

люблю читати книги, у яких прослідковується певний темп. Тому мені як автору відгукується ідея не пропонувати того, що мені самій сповільнювало б читання — навіть якщо це більш політкоректно. Упевнена, ви здогадуєтеся, про що я: гендерно відповідний мовний код. Для мене, як для шанобливої та відкритої людини, й так зрозуміло, що я, жінка, завжди маю на увазі всіх людей незалежно від статі. Якщо дотримуватися правил, то у 2022 році я мала б відобразити гендер відповідним правописом. Однак я свідомо від цього утримуюся. Просто мені не хочеться писати впродовж цілої книги про *клієнтів* і *клієнтів* чи про *читачів* і *читачок*. Це суперечить моїм поглядам — не за суттю й, звісно, не за ставленням, — і це зовсім не відповідає моєму відчуттю мови, яке, так би мовити, бунтує. Тому покладаюся на вашу толерантність до мого слововжитку й буду рада, якщо кожен відчує, що я звертаюся саме до нього навіть без зірочки, двокрапки й великої літери. У будь-якому разі щиро запрошую, бо я завжди маю на увазі всіх — і вас, безумовно, теж.

Я ЩЕ ПОКИ САМА ВИРІШУЮ, ХТО МЕНЕ ДРАТУЄ

На горищі берлінської студії звукозапису зростає напруга. Менеджер відомої попспівачки кричить на музичного продюсера, який відгавкується у відповідь, а зірка шлягерів перебуває в самому епіцентрі, попиває лате макіато й пускає в повітря кільця диму. Я, авторка слів пісень, теж там як огірочок із того ж засолу, і коли вражено запитую, як їй удається зберігати в цьому хаосі спокій, співачка лише байдуже всміхається й знижує плечима: «Ой, я ще поки сама вирішую, хто мене дратує!». Тут і додати нічого. Я від неї такого не чекала. Яка чудова фраза. «Ой, я ще поки сама вирішую, хто мене дратує!» Ну звісно, я відразу ж забрала цю фразу до свого арсеналу. Відтоді вона безліч разів полегшила життя як мені, так і кільком сотням моїх клієнтів.

«Дратівливим у дратівливості є те, що ти шкодиш собі, не приносячи користі іншим», — якось сказав Курт Тухольський*. Мені подобається це твердження, бо дратівливість — почуття насправді абсолютно

* Курт Тухольський (1890–1935) — німецький журналіст і письменник.

безглузде, воно не призводить ні до чого, окрім іще більшої дратівливості. Так само як радість притягує радість, а сумніви викликають нові сумніви, дратівливість живиться дратівливістю. Тому нервуватися немає сенсу. Але скажіть це людині, яка ось-ось утратить самовладання, бо з неї зробили посміховисько, або вона бере все близько до серця, або ж із якоїсь причини відчуває себе ображеною. У такій ситуації вже точно ніхто не скаже: «О, яка розумна фраза, тому от прямо зараз перестану дратуватися. Вельми дякую за пораду!».

Річ у тому, що знання чи розуміння ситуації дуже рідко призводять до зміни поведінки, оскільки це завжди результат нового ставлення. Саме тому в першій фразі криється така велика сила. Адже вона, власне, не є риторичним інструментом, а виражає ставлення, спосіб мислення. А як нам це вдається? Коли те, що ми розуміємо раціонально, зачіпає нас емоційно. Коли нас щось струсоне, викликавши відчуття, що тепер неодмінно *хочеться* спробувати щось нове. Ми ухвалюємо рішення, тільки коли мотивація достатньо сильна, і з цього моменту багато чого дійсно стає легшим.

Я виросла у Франкфурті-на-Майні, тому знайома з типовою гессенською мантрою: «Поки не почала дратуватися, ліпше взагалі не перейматимуся». Дуже вигідне базове ставлення, тому що, крім очевидної схильності до затишку, воно виражає передусім одне: самовизначення. І, як висновок, це означає, що з такою базовою установкою ми

хоч і ставимося до проблем серйозно, але не настільки, щоби передати іншим владу над власними почуттями. Та й для чого нам це робити, особливо щодо тих, хто нас до того ж іще й дратує? Навіщо хотіти, щоб хтось інший вирішував, що й коли вам відчувати? Чи лежите ви вночі без сну в роздумах і скільки електронних листів пишете в голові, але наступної ж миті відкидаєте?

У цьому всьому немає жодного сенсу, бо це псує настрій і, безумовно, краде наш час, проте повторюється мільйони разів. Усвідомимо масштаби: енергією, яку щодня витрачають люди по всьому світу, щоб злитися на інших, мабуть, можна було б досить тривалий час освітлювати цілі міста. Так уже є, що кожна проблема стає вдвічі стресовішою, коли вона нас ще й дратує, і втричі обтяжливішою, якщо нас дратує сам факт, що ми дратуємося. Відкиньмо принаймні хоча б самонавіяні реакції.

І як це має працювати? Може, це все-таки питання типу? На щастя, ні. Хвилювання й дратування — це про бездіяльність, про питання неприйнятого рішення. І якщо ви людина, яка любить діяти самостійно, для якої важливі свобода й відповідальність, то назва цього розділу буде для вас на вагу золота, і застосувати її в житті буде легше, ніж вам зараз здається. Просто усвідомте: це ілюзія, що причиною вашого теперішнього самопочуття можуть бути обставини. Насправді причиною завжди був і є ваш особистий спосіб реагування на обставини. Якщо ви твердо

вирішили, що відтепер хочете самі вирішувати, хто й що може вас дратувати, це буде чудовим першим кроком.

Укладіть із собою угоду, щоб нова мантра «Я ще поки сама вирішую, хто мене дратує» стала, так би мовити, фоновим шумом у вашій системі. Бо якщо вона сьогодні має для вас сенс, а завтра вже забудеться, користі із цього, на жаль, не буде ніякої. Просто вирішіть, що за наступної нагоди, коли зрозумієте, що всередині ось-ось готове розлитися хвилювання, ви не реагуватимете миттєво. Натомість спершу видихніть і при вдиху нагадайте собі нову фразу. А вже тоді вирішуйте, хочете ви дратуватися чи ні. Якщо не хочете, то можете, наприклад, відреагувати таким чином: «Я могла б зараз стільки всього сказати, але розумію, що ліпше не відходити від теми. Згода?». Або ж: «Не хочу дратуватися. Зараз мене це надто виснажує. Не відходьмо від теми». Або: «Ага. Цікаво. То як діятимемо далі? Пропоную діяти конструктивно».

У принципі майже байдуже, що ви скажете. Переконана, що про суперформулювання не йдеться, навіть якщо більшість клієнтів спочатку вперто за нього чіпляється. Я постійно переконуюся, що успішна деескалація залежить від того, яку позицію ми займаємо, перед тим як реагувати на ситуацію. Якщо вона правильна — скажімо, «я стоятиму на своєму», — немає значення, наскільки витончено чи лаконічно ми висловимося. З таким же успіхом можна було б узагалі нічого не говорити. Але якщо дозволимо дратівливості зайняти центральну позицію, то навіть

найкомпетентніші формулювання не приведуть до хорошого результату.

А що, коли співрозмовник захоче зупинитися й роздратувати вас саме через те, що ви так спокійно реагуєте? Наприклад: «Ти ж нічого не кажеш!» або «Ну то як, невже не психуватимеш?». Навіть тоді ви можете відкинутися на спинку крісла, всміхнутися, подумки випустити в повітря кілька кілець диму й сказати: «О, знаєш... Я ще поки сама вирішую, хто мене дратує».

ЩО ДАРУЄ ВАМ ЦЯ ФРАЗА?

НЕЗАЛЕЖНІСТЬ. ВІДСУТНІСТЬ
ДОКОРІВ СУМЛІННЯ. ЧАС.