

# Аутентичная КОММУНИКАЦИЯ



Практика  
честного  
и бережного  
общения

Алексей Иванов

Света Шедина

Авторы подкаста «Но вы держитесь»

Света Шедина

**Аутентичная коммуникация.  
Практика честного и  
бережного общения**

«Альпина Диджитал»

2022

## **Шедина С.**

Аутентичная коммуникация. Практика честного и бережного общения / С. Шедина — «Альпина Диджитал», 2022

ISBN 978-5-96-147879-2

Иногда кажется, что собеседник говорит на другом языке, а диалог не клеится, как ни старайся подбирать аргументы. Но находить общий язык всё равно необходимо, и тогда на помощь приходит аутентичная коммуникация – то есть такое общение, в котором человек осознает, что происходит во время разговора, действует на свое усмотрение и при этом остается максимально честным с собой и другими. Он не манипулирует, не прогибается, но и не пытается давить авторитетом, не играет в интеллектуальные игры. Такой собеседник и живет, и говорит искренне и открыто. Алексей Иванов и Света Шедина, ведущие подкаста «Но вы держитесь» и основатели проекта TalkAuthentic, помогут читателям развить навыки аутентичности в общении, повысить уровень осознанности в диалоге, научиться отстаивать свои границы и решать сложные вопросы. Книга содержит описание принципов аутентичной коммуникации, их применение в типовых ситуациях, примеры из опыта авторов и студентов их курса, а также практические упражнения. Она пригодится всем, кто хочет выстраивать общение в разных контекстах, будь то светские беседы, рабочие переговоры, переписка с клиентами или доверительное общение с близкими и друзьями.

ISBN 978-5-96-147879-2

© Шедина С., 2022

© Альпина Диджитал, 2022

# Содержание

Введение	6
Пара слов об авторах	6
Как устроена наша книга	7
Что такое аутентичное общение и зачем оно нужно	8
Глава 1	10
Ситуация	11
Теория	12
История	15
Ролевые игры	16
Конец ознакомительного фрагмента.	19

# **Алексей Иванов, Света Шедина**

## **Аутентичная коммуникация. Практика честного и бережного общения**

Редактор *Светлана Гудкова*

Главный редактор *С. Турко*

Руководитель проекта *Е. Кунина*

Арт-директор *Ю. Буга*

Дизайн обложки *Д. Изотов*

Корректоры *Е. Аксёнова, Т. Редькина*

Компьютерная верстка *М. Поташкин*

© Алексей Иванов, Светлана Шедина, 2022

© ООО «Альпина Паблишер», 2022

*Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.*

*Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.*

\* \* \*

## Введение

### Пара слов об авторах

Привет, нас зовут Света Шедина и Алексей Иванов. Мы ведущие подкаста «Но вы держитесь» и проекта TalkAuthentic про аутентичную коммуникацию. Эта книга о том, как быть честным в общении с собой и другими, повысить уровень осознанности в коммуникации, отстаивать свои границы и решать сложные вопросы аутентично.

Света Шедина – специалист по коммуникациям (в прошлом – в BBDO, Publicis Media), исследователь пользовательского опыта, куратор образовательных программ для предпринимателей (Impact Hub). По образованию психолог (МПГУ), изучала бизнес-дизайн в Британской высшей школе дизайна, дизайн-мышление и user-experience-исследования в Stanford d.school. Живет в Беркли, США.

Алексей Иванов – продуктовый дизайнер в Кремниевой долине, в прошлом дизайнер «Афиши» (Россия), Philips Design (Голландия), IDEO, SYPartners и нескольких технологических стартапов (США), сертифицированный профессиональный коуч (ICF, Hogan, New Ventures West, Designing Your Life), автор канала @PonchikNews в Telegram. Живет в Сан-Франциско, США.

Интерес к аутентичному общению появился у нас обоих независимо друг от друга – каждому хотелось быть более открытым, честным и естественным в любых коммуникациях, будь то светские беседы, рабочие переговоры, переписка с клиентами или доверительное общение с близкими и друзьями.

Постепенно мы набрали багаж знаний и опыта в России, Европе и Кремниевой долине и стали транслировать его: сначала через подкаст «Но вы держитесь», а потом с помощью нашего курса аутентичной коммуникации под кодовым названием «Как сделать так, чтобы не бесило, пожалуйста». Мы надеемся, что собранные в этой книге знания помогут как можно большему числу людей.

## Как устроена наша книга

Рассказ, как правило, ведется от лица обоих авторов – Алексея и Светы, и только примеры из личной жизни каждого из нас отмечены в тексте особо.

Каждая глава раскрывает ту или иную проблему общения – будь то разные уровни коммуникации, работа с границами, конфликт или выявление потребностей.

Главы разделены на следующие части:

● **Ситуации** – это истории из жизни, которые иллюстрируют дилеммы и сложности, связанные с темой.

● **Теория** – то, что мы знаем о принципах построения честной и понятной коммуникации, полезные сведения, помогающие лучше понимать проблемы в общении и решать их.

● **Истории** – реальные кейсы наших студентов, участников курса аутентичной коммуникации.

● **Ролевые игры** – примеры из личного опыта Светы и Алексея. Все диалоги реальны, происходили в разное время между авторами или их друзьями. Этот раздел позволяет продемонстрировать, как поначалу развивался разговор без использования знаний и навыков определенной главы, а потом – после их практического применения.

● **Что важно знать** – короткое саммари, тезисное изложение основных идей главы.

После каждой главы есть сноска на раздел «Практика». В нем собраны дополнительные материалы, задания, примеры их выполнения, литература и истории, которые относятся к рассматриваемой теме. В конце книги мы приводим небольшой итоговый тест, чтобы вы смогли проверить свое умение вести разговор аутентично.

## Что такое аутентичное общение и зачем оно нужно

Чем отличается аутентичное общение от других коммуникативных методов? Чтобы ответить на этот вопрос, дадим для начала определения основным терминам.

**Аутентичность** – это свойство подлинности, соответствия реальности. Кроме того, под этим понятием мы подразумеваем честность с собой и другими людьми. Слово, с которым напрямую связана «аутентичность», – «авторство», от английского author. То есть аутентичный человек прежде всего автор себя и своей жизни, а не тот, кто просто идет на поводу у обстоятельств, токсичных людей, неработающих отношений.

Однако быть аутентичным не значит сжигать мосты или вести себя враждебно со всеми, кто с вами не согласен. Скорее, это про понимание себя, собственных потребностей, эмоций и умение выразить их так, чтобы соблюсти целостность своих границ и добиться целей.

**Аутентичность в общении** – такое состояние, в котором человек осознает, что происходит во время разговора, действует на свое усмотрение и при этом остается максимально честным с собой и другими. Он не манипулирует, не прогибается, но и не пытается давить авторитетом, не играет в интеллектуальные игры. Такой собеседник и живет, и говорит искренне и открыто.

Мы верим, что аутентичное общение в долгосрочной перспективе работает лучше, чем «эффективное» общение – такое, в котором нужно подстраиваться под другого человека или ситуацию, преследуя свои цели. Споры нет, реальность требует гибкости, но порой честный разговор напрямую, затрагивающий не только мнения и оценки, но и чувства и потребности, приносит гораздо больше пользы всем участникам диалога.

Многие техники выхода из сложных ситуаций в общении, приведенные в этой книге, основаны на том, чтобы обратиться к своему внутреннему искреннему «я» и сказать все как есть. Люди не дураки, они понимают, когда от них хотят чего-то добиться при помощи манипуляций, жалости или лести. Обычно собеседники положительно реагируют на аутентичность и стараются ответить тем же.

Мы спросили наших выпускников, зачем им нужно аутентичное общение, и получили следующие ответы (отредактированы стилистически):

● *«Мне важно понимать, как строить общение в разных контекстах – дома, на работе, с родными. Это сильно меняет качество жизни».*

● *«Мое общение на работе определяет то, насколько у меня получается достигать целей и быть частью команды».*

● *«Мне важно не испытывать негативных эмоций вроде страха быть отвергнутым при знакомствах. Хочется понимать других людей и не бояться общаться».*

● *«Обозначение и проговаривание границ – то, чему нужно научиться каждому. Это дает сильный рычаг для взаимодействия с миром».*

● *«Понимание, что люди общаются на разных уровнях, в корне поменяло то, как я вижу коммуникацию с другими. Небо и земля».*

● *«В современном мире важно уметь адаптироваться, но не предавать себя. Мне кажется, аутентичное общение – ровно про это».*

Аутентичность не раз помогала нам в сложных личных беседах и деловых переговорах. Многие отношения были спасены благодаря честным и прозрачным диалогам. Надеемся, эти техники пригодятся и вам.

# Глава 1

## Уровни коммуникации и аутентичное общение

*Почему разговор начинает раздражать? Рассказываем про шесть уровней коммуникации и про то, как их повышение и понижение влияет на качество беседы.*

## Ситуация

- Дядя Миша опять гонит пургу, а вы не знаете, как ему ответить, чтобы не вызвать скандал.
- Подруга подкинула проблем, вы на нее злитесь, но ничего не говорите, чтобы сохранить хорошие отношения.
- Принц на белом коне не отвечает на звонки, и вы страдаете, потому что ощущаете себя отвергнутой.
- Коллеги обижаются непонятно на что.

Каждый может вспомнить ситуацию, когда собеседник будто бы говорит на другом языке, диалог вообще не клеится, хотя цель у вас одна и та же. Обычно так происходит при общении на разных уровнях коммуникации.

### *Рассказывает Света*

Я и мой муж довольно сильно отличаемся друг от друга в плане отношения к бытовухе. Я считаю, что она не должна занимать много времени, и меня не беспокоит груды грязной посуды, оставленная в раковине на ночь. Но моего мужа это раздражает.

Поначалу он мне об этом говорил и объяснял, что ему важно, чтобы вокруг были порядок и чистота. Но я воспринимала это как «наезд». Мне казалось, муж говорит мне, что я плохая хозяйка, жена, мать, дочь и т. п.

Спустя какое-то время я поняла, что речь вообще не обо мне, а о наших предпочтениях в ведении быта, которые отличаются, как, например, вкусы в еде или проведении досуга.

### *Рассказывает Алексей*

За последние несколько лет я сильно улучшил коммуникацию с родителями. Раньше у нас происходило довольно много таких разговоров, когда я рассказывал о своей жизни, мнениях, планах и чувствах, а они в ответ говорили мне о том, почему это все неправильно и что и как я должен делать иначе. Уверен, с этим сталкивались многие.

В таких ситуациях я чувствовал себя маленьким мальчиком, которого не поняли и не услышали. Долгое время у меня не получалось вывести подобные разговоры в нужное русло – нарастали обида и раздражение. Потом я осознал, что проблема была как раз в разных уровнях коммуникации, и, начав разговор с пониманием этого, смог качественно его изменить.

## Теория

Наверняка вы помните теорию Абрахама Маслоу об иерархии потребностей, которая предполагает, что, если не закрыты базовые потребности, невозможно думать обо всем остальном.

Примерно так же можно классифицировать и коммуникацию. Если мы располагаемся на более высоких ее уровнях и общаемся с людьми, находящимися на низких, то будем сталкиваться с дискомфортом и непониманием. Высокий и низкий в данном контексте – это не «хорошо» и «плохо», а, скорее, про глубину общения. Сейчас мы о ней поговорим.

### Какие бывают уровни коммуникации

Американский психолог Гэри Смолли<sup>1</sup> десятки лет изучал отношения в парах. На основе своих наблюдений он сформулировал гипотезу про шесть уровней коммуникации. Перечислим их по возрастанию:

- Болтовня (small talk).
- Обмен фактами.
- Мнения.
- Чувства.
- Потребности.
- Убеждения, верования.

Разберемся, что представляет собой каждый уровень.

**1. Болтовня (small talk)** – разговоры про погоду, завтрак и выходные. Это акт вежливости и этап установления контакта, таким навыком полезно владеть. Некоторые считают подобное общение неаутентичным, но на самом деле болтовня помогает установить взаимосвязь и дать понять собеседнику, что мы дружелюбны и с нами можно иметь дело. Метафорически это своеобразный icebreaker – упражнение для того, чтобы растопить лед, устранить преграду для более глубокого общения. Пример смол-тока – разговор о выходных или о погоде: «В выходные ездили с подругой на “Огонек”<sup>2</sup>. А ты?» – «Рыбачил на Селигере». – «Вот и славно».

**2. Обмен фактами** – это проговаривание объективных истин, того, с чем сложно спорить. Например, Алексей – человек, мужчина, дизайнер, сертифицированный коуч, ведущий подкаста, соавтор этой книги.

Когда мы делимся фактами, происходит обмен информацией о том, что и когда произошло. На этом уровне обсуждаются наблюдаемые и измеримые феномены, насчет которых существует коллективный консенсус. Факты могут быть неверными или неточными, однако собеседник чаще всего соглашается, если вы приводите в разговоре свежие или обновленные данные, – это помогает в аутентичном общении. Для примера сравните уровень мнений – «Ты вечно переносишь наши встречи» и уровень фактов – «На прошлой неделе мы переносили нашу встречу трижды».

**3. Мнения** – уровень, на котором мы начинаем давать событиям свою интерпретацию, например, «Мне кажется, что этот человек хороший». Сплетни – это типичный пример неточной информации, которая циркулирует на уровне мнений. Обычно они сочетают в себе факты,

---

<sup>1</sup> [https://www.goodreads.com/book/show/2355742.Secrets\\_To\\_Lastng\\_Love](https://www.goodreads.com/book/show/2355742.Secrets_To_Lastng_Love).

<sup>2</sup> Российский аналог арт-фестиваля Burning Man, проходящего в Неваде.

личные наблюдения и установки. Иногда кажется, что большинство разговоров происходит на уровне мнений. Так, спор – чаще всего конфликт разных мнений, поэтому из него так непросто выходить. Но стоит перевести разговор на уровень, где мнения учитываются и согласуются, и спор часто становится менее острым и разрешается быстрее.

**4. Чувства** – это уровень, для которого необходимы готовность, открытость, осознанность и понимание того, что именно вы ощущаете. Алексей часто спрашивает своих коучинговых клиентов, умеют ли они распознавать и обозначать свои чувства в тот момент, когда испытывают их. И многие отвечают, что это для них проблема. Обычно они ощущают, что в разговоре что-то не так, но не могут сказать, что именно, например: «Я испытываю раздражение и грусть, потому что этот человек отозвался обо мне в неприятном для меня ключе». Общаться на этом уровне можно, если оба человека понимают, что конкретно они чувствуют, могут услышать друг друга и осознать ощущения собеседника, а для этого нужна эмпатия.

**5. Потребности** – уровень понимания того, что именно вам нужно, что вы не получаете и почему испытываете определенные чувства.

Например, чувство обиды зачастую сигнализирует о вашей потребности в безопасности и отсутствии критики. То есть если испытываемая эмоция – обида, то потребность, стоящая за ней, – это безопасность. Умение отличать одно от другого понадобится для аутентичной коммуникации. Мы не можем быть аутентичными, не понимая своих чувств и потребностей.

Как понимать чувства и потребности? В отдельных главах этой книги мы рассказываем о том, как быть в контакте со своими эмоциями и потребностями. Существует даже универсальный список человеческих эмоций и потребностей, которым удобно пользоваться, когда нужно разобраться, что происходит у вас внутри и как это можно охарактеризовать. К примеру, иерархия Маслоу описывает ключевые потребности, которые испытывают все люди.

С потребностями сложно спорить, потому что они объективны. Как правило, лучше сначала описать, какие чувства возникают, если потребности не удовлетворяются, и какие появятся, когда они будут утолены. Например: «Я чувствую тоску, мне необходима взаимность в отношениях, чтобы ощущать радость принятия» или «Я испытываю раздражение и усталость, мне нужно отдохнуть, чтобы снова почувствовать интерес к проекту».

**6. Убеждения, верования** – это уровень разговора о важных в контексте личности ценностях. На нем обычно ведутся разговоры о религии, политике, воззрениях на жизнь, традициях, правилах, обществе и семейном укладе. Переубедить верующего человека невозможно. Он просто верит, и все.

Научный просветитель Ричард Докинз, который много лет посвятил изучению биологии и генетики, а затем стал популяризатором науки, пытался переубеждать религиозных людей, желая доказать им важность научного подхода. Но у него далеко не всегда получалось взрубить тех, кто не верит в эволюцию и научный метод. Нам всем это хорошо знакомо: когда собеседник находится на уровне своих убеждений и верований, за гранью фактов, доводы на него не действуют.

Можно вспомнить примеры из повседневной жизни глубоко убежденных в чем-то людей. Им все равно, насколько их идеи соответствуют реальности. Их очень сложно переубедить. Например, участница нашего курса вспомнила, что свекор постоянно указывал: непозволительно счищать слишком много кожуры с картошки, учил ее вести хозяйство по-своему. Осознав тот факт, что становление свекра пришлось на голодные послевоенные годы, женщина приняла эту тему как верование и исчерпала для себя конфликт.

С убеждениями вроде бы можно спорить, но толку от этого мало. Странника веганской диеты крайне сложно переубедить в его привычках питания, а убежденного верующего трудно заставить принять точку зрения научного атеизма.

В контексте аутентичной коммуникации мы пробуем понять ценности и убеждения собеседника и отыскать общий знаменатель.

Примеры убеждений: «Я убежден, что феминизм – это круто», «Я верю, что детей надо вакцинировать», «Для меня альтруизм и благотворительность – большие жизненные ценности» и т. п.

### **Как уровни коммуникации могут помочь в общении?**

Чтобы разговор был более честным и продуктивным, для начала стоит понять, на каких уровнях коммуникации находитесь вы и ваш собеседник, а потом решить, нужно ли вам спускаться или подниматься на его уровень или стоит предложить ему подняться или спуститься на ваш. Обе стратегии могут сработать.

Представьте, что вы обсуждаете с заказчиком макет сайта. Клиент считает, что дизайн отвратительный, а вы полагаете, что отлично постарались и результат работы очень даже ничего. Вместо мнений можно обсудить факты – что именно в дизайне сайта делает его неприемлемым для клиента. Таким образом вы перейдете на уровень ниже и сможете закончить этот разговор быстрее.

В другой ситуации можно, наоборот, пойти не вниз по уровням коммуникации, а вверх и поговорить о чуть более личных вещах. Если, например, вы хотите обсудить с собеседником досуг, но ваши мнения сильно отличаются, то вместо того, чтобы спускаться вниз, на уровень фактов, целесообразно подняться на уровень выше и поговорить о чувствах, которые сигнализируют о раздражении. Возможно, выяснится, что вы мало спали и не готовы сейчас вести этот разговор.

Негативные эмоции могут быть связаны с тем, что человек не чувствует себя услышанным и понятым и, вероятно, испытывает незащищенность. Можно дать собеседнику пространство для высказывания, просто молча выслушав его. Это честный способ вести разговор, в котором есть место активному восприятию и эмпатии.

Таким образом, с помощью понижения или повышения уровня коммуникации можно разобраться со многими ситуациями недопонимания, трения и конфликта.

## История

*Рассказывает Юля*

Мне нужно было купить недвижимость. Приглянулся хороший вариант. Но при проверке бумаг у продавца не оказалось всей необходимой документации. Моей задачей было сказать ему, что мы не готовы к инвестиции, потому что объект не соответствует всем условиям.

Первой моей реакцией был эмоциональный порыв предъявить претензию: «Да у вас нет ни черта!» Но вместо этого я решила перечислить условия, которые нужны для принятия решения: «Для инвестиции мне важно получить такие и такие документы...»

Получился спокойный разговор на уровне фактов, а не эмоций и мнений.

Сотрудница отдела продаж, которая до этого говорила лишь о «перспективах» продаваемого объекта, быстро поняла мои критерии и начала предлагать другие варианты, которые им на самом деле соответствовали.

## Ролевые игры

*Сейчас мы приведем пример ролевых игр. Сначала идет диалог между авторами, где мы полностью игнорируем рекомендации этой главы. В последующих разговорах на ту же тему уже обращаем внимание на уровни коммуникации.*

### **ПРИМЕР 1.1. ВСЕ ИДЕТ НЕ ТАК**

**Света:** Леш, мы с тобой сегодня вообще-то хотели записывать подкаст...

**Алексей:** Привет, Свет!

**Света:** Да, привет через 30 минут после того, как мы договорились начать.

**Алексей:** Извини, я немножко опоздал.

**Света:** А тебе не кажется, что ты каждый раз опаздываешь?

**Алексей:** Каждый раз – это преувеличение.

**Света:** И мы начинаем позже. Я уже даже сама начала опаздывать, потому что знаю, что ты не придешь вовремя.

**Алексей:** Да что ты гонишь на меня? Я пришел записывать, а ты начинаешь...

**Света:** Мне кажется, ты несерьезно к этому относишься.

**Алексей:** А мне кажется, ты меня постоянно критикуешь.

**Света:** Похоже, для тебя это как хобби какое-то. На работу ты, наверное, вовремя приходишь.

**Алексей:** Ты же знаешь, что меня уволили из-за кризиса. Зачем ты по большому опять?

**Света:** Мне кажется, тебе надо подумать над своими опозданиями.

**Алексей:** Подумать? Ты говоришь как воспиталка в детсадишке. Ты меня еще в угол поставь.

**Света:** Похоже, мы с тобой сегодня ничего не запишем. У меня уже и настроения нет, и времени тоже. Ты, может, думаешь, что я домохозяйка, которая сидит дома и ничего не делает, но вообще-то у меня дела есть.

**Алексей:** Не хочешь – не будем. Как будто мне больше всех это надо.

**Света:** Ага. Ну, не надо – тогда пока.

*В примере выше Света начинает довольно быстро нагнетать обстановку и переходит на личности. Алексей отвечает ей тем же; возникает перепалка. Света и Алексей обмениваются своими предположениями и суждениями на уровне мнений так, как будто это факты. Собеседники друг с другом не согласны, и обесценивание, обобщения и неумение услышать потребности соавтора приводят к быстрой развязке: оба уходят расстроенными и не намерены больше общаться друг с другом.*

### **ПРИМЕР 1.2. ПРИМЕНЯЕМ НАВЫКИ ИЗ ЭТОЙ ГЛАВЫ – ПЕРЕХОД НА УРОВЕНЬ ФАКТОВ**

**Света:** О, Леш, привет! А я думала, ты не придешь, и уже Zoom закрывала.

**Алексей:** Привет, Свет! Да, опоздал. Прости, пожалуйста.

**Света:** Тебе не кажется, что ты каждый раз опаздываешь и много раз у нас не получилось записаться именно из-за этого?

**Алексей:** Я вижу, что нам с тобой надо обсудить некоторые факты, связанные с моими опозданиями. Я точно знаю, что за последний год я опаздывал на запись раза три. Ты согласна с этим?

**Света:** Три? Да, может, четыре даже.

**Алексей:** Да, четыре раза. При этом мы записали с тобой 28 эпизодов, то есть я опаздываю один раз из восьми-девяти. Помнишь, как люди опаздывали, когда ты работала в креативном агентстве? Каждый день, на каждую встречу.

**Света:** Да, было такое.

**Алексей:** Ну вот! Я думаю, если опаздываешь не чаще, чем 10 %, это нормально. Давай установим для себя такой лимит? 10 % опозданий – это окей, а если больше, то надо поговорить.

**Света:** Звучит логично. Я как-то забыла, что остальные 24 раза ты пришел вовремя. Просто мне показалось, что ты прямо каждый раз опаздываешь, но мы действительно записали в срок очень много эпизодов.

**Алексей:** Класс! Спасибо за понимание.

**Света:** Начнем записывать?

**Алексей:** Давай.

*В примере выше Алексей переводит разговор на уровень фактов, а потом они вместе со Светой пытаются посмотреть на ситуацию с другой стороны, чтобы найти варианты решения проблемы опозданий.*

### **ПРИМЕР 1.3. ПРИМЕНЯЕМ НАВЫКИ ИЗ ЭТОЙ ГЛАВЫ – ПЕРЕХОД НА УРОВЕНЬ ЧУВСТВ И ПОТРЕБНОСТЕЙ**

**Света:** Леш, ну че? Уже 15 минут тебя жду.

**Алексей:** Прости, Свет. Привет!

**Света:** Опять? 365 дней в году я тебя жду, как Хатико.

**Алексей:** Рад тебя видеть, Свет. Я чувствую, что ты расстроена моим опозданием.

**Света:** Вообще, да. Я расстроена и чувствую себя так, словно это только мне надо.

**Алексей:** Чувствуешь себя оставленной и обиженной, похоже.

**Света:** И есть почему. Ты не приходишь и таким образом как бы говоришь, что я и наш подкаст – не твой приоритет. Ты зависаешь на каких-то других делах, а я чувствую себя брошенной.

**Алексей:** То есть ты чувствуешь себя оставленной и брошенной из-за того, что я опаздываю? Правильно я тебя услышал?

**Света:** Да, все так.

**Алексей:** Неприятное чувство. Я его тоже испытывал. Надо сказать, чувствовать себя брошенным или оставленным в контексте неуважения к твоему времени – это реально обидно.

**Света:** Очень обидно!

**Алексей:** Понимаю тебя. Прости, пожалуйста. Я не хотел заставить тебя так себя чувствовать. У меня есть уважительная причина, но я могу даже не говорить о ней. Я действительно виноват и прошу у тебя прощения.

**Света:** Вообще мне хотелось бы испытывать поменьше таких обид в жизни. Тем более мне кажется, мы можем их избежать. Может, договоримся?

**Алексей:** Да, если ты говоришь, что у тебя есть чувство брошенности, наверное, мне стоит заранее тебе сообщать, чтобы ты понимала, что я не

забыл и что мне важна наша запись. Просто иногда случаются какие-то личные обстоятельства или пробки, и поэтому я опаздываю. Я просто по умолчанию думаю, что 15 минут – это окей, но теперь понимаю, что мне нужно заранее об этом написать.

**Света:** Да, это было бы круто! Я же не знаю твоих обстоятельств и каждый раз, когда жду, думаю: «Ну вот, опять не пришел, как всегда». И чувствую раздражение. Если ты будешь предупреждать, мне кажется, такого чувства у меня не возникнет.

**Алексей:** Конечно! Если сообщение за 15 минут до начала эфира заставит тебя чувствовать себя лучше, я готов. И попрошу тебя о том же, если вдруг ты не сможешь вовремя начать.

**Света:** Супер! Давай об этом и договоримся.

*А в этом случае Алексей и Света перешли с уровня мнений сначала на уровень чувств, а потом – на уровень потребностей.*

### Дополнительные комментарии

Хотя возникает ощущение, что, используя факты, можно быстрее справиться с конфликтной ситуацией, с заходом в чувства и потребности разговор становится глубже.

Важно учитывать, что не во всех контекстах уместно исследовать внутренний мир. Иногда нужно просто решить какой-то вопрос и вместо высказывания обид и мнений проанализировать все факты, понять, что устраивает, а что нет, и двигаться дальше. Разговор про чувства и потребности подразумевает большую открытость с вашей стороны и готовность со стороны собеседника. Это лучше подходит для личных отношений.

На уровне мнений очень хочется обобщать и гиперболизировать. Например, заявлять, что человек что-то делает *всегда* или не делает *никогда*. Так возникает драма, когда мы активно смешиваем факты и непродуманные мнения вместо того, чтобы говорить как есть о чувствах и потребностях. В результате получается мешанина, из которой сложно вытащить человека в состояние адекватной коммуникации.

На уровне мнений мы наблюдаем и говорим о другом человеке, а когда переходим на уровень чувств, то обращаем больше внимания на себя и на свои эмоции, а значит, можем проговорить, что именно нас обижает и что бы хотелось предпринять. На уровне мнений легко начать спорить, потому что у каждого есть свое собственное суждение. На уровне фактов, как и на уровне чувств и потребностей, спорить сложнее.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

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

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