

# ТРУДНЫЙ РАЗГОВОР

## с алкоголиком или наркоманом

### ч. 1. Общие сведения.

Жизнь рядом с алкоголиком или наркоманом вынуждает нас вести с ними разговоры о том, что для нас неприемлемо, что нас тревожит, и как нам хочется, чтобы они выздоравливали. Это трудные переговоры, потому что они связаны с сильными чувствами: гневом, жалостью, страхом, - и потому что наши попытки изменить жизнь зависимого человека наталкиваются на ожесточенное сопротивление его болезни. Но, кроме того, эти разговоры о самых важных для нас вещах, и уже поэтому они *должны* быть трудными. Слишком много зависит от них.

Мы предлагаем вам несколько рекомендаций, которые могут облегчить трудный разговор. Помните только о том, что разговор - это жизнь, которую нельзя затянуть в рамки каких-либо правил, что честность, искренность и готовность воспринимать новое - вот ваши главные инструменты.

#### 1) Стараться говорить не против, а согласно с другим человеком.

Этот человек вам дорог, и вы не можете отвергать все, что говорит он. Вы можете найти - возможно ли это? - такую форму, в которой то, что говорит он, окажется верным, вы признаете это, и подтвердите. И потом добавьте к его словам то, что только усилит их, даст им новые грани и смысл. Его желание при этом осуществится еще лучше, если осуществится то, что хотите сказать вы. Вместо известной формы *противопоставления* «Да, но...», в которой вы, конечно, плохо его слушаете, стремясь донести свою мысль, вам нужно найти форму *дополнения*, продолжающего его мысль.

*Пример:* Сын - выздоравливающий наркоман, ходит на АН каждый день. Вернувшись с работы, вы застаете его дома на диване, перед телевизором. Вы избегаете искушения выплеснуть на него свою тревогу, и берете паузу на полчаса в надежде, что сын сам догадается как-то объяснить перемены в своем поведении. Не объяснил. Тогда вы спрашиваете:

- У тебя какие планы на вечер?

- Отдохнуть.

- Конечно, трудно каждый день вечером ездить. И не даром ездись: таким спокойным, как в последние два месяца, я тебя давно не видела.

Вы думаете, сын должен ответить: «Конечно, мама я буду ходить на АН»? Или вообще ответить хоть что-то? Если вы будете: разрешать ему пропустить денек, требовать обещаний ходить впредь, уговаривать, что АН ему помогает, пугать, и пр. - будет скандал. Вы можете помочь именно тем, что вернете ему здравомыслие: смысл посещений собраний АН, - и оставите решение за ним.

#### 2) В каждом разговоре есть три темы: ситуация, чувства и самооценка. Все три достойны внимания.

*Ситуация* – это то, что произошло и выводы. Кто что сказал, что сделал? Кто прав, кто что хотел? Кто виноват, и что делать? В истории сына – это то, что он сейчас сидит на диване

перед телевизором. Все остальное вы не знаете. Может быть, сегодняшнюю группу закрыли, и он раньше вернулся домой. Может, он был на группе утром. Может, у него температура. Может, ему опротивели «эти дураки». Хорошо бы это узнать, задавая правильные вопросы. Правильный вопрос - это тот, на который нельзя ответить «да» или «нет», и он действительно предполагает получение новой информации.

*Самые обычные ошибки:*

- 1) Уверенность в своей правоте и полноте понимания ситуации. Вместо этого по возможности надо исследовать то, что вы не знаете! Нам нужно не донести до него свою истину, а осмыслить, что произошло, и что нам с этим делать.
- 2) Придуманые намерения. Риторические вопросы: «Ленишься, да?», «Ты только один день отдохнешь, а потом опять пойдешь?» и пр. - это мамины измышления. Нам кажется, что мы знаем намерения других. Хуже того, когда мы их не знаем, мы предполагаем, что они дурные. Но это только наши предположения, и ничего более. Мы можем спросить о них прямо, но и тогда человек, может быть, не скажет нам правды просто потому, что сам ее не знает. Иногда намерения людей сложны и противоречивы. Иногда они просто не думают о нас, а иногда хотят нам даже добра - но все же ранят нас.
- 3) Установка на обвинение. В большинстве трудных разговоров фокус внимания - кто виноват. Понятно, что виноват всегда собеседник. Даже если часть вины лежит на мне, я буду защищаться фразами типа «да, но...». Взаимные обвинения отвлекают нас от вопроса, в чем проблема, и что с ней делать. Впрочем, бывает полезно прояснить взаимно, в чем собеседники видят роли каждого в этой проблеме. Роли, а не вину, понимаете?

*Пример:* Вопросы: «Ты почему дома?», «Ты пойдешь завтра на АН?», «Ты что, издеваешься? Не понимаешь, где тебе надо быть?» - неправильные. Поймите сами, почему. Вопрос: «Какие планы у тебя на вечер?» - правильный, потому что он дает возможность подумать, и ответить содержательно. В нем есть уважение и интерес к человеку. В нем замечается и собственный интерес: я пришла домой, и мне важно скоординировать с тобой свои планы. Теперь я уже не скажу: «Вот и ладно, пошли балкон разбирать!».

Конечно, вы правы, что надо ходить в АН и лениться плохо. Но разве об этом разговор? Он о том, что произошло, и каковы намерения сына. А этого вы не знаете! Сын же говорит о том, что он решил отдохнуть, и для него это важно. Мы не знаем, почему. Может быть, кстати, именно потому, что он хочет доказать вам - и себе! - что АН - это его дело, а не ваше. И тут вы кинетесь уговаривать его ходить в АН... Знаете, что будет? Совсем не будет ходить, потому что *ваш* АН ему не нужен! Поэтому так важно услышать его «отдохнуть». А может быть, в этом слове звучит «отстань!», и ваш сын не хочет делиться с вами своими проблемами прямо сейчас. А может, он сорвался?! Это очень важно узнать, но, похоже, сейчас не время. При малейшем вашем сомнении нужно будет завтра или послезавтра взять тесты - при условии, что вы знаете, как вы поступите, если тест окажется положительным. А это еще надо обдумать. Кстати, а этот, самый плохой сценарий пришел вам первым в голову? Потому что именно его вы и боитесь. Но это же не означает, что ваши страхи - правда?

Итак, надо поговорить столько, сколько приемлемо для обоих и, по возможности, прояснить, что же произошло. Может быть, если сегодня говорить трудно, «продолжение следует» завтра или через несколько дней.

**Чувства** - это как раз то, что делает наш разговор трудным. Важность последствий разговора вызывает у нас страх, тревогу, стыд, вину, нерешительность, гнев и пр. Если мы не поймем это, то чувства невольно будут проявляться в разговоре, и часто совершенно

неуместно. А нам нужно понять: оправданны ли мои чувства? Можно ли их выразить и как? Можно ли им показать себя, потому что они - это большая сила, или, напротив, нужно сдерживать их, потому что они разнесут все отношения? Что чувствует собеседник? Может быть, я обижаю его?

О чувствах редко говорят, но их можно почувствовать. Можно и спросить невзначай, но избегайте «психологических» вопросов типа: «что ты сейчас чувствуешь?», «тебя это беспокоит?». Будьте естественны. Основное правило такое: о своих чувствах нужно знать как можно больше, и уметь их «воспитывать»; о чувствах другого можно только догадываться по его поведению, но знать точно невозможно, пока он сам не скажет. При этом он может и ошибиться, или скрыть что-то, но только он - единственный точный источник информации о нем самом.

*Самые обычные ошибки:*

- 1) Скрывать свои чувства, делая вид, что вы холодны и рассудительны. Но если проблема в чувствах, что может быть хорошего, если о них не говорить?
- 2) Выражать их так, что потом приходится об этом жалеть. Выражение чувств небезопасно, но надо же учиться обращаться с ними!

*Пример:* В истории с сыном у мамы есть тревога и вызванные им гнев и раздражение. Тревога вполне адекватна: сын может перестать выздоравливать, и все ужасы наркомании начнутся сначала. Гнев и раздражение не адекватны: мама не знает, почему сын решил отдохнуть, и, может быть, он прав. Поэтому тревоге надо дать волю, но ограничить ее: еще ничего плохого не случилось, и можно задеть чувства сына. Но показать тревогу нужно обязательно, это мамино здравомыслие - на уровне чувств. Гнев и раздражение надо остановить (не отбросить!), сдерживать до выяснения обстоятельств. Это вроде страха тени: он есть, сделать вид, что его нет, значит обмануть себя, но и следовать ему не стоит, это пока только тень. Чувства сына не очень ясны, но слышится раздражение: устал? Боится маминого вмешательства в его жизнь? Что-то еще? Уже это предположение означает, что сейчас не время для подробных обсуждений ситуации - лучше дождаться более подходящего момента. И, действительно, отпустить, дать ему отдохнуть.

**Самооценка** — это ваш внутренний спор с собой о том, что весь этот разговор означает: какая вы? Вы хороший человек или плохой? Умны ли вы, понимаете ли суть дела? Достойны ли вы внимания, любви, уважения? Потому что вы будете защищать себя, доказывая себе - путем доказательства другому - что вы все-таки умный, хороший и достойный всяких благ человек. Обратите внимание: этот спор чаще ведется человеком внутри себя, чем действительно в разговоре с собеседником. Это то, что во время разговора я говорю себе - о себе.

*Самые обычные ошибки:*

- 1) Делать вид, что вы - на высоте. Получите помощь, и разберитесь в себе!
- 2) «Потерять лицо», утратить самообладание, наговорить глупостей, наделать гадостей и потом «простить» себе все это: «Я же просто человек! Ну, не смогла...». Нет, мы отвечаем за свои поступки, и принимаем их последствия. Наша жизнь после этого случая в некоторой степени станет следствием нашего поступка. Поэтому требуется взять на себя ответственность и не поддаваться панике.

*Пример:* В примере с сыном могут всколыхнуться мамино ложное чувство вины за наркоманию сына и потому сильное желание сразу все взять в руки и исправить,

«отправив» его на АН; тревога может вызвать жалость к себе и сокрушение о собственной «муке, а не жизни», может возникнуть чувство отверженности сыном, который, защищая свое право решать, внешне отвергает не только мамины советы, но само общение с ней. Все это требует решения! Но в этом разговоре сын, очевидно, не может помочь маме справиться с покачнувшейся самооценкой, и ей, вероятно, нужна помощь извне: «телефонная терапия», в первую очередь. Но, конечно, так, чтобы сын это не слушал! А есть ли у вас человек, который вас любит и поможет вам в трудную минуту?

Итак, мы приглашаем другого человека к открытому диалогу, чтобы он помог нам разобраться, и найти выход.

Таблица на последней странице поможет вам сравнить «старый», манипулятивный способ вести трудные разговоры, и открытый диалог, в котором не только решается проблема, но и отношения становятся более зрелыми и конструктивными.

В следующих частях этой ориентации мы более подробно рассмотрим каждую из особенностей трудных разговоров.

|  | <b>Манипуляции:</b>   | <b>Открытый диалог:</b>  |
|--|---|--|
| <p><b>Ситуация:</b><br/>Она сложнее, чем мы думаем.</p> <p><b>Факты:</b></p> | <p>1. Я знаю все, что мне надо знать; я все понимаю.<br/><i>Цель: убедить его, что я права!</i></p>                       | <p>1. У каждого из нас есть разная информация и разное восприятие: есть, чем поделиться.<br/><i>Цель: изучить позиции каждого: как мы воспринимаем ситуацию, и почему.</i></p> |
| <p><b>Намерения:</b></p>   | <p>2. Я знаю его намерения.<br/><i>Цель: доказать ему, что он неправ.</i></p>   | <p>2. Я знаю свои намерения и то, как все это влияет на меня. Но я не знаю, что у него на уме.<br/><i>Цель: Поделиться своим знанием, и выяснить его намерения.</i></p>        |
| <p><b>Оценка:</b></p>  | <p>3. Это целиком его вина. (Это целиком моя вина)<br/><i>Цель: заставить его признать свою вину и исправить все.</i></p> | <p>3. В конфликте обычно неправы оба.<br/><i>Цель: Разобраться, какие мои и его действия привели к тому, что мы имеем сегодня.</i></p>   |
| <p><b>Чувства:</b></p>   | <p>Чувства здесь не при чем, и делиться ими не стоит.</p>   | <p>Чувства лежат в корне этой проблемы. Разобраться в них</p>  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| Ситуация эмоционально накалена.                              | (или «сейчас я ему все скажу, пусть знает, как он всех замучил!»)<br><br><i>Цель: избегать затрагивать чувства.</i> | сложно, но можно постараться.<br><br><i>Цель: обсудить его и мои чувства без оценок и ярлыков.</i>              |
| <b>Самооценка:</b><br><br>Ситуация угрожает моей самооценке. | «Я - хороший» или «я – плохой», без обсуждения.<br><br><i>Цель: любой ценой защитить то, что я о себе думаю.</i>    | Никто из нас не совершенство. Но каждый важен для другого и для себя самого.<br><i>Цель: лучше понять себя.</i> |

Подробнее об этой теме вы сможете прочесть в книге Д. Стоуна, Б. Пэттона и Ш. Хин «Трудные разговоры. Гарвардский переговорный проект». Минск, ООО «Попурри», 2004 г. - 352 с.

### **3. Стараться говорить не против, а выше собеседника.**

Внимание: это не означает, что вы чувствуете себя выше, умнее, или опытнее его. Просто вы в своем понимании жизни видите такую грань, которая ему сегодня не видна, еще не понятна. И показав ее, высветив ее, вы можете открыть для него глубину, о которой вы и сами не догадываетесь. Может быть, в этот момент Бог помогает нам говорить.

*Пример:* (продолжение того же разговора) - мама, опускаясь на стул в комнате (не села рядом!):

- Знаешь, я сама только недавно поняла, что иногда надо остановиться, и понять, а что это я делаю? Подумать одному.
- Мам, я хочу побыть один.
- Ладно, ужин будет на плите.

В этом диалоге оба прошли чуть дальше, чем раньше, к душевному контакту, это уже не просто обмен информацией и оценками. И здесь уже есть возможность для доверительного разговора, которая осталась и после окончания диалога. В диалоге звучит как бы многоточие, его можно продолжить в любую минуту. И потому каждый продолжает диалог как-то внутри себя и после его окончания в интонации понимания и добра.

## ч. 2 «Ситуация».

*Для определенности мы выбрали конфликт мамы и сына – действующего наркомана.*

*Все приведенные рассуждения полностью подходят и для любых других отношений в зависимости.*

### 1. От споров к пониманию: изучите позиции друг друга.

Разногласия – обычная вещь, нормально, когда мы в чем-то думаем по-разному. Но разногласия в жизни с наркоманом сильно нас беспокоят. Почему мы спорим, и не можем найти понимание?

- ✓ Мы думаем, что проблема в нем, он:
  - Эгоистичен: «Он ни с кем не считается!»
  - Наивен: «Он просто не понимает, чем это грозит!»
  - Забрал власть: «Делает, что хочет, не работает, не слушается, не делает ничего...»
  - Неразумен: «Это же уже было, и он ничего так ничего и не понял!»
  - Болен: «Это его отрицание болезни...»

Неудивительно, что мы спорим, стоим на своем.. Мы раздражены не только потому, что он не слышит нас, но и из-за своего бессилия. Нам важно, чтобы он выздоравливал, и мы не можем успокоиться! Но дело в том, что:

- ✓ Он думает, что проблема в нас! Потому что мы:
  - Эгоистичны: «Они думают только о своем спокойствии, не понимают, как мне тяжело! Только нервы мотают!»
  - Наивны: «Они не понимают, что я должен деньги, и что такое «перекумариться».
  - Забрали власть: «Грозят, что выгонят из дома, все отберут, и выпишут из квартиры!»
  - Неразумны: «Это же ничего не дает, столько раз пробовали!»
  - Больны: «Это их созависимость, все контролируют!»
  -

А может быть, он прав? Хотя бы в чем-то? Может быть, не только наши слова имеют смысл, но и в его словах **тоже есть** смысл? Мы имеем разные версии на происходящее, разные «истории». Он думает, что конфликт из-за того, что мы сует нос не в свое дело, а мы думаем, что он во всем виноват, и не лечится. Каждому слышится, что его не слышат и не уважают.

Споры – не только результат, но и **причина** нашего непонимания. Идет битва выводов: «Тебе надо идти выздоравливать» и «Я сам буду все решать, и отстань!». Его вывод не имеет смысла в нашей истории: «Он бессилен в болезни, и ему нужна помощь извне». Наш вывод – глупость в его истории: «Денег на дозу нет, другу должен, сегодня вечером намечается «дельце»». Наш спор только еще больше разъединяет нас. Без понимания не будет

изменений ни у кого, а споры мешают понять. Цель спора – доказать, что я прав, а ты – нет, и потому должен со мной согласиться. Никто из нас не согласится с «противной» стороной

Поэтому нам нужно понять **его историю**, чтобы можно было искать разумный выход. Более того, нам нужно суметь объяснить **свою историю**, чтобы он смог ее услышать.

- 1) У нас есть **информация** о его зависимости, но очень **мало**. Мы по-разному выбираем информацию, по-разному видим ее.
  - ✓ Мы часто уверены, что знаем о сыне все, по крайней мере, что касается выздоровления. Мы еще и на группы ходим, читаем и учимся! Но правда звучит иначе: мы не знаем о нем очень многого. Знания о зависимости не то же самое, что знания о жизни именно вашего сына.
  - ✓ *Например*, мы игнорируем его отношения с друзьями, в том числе употребляющими, нам важно, чтобы он начал лечиться. Поэтому мы хорошо помним его передозировки и задержания милицией. Он, напротив, стремится сохранить отношения с товарищами, потому что у них есть общее дело – употребление, главное дело за последние 5 лет его жизни, и без них ему трудно. Добывание наркотика бывает перемешано в этих общениях с человеческими отношениями, и бросать друга – табу. А «страшилки» он старается не помнить, потому что и так страшно. Мы базируем свои выводы на разной информации.
  - ✓ Многого мы не понимаем просто потому, что ничего похожего с нами в жизни не случилось.
  - ✓ Себя мы лучше знаем, чем сына. Мы хорошо знаем, как его зависимость влияет на нас. Он об этом только догадывается.
  
- 2) Мы по-разному **толкуем эту информацию**, придаем ей разный смысл:
  - ✓ Жизненный опыт заставляет нас оценивать события. Его жизненный опыт отличается от нашего. На нас влияет прежний опыт боли, рассказы «анонимных» друзей.
  - ✓ Мы применяем неосознанные, размытые правила: как люди «должны» и «не должны» поступать.
  - ✓ Наши выводы отражают наши интересы.  
*Пример:* Сын поссорился со своей девушкой. Он зол: она плохо с ним обращается, требует внимания и заботы, у него и так полно проблем. Но это еще одна потеря в его жизни. Расставание с девушкой для него – смесь раздражения, печали и бравады. Мама неприкрыто радуется: сын будет больше «на глазах», теперь более вероятно получить его согласие лечь больницу, на девушку деньги не будет выпрашивать. Мамина радость злит сына.
  
- 3) Мы должны **перейти от самоуверенности к поиску**:
  - ✓ Осознайте ваш взгляд на то, что происходит.
  - ✓ Соберите свое внимание и расспросите взгляд сына на события.
  - ✓ Охватите обе версии и станьте на **позицию «и»**.

Вам не надо лицемерить. Не нужно «делать вид», что обе версии верны. Стремление понять точку зрения сына **не означает**, что вы должны отказаться от собственных взглядов. Принимая «и то, и другое», вы признаете, что мир слишком сложен, чтобы выразить его только одной версией. По крайней мере, приходится признать, что сын действительно так думает!

*Пример:* Вы с вечера договорились с сыном, что утром он пойдет на консультацию о выздоровлении, но, придя с работы, обнаруживаете, что он опять нигде не был, и употребил наркотик. Ваша версия понятна: опять обманул, ему бы только употреблять, деньгам, данным на дорогу, нашел иное применение, ему верить нельзя! И, конечно, он не хочет выздоравливать. Его версия несколько отличается: вечером его не «кумарило», и он в благодушии согласился «сходить, если тебе хочется». Утром состояние было уже совсем другим, и деньги, оставленные на дорогу, оказались, конечно, кстати. «Когда мне плохо, я же должен поправить здоровье, так? Консультация успеется, сегодня был неподходящий день». «И что ты орешь?!».

Общая версия состоит из их суммы, причем в части, где они противоречат друг другу, выбирается то, что человек сам о себе говорит. Например, сын не осознанно лгал вечером, соглашаясь пойти на консультацию, а действительно был не против. А веры у мамы действительно больше нет, и потому деньги второй раз она уже не оставит.

- 4) А если вы точно, абсолютно правы? *Например*, ваш сын – наркоман, и его употребление разрушает семью. И даже если все вокруг соглашается с этой оценкой, поддерживая вас в этом, вам все равно не удастся так помочь ему начать лечение. А что может помочь? Ситуация сдвинется, если вы расскажете сыну, как сказывается его употребление *на вас*, а потом постараетесь вникнуть в его историю. Почему он отрицает очевидное? Что значит для него признать факт своей зависимости? Что сдерживает его?

Итак, каждый раз возникает один и тот же вопрос: каким образом каждый из нас может быть по-своему прав? Это не лишает нас необходимости решать проблему, и не означает, что нам надо менять свои взгляды. Но позиция «и то, и другое» позволит вам и сыну **вместе** искать верное решение.

## **2. Не надо предполагать, что он хотел именно этого, отделяйте намерения от результата.**

В нашей очень сложной жизни мы готовы быть снисходительнее, если человек не хотел нам зла, если в основе его поступков были добрые пожелания. Вот как важно понять, каковы были намерения человека! Но, разбираясь в них, часто мы совершаем две **ошибки**:

- 1) Наши предположения о его намерениях зачастую неверны. Вспомните, как мама обвинила сына в заведомой корыстной лжи. Намерения другого человека для нас очень важны, но мы их не знаем и не можем знать, они остались в голове и сердце другого человека. Они неведомы для нас. Вместо этого мы предполагаем худшее (напр., намеренный обман), к себе относимся куда благосклоннее (я так никогда не

делала!) и считаем, что результат всегда означает осознанное намерение так сделать. Такая ошибка нам **дорого стоит**, потому что **мы осуждаем** другого человека на основе своих предположений, навешивая на него ярлыки, и потом в отношениях с ним встречаемся не с человеком, а с этими ярлыками. В конце концов, упорно **приписываемые намерения могут стать реальностью!** Например: если мама стойко будет утверждать, что сын – бессовестный негодяй, выманивший у нее деньги под клятву сходить на консультацию, то унижение сына может опустить его действительно до этой планки.

- 2) **Благие намерения не оправдывают причиненное зло.** Например, если сын скажет: «Я же не хотел, чтобы так все получилось» - и будет считать, что этой фразой инцидент должен быть исчерпан – он ошибается. Если мама тайком капает в еду сына-алкоголика антабус, чтобы он научился не пить, а он, не зная об этом, пьет и мучительно переживает реакцию, а потом узнает правду – никакие мамины благие намерения не извиняют ее.

Чтобы избежать этих ошибок, хорошо бы ответить на вопросы:

- ✓ Что он в действительности сделал или сказал?
- ✓ Как это отразилось на мне?
- ✓ Что я **предполагаю** о его намерениях?

И эту гипотезу надо проверять! Как - спросить у него! И вы, в свою очередь, делитесь своими переживаниями и намерениями, о которых вам подскажут ваши чувства.

### 3. Откажитесь от обвинений, выясните роль каждого.

Вопрос вины занимает центральное место в трудных разговорах. На нем строится вся беседа, даже если явно он и не поднимается. Кто «плохой» в наших отношениях? Кто совершил ошибку? Кто должен извиниться? Кто имеет право возмущаться? Кто должен исправлять последствия?

Сосредоточенность на поисках виноватых мешает понять причины конфликта и принять правильные меры. Взаимные обвинения ни к чему позитивному не приводят. По сути, обвинение связано с осуждением, а выяснение роли каждого – с пониманием ситуации и позитивным ее разрешением. Понятно, что когда мы обвиняем человека, он будет защищаться, ответно обвиняя нас самих, и этот танец с наставленными друг на друга указательными пальцами – бессмысленный и бесконечный.

Напротив, выяснение роли каждого в том, что произошло, обращено в будущее, это процесс взаимный и непростой. Старая поговорка, что в ссоре всегда виноваты оба, вынуждает нас быть внимательнее. Но это не означает, что нам нужно думать только о своем вкладе в проблему, не заботясь о роли сына. Мы стараемся понять вклад каждого в то, что проблема возникла, развилась, и привела к таким результатам.

В нашем примере с сыном-наркоманом вроде бы все ясно: сын не пошел на консультацию и употребил. Роль его в проблеме бесспорна. Обещал – и не пошел, а деньги потратил на наркотик. Было бы **нелепостью** говорить, что он болен, и потому не отвечает за себя, а мама сама во всем виновата, оставив деньги и понадеявшись на слова сына. Это как раз называется «валить с больной головы на здоровую». Действительно, если мы на этом остановимся, получится, что единственное, что нам следует изменить в жизни – не давать сыну деньги, а ему ничего менять не нужно! Нет, сын **осознанно** действовал, он вменяемый человек. Он бессилен перед зависимостью, но понимал, что

делает, и **именно поэтому** ему надо лечиться. Итак, роль сына понятна, но и мама внесла вклад в ситуацию соблазном деньгами. Может быть, нам не надо вычислять проценты участия каждого, но роль каждого лучше очертить во взаимном обсуждении точно и рельефно.

Но это еще не все. Бывает скрытые роли, свойственные в полной мере и зависимым, и созависимым людям.:

- ✓ Избегание: мама до последнего старалась не видеть проблему, пока она не приобрела катастрофический характер. Проблема накапливается, и взрывается, сметая все отношения. Вместо того, чтобы говорить всерьез с сыном, она жаловалась подругам, консультантам, тянула, тянула...Подумайте, может быть потому она и оставила сыну деньги, отрицая его бессилие перед зависимостью, т.е. избегая думать о его болезни! И это притом, что она дает деньги на консультацию по поводу именно зависимости! Да, мы ТАК непоследовательны!
- ✓ Неприступность: вспыльчивость, непредсказуемость, предвзятость, недружелюбие, склонность «рубить сплеча». Часто эту роль играют отцы. А где же у нас папа в этом примере? Будто его и нет...
- ✓ Конфликт мировоззрений, часто встречается у супругов: каждый ждет от другого перемен, «не поступаясь своими принципами». Но люди просто все разные, даже воспитанные в одной семье, и надо искать компромиссы. «Он дал слово! Он обещал!» - может звучать для мамы и сына совершенно по-разному!
- ✓ Конфликт ответственностей: каждый обвиняет другого. Тогда и отвечать ему, а не мне! Когда мы показываем на кого-то большим пальцем, четыре остальных смотрят на нас самих!

Для того, чтобы лучше понять роли участников, можно как бы «приподняться» над ситуацией, посмотрев на нее глазами стороннего наблюдателя.

Итак, в трудном разговоре нам предстоит поиск. Нам нужно отказаться от всезнайства и обвинений и выяснить в прямом и нелегком разговоре с близким:

- 1) Что произошло с его точки зрения?  
Что произошло с вашей точки зрения?  
Какова объединенная версия событий, в которой вы вместе можете искать решение?
- 2) Каковы были его намерения?  
Каковы были ваши намерения?  
Как это влияет на оценку событий?
- 3) Какова его роль в этой ситуации, какой вклад он внес в результат?  
Какова ваша роль, и какой вклад в результат внесли вы сами?  
Что в связи с этим может изменить каждый?

Излишне повторять, что такой разговор может идти только в уважительной и доверительной манере, в подходящее время и быть приемлемым для каждого из нас. Многое, может быть, не будет еще высказано, потому что ни уважения, ни доверия в должной степени еще нет... Но у нас нет необходимости решить все проблемы за один вечер.

Кроме того, есть еще два других элемента трудного разговора: чувства и самооценка, о них поговорим на следующих ориентациях.

### ч. 3 «Чувства».

*«Овладейте своими чувствами – или они овладеют вами».*

#### **1. Чувства обычно составляют самую суть разговора.**

Гордость и благодарность, теплота или гнев, даже раздражение и упрямство – все это напоминает нам, что мы еще живы. Супруги, в разговоре которых нет чувств, а только рассудок - уже развелись. Чувства – неперемнная часть трудного разговора. Но управлять ими бывает очень и очень трудно, а неспособность выразить чувства может подорвать здоровье и качество наших отношений с людьми.

*Пример:* У сына – 5 месяцев трезвости. Он ходит на собрания АН, в реабилитационный центр и неплохо выздоравливает. Но он не работает, и не ищет работу. Отец возмущается, но упрекает мать в том, что сын не работает, сам избегает разговоров с сыном об этом . Понятно, что отец испытывает очень сильные чувства. Он кричит на мать, что сын- лоботряс, что она потворствует его лени, и денег они потому оба от него не получают! Мама и сын возмущены: как он может, они вместе так трудились в выздоровлении! Продолжая сегодня ходить на собрания, они действительно стараются! Но папа непреклонен, попутно «проехав» по группам, он кричит маме: «И на группы свои ни ногой больше! Дома есть нечего!».

О чем это он? Разве о деньгах или ужине? Какие чувства в нем бурлят? Понятно, сколько бы мама ни говорила с отцом о деньгах, тот не успокоится. Доказывать ему, что группы действительно помогают, тоже бесполезно. Какое сильное чувство! Может быть, страх? Чего папа боится? Как ни странно, оказалось, что он боится срыва сына! Потому что сейчас воспроизвелась внешне та же ситуация, которая была в употреблении: сын с друзьями или на диване, мама на группе. Папа всеми силами старается сделать так, как у всех «нормальных» людей: сын на работе, мама на кухне. И пока они не заговорили о страхе отца – а это было нелегко, сильному отцу признаваться в своих страхах! – они не могли договориться.

**Чувства** игнорировать их не удастся. Во многих трудных разговорах только о чувствах и имеет смысл говорить. Почему это так важно?

- ✓ Невыраженные чувства просачиваются в разговор. Они влияют на выразительность и тон голоса, проявляются в мимике и жестах, заставляют вас выглядеть глупой, упрямой, агрессивной.

- ✓ Не выражаемые явно чувства могут даже заставить вас избегать близкого как раз в то время, когда вы более всего ему и нужны.
- ✓ Они могут неожиданно вспыхнуть в разговоре: тогда мы теряем голову и взрываемся криком, слезами как раз тогда, когда нужна сдержанность.
- ✓ Невыраженные чувства мешают нам слушать. Для этого нам нужно быть открытыми и честными, действительно интересуясь тем, что нам говорят. Чувства же переполняют нас, и мы не можем слушать.
- ✓ Невыраженные чувства снижают нашу самооценку, мы упрекаем себя в нерешительности: «я – мямля!», а окружающие перестают нас понимать.

Попробуем поступить по-новому: поделимся своими чувствами. Для этого:

✓ **Разыщите свои чувства, где они прячутся?**

Чувство очень важно назвать его **собственным именем**, только тогда удастся с ним правильно обойтись. Отложите все обдумывания ситуации, все объяснения, просто послушайте свое сердце. Что вы чувствуете? Как вам сейчас? Представьте, что вам нужно нарисовать портрет своей души, какого цвета карандаши вы возьмете? Помните, что очень редко в жизни бывает черно-белые картинки, всегда есть **оттенки**. Представьте, что вы рассказываете очень близкому, родному человеку о том, что у вас на душе, но не можете говорить о ситуации. Вы не можете говорить об оценках (хорошо/плохо, честно/нечестно, правильно/неправильно и пр.), не можете никого обвинять или говорить об их намерениях. Говорите только о ваших чувствах, о состоянии души. Что вы ему расскажете о себе? Помните:

- Нет постыдных или неправильных чувств. Они как погода – просто есть, и все.
- У хороших людей чувства могут быть любыми: злость, обида, потребность в человеке и пр., - это нормально. Хорошие люди просто умеют с ними обращаться так, чтобы эти чувства «побыли и ушли», оставив о себе хорошую память.
- Часто наши чувства не соответствуют тому, что «должно быть»: мы чувствуем ненависть к близким, ярость вместо благодарности и веселье на похоронах. Это отражает наше состояние прямо сейчас, нашу реакцию, и к ней стоит прислушаться! Но эти чувства ничего не говорят о том, как мы относимся к этим людям в долгосрочной перспективе.
- Если чувство слишком болезненно и сильно, можно не принимать его, «поставив стекло» между собой и внешним миром. Это защитит вас от перегрузки. Но с течением времени, и, может быть, с помощью других людей, к этим чувствам нужно будет вернуться: «я подумую об этом завтра».
- Ваши чувства не менее важны, чем чувства другого человека. Может быть, вы не хотите портить отношения, держа свои негативные чувства внутри, но они накапливаются, и, не находя выхода, исподволь или взрывом разъедают ваши отношения.

- Помните правило: «поступай с другими так же, как ты хочешь, чтобы они поступали с тобой». Вы хотели бы, чтобы ваши собеседники были искренни в своих чувствах к вам, и, если их что-то смущает, сказали об этом? Уважительно и конструктивно, с целью улучшить ваши отношения? Почему же вы сами так не поступаете?
- ✓ **Отыскивайте за одним чувством целый ворох других**, с которыми они связаны. *Пример:* Отец понукает сына - выздоравливающего наркомана - идти работать. Сын медлит и злится. Он пытается обвинить отца: попрекает куском хлеба, не понимает, как трудно выздоравливать; сын прячется за «рекомендации» программы выздоровления. При внимательном разборе ситуации выяснилось, что у сына громадное чувство стыда перед отцом за все истории из действующей наркомании в его жизни, и за то, что сейчас приходится просить у отца деньги на все, включая дорогу на группы. Есть еще страх перед поиском работы, общением с работодателем. У сына есть растерянность и беспомощность: он никогда не работал. Кроме того, отчасти он защищается гордостью: он не намерен идти на грязную дешевую работу, и чувствует страх того, что только на это он, может быть и способен сейчас... И все эти чувства преобразуются в злость: именно отец вынуждает его встретиться с этими чувствами! И пока он не сделает что-то с этим ворохом чувств, злость не пройдет!
- ✓ Рассматривайте **стремление обвинять или оценивать других людей как подсказку** для отыскания в себе **скрытых чувств**. Часто мы не можем найти разрешения конфликта и уходим неудовлетворенными, потому что мы не смогли выразить свои скрытые чувства. *Пример:* Жена обвиняет мужа в том, что он проводит время за компьютером или с друзьями, а ей достаются только хлопоты с младенцем. Вся в слезах она кричит ему обвинения и угрозы, даже пытается ударить его. Почему? Что она чувствует? Понятно, что если бы приехала долгожданная подруга издалека, обвинений бы не было. Что чувствует жена, возясь с малышом, в то время, когда муж переписывается в Интернете? Боль. Что болит? У этой женщины много страха и ревности, что теперь уже она с сыном стала неинтересна мужу, и она защищала свои права жены на него. Дело, конечно, не в Интернете, а в том, что муж не мог показать ей свою любовь, проявить ее – а после этого скандала сделать это будет куда труднее. Подумайте: они провели часы во взаимных оскорблениях и жестоких обвинениях, пытались ранить друг друга посильнее, вместо того, чтобы показать свою любовь, а именно это и могло вылечить их отношения!
- ✓ Поверьте разумом свои чувства! **Поговорите с ними**. Чувства не постоянны, они могут меняться, потому что они основываются на нашем восприятии, а оно может стать иным. По мере того, как мы открываем в мире вокруг новые грани, наши чувства меняются соответственно. «Пробежимся» по ситуации:

- Какую «историю» мы рассказываем себе, что она вызывает у нас подобные чувства? Чего в нашей «истории» не хватает? А какова версия другого человека, с которым она связана? А если посмотреть на это «с высоты птичьего полета», с точки зрения стороннего человека?
- Способны ли мы увидеть свой вклад в ситуацию? Не меняет ли это наши оценки? Умеем ли мы описать вклад каждого в ситуацию, никого не обвиняя?

Нам не нужны точные ответы на эти вопросы, но хорошо бы их хотя бы рассмотреть и понять, что при этом происходит с нашими чувствами?

Может

быть, вам может помочь кто-то из друзей, но прежде попробуйте это

сделать

самостоятельно, «поторгуйтесь» со своими чувствами, чтобы отделать

«пену»

от настоящего чувства..

- ✓ **Поделитесь своими чувствами с теми, кого они касаются!** Не рубите сплеча, описывайте свои чувства как можно более корректно. Эмоциональность и умение выражать свои чувства - совершенно разные вещи:
  - Сделайте чувства предметом разговора. Это большая энергия, и надо дать ей выход! То, что вы «не должны» испытывать эти чувства, ничего не меняет: они у вас есть! Но будьте внимательны, постарайтесь найти для них приемлемую форму. *Пример:* Вас раздражает то, что сын тратит лишние деньги: едва начав выздоравливать, он еще не знает цены деньгам. Если вы начнете разговор об этом с этой фразы, вы проиграете: она звучит осуждением. Если вы просто скроете свое раздражение, уговаривая себя, что «научится, лишь бы трезвым был» - раздражение накопится, и прорвется на бедного сына по пустяку. Возможный вариант: «Когда ты вчера попросил купить тебе новый телефон, я разозлилась. У нас сейчас много трат, мы налаживаем жизнь по-новому, и я не уверена, что на все хватит денег. Давай сначала поживем месяц, убедимся в том, что мы справляемся, а потом вернемся к теме. Напомни мне о телефоне через месяц, хорошо?». Почему «вчера»? Потому что раздражению надо было дать улечься, чтобы на пике чувства не наговорить лишнего.
  - Выражайте весь спектр ваших чувств. Часто мы говорим только о самых сильных чувствах, чтобы помочь себе их энергией (злость, обида, страх), но вместо манипуляций другими мы можем просто открыть себя.

*Пример:* Если в ситуации отца, понукающего сына идти работать, сын покажет только свою злость, будет либо противостояние и борьба, либо страх отца и его отступление. Для решения конфликта нужно, чтобы сын мог показать весь спектр своих чувств, а для этого нужно, чтобы о чувствах долго и серьезно можно было разговаривать. Очень важно, чтобы за чувства человека не могли никак наказать, чтобы выражение чувств было безопасным. Например, у сына есть гордость, он не соглашается на грязную и тяжелую работу. Если отец осудит его, например, фразой: «я в твои годы...», сын больше не поделится тем, чем его можно уколоть. Но это и не значит, что перед этим чувством нужно пасовать: «Да, тогда сиди дома пока...». Сын может гордость и преодолеть ради очень ценного для себя, или преобразовать ее в достоинство, что уже не дефект, а драгоценное качество характера: «На стройку я не пойду, там мною будут помыкать, потому что я для них чужой. Но и дома сидеть стыдно. Пойду пока курьером, денег маловато, но зато дело есть, и на группы вечером успевать буду». Чувство – вроде инструмента: сам по себе он не хороший и не плохой, все зависит от того, что им делают. Стыд, который гонит сына на работу – чувство, направленное хорошо. Стыд, не позволяющий тому же сыну выносить помойку на улицу – плохое дело.

- Таким образом, оценке чувство не подлежит. Оценке подлежат только действия, совершенные под влиянием этого чувства. Поэтому, говоря о чувствах, избегайте любых оценок: «Тебе нельзя доверять! Очень плохо! Вот молодец! Ты зациклен на этом! Это на твоей совести!». **Избегайте обвинений. Избегайте также приписывания другому каких-то намерений** – о них вы ничего не знаете: «почему тебе непременно потребовалось унижить меня перед друзьями?!» - это только для скандала, но не для того, чтобы жизнь стала лучше.
- Чувства **нельзя «сливать»** в уши собеседника, а потом с облегчением уходить. Это неприлично. Чувства есть у обеих сторон, и **надо** хотя бы **выслушать чувства каждого** в разговоре!
- Очень хорошие слова: «Я чувствую...». Но не злоупотребляйте ими. Приходится слышать фразы вроде: «После ее слов я чувствовал расстроенность и гнев» вместо того, чтобы попросту сказать: «Тогда я расстроился и разозлился». **Будьте естественны.** Если вы вольно или невольно переносите в личный разговор формулы из психологических консультаций, это звучит искусственно и чуждо.

Итак, чувства достойны пристального внимания. Причем не только ваши чувства, то, как вы их выражаете, но и то, что чувствует собеседник. Без того, чтобы услышать и понять это,

невозможно плодотворно провести ни один трудный разговор. Нередко бывает, что именно в чувствах и содержится весь его смысл! Но и в других случаях, отведите время и место разговору о чувствах.

#### ч. 4 «Самооценка».

Трудные разговоры – уникальная возможность для нас встретиться со своими представлениями о себе. Поэтому они очень важны для нас. Каждый из нас может – но обычно стесняется – рассказать о себе, какой он человек. И если поступок говорит о другом, или кто-то с этим не согласен, это вызывает боль.

*Пример:* На работе сотрудница рассказывает необычную историю, которая случилась с ней по дороге. Другая, выслушав ее, засмеялась: «Да ладно, выдумала все» – и ушла. Первая была обижена до глубины души. Она плакала и говорила: «Неужели она вправду думает, что я вру?!». Уверенная в своей честности, она и предположить не могла, что ее могут посчитать лживой. Кстати, вторая сотрудница даже не заметила, что ее слова были обидны.

*Главные вопросы самооценки* часто звучат так:

1. **Компетентен ли я?** «Как я работаю? Что я понимаю в людях? Есть ли у меня способности? Я творческий человек? Могу ли я понять, что красиво, а что – нет, есть ли у меня вкус? Могу ли я здраво рассуждать, решать какие-то вопросы? Что я понимаю в выздоровлении?».
2. **Хороший ли я человек?** «Я добрый? Есть ли во мне интерес к людям? Понимаю ли я, что хорошо, и что плохо? Есть ли во мне сострадание? Не причиняю ли я людям зло?».
3. **Достоин ли я любви?** «Нужно ли мне объяснять все, и оправдываться, чтобы люди были ко мне благосклонны? Могу ли я рассчитывать на помощь, если мне плохо? Могу ли я принять ее с благодарностью, но без смущения? Есть ли люди, в любви которых я уверен? Могут ли такие люди мне встретиться сегодня?»

Когда события в жизни ставят под сомнение наше представление о себе, мы чувствуем страх, злость, депрессию, отчаяние – и это не дает нам действовать как раз в тот момент, когда это более всего важно для нас. Уберечься от разрешения этих вопросов невозможно, они обязательно встают перед каждым человеком. Можно, конечно, ограничиться списком «прав личности» и оказаться рассматривать свое представление о себе, но реакции на других людей рано или поздно проявят нашу низкую самооценку. Поднять ее извне невозможно, «подхваливания» только портят дело. Может быть, мы всю жизнь ищем именно **точный образ себя**, соотнося то, что видим (**наличное Я**) с тем, что считаем правильным и хорошим (**идеальное Я**), стараясь приблизить первое ко второму. При этом идеальное Я тоже меняется в процессе нашего изменения, и лучшего понимания жизни и себя в ней!

Простого и быстрого решения нет. Встать перед зеркалом утром и произнести: «Я самая обаятельная и привлекательная» ничем не отличается от тем же способом произнесенного: «Я уже сыт, и у меня в кармане пачка денег» – реальная жизнь от этого не меняется ничуть. Позитивное мышление означает только то, что мы стараемся базироваться на позитиве, но при этом мы вовсе не отвергаем негативные оценки себя. Сдвинуть идеальное Я на уровень наличного: «У меня все в порядке, мне ничего не нужно, а кому что должен – всем простил» означает остановить движение вперед и согласиться на жалкую жизнь в исходной точке пути.

Дело еще и в том, какие факторы для нас являются определяющими в оценке идеального и наличного Я: Деньги? Власть? Престиж? Популярность? Мир с совестью? Правда? Добро? Чем шире брешь между тем, на что мы надеемся в себе, и тем, чего мы боимся в себе, тем неувереннее мы себя чувствуем!

Есть несколько **уязвимых позиций** в самооценке, которых можно избегать:

1. **«Все ли ничего»:** либо компетентен, либо нет; либо достоин любви, либо никто меня не полюбит никогда... Тогда, когда жизнь предъявляет нам сомнение, мы либо игнорируем его – и проигрываем, потому что остаемся уязвимыми; либо принимаем, и это повергает в пыль все наше представление о себе. Правда заключается в том, что мы где-то посредине в своих оценках, но это не мешает нам позитивно отвечать на каждый из трех вопросов самооценки!
2. **Отрицание информации.** Если я считаю себя классным специалистом, который никогда не ошибается, то, услышав про свой промах, я попаду в ловушку. Либо мне нужно как-то объяснить, почему я все-таки была прав, либо что другой человек что-то не понял, либо что вообще это все неважно... И все это вместо того, чтобы понять, в чем ошибка – и исправить ее! Нам не избежать неприятной информации. Отрицание ее поглощает огромную энергию, и лишает нас внутренней уверенности.
3. **Преувеличение.** Тогда мы позволяем словам других людей определять нашу самооценку. Если мне сказали, что я опоздала сегодня, - я думаю, что я всегда опаздываю, и потому наплевательски отношусь к чужому времени. Один маленький фрагмент информации заполняет все наше сознание. Если я не помогла маме с переездом на дачу – я эгоист. Если ваш брат говорит, что вы редко приезжаете к нему домой – вы плохая сестра... Понятно, почему это так опасно. Дело не в том, что у вас нет самооценки – она есть, но словам других людей вы доверяете больше. Почему? Разве они знают вас лучше вас самих?

**Укрепите свою самооценку:**

1. **Осознайте свои «больные места».** Часто мы даже не понимаем, когда в разговоре затрагиваются вопросы самооценки. Но если мы чувствуем сильные чувства, возможно, это про нее. Тогда мы не даем собеседнику слова сказать, лезем на рожон; кипим от злости или погружаемся в депрессию. Кстати, собеседник может этого даже не заметить! То, что так важно для *нас*, никак не связано с *его* самооценкой!
2. **Усложните свою самооценку.** Определив, какие аспекты самооценки для вас наиболее болезненны, рассмотрите их с позиции «и то, и другое». Действительно, характер каждого человека складывается из сложных и противоречивых комбинаций хороших и плохих качеств, и трудно все описать одним словом. «Я всегда внимательно слушаю». «Я никогда не держу обиду». Ничего не бывает «всегда» или «никогда». Ленива я или нет? Честный ли я человек? Хорошая ли я мать или дочь? Наверное, да, и все же вы, вероятно, можете вспомнить свои поступки, о которых вы сожалеете. И есть какие-то поступки, которые вы и не знаете, как оценить! Жизнь сложна, и вряд ли вы можете всегда и во всем поступать согласно этим оценкам. Но вы стремитесь к ним, и это правда, и именно на это стремление – а не обязательное соответствие – и могут рассчитывать наверняка ваши друзья и близкие.
3. **Вы совершаете ошибки, и будете их совершать.** Люди боятся показать свою слабость или некомпетентность, и потому боятся признавать свои ошибки. Но на самом деле все наоборот: именно компетентные люди и оставляют за собой право на ошибку, потому что они достаточно сильны, чтобы не быть идеальными. А те, кто не признает за собой даже возможности ошибиться, выглядят напряженными и неуверенными.
4. **Ваши намерения сложны и противоречивы.** Ваши поступки может диктовать и забота о сыне и его выздоровлении, - и забота о своей безопасности и спокойствии. Вы можете контролировать его в созависимости, руководствуясь желанием наладить свою жизнь, обеспечив его благополучие – но одновременно

любя его искренно и сильно. Жизнь сложна, и мы не всегда можем отделить все наши намерения одно от другого, тем более, что многое видится только на расстоянии, после того, как пройдет много времени.

5. **Вы внесли свой вклад в проблему.** Конечно! Но если вы вышли замуж за алкоголика, искренно надеясь, что он бросит пить, и ничего при этом не зная о болезни зависимости – вы не причина того, что ваша дочь стала наркоманом. Да, у нее было нелегкое детство. Но это не определило само по себе все то, что было потом: ее наркоманию и ваши отношения в ее болезни. Не *поэтому* она стала наркоманом, но ваш вклад в проблему тоже есть. Кстати, раз она ваша дочь, ваш вклад вообще *в ее существование* тоже есть, и вы не думали, что первое поменьше, чем второе?!

### **Во время разговора:**

Трудный разговор неминуемо принесет вам сюрпризы, проверяя вашу самооценку так, как вы и предположить не можете. **Не бойтесь потерять душевное равновесие: вы его потеряете!** Ваша самооценка пошатнется, но вопрос в том, сумеете ли вы встать на ноги после падения, и прочна ли будет ваша новая позиция. **Учитесь восстанавливать равновесие.** Может быть, вам поможет в этом следующее:

1. **Откажитесь от попыток контролировать реакцию собеседника.** Очень трудно говорить правду, и не задеть чувства собеседника. Разговор труден не только для вас, но и для него! Может быть, он расстроится, разозлится, испугается. Как быть? Можем ли мы сделать «хирургическую операцию» без боли? Конечно, нет. Вопрос тогда, конечно, в том, насколько оправданы наши действия, является ли причинение боли абсолютно необходимым. Тогда эта боль может принести исцеление. Поэтому в трудном разговоре не нужно пытаться избежать негативных реакций. Можно даже представить себе, какими они могут быть, но не слишком старайтесь: все равно мы заранее не знаем реакцию собеседника – и не можем знать. Человека по природе его нельзя «просчитать», откажитесь от манипуляций! Если цель вашего разговора – поговорить о неприятном для вашего собеседника, да так, чтобы он не расстроился, то разговор неминуемо зайдет в тупик. «Лишь бы она не начала плакать...», «Он замкнулся в себе и разозлился, я все не так сказала...» - нет, это неправда. Вам нужно встать на позицию «и»: вы любите его, заботитесь о нем, **и** позволяете ему чувствовать то, что он чувствует, узнав правду от вас. Вам важны его чувства, но ваша цель - не его чувства, а правда в отношениях между вами. Это снимет с вас тяжелый груз чужой ответственности.
2. **Поступите с человеком так, как бы вы хотели, чтобы поступили с вами в такой же ситуации.** Например, вам нужно поговорить с мужем, чтобы он не пил дома и не провоцировал сына на срыв. Конечно, разговор будет трудным, в нем очень много чувств. Муж не алкоголик, но он пьет помалу уже 30 лет, и ему трудно понять, почему он должен отказаться от этого, ведь сын – выздоравливающий наркоман! Вам трудно, может быть, поставить себя на его место. Но, наверное, вы можете представить себе, как муж разговаривает с вами о том, чтобы вы по какой-то причине перестали ездить на дачу к любимым цветам. Что бы вы хотели, в какой интонации он бы с вами разговаривал? Конечно, не в обвинительной («Все только о своих цветах и думаешь!»), но в сочувственной («Я знаю, как они для тебя важны, и ты там так хорошо отдыхаешь. Но сейчас ты нужна здесь»). Конечно, чтобы он уважал ваше мнение: не требование («Хватит ездить, теперь будешь дома сидеть и сыном заниматься!»), а просьба («Ты нам очень нужна. Пожалуйста, давай сделаем перерыв на несколько лет, это так важно для семьи!»). Конечно, вы бы оценили

попытки помочь вам: («Давай лучше в лес почаще ездить будем, я выберу время!»). И многое другое... Вы не сможете, конечно, подготовиться к разговору во всех его деталях, но выработаете необходимую интонацию, которая вам очень пригодится в разговоре.

3. **Представьте, что прошло десять лет.** Если вам сейчас больно и трудно, представьте, так ли это важно, что через долгое время будет так же больно? Может быть, ваши оценки слишком жестки? Какой бы совет вы могли дать из того, будущего времени себе – теперешней?
4. **Делайте перерыв.** Это очень важно. Трудные разговоры могут не закончиться за один раз. Может быть, вы услышали такие важные вещи, что вам надо их обдумать. Позвольте себе взять паузу и поразмыслить. Вообще, это хорошее правило: важные решения надо обдумать. Может быть, 10 минут. Может быть, сутки. Может быть, вам нужно посоветоваться, или хотя бы успокоиться. Иногда просто можно пойти и налить себе чаю. Вы не на беговой дистанции, дайте себе вздохнуть!
5. **Самооценка собеседника тоже затронута!** Конечно, не только вам трудно в этом разговоре. Может быть, вы можете немного помочь собеседнику? Это не является вашей целью, вы не можете прожить свою и чужую жизнь, но если вы видите возможность помочь – почему бы это не сделать?
6. **О самооценке можно открыто говорить.** Подумав хорошенько, вы увидите возможности говорить о своей самооценке так, чтобы это было безопасно для вас. Но, наверное, это должно быть в *доверительной* обстановке, если чувства пылают, ваша откровенность может быть использована против вас. Откровенность – как обнаженность, она хороша и естественна в меру и в подходящей для этого обстановке.
7. **Помните: помощь есть!** Есть друзья, коллеги, специалисты – много людей, которые будут рады и готовы вам помочь, стоит только обратиться к ним с этим. Может быть, не все захотят помогать, и не все смогут, но вы непременно найдете людей, которые помогут вам, стоит только начать искать. И тогда вы дадите им замечательную возможность сделать добро тем, кого они любят – вам. Вы же тоже с удовольствием помогаете людям – позвольте сделать это и другим!

## ч. 5 «Навыки ведения разговора».

Итак, вам предстоит путешествие, целью которого является решение проблемы, но не пройдя всего пути, мы цели не достигнем. В этом путешествии пять этапов:

### **Этап 1. Подготовьтесь, мысленно проработав три разговора:**

- **Ситуация:** информация, опыт, жизненные принципы; как ситуация отразилась на вас; каковы были намерения; каков вклад каждого в развитие проблемы?
- **Чувства:** что вы переживаете; что вы можете сказать о переживаниях близкого?
- **Самооценка:** что ситуация значит для вас; что она говорит о том, какой вы человек; как себя показал в ней ваш близкий?

(см. части 1,2,3,4)

### **Этап 2. Проанализируйте свои цели и решите, стоит ли поднимать вопрос.**

Прежде всего, надо решить: *стоит ли начинать* трудный разговор? Часто мы начинаем трудный разговор просто для того, чтобы сбросить эмоции, «наказать» близкого или хотя бы сделать вид, что вам не все равно. Все это, конечно, не имеет позитивного смысла, и усложняет решение проблемы.

Нам нужно определиться: *чего мы надеемся достичь* этим разговором?

Цели, которые имеют смысл:

1. **Выяснение чужой истории.** Что наркоман или алкоголик видит, чего не видим мы? Каковы его объяснения своих поступков (не оправдания)? Каковы были его намерения? Как наши действия влияют на него? Что он чувствует? Что он собирается делать? Как эта ситуация сказывается на его самооценке?
2. **Выражение своих чувств и взглядов.** Может быть, алкоголик или наркоман вас будет слушать, а может, поскучает. Но у вас есть право любезно и коротко сказать то, что вы обо всем этом думаете и что чувствуете, и спросить отклик. Если его не последует, или он покажет, что вас не поняли, можно не добиваться понимания. Нужно только как можно доступнее – что значит, в том числе, кратко, - объяснить все, что вы считаете важным. Вы рассказываете свою историю.
3. **Совместное решение проблемы.** Что можно сделать для улучшения ситуации? Может быть, подумать над этим вместе? Там, где обозначился конфликт, можете ли вы найти компромисс?

Цели, лишённые смысла:

1. **Вы не можете изменить другого человека.** Он может измениться сам, если захочет этого. Например, вы не можете создать желание выздороветь там, где его нет. Но вы можете говорить о себе и о нем, и тогда, возможно, это желание и возникнет. Мы можем влиять на наркомана или алкоголика, но не можем его изменить.
2. **Не «сливайте» негативные эмоции:** гнев, страх или обиду. Если вы просто хотите избавиться от них, не заботясь о том, что при этом делается с близким, вы проиграете. Унижение и пренебрежение близким принесет только боль вам и разрыв отношений.
3. **Не говорите «на лету».** Трудный разговор нуждается во времени и внимании, и потому «по горячим следам» его провести не получится. Надо подготовиться, продумать свои позиции, дать «осесть пене» чувств.

### **Этап 3. Начало: начинайте с третьей «истории».**

Опишите проблему как *расхождение во взглядах*. На равных правах включите в третью «историю» *версии обеих сторон*. Если мы начнем с нашей «истории», мы вызываем защитную реакцию наркомана, он начинает ответную атаку. Наша «история» обычно содержит оценочные суждения о нем, это атака на его самооценку, с которой он не согласен! Поэтому начать надо с третьей «истории», как бы ее рассказал сторонний наблюдатель (не ваша подруга!). Представьте себе, что вы – посредник, который хочет, чтобы стороны как-то все же договорились. Ни ваша, ни его история не является вполне правдой, правда – соединение двух историй и некий вывод из него.

*Пример:* Ваша «история»: Сын – алкоголик, у него было много срывов, и он не хочет ходить на группы. Наверное, он ленится, и вообще не понимает, насколько все серьезно. Вы требуете, чтобы он ходил на группы, или шел в «центр», иначе вы отказываетесь его кормить, чтобы не поддерживать его жизнь в употреблении.

«История» сына: Было дело, ходил на группы, но они не помогли. Много раз срывался, и потому идти на группы больше не хочет. Есть раздражение на эту «программу» и на «заикленность» мамы на всем этом. Денег нет, и работать не получается. Если ты отказываешься меня кормить, ты меня предаешь.

Третья «история»: Сын – алкоголик. У него было много срывов, хотя он и старался выздоравливать, ходил на группы. Сейчас он потерял доверие к этим группам и «программе» вообще, и потому он старается избегать разговоров об этом. У него есть тревога о сегодняшней жизни и о будущем. Надо что-то решать и делать вместе. Какие есть мысли?

В конце третьей «истории» алкоголика или наркомана приглашают к совместным размышлениям и действиям. **Опишите свои цели**, не навязываясь, **пригласите алкоголика к разговору**. Понятно, что даже вариант третьей «истории» - все-таки ваш взгляд на вещи, и близкий привык сопротивляться вам, поэтому и сейчас можно встретить сопротивление. Пропускайте мимо все удары, которые не относятся к делу, внимательно, с доверием слушайте, что он говорит о себе, и любезно, но твердо отвечайте на все, что он говорит о вас. Вам нужно откорректировать третью «историю», чтобы вы могли вместе от чего-то оттолкнуться, с чем оба согласны. Не превращайте свои просьбы в требования, тогда меньше шансов получить отказ. Ищите конкретные решения и действия в соответствии с ними, но помните, что нельзя добиться всего и сразу. Иногда сам факт успешно состоявшегося разговора открывает возможности его продолжения через какое-то время. Человек вообще, и каждый из вас в частности – очень «инерционная» система, мы медленно поворачиваемся, и меняем свой способ жить.

#### **Этап 4. Изучите обе «истории».**

Итак, план развития разговора: «третья история», его «история», ваша «история», и поиск решения.

Помните, что мы обсуждаем при этом три темы: ситуацию, чувства и самооценку. Поэтому

- ✓ Изучите истоки каждой истории. («Ты действительно ходил на группы и старался выздоравливать, и все же сорвался. Понятно, что ты «сдулся» немного».)

- ✓ Расскажите, как действует на вас поведение алкоголика. («Когда я прихожу домой, и вижу тебя перед телевизором, я сразу ухожу на кухню. У меня столько раздражения на тебя!»).
- ✓ Принимайте на себя ответственность за свой вклад в проблему. («Я понимаю, что мои нотации тебя раздражают, и ты уже поэтому ничего о группах слышать не хочешь!»)
- ✓ Говорите о чувствах. («Я думаю об этом день и ночь. Мне страшно: что же дальше будет? Хотя бы какое-то изменение, и мне было бы легче»).
- ✓ Подумайте о самооценке каждого. («Я знаю, что для мужчины дело – это реализация. Вот, ты на диване, и день закончился ничем. А мне все кажется, что я должна как-то на это повлиять, ведь я - твоя мама. И я не могу... понимаешь, как это задевает меня?»).

### **Во время разговора скорее слушайте, чем пытайтесь донести свои соображения по поводу проблемы.**

Задавайте вопросы, смотрите на близкого и слушайте, старайтесь понять, что он имеет в виду. Во-первых, только если вы сможете понять другого человека, вы сможете ему помочь. Но, кроме того, есть и иной смысл: вы начинаете договариваться. Вы думаете, что алкоголик или наркоман не понимает, недостаточно умен или слишком упрям, и потому не соглашается с вами? Вот вы и объясняете \ доказываете \ пробиваетесь к его разуму \ повышаете голос и пр. и пр. Задумайтесь: а ведь он не дурак. Просто он вас считает не понимающей его, это вы «не в теме», это вы упрямы – чтобы не сказать неумны... Только он не доказывает вам ничего, а просто не слушает или орет. Теперь, если вы его услышите, и он это поймет, - он сам сможет прислушаться к вашим словам, вместо того, чтобы закрывать от них свои уши.

Задавайте вопросы. Проверяйте свои понимания, перефразируйте слова другого, чтобы удостовериться в том, что точно поняли их смысл. Показывайте, что понимаете близкого, и не упустите возможность признаться в своем не-понимании! Увидите, как часто вам захотят все снова объяснить! Прислушивайтесь к чувствам, которые могут скрываться за словами близкого, и проверяйте, правильно ли вы их поняли. Избегайте «психологических» приемов, будьте естественны. У вас действительно есть задача понять близкого, или ничего у вас не выйдет. Поэтому будьте искренны.

### **Навыки слушания ( его «история»):**

1. Слушайте свой внутренний голос (« А я думала по-другому...», «Как жалко его», «Я же не хотела его обидеть», «Не забыть сказать ему про работу» и пр.). Мы действительно уделяем не все внимание алкоголику или наркоману. Мы слушаем еще и себя! Одно из двух: либо вы сможете уговорить себя все-таки быть внимательной к близкому, возвращая себя вновь и вновь внутри к слушанию, либо выскажите наконец вслух то, что так мучает вас внутри, и тогда появится возможность слушать.
2. Научитесь задавать вопросы. Спрашивайте, чтобы узнать, а не предполагайте сами. Не маскируйте под вопросы другие утверждения (« Обязательно ехать так быстро?» вместо «Я нервничаю, когда ты едешь так быстро!»). Не задавайте вопросы, которые похожи на допрос. («Где ты ночевал сегодня?». «Как ты объяснишь, что...»). Задавайте открытые вопросы, т.е. те, на которые нельзя ответить «да» или «нет», но приходится давать развернутые ответы. (Вместо «Ты придешь сегодня вечером?» спросите «Какие планы у тебя на вечер?»). Расспрашивайте, чтобы получить более конкретную информацию, но не пытайтесь нарушить личные границы, не «лезьте в душу», не будьте слишком любопытны. Деликатность – основа успешного диалога. Не забывайте, что всегда есть три темы для вопросов: что произошло (ситуация), как человек это встретил внутри себя (чувства) и почему это важно для

него (самооценка). Алкоголик или наркоман может и не отвечать на ваши вопросы, и, если он знает это, это повышает шансы на честный ответ.

3. Перефразируйте ответы для проверки правильности своего понимания. Во-первых, это дает близкому уверенность, что его слова услышаны, и поняты правильно. Во-вторых, вы проверяете, так ли вы поняли его. И в третьих, когда он слышит со стороны свою мысль, и может понять, что она несовершенна, и начать объяснять вам точнее, сам при этом понимая дело все лучше и лучше. Говорите еще и о чувствах, которые вы предполагаете из его речи, но помните: это только предположение, которое нуждается в проверке.

***Может быть, главное, что вы сможете сделать – это дать вашему близкому понять, что вы его слушаете, пытаетесь понять и договориться с ним о том, как сделать вашу общую жизнь лучше.***

### **Навыки рассказа о себе («ваша история»):**

1. Задача не в красноречии и приемах, как убедить близкого, а в том, чтобы вы просто внятно и по возможности, коротко сказали о своем видении ситуации, о своих чувствах и том, что все это значит для вас. Для этого надо понимать это самой, и нельзя «жевать» мысли, пытаться разобраться в своих позициях в процессе разговора. Ваш взгляд имеет значение, и это надо понять, прежде всего, самой.
2. Вы думаете, что вы – не алкоголик, и потому именно у вас правильный взгляд на проблему? Вы ошибаетесь. Вы хорошо знаете, как жить без зависимости, но понятия не имеете, как выйти из нее, когда она уже есть. Откуда вам знать, что помогает пережить похмелье, и что тогда делать со стыдом и злостью? Именно алкоголик знает то, что не знаете вы в отношении его положения. Но и у него не вся правда. Вы можете со стороны сказать то, что не видит он, и именно вы знаете, как здоровая жизнь устроена, к чему надо идти. Именно вы, и только вы знаете, как тяжело вам достается его употребление. Наконец, то, что вам нужно сейчас, знаете вы одна! Каждый из вас не больше, и не меньше другого.
3. Порой мы ощущаем себя в западне: с одной стороны, мы должны постоять за себя, а, с другой стороны, мы считаем себя недостойными, чтобы нас слушали и понимали, и не хотим выставлять себя напоказ. Тогда неосознаваемая часть нас может устроить фокус: мы вдруг забываем важные вещи, которые нужно был обсудить, у нас не оказывается времени на серьезный разговор, и т.д. – все для того, чтобы все-таки не высказаться всерьез. Если это случается с вами, и вы чувствуете нерешительность, остановитесь! Дайте себе время подумать, и лучше бы с кем-то из Ал-Анон\Нар-Анон, почему вы считаете себя недостойной? Чей голос из прошлого настойчиво твердит вам это? Убедитесь в том, что вы достойны уважения и любви просто потому, что есть люди, которые к вам так относятся – и только после этого приступайте к трудному разговору.
4. Неумение выразить себя вредит отношениям. Если вы в трудностях не говорите о себе алкоголику или наркоману, боясь, что в какой-то момент он использует это против вас, то вы не просто лишаете его возможности вам помочь – вы лишаете его самой себя. Если близкие видят вас такой, как вы есть, это вас успокаивает (не нужно напрягаться, чтобы выглядеть сильной), и воодушевляет (они знают ваши недостатки, и все равно вас любят!).
5. Говорите о сути дела. Начинайте с главного, сформулируйте это ясно и четко. Не полагайтесь на то, что он «и так все понимает», не прикрывайтесь шуткой или болтовней. Трудный разговор – серьезный разговор. Не отвлекайтесь на второстепенные детали. В ходе разговора спросите себя: «Сказала ли я самое главное?». Говорите прямо, не полагайтесь на намеки. Старайтесь назвать все своими именами, даже если это приносит боль. *Например*, если вы хотите, чтобы

сын пошел лечиться, вам нужно говорить слово «наркомания», а не «подкальываешься».

6. Используйте позицию «и то, и другое». *Например*, вы сочувствуете сыну в том, что ему пришлось перенести при задержании милицией, как он напуган и обозлен. И – обратите внимание, не «но», а «и», вы не противопоставляете свою и его истории! – вы продолжаете бояться за него сейчас, потому что он употребляет, и уверены в необходимости лечения. Оставшись в своей «истории», вы не найдете понимания. Забыв про нее, но приняв его точку зрения, вы примете искаженный взгляд на его жизнь, полный злобы на милицию, но без оценки своих поступков. И только соединение двух позиций поможет увидеть связь задержания и употребления. *Например*, вы корите себя за то, что не занимались сыном во время развода с мужем, и он оказался «на улице». И это было потому, что у вас тоже есть своя жизнь, иногда ей надо уделять первое место.
7. У вас нет монополии на истину. Как бы вы ни были уверены в своих выводах и решениях, непререкаемый тон только вредит. «Тебе надо идти лечиться!», «Тебя с женой связывает только наркомания», «Надо молиться Богу» - все это не будет принято, ваш близкий может ответить (или подумать): «Да кто ты такая, чтобы меня так учить, что ты понимаешь?!». Нужно по возможности оставаться в пределах фактов, избегая оценочных суждений, и, во всяком случае, говоря о них, как о своей точке зрения: «Я думаю...», «Мне кажется...», «На мой взгляд...». Коротко можно показать основания для своих умозаключений, но без подробностей: трудный разговор – не место для решения логических задач.
8. Помогите собеседнику понять вас. Спросите его, что он видит иначе, чем вы, и выслушайте его точку зрения. Если он сможет повторить вам вашу точку зрения, вы убедитесь, насколько он вас понял. Но лучше не просить его об этом: звучит проверкой его внимания, а вы – не учитель. Если он скажет это сам в процессе изложения его точки зрения, вы сможете откорректировать то, как он вас понял.
9. Рефрейминг: вы можете придать негативной оценке вашего близкого несколько иной смысл, переформулируя его высказывания, переводя их в более позитивные, или придавая им более точную форму. Например:
  - a. истину, с его точки зрения, можно представить как различие ваших взглядов;
  - b. его обвинения – как ваше намерение (вероятно, иное, чем он предполагает) и результат (который, может быть, зависит не только от вас).
  - c. вину, которую он «вешает» на вас – как ваш вклад, притом частичный, в то, в чем он вас обвиняет;
  - d. его негативные суждения и оценки – как его чувства;
  - e. то, что он видит негативным в вас – негативным только в его глазах, и пр.

Смысл рефрейминга в том, что вы, соглашаясь с тем, что ваш близкий действительно так понимает и оценивает ваши поступки, не соглашаетесь с тем, что это истина в последней инстанции, показывая ему это с другой стороны. Понятно, что одной фразой проблему не решить, но с этого можно начать

### **Этап 5. Решение проблемы.**

1. Ищите варианты, отвечающие **главным требованиям и интересам обеих сторон.**
2. Главное, чтобы близкий понял, что его услышали и поняли. Поэтому, перефразировав его высказывания, спросите его, почему он так думает. У вас всегда есть время его выслушать.

3. Выявите затруднения в вашем разговоре. Например: «Когда я начинаю разговор о больнице, ты отказываешься говорить со мной. Скажи, наконец, что такого невыносимого для тебя в больнице?». Это может помочь разрядить накаленную атмосферу и честно высказать свои мысли и чувства. Таким образом, это предотвращает бесплодные споры. После этого надо вернуться к главной теме разговора.
4. У вас нет задачи уломать наркомана или алкоголика поступить так, как вам представляется правильным. В процессе трудного разговора вы ищете решение вместе, и потому оно, скорее всего, **будет отличаться** от того, что вы сами хотели бы получить. Согласие возможно только при сотрудничестве. Мы часто попадаем в положение, когда наркоман отвергает все наши варианты, а нам нужно его уговорить «сдаться». Это неправильно: вам так же нужно его согласие, как и ему - ваше. Ведь при его отказе вы неявно соглашаетесь на его вариант «все будет как раньше». И вы можете не соглашаться! Возможно, найдется некий компромисс.
5. Есть редкие ситуации, в которых компромисс вас не устраивает. *Например*, друзья сына, все действующие наркоманы, решили у вас переночевать. Ни при каких условиях они ночевать у вас не будут, и не ваше дело подбирать им варианты, как добраться домой за полночь. Вы можете обойтись здесь и без соглашения, настояв на своем. Решающим фактором оказывается ваша уверенность в своем праве настоять на этом решении. Обычно это вопрос о власти: в чьих она руках? И это не избавляет вас от необходимости провести все этапы трудного разговора с сыном.
6. Решение часто не находится посередине между вашими позициями, оно может быть совершенно неожиданным. Поэтому, если вы не можете найти решение:
  - a. Предложите проверить, правильно ли вы понимаете аргументы и позиции друг друга;
  - b. Скажите, чего еще недостает в версии наркомана, чтобы она была для вас приемлема?
  - c. Спросите, что убедило бы наркомана (если это возможно вообще) в том, что ваше решение подходит ему?
  - d. Попросите совета третьего человека. Избегайте при этом вводить его как третейского судью: скажи, кто из нас прав. Пусть он посоветует, как бы вам договориться, что этому мешает?
  - e. А по каким **критериям** мы поймем, что вариант нам подходит? Что важно для нас?
  - f. Ищите новые, неожиданные варианты. Ваша открытость вызывает уважение собеседника. «Есть ли какой-то способ найти решение, приемлемое для обоих? Давай попробуем помечтать?»
  - g. Изучите свои собственные альтернативы. Что вы будете делать, если в этом разговоре вы не найдете решения? Можете ли вы перенести разговор? *Например*: сыну-наркоману предлагаются разные пути выздоровления в центрах, и он отвергает их все. Вы рассматриваете их особенности, доказываете их необходимость – все тщетно. Но и насильно положить сына туда вы не можете – уйдет через три дня. Что вы сделаете, если он просто все время будет говорить «нет»? Может быть, закроете дом и уедете к маме на Украину? Или введете правило: «чистый тест – проходи» на входе в квартиру? Или просто позвоните его отцу и сообщите, что сын теперь живет у него, и, кстати, он наркоман?
7. Заканчивая разговор, поблагодарите наркомана или алкоголика за то, что он старался найти решение. Это было трудно не только вам, но и ему, и сам факт разговора говорит о том, что у него есть мотивация решать проблемы и добрая воля **договариваться** с вами.

*Подробнее о многих аспектах этой темы вы сможете прочесть в хорошей книге Д. Стоуна, Б. Пэттона и Ш. Хин «Трудные разговоры. Гарвардский переговорный проект». Минск, ООО «Попурри», 2004 г. – 352 с.*