



Тяжело не заводиться, когда ведешь напряженные переговоры. Несогласие может ощущаться как угроза, а вы боитесь, что вам придется сдаться или отказаться от чего-то.

Вы боитесь, что вам придется сдаться или отказаться от чего-то – своей точки зрения, привычных методов работы, убеждения в том, что вы правы, или даже власти – и тогда ваше тело выходит на первый план, заставляя работать симпатическую нервную систему. Это естественная реакция, но проблема в том, что наше тело и разум не видят разницы между угрозой, исходящей от невыполненного плана, или, скажем, медведем, который вас преследует. Ваш пульс и частота дыхания подскакивают вверх, мышцы напрягаются, кровь отливает от органов, а вы чувствуете себя неуютно и тревожно.

Ничто из этого не дает вам правильного мысленного настроя на решение конфликта. Если ваше тело входит в режим «дерись или убегай», или как называл его писатель и психолог Дэн Гоулман, «немедленная интенсивная эмоциональная реакция на воспринимаемую угрозу или внезапное событие», то вы можете потерять доступ к префронтальной коре, отвечающей за рациональное мышление части мозга. А в тяжелых переговорах вам совершенно точно необходимо принимать рациональные решения.

Дело не только в том, что вы теряете возможность мыслить ясно. Существует вероятность, что ваш оппонент может заметить у вас проявления стресса (лицо становится красным, скорость речи увеличивается), и из-за зеркальных нейронов, заставляющих нас «ловить» эмоции других людей, ваш оппонент может начать чувствовать то же самое. Ваш диалог сорвется еще до того, как вы это поймете, а конфликт лишь усугубится.

К счастью, управлять своими эмоциями и открывать путь к продуктивному обсуждению реально. Существует несколько вещей, которые вы можете делать, чтобы сохранять голову в холоде или успокаиваться, если уже успели завестись.

**Дыхание.** Простые техники самоосознания могут стать вашим главным помощником в напряженных ситуациях, а дыхание – самым простым и доступным вам инструментом. Поэтому когда вы начинаете чувствовать себя натянуто и

зажато, попробуйте сфокусироваться на дыхании. Обращайте внимание на то, как воздух поступает и выходит из легких. Прочувствуйте, как он проходит через ваш нос и идет вниз по горлу. Это отвлечет вас от физических признаков паники и поможет вам сосредоточиться. Некоторые эксперты предлагают считать дыхание, вдох или выдох, до 6 или 10, а затем начинать заново.

**Сконцентрируйтесь на своем теле.** Неподвижное сидение во время сложных переговоров может способствовать накоплению эмоций, а не избавлению от них. Эксперты утверждают, что встать и походить – хороший способ активировать часть мозга, отвечающую за мышление. Если вы и ваш собеседник сидите за столом, вы можете постесняться просто неожиданно встать. И это вполне объяснимо. Вместо этого, можно сказать «Я чувствую, что мне необходимо размяться. Не против, если я немного похожу?» Если это вам не подходит, вы можете делать небольшие физические упражнения – скрещивать пальцы или плотно прижимать ноги к полу и пытаться ощутить его поверхность на стопах. Эксперты по самоосознанию называют это «бросанием якоря». Это работает во всех типах стрессовых ситуаций. Я, например, долгое время боялась летать, но однажды обнаружила, что если дотрагиваться большим пальцем до всех остальных пальцев руки и считать каждое касание, то это помогает мне выходить из состояния тревоги и глубоких размышлений.

**Попробуйте произносить мантру.** Этот совет я получила от писательницы и партнёрши Эми Джен Су. Она рекомендовала использовать фразу, которую вы можете повторять себе, чтобы напоминать о том, что необходимо оставаться спокойной. Некоторые из её клиентов обнаружили для себя полезную фразу «Оставайся беспристрастным». Вы можете также попробовать «это меня не касается», «это пройдет» или «это всего лишь бизнес».

**Признайте и обозначьте свои чувства.** Еще об одной действенной тактике рассказала Сьюзан Дэвид, автор книги «Эмоциональная гибкость». Когда вы чувствуете прилив эмоций, «внимание, которое вы уделяете мыслям и чувствам, заполняет ваш разум настолько, что вам уже невозможно их изучить», – утверждает она. Чтобы дистанцироваться от чувства, обозначьте его. «Называйте мысли мыслями, а эмоции – эмоциями», – говорит она. «Кто-то неправ, а меня это злит» превращается в «Я думаю, что мой коллега неправ, а я злюсь». Такое обозначение позволяет вам увидеть свои мысли и чувства такими, какие они есть: «мимолетными источниками данных, которые могут оказаться как полезными, так и бесполезными». Отделяя эмоции, их легче отпустить – а не зарыть в глубине души или вылить наружу.

**Сделайте перерыв.** По своему опыту могу сказать, что это очень недооцененный подход. Чем больше времени вы даете себе на обработку эмоций, тем менее интенсивными они становятся. Поэтому когда ситуация накаляется, возможно, вам необходимо отлучиться, отвлечься на чашку кофе или стакан воды, сходить умыться или немного прогуляться. Выбирайте нейтральную причину как повод приостановить обсуждение – последнее, что вам нужно, это чтобы собеседник подумал, будто бы всё настолько плохо, что вы просто пытаетесь сбежать. Попробуйте сказать что-то вроде «Прошу прощения, что прерываю вас, но я хотел бы выпить чашечку кофе, перед тем как продолжить. Могу я что-нибудь предложить и вам?»

Помните, что возможно раздражены не только вы. Ваш собеседник также может испытывать злость или недовольство. И если вы захотите дать ему совет, то помните, что никому не понравится слушать о том, как правильно дышать или когда сделать перерыв. Вы можете оказаться в ситуации, когда вам придется позволить другому человеку высказаться. Конечно, легче сказать, чем сделать. Трудно молчать и не накричать в ответ, когда вас атакуют, но это точно не поможет.

Посмотрим правде в глаза. Конфликты с коллегами могут быть серьезными. Но нельзя решить ключевые проблемы или добиться хорошего отношения общаясь, будучи на взводе. Надеюсь, эти пять тактик помогут вам научиться из злобного и раздраженного становиться спокойным как удав.