конечно, лучше оставить как крайнее средство, если ваш ребенок не поймет вас после применения техники любви и доброты, лобовой атаки, спокойных вопросов или юмора. Только после того как вы испробовали все эти техники, прибегайте к технике рыка и крика.

Если вас не связывают родственные отношения, но вы с матерщинником близки, примените технику лобовой атаки. Но важно, чтобы вы дружелюбно, естественным тоном сказали ему о том, что вам не нравится, когда люди употребляют нецензурную лексику. Не отчитывайте его, как школьный учитель, и не делайте ему замечаний. Это уж точно вобьет клин в ваши дружеские отношения. Объясните ему простым языком, что вам приятней, когда он не употребляет ненормативную лексику.

Видите ли, если он использует в своей речи нецензурные выражения, чтобы казаться крутым или чтобы его приняли в данном обществе, то вы можете ему почувствовать себя частью общества при помощи тактики любви и доброты. Дайте ему понять, что он крут, если не матерится. В конце концов, он ведь хочет, чтобы его приняли, поэтому примите его в свое общество. Скажите ему с любовью и добротой: «Так ты намного приятней», или «Так ты намного лучше выглядишь», или «Так ты намного круче, когда не используешь ненормативную лексику. Понимаешь?» И затем улыбнитесь. Возможно, будет хорошо, если вы положите свою руку на его плечо или обнимете для того, чтобы поддержать, — в зависимости от того, какие у вас отношения. Но одно нужно помнить — не разговаривать с ним свысока и не отчитывать за употребление нецензурной лексики. Последуйте моим советам, которые я только что вам дала, и тогда вас действительно послушают.

Я не говорю тут о немцах, которые постоянно говорят «ја, ја, ја». Нет, я говорю о людях, поглощенных собой, о нарциссах, не видящих никого кроме себя любимого. Эти несчастные люди очень не уверены в себе, им нужно постоянное одобрение со стороны зеркала и всех окружающих, включая ВАС! Они все время ищут кого-нибудь, кто бы сказал им, насколько они прекрасны. Они все время говорят на свою любимую тему — о себе. Боже упаси вас заговорить о чем-нибудь другом! Они таким образом повернут разговор, что вы все равно будете говорить о них. И вот пожалуйста — вы снова обсуждаете единственное их увлечение — их самих! Даже если вы говорите о мировом кризисе, они каким-то образом умудряются перевернуть разговор, чтобы вернуться к своей личности. Люди типа «Я, я, я!» могут часами говорить о себе, даже не вспоминая о вас и не спрашивая, что вы думаете по тому или иному поводу. Они поглощены исключительно собой. И хотя вы можете не чувствовать этого, но эти бедные люди очень сильно страдают. Они поглощены собой не потому, что им так хочется, а потому, что не могут иначе. И хотя их самолюбование может сильно действовать на нервы, вам стоит отнестись к ним с состраданием. Самое лучшее — это начать с техники снятия напряжения, выпустив весь свой накал, накопленный от общения с нарциссами. А потом дайте им дозу любви и доброты, после чего пойдите в «лобовую атаку». Говорите спокойно, но твердо. Никогда не обвиняйте их, потому что это настроит их против вас. Разговаривая с таким самолюбивым типом людей, вам нужно говорить что-нибудь вроде: «Мне будет намного приятней с тобой общаться, если ты начнешь интересоваться и мной тоже». И вдобавок вы можете спросить, как они относятся к вашему мнению. Так как все имеет отношение к ним, и они на все смотрят с той точки зрения, как они действуют на других, то, скорее всего, обратят внимание на вашу просьбу и изменят свое поведение. Почему? Потому что вы наделили их силой — силой, которая им чрезвычайно необходима, — помочь вам! Вы заговорили с ними на их языке — вы заговорили О НИХ!

Послушайте!

Когда вы обращаетесь к матерщиннику, не говорите «Мне не нравится, что ты употребляешь нецензурную лексику». Это его тут же настроит против вас. Ему неважно, что вы чувствуете; ему важно только, как он себя чувствует.

Эти вербальные агрессоры считают остальных ниже себя и пропускают мимо ушей все, что говорят другие. Они считают, что это не имеет значения. А что имеет значение — так это все, что они сами говорят! Это всезнайки, которые пользуются своей «ученостью» для того, чтобы преодолеть чувство неуверенности в себе. Они считают, что все должно быть так, как они говорят! Даже если они мало или ничего не знают о предмете, это ничего не меняет. Они убедили себя, что все равно знают. У них ложное чувство своей огромной значимости, которое они пытаются замаскировать своей непреклонностью, рассудительностью и высокомерием. Причина всего этого кроется в страхе.

Вот почему они такие непреклонные в своем стремлении быть услышанными, в их убежденности, что их точка зрения была единственно допустимой.

Советы, как постоять за себя

Люди типа «Я, я, я!» совсем не злые и не плохие, зачастую они достойны того, чтобы общаться с ними. Если вы наберетесь терпения и научитесь разговаривать на их языке, то

сможете установить хорошие отношения.

Послушайте!

Всегда прислушивайтесь к тем, кто говорит, что чист и непорочен, но не всегда им верьте!

Обычно они говорят такие вещи, которые подчеркивают, что они считают себя умней других, или говорят тоном абсолютно непогрешимого человека. А в действительности все обстоит совсем наоборот.

Они так себя ведут, потому что им надо как-то выгородить свое лицемерие. Они чувствуют на себе вину за свои неправильные поступки. Они где-то глубоко внутри осознают, что все, что они говорят, — это нелепость. Они знают, что все это несерьезно. Поэтому им приходится повышать голос не только для того, чтобы убедить вас, но и для того, чтобы убедить самих себя. Мы уже могли убедиться, особенно на своем личном опыте, что тот, кто постоянно подшучивает над другими и говорит, как все должно быть на самом деле, о том, какой он нравственный и правильный и какие все вокруг плохие, потому что не разделяют его мировоззрение, очень часто сам не следует своим заповедям! Те, кто утверждают, что абсолютно чисты в делах и помыслах, частенько не так уж безгрешны, как описывают себя. Возможно, они подсознательно верят в то, что, чем больше будут проповедовать, тем быстрее их демоны исчезнут, и все, что они говорят, станет правдой в конце концов.

Такие люди должны понять, что им пора бы слезть со своего трона — ведь у других тоже есть обоснованные мнения. Обычно техника спокойных вопросов не так эффективна, как «лобовая атака», соединенная с криком и рыком (при необходимости).

Когда я говорю о том, что нужно на них накричать, вообще-то имею в виду, что нужно говорить громче, чем они. Они автоматически объявляют свои доктрины, а вы объявляйте свои, перекрывая их. Так как они считают себя непогрешимыми, то обычно такое ваше поведение их настолько шокирует, что они умолкают. Когда они перестают говорить, продолжайте свою речь — уверенно, четким голосом, чтобы они вас услышали. Остается только надеяться, что хоть что-то из сказанного вами пробьет их «супердоспехи».

Если это не помогает, то, в зависимости от того, какую роль они играют в вашей жизни, возможно, вам лучше будет воспользоваться техникой снятия напряжения, чтобы успокоить свою злость. Если ничего не срабатывает, то навсегда расстаньтесь с ними — отключитесь! Слишком уж утомительно пытаться общаться с кем-то, кто вас игнорирует, ни в грош не ставит и считает свое мнение единственно правильным. Это абсолютно тупиковая ситуация, когда вы пытаетесь общаться с человеком, который с пренебрежением относится ко всему, что вы говорите, и который может сказать вам: «Все будет по-моему либо не будет совсем». Вам нужно ответить: «Не больно-то и хотелось!»

- Вы не сами заболеваете — другие своими словами делают так, что вам становится дурно!
- Если люди ведут себя с вами неразговорчиво, то задавайте им вопросы, на которые нельзя односложно ответить «да» или «нет».
- Указав на то, что человек говорит слишком много или раскрывает чересчур личную информацию, вы окажете ему большую услугу. Но постарайтесь быть мягким и

обходительным, потому что такие люди в первую очередь очень не уверены в себе.

- Люди, которые все время говорят о себе, не уверены в себе. Проявите к ним симпатию и постарайтесь не раздражаться. Узнав у них, что они думают по поводу вашего взгляда на проблему, вы сделаете первый шаг к хорошим взаимоотношениям.
- Пусть непогрешимые узнают о том, что они не так уж и безгрешны. Дайте им понять с самого начала, что они не смогут игнорировать ваши слова и неуважительно к вам относиться. Вы тоже важны!

Глава 19

Битва с опасными вербальными агрессорами

- Как бороться с самыми опасными вербальными агрессорами
- Как быть с людьми, которые представляют себя в ложном свете
- Как быть с теми, у кого постоянные депрессии, или с людьми с психическими расстройствами
- Как бороться с завистливыми, резкими, подлыми людьми, требующими контроля и власти, стремящимися манипулировать другими

Информация, содержащаяся в этой главе, может в буквальном смысле спасти вашу жизнь! Вербальные агрессоры, о которых пойдет речь, ужасны. Это самые ядовитые люди, с ними нужно вести себя очень осторожно. Когда вы находитесь в их обществе, вам не только нужно смотреть прямо перед собой, чтобы следить за ними глазами (это понятно), но и смотреть направо и налево, а также оглядываться назад. Они могут возникнуть из ниоткуда. Вам нужно быть наготове все время.

Эти люди могут нанести вам вреда намного больше, чем остальные: и душевно, эмоционально, и даже физически. Они представляют собой зло. Они делают так, что вы думаете о себе ужасные вещи. Это они виноваты в ваших переживаниях, из-за которых вся ваша жизнь переворачивается. Если вам не повезет и придется находиться в их обществе некоторое время, то вы поймете, что они могут разрушить вашу уверенность в себе до такой степени, что психологически вы уже опустились ниже плинтуса.

Как я уже говорила в этой книге, если спросить людей, что бы они сделали, если бы оказались рядом с вербально ядовитым человеком, то многие бы наивно ответили, что просто ушли бы. Но вы не можете просто уйти. Если вы так поступите, то уйдете с болью. Вам все равно придется что-то делать с тем вредом, который он вам нанес. Иначе вы будете годами носить в себе яд. В этой главе вы сначала узнаете о некоторых характерных чертах этих опасных людей. Потом узнаете, какими стратегиями лучше всего пользоваться с наиболее жуткими из них, чтобы защитить себя от их яда. Вы узнаете, что и как надо говорить.

У вас есть несколько вариантов, как отвечать этим опасным людям. Во многих случаях у вас будет несколько едких реплик, из которых вы сможете, исходя из ситуации, выбрать подходящую. Какую бы стратегию вы ни применили против конкретного человека, будьте

осторожны в вашем выборе. Доверьтесь вашему инстинкту — вы почти всегда правы!

Это наиболее пассивно-агрессивные и наиболее опасные из всех вербальных агрессоров, потому что вы на самом деле никогда не знаете, что они думают. Они кажутся кроткими и нежными, иногда говорят высоким голосом. Но чаще всего они неразговорчивы. Они таят в себе жуткую ярость и бывают очень ревнивы, несмотря на то что продолжают вам улыбаться и вести себя дружелюбно. Это ходячие бомбы замедленного действия, потому что вы никогда не знаете, когда сработает взрывное устройство. Они скрывают свою злобу и проглатывают обиды, пренебрежение, душевные раны и несправедливости, которые совершаются по отношению к ним или к кому-то еще, как им кажется. А потом однажды — БАХ! Извергается вулкан вербального неистовства, часто сопровождаемый оскорблениями и обвинениями. Не нужно и говорить, что это не просто шокирует, а пугает! Ведь вы не знаете, что произойдет дальше.

Всегда следите за тем, что с ними происходит. Постоянно следите за тем, о чем они думают, когда разговаривают с вами. Но поступайте так только в том случае, если они вам действительно необходимы — в связи с вашим бизнесом или семейными обстоятельствами. Используйте технику спокойных вопросов, задавая те из них, на которые нельзя ответить просто «да» или «нет».

Советы, как постоять за себя

Поиграйте с волком в овечьей шкуре в адвоката дьявола. Говорите то, что, как вам кажется, он думает или чувствует. Это может заставить его отреагировать «невербально», поэтому следите за его жестами и мимикой. Если он примет более расслабленную позу, то, скорее всего, он согласен с тем, что вы только что сказали. Если он скован, то может быть, что думает ровно противоположное.

Но все же лучше всего — спасайтесь бегством! Если вы когда-нибудь испытаете на себе ярость волка в овечьей шкуре, то лучше этого не повторять! Лучше навсегда отключиться!

Эти люди стремятся контролировать других, потому что сами они никому не подчиняются. Они ведут себя агрессивно и враждебно, и зачастую у них чешутся руки, особенно если что-то их не устраивает. Другая крайность — если они потеряют интерес, то вообще ничего не будут делать, когда им что-то не нравится. Они ведут себя захватнически, они упорны и несгибаемы, это не командные игроки, им сложно уступать ответственность другим. Также у них проблемы с людьми, облеченными властью. Они считают, что должны руководить каждым ходом, а не пускать все на самотек.

Они настойчивы, и часто их союзники отворачиваются от них. Когда что-то выходит не так, как они хотели, монстры начинают манипулировать другими еще больше и злятся еще сильнее, потому что не они контролируют ситуацию. Это тот тип людей, которые пробивают кулаками дыры в стенах, если что-то происходит не так.

Родители, которые являются монстрами, жаждущими власти, могут испортить жизнь своему ребенку и заставить его впоследствии провести многие часы на приеме у психиатра.

Юмор часто служит противоядием, потому что если вы не засмеетесь, то уж точно заплачете. С помощью юмора вы можете поддразнить их. В разделе «Как постоять за себя» приведены

несколько хороших едких фраз, которые можно использовать против монстров, жаждущих власти. Но помните о том, что у вас один шанс из двух: они разозлятся еще сильнее, если вы это скажете. Поэтому, если вы полны решимости попробовать и не боитесь, то дерзайте!

Можно было бы атаковать их в лоб: сказать им о том, что они переступили границы и что они не добьются никакого послушания с вашей стороны, если будут себя так вести. Вам нужно спокойно объяснить, как с вами нужно обращаться и что вас нужно уважать. Вам нужно сказать о том, что ваше мнение имеет значение и что они не могут относиться к вам и разговаривать с вами таким образом.

Как я уже говорила, монстры, жаждущие власти, отступают, если попробуют на вкус свой собственный яд. Поэтому техника зеркального отображения может сотворить чудо. Но все же, исходя из того, какую роль играет в вашей жизни человек и насколько от него зависит ваша жизнь (если он ваш начальник, например), вам стоит хорошенько подумать, прежде чем применить эту технику.

Послушайте!

Эти люди зачастую оказывают сильное негативное влияние на жизнь других людей из-за своего крикливого, шумного и агрессивного характера. Они могут настолько измотать людей, что тем станет плохо физически.

Если ничего не помогает, то вам остается только отключиться, особенно если их действия плохо влияют на ваше здоровье. Может быть, это не стоит ни денег, ни душевных сил! Ваше душевное и физическое здоровье намного важнее, чем что-либо в этом мире!

Перво-наперво запомните, что «зависть — мать всех пороков». Она заставляет людей испытывать черное чувство, плохо относиться к другим людям, говорить о них гадости. Если зависть не исчезает, то она становится еще сильнее. Тогда она начинает требовать разрушений. Заставляет человека вредить другим — всегда исподтишка, за спинами людей.

Как и волки в овечьей шкуре, эти люди одни из самых страшных, потому что их поведение абсолютно не соответствует их внутреннему состоянию. Обычно они ведут себя заискивающе, много распространяются и расточают огромное количество комплиментов в ваш адрес. У них «на губах сахар, а в глазах соль».

Они подлы, скрытны и поразительно пассивно-агрессивны. Они на все готовы пойти, лишь бы выбиться вперед. Им не важно, по чьим головам они идут. Они двигаются осторожно, аккуратно и скромно. Когда вы узнаете, что человек, который в глаза восхвалял вас, за глаза отзывается о вас крайне плохо, то вы испытываете шок.

Так как же распознать этих подлых махинаторов? Сначала послушайте, что они говорят о других. Если ведут себя по-дружески с другими, а потом говорят о них всякие гадости, будьте уверены, что скоро настанет ваша очередь. И если они ведут себя чересчур раболепно с вами и со всеми остальными, то берегитесь!

Довольно эффективный прием против них — это «лобовая атака» с применением юмора. Таким образом вы дадите им понять, что знаете об их подлых намерениях. Это обычно их поражает как гром среди ясного неба! В разделе «Как постоять за себя» приведены примеры,

как можно ответить таким людям, чтобы «дать им по рукам», чтобы они все поняли.

Если вы их поймали с поличным и они сделали нечто, что уничтожило вас, испортило вашу репутацию или вашу жизнь, то не стесняйтесь — примените технику рыка и крика. Это уж точно их поразит, потому что окажется абсолютно неожиданным! Выпустите наружу вашу злость! Вперед! Но помните о том, что я вам говорила на протяжении всей книги: единственная возможность поквитаться с кем-то — это вербальная самозащита. Ни при каких обстоятельствах не применяйте физическую силу, чтобы выразить вашу злобу.

Послушайте!

Завистники могут использовать против вас то, что вы им сказали по секрету, даже рассказать об этом другим людям, которым совершенно не следует об этом знать.

Едкие реплики, которые можно использовать против подлых завистников.

Вы можете начать с обычной фразы, которую слышали уже сотни раз: «С такими людьми, как ты, и враги не нужны!»

«Да уж! Ты в один момент раскатал передо мной ковровую дорожку, а в следующий уже выдернешь ее из-под меня!»

Как и завистники, эти люди, не раздумывая, раскроют вашу тайну окружающим. Но, в отличие от них, они расскажут ваши самые сокровенные тайны при вас. То, что они скажут, вас шокирует. Вы почувствуете себя так, будто в вас выстрелили из пушки или вас искусал рой пчел. И вся кровь будто вытекла из вас — вы немеете. Вы не можете поверить своим ушам! Может быть, вы сказали им что-то, чего вы стесняетесь (например, вы в детстве писали в кровать), или это какая-то деликатная тема (например, ваш вес). И вот вы слышите свои собственные слова в непосредственно агрессивной форме (особенно, если вы поссорились) или пассивно-агрессивной: «Да ладно, я же пошутил». Неважно, в какой форме это говорится, но это определенно «вербальное убийство», о котором я уже говорила в самом начале данной книги.

Вот где вам пригодится ваша мимика. Посмотрите на человека с отвращением, сузив глаза и глядя ему прямо в лицо. Молчите! Ничего не говорите! Вот когда поистине «молчание — золото»! Примените технику снятия напряжения! Вдохните, задержите дыхание и затем медленно выдохните! Вы возьмете себя в руки, а ваше молчание заставит человека растеряться. Ему станет очень неудобно. Идеальный способ, как отыграться на ком-то, кто бросил в вас вербальную гранату, — это техника спокойных вопросов. Задавайте вопросы, подобные тем, что перечислены в разделе «Как постоять за себя».

Послушайте!

Как бы ни был нанесен удар ниже пояса, факт остается фактом — вербальный агрессор вас предал. Это бессовестно! Никому не стоит прощать такое поведение!

Как постоять за себя

Едкие реплики, которые можно использовать против вербальных агрессоров, бьющих ниже пояса:

«Ты действительно настолько низок, что раскрываешь мои самые сокровенные тайны?»

«И как, ты думаешь, я чувствую себя после того, как доверял(а) тебе?»

«Ты хочешь победить в споре или любой ценой доказать свою правоту, даже если придется растоптать другого человека?»

«Тебе стало лучше оттого, что ты сделал(а) мне очень больно?»

«Это очень больно!»

«Ты победил(а)!»

Как может человек, доверять другому, который предал его таким образом? Очень сложно. И даже если вы помиритесь и зароете топор войны, ваши отношения никогда уже не будут прежними. Вы никогда не сможете ему доверять! Так что берегитесь и будьте внимательны!

Как и монстры, жаждущие власти, эти следователи стремятся контролировать!

Они пытаются получить власть, заставив вас поскользнуться при ответе на их непрекращающиеся вопросы! Как бы уравновешенны вы ни были, обычно вас это заставляет потерять спокойствие. И вы вдруг обнаруживаете, что отвечаете на вопросы, на которые и не думали отвечать!

Эти следователи выпытывают у вас все, со скоростью пулемета задавая вам вопросы. Часто вопросы носят настолько личный характер и они настолько агрессивны, что застают вас врасплох, и вы теряетесь. Следователи так поступают, чтобы получить над вами власть, пытаясь запугать вас. И когда вы удовлетворяете их любопытство, они чувствуют огромную власть над вами.

Когда вы отвечаете следователям, они чувствуют, что напугали вас до такой степени, что вы им расскажете все, что их интересует. Вы на мгновение теряете чувство реальности и говорите то, чего и не думали говорить. Поэтому, когда вам задают такое огромное количество вопросов, как на допросе, вам нужно на какое-то время остановиться, чтобы взять себя в руки.

Первое, что вам надлежит сделать, — это нащупать крепкую почву под ногами. Вам нужно взять себя в руки. Этому вы добьетесь только в том случае, если остановитесь. Не давайте им запутать себя! Немедленно используйте технику снятия напряжения. Немедленно остановитесь! Вдохните и на выдохе скажите себе: «Нет, я не отвечу!», или «Все под контролем!», или «Нет, нет, нет!»

А теперь примените технику лобовой атаки, не переставая улыбаться. Не обращайте внимание на их громкий голос и шквал вопросов. Просто продолжайте дышать и обратитесь к ним! Вы можете добавить немного юмора к своей «лобовой атаке», но главное — взять ситуацию свои руки! Не позволяйте затянуть себя в вербальную трясиину. В разделе «Как постоять за себя» вы найдете несколько советов, что можно сказать в таких случаях следователю. Это поможет вам поставить его на место и дать ему понять, что вы ему не поддадитесь.

Как постоять за себя

(Улыбайтесь) «У меня такое ощущение, будто я на допросе!»

«Дай мне сначала переварить один вопрос, а потом уже задавай другой».

«Я за тобой не успеваю».

«Это слишком личный вопрос».

«Мне бы не хотелось на это отвечать».

«А зачем тебе нужно это знать?»

Еще можно воспользоваться техникой зеркального отображения. Допросите их тоже. Задавайте им те же вопросы, что и они задают вам, и в том же пулеметном темпе. Обычно этого бывает достаточно, чтобы человек вас понял.

Я не говорю о поклонниках фильма «Звездные войны» или о людях, которые обожают какой-то определенный продукт или ждут не дождутся какого-то определенного события! Я говорю о тех людях, которые одержимы другим человеком или определенным мировоззрением — религией — до такой степени, что представляют опасность для общества. Любые крайности опасны — в религии, в политике или в обществе. Эти люди страшны тем, что они видят только одно. Они смотрят на мир, как Циклоп: любой, кто не согласен с их точкой зрения, — враг! Часто фанатики бывают не в себе. У них может быть душевное расстройство, поэтому не нужно относиться к ним легкомысленно. Их не переубедишь. С ними нельзя поговорить! Либо все так, как они хотят, либо никак! В этом плане они схожи с монстрами, жаждущими власти.

Полезные слова

Циклоп, как вы, наверное, помните, — это великан в греческой мифологии, у которого был только один глаз, и он не признавал власть богов. Человек со взглядом на мир, как у Циклопа, видит только одну точку зрения — свою.

Так как обычно нет никакого способа поладить с такими людьми, кроме как согласиться с ними, то вы битву заранее проиграли. Если вы вынуждены работать с ними потому что ваша жизнь от этого зависит, прибегните к техникам снятия напряжения и фантазирования. Представьте себе, что им вырвали язык или заперли в камеру на всю жизнь — все что угодно, но поместили подальше от людей! Если у вас есть возможность, **ОТКЛЮЧИТЕСЬ!** Уходите! Адъос! Чао! Прощайте! Сайонара! Идите, и не оборачивайтесь!

Если они продолжают нападать на вас, суд поможет все это прекратить. Если и после этого нападения не прекратятся, то запишите их звонки на автоответчик, потому что это может послужить уликой против них. И тогда им грозит срок, если они не прекратят! Возможно, уместно будет, если ваш адвокат предупредит их об этом.

Эти пассивно-агрессивные люди могут казаться мягкими, будто они никого не обидят, но подчас бездействие равносильно разрушению. Часто они копят в себе злость и обиду на вас, как и завистники. Эта злость проявляется, когда они говорят «да» вам в лицо, а потом ничего

не делают! Если такое поведение является нормой, то доверия никогда не будет.

Единственное, на что вы всегда можете рассчитывать, — это на то, что они ничего не сделают, потому что не могут ни на что решиться или просто не хотят. В любом случае они заставят вас поверить в то, что все будет сделано. Не дайте им обмануть вас!

Самое главное, когда вы имеете дело с этим видом опасных людей, это дать им понять, что вы знаете все об их намерениях! Они могут вас очень сильно расстроить. Они способны сорвать вам все планы. Они могут опустошить вас эмоционально. Они способны разрушить ваши надежды и мечты.

Они могут своими постоянными «да», «да», «да» заставить вас думать, что вы идете в каком-то направлении. И вы составляете планы, ориентируясь на это направление. В то время как они совершенно не планировали никакого подобного направления. В результате вы остаетесь ни с чем, вас практически обвели вокруг пальца! Когда они говорят «да-да», вам нужно применить технику лобовой атаки. Вы должны дать им понять, что, основываясь на предыдущем опыте общения с ними, знаете, что их «да» ничего не стоит и что вы не можете на самом деле на них рассчитывать. Если это происходило не один раз, то объясните, что вам уже трудно доверять им.

Послушайте!

Люди, которые говорят «да-да», но ничего не делают, говорят сегодня одно, а завтра — совсем другое, обычно занимают нейтральную позицию, никто не знает, чем они занимаются, включая их самих! Они парализованы страхом и не выдерживают прямого столкновения.

Возможно, теперь вам стоит применить технику спокойных вопросов. Поинтересуйтесь, не можете ли вы им каким-нибудь образом помочь решиться на что-то. Спросите, можете ли вы им помочь каким-либо образом облегчить для них эту задачу. Пусть они вам расскажут все в деталях, назначат сроки! Спросите прямо, когда, по их мнению, все будет готово или что именно они собираются сделать. А ближе к назначенному сроку проверяйте, идет ли работа. Это нужно делать для того, чтобы удостовериться в том, что все будет сделано вовремя.

Виньетка

В своей практике я каждый раз наблюдаю, как люди, говорящие «да-да», ведут себя подобным образом даже в тех случаях, когда от них зависит здоровье человека и прочие жизненно важные события, когда человеку действительно нужна чья-то помощь. Так как такие люди редко оправдывают оказанное им доверие, вам стоит серьезно задуматься о том, не пора ли прервать отношения с ними.

Как постоять за себя

Едкие реплики, которые можно использовать против людей, говорящих «да-да», но ничего не делающих.

«И когда все будет готово?»

«И когда можно ожидать завершения работы?»

«Ты уверен(а), что все получится?»

«Мне бы хотелось знать, так или иначе».

«Может, тебе нужна моя помощь с чем-нибудь?»

«Может, это прозвучит так, будто я на тебя давлю, но я просто хочу убедиться...»

«Мне не нравится неопределенность ситуации».

«Что я могу сделать, чтобы все было именно так?»

«„Да“ действительно значит «да» или «да» значит «может быть» или «нет?»»

«„Да“ значит „нет, я ничего не собираюсь делать“?»

«Мне было бы намного легче, если бы я получил(а) определенный ответ».

Если вы не получите никакого ответа, то с таким человеком слишком тяжело иметь дело. Даже если вас связывают узы родства или вы друзья, с таким человеком невозможно общаться по той простой причине, что вы не можете на него положиться.

Если вы попробовали воспользоваться едкими фразами или применить «любовую атаку» на человека, говорящего «да-да», и они все равно не оправдывают вашего доверия, то, вероятно, пришло время отключиться.

Это наиболее сложная группа людей. В какой-то степени вы их жалеете, потому что они ничего не могут с собой поделать. Но с другой стороны, если вы находитесь в их обществе достаточно длительное время и не знаете, как с ними общаться, они могут свести вас с ума. Никогда не нужно недооценивать их умственные способности. Люди с душевными расстройствами зачастую умнее, чем кажутся на первый взгляд.

Проблема часто состоит в биохимии их мозговой деятельности. Биологические компоненты, удвоенные психологическими изменениями и изменениями во внешней среде, влияют на их неадекватное поведение. Находиться рядом с ними чрезвычайно утомительно. А жизнь с такими людьми, если только они не под постоянным наблюдением врачей, может стать сущим адом.

Они могут быть подвержены депрессиям — как хроническим, так и в форме острых приступов. У них постоянно мрачный вид, что само по себе уже очень обременительно. Как и прочим людям, страдающим от душевного расстройства, им необходимо медицинское вмешательство.

Некоторые могут иметь склонность к саморазрушению или проблемы, связанные с наркотиками, с алкоголем. У других бывает биполярное расстройство, когда настроение скачет, или еще что-нибудь похуже. Иногда они совершенно не могут общаться с людьми (например, если у них психическое расстройство), или у них абсолютно отсутствует чувство реальности (если они страдают шизофренией, например).

Со всеми людьми, страдающими душевными расстройствами, вам нужно использовать технику любовной атаки и проявлять много любви и доброты! Так как они обычно

эмоционально очень ранимы и хрупки, то с ними нужно обращаться чрезвычайно нежно, обходительно и с большим сочувствием. Вы просто обязаны помочь им заняться своим лечением.

Если у человека проблемы с наркотиками, алкоголем или азартными играми, то тут нужна будет помощь со стороны — например, собрания анонимных алкоголиков, реабилитационные программы, терапевт или все вместе. Но вам нужно обязательно сохранять нежный, обнадеживающий тон. Иногда вам стоит применить технику более «грубой любви», добавив в свой голос чуть больше жесткости, чтобы человек вас услышал. Как бы то ни было, вам нужно действовать прямолинейно и с большой любовью.

То же самое относится и к другим душевным расстройствам, о которых я только что упоминала. Добрый и нежный любящий голос и прямолинейная честность помогут создать более комфортную атмосферу, что, в свою очередь, приведет к эффективному лечению и быстрому прогрессу. Основное, что нужно помнить, — это то, что не надо сторониться людей с душевными расстройствами, не надо их бойкотировать или относиться к ним не так, как ко всем остальным. В наше время, пользуясь прогрессом в области медицины с психофармакологией и психотерапией, такие люди могут жить нормальной полноценной жизнью, как и любой другой человек. Поэтому если они расскажут вам о своем заболевании, никогда не думайте о них плохо.

Никогда не подвергайте их тщательнейшему осмотру при малейшем отклонении от нормы в поведении и не заставляйте их чувствовать себя виноватыми или стесняться своей проблемы.

Это воистину наиболее отвратительные и жуткие из всех опасных вербальных агрессоров. Их цель — доказать, что они лучше всех, что все вокруг хуже и ниже. Они делают все для того, чтобы окружающие чувствовали себя ужасно.

Если они доведут до крайности свои ксенофобские идеи, то они могут вербально вас уничтожить! Если они могут уничтожить на словах, то кто поручится, что они не сделают это физически?

Есть много причин, почему они так ненавидят других или особенно невзлюбили определенную группу людей. Во-первых, они ненавидят себя, поэтому злоба к себе проецируется на других. Во-вторых, они, как правило, завидуют тем, кого ненавидят (помните — «зависть стремится к уничтожению»). Даже если вы приставите пистолет к их голове, и они будут все отрицать, факт остается фактом: в глубине души они завистливы. Возможно, они даже этого не осознают! Может быть, глубоко внутри они завидуют возможностям той группы людей, которую они ненавидят, или любви между двумя людьми, близости, уникальной культуре. Очевидно, они завидуют другим людям потому, что они смогли выбиться вперед, добились большего, в чем-то остались безнаказанными или получили больше власти.

Послушайте!

Вы абсолютно ничего не можете сделать, чтобы ободрить клинически депрессивного человека. И чем больше вы стараетесь, тем глубже сами впадаете в уныние, так как подобные депрессивные состояния могут быть заразны.

Виньетка

Некоторые из этих людей ненавидят что-то или кого-то из простого невежества. Они даже не знают, почему так не любят определенную группу людей. Они только знают, что окружающие их люди не любят эту группу, поэтому они тоже ее не любят. Может быть, у них был один или два неудачных опыта общения с людьми определенной группы, когда кто-то из этой группы их обидел, поэтому теперь они распространили свою нелюбовь с отдельных представителей на всю группу.

Ни в коем случае нельзя терпеть расизм, сексизм и ксенофобию. Обязательно обратитесь к технике лобовой атаки и технике спокойных вопросов, а также отключайтесь! Хотя рык и крик вполне оправданы и могут позволить вам выпустить вашу злость, но этот подход может погубить вас. Поэтому, если вы решите рычать и кричать, то помните, что существует вероятность 50%, что все закончится тем, что либо вас покалечат, либо вы кого-то покалечите.

Лучше всего помогают техники фантазирования, снятия напряжения и отключение! Иногда у вас просто нет иного выхода, и вам приходится терпеть общество этих мерзких существ. Самое правильное решение — забудьте все, уходите и никогда не возвращайтесь!

Советы, как постоять за себя

Эффективный способ, как избавиться себя от яда подобных людей, — это заняться их образованием: рассказать им о других культурах и группах людей. Знание часто уничтожает их ненависть по отношению к другим людям.

Вербальные дровосеки проводят большую часть своего времени, занимаясь тем, что вербально рубят на части других людей. Они даже могут иметь неплохое чувство юмора, но вам совсем не смешно, когда они разрубают вас пополам. Вас это унижает и деморализует. Подобные люди очень высокомерные, злобные и крайне непочтительные. Кажется, они в любой момент готовы найти повод, чтобы обвинить другого человека. Для них нет ничего святого. Если они делают комплимент (очень редко), то он безусловно будет двусмысленным.

Советы, как постоять за себя

Техника спокойных вопросов помогает другим людям увидеть нелогичность своих слов.

Причина такого поведения дровосеков заключается в том, что они не уверены в себе. Они настолько наполнены ненавистью к себе и так сильно беспокоятся о своей репутации, что стремятся сделать первый выстрел — уничтожить соперника, прежде чем тот успеет что-либо предпринять.

Юмор — это один из самых простых способов спровоцировать дровосека.

Иногда они посмеются с вами, но высокомерие им не позволит делать это часто. Они всегда готовы нанести удар, потому что чувствуют свою незащищенность, но сами держать удар не умеют. Если вы нанесете ответный удар при помощи техники зеркального отображения и юмора, то они обязательно вас поймут. Маловероятно, что они будут вести себя с вами так

же агрессивно, как и прежде.

Техника спокойных вопросов тоже может помочь в данном случае. Как только дровосек сделает выпад в сторону кого-нибудь, не смейтесь, не хихикайте и ни в коем случае не показывайте, что вы его поддерживаете. Вместо этого задайте ему несколько вопросов относительно того, что он только что сказал. И продолжайте задавать вопросы после каждого отрицательного ответа, пока он не сникнет и наконец не поймет своей ошибки. Посмотрите на пример, приведенный в разделе «Как постоять за себя».

Как постоять за себя

Вербальный дровосек (ВД): «Посмотрите на эту толстушку!»

Вы: «Почему ты называешь ее толстушкой?»

ВД: «Да ты посмотри на нее! Она же выглядит, как поросенок!»

Вы: «А почему тебя это так задевает?»

ВД: «Да мне просто противно! Женщины не должны так выглядеть!»

Вы: «Может быть, на самом деле она прекрасный человек!»

ВД: «Я бы не хотел общаться с человеком, который не может за собой следить как следует! Скорее всего она полная дура!»

Вы: «Значит, все толстые люди похожи на свиней и полные придурки?»

ВД: «Ну, фактически да!»

Вы: «Значит, раз твоя мать страдает от избыточного веса, и даже у тебя есть небольшой животик, можно сказать, что вы с твоей матерью — свиньи и полные придурки?»

ВД: (РОТ ОТКРЫТ, М-О-Л-Ч-А-Н-И-Е)

Советы, как постоять за себя

Когда вербальный дровосек разрубает вас на кусочки, то обычно он делает это из-за того, что у вас есть что-то, чего он хочет, или вы представляете собой нечто, что он не выносит. В любом случае, они чувствуют себя неуютно в вашем присутствии. Поэтому, присовокупив это дополнительное знание к вашему багажу, вы, вероятно, будете более деликатны в отношении таких людей и, может быть, наделите их старыми добрыми любовью и добротой.

В общем, вы как бы ведете перекрестный допрос, и когда он увидит, насколько был нелогичен в своих обвинениях, то, скорее всего, будет следить за своим языком (по крайней мере в вашем присутствии — уж точно)!

Такие люди могут навсегда разрушить вашу жизнь. Они способны распространить о вас слухи, которые ухудшат ваш характер и вашу репутацию. Возможно, что вы никогда уже не оправитесь от такого удара. Последствия их вредительства могут распространяться долгое время и на большие расстояния — а следовательно, навсегда разрушат вашу жизнь!

Обычно в их собственной жизни так мало всего происходит, что им нужно вмешаться в жизнь другого человека, чтобы как-то подбодрить себя. Это вливает в них силы, энергию, лишая активности других. Во-первых, сообщите им, что вы в курсе происходящего и больше не собираетесь терпеть их выходки. Лобовая атака — это лучший прием в таких случаях. Вы также можете применить технику спокойных вопросов, перемежая ее с «лобовой атакой» и юмором.

Иногда они не обращают внимания на слова, поэтому нужно использовать технику рыка и крика. Говорите очень громко, чтобы они наконец-то вас поняли! Они дважды подумают, прежде чем снова распускать о вас слухи. Но если они не уймутся, то постараются вредить осторожней, чтобы грязь не попала на вас! Вы не можете отключиться, не высказав им, что они поступили с вами, как полные придурки! И только после того, как освободитесь от всего, что у вас накипело, вы можете смело отключаться!

Послушайте!

Одна из уловок сплетников, чтобы заставить вас открыться, — это рассказать что-нибудь о себе. Они думают, что вы должны им чем-то отплатить. Но если вы это сделаете, то об этом узнают все!

- Тот, кто старается контролировать других, вмешиваться в их жизнь, устраивает допросы или провоцирует людей, обычно испытывает сильное чувство собственной незащищенности.
- Хотя большинство этих людей нуждаются в любви и доброте, вам нужно установить четкие границы дозволенного и дать им понять, что вы не собираетесь терпеть их выходки.
- Завистливые люди и те, кто бьет ниже пояса, разглашая ваши тайны, — люди жестокие. Они стремятся разрушить человека. Против «злых языков», которые распускают сплетни, суют нос в чужие дела, занимаются подстрекательством, нужно применять технику лобовой атаки, а потом отключить их от своей жизни навсегда! Они опасны!
- Будьте очень осторожны с людьми, говорящими все время «да-да», неискренними, льстецами и теми, кто ведет себя слишком тихо.
- Лучше всего держаться подальше от фанатиков и ксенофобов.

Часть 6

Как уклоняться от вербальных пуль во время сражения

Теперь вы знаете, как распознать своего вербального врага, вооружить себя и какими стратегиями можно воспользоваться для самозащиты. Вы осознали, какую тактику нужно применять против каждого из противников. В этой части книги вы узнаете, как вести себя в любой ситуации, в которой окажетесь. Вы узнаете, что нужно говорить в создавшемся положении — от самых простых фраз до самых сложных.

Прочтя эту часть книги, вы уже никогда не полезете за словом в карман! Никогда больше не будете растерянно стоять, в то время как ваш мозг мучительно подыскивает подходящую фразу. Вы никогда больше не замолкнете ни во время телефонного разговора и деловой встречи, ни в спальне.

Вы узнаете, как сообщать и как воспринимать плохие новости. Вы поймете, как в определенных ситуациях слова могут спасти вам жизнь. И наконец, вы узнаете, что нужно говорить в самый важный момент своей жизни — когда вы говорите о СЕБЕ!

Глава 20

Вербальная самозащита по телефону

- Как быть с людьми, которые по телефону предлагают вам купить что-то
- Не давайте уговорить себя покупать что-то, что вам на самом деле не нужно
- Как заставить равнодушного человека помочь вам
- Как дипломатично заставить человека говорить мягче, громче, медленнее, быстрее или перестать мямлить
- Как правильно оставлять телефонное послание, чтобы не попасть в неловкую ситуацию
- Как по телефону выразить свое недовольство людям с грубыми манерами

Телефон может быть вашим лучшим другом. Он может быть источником удовольствия, так как помогает вам: заработать денег, обрести новые деловые контакты, узнать о возможностях карьерного роста, купить нужную вещь, общаться с друзьями, семьей и любимым человеком. Но иногда телефон становится вашим злейшим врагом. Он превращается в источник волнений и несчастий!

В этой главе вы узнаете, что нужно говорить практически в любой ситуации, с которой вы можете столкнуться во время телефонного разговора. Некоторые из этих сценариев покажутся вам очень знакомыми. Вы, почти как и все люди, обладающие телефоном, в тот или иной момент жизни пережили нечто подобное.

Но особенность этой главы состоит в том, что я не только рассказываю вам о ситуациях, в которых вы можете оказаться. Я не только объясняю вам, какие вы можете использовать приемы для вербальной самозащиты. Я говорю, что вы в точности должны сказать! В девяти случаях из десяти это срабатывает, так что дерзайте!

Вы приходите домой после утомительного рабочего дня. Вы сбрасываете свои туфли, валитесь на диван и с облегчением улыбаетесь. И вдруг звонит телефон. Так как вы не ожидали никаких звонков, то начинаете гадать, кто бы это мог быть: ваша мама, лучший друг, подруги или друзья? Кто бы это ни был, вы все равно улыбаетесь, когда говорите веселым и бодрым голосом «Алло!». Внезапно ваша улыбка меркнет. Вам предлагают что-то купить, причем человек говорит, не останавливаясь! Он декламирует заученный текст, из которого становится ясно, что вам нужно выбрать именно это, а не что-то другое. Вы пытаетесь вставить слово, чтобы объяснить, что не заинтересованы, но у вас ничего не получается! Он просто говорит, говорит и говорит!

Прежде чем я расскажу вам, как нужно отвечать людям, предлагающим по телефону различные товары и услуги, хочу отметить, что не все из этих людей надоедливы. Телефонная реклама — это не обязательно плохо! Более того, это может быть хорошо! Но

для того, чтобы продвигать бизнес! Ведь хорошо, когда кто-то звонит вам и рассказывает о каком-нибудь продукте или семинаре, о котором вы давно уже думали или который вас заинтересовал после сообщения этого человека! Нет ничего прекрасней, чем купить что-то или подписаться на что-то, что изменит вашу жизнь к лучшему.

Я не имею в виду тех людей, которые ведут себя вежливо и обходительно! Я говорю о тех, кто звонит в неудобное время, кто не понимает слова «нет» и пытается угрозами или увещаниями заставить вас купить что-то.

Так что же делать, если человек никак не умолкает? Во-первых, прервите его ЕЩЕ БОЛЕЕ ГРОМКИМ голосом. Скажите следующее: «Мне это НЕ интересно сейчас. И мне НЕ интересно это будет потом. Так что, ПОЖАЛУЙСТА, НЕ ЗВОНИТЕ СЮДА БОЛЬШЕ!» Так как он может перезвонить (через несколько дней, недель или месяцев), то перед тем как положить трубку, спросите, где находится главный офис его компании. Попросите дать телефон и назвать его начальника. Постарайтесь узнать у звонившего как можно больше информации. Для этого вам нужно говорить вежливым, приятным, дружелюбным голосом. Если он читает просто выученный текст, то скажите, что сначала вам нужно проверить всю эту информацию.

Послушайте!

Никогда ничего не покупайте по телефону, если вы не сделали следующего:

- Внимательно прочитали литературу, присланную вам компанией, с описанием товаров или услуг.
- Обсудили это со знающими людьми, не связанными с конкретными товарами.
- Хорошенько все обдумали и взвесили все «за» и «против», потратив на это столько времени, сколько вам необходимо.

Никогда никому не позволяйте давить на вас и заставлять вас что-то покупать или делать!

Скорее всего, этот человек ничего не знает. Поэтому вам придется поговорить с его начальником или с другим его руководителем. Неважно, как вы этого добьетесь, но соберите всю необходимую информацию! Позвоните в главный офис компании и попросите вычеркнуть вас из их телефонных списков. Если они откажутся, то пригрозите судом. А потом повесьте трубку!

Случалось ли, что кто-то предлагал вам что-то по телефону и вы покупали это против своей воли? Может быть, угрозами заставляли вас пожертвовать деньги на благотворительность или на какие-то религиозные нужды, возможно, даже на что-то действительно достойное.

Человек на другом конце провода так убедительно говорил! Возможно, во всем виновата его ловкость. У него был такой звучный голос, слова лились, полные энтузиазма и уверенности. Как вы могли отказать? Вы и сами не заметили, как достали свою кредитную карточку и сообщили дату окончания ее действия.

Прежде чем вы истратите все деньги на вашей кредитной карточке, **ОСТАНОВИТЕСЬ!** СДЕЛАЙТЕ ВДОХ! ПОСЛУШАЙТЕ! Затем снова **ОСТАНОВИТЕСЬ!** СДЕЛАЙТЕ ВДОХ!

ЗАДАЙТЕ ВОПРОС! Порасспросите о товаре, об услугах, о благотворительности. Как только у вас будет достаточно информации, скажите ловкачу, что вы сейчас вернетесь. **ОТОЙДИТЕ НА СЕКУНДОЧКУ! НЕ ДАЙТЕ ЗАСТАТЬ СЕБЯ ВРАСПЛОХ!** Выпейте воды, сделайте несколько шагов, потом вернитесь к телефону. Поступайте как угодно, но только не давайте ввести себя в транс гипнотическим, приятным, убедительным голосом.

Скажите, что вы перезвоните или что вам нужно время для обдумывания. Если он откажется и постарается запугать вас, надавить или пристыдить вас, скажите примерно так:

«Послушайте, я все выслушал(а), что вы сказали. Кажется, вы действительно знаете, о чем говорите. За это я вас уважаю. Но и вы должны проявить ко мне уважение и дать мне некоторое время, чтобы я мог(ла) все обдумать. Давайте Я вам ПОЗВОНЮ, если соглашусь на ваше предложение (покупка благотворительность или что-то иное)». И вот тут-то вы, вероятно, поймете, что звонивший собой представляет. Человек, который только что был сама вежливость, обходительность и которому вы готовы были довериться, вдруг превратился в монстра. Его голос вдруг стал неприятным, грубым, по его тону стало ясно, что он очень разозлился из-за того, что напрасно столько времени потратил на вас. Если вы услышите такой голос, то скажите, что вы все сказали, и повесьте трубку.

Послушайте!

Будьте тверды с теми, кто звонит вам. Бывает, что у вас нет лишних денег. И как бы хорошо товар ни выглядел, его полезные качества не оплатят вам поездку на автобусе до работы и обратно на следующий день.

Равнодушные люди, которые обязаны вам помогать

Вы когда-нибудь звонили куда-то, чтобы получить информацию или чтобы вам оказали услугу (об этом уже говорилось в главе 16), но в ответ не получили ни того, ни другого? Вам ответили резко и раздраженно, как будто сделали огромное одолжение, уделив пару минут своего времени? И вы разозлились настолько, что готовы были задушить этого человека? Знаете что? Я с уверенностью могу сказать, что почти все испытали те же чувства, что и вы!

Прямо скажите, что вас интересует: «Пожалуйста, помогите мне! Пожалуйста, мне очень нужна помощь!» Если вам ответят резко и неприветливо: «Я же и так стараюсь помочь вам!», скажите: «У меня такое чувство, будто мне не помогают, а мешают!» (А потом излейте на них поток своих причитаний.) «...Мне так плохо, ужасно, кошмарно. Я будто потерял(а), и выхода нет! Помогите мне! Пожалуйста, помогите мне!» (Вы добьетесь еще большего эффекта, если будете говорить плачущим или ноющим голосом. Как бы неприятно это ни выглядело со стороны, такое поведение заставляет реагировать.)

Обычно такой тон заставляет людей помогать вам. Они постараются поторопиться и помочь вам хотя бы для того, чтобы поскорее от вас избавиться. Возможно, такое ваше поведение их настолько поразит, что они позовут своего начальника. А именно этого вы и хотели с самого начала! Теперь кто-то нормальный, возможно, сможет помочь решить вашу проблему.

Между прочим, если кто-то по телефону говорит с вами резко, обрывисто или грубо, то вы можете быть уверены, что причина такого поведения — не в вас! А причем тут вы? Он(а) же не знает вас! Он(а) даже вас не видит! Может быть, он повздорил с женой или она

поссорилась с молодым человеком. Или у него (нее) болит живот. Возможно, он(а) потратил(а) сбережения всей своей жизни на лотерейные билеты и ничего не выиграл(а)! Кто же знает? Но чтобы убедиться, что вы ни в чем не виноваты, проверьте. Как только вы почувствуете, что к вам относятся неприветливо, скажите мягко и дружелюбно: «Кажется, у вас...» а) «плохой день», б) «длинный день», в) «нервный день», г) «тяжелый день» или д) «сегодня много проблем, как и у меня». Выбирайте. Другой способ добиться желаемого результата — это как ни в чем не бывало сохранять приятный, вежливый и дружелюбный тон. Обычно добро перевешивает зло, поэтому вы вскоре увидите положительные изменения в его (ее) голосе. Обычно они меняются, если у вас хватает сил некоторое время оставаться на своем позитивном пути.

Советы, как постоять за себя

Когда вы уже собираетесь положить трубку, никогда не проявляйте вежливость, если он с вами был неучтив или не помог вам. Закончите этот разговор так: «Разговор окончен. Я все сказал(а). Не стоило с вами говорить. Прощайте!»

Телефон может быть вашим козлом отпущения, когда вы имеете дело с противными людьми вроде вербальных агрессоров, вызывающих раздражение (о которых мы говорили в главе 17). Телефон позволяет таким людям избежать неловкой ситуации и одновременно даст вам возможность высказать свое нежелание слушать эти скрипучие звуки, будто кто-то ногтями по стеклу скребет.

Вы чувствуете, что вам срочно необходимо трансплантировать барабанные перепонки после того, как какой-то крикун на другом конце телефонной линии своим громовым голосом буквально оглушил вас. Что же вам делать? Валите все на телефон!

Если бы вы раньше до этого догадались, то у вас не было бы нужды в пересадке барабанных перепонок! Как только ваша рука с телефонной трубкой отстранилась от уха, вам следовало крикнуть: «Твой голос слишком громко звучит. Наверное, все дело в телефоне! Может быть, если ты будешь говорить тише, то я смогу тебя нормально слушать». Когда человек говорит с вами своим громовым голосом, вините во всем телефон и телефонные линии, пока он не перестанет вас оглушать. В общем, вы должны заставить его говорить с вами тихим голосом.

Советы, как постоять за себя

Иногда достаточно сказать человеку о его чувствах, чтобы смягчить и изменить его отношение к вам в лучшую сторону. Попробуйте это в следующий раз, когда кто-то будет неприветлив с вами по телефону. Вы услышите, как его или ее интонация сделает разворот на 180 градусов!

Видите, вы уже становитесь дипломатом! Вы добились того, чего хотели (здоровых барабанных перепонок), и в то же время позволили человеку избежать неловкой ситуации. Вы свалили вину за громкий голос на плохое качество вашего телефона.

А что делать, если человек говорит слишком тихо? То же самое: вините во всем телефон. Скажите, что ваш аппарат очень чувствителен (ведь действительно — чтобы вас было хорошо слышно и понятно, нужно говорить четко в нижнюю часть трубки). И пожалуйста — наконец-то вы слышите человека! Это чудо!

Вы не можете понять человека, потому что он мямлит или говорит слишком быстро. Кто же виноват, что вы его не понимаете? Скажите этому человеку, что вам не хотелось бы все время переспрашивать, но ваш телефон не позволяет вам понять все, что этот человек говорит. Это не ложь. Ведь если у него каша во рту или он извергает по сто слов в секунду, то как же вы можете понять все это? Если вы попросите его говорить медленнее, потому что не хотите упустить ни слова, его речь может кардинально измениться.

А как быть с теми, кто слишком много говорит или кто говорит слишком медленно? Когда вы чувствуете, что человек становится чересчур разговорчивым и многоречивым или слишком много времени тратит на то, чтобы выразить свою мысль, скажите ему, что ваш телефон может отключиться в любую минуту, поэтому очень важно, чтобы он все сказал побыстрее. И опять же это не ложь. Известно, что телефонные линии ломаются, особенно из-за проблем с электроэнергией, снегопада, града, дождей или грозы, землетрясений, ураганов, наводнений, пожаров, ударов молнии и прочих природных катаклизмов. Вы же не можете предугадать, когда произойдет какое-нибудь из этих событий и ваш телефон перестанет работать! Тараторки могут начать рассказывать одну из своих длинных историй, и что же вам делать? Вы же не сможете дослушать их до конца, если перестанет работать телефон. А кто поручится, что это не произойдет во время вашего разговора?

Советы, как постоять за себя

Вы удивитесь, насколько эффективна техника «испорченного телефона»! Внезапно мистер тараторка становится самым четко говорящим человеком в мире! И все его прошлые речевые выкрутасы можно спокойно списать на счет вашего телефона!

Предупредив о возможном отключении телефона, вы достигли определенной цели — заставили звонившего быстрее все сказать и не нагонять на вас смертельную скуку! Между прочим, вам не обязательно перечислять все вышеназванные причины возможного отключения телефона.

Прежде чем выйти из себя из-за того, что человек никак не заканчивает разговор с вами, будто он готов вечно разговаривать, вам нужно принять во внимание две вещи.

Во-первых, у человека, возможно, психологические проблемы, «боязнь разлуки». Обычно причины этого лежат в раннем детстве, кроме того, они могут быть связаны с тем, что его кто-то бросил. Естественно, это не ваша проблема и у вас нет ни времени, ни сил на то, чтобы ее решать. Во-вторых, может быть, вы понравились человеку. Вы ему так понравились, что он не хочет с вами расставаться. Он не хочет быть вдали от вас!

Зачем я вам это сказала? Потому что, если вы знаете об этом, то немного по-другому посмотрите на человека и, вероятно, поговорите с ним чуть подольше.

Что сказать человеку, который никак не закончит разговор? Вы уже тысячу раз повторяли, что вам нужно идти, а он не реагирует. Вы опять можете все валить на телефон. То же самое, как и в случае с человеком, который слишком разговорчив. Скажите, что ваш телефон может отключиться. Когда вам звонит мистер или мисс болтун, не грубите ему или ей. Вы же не знаете, может, этот человек вам расскажет нечто чрезвычайно важное. Поздоровайтесь бодро и радостно и некоторое время послушайте, о чем он (она) хочет сказать. Но установите себе

временные рамки — скажем, три минуты. Когда это время прошло, вежливо скажите: «Я бы с удовольствием еще поговорил(а), но мне пора уходить».

Если вы никак не можете вставить это предложение, потому что ваш собеседник полностью поглощен тем, что он вам рассказывает, то нужно несколько раз спокойным тоном повторить его имя. Тогда он точно поймет. Если вы несколько раз скажете ему, что можете разговаривать совсем недолго, и действительно будете держать свое слово, то вы выработаете у него условный рефлекс. Он постепенно поймет, что когда звонит вам то разговор будет приятным, но коротким.

Советы, как постоять за себя

Вы еще так можете отделаться от не в меру словоохотливого человека: скажите, что у вас еще один аппарат и вы ждете звонка. И что этот звонок имеет для вас огромное значение, вы его давно ждали и поэтому вам пора прощаться. И заканчивайте этот разговор!

Пожалуйста, пожалуйста, пожалуйста! (Я умоляю вас — мои ладони сложены вместе, мое лицо абсолютно серьезно. Мои брови нахмурены и я выгляжу так, будто мне противно!) Я и все те, кто слышал ваш автоответчик, поморщились, когда услышали ваши слова.

Вы думаете, что шутка на вашем автоответчике смешная? Знаете что? Она не смешная. Она глупая и делает из вас посмешище.

А эта песня вам кажется такой крутой, потому что вам нравится ее текст? Ну, знаете что? Далеко не все любят, когда их заставляют слушать рэп. И вот еще сюрприз — а слов-то не слышно!

Я знаю, что ваш маленький миленький Джонни наконец-то научился составлять кое-какие предложения и вы обожаете его голосок. Но знаете что? Кроме вас никто не считает его прелестным! Все поеживаются при звуках его писклявого, безвольного монотонного голоса, и никто не может разобрать, что же он говорит! И когда мы слышим, как вы просите его сказать «Пока! До скорого!» нам всем кажется, что его немедленно нужно тащить к ближайшему логопеду!

Автоответчики придуманы не для того, чтобы отразить вашу личность или ваши таланты. Нам не важно, можете ли вы петь оперным голосом, играть на флейте или гитаре или пародировать известных людей (большинство из которых уже умерли). И нам не нужны ни звон колокольчиков, ни свист! Для нас главное — чтобы вы узнали, что мы звонили, и чтобы вы перезвонили нам, как только услышите наше сообщение на автоответчике. И все! НИЧЕГО БОЛЬШЕ!

Вам нужно объяснить это человеку. Конечно, это задание не из легких, особенно если он потратил уйму времени на то, чтобы довести до совершенства свой убогий кусок смехотворного мусора, который этот оригинал называет записью для автоответчика. В зависимости от того, к какому типу относится человек, возможно, лучше начать с юмора. Постарайтесь все это превратить в шутку. Скажите ему что-нибудь, связанное с его отвратительным чувством юмора, чтобы он засмеялся. Тут вы можете шутить в том же духе, что и сделана запись на его автоответчике. Обычно это помогает «наладить связь». А потом можно сказать что-нибудь такое: «Ты знаешь, тебе и мне это кажется смешным, но многие не

разделяют нашего превосходного чувства юмора. Более того, у большинства чувство юмора вообще отсутствует!» В ответ на это создатель абсурдной записи для автоответчика скорее всего улыбнется и согласится с вами.

Послушайте!

Может быть, вам нравится музыка из того или иного сериала или государственный гимн, но не стоит это записывать на ваш автоответчик! Поверьте, не все разделяют ваши вкусы! Более того, люди могут составить о вас плохое мнение еще до того, как встретятся с вами.

Помните, что главное — чтобы все было просто! Две записи, которые я собираюсь предложить вашему вниманию, подойдут вам лучше остальных. Они простые и содержат всю нужную информацию. Вы можете их немного расширить, добавив вопросы, касающиеся важной для вас информации. Но не забывайте о том, что все должно быть просто.

Первая запись довольно личная. Вторая касается больше сути дела. Выберите ту, которая вам больше подходит.

Привет, _____ (я, мы, имя или имена) сейчас не могу (можем) ответить на ваш звонок, но если вы оставите свое имя, номер своего телефона и короткое сообщение после гудка, то я (мы) перезвоню (перезвоним) вам, как только смогу (сможем).

Спасибо, что позвонили! Сейчас нет возможности ответить на ваш звонок. Если вы оставите ваше имя, номер телефона и короткое сообщение, я (мы) вам скоро перезвоню (перезвоним). Пожалуйста, оставьте сообщение после гудка. Спасибо.

Говорите медленно, но не слишком. Постарайтесь сделать так, чтобы ваш голос звучал бодро. Не стоит делать запись, если вы не чувствуете себя достаточно хорошо. Постарайтесь тянуть каждый гласный звук примерно по секунде, когда будете делать запись для автоответчика. Это сделает вашу речь более ясной и отчетливой.

Допустим, у вас во рту куриная нога, когда звонит телефон. Вы поднимаете трубку и говорите «алло». Человек представляется. Если это кто-то, с кем вам нужно сохранять профессиональный образ или если вас связывают деловые отношения, немедленно выплюньте курицу и только после этого говорите. Я еще раз повторяю, не жуйте, не глотайте и не откусывайте следующий кусок до тех пор, пока не закончите разговор и не положите трубку. Ни при каких обстоятельствах не говорите о том, что вас застали как раз в тот момент, когда вы жевали куриную ногу. Нет! Никогда!

Советы, как постоять за себя

Как только вы дозвонитесь до кого-нибудь, спросите: «Тебе (вам) сейчас удобно разговаривать?» Это подчеркивает, что вы уважаете человека и его время. Это сохраняет отношения и дает возможность уделить разговору полное внимание.

С другой стороны, если вам позвонил друг, то можете продолжать жевать, проглотите, а потом скажите: «Ты застал меня с дыпленком во рту! Я тут решил(а) немного перекусить. Ничего, если буду жевать во время разговора, или тебе удобней поговорить попозже?»

Именно так! Таким образом вы избавите человека от чувства неловкости и дадите ему

возможность самому решить, как поступить. Некоторых людей чавканье на другом конце трубки совсем не волнует. Они даже не задумываются об этом. Они считают, что раз вы голодны, то неважно, где и чем занимаетесь, но ради Бога — ЕШЬТЕ! Еда важнее всего! Все в порядке. Получайте удовольствие! С другой стороны, есть люди, которые считают, что жевать во время телефонного разговора — это ужасно. И ваши причмокивание и чавканье их отвлекают, раздражают, кажутся им бестактными и невежливыми. Самое главное — никогда не ешьте, когда обсуждаете важные дела. Когда общаетесь с другом, поинтересуйтесь, не возражает ли он (она) против того, чтобы вы ели во время разговора. Если против, то не обижайтесь. Уважайте его (ее) мнение. Вы же друзья!

Люди, которые во время телефонного разговора с вами говорят с кем-то еще, намеренно так ведут себя либо просто невоспитанны. И вы начинаете задумываться, а какое место они занимают в вашей жизни. Деловые люди часто так поступают для того, чтобы показать, насколько они важные.

И если это не чрезвычайно срочное, неотложное дело, то говорить с кем-то еще во время телефонного разговора — абсолютно бестактно и неучтиво. Иногда у вас нет выбора. Ничего не произойдет, если вы в самый кульминационный момент телефонного разговора извинитесь и отвлечетесь, чтобы попросить вашу домработницу выключить духовку, так как почувствовали запах из кухни и вам совсем не хочется, чтобы произошел пожар. Вполне понятно также ваше желание отругать трехлетнего сыночка, который любит забавляться тем, что сует руки в унитаз или пальцы в розетку. Но невозможно понять, почему вы отвечаете на все его вопросы, которыми ребенок перебивает вас через каждую секунду, — это очень раздражает вашего собеседника на другом конце провода.

Советы, как постоять за себя

Если вы умираете от голода, а вам кто-то позвонил, то просто скажите, что перезвоните, как только подкрепитесь. Приготовьте себе великолепный обед. И жуйте, чавкайте, причмокивайте, хрустите сколько вам угодно. Затем вытрите рот, в котором уже не должно остаться никакой еды, и перезвоните!

Любая книга о том, как развивать языковые навыки у ребенка, объяснит вам, что нужно отвечать на вопросы вашего ребенка и говорить что-то в ответ, чтобы он научился нормально говорить. Но это не значит, что нужно так поступать в тот момент, когда вы с кем-то разговариваете по телефону.

Если вас отвлекают во время телефонного разговора посторонние, неважно — ребенок или кто-то еще, то следует сказать собеседнику, что вам нужно идти и вы поговорите потом. И не давайте ему возможности объясниться. В общем, вы используете негативное усиление. Вы наказываете человека за его неучливое поведение.

Если это продолжается долгое время, то резко скажите, что вам пора идти, и тут же кладите трубку. Поверьте, человек тогда все поймет! И когда вы будете разговаривать в следующий раз, будьте уверены, все внимание будет уделено вам!

У всех дела! Актеры заняты! Атлеты заняты! Мэры заняты! Матери заняты! Директора крупнейших компаний заняты! Нейрохирурги заняты! Но тем не менее все эти занятые люди

находят время и возможность перезвонить. Наверное, причина их преуспевания в том, что они достаточно уважают других людей, чтобы перезвонить им!

Больше всего портит деловые или просто человеческие отношения, если человек не найдет времени, чтобы ответить на звонок. Это и оскорбительно, и неучтиво. Это вызывает неприятные чувства и может навсегда разрушить деловые или личные отношения. Если человек не перезванивает, а вам нужно с ним поговорить, продолжайте дозваниваться, пока не добьетесь своего. Если он настолько невоспитан, то вряд ли его заденет то, что вы ведете себя так же и продолжаете ему названивать. После того как вы позвоните энное количество раз, он все-таки ворчливо ответит на ваш звонок. И тогда скажите ему: «Прошу прощения, что все время звоню вам. Обычно я не веду себя так настойчиво, но так как вы не перезвонили, а мне очень нужно было с вами поговорить, я решил(а) звонить, пока не дозвонюсь».

Советы, как постоять за себя

«Слишком занят(а)» — это не причина не перезванивать! Многие важные люди, у которых намного больше забот, чем у вас, находят время на то, чтобы перезвонить! Поэтому если вы не хотите, чтобы люди вас ненавидели, будьте вежливы и сделайте ответный звонок.

Советы, как постоять за себя

Опрос 100 женщин в возрасте от 17 до 68 лет показал, что больше всего им не нравится, когда мужчина не перезванивает, несмотря на свое обещание.

И хотя вам может быть неприятно, что кто-то вам постоянно названивает, не стоит слишком обижаться на него за это, потому что, может быть, он одинок, вы ему очень нравитесь, он зависит от вас или очень высоко ценит ваши суждения, мнение, идеи и ум. Поэтому ко всему, что вы говорите, он относится как к Священному Писанию. Он хочет рассказать вам все о своей жизни, чтобы услышать ваше одобрение. Он хочет поведать вам о своих планах, чтобы вы сказали ему, что стоит делать, а чего — не стоит и почему. В общем, он вам звонит так часто потому, что вам была присвоена роль суррогатного «родителя». Он вовсе не хочет вам надоедать, просто чувствует, что без вас не может нормально жить.

- Вы ничем не обязаны противным и гадким людям, которые звонят вам «из вежливости». Они о вас не думают, поэтому и вам не обязательно общаться с ними. Будьте прямолинейны и ответьте им так, как они того заслуживают!
- Если кто-то обязан вам помочь, но не помогает, не оставляйте это так. Поговорите с человеком, от которого зависит этот бездушный субъект, чтобы получить ответ на ваш вопрос и необходимую помощь.
- Если вы разговариваете по телефону и не можете понять собеседника, потому что он мямлит, говорит слишком громко, тихо, быстро, медленно или слишком много, вините во всем телефон (например, плохую связь). Вы будете удивлены, насколько изменится речь вашего собеседника.
- Обычно люди, которые донимают вас звонками, совсем не хотят быть надоедливыми. Просто они чувствуют собственную незащищенность и страдают.

Глава 21

Вербальная самозащита в сложных ситуациях

Прежде чем рассказать вам о том, как вести себя в сложных ситуациях, я должна вас предупредить, что все мои слова ни в коем случае не являются единственно верными! Они предназначены всего лишь для того, чтобы вы в общих чертах поняли, что нужно говорить. Вы можете повторить все слово в слово или изменить эти вспомогательные фразы в соответствии с ситуацией. Как я уже неоднократно повторяла, вам в первую очередь необходимо понимать, кому именно вы говорите эти фразы. В зависимости от того, с кем вы разговариваете, иногда бывает лучше промолчать. Но если вы решитесь все-таки высказаться, можете быть уверены, что эти фразы добавят вам уверенности в себе и помогут защитить себя.

Теперь у вас есть наготове слова, которые помогут вам в любой момент сказать именно то, что вы хотите. Если кто-то попытается заставить вас сделать нечто, чего вы делать не хотите, попросит у вас денег или будет унижать в присутствии других людей, то он будет поражен, узнав, какая «жертва» ему попала. Когда он услышит все, что вы ему выскажете, то поверьте, уже никогда не захочет с вами связываться! У него вдруг появится к вам уважение!

Если это сделал коллега по работе или друг, то нет ничего оскорбительней, чем унижение в присутствии других людей. Вам только остается забраться в норку и никогда из нее не вылезать.

Когда кто-то так поступает с вами, вы чувствуете себя маленьким ребенком. Более того, унижение обычно заставляет вас вернуться мысленно к самым ужасным детским воспоминаниям, когда вам было страшно, и вы были не уверены в себе, когда вам казалось, что вас никто не любит и никому вы не нужны. И опять становитесь тем неуверенным, беспомощным, беззащитным ребенком, который понятия не имеет, что сказать. Иногда нерешительный ребенок решает постоять за себя, и у него это вполне получается, он даже становится агрессивным.

Так как мы теперь взрослые, то вроде бы должны лучше контролировать свои эмоции и ситуации, когда кто-то пытается унижить нас или поставить в неловкое положение, — но мы этого не делаем! Мы либо опускаем голову в смущении и молчим, либо взрываемся и бросаемся в контратаку!

Когда люди начинают вас отчитывать или ругать в присутствии посторонних, то обычно делают это для того, чтобы показать, насколько они лучше, и продемонстрировать свою силу. Но такие люди не понимают одного: когда они так поступают с вами, обычно теряют уважение окружающих. И то, как они с вами обращаются, может повлиять даже на то, будут с ними иметь дело или нет.

Я знаю многих людей, которые прекращали все деловые контакты с подобными агрессорами. Например, у них деловой обед с таким человеком. После того, что они услышали, как он отчитывает официанта, им уже не хочется иметь никаких дел с ним. Так что один положительный момент есть в ситуации, когда вас отчитывают, — часто такое поведение бумерангом возвращается к обидчику.

Когда человек совсем вас порвал на клочки, вы можете сказать ему: «Ну что, теперь тебе стало лучше?» Другой способ — во всем согласиться с ним. Когда он говорит: «Как ты мог(ла)...?», вы зеркально отражаете его: «Действительно, как я мог(ла)?» Разозлитесь еще больше, чем он, и повысьте голос, придав ему оттенок ярости, продолжая обвинять себя. Ругайте себя сильнее, чем вас ругает этот человек. Это не только быстро остудит его пыл, но может даже так повлиять на него, что он постарается встать на вашу защиту. Он может сказать: «Ну, не все так плохо!» И постарается успокоить вас.

Послушайте!

Если вас унизили, то вы можете настолько расстроиться, что к вам вернется детское чувство незащищенности. И ваша ответная реакция тоже может оказаться детской: вы замолчите или станете очень агрессивны. Зная лучше об этих ответных реакциях, вам легче будет их преодолеть.

Когда кто-то смеется над тем, что вы сделали, а вам это совсем не кажется смешным, то юмор действует так же унизительно, как брань, когда вас отчитывают. Когда вы хотите подружиться с людьми и произвести хорошее впечатление, то не ожидаете, что какой-то идиот расскажет им о том, как вы однажды надели разные ботинки и настолько ничего не соображали, что даже не обратили внимания. Вы съезживаетесь, потому что вам совсем не хочется, чтобы присутствующие решили, будто вы со странностями, чудак, у которого подобное случается постоянно. И вы, конечно, не хотите, чтобы они узнали, как все было на самом деле, — что вас мучило жуткое похмелье после вчерашнего и вы не могли найти свои ботинки, поэтому схватили первые попавшиеся, чтобы не опоздать.

Другой случай. У вас внутри все сжимается, когда вы слышите, как ваша коллега-садистка рассказывает вашим потенциальным друзьям о том, как вы опростоволосились во время презентации на собрании директоров компании. Она открыто и громко рассказывает о том, что вы сказали не «это было интересно», а «это выло интересно». Все держались за животики, включая и вас. Единственная разница была в том, что они это делали от смеха, а вы — потому что вам стало дурно. Вы хотели, чтобы ваши новые коллеги уважали вас, а не смеялись над вами и считали вас клоуном.

Так как из-за этой садистки вы выглядите непрезентабельно в глазах соратников, коллег или потенциальных друзей, то лучше всего посмеяться вместе с ними и непринужденно сказать что-нибудь вроде:

- «У тебя, наверное, болезнь Альцгеймера. Это же был не я, а твоя (или твой) (сестра, мать, жена, подружка, молодой человек, муж, сын, дочь — выберите сами!)»
- «Ты уж точно знаешь, как показать лучшие стороны человека, не правда ли?»
- «Простите, как, вы сказали, вас зовут? Мы с вами знакомы? Мы друзья? Что-то я не помню, чтобы у меня были друзья, которые бы унизили кого-нибудь таким образом!»

Произнося эти фразы, не забывайте одну важную вещь — УЛЫБАЙТЕСЬ. Если вы не будете улыбаться и произнесете все эти невинные, но зубастые слова (на самом деле это весьма колющиеся реплики), переходя на крик, начнете сыпать обвинениями, то ваши потенциальные друзья могут увидеть вас в плохом свете. Это отношение может закрыть для

вас и деловые двери, и двери в человеческие отношения.

Советы, как постоять за себя

Почему так важно улыбаться в этой ситуации? Улыбка рассеивает враждебность по отношению к вам, и вы выглядите намного привлекательнее в глазах окружающих.

Быть постоянной мишенью для шуток — это почти то же самое, что постоянно тушить сигарету о свой язык. И то, и другое обжигает! И то, и другое может навсегда испортить вашу жизнь! Одно — ментально и эмоционально, а другое — физически. Когда человека постоянно унижают, насмехаясь и высмеивая его, даже если в шутку, он постепенно начинает к этому привыкать, вживается в эту роль униженного, потому что его постоянно к этому приучают. О его недостатках напоминают ему не только тот человек, который над ним подшучивает и смеется, но и все окружающие вслед за насмешником. Почему? Потому что, как бы обидно это ни было для объекта насмешек, но подобные шутки заразны. Обезьянка видит — обезьянка делает! Когда кто-то смеется над человеком, то всем вокруг кажется, что этот человек — легкая добыча. И они тоже начинают смеяться над ним, чтобы развлечь себя, и продолжают его мучения своими шутками. И этот человек настолько подавлен (особенно если это ребенок), что он уходит, плачет, ему теперь трудно показываться на людях. Но для взрослого человека, даже если ему и хочется плакать, как только в обществе его выделили и сделали объектом более чем одной шутки, это уже слишком! Если вы как раз такой человек, то пора положить этому конец! И НЕМЕДЛЕННО!

Повернитесь к человеку, который только что «пошутил» на ваш счет, и изобразите на лице очень натянутую, неприятную улыбку. Наставьте ваш указательный палец прямо на него. И на глазах у всех окружающих вас людей скажите бодрым, веселым, шутливым тоном: «Теперь твой черед! С этого момента мишень для всех шуток будет находиться тут!» (показывая на этого человека). Вы еще можете вести себя как разозленный родитель. Отмахнитесь от него со словами: «Ну хватит уже! Надоело!» Скажите это спокойным, скучным, монотонным голосом, сопровождая его унылым выражением лица.

Если вы хотите добавить немного остроты в ситуацию, поднимите руку, как будто вы регулировщик движения и показываете знак «СТОП!», и скажите: «ПРЕКРАТИ НЕМЕДЛЕННО!» Потом развернитесь на каблуках и уйдите. Уйдите куда угодно — в другое помещение, на улицу, куда угодно. Просто уйдите. Вы будете отсутствовать всего минуту-другую, чтобы дать этому человеку осмыслить свое отвратительное поведение. А потом вы вернетесь в комнату. Ваш насмешник будет в шоке! Возможно, повиснет молчание. Это может быть похоже на тишину, сопровождающую появление короля, королевы или кого-то влиятельного! Он не может поверить, что вы вернулись, особенно после того, как был уверен, что надолго испортил вам настроение! Вы застигли его врасплох, и теперь сердечно улыбнитесь. Продолжите прерванный разговор. Поверьте, вы уже никогда не будете объектом насмешек!

Улыбайтесь, улыбайтесь все время. Иногда случается, что на человека, который вас терпеть не может, ваша улыбка действует так, что вы вдруг начинаете нравиться ему все больше и больше. Нет ничего приятного в том, чтобы разговаривать с человеком, который заведомо вас недолюбливает! Возможно, из-за конфликта в прошлом, возникшего между вами

недопонимания, необоснованных слухов или ревности он не воспринимает вас. Он ведет себя с вами неприветливо, смотрит на вас как-то «не так» или говорит вам что-нибудь гадкое, грубое, язвительное, саркастическое или резкое. Вы больше не можете придумывать объяснения такому поведению. Уж слишком все очевидно.

Что же вам делать? Если это не повлияет на ваши отношения с окружающими и вы не будете чувствовать себя абсолютно подавленной, то вам нужно обрушиться на него! Будьте откровенны! Вам нечего терять! Все равно вы ему не нравитесь!

Скажите что-нибудь вроде: «Слушай, я знаю, что ты относишься ко мне не очень хорошо. И не понимаю причину такого отношения. Может, ты объяснишь, почему так ко мне относишься? Я бы очень хотел(а) раз и навсегда все выяснить и никогда больше к этому не возвращаться. Вероятно, произошло какое-то недоразумение, в котором легко разобраться».

Заметьте, что говорите вы это обычным голосом. Никакой формальности. Не надо создавать впечатление, что вы пытаетесь отчитать человека или умоляете его. Вместо этого вы должны быть открыты и честны. Покажите, что вам важно знать, что же происходит.

Главное при этом — не хмурить брови и не напрягаться, если это возможно. Напротив, постарайтесь улыбаться. Постарайтесь выглядеть буднично, будто все нормально. Это поможет собеседнику почувствовать себя с вами уверенней и даже вести себя более открыто и дружелюбно. По крайней мере двери открыты. Он понимает, что вы знаете. А вы убедились, что он знает. Вы сделали первый шаг, и если все получилось, то вы выиграли! В противном случае вы все равно выиграли!

Послушайте!

Когда вы пытаетесь сделать так, чтобы люди перестали над вами подшучивать, главное правило — действовать незамедлительно. Вы должны дать понять окружающим, что они не могут так говорить с вами или о вас! И также тем самым вы даете знак всем остальным, кто хотел бы последовать их примеру.

Послушайте!

Не пытайтесь объяснить враждебное поведение человека по отношению к вам тем, что «просто он такой человек», если он не ведет себя так же с другими людьми. Вы только причиняете себе боль, надеясь, что он изменит свое поведение сам по себе.

Кстати, если человек не хочет об этом говорить или отказывается быть с вами откровенным и разобраться с этой проблемой, то вполне вероятно, что у него нет причин не любить вас. Дело в том, что вы собой представляете, а не в том, что вы ему сделали. Итак, теперь вы знаете своего вербального противника, будьте начеку!

Теперь, прочитав эту книгу, вы уже должны неплохо разбираться, почему люди говорят обидные или насмешливые слова, особенно если на то не было никаких причин. Самый лучший способ отразить такие нападки, тем более если они абсолютно не заслужены, — ответить четырьмя простыми словами: «Простите, что Вы сказали?» Когда человек говорит обидчику эти четыре простых слова, тот на какое-то время останавливается, чтобы собраться с мыслями. Ему нужна небольшая пауза, чтобы обратиться к информации, хранящейся в

клетках его мозга. Ему нужно перемотать «пленку», на которой записано, что он сказал, и повторить все дословно. Обычно оскорбители автоматически начинают повторять то, что только что сказали.

Люди, которые намеренно сказали вам что-то обидное или насмешливое, абсолютно не ожидают, что вы попросите их повторить сказанное. Поэтому в этом случае вы получаете преимущество! Вы заставляете их защищаться, когда требуете объяснить, что именно они имели в виду, говоря вам гадости. Вам остается только насладиться зрелищем, как они будут извиваться, стараясь отмахнуться от своих обидных и неудачных комментариев. Может быть, они воспользуются популярной ложью, сказав, что «это всего лишь шутка»! Ну да, конечно! А мне так не кажется!

Виньетка

Если вы знаете, что кто-то вас не любит безо всякой на то видимой причины, попробуйте провести следующий эксперимент. Посмотрите ему в глаза и улыбнитесь. Постарайтесь, чтобы улыбка была искренней. Расслабьтесь. Подумайте о чем-нибудь приятном (естественно, не об этом человеке). Скорее всего, выражение его лица смягчится, и он улыбнется вам в ответ, пусть даже слабой и тусклой улыбкой.

Вы идете на вечеринку со своим новым молодым человеком или девушкой. На вечеринке много важных людей, с которыми вы ведете дела и общаетесь. И все идет замечательно до того момента, как гости оказались за столом. И тогда вы замечаете, что лицо вашего молодого человека (или девушки) испачкано едой, а его(ее) одежда вся в крошках и пятнах. Он(а) говорит с полным ртом, обратившись к кому-то напротив, при этом облокотившись локтями на стол. Через какое-то мгновение вы слышите похрюкивание, которое оказывается смехом. Они оба смеются над какой-то пошлой шуткой, которую рассказал(а) ваш(а) знакомый(ая) раздраженному джентльмену, сидящему между ними. Очевидно, что они оба в стельку пьяные. Что сказать человеку, который опозорил вас на глазах у всех своим неконтролируемым поведением (со злости, или из-за лекарств, или наркотиков)? Что сказать людям, на глазах которых вас опозорили?

Первая проблема требует от вас сдержанности. Нужно, чтобы ваш голос был спокойным. Поговорите с этим человеком ласково, добавляя к его (или ее) имени «дорогой(ая)», «любовь моя», «лапочка». Это покажет ему(ей), что, несмотря на его(ее) поведение, вы все еще любите его(ее). И поможет ему(ей) прийти в себя.

Вторую проблему (что сказать людям, на глазах которых ваш спутник (или спутница) и его(ее) собеседник опозорили вас) можно решить, произнеся следующее: «Конечно, у него(нее) проблема. Я (по)стараюсь ему(ей) помочь». Не надо по сто раз рассказывать во всех подробностях, что они сделали. Не вспоминайте о других случаях. Просто скажите фразу, которую я вам посоветовала. Коротко и по-доброму, а потом смените тему. Все знают, в чем дело, поэтому нет нужды вдаваться в детали. Иначе вы уже будете сплетничать.

Что произойдет, если кто-то из ваших знакомых или те, которых вы знали прежде (включая членов семьи), начнет рассказывать об унижительном случае из вашего прошлого?

Советы, как постоять за себя

Никогда не раздражайтесь, если имеете дело с перевозбужденным человеком. Это его только еще больше заведет. И наоборот, ваше спокойное отношение зачастую может помочь ему овладеть собой.

Нужно пресечь это немедленно! Не дайте ему (или ей) закончить. Уничтожьте это воспоминание. Скажите, что, очевидно, он(а) перепутал(а) вас с кем-то или просто сошел (сошла) с ума (и действительно, этот человек абсолютно не в себе, потому что рассказывает об этом случае). Если он(а) будет настаивать, скажите, что он(а) спутали. Переубедите их. Ни в чем не признавайтесь. Скажите, что это был кто-то другой. Это не ложь. Это был кто-то другой. Вы уже не тот человек, которым были пять лет назад, вы кардинально изменились.

Как быть с такими людьми, которые настолько ощущают себя начальниками, что позволяют себе говорить за вас даже в том случае, если вы стоите прямо перед ними? Во-первых, выслушайте все, что они скажут. Чтобы проверить, сказали бы вы то же самое. А затем сразу же объявите свои правила, немедленно! Эти правила заключаются в следующем: никто не говорит за вас! «Вы говорите сами за себя в присутствии людей!»

Как это донести до окружающих? Для начала вполне сойдет юмор. Вы можете сказать что-нибудь вроде: «Знаете, последний раз, когда за меня кто-то что-то говорил, — это была моя мама, мне тогда было два года и я действительно не мог(ла) говорить за себя». Или же скажите: «А я думал(а), что только адвокаты говорят за тебя, да и то если им заплатить!» Обязательно улыбнитесь и хихикните, когда будете произносить эти колкие фразы. Скорее всего, вас поймут.

Впрочем, всегда есть шанс, что вас все равно не поймут. В таком случае вам лучше вести себя более прямолинейно, вежливо скажите: «Большое спасибо, что ты пытаешься мне помочь высказать мою точку зрения. Я знаю, что тебя эта тема волнует так же сильно, как и меня. Но позволь мне самому (самой) высказать все, что я думаю по этому поводу». Обычно такая фраза все расставит на свои места.

Но если и после этого человек ничего не понимает, то вам стоит попробовать вбить в его голову немного здравого смысла: «Спасибо, но мне адвокат не нужен, я могу говорить сам(а) за себя. Я не человек-невидимка. Я нахожусь здесь». Или: «У меня есть своя голова на плечах, у меня есть свои мысли, и я вполне могу говорить сам(а) за себя, спасибо». Если и это не поможет, то прервите его одним словом, которое, очевидно, ему знакомо лучше всего: «ЗАТКНИСЬ!»

Советы, как постоять за себя

Как правило, если вы спокойны и говорите все прямо, то легко донесете до окружающих свою точку зрения. В то же время вы даете возможность «представителю» избежать неловкой ситуации. Никто не пострадал — все счастливы, всем хорошо!

Если кто-то будет совать свой нос в ваш разговор, несмотря на то что его это несколько не касается, то вы можете сказать ему то же самое, что сказали бы людям, говорящим от вашего имени. Только немного перефразируйте: «Видимо, у тебя много свободного времени, иначе ты бы жил(а) своей жизнью». Вы можете выбрать вежливый и добрый путь: «Послушай, я знаю, что ты хочешь помочь, и ценю это. Но я справлюсь сам(а)». Если человек после этого

будет продолжать лезть не в свое дело, крикните ему: «Устрой свою жизнь, а мою оставь в покое!»

Очень часто бывает, что вы общаетесь с человеком, который вам не нравится, против которого у вас много различных предубеждений. В основном это результат того, что кто-то наговорил вам об этом человеке всяких гадостей. Поэтому у вас сложилось отрицательное впечатление о нем. Вы ведете себя резко и холодно. Люди убедили вас, что этот человек недостоин внимания, и вы им, конечно, поверили. А теперь, когда вы поговорили, он вам понравился. И ваше поведение меняется, он замечает это. И говорит вам об этом! Что вам ответить? Честно признаться, что вы слышали о нем не очень приятные вещи и думали, что он окажется дрянью? Нет. Молчите. Скажите что-нибудь (только не ложь) вроде: «Я был(а) немного не в себе, когда мы встретились». Это правда! Вы действительно были не в себе! Внутри вас преобладало мнение других людей, их мысли, их ценности. А теперь, когда ваш собственный разум очистился от чужого мнения, вы стали самим собой! Это был для вас неплохой урок, и вы его отлично усвоили. Не верьте всему, что говорят окружающие! Думайте сами!

Что делать, если вы узнали о том, что кто-то говорил о вас гадости? Лучше всего, если вы знаете об этом, а он(а) не догадывается, что вы знаете. Скажем, вы на собрании или просто в рабочей обстановке. Вы подходите к этому человеку и смотрите, как он на вас реагирует. Настороженно? Сверхдружелюбно? Отчужденно? Откровенно враждебно? Все эти реакции многое скажут вам о его характере. Если вы окажетесь рядом с ним в рабочей обстановке, то постарайтесь встать или сесть возле него.

Советы, как постоять за себя

Если вы заметите, что в чем-то ваш личный опыт общения с людьми радикально расходится с тем, что говорит вам конкретный человек, то лучше задумайтесь об остальных его высказываниях и отнеситесь к ним скептически.

Попытайтесь почаще смотреть на него и улыбаться. Ему станет очень неуютно, и он будет чувствовать свою вину (если у него есть совесть, конечно) за сказанное в ваш адрес. Выберите удобный момент, лучше всего, если вы сможете остаться наедине, и сообщите ему: «Я слышал(а), что ты поливал(а) меня грязью!» или «Я слышал(а), что ты говорил (то-то и то-то); это не слишком-то порядочно». Посмотрите на его смущение. Посмотрите, как он покраснел. Посмотрите, как он волнуется и заикается. Если вы хотите разобраться в этом недоразумении, потому что этот человек вам важен как деловой партнер, то останьтесь. Если нет, то прощайте, экс-приятель!

Есть люди, с которыми очень неприятно находиться рядом. Они заставляют всех испытывать чувство неловкости из-за того, что чересчур предвзято ко всему относятся. Иметь собственное мнение — это хорошо. Но иметь слишком большое самомнение и не прислушиваться к взглядам остальных — это плохо. Если человек слишком предвзято ко всему относится, то вежливо скажите ему: «Я уважаю твоё мнение. Я могу понять твою точку зрения. А вот иная точка зрения. Что ты об этом думаешь?»

Если он перебьёт вас и не даст высказаться, не даст вам возможности изложить ваше мнение или будет все время его подавлять, то вам нужно сделать следующее:

Протяните вашу руку так, как будто вы хотите остановить движение. Если вы женщина, то достаньте зеркало (маленькое зеркальце вполне подойдет). Покажите ему его лицо в зеркальце. Если у вас нет зеркальца, то найдите любое зеркало или скажите: «Подойди к любому зеркалу и посмотришь в него». А потом добавьте: «Человек, которого ты там увидишь, — это единственный, которому ты можешь высказывать свое мнение, потому что только он всегда с тобой будет соглашаться. Может быть, тебе стоит всегда носить с собой зеркальце, чтобы разговаривать с собой».

Представим себе, что вы встретились с человеком, который немногословен.

Он довольно сдержан. Отвечает одним или двумя словами. Разговаривать с ним — все равно что выдирать зуб. Он не поддерживает беседу, не задает вам никаких вопросов. Он просто сидит и ждет, когда вы у него что-нибудь спросите. Он скучен. Вы сидите в тишине, а потом задаете следующий круг вопросов.

Чтобы расшевелить беседу, вы можете попытаться предпринять следующее.

. Попросите его задавать вам вопросы. Это будет вроде игры. Пусть он о чем-то спросит вас, а потом вы сделаете то же.

. Попросите его рассказать о лучшем фильме, который он когда-либо смотрел, о лучшем дне в его жизни или о самом веселом или самом грустном случае в его жизни. Постарайтесь добиться от него, чтобы он сказал больше, чем два слова.

. Скажите, что вы чувствуете себя уверенней, когда люди с вами разговаривают, и вам бы очень хотелось, чтобы он помог вам обрести это состояние.

. Тоже молчите. Ничего не говорите. Посмотрим, кто первый не выдержит тишины!

. УХОДИТЕ!

Если люди все время жалуются вам на что-то после того, как вы проявили к ним доброту и любовь, поддержку и внимание, вам стоит направить их к кому-нибудь другому.

Например, если они жалуются на постоянные боли, скажите: «Обратись к доктору». Если они все время говорят о том, как же им плохо, скажите: «Сейчас же вызови врача!» Если они не прекратят роптать, скажите: «Давай позвоним в службу спасения, вызовем скорую!» От того, на что они жалуются, зависит и ваша реакция.

Неважно, на что они сетуют, все равно соглашайтесь с ними. Преувеличивайте и требуйте утрированных мер, как в только что приведенном примере. Они вас обязательно остановят и перестанут плакаться, по крайней мере на какое-то время. То есть вы должны приучить их не жаловаться, во всяком случае — не вам!

Советы, как постоять за себя

Попробуйте вот что! Когда «плакальщик» жалуется вам на других людей, скажите: «Давай позвоним им и выскажем все, что ты о них думаешь!» Он тут же прекратит свое нытье!

Я отдаю вам должное за то, что стараетесь общаться с людьми, не говорящими на том же

языке, что и вы. Я уважаю ваши попытки объясниться при помощи жестов и рисунков, показывая на разные объекты и называя на их языке. Но пожалуйста, не кричите. Они же лишь не понимают! Они не глухие! Повышая голос, вы не добьетесь от них осмысления. И еще, когда пытаетесь говорить на их языке, пожалуйста, убедитесь в том, что вы понимаете какие-то ключевые слова и жесты, чтобы не попасть впросак и не сделать нечаянно неприличных телодвижений. Если вы по-американски покажете бразильцу, что все «о'кей», то он решит, что вы его обозвали неприличным словом. У разных народов разные жесты и обычаи, которые имеют разные значения. Сказав не то слово, вы можете попасть в очень неловкую ситуацию.

Виньетка

Многие из вас наверняка знают историю о том, как компания Chevrolet выпустила новую машину. Chevy Nova. Как и любая компания, выпускающая автомобили, Chevrolet провела исследование, чтобы убедиться, что разные культуры хорошо воспримут дизайн, особенности машины и наименование. К сожалению, люди в компании не предусмотрели одну серьезную языковую проблему: по-испански «no va» значит «не едет»!

Одно из самых агрессивных действий, которое может сделать человек, — это попросить денег. Это может разрушить дружбу и вызвать злобу и ненависть. Вы очень много узнаете о человеке, когда дело касается денежного вопроса. Они могут изменить и даже привести к концу личные и деловые отношения. Именно поэтому существуют менеджеры, бухгалтеры и адвокаты — чтобы разбираться с финансами.

Если человек настолько прямолинеен с вами, что просит займы, то вы должны быть так же откровенны и попросить его подписать бумагу, в которой сказано, что это всего лишь заем, и деньги должны быть возвращены в определенный срок. Как бы отвратительно вам это ни казалось, но попросите его оставить что-нибудь ценное в залог — кольцо, какую-нибудь драгоценность, или стереосистему. Иначе, поверьте мне, если он не расплатится в срок, вы окажетесь в неприятном положении!

Если человек станет отказываться написать расписку, то сошлитесь на ваш неудачный опыт. И вы не обманываете. В этой книге вы как раз знакомитесь с подобными ситуациями. Очень многие мои клиенты потеряли слишком много денег. Но когда они брали залог, то всегда возвращали его. Если человек начнет на вас кричать и заставит оправдываться, вы можете крикнуть в ответ: «Я что, похож(а) на банк?»

Многие люди так настойчивы, что заставляют вас делать то, что вы и не собирались, начиная от крупных одолжений и заканчивая женитьбой! Они добиваются своего при помощи техники эрозии. Это то же самое, что делают маленькие дети, когда изводят маму просьбами купить им игрушку или свозить их в Диснейленд. Как испорченная пластинка, они просят снова и снова, снова и снова, не реагируя на ответ «нет» и не отступая пока наконец не получают, что хотели!

Если от человека пахнет потом или у него плохо пахнет изо рта, у вас есть два выбора. Либо вы скажете ему об этом, либо задохнетесь! Вам решать! Что вы скажете, зависит от того, кто рядом с вами. Если это ваш начальник, то вы, скорее всего, предпочтете промолчать, зато потом анонимно пошлете ему зубную пасту, мыло, туалетную воду, дезодорант и зубную

щетку. Если это кто-то, с кем вам приходится проводить мало времени, зажмите нос, сделайте свои дела и убегайте. Если вам нужно находиться с этим человеком долгое время, скажите: «Я не стараюсь тебя обидеть или смутить, но просто хочу сказать, что от тебя пахнет потом (или пахнет изо рта). Вдруг тебе сегодня придется близко общаться с людьми». Вы должны знать, что после таких слов человек может перестать с вами разговаривать или возненавидит вас за то, что вы его пристыдили, но вообще-то вы ему оказали неоценимую услугу. Если же это друг, любимый человек, или член семьи, то можете смело все сказать! Предупредите о его недостатке! Но пожалуйста, будьте дипломатичны!

Спросите, не ел ли он чего-нибудь острого или не пил много жидкости, что вызвало такое сильное потоотделение. Если ответит отрицательно, то спросите, не пользовался ли он каким-нибудь особым дезодорантом или туалетной водой. Возможно, тогда он поймет, куда вы клоните. Он увидит, что вы хотите дать ему возможность избежать неловкой ситуации. И наверняка в этот момент постарается отодвинуться от вас подальше или пойти в ванную, чтобы почистить зубы или быстренько ополоснуться.

Если вы много раз ходили куда-то обедать с человеком и он ни разу не посмотрел на счет и не заплатил ни копейки, не молчите! Ни в коем случае не позволяйте, чтобы ему это сошло с рук! Если вы ничего не скажете, то значит, заслуживаете, чтобы он использовал вас! Не давайте вашей злости кипеть! Она не поможет, если вы ничего не скажете.

Не надо этого скупердя жалеть и злиться на него за то, что он не хочет оплачивать счет. Если он действительно не может себе позволить такие траты, то с самого начала не стоило его брать с собой. Конечно, есть категория скупцов, которые получают зарплату, выраженную в шести-, а то и семизначных числах. Такому человеку надо сказать, чтобы он платил! Не торопитесь оплатить счет и спасти его от неловкости. Скажите: «Ты знаешь, я всегда оплачиваю счет. Сегодня я предлагаю тебе это сделать. К тому же, я оставил(а) кошелек дома». Если он скажет: «И я тоже», то можете ответить: «Я подожду тут, пока ты съездишь домой за кредитной карточкой». Если он живет слишком далеко, то позвоните официанта и будьте настойчивы. Говорите от имени вашего знакомого. Скажите: «Мой друг оставил свою кредитную карточку дома, он даст вам свой номер телефона и адрес и позвонит вечером, чтобы сообщить номер своей карточки». **ПРИСТЫДИТЕ СКРЯГУ, ПУСТЬ СОВЕСТЬ ЗАСТАВИТ ЕГО ПОСТУПИТЬ КАК СЛЕДУЕТ!** Это будет ему уроком! Конечно, есть вероятность, что вы больше никогда уже не будете с ним обедать.

Послушайте!

Не прощайте скряг. Если бы они действительно не были эгоистами, то отплатили бы вам чем-нибудь: посидели бы с вашим ребенком, помогли убраться в вашем доме, подвезли бы вас куда-нибудь — чем угодно!

- Люди, которые вас не любят, будут насмехаться над вами, унижать вас и ставить в неловкое положение.
- Будьте откровенны и прямолинейны с людьми, которые говорят за вас, вторгаются в вашу жизнь и стараются изменить ваше мнение.
- Никогда не давайте мучить себя людям, которые не хотят с вами говорить. Они должны

отвечать за свои слова.

- Не кричите на людей, которые не говорят на вашем языке. Изучите особенности их культуры, их жесты, чтобы нечаянно не обидеть этих людей.
- Если люди не дают вам высказать ваше мнение или жалуются на что-то все время, применяйте экстренные меры, чтобы как-то повлиять на их поведение.
- Если от человека плохо пахнет, вы окажете ему услугу, указав на это.

Глава 22

Вербальная самооборона в еще более сложных ситуациях

- Как сообщить неприятное известие и поддержать в горе
- Как общаться с человеком, который умирает
- Как быть с людьми, которые вам лгут
- Как быть с людьми, которые говорят отвратительные фразы
- Как общаться с людьми, которые больны физически или душевно
- Как быть с теми, кто ранит ваши чувства

В главе 21 вы узнали, что нужно говорить в сложных ситуациях. В этой главе вы узнаете, что говорить в еще более щекотливых ситуациях — в условиях, когда перед вами возникла дилемма. В одних случаях вас могут проклясть, если вы что-то сделаете, в других — если чего-то не сделаете. В любом случае у вас есть выбор. Вы узнаете, что именно нужно говорить и как это говорить в ситуациях, которые вы, возможно, уже не раз обдумывали и которых, возможно, даже боялись.

В древние времена гонцам, которые имели несчастье приносить неприятное известие (посланное, например, соседним королем), отрубали головы. Отсюда и пошло выражение «не убивайте гонца». Одна из самых ужасных вещей на свете — принести неприятное известие. Но еще хуже, конечно, — получить такое известие.

Вот совет, как быть, если вам нужно сообщить кому-то плохую новость. Сначала спросите себя: «Как бы мне хотелось, чтобы со мной обошлись, если, не дай Бог, я бы оказался(ась) в такой ситуации?»

Никто не ищет возможности стать посланцем неприятных известий. Это происходит само собой! Просто так получается! Внезапно вы оказываетесь рядом с человеком, около которого ни в коем случае не хотите оказаться, и говорите что-то, что ни в коем случае не хотели бы ему сказать. Если вы не врач, полицейский, пожарник, адвокат или министр, то вас скорее всего не учили, как сообщать людям, что случилось нечто ужасное или трагическое. Бросить на человека вербальную бомбу — не всегда означает сказать ему о том, что кто-то получил увечья, серьезно болен или умер. Может оказаться, что вам просто нужно уволить человека или сказать ему, что он должен вернуть долг. Вам нужно сказать о том, что отношения закончены, или даже о том, что вы встретили другого (или другую). Что бы вы ни сказали,

ваши слова опустошают и причиняют человеку ужасную боль.

Поэтому посланец должен сообщить свое известие как можно осторожней. Естественно, что прямота тут ни к чему, как бы вы ни нервничали, иначе потом вам придется иметь дело с более серьезными эмоциями. Забудьте о себе, о своих эмоциях, о своих страхах, о своем похмелье. Не думайте о СЕБЕ сейчас, думайте о НЕМ! Не бойтесь коснуться его, обнять, поддержать, погладить или легонько потереть его плечо, спину или руку. Пусть поплачет, покричит, повоет. Не говорите: «Пожалуйста, не плачьте» или «Не кричите так громко». Не давайте его чувствам захлестнуть вас! Пусть он выпустит все свои эмоции. Дайте ему возможность перенести свое горе так, как он захочет!

Как человек, принесший плохие вести, вы, в отличие от древних гонцов, не будете буквально обезглавлены, но можете приблизиться к этому. Вы должны быть готовы ко всему.

Предупрежден, значит, вооружен. Человек может рыдать, пока не потеряет сознание. И вам, возможно, придется делать искусственное дыхание или вызвать службу спасения или скорую помощь. А может быть и такое: он набросится на вас и начнет с остервенением бить вас и пинать.

Сказать человеку о том, что его или ее супруг(а) изменяет ему(ей) с кем-то, — это одна из наиболее сложных задач, потому что вы никогда заранее не можете предугадать, что творится в голове человека, которому вы собираетесь это сообщить. Во-первых, у них могут быть свободные отношения, которые допускают такое поведение, поэтому информация нисколько не смутит человека, в то время как вы так долго мучились, стараясь (напрасно) уберечь его чувства. Или ему может быть все равно. Или он будет даже доволен, так как сам изменяет или только и ждет случая, чтобы прекратить эти отношения. А может случиться, что человек захочет убить себя, своего супруга (или свою супругу) или партнера по измене.

Важно о таких реакциях знать наверняка, если вам доведется сообщать печальную информацию. Как вы узнали, что на самом деле измена была? Вам это сказал какой-то сплетник? Вы были в одной постели с ними? Это проговорился подозреваемый вами мужчина или подозреваемая вами женщина? И если да, то кому он(а) проговорился (проговорилась)? Вам? Если да, то имеете ли вы право говорить об этом другому (или другой) супругу (супруге)? И если даже эта женщина сказала вам о предполагаемой измене, может быть, она хотела немного подлить масла в огонь, зная о вашем пристрастии к сплетням. Что касается признаний мужчины, то, возможно, это сделано просто из желания поразить вас своей сексуальной силой. Если вы достаточно благоразумны, то промолчите и не будете совать свой нос в чужие дела.

Жены и мужья часто могут сами определить, верны ли им их спутники жизни, поэтому оставьте эту задачу им. Иначе вы рискуете тем, что вас вербально обезглавят и прогонят с глаз долой. Может случиться, что человеку будет настолько стыдно и больно вспоминать об этой ситуации, что он просто не сможет находиться рядом с вами. С другой стороны, если вы меня не слушаете и расскажете, то будьте готовы вести себя так же, как повели бы себя с человеком, который потерял близкого.

Когда вы говорите с человеком, который оплакивает потерю близкого, помните о том, что вам предстоит общаться с этим человеком на разных стадиях охватившей его печали. Он

может быть на стадии «отрицания» или на стадии «все замечательно», когда со стороны может показаться, будто ему и дела нет до того, что человек с которым они прожили вместе 25 лет, вдруг умер. Он ведет себя так радостно, всем предлагает кофе и печенье, раздает салфетки и не проливает ни слезинки. И конечно же, вы будете вести себя совсем по-другому, когда наступит стадия рыданий — через день, месяц, два года спустя.

Вам нужно быть всегда настороже, будьте готовы ко всему. Люди скорбят по-разному по разным причинам. Говорите мягким, нежным голосом. Говорите утешающие, но искренние слова. Дайте понять человеку, что вы будете поддерживать его горе! Даже если он позвонит вам в 2 часа ночи! Он в вас нуждается. Вы предложили помощь, поэтому помогите!

Послушайте!

Вот золотой совет для тех, кто размышляет о том, как сообщить плохое известие: если информация лично вас никак не касается или если источник информации не внушает доверия, вы окажете огромную услугу и себе, и другому человеку, если не скажете ничего! Не лезьте не в свое дело!

Возможно, самое тяжелое испытание — это говорить с человеком, если вы знаете, что никогда больше не увидите его живым. И хотя с разными людьми нужно говорить по-разному, основываясь на их религиозных воззрениях, философских взглядах, но есть две вещи, которые одинаково действуют на всех людей, — это звук и касание.

Очень важно закончить отношения с человеком, которого вы больше никогда не увидите. Вы должны рассказать ему все, что вы когда-либо хотели выразить, ничего не скрывайте! Если он в сознании, то вы друг другу сделаете такой подарок, который нельзя купить ни за какие блага мира.

Виньетка

Музыка — это еще один способ общения с умирающим человеком. Когда мой отец лежал на смертном одре, я пригласила его кумира-певца, который исполнил его любимые песни. Это сделало отца таким счастливым! Наконец-то он был умиротворен. Певец гладил руку моего отца, когда пел ему, — это подтверждает силу касания.

Никогда не забывайте о касании — это один из самых лучших способов общения с умирающим. Мы должны помнить о том, что в некоторых африканских племенах вся деревня собирается, когда кто-нибудь находится при смерти, и все по очереди с любовью гладят, держат, обнимают, прижимают, целуют умирающего, пока он не отойдет в мир иной. И нам нужно столько же внимания и ласки уделять тем, кому не так долго осталось прожить на земле.

Вы уличили кого-то во лжи. Что вам делать дальше? Все зависит от того, что это за ложь и кому этот человек лгал. Если это приукрашенная правда, сказанная друзьям и коллегам, чтобы похвастаться, то кому какое дело? Он сказал вам о том, что у него шестизначная зарплата, хотя на самом деле она пятизначная. Он рассказал о том, как во время отдыха в Сан-Тропезе встречался с тремя красотками, хотя на самом деле и близко ни к одной женщине не подошел. Он знает, что врет. Вы знаете, что все ложь. Но скорее всего он не представляет, что вы в курсе дела. И пусть он таким образом накачивает свое чувство

собственного достоинства этой маленькой ложью, кому какая разница? С другой стороны, допустим, что между вами и определенным человеком какие-то деловые или личные отношения (дружеские или более интимные), и он рассказывает какие-то сказки. Вот что я вам скажу: **ПОЙМАЙТЕ ЕГО (ИЛИ ЕЕ) С ПОЛИЧНЫМ!** В зависимости от того, что это за человек, вам предстоит решить, каким образом сообщить ему о том, что вы его раскусили. Сначала попробуйте дать ему возможность избежать неловкой ситуации. Особенно если человек вам симпатичен, улыбайтесь, хихикните слегка, если сможете, и скажите: «Да ладно тебе, что на самом-то деле произошло?» Обычно люди отвечают тоже с юмором, смеются в ответ и рассказывают правду. Если человек не признается, то будьте более серьезны и прямолинейны. Говорите с ним спокойным и вежливым тоном, не обвиняя. Начните предложение так: «Мне не очень приятно...», «Меня ужасно расстраивает...», «У меня какое-то внутреннее чувство...», «Я не обижусь на тебя...», «Я не собираюсь тебя осуждать...», «Я не собираюсь на тебя кричать...», «Мы все совершаем ошибки...» или «Все мы оступаемся и совершаем странные поступки время от времени...» Вы даете возможность ему достойно выйти из сложившейся ситуации. Вы снимаете его с крючка, позволяете спокойно во всем признаться без всяких последствий. Что, если он увиливает и не признается, ведет себя тупо, глупо и бесчувственно? Не беспокойтесь о том, что можете задеть его за живое. Он же не беспокоится о ваших чувствах! Скажите: «Слушай, я знаю, что ты мне врешь. Признайся!» Или: «Почему тебе так сложно сознаться? Хватит врать! Ты лжец! Ты мне лжешь! Признайся, если у тебя осталась хоть капля уважения ко мне!» Обычно люди после этого во всем сознаются, если у них есть совесть и они не патологические вруны и не страдают от психических заболеваний. Если не признаются, то читайте дальше.

Мы все встречались с такими людьми, которые просто не могут сказать правду, что бы ни произошло. И пусть есть все улики против них, все равно! Они все равно врут! Очевидно, у таких людей большая психологическая проблема, которую еще предстоит решать.

Постарайтесь придумать еще какие-нибудь смешные фразы для обманщика, например: «Ты меня не проведешь», «Я родился ночью, но не вчера ночью». При помощи юмора вы избежите ситуации, когда лжец загнан в угол, и в то же время повысите шансы, что он расскажет вам, как все было на самом деле.

В ответ вы должны быть откровенны, прямолинейны и говорить злым голосом! Таким людям нужна поддержка со стороны окружающих. Поэтому они и врут. Они не хотят выглядеть плохо в глазах людей. Так что вам нужно раскрыть их ложь. Посмотрите им прямо в глаза, не отводите свой взгляд. Громким, четким голосом скажите: «Ты врешь. Я поймал(а) тебя. У меня есть все доказательства, что ты лгун».

Все любят слушать хорошие отзывы о себе, но никто не любит, когда им манипулируют или когда ему лгут. Никто не хочет слушать сладкие слова — «конфетки для ушей», — когда человек говорит из корыстных побуждений. Он может говорить эти приторные пустышки (на самом деле такие слова ничего не стоят!) многим разным людям. Он распинается только для того, чтобы добиться от человека чего-то. Он думает: дайте человеку «конфетку для ушей», и он сделает все, что захочешь: ляжет с тобой в постель, даст тебе работу, сделает подарок, все, чего ты только ни пожелаешь! Конечно, тот человек ничего взамен не получит, только кучу «конфет для ушей».

Когда вы слышите от человека нападки на вашу национальность или замечания по поводу секса в присутствии других людей, знайте, что он поступает глупо по двум причинам. Первая очевидна. Этот человек доказывает, какой он невежественный, отсталый и бесчувственный. Во-вторых, он подвергает риску свою жизнь. Людей изгоняли из общества, семьи разрушались, людей сажали в тюрьмы и даже убивали из-за расизма и сексуальных домогательств, как показывает мировая история. Это не шутка. К сожалению, даже в наше вроде бы политически корректное время многие люди ведут себя в этих вопросах бестактно. Злобные и сексуальные замечания все еще появляются у некоторых людей в виде шуток. Это нельзя терпеть и сносить ни при каких обстоятельствах. Если вы стали мишенью подобных замечаний, то ваша реакция будет зависеть от того, сказали ли это в вашем присутствии или за вашей спиной.

Пожалуйста, прочитайте это внимательно. Ни в коем случае, никогда НЕ ПРИБЕГАЙТЕ К ФИЗИЧЕСКОМУ НАСИЛИЮ, никогда! Вербальное насилие? Это уже другое дело, но физическое насилие неприемлемо.

Послушайте!

Как и слишком большое количество сахара, чрезмерное количество «конфеток для ушей» может вызвать у вас тошноту, и вы потом никогда уже не сможете спокойно слушать такие слова. В будущем, когда вы услышите тошнотворно сладкие слова, вы будете знать, что где-то тут пахнет лестью для ушей, поэтому вам лучше бежать как можно быстрее!

Если замечание было высказано за вашей спиной, то тем лучше. Теперь вы знаете, кто на самом деле был вашим тайным врагом. Если замечание сделано при вас, особенно в присутствии других людей, то у вас есть несколько вариантов, как повести себя. Тем более если человек был настолько глуп, чтобы сказать все это на работе. Последствия — юридические и не только — огромные, поэтому вам даже не обязательно что-то говорить, пусть этим занимается тот, кому следует. С другой стороны, если замечание было сделано в других условиях, то вот что вы можете сказать расисту: «Знаешь что? Мы совершенно одинакового цвета под кожей, у нас такая же красная кровь». Если вы очень хотите поиграть с ним, то согласитесь с его расистской шуткой. Хихикните и скажите: «Да уж, эти _____ (группа людей, над которой он смеялся, к которой относитесь и вы) такие _____ (уничжительное определение). Я так рад(а), что мы с тобой к ним никак не относимся!» У него отвиснет челюсть, потому что вы абсолютно точно входите в эту группу людей и осмелились показать ему, что он ведет себя отвратительно!

В ответ на женоненавистническое замечание спросите: «Вы из какого века?» или «Если бы не мы, то не было бы и вас». Вы можете также испытать много удовольствия. Скажем, вы женщина и услышали чрезвычайно грубое замечание, касающееся представительниц слабого пола. Совершенно очевидно, что этот человек не уважает вас как женщину, поэтому вам не стоит особо задумываться о том, что вы делаете. Присоединитесь к нему. Смейтесь очень громко. Он посмотрит на вас очень удивленно. Скажите: «Да, эти женщины, у них и правда замечательная _____ (комплимент, касающийся анатомической части их тела, о которой, скорее всего, шла речь в шутке). Мне больше нравилось быть мужчиной! Я очень сожалею, что сделала эту операцию!» Посмотрите, как он оробеет и смутится!

Не случайно по-английски слово «диета» в себе заключает смерть (diet — «диета», die — «умереть»), ведь вы умираете от желания съесть что-нибудь, что вам противопоказано! Учитывая, сколько всего давит на вас, вы просто герой, если можете не отклоняться от избранного плана. И конечно же, вам совсем не нужно, чтобы кто-то саботировал ваши намерения специально или случайно. Так как очень легко поддаваться искушению, вам нужно собрать воедино ваши стремление и волю и сказать четко и твердо: «Нет, спасибо!», если человек будет настаивать, повторите: «Нет, спасибо!», только на этот раз громче. Если и после этого человек не отступится, скажите: «Слушай, я знаю, что ты не хочешь ничего плохого, но мне и правда нельзя. У меня специальная программа, мое здоровье зависит от этого. Ты же не хочешь подвергнуть риску мое здоровье, ведь так?» Скорее всего, это его остановит. Опять же, вы не солгали. Ваше здоровье действительно в опасности. Кроме физических проблем, связанных зачастую с излишним весом, вам стоит не забывать о вашем душевном здоровье. Часто бывает так, что люди, страдающие от лишнего веса, очень переживают по этому поводу, иначе они бы не ограничивали себя в питании. Эти толстяки обычно мучаются из-за того, что лишены любимых блюд. Зачем же еще добавляют мучения от диеты?

Советы, как постоять за себя

Когда кто-то говорит что-то за вашей спиной, у вас есть одно преимущество: вы знаете тепер, что это за человек. И так как замечание не было высказано вам в лицо, вы вольны поступить с этой информацией, как вам заблагорассудится, вы даже можете ничего не говорить человеку, который вас оскорбил. Это особенно полезно, если вас связывают деловые отношения.

Почему всех так волнует чужой вес? Мы живем в обществе, которое одержимо вопросом — а сколько же весит мой сосед! Как часто вы сталкиваетесь с другом, которого не видели давно, и высказываетесь: «О, да ты похудел(а)!» Или поворачиваетесь к кому-нибудь и говорите: «Кажется, она поправилась!» Есть даже люди, которые не стесняются спрашивать: «Ты что, поправился (поправилась)?»

Если человеку надо похудеть, поверьте, он об этом знает, и ему не нужны ваши замечания! Он не нуждается в вашем мнении. У него есть зеркало, которое выполняет эту функцию. Но что, если он ноет и сетует на то, какой он толстый? Что ему сказать? Для начала не надо его поддерживать. Пусть ноет, сколько хочет, но если вы согласитесь с ним, то берегитесь! Он никогда вас не простит. Никогда! Если вам сказали, что неплохо было бы вам немного похудеть, то скажите: «А почему мой вес беспокоит тебя?»

Что делать, если во время разговора вы услышали, как кто-то говорит о вашем друге? Во-первых, помолчите и выслушайте все, что они скажут, чтобы иметь полную картину. Возможно, вы согласитесь со всем сказанным. Но, может, вы захотите дополнить и показать все в ином свете. Это поможет присутствующим разобраться, почему ваш друг поступил именно так.

Советы, как постоять за себя

Разве не поразительно, как люди льнут к вам, когда вы выглядите тоньше? В моей практике и личной жизни я много раз встречала людей, с которыми происходило подобное. Но они не

обращали ни малейшего внимания на льстецов. Они размышляли так: «Если они меня не любили, когда я был(а) чуть толще, то и я не буду их любить, став чуть тоньше». И они абсолютно правы.

С другой стороны, если они не говорят ничего хорошего о вашем друге и весь их разговор состоит из одной лжи, то вы как настоящий друг должны встать на защиту! Скажите: «Послушайте, вы говорите о моем друге (подруге)!» Если они ответят: «Ну и что?», то вы можете добавить: «Вообще, мне не нравится, когда о нем (ней) так говорят!» Если они настроены воинственно, то вам лучше ретироваться и не связываться с ними. Не стоит устраивать кровавых разборок из-за этого! Достаточно уже того факта, что вы встали на его защиту. Вы сами решите, рассказать о случившемся вашему другу или нет. Возможно, вы этим поможете ему в будущем, но в данный момент вы доставите ему боль.

Наверняка вы были свидетелем того, как кто-то говорил о чем-то, не имея ни малейшего представления о предмете, при этом настаивая на том, что он все знает и что он прав. Упорствовал, что вам следует все делать так, как он говорит. Вы знали, что в этом случае, если согласитесь с ним, потеряете много денег и времени. Но он был ужасно настойчив и упрям, как бы вы ни пытались его переубедить. Вы пробовали обратиться к логике, сделать письменные подсчеты. На вашей стороне все доказательства, какие только могут быть. Но они ничего не значат. Он упрям как осел. Что же вам остается?

Все зависит от того, с кем вы ведете разговор. Если это начальник и ошибка будет оплачиваться из его кармана, то пусть рубит сук, на котором сидит, пусть все будет, как он того хочет. Если вы лично много вложили в это дело, скажите вот что: «Ты знаешь, я тебя очень уважаю, уверен(а), что и ты испытываешь схожие чувства. Мы зашли в тупик. Я дальше пойду своей дорогой, а ты — своей. Пусть пока будет так. Без обид».

Виньетка

Ральф Уолдр Эмерсон (крупнейший американский философ и поэт XIX века) как-то сказал: «Если ты не разделяешь моих взглядов, а я не разделяю твоих, то это значит только одно: я не разделяю твоих взглядов, а ты не разделяешь моих».

Если вы имеете дело с человеком, который заикается или у которого какое-либо иное расстройство речи, самое ужасное, что вы можете сделать, — это закончить предложение за него. Даже если вы всего лишь хотите помочь.

Как бы неловко вам ни было следить за тем, как он мучается, повторяет звуки, корчит лицо и, может быть, даже брызжет слюной, для него во сто крат хуже, если вы начнете говорить за него. (Исключение составляют люди, перенесшие удар: вы можете помочь им таким образом выудить из их расстроенной памяти определенные звуки.)

Поэтому вам стоит проявить терпение. Постарайтесь не отворачиваться, даже если вы испытываете чувство неловкости. Ни на секунду не забывайте, что он так же, как и вы, заслуживает, чтобы с ним обращались с достоинством и уважением.

Когда вы разговариваете с человеком, у которого есть проблемы со слухом, вам нужно говорить громче, даже если у него есть слуховой аппарат, но НЕ КРИЧИТЕ! Это может вызвать помехи в аппарате. Повернитесь к нему лицом, чтобы он мог читать по вашим

губам, говорите медленно, чтобы у него была возможность понять все, что вы говорите. НЕ НАДО разговаривать с ним свысока или обращаться с ним так, будто у него не все дома. Его ум никак не связан со слуховыми проблемами.

Если вы раньше не имели дела с людьми, у которых физические или ментальные проблемы, то вы будете себя неуютно чувствовать при общении с такими людьми. Главное, что вы должны помнить, — относитесь к ним с уважением, никогда не говорите с ними свысока. Слова Джона Меррика, человека-слона, выражают всю суть проблемы: «Я не животное, я человек». Хоть он и был не таким, как все, но он был человеком, заслуживающим уважения окружающих.

Советы, как постоять за себя

Не стесняйтесь спросить у человека с физическими проблемами о состоянии его здоровья. Если вы почтительно зададите свой вопрос, то большинство таких людей будут только признательны вам за вашу прямоту и будут довольны, что вы спросили. Не забудьте рассказать им и о себе, как любому другому человеку.

Первое, что вам нужно помнить при общении со слепым или парализованным, — никогда не повышайте голос и не говорите громко и медленно, простыми фразами. Они не глухие и не тупые. Более того, у слепых часто очень сильно развивается слух, который превосходит слух зрячего человека. Разговаривайте с ними так же, как и с другими людьми.

Люди с психическими расстройствами — это одни из самых сложных людей в общении, потому что вы никогда не знаете, что именно они хотят сказать. Часто вы думаете, что человек просто ведет себя отвратительно, а на самом деле вы видите лишь верхушку айсберга. Некоторые могут быть психологически чрезвычайно беспокойны. У других бывают постоянные смены настроения, периоды перевозбуждения могут внезапно сменяться депрессиями. Третьи испытывают внезапные приступы ярости или капризного поведения. Другие во время приступов совершают конкретные ритуалы, ведут себя определенным образом или очень раздраженно реагируют на некоторые вещи. А у некоторых людей настолько отсутствует связь с реальным миром, что они слышат голоса.

И хотя люди с психическими расстройствами могут уже проходить курс лечения, есть несколько положений, которые помогут вам лучше общаться с такими людьми. Важно говорить спокойным, твердым голосом, старайтесь не говорить громко. Когда вы пытаетесь что-то объяснить или рассказываете историю, четко определите рамки и цель истории и переходите к сути как можно скорее. Убедитесь, что ваше общение затрагивает только общую информацию, обходите стороной сложные религиозные и философские проблемы.

Когда вы узнаете о том, что человек, который вам очень нравился или которого вы любили, предал вас, нет таких слов, которые могли бы описать ваши чувства. Возможно, он предал ваше доверие. Может быть, в момент злости он бросил вам в лицо то сокровенное, чем вы делились только с ним. Вы не в состоянии вымолвить ни слова! Вы немые! У вас такое ощущение, будто вас ударили в живот!

Советы, как постоять за себя

И хотя изобретены замечательные лекарства, которые помогают контролировать

психические отклонения, все же требуется довольно большое количество времени, иногда даже годы на то, чтобы добиться каких-то существенных результатов.

Что вы можете сказать? В конце концов, что говорить, когда уважение потеряно? Именно об этом вы и должны сказать. «Не могу поверить, я так тебе доверял(а)! Это просто отвратительно. Скажи, как после этого я смогу доверять тебе? Мне очень больно!»

Главное — не держать это в себе! Дайте волю своим чувствам! Скажите все, что подсказывает вам ваше сердце! Плачьте! Почувствуйте боль! Будьте искренни!

В нашей культуре выше всего ценятся честность и прямота. Мы воздаем должное раскаянию. Мы быстро прощаем. Мы открываем сердце тому, кто способен посмотреть на себя со стороны, признать свои ошибки и постараться их исправить. Это основа того, как мы оцениваем других. Но еще важнее то, как мы оцениваем сами себя.

Если вы признаетесь в том, что обманули или совершили ошибку, не забывайте, что для этого требуется большое мужество. Нужно иметь сильный характер, чтобы признать свою вину, извиниться и раскаяться в содеянном. Но нужно быть еще более сильным человеком, чтобы попытаться исправить создавшееся положение. Чтобы признать свою ошибку, главное — не думать о том, как отреагирует на это другой человек. Возможно, он возненавидит вас и не захочет больше иметь с вами ничего общего. Ну и что? Вы полноценный человек, делайте то, что вам нужно. Если вы сознаетесь, то становитесь лучше. Вы получили свой урок и больше не допустите подобных ошибок. Если кто-то вас после этого отвергнет, скажите, что вы все понимаете и принимаете его гнев, как бы сложно это ни было. Вы сказали то, что должны были сказать. Вы признали свою вину. Пусть человек даст выход своим чувствам! И что бы теперь ни произошло, все в его руках!

Что сказать тому, кто вас недооценивает? Такое часто происходит, если человек знает вас уже довольно давно. Он не понимает, что вы уже не ребенок, что закончили институт и уже имеете ученую степень в области физики. Но для него это все не имеет значения. Для таких людей вы навсегда останетесь малышкой Джейн, а у детей не может быть своего мнения. Представим, что вы женщина-адвокат, и мужчины-адвокаты не воспринимают вас всерьез, хотя вы были лучшей в своем выпуске в университете.

Послушайте!

Если вы собираетесь признаться, что обманули человека, не волнуйтесь, какая реакция на это последует. Вы ее не можете контролировать. Сконцентрируйтесь только на том, что вы считаете правильным, — на признании своей вины.

Или представим себе, что у вас иностранный акцент. Вы высококвалифицированный врач, родились за границей, а ваш пациент не хочет, чтобы вы его касались. Он думает, что вы понятия не имеете о том, что делаете. Он вас явно недооценивает! Что же вам сказать?

Во-первых, озвучьте его чувства. Пристыдите его, открыто критикуя его предубеждения. Тут нечего скрывать. Затем объясните ему, почему вы высококвалифицированный специалист (например, перечислите ваши достижения), и поинтересуйтесь, не позволит ли он вам осмотреть его и помочь ему.

Например, Джейн скажет: «Я знаю, что для тебя я все еще малышка, но я уже выросла, у меня уже ученая степень. Я могу тебе помочь с твоим общественным проектом. Я уже этим занималась в Бостоне, и все прошло очень успешно».

Женщина-адвокат скажет: «Я понимаю, что некоторым мужчинам-юристам нелегко принять в этом качестве женщину. Это выше их. Я не хочу сказать ничего плохого о вас и не пытаюсь принизить ваше достоинство. Возможно, для некоторых это естественное чувство соперничества. Но для меня, возможно, это все очень личное. Что бы мы ни делали, я чувствую, что между нами существует большое напряжение. Я просто хочу делать свою работу как можно лучше. Если вас волнует мой профессионализм — я заметила, что вы оспариваете все, что я говорю, — позвольте сказать, что я открытый человек, легко адаптируюсь и быстро учусь. Вообще-то я была лучшей в своем выпуске. Так что позвольте я помогу вам помочь компании».

Что касается врача, то ему нужно сказать следующее: «Я знаю, что многие люди чувствуют себя неуютно с докторами-иностранцами, особенно с выходцами из моей страны, потому что она очень бедна. Вы, вероятно, гадаете, как врач из такой бедной страны смог приехать сюда для обучения. Я прожил здесь уже 20 лет, тут закончил мединститут, прошел стажировку. У меня есть лицензия. Я могу работать в области кардиологии и занимать пост профессора в университете. Если вы хотите проверить это, то можете позвонить в министерство здравоохранения и проверить мои слова».

И хотя может показаться, что все это не так просто, никаких секретов нет. Эти три человека высказали вслух то, о чем думали другие. И не было никаких «я думаю, что ты думаешь», поэтому все могут спокойно заняться своими прямыми обязанностями.

Советы, как постоять за себя

Никогда не стоит недооценивать силу откровенности. Вам может показаться, что вы только создаете проблемы, но ведь проблема появилась уже в тот момент, когда с вами начали неправильно обращаться. И все, что вы делаете, — это открыто обсуждаете вопрос, чтобы с этой проблемой можно было интеллигентно разобраться.

- Если вам нужно сообщить плохое известие кому-либо, будьте готовы стать центром скорби и позвольте несчастным выплеснуть свою боль так, как они захотят.
- Слова, музыка и касание могут стать отличным способом общения с человеком, который доживает свои последние дни.
- Есть много способов, как решить проблему лжецов в зависимости от их мотивов и от степени раскаяния.
- Неожиданный и шокирующий юмор — это, как правило, лучший способ справиться с расовыми и сексуальными замечаниями, а также с оскорблениями, связанными с весом.
- Никогда не прощайте человеку предательство. Выскажите ему, насколько вас обидело его поведение и сломало вашу веру в него.
- Будьте честны, если совершили что-то ужасное. Даже если вам неудобно — сознайтесь.

- Если кто-то смотрит на вас свысока или не любит вас, дайте этим людям понять, что вы знаете об их чувствах.

Глава 23

Вербальная самозащита может спасти вам жизнь!

- Слушая «между строк»
- Как завладеть ситуацией, чтобы не подвергать себя риску
- Как избежать насилия на дороге
- Как использовать правильную интонацию, чтобы спасти свою жизнь
- Как при помощи правильных слов предотвратить возможные изнасилования, изнасилования на свидании и ограбления, как говорить такие слова
- О безопасном сексе и использовании презервативов

Это одна из самых значимых глав в книге, потому что она поможет буквально спасти вашу жизнь! В ней рассказывается о том, как использовать все приобретенные вами из этой книги знания на практике, как обратить их во благо себе.

Каждый должен овладеть способами самозащиты, предлагаемыми в этой главе! От решения, которое вы принимаете за долю секунды, какой способ самозащиты выбрать в определенной ситуации, может зависеть ваша жизнь! И хотя я не могу гарантировать, что эти рекомендации подействуют стопроцентно, но могу вас заверить, что они помогут вам в большинстве случаев, почти всегда. Вы должны быть проницательны, осторожны и внимательны, доверять только своим суждениям, чтобы избежать рискованных положений.

Из этой главы вы узнаете, как вести себя в экстремальных ситуациях. Вы узнаете, как избежать несчастья — от насилия на дороге до ограбления и изнасилования. Я снабдила вас очень мощным оружием, которым вы можете себя защитить в различных опасных ситуациях. Это оружие уже спасло жизни других людей. Надеюсь, вам никогда не придется его применять. Читайте и будьте внимательны!

Если вы будете молчать и действительно слушать, что говорит вам человек, то он расскажет о себе практически все, что вам нужно о нем знать. Если вы будете молчать, как бы сложно и неудобно это сначала ни казалось, то поразитесь, как много вам удастся узнать! Вы ясно увидите, что представляет собой человек на самом деле. Это первое, чему учат шпионов. «Молчите! Пусть говорит! Он(а) расскажет все, что вам нужно!»

Если вы будете внимательны ко всему, что вам говорят, — к каждому звуку, каждой шутке, покашливанию и интонации, — то избежите кучи неприятностей, эмоциональных мучений, сэкономите деньги и, может быть, даже жизнь. Представим, что вы разговариваете с человеком, которого не знаете или с которым только что познакомились. Просто понаблюдав за тем, как и о чем он говорит, вы сможете многое узнать о его характере. Вот что произошло с одной моей клиенткой. Она встретила с деловым партнером, который бесконечно говорил о своей жене и ни на один вопрос не мог ответить иначе как «мы» (даже если это

было совсем не к месту). Моя клиентка решила, что он подкаблучник. И когда она наконец познакомилась с его женой, оказалось, что была права. Суть этой истории в том, что мы должны знать о таких вещах. Это не какое-то шестое чувство, это просто наши уши. Мы должны слушать «между строк».

Однажды ко мне в офис зашел очаровательный джентльмен в костюме от Армани, с маникюром, распространявший аромат. Он сказал, что по профессии инвестор. Его ко мне направила моя хорошая подруга, которая за него ручалась. И хотя внешне я дала ему 10 баллов, но, послушав его немного, уже опустила оценку до 5 баллов. Я была настороже и слышала много несуразностей. Он противоречил себе и врал о своем прошлом. Сначала он сказал мне о том, что, когда ему было десять, его родителей убили. Он жил с бабушкой, в жуткой бедности, вырос на улице и сам добился всего, что имеет. Ближе к концу разговора он сказал, что вырос в обеспеченной семье, а его родители все еще живы и живут в штате Коннектикут. Он много шутил. Когда я спросила его, чем он, собственно, как инвестор занимается, он рассмеялся и ответил шутливым тоном: «Я беру у людей деньги и убегаю».

Советы, как постоять за себя

Когда вы с кем-нибудь встретитесь, слушайте внимательно. Вы можете узнать о таких подробностях, о которых даже не подозревали.

Когда моя подруга потом позвонила мне и спросила, что я думаю об этом «инвесторе», я сказала, что никогда в жизни не доверила бы ему ничего. Она обиделась, отметив, что я глупо поступаю. Ведь в конце концов он был очень уважаемым человеком, многие известные люди пользовались его услугами. Подруга сказала, что он замечательный инвестор. А я ответила, что, послушав его, пришла к выводу, что он жулик. Он противоречил себе. И он как человек, который должен хорошо разбираться в мире финансов, почему-то неправильно произносил многие длинные слова.

Моя подруга обиделась и не разговаривала со мной два месяца, пока этого человека не арестовали! Он оказался мошенником! Я-то об этом знала, потому что внимательно к нему прислушивалась. Я поняла это после того, как он рассказал мне свои противоречащие друг другу истории. А его последнее замечание — «шутка» — расставило все точки на «і». Как сказал Зигмунд Фрейд, «не бывает шуток, бывает только правда». Как же прав он был! «Я беру у людей деньги и убегаю!» Он, несомненно, сказал правду! И это вовсе не шутка, что он отбывает свой срок!

Когда вы слушаете «между строк», вот на что нужно обращать особое внимание.

- Саркастические шутки, в которых есть доля правды. Это подсознательное желание признаться или объяснить, в чем дело. Человек вас проверяет, высказав подобное замечание. Если вы улыбнетесь в ответ или хихикнете, он решит, что вы «безопасны», и будет чувствовать себя с вами более раскрепощенно.
- Противоречия и несуразности. Это неосознанная утечка информации, связанная со степенью настороженности по отношению к вам и зависящая от того, ложь или правду он вам говорит.
- Приступы ярости. Человек может выйти из себя, потому что он чувствует себя

незащищенным, но не хочет, чтобы вы об этом знали.

- Внезапно меняет темы. Это еще одна тактика для того, чтобы отвлечь собеседника от неприятной темы. Он смотрит на вашу реакцию, если она последует.

надежде, что он забудет о ней. Таким образом внимание перемещается на что-то другое.

Советы, как постоять за себя

Как бы абсурдно это ни прозвучало, но если человек выкладывает вам слишком много подробностей, скорее всего, он пытается что-то скрыть. Никто не будет вам рассказывать о чем-то в мельчайших подробностях, если он не хочет от вас что-то скрыть. Это тактика отвлечения внимания.

Как сказано в Библии, сила жизни и смерти находится на языке. Если вы не отдаете себе отчет в том, что говорите, то можете испортить жизнь и себе, и другим. Всем нам знакомо ужасное чувство, когда кто-то распускает о нас слухи или предает наше доверие. Но что, если мы предаем других? Что, если это наш язык повергает в шок других, потому что они не могут поверить в то, что мы только что сказали?

К сожалению, десять или двадцать лет назад наше поколение воспитывали, основываясь на том, что ничего не нужно держать в себе и лучше дать волю своим чувствам. Что можно рассказывать все: главное — показать свое истинное «я»: плачьте, кричите, деритесь, вздыхайте или пойте, выпуская своих внутренних демонов и избавляя себя от боли. Это полезно, если всем этим заниматься в частной обстановке или в кабинете психолога, но иначе это вредно. Последствия могут быть плачевными.

Конечно, вы хотите быть честным и открытым, но есть нечто личное, о чем лучше не рассказывать. У всех есть свои рамки, и многие из них не стоит нарушать. Ни один мужчина не захочет узнать о том, что до него вы переспали с сотней мужчин, особенно когда вы в постели прижимаетесь к нему. И не обязательно всем рассказывать о том, как вашего ребенка вырвало во время церковной службы.

Я придерживаюсь той точки зрения, что нужно давать волю своим чувствам (в определенных ситуациях). Но бывает, что лучше спрятать свою гордость. Иногда лучше просто замолчать, проглотив свои слова, вдохнуть, выдохнуть, замолчать, стиснув зубы, замолчать, прикусив нижнюю губу, замолчать, прикусив язык, замолчать, замолчать, замолчать... Почему я так твердо стою на этом? Потому что думаю, что вам будет намного лучше дома или в кругу друзей, чем в тюрьме с сокамерниками. Такое может произойти с кем угодно, но не позволяйте этому случиться с вами. Никогда не вступайте в перепалку с представителями власти или с судьями (иначе вы можете никогда уже не оказаться на свободе).

Так что же вам тогда делать? Вспомните технику снятия напряжения, добавьте к ней технику фантазирования, и все будет хорошо!

После прочтения этой книги вы будете знать о том, что слова и интонация могут морально убить. Сказав не те слова, вы можете разбить человеку сердце или настолько расстроить его, что он сойдет с ума, станет эмоциональным или физическим инвалидом. Иногда вы осознаёте, что тон вашего голоса может разозлить, или возбудить человека, или сделать его

несчастливым. А иногда вы говорите что-то, не отдавая себе в этом отчета, или просто хотите выпустить злость, и это может стоить вам жизни. В следующих нескольких разделах я представляю вашему вниманию несколько сценариев, когда насилие было спровоцировано чьим-то несознательным действием из-за того, что человек не понимал, как говорит с другими. Так как в жизни все основано на причинно-следственных связях, то если вы будете вести себя недружелюбно или враждебно (далее неосознанно), то в большинстве случаев результат будет не очень приятным.

Я предлагаю вашему вниманию эти примеры, чтобы расширить ваши знания, чтобы защитить вас. Чтобы вы не делали тех же ошибок, которые сделали люди в этих историях. Их ошибки стоили им очень дорого, кому-то даже — жизни! Возможно, осознав эти ошибки, вы не повторите их. Может быть, это спасет вам жизнь!

Вы можете спровоцировать войну с человеком, если в момент злости упомянете его:

- мать или отца;
- компаньона;
- сестру или брата;
- ребенка;
- части тела;
- поведение;
- ум;
- честь;
- репутацию;
- материальные вещи.

Присмотритесь к тому давлению, которое испытывает современный человек. Помножьте его на время, проводимое в машине, значительное увеличение количества машин на дорогах, на отсутствие порядочности и элементарных манер у многих людей, на разный уровень вождения автомобиля. И что же мы получим? Н-А-С-И-Л-И-Е Н-А Д-О-Р-О-Г-А-Х!

Полезные слова

Насилие на дорогах происходит, когда люди используют свои машины для того, чтобы выпустить пар: подрезают, сидят на хвосте, царапают бока. В более опасных случаях люди могут даже пойти на столкновение, применить физическое насилие, даже оружие.

В этом нет ничего нового. Это происходило с тех самых пор, как появился первый автомобиль. Вы же видели старые немые фильмы, в которых одна машина пыталась столкнуть другую на обочину в сцене погони. Единственное различие заключается в том, что сейчас люди более нервные, злые и непредсказуемые.

Послушайте!

Неважно, как с вами поступили на дороге: покричите или обругайте виновника у себя в машине с закрытыми окнами, чтобы ничего не было слышно. Никогда не обращайтесь непосредственно к таким людям. Не старайтесь их догнать или спровоцировать. Ваша жизнь гораздо дороже!

Насилие на дорогах всех волнует в последнее время. Об этом пишут во всех журналах и говорят на всех шоу. Газеты и выпуски новостей рассказывают о возросшем количестве происшествий из-за насилия на дорогах.

Нет никакого сомнения, что давление современного мира приводит к жутким стрессам. Если у вас был неудачный день на работе, то единственное, чего вам хочется, — это прийти домой и расслабиться. Поэтому, если кто-то пристает к вам на дороге (подрезает или сидит у вас на хвосте), злость — это ваша естественная реакция. Но возможно и такое: другой водитель окажется рассерженным, и дело закончится дорожным насилием. В таком случае у вас может появиться желание выйти из машины и вступить в перепалку с этим водителем (который, скорее всего, ответит вам с такой же яростью), или даже причинить ему телесные повреждения (при помощи кулаков или оружия). Если вы подчинитесь своей злости, а не разуму, то последствия могут стать ужасными! И хотя дорожное насилие чаще всего происходит в мегаполисах, где миллионы водителей, такое может случиться и в маленьких городках.

Как же быть, если произойдет нечто подобное? Забудьте об этом! Ну и пусть! Задайте им жару в своей машине, в одиночестве. Примените технику снятия напряжения и технику фантазирования. И хватит об этом. Сконцентрируйтесь на дороге и более важных вещах.

Наравне с волной дорожного насилия, захватившей наше общество в последнее время, появилось еще и «театральное насилие». И хотя мне неизвестны смертельные исходы в случае подобного насилия, это не значит, что такое невозможно. Театральное насилие заключается в том, что кто-то начинает разговаривать во время спектакля или фильма. Возможно, им нравится фильм так же, как и вам, но они делятся своими впечатлениями, не желая подождать его окончания.

К сожалению, в наш век телевидения, видеомagneтофонов, компьютеров и дисков многие люди предпочитают не ходить в кинотеатры. А следовательно, они привыкают к тому, что во время сеанса можно поболтать. Часто таким людям приходится напоминать о том, где они находятся, что они мешают остальным наслаждаться зрелищем. Люди нормально реагируют на просьбы вести себя потише, но им не нравится, когда их отчитывают, как капризного ребенка, или отдают приказания громким голосом, как лающей собаке. Так что же делать? Будьте очень вежливы. Улыбнитесь. Скажите: «Извините, вы не могли бы поговорить потом? Спасибо». Улыбнитесь. Говорите это мягким, приятным голосом. Если вы скажете это с сарказмом или со злостью, то вы с тем же успехом могли бы сказать: «ШШШШШ». Если они не уступят, то пересядьте! Если зал переполнен, то скажите сотруднику театра или кинотеатра. Пусть он разберется. В этом и заключается их работа.

Ушли те времена, когда учитель мог сказать: «Джонни, прекрати! Перестань разговаривать и отвлекать класс. Ты все время мешаешь, из-за тебя мы теряем много времени. Еще одно

замечание, и я вызову сюда твою маму». Все более распространяется насилие, направленное против учителей. Повсюду ученики избивают и даже убивают учителей. Почему? Я решила это выяснить, поэтому опросила группу детей, которые издевались над своими учителями. Им было от 8 до 17 лет. Они мне дали довольно последовательные ответы. «Она относилась неуважительно». «Она выставила меня посмешищем перед всем классом». «Она все время ко мне цеплялась». «Она меня ненавидела». Я спросила, как бы они хотели, чтобы их учителя вели себя. И каждый из них сказал мне: «Уважительно по отношению ко мне». И хотя я категорически против того, что они делали, но их понимаю. Если бы учитель вывел провинившегося за дверь, поговорил с ним вместо того, чтобы унижать на виду у друзей, то все было бы по-другому. Поэтому, если вы педагог или знаете кого-нибудь из учителей, пожалуйста, поделитесь с ними этой информацией. Она была получена от непосредственных «обидчиков учителей».

Сейчас растет не только насилие, направленное против учителей, но и вообще школьное насилие. Недавняя волна перестрелок в американских школах, когда дети убивали других детей, и ужасает, и шокирует. Но более глубокое изучение психологии этих малолетних убийц показало, что у них всех было нечто общее. Над ними всеми насмехались и издевались их одноклассники. Обидные слова летели в их сторону так часто, что от их чувства собственного достоинства ничего не осталось. И тогда они выпустили свою злость! Иногда они направляют свою злость на себя! Количество самоубийств среди подростков растет как никогда. И почти в каждой предсмертной записке можно прочесть, что они одиноки и над ними все смеются. Этот феномен распространен по всему миру, такие же предсмертные записки оставляют подростки в Японии и Германии. Все это — результат злых, гадких, ужасных слов, которые неосознанно произносят бесчувственные подростки, чтобы казаться круче или лучше своих одноклассников. Суровая правда состоит в том, что вместо металлических они используют ментальные пули, которые убивают человека изнутри. Единственное, что остается измученным детям, это закончить дело физически — уничтожить себя.

Педагоги и общественность настолько озабочены проблемой детского насилия, что в Америке ввели программу «Защити свою школу от хулиганов» в более чем 200 школах. Но нужно, чтобы и остальные учебные заведения озаботились этой проблемой, нужно учить детей быть добрыми и внимательными по отношению друг к другу. Иначе скоро некого будет учить!

На протяжении всей книги я акцентирую внимание на чрезвычайной важности того, как вы говорите разные фразы. Тон вашего голоса может стать убийцей. Если вы говорите с человеком грубо, резко, громко, он может подумать, что вы злитесь. И тогда берегитесь! Может быть, вы вовсе и не злитесь, но другие воспринимают вас именно так. Вы рискуете навлечь на себя их раздражение. Если вы не замечаете, каким тоном говорите, то вам, скорее всего, кажется странным, что все вокруг такие раздраженные. И в ответ вы, скорее всего, будете вести себя еще более агрессивно, пока дело не дойдет до драки. Такое часто происходит в сфере обслуживания, когда люди просто выматываются за день работы. У них плохое настроение, и это тут же сказывается в голосе. Вы отвечаете так же агрессивно, они раздражаются еще больше, и пошло-поехало. Поэтому в следующий раз, когда вы почувствуете, что у человека плохое настроение, не принимайте это на свой счет!

Постарайтесь ободрить его мягкими интонациями, добрыми словами и улыбкой. Всегда контролируйте свой голос, особенно с незнакомыми людьми, которые могут быть вам полезны, чтобы они не подумали, будто вы чем-то раздражены.

Послушайте!

Если у вас был тяжелый день или вас кто-то расстроил, сделайте все возможное для того, чтобы ваше огорчение не проявилось при общении с остальными людьми.

Миллионы людей страдают психическими расстройствами, даже не подозревая об этом. Они считают, что просто отличаются от других! И у вас может быть психическое расстройство, о котором вы и не подозреваете. Конечно, вы бываете перевозбуждены, но ведь вы многое успеваете сделать. А бывают дни, когда вам так плохо и так не хочется вылезать из постели. Все новые и новые исследования подтверждают, что все дело в вашей биохимии, которая отвечает за эти перемены настроения.

Повезло тем, кому поставлен диагноз — психическое расстройство. Они могут лечиться и жить нормальной жизнью. Но бывает, что человек не может себе позволить купить лекарства или не хочет их принимать. Некоторые из таких людей представляют опасность. Некоторые из них нападают на других, порой дело доходит и до убийства. Главное — аккуратность. Говорите с ними спокойным, приятным, учтивым тоном.

Советы, как постоять за себя

Всегда говорите спокойно, мягко и уверенно с человеком, у которого может быть расстроенная психика.

У некоторых народов не принято смотреть в глаза человеку и начинать разговор, особенно с женщинами. Ни в коем случае нельзя трогать человека. Речь должна быть краткой, только по делу, лицо должно быть серьезным, деловым. У других народов такое поведение считается неестественным, кажется враждебным и обидным, даже оскорбительным. И когда два представителя настолько разных культур сходятся вместе, последствия могут быть кошмарными. На самом деле такое часто происходит в США. Многие убийства произошли из-за того, что люди не знали об особенностях общения в другой культуре (рукопожатия, касания, теплые приветствия мужчин и женщин, улыбки, открытость, чрезмерная дружелюбность). Так как универсальный язык — это теплота, улыбка и попытка выразить что-то словами, то эти три выражения благотворительности могут спасти вашу жизнь, где бы вы ни находились!

Ваш язык может вас погубить, а может и спасти. Если вы знаете, что нужно говорить в ситуации, которая вышла из-под контроля, или когда вашей жизни угрожает опасность, то вы спасете себя. Далее в этой главе я расскажу вам как это сделать. Я обучу вас некоторым разговорным и голосовым техникам, которые могут спасти вас. Также расскажу вам о некоторых неприятных ситуациях, в которых вы сможете их использовать, чтобы остановить своего обидчика. Прочитайте эту часть несколько раз. Я хочу, чтобы эта информация прочно задержалась у вас в голове. На тот случай, если, не дай бог, что-либо подобное произойдет с вами, то у вас будет хороший шанс выйти сухими из воды. Но главное — помните о том, что вам следует самому(ой) думать и доверять своим инстинктам. Эта информация должна всего

лишь помочь вам, это только дополнение к вашему уму и инстинктам.

Вербальный удар — это когда вы напрягаете свои брюшные мышцы, открываете рот и как можно громче, вытягивая каждый гласный звук, четко говорите: «УБИРАЙТЕСЬ ОТСЮДА! Я НЕ ШУЧУ!» или «ЧТО ВАМ НАДО?» Вербальный удар придает вашему голосу то качество и то звучание, которые вам необходимы для того, чтобы показать, что вы не слабый человек. Вы достойный соперник. Вы не жертва и вы полны решимости! Зачастую этого достаточно для того, чтобы ваш обидчик убрался.

Голосовые пинки — это когда вы говорите быстро, резко, словно маршируете. Это очень хорошо действует, если вы хотите отстоять свою точку зрения. Вы будто бросаетесь в человека восклицательными знаками! Интонационные блоки помогают, когда вам лучше сохранять молчание. Вы хотите закричать, но знаете, что это вас погубит. Чтобы контролировать себя, вдохните немного воздуха ртом и задержите дыхание. Держите как можно дольше, а потом выпустите воздух. Потом повторите. Это по крайней мере приведет вас в более стабильное и уравновешенное состояние, насколько это возможно в сложившейся ситуации.

Это может вам показаться странным, но будьте милы с вашим обидчиком. Таким образом вы во многих случаях способны спасти свою жизнь. Уже не раз мягкий тон и дружелюбие спасали жизни людей даже в тех ситуациях, которые при всем желании нельзя было назвать дружескими. Когда маньяков и серийных убийц спрашивают, почему они оставили в живых тех или иных своих жертв, то виновники всегда отвечают: «Они относились ко мне по-доброму». Поэтому, прежде чем принять решение, как быть дальше, для начала постарайтесь вести себя дружелюбно. Говорите мягко. Это может стать решающим фактором для преступника — оставить вас в живых или нет.

Советы, как постоять за себя

Очень важно «регулировать громкость», когда вы производите «вербальный удар». Вы можете контролировать свой голос, если будете четко выговаривать каждый гласный звук и говорить более мягким тоном. Но не расслабляйте мышцы живота.

Грабители посылают своих сообщников проверить то место, которое собираются обобрать. Точно так же и люди вас проверяют. Исследования показали, что если у вас походка, как у жертвы, то вы станете пострадавшей. Это касается и речи. Если у вас голос жертвы, то вы, скорее всего, ею станете. Но теперь, когда у вас в запасе есть все эти стратегии вербальной самообороны, вы вовсе не обязательно окажетесь жертвой.

Именно поэтому потенциальный грабитель может спросить что-нибудь вроде: «Который час?» Начните разговор и при этом смотрите ему прямо в лицо, лучше в глаза. В этот момент вы излучаете силу. Вы посылаете сигнал: «Меня не запугаешь!». Затем скажите: «Знаете, я бы сказал(а) вам, который час, но мои часы сломаны. Нужно бы их починить, но для этого нужны деньги, а я только что потерял(а) работу. Мне сейчас трудно работать, потому что у меня проблемы со спиной, моя сестра в тюрьме, и мне приходится присматривать за ее детьми...» Поверьте, он подумает, что вы сошли с ума, и постарается найти, кого бы еще ограбить.

Если он будет вас преследовать, и вокруг будут люди, то проведите вербальный удар, а потом воспользуйтесь техникой рыка и крика. Обычно это помогает, скорее всего, кто-нибудь подойдет, чтобы вам помочь. Если вы застали его с поличным и уверены, что он не вооружен, то воспользуйтесь той же техникой и проведите вербальный удар. Схватите свои вещи. Если он будет сопротивляться, то бегите и вызывайте милицию.

Одна моя клиентка рассказала мне о случае, когда она смогла избежать изнасилования. В общем, она побила нападавшего его же оружием. Он приставил ей к горлу нож и приказал раздеться. Она мягким, спокойным голосом сказала: «Не бойся, я не причиню тебе вреда». Насильник был настолько сражен этими словами, что совсем растерялся. Она убежала и спасла свою жизнь. Это в очередной раз доказывает, что ваша жизнь зависит от ваших слов. Повторяю, примите все возможные предосторожности. Будьте начеку. Прислушивайтесь к голосу разума. Если вы видите, что к вам кто-то приближается, а вокруг полно людей, громко говорите или даже пойте. Если человек решит, что у вас не все дома, то, скорее всего, не будет с вами связываться.

Советы, как постоять за себя

В большинстве случаев нельзя быть уверенным в том, что человек невооружен или в том, что он слабее вас. Поэтому чаще всего самое разумное — уйти!

Изнасилование — это преступление, даже если вы знаете человека, который надругался над вами. Более того, это еще хуже: ведь он вас знает. Для обычного насильника вы — лишь обезличенный объект, в то время как для своего знакомого вы — личность. Значит, он относится к вам с еще меньшим почтением, чем обычный насильник!

Это очень сложная тема, потому что тут может быть много различных вариантов, все зависит от обстоятельств и возможных недопониманий. Но главное — изнасилование на свидании может произойти, несмотря ни на что. Но если вы не собираетесь спать с человеком или уже решили, но чувствуете, что еще не готовы, то постарайтесь не ставить себя в компрометирующее положение. Не оставайтесь с ним наедине — даже в машине. Если вы окажетесь с ним наедине в машине, убедитесь, что вы едете правильной дорогой, и постарайтесь не останавливаться лишней раз. А также убедитесь, что у вас хватит денег на дорогу домой.

Послушайте!

Еще одна стратегия, как предотвратить изнасилование на свидании: проводите время там, где много народу. Например, в ресторане, клубе или торговом центре. И все время говорите, говорите, говорите и узнавайте, узнавайте, узнавайте. Не позволяйте себе стать жертвой!

Послушайте!

Недавно в результате опроса студентов вузов, удалось выяснить, что только 40% опрошенных пользуются презервативами во время полового акта.

Хотя все вокруг проповедуют «безопасный секс», это последнее, о чем вы хотите говорить в «тот момент». Когда вы наконец-то решили узнать своего партнера совсем близко, когда ситуация накалилась, вы вряд ли подумаете о возможности заразиться СПИДом! Одна из

самых сложных вещей — это говорить о безопасном сексе. В пылу страсти, особенно когда ваши тела соприкасаются, желание может настолько вас захватить, что вы просто не сможете остановиться и сказать что-то. Но давайте будем откровенны: если ничего не говорить и ничего не делать, то можно умереть! Вот что вы можете сказать: «Мне неудобно, но в эпоху СПИДа и прочих болезней стоит об этом поговорить. Я не думаю, что ты чем-то болен (больна), но мне кажется, что нам обоим было бы неплохо провериться, чтобы чувствовать себя совершенно спокойно». А потом сдайте анализы. Вы получите результаты на следующий день! В конце концов, сколько вы ждали этого момента!

Мы не смущаемся, когда дело доходит до того, чтобы раздеться догола, но мы жутко стесняемся заговорить об использовании презерватива! Конечно, это помогает предохраниться от заболевания ВИЧ, но вам стоит не забывать и о других болезнях, передающихся половым путем. Если их вовремя не вылечить, они могут испортить вам всю жизнь! Если у вас идеальное здоровье, если вы прошли все возможные тесты, проверили все и потом перепроверили, если вы женаты (или замужем), верны одному человеку и не изменяете ему (я имею в виду — никакого орального секса, никаких ласк и касаний), только в этом случае вы можете отказаться от презервативов. Иначе вы ставите под угрозу свою жизнь и жизнь еще одного человека. В разделе «Как постоять за себя» я расскажу, какими отговорками пользуются мужчины, чтобы не надевать презерватив, и как нужно на них отвечать. Главное — никаких отговорок!

(Мужчина) Я никогда не пользуюсь презервативами.

(Партнерша) Самое время начать ими пользоваться.

(М) Мне не нравится это ощущение.

(П) Сейчас делают сверхтонкие, они буквально не чувствуются.

(М) Это все равно, что принимать душ в дождевике.

(П) Но если у тебя будет сверхтонкий дождевик, то ты сможешь все почувствовать.

(М) Я не заражен СПИДом.

(П) Я в этом и не сомневаюсь. Но есть другие вещи, которые могли тебе достаться, от твоих предыдущих отношений, ты можешь о них даже не догадываться.

(М) Ты меня обижаешь.

(П) Я ни в коем случае не хочу тебя обидеть. Ты мне дорог, и я думаю о нас обоих.

Послушайте!

Всегда пользуйтесь презервативами, содержащими ноноксинол-9, который защитит вас от СПИДа. В дополнение вы можете купить спермицидную смазку, содержащую этот компонент, и применить ее в соответствии с инструкциями.

(М) Я не могу поверить, что ты считаешь, что я гуляю направо и налево.

(П) Я так не считаю, но ведь у тебя были другие в прошлом.

(М) Он на меня не налезает.

(П) Тебе повезло! Теперь выпускают и большие размеры.

(М) Давай не будем. (Имеется в виду надевать презерватив.)

(П) Ладно, давай не будем! (Имеется в виду заниматься любовью.)

(М) Все будет нормально.

(П) Конечно, мы же будем заниматься безопасным сексом.

- Слушайте «между строк». Следите за несуразностями в речи человека и прислушивайтесь к тому, как он говорит.
- Ведите себя разумно. Если вы не будете следить за тем, что говорите, то можете оказаться в тюрьме или умереть, или ваши слова испортят жизнь кому-то еще.
- Насилие на дорогах, драки, насилие в школах и прочее принуждение можно предотвратить, если знать, что сказать.
- Тон вашего голоса и слова, которые вы произносите, могут спасти вашу жизнь в опасных ситуациях, таких как попытка изнасилования или ограбления.
- Никаких отговорок, чтобы не заниматься безопасным сексом. От этого зависит ваша жизнь.

Глава 24

Вербальная защита себя от себя!

- Что нужно говорить о себе, чтобы расположить других
- Что нужно сказать себе, чтобы не чувствовать себя неуютно в обществе других
- Как решить, какую личную информацию о себе стоит говорить
- Почему мы делимся личной информацией с другими
- Как забыть о чем-то плохом, случившемся в прошлом, и начать радоваться каждому новому дню

Вы научились защищать себя от различных вербальных врагов. Вы знаете, что говорить, как говорить и кому говорить все это. Теперь вы можете уверенно воспользоваться любой изученной тактикой. Вы можете легко избрать технику, наиболее подходящую для того, чтобы победить своего соперника. Вы знаете, что делать дальше. Вы знаете, как менять техники, пока одна из них наконец не поможет вам одержать победу в вербальной битве.

Вы стали экспертом в деле защиты себя от других, поэтому пришло время научиться защищаться, возможно, от самого опасного и страшного врага — от СЕБЯ!

Слишком часто в вербальной битве мы сами — злейшие свои враги! К сожалению, мы об этом и сами прекрасно знаем. И хотя жизнь состоит из потерь и приобретений, иногда мы настолько бываем поражены тем, что одерживаем верх в сражении, что в конце концов

проигрываем его, сколько бы сил ни вложили в эту победу. Мы делаем это не намеренно. Мы действуем неосознанно, по глупости. Обычно мы поступаем так потому, что глубоко внутри у нас засела психологическая проблема: имеем ли мы право побеждать или нет? Мы можем считать, что не заслуживаем победы, что не имеем на нее права. Поэтому мы не можем успокоиться и расслабиться!

Советы, как постоять за себя

Если вы не можете ничего хорошего сказать о себе, лучше не говорить вообще ничего. Я не говорю о самовлюбленности. Я имею в виду, что нужно быть уверенней в себе, гордиться своими достижениями и планами на будущее.

Лучше всего вы защитите себя от своего самого главного союзника, если будете сами себе говорить хорошие слова. Если вы станете положительно отзываться о себе, то и другие последуют вашему примеру.

Как уже вы узнали, когда я училась, у наших девчонок в общежитии, которые встречались с ребятами из института, было правило: «Если парень говорит тебе, что он придурок, верь ему — это действительно так!» И то же самое с вами. Если вы скажете, что вы тупица, то, может быть, другие о вас чего-то не знают? Может быть, вы действительно тупица?

Возможно, у вас милая, приятная, располагающая к себе внешность, но глубоко внутри вы ужасное, манипулирующее другими, похотливое животное. Поэтому если вы скажете, что вы не очень хороший человек, то, скорее всего, скажете правду. В конце концов, кто вас знает лучше, чем вы сами?

С другой стороны, есть много очень милых людей, которые из скромности и, чтобы не показаться самодовольными, подкладывают себе свинью, принижая себя. К сожалению, если вы скажете «Я такой идиот!» или «Мне всегда не везет!» достаточно много раз, то настолько поверите в это, что эти слова станут правдой. Люди поверят, что вы неудачливы и глупы, и будут сторониться вас, ожидая от вас только неприятностей.

Если вы считаете, что у вас лишний вес или слишком большой нос, лысина, толстые бедра, и будете все время об этом говорить, то заставите остальных обращать внимание на ваши черты, которые кажутся вам плохими. И даже если это действительно так, вам нужно полюбить в себе эти черты — и другие понравятся окружающим тоже!

Советы, как постоять за себя

Помните: как бы тяжело это ни было, если вы будете вслух говорить о том, что вас мучает, вы этим не сделаете себе хуже. Это — начало решения проблемы.

Хватит заполнять себе и другим мозги своими негативными мыслями. Один из лучших способов — прекратите говорить: «Я ненавижу свой нос», «У меня кривые зубы», «Я такой (такая) толстый (толстая)», «Я ненавижу свои волосы» и «У меня такой маленький рост». Вы можете высказать это тем, кто способен помочь, близким людям, профессионалам, которые в силах исправить ваш недостаток. Кстати, сегодня медицина вышла на такой уровень, который может изменить то, что раньше казалось неосуществимым. Вы легко можете исправить недостатки своего лица, походку, речь, слух. Есть даже способы

увеличить рост человека. Об этом никто и мечтать не смел еще лет десять назад! Главное — никаких отговорок! Если что-то вас действительно очень беспокоит, то вам нужно найти решение, как это исправить.

Посмотрите в зеркало. По-настоящему поговорите с собой. Посмотрите внимательно на то, что вас мучает больше всего. Поговорите вслух об этом, когда вокруг никого нет. Это ваше личное дело, это касается только вас. Поговорите о том, сколько неприятностей причинила вам эта проблема; почему вам это мешает; как бы изменилась ваша жизнь, если бы не было этой проблемы.

А теперь пойдите к кому-нибудь, кто вам очень близок, и поделитесь своими трудностями с ним. Проведите двухдневную беседу. Расскажите все то, о чем говорили перед зеркалом. Может быть, вы заплачете. Вероятно, вас будут отговаривать что-либо менять, но вы не слушайте! Будьте верны себе. И попросите этого человека пойти с вами к врачу, но только в том случае, если этот человек вас поддерживает в вашем желании измениться! Выскажите все, о чем вы говорили сами с собой (и с близким вам человеком), специалисту и надейтесь на лучшее. Если он не станет обращать внимание на ваши переживания, а больше будет озабочен вашей внешностью, откажитесь от его услуг. Сейчас очень много хороших специалистов, которые будут уделять внимание и тому, и другому. Он должен заботиться о вас и прислушиваться, а также помогать вам.

Допустим, вы исправили свою внешность, но вам еще предстоит переделать себя внутренне. Вы можете для этого воспользоваться стратегией, о которой пойдет речь в этом разделе.

Советы, как постоять за себя

Проговаривайте и вслух, и про себя, как заклинание, такие слова: «Я имею право!» Каждый раз, когда вы их проговариваете, то убеждаете себя в этом.

Когда вы ведете себя чересчур тихо и стеснительно или не можете себя заставить общаться с людьми, это происходит по четырем причинам:

- Вы чувствуете, что эти люди стоят выше вас, что они более значительные.
- Вы не можете понять, почему кто-то захочет общаться с вами.
- Вы чувствуете, что человек может контролировать вас.
- Вы боитесь, что человек будет принижать вас или отвергнет вас. И чтобы избежать этого, вам легче не появляться в его поле зрения, остаться на обочине.

Ну, знаете что? Вам больше не нужно так себя вести. Есть способ, как навсегда избавиться от этого синдрома. Этот способ состоит из трех маленьких слов, которые вы будете мысленно повторять снова и снова, даже когда вам все надоело, даже когда вы спите — всегда! Вот эти три маленькие слова: «Я ИМЕЮ ПРАВО!» Произносите их вслух, особенно если чувствуете, что к вам возвращается чувство неуверенности. И затем тихо повторяйте про себя снова и снова.

Вам это может показаться странным, вы подумаете: «Как может одно предложение добавить мне уверенности в себе?» Такие вопросы задают мне мои клиенты. Но они были просто

поражены, когда этот способ действительно сработал! Это действительно помогает! Ваше сознание начинает привыкать к мысли, что вы такой же значительный человек, как и любой другой, что они все ничуть не лучше вас! Сейчас я поделюсь с вами небольшими хитростями, что нужно делать, чтобы не говорить плохих вещей О СЕБЕ! Каждый раз, когда вы говорите о себе плохо: «Я тупица», «Я абсолютный неудачник» — или начинаете принижать себя, прибегните к одному из этих несложных приемов, который поможет вам приучить себя не говорить о себе недостойных слов и не испытывать унижительных чувств. Если вы прибегнете к одному или нескольким приемам, перечисленным ниже, то все реже и реже будете говорить о себе плохо. Сами убедитесь.

Проделайте какое-нибудь из перечисленных ниже 10 действий, если скажете о себе плохо. Через какое-то время вы перестанете принижать себя.

- . Щелкните пальцами.
- . Дуньте изо всех сил.
- . Прикусите нижнюю губу.
- . Прикусите язык.
- . Стисните зубы.
- . Ударьте себя по запястью.
- . Щелкните задними зубами.
- . Приоткройте горло, будто вы зеваете, а затем зевните.
- . Сожмите вместе свои пальцы.
- . Надуйте щеки.

Люди все помнят! Они не забывают! Они говорят! Они говорят, и говорят, и говорят! Они говорят о себе! Они говорят о других! Они говорят о ВАС! А это значит, что если вы сообщите им пикантные подробности о себе, если вы откроете свое сердце и душу им, то можете не сомневаться, что каждая мелочь, каждое сказанное вами слово распространится среди всех ваших знакомых и даже среди незнакомых людей.

Иногда вам кажется, что вы говорите с другом. А на самом деле — с ужасным врагом, с кем-то, кто вас совсем не любит, завидует вам, хочет вас погубить. Если он захочет, то может испортить вашу репутацию, чтобы сорвать ваши планы.

Здравый смысл предупреждает, что не стоит давать вашему сопернику никакого оружия, которое можно было бы использовать против вас. Но проблема в том, что вы уже это сделали — ваш язык помог вам в этом. И эта вербальная бомба настолько мощная, что, взорвавшись, может убить вас. Все происходит внезапно, удар наносит человек, от которого вы ничего подобного не ожидали. Мораль тут такова: «Никогда не рассказывайте своему лучшему другу (или подруге) ничего, что вы хотели бы сохранить в тайне от ваших врагов!»

Советы, как постоять за себя

Обычно люди говорят о вас в ваше отсутствие так же, как говорят о других в вашем присутствии.

Виньетка

Как сказал известный певец, поэт и музыкант Боб Марли, «ваш лучший друг может стать вашим злейшим врагом». Будьте осторожны! Говорите лишь самую малость о самих глубоких, личных тайнах, которые могут погубить вас, если их предать огласке!

Нравится вам или нет, но ваша семья — это ваши близкие! Вы можете их всех ненавидеть. Вы можете не разговаривать с ними со всеми уже 15 лет. Неважно, какие у вас с ними отношения. Если вы говорите плохо о своей семье, то относитесь плохо к себе, особенно если разговариваете с незнакомыми вам людьми или просто знакомыми. Но это касается и людей, с которыми вы хорошо знакомы.

Почти у всех есть проблемы в семье, и они совсем не простые. Если вы будете рассказывать другим о проблемах внутри вашей семьи, то тем самым подвергнете свою семью и себя эмоциональным ударам. Большинство людей не умеют выслушивать чужие сокровенные тайны. Если вы им откроетесь, то они будут настолько поражены, что расскажут об этом еще кому-нибудь, а те в свою очередь, еще кому-то и т.д. И вы оглянуться не успеете, как люди будут знать, почему вы ведете себя именно так, начнут вас жалеть, зная о вашем прошлом. Внезапно окажется, что на вас навешен «ярлык»! Поэтому рассказывать о трагедиях в семье можно только специалистам. В этом случае тайна останется за семью печатями. Рассказывать можно только самым, самым близким друзьям или родственникам и только после того, как вы убедились в том, что можете им абсолютно доверять.

Помните о том, что вы рискуете, если рассказываете свои тайны не специалисту, не поддерживающему вас члену семьи, не самому близкому другу, не мужу (жене) или любимому человеку, на которых вы полагаетесь. В этом случае вы можете подвергнуть опасности свою репутацию.

Иногда вам лучше не хранить ничего в тайне. Иногда вы нуждаетесь в утечке информации по какой-либо причине. И вы намеренно так поступаете, зная, что не все могут хранить секреты! И это не всегда плохо. Это может стать еще одной стратегией вашей самообороны. На самом деле политики все время так поступают. Именно таким образом мы, народ, получаем ту информацию, которая якобы «просочилась» из неизвестного источника. Сведения либо восхваляют, либо порочат ту или иную сторону. Иногда информация соответствует действительности, а иногда это откровенная ложь. Иногда такие материалы предвещают событие и подготавливают нас к нему, а иногда они направлены на то, чтобы запугать нас.

Как бы то ни было, информация не случайна! Это была попытка передать сведения, нарушив конфиденциальность.

Как использовать эту стратегию в вашей жизни? Скажем, вы хотите, чтобы о вас или вашем сопернике стало кое-что известно. Это может быть как правдивая информация, так и немного приукрашенная. Лучше всего в таком случае рассказать об этом самому большому сплетнику (или сплетнице). И тогда вам остается только следить за тем, как информация

распространяется, словно лесной пожар. Вы можете немного преувеличить (пошутить) или рассказать небылицу. Как только сплетник (или сплетница) услышит вашу историю, вы уже ничего не сможете сделать. (Правильно! И кто только просил его (или ее) рассказывать об этом всем на свете?) В общем, такой человек может стать вашим самым мощным оружием и агентом по пиару.

Советы, как постоять за себя

Во всех правительственных скандалах последнего времени задействована такая же схема — намеренная утечка информации. Вы можете использовать эту же самую стратегию.

Помните игру «испорченный телефон», в которую мы все играли в начальной школе? Один человек шепчет на ухо какое-то слово другому, тот повторяет его третьему и так далее до конца цепочки. И когда слово повторяется 30-й раз, оказывается, что это уже совсем не то слово, которое сказал первый человек. То же самое происходит в нашей жизни.

Наши слова искажаются и приукрашиваются, но для этого им вовсе не обязательно проходить через 30 школьников. Они могут исказиться, пройдя фильтрацию нескольких людей, которые добавят к вашей истории что-нибудь из своего опыта или свою точку зрения.

Представим, что вы пошли на свидание с Джоном. Вам не понравилось. Он только хотел переспать с вами. Но вас к нему не тянуло. Вы оказались несовместимы, он просто не ваш тип. Вы это рассказали коллеге по работе. А она рассказала своей подруге о том, что ваше свидание было ужасным, потому что вам вовсе не хотелось заниматься с ним сексом на первом свидании. Ее подруга рассказала другой приятельнице о том, что ваш молодой человек — сексуальный маньяк, который встречается только с теми девушками, которые согласны заниматься сексом на первом же свидании. Надо же! И теперь у бедного молодого человека такая репутация, которой он вовсе не заслуживает! А все из-за того, что он целуется, как лягушка. Вот что может случиться, если вы о чем-то расскажете. А могло бы все произойти и по-другому. Вы могли сказать, что замечательно провели время, что он здорово целуется. Ваша коллега тогда рассказала бы своим подругам о том, что ваш молодой человек — великолепный любовник. Все узнали бы о том, что ваш молодой человек бесподобен в постели, и все женщины только и мечтали бы, как переспать с ним.

Поэтому иногда лучше сохранять нейтралитет и сказать, что «все было хорошо» или «нормально», особенно если вы знаете, что имеете дело со сплетником (или сплетницей).

Даже если мы знаем, что не стоит этого делать, почему мы тем не менее все время говорим и сплетничаем о себе, особенно если дело касается нашей личной жизни? Одна из причин заключается в том, что от этого нам тааааа-ак хорошо!

Человек получает удовольствие, если об этом говорит. Ему очень нужно выпустить свои эмоции. Если он не расскажет, не поговорит об этом, то буквально погибнет! У него возникнет психологическая, эмоциональная, ментальная и физическая травма. В медицинской литературе можно найти результаты многочисленных исследований, подтверждающие мои слова. Именно поэтому терапевты и священники так важны: людям необходимо сбросить свои проблемы на человека, который их поймет в профессиональном смысле. После этого они чувствуют себя намного лучше. И им станет еще лучше, если их

направить в правильную сторону и дать полезный совет. Давайте рассмотрим это подробнее. Еще одна причина, из-за которой мы так любим все рассказывать друзьям или даже первому встречному, состоит в том, что нам от этого становится хорошо. Когда мы говорим о своем опыте и вспоминаем событие в мельчайших деталях (особенно если это было очень эротическое событие!), то будто бы проживаем его еще раз и получаем опять то же удовольствие.

Что касается эмоций, то мозгу все равно — происходит событие сейчас или мы его представляем. Поэтому получается, что мы как будто возвращаемся и повторяем все снова! И вы берете в свое путешествие и ваших слушателей, они тоже могут все это представить и сопереживать вам, словно они там были. Словно они главные действующие лица в вашей подробной эротической истории. Когда история завершена, то рассказывающий и его слушатели испытали «вербальный оргазм». Повторяя историю раз за разом разным людям, рассказчик обеспечивает себе многочисленные вербальные оргазмы.

Кроме секса, люди много говорят о мельчайших деталях своих неудач, чтобы выговориться и заручиться поддержкой. Они рассказывают истории со своей точки зрения, чтобы слушатель настроился против их соперника и чтобы показать, что они «правы». Им становится лучше, вам становится лучше, а к тому же вы получаете удовольствие. Им обязательно нужно поговорить с кем-нибудь, и они выбрали вас, о чем бы ни зашла речь. Поэтому с какой-то точки зрения это должно льстить. Но если вы не хотите все это выслушивать, не надо! Проявите твердость. Скажите: «Я ценю твое доверие, но мне неловко все это слушать». Улыбнитесь. Тут не на что обижаться.

Советы, как постоять за себя

Кроме того, что мужчины стали больше следить за своим здоровьем, лучше питаться и больше заниматься спортом, еще одна причина увеличения продолжительности жизни у мужчин заключается в том, что они стали намного более экспрессивны, чем десять лет назад.

Вам нужно перестать вспоминать о неудачах в прошлом! Конечно, может быть, интересно узнать о сотнях любовников-козлов, которые у вас были, и о том, что вы росли в такой бедности, что вам приходилось есть червячков и бутерброды с пылью, а жить в домике из картона. Но иногда так хочется, чтобы был переключатель каналов! Чтобы в следующий раз, когда я услышу, как очередной раздраженный муж или жена клянет на чем свет свою вторую половину, я могла бы переключить их на счастливый канал. И чтобы они вместо этого рассказали мне о том, как они пережили эту неприятность и как их «паршивая» половинка заставила их изменить свою жизнь к лучшему и жить счастливо.

К сожалению, такой переключатель каналов еще не изобретен, но вы сами можете переключить свой канал. Ну хватит уже! Проехали! Восемь лет — это достаточный срок! Когда вы обвиняете кого-то, то продолжаете подливать масло в огонь. И так может продолжаться вечно. Чем меньше вы говорите о трагедиях и людях, которые поступили с вами «нечестно», тем больше у вас шансов обратить внимание на людей, которые будут поступать с вами «честно».

Самое ценное в организациях типа «анонимные алкоголики» и «анонимные наркоманы» — это то, что вы просите прощения за то, что своим поведением портили жизнь людям! Вы

говорите, что искренне сожалеете о том, что совершали ужасные поступки, не сознавая того, под влиянием ваших внутренних демонов. В этом вся прелесть этих программ. Просить прощения — это самое замечательное и ценное, что вы можете сделать. Нужно быть поистине значительным человеком, чтобы на это решиться. Нужно обладать большим мужеством и внутренней силой, чтобы подойти к человеку и попросить у него прощения. Но вам нужно это сделать, если вы хотите чего-то добиться. Честность, искренность и откровенность — это основы вербальной самозащиты. Если вы обладаете этими качествами, то вы можете все.

Советы, как постоять за себя

Никто не хочет слушать об ужасах вашего прошлого. Люди не спрашивают вас о том, какими вы были пять лет назад. Их интересует то, какие вы сейчас! Так что забудьте о прошлом. Думайте о настоящем.

Что нужно говорить, если вы хотите попросить прощения? Не думайте, что можете отделаться дежурной фразой «Извини»! Ни в коем случае! Посмотрите в лицо человеку и скажите, почему вы просите прощения. Вы должны попросить простить вас за то, что вы сделали. Скажите о том, как он, должно быть, почувствовал себя после этого. Вы должны внимательно выслушать его, когда он расскажет вам о том, какие шрамы ваши действия оставили и какие неприятные последствия его ожидали. Вы должны посочувствовать ему.

Не пытайтесь пока обелить себя и сказать что-нибудь в свою защиту. Просто сидите и слушайте!

Поплачьте с ним, посочувствуйте ему. Постарайтесь всем сердцем прочувствовать его боль. Дотроньтесь до него. Попробуйте коснуться его. Дотроньтесь до его руки. Спросите, можно ли подержать его за руку и погладить ее. Если нет, то отнеситесь к этому с пониманием. Нужно время, чтобы рана затянулась. Он, возможно, простит вас сейчас или когда-нибудь потом, а может, и никогда. В любом случае вы победили сами себя, и вам больше не придется бороться с этими внутренними демонами. Вы можете наконец их похоронить. Вы поступили правильно!

Если вы не хотите что-то делать или не хотите куда-то идти, то не делайте это и не идите туда. Иначе вы обязательно скажете что-нибудь не то кому-нибудь не тому. И это приведет к неприятностям. Люди не глупые! Если вы им лжете, чего-то от них хотите или используете их, они это видят.

Виньетка

Если вы хотите добиться успеха в бизнесе или в личной жизни, вам нужно забыть о лжи. В новом тысячелетии править балом будут те люди, которые говорят то, что думают, и действительно имеют в виду то, что говорят. А также люди, которые не поливают грязью других или себя. Именно они преуспеют в Век Общения.

Некоторые люди даже могут подыграть вам в вашей лжи, потому что это очень интересно — наблюдать, как вы будете прокладывать себе путь к вашей цели, например к постели или к деловым возможностям. Вы можете считать себя сладкоречивым и продвинутым человеком, но ваши пустые слова ничего не будут значить даже в том случае, если вы добьетесь своего.

Вы опережаете всего на пять минут, зато потом вдруг отстанете навсегда. Нужно говорить правду. Вы больше никогда не будете вербальной жертвой, которую заставляют говорить обязательные банальности! Вам больше не придется лицемерить! Вы сможете спать намного спокойней. Ваша совесть чиста после того, как вы стали вести бой честно. Пусть так будет всегда!

Чтобы выиграть вербальную войну, вам нужно использовать самое мощное оружие, а именно — любовь и добрые слова. Говорите их себе, своим союзникам и своим врагам. Вот список «вербальных подарков»:

- Слова нежности: «дорогой (дорогая)», «любовь моя», «лапочка», «милый (милая)», «крошка» и «сладость». Эти слова очень, очень эффективны и могут доставить человеку удовольствие.
- Приятный тон. Ведите себя весело и дружелюбно, будто вы безумно рады видеть человека. Пойте про себя: «Я жутко рад(а), что ты у меня есть, я тебя просто обожаю!»
- Никогда не выплескивайте на человека вашу злость или обиду. Никогда не проклиняйте и не ругайте никого, как бы раздражены вы ни были. Разберитесь с этой проблемой! Но разберитесь с ней по-доброму, нежно и цивилизованно. Никаких криков!
- Немедленно извинитесь, если что-то сделали не так, — тем более если это небольшая ошибка. Будьте искренни в своем раскаянии! Повторите это, если необходимо, и выразите свои чувства, прикоснувшись к человеку.
- Говорите окружающим приятные слова, когда они того совсем не ждут.
- Никогда не говорите людям ничего незначительного и не будьте мелочны. Всегда говорите о более масштабных темах.
- Говорите людям конкретные слова, когда объясняете, почему вы их любите или уважаете. Опишите особые черты характера человека, его внешность, поведение и вспомните какие-нибудь случаи в мельчайших деталях. В самых мельчайших, микроскопических деталях. Это все любят.
- Всегда поддерживайте людей в их стремлениях. Расскажите поподробней, почему вы в них верите. Объясните, почему вы уверены в их успехах. Скажите, что всегда будете их поддерживать.

Советы, как постоять за себя

Если вы хотите сделать себе приятно и доставить удовольствие окружающим, говорите людям каждый день что-нибудь искреннее, доброе и нежное.

- Когда вы говорите о себе плохие вещи, окружающие начинают повторять их за вами и теряют к вам уважение.
- Если вас что-то в себе не устраивает, перестаньте об этом ныть и постарайтесь как-нибудь решить вашу проблему. У вас для этого есть огромное количество возможностей.

- Люди обожают сплетничать, поэтому обращайтесь внимание на то, с кем говорите.
- Даже ваш лучший друг (или лучшая подруга) может раскрыть ваши секреты, которые вы хотели бы сохранить в тайне от всех.
- Вам больше не придется быть вербальной жертвой. Вы можете говорить такие фразы, от которых и вам, и окружающим станет лучше. Вы можете жить счастливо.