

603072
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ

Н. Н. Васильев



ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПРАКТИКЕ




РЕЧЬ

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ

Н. Н. Васильев

**ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ
В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
ПРАКТИКЕ**



**Санкт-Петербург
2005**

Васильев Н. Н.

Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. — СПб.: Речь, 2005. — 283 с.

ISBN 5-9268-0354-3

В учебном пособии описывается авторский тренинг, предназначенный для проведения в большой группе. Тренинг состоит из четырнадцати модулей, последовательное прохождение которых позволяет участникам практически освоить техники эффективного профессионального общения и ознакомиться с их теоретической основой. Рассматриваются следующие темы: установление контакта и взаимопонимания, оказание экстренной психологической поддержки, корректная передача негативной и позитивной обратной связи партнеру, ассертивное поведение в процессе принятия негативной обратной связи. Каждый модуль тренинга содержит необходимые информационные материалы, инструкции по выполнению упражнений и необходимые иллюстрации.

Книга представляет собой учебное пособие и может успешно использоваться для проведения тренинга или отдельных практических занятий по психологии профессионального общения. Она будет интересна специалистам, для которых коммуникация является основным рабочим инструментом: психологам, педагогам, социальным работникам, психотерапевтам, менеджерам и многим другим, кто хочет научиться более эффективно общаться с окружающими.

ББК 88.5

Практикум.....	68
Литература.....	70

Работа 3

НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ.....	71
Понимание текста.....	72
Поощрение рассказчика.....	76
Запоминание услышанного.....	82
Практикум.....	86
Литература.....	88

Работа 4

РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ.....	89
Причины непонимания.....	90
Четырехфакторная модель сообщения.....	92
Техники рефлексивного слушания.....	95
Практикум.....	102
Литература.....	104

Работа 5

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ.....	105
Виды вопросов.....	107
О чем следует задавать вопросы?.....	115
Практикум.....	116
Литература.....	122

Работа 6

ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ.....	123
Затруднения в вербализации чувств.....	126
Необходимость выражения чувств.....	126
Техники эмпатического слушания.....	129
Практикум.....	133
Литература.....	137

Работа 7

ИНТЕРВЬЮ, ЦЕНТРИРОВАННОЕ НА КЛИЕНТЕ.....	138
Создание условий, способствующих личностному развитию ..	140
Практикум.....	143
Литература.....	150

Тема III**ПЕРЕДАЧА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ОБЩЕНИИ** 151**Работа 8****ПРИРОДА НЕГАТИВНОГО ОТНОШЕНИЯ** 158

Ребенок в Ребенке 159

Родитель в Ребенке (проекции) 162

Взрослый в Ребенке (сравнения) 164

Практикум 165

Литература 168

Работа 9**РОДИТЕЛЬСКОЕ НЕОДОБРЕНИЕ** 169

Модальные операторы 169

Распоряжения 171

Оценочные слова 171

Чтение мыслей 172

Язык критики 172

Практикум 173

Литература 176

Работа 10**КОНСТРУКТИВНОЕ КРИТИЧЕСКОЕ ВЫСКАЗЫВАНИЕ** 177

Виды неконструктивной критики 177

Характеристики конструктивной критики 180

Модель критического сообщения 191

Условия применения конструктивной критики 195

Примеры применения техники конструктивной критики 196

Практикум 202

Литература 207

Работа 11**ПРОЯВЛЕНИЕ ДОБРЫХ ОТНОШЕНИЙ** 208

Роль позитивного отношения в жизни людей 208

Одобрение в управлении и обучении 211

Структура конструктивного одобрения 216

Ряд условий, повышающих эффективность одобрения 220

Позитивное отношение — основа близости 221

Выражение симпатии, доброго отношения 224

Условия выражения полноценного комплимента 226

Практикум 227

Литература 230

Тема IV

ПРИНЯТИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ.....231

Работа 12

АНАЛИЗ РЕАКЦИЙ НА КРИТИКУ.....236

Социальное действие.....236

Психологические механизмы реагирования на критику.....240

Практикум.....244

Литература.....246

РАБОТА 13

ПРОВОЦИРОВАНИЕ КРИТИКИ.....247

Условия, провоцирующие реакцию обвинения.....248

Конфликтное взаимодействие как игра.....251

Практикум.....258

Литература.....259

РАБОТА14

АССЕРТИВНОЕ ПРИНЯТИЕ КРИТИКИ.....260

Ассертивность.....262

Позитивные установки на восприятие критики.....264

Модель ассертивного принятия критики.....265

Защита от манипуляций: модель «Открытая дверь».....273

Приемы нейтрализации критики вашего выступления.....275

Практикум.....276

Литература.....279

ПРЕДИСЛОВИЕ

Для многих профессий общение является основным инструментом работы специалиста. В ряду таких специальностей важное место отведено профессии психолога-практика. Конечно же, психолог может заниматься и исследовательской деятельностью: выявлять и описывать фундаментальные закономерности функционирования человеческой психики и публиковать результаты своих изысканий в журналах и монографиях. При этом он может перепоручить контакты с испытуемыми и издателями своим помощникам. Однако если этот специалист — практикующий психолог, то основным содержанием его профессиональной деятельности будет психологическая помощь нуждающимся или организация психологического воздействия на целевую группу. Эти две модальности психологической работы психолог осуществляет с помощью консультирования и тренинга.

Психолог-практик вполне может проводить прикладные исследования, психодиагностические обследования, может выявлять установки и изучать предпочтения. Однако эта деятельность не является для него самоцелью. Информация, полученная в таких исследованиях, служит не для удовлетворения научной любознательности психолога. Она предназначена для использования в ходе консультации, тренинга или разработки способов влияния на целевые аудитории. Таким образом, основным инструментом психолога является не диагностическая методика, не набор упражнений, не устройство для регистрации данных и даже не персональный компьютер. Основным инструментом — это общение. Мастерство в профессии тесно связано с умением искусно использовать этот инструмент по назначению. Естественно, мастерство владения инструментом появляется только в процессе его использования и для того, чтобы стать мастером, требуется немало времени.

ТРЕНИНГ

Помимо методологических, культурных традиций, накопленных академической психологией в деле проведения научных исследований, психологу-практику полезно изучить багаж, состоящий из прин-

ципов, способов и техник взаимодействия и воздействия. Как освоение теории хождения под парусом не формирует готового яхтенного рулевого, так и изучение психологических теорий не превращает студента в психолога. Психологу-практику недостаточно располагать знаниями о том, как «устроен» объект его профессии, ему необходимо уметь *взаимодействовать* с этим объектом и владеть соответствующими навыками.

Процесс развития необходимых умений и навыков можно существенно сократить с помощью интенсивных тренировок, в которых моделируются элементы основных задач профессиональной деятельности. Такая система тренировок получила название «тренинг».

Можно выделить несколько видов тренингов. Рассмотрим их на примере. Представим человека, который регулярно терпит неудачи в ситуациях, где ему необходимо убедить других принять его предложение.

Организовав тренинговую группу для людей, испытывающих сходные трудности, мы можем предложить им некоторые схемы действий, хорошо зарекомендовавшие себя в подобных ситуациях. Например, мы можем показать, что предложение становится для слушающего более привлекательным, если говорящий делает акцент на том, какие преимущества в результате обретет слушатель. Затем участники тренинга могут опробовать действие этого принципа в специально сконструированном упражнении или ролевой игре и обсудить полученный опыт. К примеру, наш герой может осознать, что причина его неудач кроется в том, что раньше он преимущественно рассказывал о том, чем предложение выгодно ему, а не о том, что важно для партнера. Изучаемый принцип прочно запечатлится в его памяти потому, что он прочувствовал действие на себе. Такой тренинг обычно называют «инструментальным», поскольку в нем основное внимание уделяется освоению и отработке конкретных техник взаимодействия.

Ведущий в таком тренинге с помощью мини-лекций и иллюстраций раскрывает сущность предлагаемой процедуры, организует работу участников группы таким образом, чтобы каждый из них мог опробовать изучаемую технику на себе, по мере возможности контролирует ход выполнения упражнений и организует обсуждение опыта, полученного участниками. Поскольку ведущий не делится своими впечатлениями о работе каждого участника, число обучающихся может быть довольно большим — несколько десятков человек.

Однако в некоторых случаях такого обучения бывает недостаточно. Дело в том, что разные люди по-разному реализуют одну и ту же

технику. У каждого человека есть свои неповторимые манеры, особенности поведения и выражения эмоций. Делая одно и то же, разные люди могут производить на партнеров очень разное впечатление. Для того чтобы человек мог выработать свой, максимально подходящий именно ему стиль общения, ему необходимо знать, как его действия воспринимают окружающие. Во втором виде тренинга акцент делается на организации «обратной связи» в группе. Мы можем смоделировать ситуацию, вызывающую у человека затруднения, и представить ее с помощью ролевой игры, в которой он будет главным героем. Остальные члены тренинговой группы внимательно наблюдают за ходом игры, и после ее завершения делятся с ним своими соображениями о том, что в его действиях помогало и что мешало ему в достижении цели. Может, к примеру, обнаружиться, что, обращаясь к человеку, он держит руки за спиной, смотрит мимо собеседника и говорит так быстро, словно боится, что его перебьют. Или станет понятно, что ему мешает то, что во время разговора он игнорирует реакции собеседника и вместо того, чтобы подстраиваться под него, навязывает ему свою линию. Приняв эту информацию к сведению, участник тренинговой группы может что-то исправить в своем поведении и добиться реального успеха.

Такой тренинг иногда называют Т-группами, а иногда — социально-психологическим тренингом, поскольку он дает возможность каждому участнику глубже постичь закономерности взаимодействия людей друг с другом. Поскольку тренер здесь не только является организатором процесса, но и сам должен дать обратную связь каждому участнику на протяжении весьма ограниченного времени, размер учебной группы здесь гораздо меньше и обычно не превышает 10—15 человек.

Теперь предположим, что герой нашего примера в глубоком детстве решил, что, для того чтобы считаться хорошим человеком, он обязан везде и во всем быть первым, делать все на «отлично». Когда он сталкивается с необходимостью убедить другого, он начинает нервничать и чувствовать, что он недостаточно хорош. В соответствии со своим детским решением, он начинает изо всех сил стараться выглядеть «отличником», вместо того чтобы сосредоточить свое внимание на интересах собеседника. Знание техник убеждения и информированность о впечатлениях партнера для него временно перестают существовать, поскольку он сосредоточен на своих неприятных эмоциональных переживаниях. Участвуя в тренинге, он вступает во взаимодействие с другими членами группы не только выполняя упраж-

нения, но и проявляя себя по другим поводам. Если тренер и участники будут выражать заинтересованность в его успехах, продемонстрируют ему позитивное отношение, окажут поддержку и на этом фоне поделятся с ним своими впечатлениями и соображениями относительно того, что они поняли и почувствовали по поводу его взаимодействия с другими, он сможет прийти к выводу, что для того, чтобы быть благополучным, вовсе не обязательно быть первым и лучшим. Возможно, он откажется от бессмысленного соперничества с теми, с кем лучше сотрудничать, и станет успешнее.

Поскольку такой тренинг направлен на анализ и преодоление личных проблем участников, он называется личностно-ориентированным тренингом, или группой личностного роста. Ведущий в таком тренинге не только организует работу группы и дает точную обратную связь. Опираясь на знание законов развития группы, он создает между участниками особые терапевтические отношения, характеризующиеся чувством защищенности, доверия, открытым и корректным проявлением истинных чувств. Акцент здесь делается не на познание участниками закономерностей взаимодействия людей, а не познание ими самих себя. Такая группа по техникам исполнения близка к психотерапевтической группе, хотя цель здесь — не лечение, а самосовершенствование. По размеру группа личностного роста редко превышает 10 человек, хотя некоторые особые способы ее организации позволяют увеличить число участников до 20.

Мне близка точка зрения тренеров, настаивающих на соблюдении «чистоты жанра»: если мы пригласили людей учиться, то не следует их «лечить» без их согласия. А в тех случаях, когда незнакомые тренеры участники давно и хорошо друг друга знают, проведение тренинга, основанного на интенсивной личностно-значимой обратной связи, вряд ли можно назвать хорошей идеей. Интересный и увлекательный процесс выяснения отношений в коллективе редко приводит к росту профессиональной компетентности участников.

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА

Тренинг, который предлагается вашему вниманию, — это инструментальный тренинг. С его помощью вы сможете опробовать на практике ряд техник профессионального общения, которые успешно используют в своей работе психологи и другие специалисты помогающих профессий. В контексте нашего тренинга мы будем рассматривать коммуникацию не как процесс передачи информации от отпра-

вителя к адресату, а как диалог, в котором участники периодически меняются коммуникационными ролями. Мы рассмотрим как техники, помогающие повысить эффективность принятия информации, так и техники, помогающие сформулировать сообщение таким образом, чтобы партнер лучше ее понял и принял. Эти техники используются и в процессе консультирования, и в процессе проведения тренинга; при взаимодействии и с коллегами, и с начальством. Они имеют универсальный характер, служат своеобразным фундаментом для любых профессиональных взаимодействий.

Теперь нам следует уточнить, что же имеется в виду под словами «алгоритм», «техника», «технология».

Алгоритм — это способ решения задач, точно предписывающий, как, что и в какой последовательности необходимо сделать, чтобы получить результат, однозначно определяемый исходными данными. Это знание о том, *как это делается и в какой последовательности делается*. Алгоритм всегда самодостаточен, вынесен из контекста его применения.

Техника (от греч. *techne* — искусство, мастерство, умение) — это совокупность приемов, применяемых в каком-либо деле, мастерстве. Это *приемы исполнения* чего-то в конкретных условиях, в контексте более широкой задачи.

Технология (*techne* и *...logos* — часть сложного слова, означающие: наука, знание, учение) — это описание приемов исполнения, предназначенное для передачи техники другому лицу.

Если проводить параллель с музыкой, то *алгоритм* подсказывает, например, из каких нот состоит аккорд до-мажор, как нужно расположить пальцы левой руки на гитарном грифе и что при этом надлежит делать правой руке для того, чтобы этот аккорд прозвучал. *Техника* извлечения этого аккорда уже предполагает владение этим алгоритмом, но подсказывает еще и приемы, позволяющие добиться необходимого изобразительного эффекта. *Технология* — это письменное (или устное) описание приемов исполнения этого аккорда, обычно с иллюстрациями, предназначенное для обучения игре на инструменте. Собственно, опытный музыкант не сознает, что применяет алгоритмы и использует техники, но некоторые музыканты могут вполне эффективно рассказывать и показывать (описывать) своим ученикам, как они в исполнении добиваются того или иного эффекта, то есть передавать технологию.

По аналогии: парафраза в активном слушании может быть описана как последовательность действий, как алгоритм: (выслушал — за-

помнил — переформулировал — повторит в слух). Техника парафразы — это ее исполнение в конкретных условиях для достижения необходимого результата, а технология — это, например, текст в руководстве или учебнике.

Когда будущий музыкант начинает осваивать инструмент, он изучает сольфеджио, играет гаммы, вырабатывает навыки извлечения нужных звуков и т. д. Затем он начинает разучивать простые музыкальные произведения и исполнять их. Надо заметить, что окружающие на этом этапе редко бывают потрясены проникновенностью звучания его инструмента. И лишь когда он достигнет достаточной степени мастерства, про него скажут, что он играет «технично». Здесь необходимо сделать важное замечание: как владение техникой извлечения звуков из музыкального инструмента не гарантирует, что эти звуки воплотятся в музыку, оказывающую эмоциональное влияние на слушателей, так и владение коммуникативными техниками или техниками терапевтического вмешательства не гарантирует достижения желанного результата. И психотерапия, и психологическое консультирование, и тренинг предполагают, что специалист владеет соответствующими техниками, но эти виды психологической помощи не сводятся к механическому исполнению техник. Надо сказать, что многие специалисты выступают категорически против формализации техник, создания и описания психологических технологий на том основании, что последние создают ложное впечатление легкости, с которой любой человек, разучивший совокупность соответствующих приемов и алгоритмов, автоматически становится психологом. Действительно, такая проблема существует. Продолжая аналогию, можно сказать, что некоторые люди, выучив три аккорда, называют себя музыкантами. Однако вряд ли это служит убедительным поводом для объявления попыток постижения и описания законов музыкальной гармонии порочной практикой.

Психотехнологии существуют, это факт. Секрет в том, что для их адекватного использования недостаточно соответствующих навыков, необходимо еще обладать целостным видением проблемы, теорией самого процесса. Именно та философия человеческих отношений, которую исповедует специалист, позволяет ему видеть за частями целое и действовать осмысленно. Содержание этого тренинга выходит за пределы простого набора техник. Обсуждая способы и области их применения, мы так или иначе обязательно будем затрагивать некоторые основополагающие принципы, касающиеся природы продуктивных человеческих отношений.

СТРУКТУРА ТРЕНИНГА

Наш тренинг состоит из отдельных модулей. Каждый из них по своей сути является «лабораторным занятием по психологии». На лабораторной работе по физиологии или химии ученики получают задания, которые они должны неукоснительно выполнить, а затем описать и объяснить полученные результаты. В этом тренинге лабораторные эксперименты проводятся над коммуникационными техниками, поэтому модули тренинга я буду называть «лабораторными работами», или просто «работами».

В начале каждого занятия участники получают необходимую информацию и инструкцию по выполнению учебного упражнения, иллюстрирующего какую-то закономерность человеческих взаимодействий или направленного на освоение конкретной коммуникативной техники. Упражнения подобраны и выстроены таким образом, что их выполнение именно в рекомендуемой последовательности поможет глубже познакомиться с важными психологическими феноменами, быстрее освоить техники эффективного общения.

Затем участники выполняют полученное задание в рабочих группах: в парах, в тройках, иногда — в группах по 6—12 человек. Участникам рекомендуется выполнять инструкции как можно более точно, потому что это дает возможность корректно сравнивать полученные результаты. Во время выполнения задания участники могут обращаться к тренеру с вопросами, если они возникнут.

После того как упражнение будет выполнено, участники объединяются в группы для обсуждения полученного опыта. Для того чтобы обсуждение было более эффективным, каждой группе рекомендуется каждый раз выбирать временного ведущего, который будет исполнять роль организатора обсуждения. Его задачей будет обеспечение возможности высказаться и быть услышанным каждому участнику. Он будет следить за тем, чтобы участники обсуждения не спорили друг с другом, а могли свободно высказать свое мнение; чтобы время, выделенное для обсуждения, использовалось всеми поровну; чтобы обсуждение не отклонялось от центральной темы. В следующем обсуждении ведущим обязательно будет другой человек, чтобы в течение всего тренинга каждый смог проявить себя в этой роли.

Во время обсуждения каждая рабочая группа ищет ответы на вопросы, специально поставленные на обсуждение. Всякий раз вопросы будут новыми. Однако два главных вопроса будут присутствовать постоянно.

Во-первых, каждый сможет описать только что полученный им индивидуальный опыт, рассказать, что в результате он узнал о себе, что ценное ему удалось приобрести для себя в результате выполнения упражнения. Для этого ему в полной мере потребуется применить свои рефлексивные способности.

Во-вторых, каждый участник сможет высказать то, что он узнал об опробованной технике, поделиться своими соображениями о ее возможностях, областях применения и ограничениях.

После того как все мнения будут высказаны, каждая рабочая группа подготавливает обобщающее выступление, с которым выступит временный ведущий. Выслушав выступление, члены других рабочих групп получают время на то, чтобы задать уточняющие вопросы.

В конце занятия ведущий обобщает выступления, делает необходимые комментарии и отвечает на возникшие вопросы.

КНИГА

Эта книга представляет собой описание тренинга, первоначально разработанного автором для повышения коммуникативной компетентности студентов-психологов. Семилетняя практика его проведения — как со студентами Вологодского педагогического университета, так и с проходящими повышение квалификации дипломированными специалистами — показала, что комментарии к изучаемым техникам и феноменам обладают немалой ценностью. Они не только помогают участникам тренинга глубже разобраться в рассматриваемых вопросах, но и могут служить хорошим подспорьем для проведения тренингов, семинаров и практических занятий, направленных на развитие коммуникативной компетентности самых различных специалистов.

Содержание тренинга сгруппировано вокруг трех основных тем: использование техник активного слушания для оказания психологической помощи; использование техник передачи негативной и позитивной обратной связи для осуществления психологического влияния на партнера; использование техник принятия негативной обратной связи для сохранения ассертивности во время конфронтации.

Каждая тема последовательно раскрывается в цикле тренинговых сессий, содержание и способ осуществления которых описан в книге.

Особое внимание уделено информационной части каждой работы. Здесь содержатся полезные сведения о психологических механизмах изучаемой коммуникативной техники, приводятся примеры ее исполнения, обсуждаются области и способы ее применения. Заме-

чу, что в информационной части каждой главы собран «избыточный» запас сведений, которые в полной мере на тренинге не обсуждаются. Эта дополнительная информация будет полезна и участникам этого тренинга, решившим расширить свои знания, и читателям этой книги, которые стремятся повысить свою компетентность в сфере профессиональных коммуникаций.

В конце каждой работы приводится список литературы, использованной для подготовки информационного блока. Я настоятельно рекомендовал бы вам познакомиться с этими работами, поскольку даже самый лучший пересказ не может заменить знакомство с первоисточниками.

Николай Васильев

Тема I

ВВЕДЕНИЕ В АНАЛИЗ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Для более эффективной проработки материала тренинга нам потребуется простая и легко запоминающаяся схема анализа коммуникаций. Одна из наиболее хорошо себя зарекомендовавших моделей разработана в рамках транзактного анализа. Основателем транзактного анализа (сокращенно ТА) является американский психотерапевт Эрик Берн. Созданная им теория изначально была предназначена для нужд психотерапии, однако сейчас область ее применения выходит далеко за пределы медицины. Среди всех психологических подходов транзактный анализ выделяется глубиной теории и широким диапазоном применения.

Как *теория личности*, ТА показывает, как люди «устроены» психологически. Для этого используется трехчленная модель, известная как «модель эго-состояний». Она же помогает понять, как люди выражают свою индивидуальность в поведении.

ТА включает в себя и *теорию коммуникации*. Эта теория с успехом используется для анализа систем и организаций.

В ТА входит *теория детского развития*. Концепция сценария жизни объясняет, как в детстве происходит образование паттернов нашего поведения. В рамках концепции сценария жизни ТА объясняет, почему мы продолжаем использовать стратегию детского поведения в нашей взрослой жизни даже тогда, когда это приводит к саморазрушительным и болезненным результатам. Таким образом, ТА является и *теорией психопатологии*.

Основная область практического применения ТА это — психотерапия, которая используется при лечении всех типов психологических расстройств (начиная от повседневных жизненных проблем и заканчивая психозами) отдельных людей, групп, супружеских пар и семей. Однако и вне терапевтической области этот подход находит широкое применение: ТА — мощный инструмент, широко использующийся в коммуникационных тренингах при подготовке управленческих кадров, а также при анализе организаций и систем; его использование в

системе образования помогает преподавателям и учащимся плодотворно общаться и избегать ненужных конфликтов. Одним словом, ТА может использоваться в любой области, где существует потребность в понимании людей, их взаимоотношений и особенностей общения.

Поскольку мы будем часто обращаться к идеям ТА в процессе этого тренинга, первый его раздел будет посвящен изучению некоторых ключевых идей, касающихся *структуры личности и анализа коммуникаций*.

Работа 1

ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ КОММУНИКАЦИЙ

СТРУКТУРА ЛИЧНОСТИ

Эрик Берн обратил внимание, что один и тот же человек в разные моменты времени может вести себя настолько по-разному, что возникает впечатление, как будто мы имеем дело не с одним человеком, а с разными людьми. Он предположил, что в каждый отдельный момент времени люди могут находиться в одном из эго-состояний, которые представляют собой особые наборы чувств и переживаний, связанные с определенным паттерном поведения. Он предложил в простых случаях выделять три таких эго-состояния: Родитель, Ребенок и Взрослый. (Чтобы избежать путаницы, когда слова «Родитель», «Ребенок» и «Взрослый» обозначают состояния эго, а не реальных людей, их принято писать с заглавной буквы.)

Родитель

Родитель, или *Экстеропсихика*, в литературе по транзактному анализу обычно помечается русской буквой Р или латинской Р (от англ. Parent). Находясь в Родительском эго-состоянии, человек воспроизводит поведение своих реальных родителей или других лиц, облеченных властью (*парентальных фигур*), которые в детстве произвели на него большое впечатление. Например, он действует по отношению к кому-то так, как кто-то из значимых для него лиц в прошлом вел себя в его присутствии. Он может воспроизводить суждения, предписания, лозунги, стандарты, эмоциональные реакции, оценки и многое другое. Ситуации, максимально врезавшиеся в память, часто связаны с проявлением родительского гнева, критики или родительской заботы. Поэтому, когда человек находится в эго-состоянии Родителя, он часто «проигрывает записи» именно таких ситуаций. Если при этом

он критикует того, кто ему чем-то мешает, что-то этому человеку запрещает или предписывает, такое эго-состояние называют *Ограничивающий Родитель*. Например: «Помолчи, ты мне мешаешь! Не ной! Прекрати ухмыляться!» Если же он кого-нибудь ограждает от опасности, высказывает поддержку, успокаивает, предписывает что-то, проявляя заботу, такое эго-состояние называют *Поддерживающий Родитель*. Например: «Держись крепче! У тебя все получится! Не драгивайся до оголенного электрического провода, может ударить током».

Важно заметить, что родительские предписания, стандарты, оценки человек может обращать и к самому себе. Для окружающих может быть незаметно, что в данный момент он находится в Родителе, однако важно понимать, что в это мгновение он находится под *Родительским влиянием*. В этом случае его поведение исторически предопределено параметрами, заимствованными от парентальных фигур: можно представить, что он находится не «здесь и теперь», а «общается» с отсутствующим человеком.

Родительское состояние позволяет нам поддерживать хорошие отношения с другими людьми, играя роль совести. Оно снабжает нас важными жизненными ориентирами: позволяет отличать «хорошее» от «плохого», напоминает о конвенциональных нормах, дает настав-



Рис. 1. Структурная диаграмма эго-состояний

ления и предписания, которые играют важнейшую роль в формировании плана жизни, или *психологического сценария*.

Родитель может быть *благополучным* (с чувством «со мной все в порядке») и *неблагополучным* (с чувством «со мной не все в порядке»).

Ребенок

Ребенок, или *Археопсихика*, на структурной диаграмме обычно обозначается или русскими Д (Дитя) или Ре (Ребенок) или латинской С (от англ. Child). Находясь в эго-состоянии Ребенка, человек воспроизводит ощущения, переживания, суждения, поведение, характерные для него в прошлом, когда он был маленьким. Если нынешняя ситуация какими-то важными деталями напоминает ему ситуацию далекого прошлого (причем такую ситуацию, которая тогда произвела на него сильное впечатление и вызвала эмоциональную реакцию), в настоящий момент могут возникать сходные эмоциональные состояния, проигрываться сходные мысли и воспроизводиться подобное внешнее поведение. Такая реакция вырабатывается по принципу *классического обусловливания* (подобно тому, как у павловских собачек вырабатывалась слюна в ответ на звучащий звонок, после того как этот сигнал несколько раз сочетался или предшествовал приему пищи) или по принципу *инструментального обусловливания* (подобно тому, как скиннеровские голуби клевали диск, после того как обнаружили, что это приводит к появлению корма).

Особенное внимание имеет смысл обращать на те виды Детского поведения, когда ребенок реагировал на принуждение делать то, что он не хочет (Детские адаптации), и когда он пытался получить от других то, что ему просто так не давали (Детские манипуляции). Э. Берн утверждал, что именно в ситуациях такого рода вероятно воспроизведение Детского эго-состояния. Например, в детстве, когда девочке родители отказывали в чем-то, она горько плакала и в результате добивалась своего. Сейчас ей двадцать лет, она студентка, и она плачет на экзамене, получив оценку ниже, чем рассчитывала. Теперь ей это помогает далеко не всегда, но надо заметить, что она делает это не преднамеренно, а автоматически.

Если, находясь в эго-состоянии Ребенка, человек действует под влиянием Родителя, соглашаясь с требованиями или уклоняясь от их выполнения, можно сказать, что он находится в состоянии *Адантированный Ребенок*. Если же он воспроизводит мысли, чувства и поведение, которые были характерны для него в детстве, когда он дей-

ствовал самостоятельно в проявлении творчества, гнева и любви, это состояние *Естественный Ребенок*.

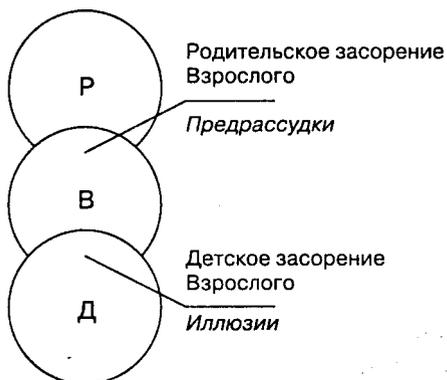
Находясь в Ребенке, мы можем мечтать и фантазировать, не принимая во внимание реальность, можем искренне радоваться и наслаждаться, забыв о заботах; можем дурачиться и играть — словом, вести себя, как беззаботный ребенок. Поэтому периодическое пребывание в Детском состоянии считается важным условием сохранения физического и психического здоровья.

Ребенок также может быть *благополучным* (с чувством «со мной все в порядке») и *неблагополучным* (с чувством «со мной не все в порядке»).

Нетрудно заметить, что и Родитель и Ребенок, по сути, — это мысли, чувства и поведение, которые являются не столько реакцией на текущие события, сколько «отзвуками прошлого». Если же человек реагирует на реальную ситуацию, его эго-состояние называется Взрослым.

Взрослый

Взрослый, или *Неопсихика*, на структурной диаграмме обычно обозначается русской буквой В (Взрослый) или латинской А (от англ. Adult). Во Взрослом эго-состоянии человек находится в максимальном контакте с реальностью. Паттерн его чувств, мыслей и внешнего поведения непосредственно связан с важными аспектами текущей ситуации. Взрослый принимает информацию, перерабатывает ее, передает ее другим, принимает решения, планирует и целесообразно действует, находясь в контакте со своими чувствами.



Иногда мы принимаем за истину некоторые необоснованные верования Родителя или иллюзии Ребенка. Такие убеждения в транзактном анализе принято называть *засорениями*, или *контаминациями*.

Засорение от Родителя проявляется как *предрассудки* — упорно поддерживаемые мнения, которые не подтвержда-

Рис. 2. Контаминации Взрослого

ются объективными фактами. Родители часто выражают детям свои убеждения с такой уверенностью, что они выглядят как факты, в действительности являясь всего лишь частными мнениями. Значительная часть таких убеждений принимает вид запретов, предписаний и заповедей, которые формируют идеальное «Я» — образ, с которым человек сопоставляет себя или других и на этом основании формирует самооценку и отношение к людям. В большинстве своем такие Родительские убеждения безвредны или даже полезны, однако в ряде случаев они становятся источником неудачных решений и проблем.

Вот некоторые примеры Родительских убеждений, которые могут при определенных обстоятельствах портить межличностные отношения:

- «Нельзя доверять мужчинам (женщинам)»;
- «Никогда нельзя врать»;
- «У хорошей хозяйки всегда полный холодильник»;
- «Мужчина должен носить короткие волосы»;
- «У женщины должны быть длинные волосы»;
- «Браки между людьми разной национальности недопустимы»;
- «Если за что-то берешься — делай на "отлично"»;
- «Все надо делать быстро»;
- «Я должен доказать, что я — лучше всех».

Родитель опирается на свои верования, и ему не нужны факты. Ему достаточно своих убеждений, чтобы оценить что-либо и сделать выводы. Взрослый, контаминированный Родителем, пользуется его выводами и оценками так, как если бы это были сами факты. Он часто ошибается, поскольку не различает свои оценки реальности и саму реальность.

Засорение от Ребенка — это необоснованные выводы, сделанные человеком в раннем детстве и сохранившиеся до более позднего возраста. Мышление маленького ребенка сильно отличается от мышления взрослого: оно эгоцентрировано, часто непоследовательно, не учитывает важных свойств реальности и обстоятельств, крайне эмоционально. Детские контаминации, в отличие от родительских предрассудков, иногда называют *иллюзиями*. Если человек, опираясь на иллюзии, принимает решения и совершает поступки, формирует отношения с другими, его ждут разочарования. Вот некоторые заблуждения, часто приводящие к неудачам:

- иллюзия собственного величия (мир обязан мне своим существованием, поэтому все люди должны следовать моим ожиданиям и делать то, что мне от них нужно);

- ощущение преследования, заговора (все это специально кем-то подстроено... люди говорят обо мне за моей спиной... мир наполнен негодяями);
- вера в «доброе волшебника» (если я буду вести себя определенным образом, то в награду сбудутся мои желания и мне не придется самому что-то делать для их воплощения в жизнь).

Взрослый, контаминированный Ребенком, принимает желаемое за действительное, свои опасения по поводу реальности за саму реальность (например, он кого-то *боится* и считает его *страшным*). Он часто ошибается, поскольку не различает реальность и свои иллюзии.

Когда Родительские предрассудки и Детские заблуждения засоряют Взрослого, человек с трудом воспринимает то, что происходит в действительности.

С точки зрения ТА мы можем свободно и ответственно выбирать собственное поведение, если опираемся на чувства и творческие способности Свободного Ребенка, прислушиваемся к предостережениям и оценкам Заботливого Родителя, используем интеллектуальные возможности Взрослого, отличая знания, проверенные в опыте, от предрассудков и заблуждений.

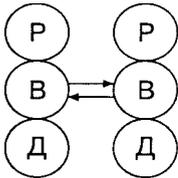
АНАЛИЗ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Обращаясь к какому-либо человек}; мы находимся в каком-то конкретном эго-состоянии: Родителе, Взрослом или Ребенке. При этом наше сообщение предназначено какому-то конкретному эго-состоянию адресата. Отвечая нам, партнер тоже находится в конкретном эго-состоянии и обращается к какому-то нашему эго-состоянию. Такой обмен сообщением и ответом называется *транзакцией*. Разговор двух человек можно проиллюстрировать структурными диаграммами, представляя сообщения, которыми обмениваются партнеры, в виде векторов.

Если партнер отвечает из того эго-состояния, к которому мы обращались, и его реплика адресована к нашему актуальному эго-состоянию, транзакции называют *параллельными*, или *дополнительными*. Можно сформулировать **первое правило коммуникации**:

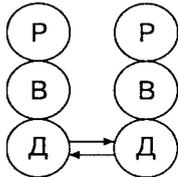
До тех пор пока транзакции остаются параллельными, коммуникация может продолжаться очень долго и без существенных изменений эмоционального состояния партнеров.

Существует девять возможных дополнительных трансакций, но на практике чаще всего останавливаются на анализе пяти. На диаграммах автор первой реплики на рисунках находится слева.



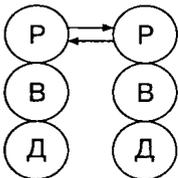
Когда сегодня закончится тренинг?
В 17.00.

Я не успел пообедать в перерыв, я думаю, что его можно сделать подлиннее.
Сколько времени вам нужно, чтобы пообедать?



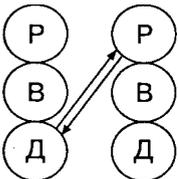
Ты мне нравишься!
И ты мне!

Он слишком зазнается, давай его разыграем!
Будет знать, с кем связываться!



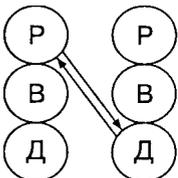
Бывает, что мы уделяем детям недостаточно внимания!
Конечно, нам следует быть внимательнее!

Это безобразие! Куда только смотрит администрация!
Им совершенно безразличны нужды простых людей!



Я волнуюсь за своего сына, он опять останется один в садике, если я не заберу его вовремя.
Волноваться нет причин, все будет хорошо!

Я боюсь, что у меня ничего не получится!
Вы слишком много сомневаетесь, будьте порешительнее!



Вам не следует так переживать из-за пустяков!
Я очень стараюсь успокоиться.

Очень хорошо у вас получилось, вы просто молодец!
Ну что вы, это просто случайность.

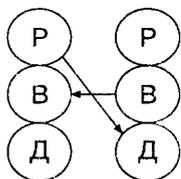
Если адресат отвечает не из того эго-состояния, которому было направлено сообщение, и линии коммуникаций на диаграмме пересекаются, трансакции называются *пересекающимися*, или *перекрестными*.

Второе правило коммуникации гласит:

При пересекающейся трансакции происходит разрыв коммуникации, и для ее восстановления одному или обоим участникам коммуникации необходимо изменить эго-состояние.

Существует 72 возможные пересекающиеся трансакции. Ниже приводятся некоторые из них, встречающиеся наиболее часто (автор первой реплики на рисунках находится слева).

- | | |
|--|---|
| | Психолог. Мне кажется, в ваших словах содержится оценка.
Клиент. Вы слишком много на себя берете! |
| | Психолог. Вы сказали, что должны быть внимательнее, но хотите ли вы этого?
Клиент. Нам всем следовало бы быть повнимательнее друг к другу! |
| | Психолог. Я вижу, вы сейчас волнуетесь.
Клиент. Вы специально за мной все подмечаете, чтобы надо мной посмеяться.
Клиент. Вы сегодня выглядите обиженным.
Психолог. Ничего подобного! Я абсолютно спокоен!!! |
| | Психолог. Я, конечно, постараюсь, но боюсь, что у меня не получится то, о чем вы просите.
Клиент. Неужели у меня все так плохо!
Психолог. Простите, я не хотел вас задеть, я ничего такого не имел в виду...
Клиент. Все меня пытаются всегда обидеть! |
| | Психолог. Вы ведете себя, как ребенок.
Клиент. Выбирайте выражения!
Психолог. Говорят: не зная броду – не суйся в воду!
Клиент. Но также говорят: кто не рискует – не пьет шампанского! |
| | Клиент. У меня нет больше сил терпеть насмешки.
Психолог. У меня сложилось впечатление, что вы претендуете на большее, чем реально можете достигнуть.
Клиент. Мне противно говорить на эти темы!
Психолог. Как часто вам приходится говорить об этом? |



Психолог. Вам, следует взять себя в руки и постараться не волноваться.

Клиент. Ав чем проявляется мое волнение?

Администратор. Плохо, что вы всегда пренебрегаете своими обязанностями.

Психолог. Мне бы хотелось узнать, как вы пришли к таким выводам.

Третье правило коммуникации гласит:

Обращаясь к партнеру, коммуникатор приглашает его занять комплементарную¹ позицию. Партнер может сознательно выбирать эго-состояние, из которого даст ответ, однако существует тенденция отвечать из того эго-состояния, к которому обращена реплика партнера.

Смысл любого устного высказывания можно понять или буквально, обращая внимание только на текст сообщения, или более полно, если принять во внимание отношение человека к тому, что он говорит. Можно представить, что транзакции имеют два уровня — открытый (социальный) и скрытый (психологический). Например, открытый уровень, фиксируемый стенограммой разговора, может иметь направление Взрослый—Взрослый, но для искушенного наблюдателя очевидно, что под этим поверхностным уровнем просматривается другой, психологический, или скрытый, уровень, на котором происходит взаимодействие Ребенок—Ребенок или Родитель—Ребенок.

Если транзакции имеют различное содержание на социальном и психологическом уровнях, их называют *двойными*, а транзакции, передающиеся на психологическом уровне, — *скрытыми*. Скрытые транзакции содержат в себе намек, вызов, провокацию. Они часто проявляются в невербальном поведении, в интонациях: в иронии, сарказме. Психологический уровень транзакции обычно чутко улавливается партнером, и он дает ответ именно на его содержание.

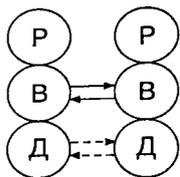
Отсюда следует **четвертое правило коммуникации:**

Если транзакции двойные, то все происходящее между партнерами — результат скрытых сообщений.

Следовательно, для того чтобы разобраться в поведении партнеров по взаимодействию, необходимо четко понимать психологичес-

¹ Слово «комплементарный» происходит от латинского complementum — дополнение.

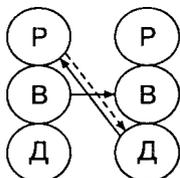
кий уровень их трансакций (Э. Берн называл это «думать по-марсиански»). На следующих диаграммах первая реплика принадлежит собеседнику, изображенному слева.



Клиент. У меня завтра совершенно свободный вечер, и я буду совсем одна. Может быть, вы меня проконсультируете у меня дома? Я вам покажу свою библиотеку...

Психолог. С удовольствием! Надеюсь, нам никто не помешает...

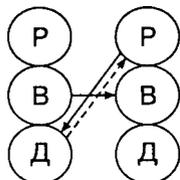
При анализе социального уровня может показаться, что партнеры заключают консультационный контракт, но если обратить внимание на психологический уровень, то это похоже на приглашение к романтическому приключению.



Психолог. Вы, наверное, хотели бы знать, что сделал бы на вашем месте опытный человек?

Клиент. Конечно, я хотел бы знать ваше мнение, ведь вы так много знаете и умеете!

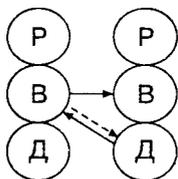
Хотя на социальном уровне высказывание психолога выглядит как Взрослое, клиент в нем прочитывает намек, что этот «опытный» человек сидит перед ним. В итоге клиент реагирует трансакцией, параллельной скрытому посланию психолога, и последующее взаимодействие происходит между Ребенком клиента и Родителем психолога. Отношения, в которых клиент обращается к психологу как к парентальной фигуре, на языке психоанализа называются *перенос*.



Клиент. Мне интересно, что мог бы предпринять на моем месте другой человек?

Психолог. Вам не следует бояться и необходимо как следует подумать о ваших взаимоотношениях с детьми.

Хотя на социальном уровне высказывание клиента и выглядит как Взрослое, психолог прочитывает в нем просьбу дать совет. Реагируя на этот призыв, он начинает «поучать» клиента, относясь к нему, как к ребенку. В итоге на психологическом уровне взаимодействие происходит между Родителем психолога и Ребенком клиента. Отношения, в которых психолог относится к клиенту как к ребенку, психоаналитики называют *контрперенос*.



Психолог. Когда вы говорили, что вас не понимают, что вы хотели на самом деле?

Клиент. Ну, я даже не знаю...

На социальном уровне вопрос психолога обращен к Взрослому клиента, но задел в нем Ребенка и привел его в смущение.

Теперь сформулируем **пятое, последнее правило коммуникации:**

Мы можем сознательно управлять эмоциональным тоном разговора, выбирая эго-состояние, из которого обращаемся к партнеру.

Если мы хотим сохранить отношения, возникшие в разговоре, имеет смысл использовать параллельные трансакции. Например, если он обращается к нам из Адаптированного Ребенка, ответить ему из Заботливого Родителя.

Если мы хотим изменить эго-состояние партнера, имеет смысл обращаться к тому его эго-состоянию, с которым мы предпочли бы взаимодействовать. Если мы хотим, чтобы наш собеседник вел себя как рассудительный взрослый человек, способный принимать самостоятельные решения и нести за них ответственность, то нам необходимо обращаться к его Взрослому, находясь при этом во Взрослом эго-состоянии. Для этого необходимо уметь распознавать эго-состояния партнера и произвольно «включать» необходимое эго-состояние.

Э. Берн предлагал три способа распознавания эго-состояний.

Первый — угадать его по внешним признакам. Для этого нужно эти признаки знать.

Второй — обратить внимание на то, в каком эго-состоянии мы даем ответ на его реплику: возможно, он находится в состоянии, комплементарном нашему. Для того чтобы пользоваться этим способом, нужно периодически рефлексировать свое состояние.

Третий — спросить. Очевидно, что для этого партнер должен уметь распознавать свои эго-состояния и быть готовым дать честный ответ.

Строго говоря, относительно полная уверенность в том, что мы «поставили правильный диагноз», может быть только при условии, что мы произвели проверку всеми тремя способами. Однако по понятным причинам в большинстве случаев нам придется ограничиваться лишь первыми двумя.

Для того чтобы распознать эго-состояние партнера, при общении имеет смысл обращать внимание на то, какие невербальные и вербальные коммуникационные средства он использует.

Американский психолог Элвин Фрид предположил, что, находясь в различных эго-состояниях, мы используем особые, специфические наборы слов и невербальных посланий. Например, если человек хнычет или хвастается, скорее всего, он находится в Ребенке, а если он использует слова «должен, надо, не смей» и позой демонстрирует свое моральное превосходство, возможно, он находится в Родителе. Фрагменты словаря, составленного Э. Фридом, можно найти в приложении к работе 1.

В первом упражнении нашего практикума вам будет предложено потренироваться в распознавании эго-состояний. Однако для эффективного разговора этого недостаточно: важно еще научиться самому вовремя «включать» нужное эго-состояние. Для тренировки этого умения мы будем исходить из следующего правила:

Если хочешь «войти» в какое-то эго-состояние, говори
на его языке и используй его паттерны поведения.

Поскольку наш практикум посвящен профессиональному общению, более всего мы будем обращать внимание на то, как активизировать в подходящий момент своего Взрослого.

У практикующего психолога есть два основных вида работ: консультирование и тренинг. Я глубоко убежден, что остальные занятия психолога носят характер либо подготовки к консультированию или тренингу (например, психодиагностика), либо организационный характер (написание отчетов, заявок на грант и т. д.), либо не являются прямыми обязанностями психолога-практика (например, преподавание психологии или проведение психологических исследований). В своей профессиональной практике психологи сталкиваются с тремя основными группами коммуникационных ситуаций.

Первая ситуация — оказание психологической поддержки и помощи. Мы будем исходить из того, что в большинстве случаев такая помощь оказывается Взрослым психолога, приглашающим клиента занять Взрослую позицию. В первой части практикума мы рассмотрим паттерны поведения психолога, оказывающего психологическую помощь из Взрослой позиции.

Вторая ситуация — оказание психологического влияния на человека путем сообщения ему обратной связи (то есть информации о том, как мы его воспринимаем). Во второй части практикума рассматри-

ваются паттерны Взрослого поведения и соответствующие лингвистические шаблоны, предназначенные для критики и похвалы партнера по общению и укрепления его во Взрослой позиции.

Третья ситуация — принятие обратной связи от партнера по общению. Приглашая партнера занять Взрослую позицию, психолог нередко вступает с ним в пересекающиеся трансакции, вызывая тем самым его гнев и раздражение. Иногда клиенты с помощью лести и комплиментов пытаются манипулировать психологом. В третьей части практикума мы опробуем некоторые способы поведения и ведения разговора, предназначенные для сохранения Взрослой позиции в ситуациях, когда партнер пытается манипулировать психологом с помощью лести или запугивания.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение закономерностей взаимодействия, обусловленных состояниями личности общающихся.

Ход работы

Работа выполняется в рабочей группе численностью 6—12 человек. Группа выбирает временного ведущего. Этот человек будет осуществлять роль ведущего только на протяжении данной практической работы. В следующей работе ведущим обязательно будет другой человек. Ведущий будет играть роль руководителя дискуссии. Для этого ему необходимо:

- напомнить группе задачу дискуссии;
- инструктировать и формулировать обсуждаемые вопросы (опираясь на данную инструкцию);
- дать высказаться каждому, обеспечив возможность быть услышанным остальными;
- следить за регламентом.

Инструкция для участников

1. Ознакомьтесь с примерами вербальных проявлений различных эго-состояний (раздаточные материалы к практикуму 1).

2. Рассмотрите рис. 3. На рисунке изображена семейная пара. Обсудите в группе предложенные вопросы. Во время обсуждения дайте возможность в порядке очереди высказаться каждому участнику и выскажите свое мнение, аргументировав его.

- Как вы думаете, в каком эго-состоянии находится жена?
- Какие из перечисленных ниже реплик могут принадлежать Ребенку, Родителю и Взрослому мужа?
 1. «Я очень устал на работе!»
 2. «Давай договоримся: ты приготовишь ужин, а я попробую починить стиральную машину и отремонтирую обувь».
 3. «Я устал и имею право отдохнуть!»
 4. «Готовить и стирать — дело женское».
 5. «Брось, посиди лучше рядом со мной!»
 6. «Не сердись, мое солнышко, сейчас я **досмотрю новости и помогу тебе**».
 7. «Отстань от меня!»
 8. «Чем я тебе могу помочь?»
 9. «Наверное, опять приходила твоя мама...»



Рис. 3. Стимульный рисунок 1

3. Далее последовательно рассмотрите рис. 4 и 5. Обсудите в группе предложенные ниже вопросы. Во время обсуждения дайте возможность высказаться каждому участнику и выскажите свое мнение, когда подойдет ваша очередь.

- Из какого эго-состояния подается реплика?
- Как ответил бы персонаж из эго-состояния Родителя?
- Из эго-состояния Взрослого?
- Из эго-состояния Ребенка?
- Какой репликой мог бы ответить персонаж, чтобы образовались *пересекающиеся* трансакции? Как бы вы себя чувствовали, если бы на вашу фразу вы получили такой ответ?

- Какой репликой мог бы ответить персонаж, чтобы образовались *дополнительные* трансакции? Как бы вы себя чувствовали, если бы ответ был таким?



Рис. 4. Стимульный рисунок 2



Рис. 5. Стимульный рисунок 3

4. После того как закончится обсуждение картинок, расскажите о себе:

- В каком эго-состоянии вы бываете чаще?
- Есть ли у вас «излюбленные» эго-состояния? Какие?
- Когда, в каких ситуациях вам помогает каждое из эго-состояний?
- Бывает ли так, что какие-то из ваших эго-состояний мешают вам? Когда?
- Вспомните несколько ситуаций, вызвавших у вас затруднения. В каком эго-состоянии вы находились? Что говорил ваш Родитель? Ребенок?

5. Обменяйтесь впечатлениями, обсудите, какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение, подготовьте выводы.

Обсуждение и выводы

- К какому выводу вы пришли в результате выполнения **упражнений**?
- Что нового вы узнали о себе и для себя?

Приложение 1

Проявления эго-состояний в речи (по Э. Фриду)

Слова и фразы, которые мы используем, будучи Родителями, обычно содержат оценки, предписания, запреты, команды, указания, похвалу.

Обязан	Непослушный	Сердитый
Должен	Отродье	Тупой
Всегда	Ну-ну!	Беспечный
Надоедливый	Сделай это!	Почему?
Дорогой	Нельзя	Безумный
Детский	Вор	Несовместимый
Будь хорошим!	Ну и что?	Потому, что я так сказал!
Неблагодарный	На твоём месте...	Сладкий
Как ты смеешь!	Не мешай!	Старайся
Позволь мне помочь тебе	Ешь, что полезно	Никогда
Нет! Нет!	Не расстраивайся!	Не задавай вопросов!
Начни прямо сейчас	Мой маленький	Милый
Вульгарный	Непослушный	Маленький
Любимый	Умница	Не бойся
Нелепый	Ленивый	Постыдный
Солнышко	Чтоб больше этого не было!	Что скажут соседи?
Подлый	Надутый	Плохой
Дешевая вещь	Я забочусь о твоём	Хороший
Шокирующий	благее!	Ты нас беспокоишь
Эгоистичный	Шумливый	Упрямый
Отвратительный	Это поможет тебе!	Непристойный
		Будешь (Не будешь)

Проявления: снисходительная улыбка; поговорки; иронический смех.

Слова и действия Ребенка обычно обозначают чувства. Они часто предполагают получение удовлетворения от приятных ощущений или освобождение от неприятных (напряжение, страх, одиночество, злость, фрустрация) или переживание этих чувств.

Слова

Не может быть!	Мое лучше, чем твое	Зачем! (протест)
Это ты виноват	Я не хочу	Я ненавижу!
Мне все равно	Ты пожалеешь!	Все!
Это не я сказал	Я желаю	Они
Я не могу	Я надеюсь	Никто
Я хочу	Я скажу (наябедничаю)	Лучший

Сделай это для меня	Мое	Хочу домой
Я милый?	Из-за тебя я плачу	Я обещаю, ... если ты...
Посмотри на меня	Давай поиграем	Хулиган!
теперь	Меня испугали	Я надеюсь, меня любят
Самый большой	Далеко!	все
Помоги мне	Никто меня не любит	Я буду стараться
Все время	Он плохой человек!	
Лучший	Я правильно сделал?	

Проявления

Счастливая улыбка ,	Нервозность	Хвастовство
Вспышки гнева	Непочтительный смех	Воображение
Мечты	Грусть	Секс
Клятвы	Игры	Чувственные удовольствия
Страх	Подавленность	Радость
Мольбы	Фантазия	Детский язык
Большой	Злость	Счастье
Надутые губы	Ушибы	Любовь
Плаксивость	Ссоры	Дразнят
Обидчивость	Переедание	Легкомысленный смех.
Хныканье	Застенчивость	
Удовольствие	Жалеет себя	
от творчества	Любит себя	

Взрослый старается иметь дело с настоящей реальностью. Он не старается исказить правду. Он честен, аккуратен, точен. Он описывает вещи такими, какие они есть на самом деле.

Слова

Как ребенок	Альтернативный	Что?
Проще	Каковы факты?	Как?
Полезный	Это не доказано	Кто?
Продуктивный	Ты пробовал сделать так?	Который?
Объективный	Что было предпринято, чтобы исправить положение?	Где?
Правильный	Давай рассмотрим это в отдельности	Когда?
Деструктивный	Соедини две части... с одной частью...	Могло быть больше
Достоверный	Совершенство	Согласно статистике.
Честный		Рациональный
Я выбираю		Реалистичный
Радость открытия		Реальный
Сколько		Ответственный
Я вижу		Фактический

Верный	Проверим это	Как это работает?
Лучше	Каковы причины?	Давайте выясним
Ошибочный	Возможно	причины...
Ошибка	Сравнительно	Я вижу изменение...
Я думаю	Возможность	Неизвестно
Результат	Нет	Мой выбор следующий...
Да	Четыре тридцать утра	Я предпочел бы...

Приложение 2

Невербальные проявления эго-состояний и речевые клише, присущие конкретному типу ролей (по Р. Шмидт)

Таблица 1

Эго-состояние Родителя

Категории признаков	Критическое поведение	Заботливое поведение
А. Общее поведение	Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное, запрещающее, догматичное, претендующее на правоту, указывающее, как правильно, проводящее границы	Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, защищающее, поддерживающее, советуемое, помогающее, утешающее, понимающее, покровительственное, сверхзаботливое
Б. Речевые конструкции	«Ты должен»; «Ты не должен»; «Это тебе нельзя»; «Как ты только можешь»; «Это следует сделать»; «Этого не следует делать»; «Сколько тебе говорить одно и то же!»; «Я не позволю так с собой обращаться!»; «Прекрати это сейчас же!»	«Не ломай себе голову»; «Не все так плохо, как кажется»; «Не вешай нос»; «Успокойся сначала»; «Тебе это по силам»; «Бедняга»; «Хорошо получилось»; «Я могу вас понять»; «Выше голову»; «Лучше не делай этого»; «Это может быть опасным»; «Иди, я сделаю работу за тебя»
В. Интонация, манера говорить	Громко или тихо, твердо, высокомерно, насмехаясь, иронически, цинично, саркастически, остро, ясно, с нажимом	Тепло, успокаивающе, сочувственно
Г. Выражение лица	Нахмуренный лоб, критический взгляд, сжатый рот, сошедшиеся на переносице или поднятые вверх брови, нос презрительно сморщен, отчужденное выражение лица	Заботливое, ободряющее, довольное, счастливое, улыбочливое, опасно-озабоченное, любовно-заинтересованное
Д. Жесты и положение тела	Поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены перед грудью, ноги широко расставлены	Протянутые руки, поглаживание по голове и др.

Таблица 2

Эго-состояние Ребенка

Категории признаков	Нейтральное поведение	Приспосабливающееся поведение	Бунтарское поведение
А. Общее поведение	Не заботясь о реакции окружающих людей, игривое, любознательное, спонтанное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, воодушевленное, явное, раскрепощенное, открытое, веселое, естественное, бесстыдное, забавное, дразнящее, нетерпеливое, эгоистичное, полное энергии, мечтательное, творческое	Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, сдержанное, опасливое, думающее о последствиях, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, беспомощное, обиженное, покорное, скромное, неуверенное, сдержанное, подавленное, предьявляющее повышенные требования к себе, жалующееся, придерживающееся хороших норм общения, следующие правилам и договоренностям	Протест против более сильных и авторитетных, капризное, свое- нравное, заводит других, строптивое, грубое, противоречащее другим, гневное, неприязненное, непослушное, агрессивное
Б. Речевые конструкции	«Я хочу»; «Мне хотелось бы»; «Я бы очень хотел»; «Прекрасно!»; «Великолепно!»; «Высший класс!»; «Шикарно!»; «Клево!»; «Чумовой»; «Так тебе и надо»	«Я не верю в свои силы»; «Я не могу!»; «Я боюсь»; «Я хотел бы»; «Я попробую!»; «Если ты так думаешь...»; «Это моя вина»; «Я правильно сделал?»; «Я хотел только...»; «Почему всегда я?»; «Что же мне делать?»; «Я должен»	«Я этого не хочу»; «Оставьте меня в покое!»; «Проклятые!»
В. Интонации, манера говорить	Преимущественно громко, быстро и горячо, захлебывался, печально	Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, плаксиво, подавленно, подобоострастно, нудно, жалуюсь, привередливо, покорно, бравуря	Гневно, громко, упрямое, угромо
Г. Выражение лица	Воодушевление, возбуждение, ошеломление, открытый рот, блеск в глазах, хитрость, лукавство, любопытство, печаль, слезы	Глаза опущены вниз, выражение согласия, губы, подбородок дрожат, глаза на макром месте, нервное, потерянное, с оглядкой на других, онемелое	Жесткое, упрямое, отсутствующее, исподлобья
Д. Жесты и положение тела	Напряженный или расслабленный корпус, рассеянный, свободный, усталый, взволнованный	Поднимает руку, если хочет что-то сказать, опущенные плечи, склоненная голова, поза слуги, стоит навывтяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелобен, мил	Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова

Таблица 3

Эго-состояние Взрослого

Категории признаков	Поведение
А. Общее поведение	Раскрепощенно, по-деловому, объективно, внимательно, заинтересованно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, концентрированно, собирая и перерабатывая данные, понимая друг друга по глазам, задавая открытые вопросы, выдвигая и выбирая альтернативы, независимо, сравнивая, в кооперации, задумываясь...
Б. Речевые конструкции	Все вопросы, начинающиеся со слов: Что? Когда? Где? Почему? Как? Высказывания: «Возможно», «Вероятно», «Если сравнить с...», «По моему мнению», «Я думаю», «Я полагаю», «По моему опыту», «Я буду» и пр. Все, что говорится не догматично, допускается возможность дискуссии
В. Интонация, манера говорить	Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко (как диктор, читающий новости)
Г. Выражение лица	Лицо обращено к партнеру, открытый и прямой взгляд, взвешивающее, задумчивое, ненапряженное, внимательное, прислушивающееся к партнеру, частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией
Д. Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, «подлаживаясь» под высказывания, корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, голова прямая (не наклоненная - Ребенок, но и не поднятая - Родитель), верхняя часть туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)

ЛИТЕРАТУРА

1. Берн Э. Трансактный анализ в психотерапии. М.: Академический проект, 2001.
2. Берн Э. Групповая психотерапия. М.: Академический проект, 2001.
3. Васильев Н. Н., Васильева Е. А. Технологии профессионального общения. Рабочая тетрадь практического психолога. Ярославль: Центр «Ресурс», 2000.
4. Шмидт Р. Искусство общения / Пер. с нем. М.: СП «Интерэксперт», 1992.
5. Freed Alvin M. T. A. For Teens. Jalmar Press, Rolling Hills Estates, CA, 1985.

Тема II

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

Помощь другим людям по праву считается одной из важнейших человеческих ценностей и добродетелей. В цивилизованных обществах, отличающихся высокой степенью разделения труда, существуют службы, специально направленные на оказание помощи нуждающимся. Врач, учитель, спасатель, социальный работник, социальный педагог, психолог — представители целого ряда специальностей, которые принято называть «помогающими». Для специалистов помогающих профессий помощь становится работой, и помощь из разряда добродетелей переходит в категорию профессий. Специалист-профессионал, в отличие от любителя, осуществляет свою работу регулярно, вырабатывает стандарты качества; соответственно, появляется необходимость в обучении таких специалистов, то есть в передаче знаний другим специалистам.

Но что же такое «помощь»? Толковый словарь трактует это понятие как «участие в чьей-нибудь работе, приносящее облегчение, содействие кому-либо, в чем-либо, поддержка...». Надо заметить, что помощь действительно является помощью только тогда, когда она кому-то требуется, когда есть какой-то конкретный человек, в ней нуждающийся. По всей видимости, перед этим человеком стоит какая-то задача, с которой он по каким-то причинам не справляется самостоятельно. Сложный вопрос, задача, требующая разрешения, часто называется *проблемой*.

Проблема всегда кому-то «принадлежит»: сама по себе задача не может ничего «требовать». Если мы говорим: «Существует проблема», то подразумеваем, что существует кто-то, у кого есть потребность разрешить ее. Поэтому прежде чем решать проблему, имеет смысл понять, кому она принадлежит. Задача живет до тех пор, пока есть кто-то, желающий ее решить. Этот кто-то — ключевая фигура, «собственник», «владелец» проблемы. Как бы другие лица ни старались, пока он не удовлетворит свою потребность, проблема для него останется неразрешенной. Поэтому перед тем, как оказывать помощь, имеет смысл определить, кому именно она требуется.

Зачем? Дело в том, что по-настоящему решить проблему может только ее истинный владелец — тот человек, чья потребность сейчас фрустрирована. Допустим, вам сейчас холодно. Это ваша проблема в том смысле, что мне сейчас тепло и я не намерен ничего менять. Мне нет смысла греться вместо вас, да и сколько бы я этого ни делал, я не решу за вас вашу проблему. Сколько бы я ни пытался согреться, вам от этого теплее не будет. Напрашивается вывод: ключевая роль в решении проблемы всегда принадлежит ее собственнику. Именно ему предстоит выполнить ключевое действие, ведущее к удовлетворению его фрустрированной потребности.

Приведу еще несколько примеров.

Человек голоден, у него нет продуктов, и он к тому же не умеет готовить. Предположим, к нему придет приятель, принесет все необходимое. Проблема решена? Конечно нет, ведь он не знает, как этими продуктами воспользоваться. Предположим, ему приготовили ужин. Решена проблема? Не совсем: он останется голодным до тех пор, пока не съест приготовленное.

Человек болеет. Хочет выздороветь, но не знает, как лечиться, и у него нет лекарств. Допустим, доктор осмотрит его, поставит диагноз, назначит лечение. Проблема решена? Еще нет: надо купить лекарства, а средства отсутствуют. Помогли добрые люди, дали необходимые медикаменты. Решена проблема? Нет! Необходимы волевые усилия с его стороны, чтобы регулярно выполнять назначенные процедуры.

Человек поссорился с близкими людьми. Не знает, как помириться. Обращается за помощью к психологу. Проходит конфликт-тренинг, и человек получает представления о том, как можно достичь примирения. Проблема решена? Конечно нет! Ему необходимо еще кое-что сделать, чтобы помириться.

Из этих примеров видно, что для решения проблемы описанному выше человеку необходимо:

- 1) обладать определенными ресурсами (которые он может добыть самостоятельно либо у кого-нибудь попросить);
- 2) знать, как решается задача (придумать решение самостоятельно или спросить);
- 3) предпринять действия по ее решению.

Третье звено решения — центральное. Это действия, ведущие к удовлетворению фрустрированной потребности. Хочу обратить внимание на то, что человека можно снабдить ресурсами и обучить алгоритму решения, но эти действия ему предстоит выполнить самому и

только самому, поскольку другой за него не может ни наесться, ни вылечить, ни помириться. Именно для этого и имеет смысл определить «собственника» проблемы.

Мы помним, что проблема принадлежит тому, чья потребность фрустрирована. Представьте, что вас сильно огорчает поведение какого-то человека, когда вы замечаете, что он, допустим, много курит. Вы можете сказать, что он портит свое здоровье, а вы свое не портите и поэтому в данном случае проблема — его! Однако это не совсем так. Проблема — это задача, которую кто-то очень хочет решить. В данном случае этот кто-то — вы, а не он. И посему это ваша проблема. И как бы вы ни хотели решить эту *вашу* проблему, он будет курить, пока не решит бросить. И вам не следует удивляться и тем более сердиться на то, что он не спешит решать вместо вас *вашу* проблему. Поскольку проблема ваша, то вы либо смиритесь с ходом событий, либо попытаетесь каким-то образом повлиять на его решение. Хочу заметить, что, если вы будете честны перед собой в этой ситуации, вам не следует считать, что вы оказываете этому человеку помощь. Это не помощь, а скорее воздействие на него с целью решения вами вашей же проблемы.

Теперь представьте другую ситуацию. Человек много курит и очень хочет бросить. Вы не курите, и его курение вам не досажает. То, что он хочет, но не может прекратить курение, — его проблема, а не ваша, и вы можете по этому поводу сочувствовать ему. Впрочем, вы можете попытаться *помочь* ему отказаться от курения. Однако при этом вам имеет смысл помнить, что вы не сможете *вместо* него решить эту проблему (не сможете бросить курить вместо него). В этом деле его роль — ключевая.

Подводя итог сказанному выше, мы можем расценивать как *помощь* лишь действия по отношению к человеку, являющемуся «собственником» проблемы. Если «собственником» проблемы являемся мы сами, то наши действия по отношению к человеку, чье поведение нас огорчает, точнее называть *вмешательством*.

Для наглядности представим эту «классификацию» проблем в виде схемы (рис. 6).

В соответствии с представлением, широко распространенным на уровне обыденного сознания, оказывать помощь — значит, давать другому человеку что-то, в чем он нуждается. Как мы уже говорили, задача может не решаться по двум видам причин.

1. У решающего задачу нет алгоритма решения. Он *не знает*, как решать задачи такого типа или эту конкретную задачу. Возможно, ал-

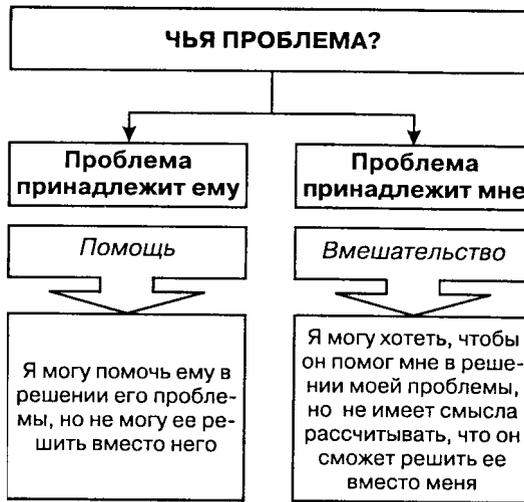


Рис. 6. Проблемные ситуации

горитм решения ему известен, но *не хватает* каких-либо ресурсов: времени, денег, оборудования, сил и т. д.

2. Присутствуют необходимые ресурсы, известен алгоритм, но обладатель проблемы в силу каких-то причин ее *не решает*.

Первый и самый распространенный вид помощи состоит в том, что помогающий передает нуждающемуся человеку какие-то ресурсы (например, материально-технические), алгоритмы решения какой-то задачи (например, передовые технологии) или выполняет какую-то работу вместо него.

Второй вид помощи может состоять в содействии тому, чтобы человек воспользовался имеющимися у него знаниями и ресурсами и довел свое дело до логического конца. Это помощь в поддержке реализации его намерения.

Для того чтобы человек воспользовался имеющимися у него ресурсами, необходимо его желание. Даже утопающий может отвергнуть протянутую руку. Естественно, вероятность того, что он воспользуется помощью, выше в случае, если желание сильное и устойчивое. Как же узнать, нуждается ли человек в помощи?

Бытует весьма распространенное мнение, что это очевидно. Если нас огорчает что-то в жизни и поведении какого-то человека, не нравится то, что и как он делает, мы можем решить, что он нуждается в помощи. Например, мы видим, что он разрушает свою жизнь нарко-

тиками или что его несносный характер приводит к тому, что его постоянно увольняют с работы. «Пожалев» человека, мы решаем оказать на него влияние и добиться, чтобы он отказался от потребления одурманивающих веществ или изменил свой дурной характер.

Надо заметить, что самого человека его жизнь может вполне устраивать, и в этом случае он воспримет наши действия вовсе не как помощь. Возможно, он и сам недоволен тем, как у него все складывается. Однако, столкнувшись с такой насильственной «заботой» о себе, он может принять ее за нападение и будет протестовать. Можно ли в таком случае оказать помощь насильно? Скорее всего, нет. Можно насильно вылечить зуб. Можно — вытащить из воды. Однако мы не сможем помешать этому человеку снова сломать себе зуб и опять броситься в воду.

Тем более невозможно помочь человеку в том деле, которое он может сделать только сам. Нельзя, например, за него поесть, выспаться, помириться с кем-нибудь или чему-нибудь научиться. Только он сам может проделать определенную работу, которая в итоге приведет к решению проблемы.

СИТУАЦИИ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ

Одним из самых простых и понятных признаков готовности человека решать проблему является его обращение с просьбой о помощи.

Собственно, мы можем выделить две группы ситуаций оказания помощи. Помощь может оказываться или по инициативе обратившегося, или по инициативе помогающего.

Если человек обращается с просьбой, он тем самым заявляет о том, что у него существует проблема и что он готов принять помощь и воспользоваться ею. Обычно профессиональная помощь оказывается таким людям только на добровольной основе. Человек может обратиться к юристу, стоматологу, в службу социальной защиты, к психотерапевту или психологу и самим фактом своего обращения он заявляет, что имеет намерение принять помощь.

Конечно, бывают ситуации, когда человек не обращается за помощью не потому, что ее не хочет, а потому, что не знает, что может на нее рассчитывать, или не знает, где и как может ее получить. Для того чтобы такой человек узнал о своем праве на получение помощи, его можно об этом информировать. Иными словами, помощь человеку вполне можно предлагать, и если он захочет ею воспользоваться, то придет и скажет об этом. Если не придет, значит, не захотел или захотел недостаточно сильно.

Есть еще причина, по которой люди не обращаются за помощью. В культуре содержится конвенциональная норма: «Не проси!» Ее корни в убеждении, что получивший помощь становится должником помогающего и тот впоследствии может, в свою очередь, потребовать ответную услугу, которая будет неприемлема. Эта ситуация может разрешаться определением взаимных обязательств. Например, до оказания услуги должна быть установлена плата за нее. Или, если помощь бесплатная, об этом должно быть известно клиенту.

Есть еще одна причина, мешающая некоторым людям обращаться за помощью: «Неудобно!» Если человек испытывает неловкость в обращении за помощью, то, возможно, он боится, что над ним будут смеяться, сочтут слабаком. Возможно, он сам создал себе идеальный нереалистичный образ «сильного» человека и теперь пытается ему соответствовать.

Предлагая помощь, следует иметь это в виду и быть предельно тактичным. Сама форма предложения не должна содержать в себе оскорбительных или снисходительных оттенков, чтобы не задевать обостренное самолюбие человека.

Когда-то основоположник психоанализа З. Фрейд сказал, что на пациента действуют две противоположные силы: с одной стороны, давление горя заставляет идти к аналитику, а с другой стороны, есть множество сил, его туда не пускающих: «некогда», «дорого», «все равно не помогут» и т. д. Если «давление горя» недостаточно сильно, чтобы перевесить самолюбие и другие препятствия, помощь такому человеку все равно не впрок: не «созрел». Однако, если он откликнулся на предложение и обратился за помощью, преодолев некоторые неудобства и трудности, вероятность, что он действительно готов принять помощь и ею воспользоваться, повышается.

Обычно службы социальной защиты и службы, оказывающие психологическую помощь, работают по принципу «запрос—отклик». Специалисты этих служб могут информировать о своих услугах и предлагать их, но они не станут их оказывать без проявления инициативы со стороны нуждающегося в их помощи.

И все же, можно ли оказать помощь человеку помимо его желания? Если, к примеру, человек ведет себя таким образом, что это задевает основные неотъемлемые человеческие права других? Если окружающие понимают, что если так будет продолжаться, то его ждет скверная судьба? Не имеет ли смысла попытаться его изменить таким образом, чтобы и ему, и окружающим стало лучше? Будет ли это помощью и можно ли в принципе ее оказать насильно?

Иногда в Древнем Риме богатые граждане выделяли специального человека (обычно из числа своих рабов), обязанностью которого было сопровождать детей на улице и присматривать за ними для их же блага. Эта должность называлась «педагог». В обществах, где образование по закону является обязательным, существуют специалисты, которым вменено в обязанность заботиться о детях. Таких специалистов тоже иногда называют педагогами, хотя чаще — учителями, если они занимаются обучением, или воспитателями — если воспитанием. Не так давно появилась еще одна группа специалистов: социальные педагоги. Они призваны сформировать навыки просоциального поведения у лиц, которые в силу определенных причин не следуют социальным нормам. Необходимо заметить, что эти лица, в основной своей массе, не обращаются с просьбой о помощи. Эта работа обычно осуществляется по инициативе представителя заинтересованной организации, хотя и осуществляется на благо человека, подвергающегося «перевоспитательному» воздействию. По-видимому, эта ситуация тоже может считаться практикой оказания помощи.

История педагогики дает основания утверждать, что подобная помощь может быть вполне успешной, и примером тому является деятельность А. С. Макаренко, известного отечественного специалиста по работе с девиантными подростками.

Надо заметить, что такая работа чрезвычайно сложна и почти не поддается алгоритмизации: это скорее искусство, чем наука. Кроме того, по способам осуществления она принципиально отличается от оказания помощи по инициативе получателя. В нашем тренинге мы будем рассматривать способы оказания психологической помощи людям, обратившимся за ней *по собственной инициативе*.

ДВЕ МОДЕЛИ ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ

Мы увидели, что помогающий может либо снабжать нуждающегося человека какими-либо ресурсами, выполняя вместо него некоторую работу, либо облегчать его положение, вдохновляя его опираться на собственные ресурсы.

В быту наиболее популярна первая модель. Здесь помогающий исходит из того, что обратившийся за помощью человек — незрелый, беспомощный, неспособный или глупый. Ему может стать легче лишь в том случае, если кто-то, несомненно более способный и умный, ему даст что-то осязаемо-конкретное.

В жизни каждого человека встречаются ситуации, связанные с необходимостью делать выбор, принимать важные решения. Причем иногда от этих решений зависит то, как сложится дальнейшая жизнь. Иногда такие решения приходится принимать на фоне возникших неприятностей или даже кризисов. Иногда они связаны с поиском собственного пути в жизни, с личностным и профессиональным развитием.

В соответствии с первой моделью помощи, этот человек не справляется со своими проблемами потому, что не знает, как это делается. У него не хватает знаний и умений. Помогающий, соответственно, считается более компетентным в данном вопросе и способным оказать информационную поддержку. Эта помощь осуществляется прежде всего в форме готовых рецептов разрешения той или иной проблемы, добрых советов или попыток «успокоить», то есть уменьшить остроту неприятных переживаний.

Психолог считается специалистом в области поведения и может восприниматься людьми как носитель некоторого «тайного» знания, отсутствующего у других людей. В действительности это не совсем так. Дело в том, что переживаемые трудности, при всей внешней схожести, глубоко индивидуальны; не существует двух человек, чьи переживания были бы идентичны. Знание о том, что 75 % людей, использовавших в *подобной* ситуации некоторую стратегию, добились успеха, вряд ли может быть полезно человеку в принятии решения о том, как поступить именно *ему* и именно *сейчас*. По этой причине наиболее ценными для человека являются не чужие, а его собственные способы разрешения проблемы, причем такие способы, которые максимально подходят к ситуации и подкреплены личностными возможностями.

Помощь второго типа направлена не на передачу готового безличного знания, а на активизацию внутренних ресурсов того, кому она оказывается, чтобы тот сам справился со своими проблемами.

Польский психолог Ежи Мелибрда определил эту позицию так:

Я верю, что ты вполне можешь справиться со своими жизненными проблемами. Верю, что никто тебе не сможет помочь лучше, чем ты сам. Каким бы ни было твое нынешнее состояние, как бы сильно ты ни страдал, ни мучился, ни переживал, как бы сильно ни поколебалась твоя вера в себя, ты можешь, если захочешь, стать сильнее и сам пойти дальше, быстрее, успешнее. Я не хочу и не могу пройти этот путь вместо тебя. Если ты согласишься, я могу составить на некоторое время тебе компанию, потому что я хочу помочь тебе, но только в том, чтобы ты сам лучше помогал себе. Когда-нибудь, возможно, мы поменяемся ролями.

Эту модель оказания помощи в свое время предложил американский психолог Карл Роджерс. Дальнейшая разработка этого подхода привела его к созданию нового направления в психотерапии, названного *терапией, центрированной на клиенте*. К. Роджерс полагал, что главным в помощи другому является укрепление этого человека в его способностях самостоятельно разрешать свои проблемы. Помогающий вовсе не стремится ликвидировать трудности другого, не выдает ему готовых рецептов преодоления трудностей, а стремится своими действиями усилить его способности и веру в себя.

Разумеется, есть множество ситуаций, в которых данный способ помощи не подходит. Например, если кто-то упал в воду и тонет, мы, скорее всего, не будем учить его плавать, а постараемся вытащить его на берег. Но если он хочет съезть рыбку, то, возможно, имеет смысл научить его технике рыбной ловли, вместо того чтобы заниматься рыбной ловлей за него. В таких случаях помощь может быть направлена на укрепление его веры в себя, в свои силы и возможности.

Можно сказать, что именно вторая модель помощи является по своей сути психологической и составляет специфику работы психолога.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Если человек по собственной инициативе обращается к психологу за помощью и психолог соглашается ему помочь, оставаясь при этом в рамках своих профессиональных обязанностей, эта помощь будет заключаться в особом образом построенной беседе — *психологической консультации*. В контексте консультации психолога принято называть *консультантом*, а обратившегося человека — *клиентом*. Такая беседа, как правило, сосредотачивается на вопросах, связанных с межличностными отношениями клиента или его отношениями к различным аспектам своей жизни. В зависимости от характера проблемы клиента и его запроса, консультации обретают различное содержание и имеют различную структуру. Пренебрегая нюансами, можно выделить три вида консультирования: информационное, проблемное и кризисное.

1. Информационное консультирование. Бывают ситуации, когда клиент действительно нуждается в точной и своевременной информации, которой психолог владеет в силу своего образования и положения. Например, клиент может получить информацию о том, куда он может обратиться по интересующему его вопросу, где расположены те

или иные службы, оказывающие социальную помощь. Такого рода консультирование мы будем называть информационным.

Специфика информационного консультирования в том, что человек, обратившийся за помощью, имеет намерение что-то сделать, но ощущает недостаток каких-то знаний, необходимых для реализации этого замысла. Психолога он рассматривает всего лишь как источник информации и намерен нести полную ответственность за ее использование. Если психолог владеет такой информацией или может с помощью специфических профессиональных средств ее получить, если это не противоречит принципам профессиональной этики и убеждениям психолога, он передает ее клиенту. При этом психолог заботится о том, чтобы информация была достоверной, и убеждается, что клиент ее правильно понял, но не участвует в принятии решения.

Например, клиент обращается к психологу с вопросом: «Как я могу помочь своему другу, с которым случилась беда?» Здесь психолог может рассказать клиенту о том, какие существуют виды помощи и в чем состоит психологическая поддержка. Другой клиент выражает возмущение поведением своего близкого родственника, попавшего в наркотическую зависимость и не желающего изменять свое поведение. Возможно, в таком случае честный психолог проинформирует клиента о том, что не существует методов, избавляющих от зависимости против воли зависимого.

Осуществляя информационное консультирование, клинический психолог знакомит лечащего врача-психиатра с результатами обследованного больного; школьный психолог знакомит руководство школы с результатами обследования классного коллектива, принимавшего участие в педагогическом эксперименте.

2. Проблемное консультирование. Довольно часто к психологам обращаются с вопросом: «Скажите, что мне делать?» Обычно в таких случаях человек стоит перед необходимостью принять какое-то важное решение и по некоторым причинам не решается его сделать самостоятельно. Жизнь можно сравнить с лыжной, проложенной другими людьми: есть довольно протяженные отрезки, по которым можно скользить, не задумываясь о направлении, но иногда встречаются развилки, и нужно решать, куда свернуть. Куда пойти учиться? Продолжать ли ходить в институт, если стало ясно, что сделан ошибочный выбор, или стоит сменить профиль обучения? Выходить замуж или подождать? Если да, то которого из женихов выбрать? Рожать ребенка или сейчас еще не самое подходящее время для этого?

Часто человек, обратившийся к психологу, не может справиться со своей проблемой не потому, что у него отсутствуют необходимые знания, а потому, что он неверно формулирует задачу. В таких случаях психологическая помощь может состоять в психологической поддержке принятия решения. Такое консультирование мы будем называть проблемным.

В житейском представлении работа психолога состоит в «выдаче» рекомендаций: если психологу сообщить исходные данные, то он примет решение и сформулирует его клиенту в готовом виде. Это глубокое заблуждение. Проблемное консультирование состоит не в том, чтобы принять оптимальное решение вместо клиента, а в том, чтобы оптимизировать сам процесс решения задачи клиентом: помочь ему точно описать условия, корректно поставить цель, оценить имеющиеся возможности и препятствия, наметить план и перейти к конкретным действиям. Причем, оказывая помощь в решении проблемы, психолог не ищет ответы вместо клиента, а скорее ставит вопросы, помогая клиенту корректно размышлять над своей задачей.

Естественно, оказав помощь в решении проблемы, психолог может оказать и информационную поддержку принятого решения, и тогда проблемное консультирование дополняется информационным.

3. Кризисное консультирование. Третий вид консультирования — помощь в переживании психологических кризисов. Психологическим кризисом мы называем такую ситуацию, в которой жизненные обстоятельства становятся настолько непереносимыми, что возникает ощущение «тупика», «крушения жизни». Обычно эти обстоятельства связаны с каким-то событием, радикально изменившим, перевернувшим жизнь человека. Примерами таких событий могут служить: предательство, измена, развод, пережитое физическое или сексуальное насилие, крушение жизненных планов и многое другое.

Важнейшая психологическая составляющая кризиса — сильные разрушающие переживания: отчаяние, депрессия, сильная тревога, гнев, чувство вины и т. д. Порой эти переживания настолько сильны, что человек просто не может здраво мыслить и принимать обдуманные решения. Естественно, что психолог, осуществляющий кризисное консультирование, сосредотачивает свои усилия на помощи клиенту в совладании с разрушающими переживаниями. Иными словами, психолог работает не с содержанием проблемы клиента, а скорее с его состоянием.

После того как человек более-менее справился со своим состоянием, психолог может предложить ему помощь в решении проблемы

(проблемную консультацию) или, если это необходимо, информационную поддержку. Однако эти виды помощи могут быть приняты лишь в том случае, если человек адекватно воспринимает свою жизненную ситуацию, понимает свое место в ней и принимает ее такой, какой она является в реальности. Поэтому психологическая поддержка логично предшествует обсуждению острых и далеко не всегда приятных вопросов. Неудивительно, что многие профессиональные психологи чаще всего связывают консультационную практику собственно с оказанием такой поддержки.

Принципы психологического консультирования, логику процесса, консультационные техники и особенности помощи при переживании клиентом кризисов различного типа мы будем рассматривать в цикле тренингов «Искусство психологического консультирования», а в этом тренинге речь пойдет о базовых, начальных техниках, направленных на оказание первичной психологической помощи — психологической поддержки переживания травмирующей ситуации.

ПОМОГАЮЩИЕ ОТНОШЕНИЯ

Карл Роджерс утверждал, что психологическая помощь заключается в создании особых «помогающих» отношений между психологом и клиентом. Эти отношения проявляются, прежде всего, в сопереживании человеку, испытывающему трудные моменты жизни, в поощрении его к осознанию самых тяжелых, болезненных переживаний. Такая поддержка, без активного вмешательства, без стремления силой «успокоить», заставить воздержаться от слез, оказывается чрезвычайно важной.

Например, мы не можем вернуть утраченное человеку, переживающему горе необратимой потери. Однако, обняв страдающего человека, взяв его за руку, помолчав с ним вместе в трудную минуту, мы помогаем ему больше, чем если начинаем успокаивать его, поучать или давать пусть даже самые лучшие советы.

Человек обретает психическую стойкость не тогда, когда успешно вытесняет или устраняет свои переживания, а тогда, когда осознает, что способен вынести еще более тяжелые и сильные потрясения. Осознание человеком того, что он может вынести невзгоды, укрепляет его веру в себя, убеждает его в том, что он может справиться не только с этими, но и с грядущими неприятностями.

Есть еще одно важнейшее различие между двумя моделями помощи. В первом случае усилия помогающего направлены вовне, на

какие-то особенности ситуации, событий, действий других людей. Например, пытаясь помочь приятелю, которого бросила девушка, мы стремимся понять, почему она это сделала, какой она была, что произошло между ними, что можно сделать, чтобы она вернулась, как можно отвлечь приятеля от мыслей о ней, и т. п.

Во втором случае помогающий ориентируется прежде всего на личность того, кто в нем нуждается. Ему важно понять, как тот оценивает и воспринимает ситуацию, что думает о себе, как оценивает свои действия и то, что с ним произошло, как представляет свои перспективы, что делает, для того чтобы решить проблемы.

Скорее всего, человек, получающий первый вид помощи, увидит себя жертвой обстоятельств и будет рассчитывать на то, что кто-то посторонний изменит его жизнь к лучшему. Второй вид помощи заставит его задуматься над тем, что он сам может сделать сейчас и что он может предпринять для того, чтобы впредь справляться с такого рода трудностями более успешно. Мы уже говорили о том, что для решения проблемы человеку неизбежно придется выполнить какую-то работу, и возможно, эта работа будет ему неприятна. Получая помощь первого вида, он укрепляется в иллюзии, что кто-то может выполнить всю работу вместо него. Помощь второго рода подводит его к мысли о необходимости заботиться о себе самостоятельно.

Таблица 4

Две модели оказания помощи

Тип 1. Решение проблемы вместо клиента	Тип 2. Решение проблемы вместе с клиентом
Такая помощь осуществляется в форме готовых рецептов разрешения той или иной проблемы, добрых советов, попыток уменьшить остроту переживаемых неприятностей путем внушения или поддержки. Консультант считает, что его услуги нужны потому, что человек не может сам справиться со своими трудностями, он недостаточно умен, не обладает необходимыми знаниями, опытом, он слаб и беспомощен	Такая помощь оказывается в соответствии с убеждением, что человек обретает стойкость не тогда, когда успешно вытесняет или устраняет свои переживания, а когда осознает, что способен их пережить. Консультант считает, что его задача - укрепление способностей клиента самостоятельно решать свои проблемы. Он стремится активизировать внутренние ресурсы клиента, чтобы тот сам справился со своими трудностями

РАВНОЦЕННОСТЬ МОДЕЛЕЙ ПОМОЩИ

Необходимо заметить, что обе модели помощи по-своему ценны, они дополняют и усиливают друг друга. Выбор одной или другой формы помощи зависит от ситуации, потребностей и возможностей лю-

дей. Иногда поскользнувшемуся на льду человеку нужна не протянутая рука, а слова поддержки и ободрения; но если плохо видящая бабушка боится перейти дорогу — добрых слов будут явно недостаточно: вполне можно помочь ей, взяв ее под руку.

Еще один пример: человек волнуется перед публичным выступлением потому, что опыт предшествующих неудач убедил его в том, что он плохой оратор; помощь в виде тренинга публичного выступления даст ему возможность освоить приемы управления вниманием аудитории и повысит его успешность. Другой человек владеет ораторским искусством, но убежден, что аудитория к нему враждебно настроена; возможно, в этой ситуации достаточной помощью для него будет психологическая поддержка.

Подводя итог, можно сказать, что обе модели помощи могут быть полезными и эффективными в различных ситуациях; работа по оказанию помощи требует от психолога осознания этой альтернативы и владения соответствующим репертуаром поведения.

ПОМОЩЬ ЦЕННА, КОГДА ДАЮТ НЕОБХОДИМОЕ

Помогать другому — значит делать для него то, в чем он действительно нуждается. Здесь, однако, возникает вопрос: а кто определяет, что именно ему необходимо на самом деле?

Порой для другого человека делают то, в чем он совершенно не нуждается, потому что помогающий решил, что так для него будет лучше. Более того, поскольку помогающий тратит на помощь свое время, силы, деньги и другие ресурсы, он считает, его помощь должна быть высоко оценена хотя бы за это. Поскольку он руководствуется добрыми намерениями (хочет «как лучше»), то пословица «Дареному коню в зубы не смотрят» представляется ему очень верной. Надо заметить, что при этом он обычно рассчитывает на благодарность от получателя помощи, хотя часто не задумывается о том, нужна ли такая помощь другому.

Важно заметить, что нередко в такой позиции оказываются специалисты, в частности, психологи. Такой психолог знает, что «на самом деле» нужно клиенту, даже если клиент еще не успел рассказать, что у него случилось. Этот психолог, как правило, владеет какой-нибудь чудесной Техниккой Решения Проблем и умеет убедить клиента, что именно в освоении этой техники — залог его будущего счастья. Такая позиция выглядит, мягко говоря, самонадеянной. Все-таки люди бывают разные, и в разном может заключаться их счастье.

Другая крайность — исходить из принципа «Клиент всегда прав». В соответствии с этой логикой нужно очень подробно выяснить, что клиент хочет и в чем конкретно будет выражаться это желаемое; затем, соответственно, всячески способствовать точному исполнению желания клиента. Надо заметить, что осуществление некоторых желаний может быть не очень полезно или даже вредно для клиента.

Очень часто клиент обращается к психологу с жалобой на недопустимое поведение кого-то из своего близкого окружения: матери, дочери, мужа, друга и т. д. Он просит психолога посоветовать ему, как лучше повлиять на поведение этого человека. Конечно, изучавший методы психологического влияния психолог может сочинить обоснованную инструкцию, которая будет выглядеть достаточно убедительно. Однако тот же психолог прекрасно знает: трудно придумать инструкцию, которую нельзя было бы «вывернуть наизнанку» по сути, формально не отступив от нее ни на шаг. Самый простой пример. Известный американский популяризатор психологии общения Дейл Карнеги советовал: «Улыбайтесь! Улыбка — знак хорошего отношения. Возможно, те, кому вы улыбаетесь, станут к вам лучше относиться». Все верно. Вот только улыбаться можно по-разному. И порой не к месту...

Надо заметить, что идея насильно изменить человека заранее обречена на провал, поскольку люди меняются только тогда, когда они этого хотят, и только в том случае, если у них достаточно сил для изменения. Поэтому вряд ли стоит браться за помощь кому-то, кто выражает такое намерение.

Однако даже если клиент формулирует желание, связанное с изменением не другого, а себя, если направление этого изменения выглядит здоровым и достойным, оно может формулироваться на основании неверных предпосылок или не учитывать долговременные перспективы. Приведу два примера.

Клиент М. желает выработать у себя ряд социально желательных качеств (отзывчивость, остроумие и т. д.). В ходе консультации выясняется, что его недавно оставила любимая девушка, обвинив его напоследок в дефиците этих черт характера. Он рассчитывает, что, если он разовьет в себе эти качества, она к нему вернется. Маловероятно, что он сохранит достаточную настойчивость в процессе тренировки этих качеств: «для других» мы меняемся куда менее охотно, чем «для себя». Но даже если он в этом и преуспеет, совершенно невероятно, что это поможет ему вернуть возлюбленную. На мой взгляд, со стороны психолога было бы нечестно не обсудить это с клиентом. И в процессе такого обсуждения он может по-другому увидеть свою задачу.

Клиентка О. жалуется, что ее «никто не воспринимает серьезно», «коллеги по работе относятся как к маленькой». Она желает развить в себе самостоятельность и независимость. Далее выясняется, что ее непосредственный руководитель обладает таким характером, что он однозначно не потерпит никаких проявлений самостоятельности с ее стороны и ей, в случае успешного достижения своей цели, придется менять работу, в чем она крайне не заинтересована.

Надеюсь, этих примеров достаточно, чтобы показать, что представления клиентов о том, в чем они нуждаются, могут быть неточными. Кто же может правильно определить, что на самом деле нужно клиенту? Выход в том, чтобы определить это вместе с ним, обсудив возможные варианты. Просящий о помощи и предлагающий помощь могут открыто поговорить о том, какие имеются альтернативы, как при этом будет распределяться работа между ними. А если помогающий рассчитывает получить вознаграждение за свою помощь, то он должен заранее предупредить об этом, точно указав его размеры. Такой разговор называется «заключение консультационного контракта». Эрик Берн утверждал, что психотерапия без контракта вообще не может быть эффективной и разработанный им транзактный анализ опирается на контракт, как дом на фундамент.

Нюансы и особенности заключения контракта в различных консультационных ситуациях мы рассматриваем в нашем семинаре-тренинге «Контракт в консультировании». Материал этого тренинга посвящен первичной психологической помощи, которая может предварять контракт, а в некоторых случаях является самодостаточной.

Подводя итог, можно объединить критерии, по которым мы классифицировали виды помощи: и помощь, оказываемая в ответ на просьбу нуждающегося, и помощь, оказываемая по инициативе помогающего, могут быть «первого» и «второго» типов (рис. 7).

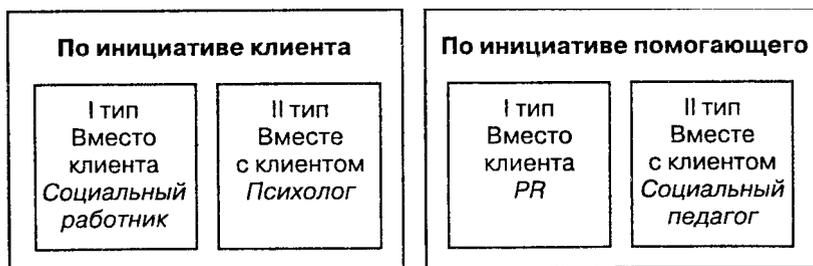


Рис. 7. Виды помощи в социальной сфере

В социальной сфере эти виды помощи преимущественно оказываются специалистами различных профессий.

Социальные работники обычно действуют в ответ на запрос о конкретной помощи со стороны человека, имеющего реальные ограничения возможностей: инвалида, пожилого человека, безработного. Как правило, эта помощь заключается в том, что социальный работник проделывает некоторую работу вместо клиента: помогает приобрести продукты, найти работу или получить пособие.

Психолог тоже действует по запросу клиента, но, в отличие от социального работника, не выполняет вместо него никакой работы. Он оказывает психологическую поддержку, способствуя тому, чтобы клиент научился справляться с имеющейся у него жизненной ситуацией, максимально используя свои возможности.

Социальные педагоги, в отличие от вышеперечисленных групп специалистов, не ждут обращения, а осуществляют активное вмешательство в дела групп населения, ведущих социально неодобряемый образ жизни. Их профессиональной задачей является не пресечение и наказание за девиантное поведение, а социальная реабилитация — вовлечение в здоровый образ жизни. Очевидно, что это невозможно сделать, выполняя работу вместо человека: ведь собственную жизнь может изменить только он сам с помощью собственных волевых усилий.

Четвертая ситуация — помощь человеку по собственной инициативе, выражающаяся в том, что помогающий вместо какого-то человека выполняет некоторую социально-полезную работу или делает ему подарок без просьбы с его стороны. Чаще такая помощь не является профессиональной задачей. Делать друг другу приятные сюрпризы естественно для людей, находящихся в теплых, близких отношениях: для друзей и близких родственников. Однако нередко такого рода действия осуществляются на профессиональном уровне. Помогаящий при этом рассчитывает, что окружающие запомнят это доброе дело и проникнутся к нему симпатией, уважением и доверием. Такие добрые дела обычно являются частью маркетинговой стратегии какой-нибудь фирмы, позиционирующей себя на рынке, или предвыборной кампанией какой-нибудь политической партии, борющейся за голоса избирателей. Работа по формированию привлекательного имиджа в глазах контактной аудитории является частью работы специалиста *no Public Relations* (по связям с общественностью).

Работа 2

КАК РЕАГИРОВАТЬ НА СИГНАЛЫ О ЛИЧНОСТНЫХ ТРУДНОСТЯХ

Попытки помочь другому человеку, как правило, начинаются с того, что мы замечаем, что ему трудно, что что-то его беспокоит, что он страдает и мучается и не может сам справиться со своими проблемами. Совсем не обязательно, чтобы он непосредственно просил нас о помощи, ведь очень часто люди, решаясь рассказать кому-то о своих трудностях, ожидают помощи, сами до конца не осознавая этого. Наверное, многим из нас приходилось задаваться вопросом: как реагировать на рассказы другого человека о его личных проблемах? Что необходимо сделать, чтобы помочь ему самому справиться со своими трудностями и в то же время сохранить с ним хорошие отношения?

Задача упрощается, если вы — специалист, профессионально оказывающий помощь, а этот человек обратился к вам за консультацией. Однако ситуация может и не быть столь ясной. Как вести себя, если человек начинает рассказывать вам о своих проблемах, вы хорошо к нему относитесь, но находитесь не на работе? Что делать, если вас «мобилизовали» для психологической помощи пострадавшим в результате стихийного бедствия, а они не обращаются к вам за помощью непосредственно? Как быть, если вы по роду своей деятельности должны поддерживать благоприятную атмосферу в коллективе и обнаруживаете, что некоторые его члены имеют психологические проблемы?

В попытках найти ответы на перечисленные выше вопросы можно руководствоваться следующей идеей: есть два полюса, между которыми находятся различные консультационные ситуации.

Один полюс — *терапевтическая помощь*, направленная на серьезную реорганизацию личности. Такая помощь требует достаточно большого количества регулярных встреч и, соответственно, высокой мотивации клиента. Она оказывается только на основе контрактных отношений, четко определяющих ролевые позиции участников.

На другом полюсе — *первичная психологическая помощь* человеку, в настоящий момент охваченному разрушающими переживаниями. Помощь такого рода может не предполагать договорных отношений. Ее, при наличии необходимых навыков, личностных качеств и желания, может оказать любой человек любому человеку.

Я глубоко уверен, что способность оказывать помощь такого рода является фундаментом для развития профессиональных навыков психолога-консультанта. Однако эта способность обладает и самостоятельной ценностью: умение и готовность оказать психологическую поддержку необходимы и врачу, и медсестре, и учителю, и любому представителю помогающих профессий. Явно не повредит такое умение руководителю любого коллектива, чиновнику, принимающему граждан, да и в быту такие умения были бы полезны каждому человеку.

РЕАКЦИИ НА ПРОСЬБУ О ПОМОЩИ

Карл Роджерс проанализировал способы, которыми люди отвечают на просьбу о психологической помощи, и пришел к выводу, что можно выделить шесть наиболее частых видов реакций. Рассмотрим эти реакции, как если бы они принадлежали психологу-консультанту.

- 1. Оценка.** Консультант оценивает трудности, проблемы, переживания, мысли клиента. В основном оценивается степень важности, сложности, глубины проблемы. Консультант косвенно указывает на то, что должен сделать клиент.
- 2. Утешение.** Консультант стремится успокоить клиента, внушает ему, что надо избавиться от своих неприятных переживаний, обесценивает переживания клиента, запрещает ему чувствовать то, что он реально чувствует.
- 3. Решение.** Консультант в явной или косвенной форме предлагает готовые решения проблемы клиента, дает советы, иногда замаскированные под вопрос: «А вы не пробовали?..»
- 4. Зондирование.** Консультант стремится получить дополнительную информацию, касающуюся обсуждаемой темы, продолжить беседу в новом направлении, изменить тему разговора. Для этого он задает много вопросов.
- 5. Интерпретация.** Консультант, руководствуясь желанием научить клиента видеть то, что произошло на самом деле, апеллирует к интеллекту клиента и объясняет ему, в чем состоит истинная причина того, что с ним происходит.

6. Понимание. Консультант пересказывает своими словами то, что он услышал, уточняет, насколько правильно он понял проблему и ситуацию клиента, его мысли и чувства.

Какой же способ реагирования на запрос о помощи является наилучшим? Для того чтобы ответить на этот вопрос, следует вспомнить, что предпочитаемый итог психологической помощи — не устранение неприятностей и дискомфорта, а мобилизация сил, способствующих личностному росту и развитию человека.

Эрик Берн считал, что только такие воздействия (*интервенции*) являются терапевтическими, которые приводят к мобилизации Взрослого эго-состояния клиента, к очищению (*деконтаминации*) его от Родительских заблуждений и Детских иллюзий.

Дело в том, что клиент обращается за помощью к психологу или психотерапевту, имея тайную надежду, что тот волшебным образом избавит его от необходимости прилагать волевые усилия для изменения своей жизни. С присущим ему остроумием, Э. Берн описал основную проблему психотерапии следующим образом.

...С транзактной точки зрения пациент, обращающийся к терапевту за помощью, приходит с идеей, что у терапевта есть средства исцеления от отчаяния, возможно запертые в его столе. Только если терапевт чрезмерно требователен, скуп, нечестен или эгоистичен, он не выложит ему это средство немедленно при первой встрече. Все-таки на первых порах у пациента есть некоторое сомнение, достаточно ли он хорошо себя ведет, чтобы получить это средство. ...В соответствии с этим пациент может выполнять все, о чем его просит терапевт, пока не потеряет терпение и вдруг не взбунтуется, так как не получает ожидаемого вознаграждения...

Пациенты... ведут себя так, как если бы над входом в офис терапевта висела вывеска: "Я — волшебник, и у меня есть волшебные кольца"... Некоторые пациенты — скептики и стараются вскрыть мошенничество, в которое тем не менее верят; другие — суеверные люди, благоговеющие перед властью терапевта. Они высмеивают его, издеваются над ним, превозносят его, возмущаются им или уважают его, но в любом случае в конце концов начинают злиться или грустить, когда не получают то, за чем пришли.

Если терапевт в состоянии вынести все это, он окажется наконец перед пациентом, готовым принять то, что мир и его интимные отношения могут ему предоставить, вместо того чтобы заниматься поисками чего-то мифического и недостижимого... Посему хороший терапевт примиряется с фактом, что все, что он может предложить своему пациенту, — это мир, и ничего более. Взрослый здравомыслящего пациента согласится с ним, и только когда их взгляды пересекутся на последней сессии, глаза пациента спро-

сят: «И это все?», а глаза терапевта ответят: «Да», таким образом они прощаются... (Групповая психотерапия. М: Академический проект, 2000. С. 304-306).

Все дети верят в волшебников. Волшебник может совершать чудеса, а добрый волшебник, соответственно, может наградить за хорошее поведение, избавив от каких-либо неприятностей или подарив что-нибудь ценное. Вырастая, многие люди сохраняют веру в возможность Чудесного Избавления. Они рассчитывают внезапно разбогатеть, сдав свои денежки в какое-нибудь МММ под обещанные высокие проценты, мечтают без труда избавиться от лишнего веса, надев на себя «Чудо-пояс На Батарейках и Всего За \$250»; ждут, что муж наконец превратится в сказочного принца, а правительство поднимет всем зарплату в пять раз и снизит цены.

Идея Чудесного Избавления относится к фундаментальным иллюзиям наряду с иллюзией собственной исключительности (я не такой, как все) и иллюзией преследования (все беды из-за плохих людей). Многие люди могут вполне мирно сосуществовать с этими идеями, не принимая их в расчет при планировании собственной жизни.

Иное дело, если человек строит планы на будущее, исходя из неизбежности выигрыша в лотерею, собственной неуязвимости или обязательной явки Принца на Белом Коне к назначенному сроку. В таком случае его неизбежно постигнет разочарование.

На основе клинических наблюдений Берн пришел к выводу, что крах с «Добрый Волшебником» обычно приводит к одной из четырех возможностей:

1. Расстаться с жизнью (суицид, саморазрушающее поведение).
2. Самоизолировать от общества в религиозной секте, больнице, тюрьме...
3. Избавиться от людей, которым приписывается ответственность за крах надежд (развод, убийство, отправка детей в интернат...).
4. Отказаться от помощи Волшебника и начать жизнь в реальном мире.

Задачу психотерапевта Берн видел в том, чтобы способствовать реализации четвертого варианта.

Вспомним, что иллюзии контаминируют Взрослого со стороны Детского эго-состояния. Если консультант будет использовать транзакции, прямо или косвенно задевающие Ребенка в клиенте, он не будет способствовать укреплению его Взрослого. Мы можем теперь проанализировать терапевтический потенциал каждой реакции на

запрос о помощи с точки зрения того, насколько вероятно с ее помощью активировать Взрослого в клиенте.

РЕАКЦИИ НА ЗАПРОС КЛИЕНТА: АНАЛИЗ СИТУАЦИИ

Рассмотрим возможные реакции на просьбу о помощи на примере анализа конкретной ситуации.

Тридцатилетний мужчина, уволенный из армии, говорит (озлобленно и огорченно): «...Никто на работе не ведет со мной честную игру... Везде бардак и воровство... У тех, кто сидел дома, все преимущества, они за наш счет наживались, пока мы воевали... Я их всех ненавижу... А что касается моей жены... Ну, да что говорить!..»

Оценка

- «Вы ошибаетесь, на свете есть множество хороших людей».
- «Вы правы, кругом сплошное безобразие, но напрасно вы так злитесь!»

Вероятный итог: *беспомощная реакция*, если оценивается клиент («Так что же мне делать?»), или *осуждающая реакция*, если оценивается другая или ситуация («Подумайте, какой ужас... Почему бы им не...»).

В итоге обращение не активизирует самостоятельную ответственную позицию клиента.

Утешение

- «Вы не единственный, кто этим возмущается, но что с этим поделаешь?.. Я надеюсь, что у вас все образуется...»
- «Вы же сильный человек, военный... Со временем вы освоитесь с новыми условиями жизни».

Вероятный итог: поскольку сообщение исходит от Родителя консультанта, высока вероятность Детского ответа. Обращение не активизирует самостоятельную ответственную позицию клиента.

Решение

- «Я вас прекрасно понимаю, но вам следует освободиться от гнева, злость — плохой помощник».
- «Вам нужно доказать им на деле, что вы чего-то стоите!»

Здесь клиент получает предписание или запрет на какие-то действия или переживание каких-либо чувств.

Такое сообщение может посылаться Родителем консультанта («Вы должны... Попробуйте...») или Ребенком консультанта («Я бы на вашем месте...»). Такое сообщение может посылаться и Взрослым консультанта («Когда вы иронизируете над своим руководителем, у него неизбежно возникает негодование в ваш адрес. Думаю, вам имеет смысл проявлять большую тактичность в общении с ним...»).

Надо заметить, что такое сообщение прямо или косвенно адресовано Ребенку клиента и задевает его неблагополучие. В результате оно, скорее всего, не активирует Взрослого клиента.

Можно заметить, что этот вид реакции характерен для первой модели помощи. Психолог исходит из допущения, что клиент сам не в состоянии додуматься до того глубокомысленного предписания, которое он формулирует. Обратите внимание на тот факт, что клиент, скорее всего, размышлял над своей ситуацией по крайней мере несколько дней, а то и недель. Психолог же услышал о ней только что. Кто же является большим экспертом в данной проблеме? Вряд ли психолог сможет сформулировать такую рекомендацию, которую клиент себе уже не давал. Поэтому рекомендации психолога часто отвергаются клиентом.

Даже если психолог сумеет придумать что-то, выходящее за пределы житейских представлений, ему придется поделиться с клиентом своими соображениями на словах. А один из законов коммуникации гласит: смысл, заложенный в сообщение отправителем, никогда в точности не соответствует смыслу, возникшему у получателя в результате раскодирования сообщения. Иными словами, нет такой рекомендации, которую нельзя было бы превратно истолковать. Даже если клиент примет такой совет, способ его исполнения может быть очень далеким от того, что имел в виду психолог.

И еще одно замечание. Некоторые люди обращаются к психологу или к психотерапевту не за помощью, а для того, чтобы подтвердить свою убежденность в том, что им никто не хочет помогать («Никому до меня нет дела...»; «Все люди, кроме меня, — своекорыстные эгоисты...»). Для подтверждения своих представлений такой человек обращается к психологу с жалобой на жизнь или на то, что кто-то себя неправильно ведет. Он стремится заручиться тем, что психолог на его стороне, а потом просит совет. Если психолог (убежденный, что его миссия — спасать людей, раздавая им рекомендации) откликается на эту просьбу, клиент выражает недовольство качеством совета и подтверждает свои изначальные убеждения. При этом он переживает какие-то сильные чувства: гнев, обиду, опустошенность,

которые являются для него «главным призом» в этой ситуации. Такого рода манипуляции клиента с психологом Э. Берн называл игрой «Да, но...».

Иногда, в процессе терапии или тренинга, психолог обучает своего клиента какой-то психотехнике. Например, какой-нибудь методике эмоциональной саморегуляции или изменения иррациональных убеждений. А иногда дает своему клиенту «домашние задания». Но в этом случае он дает не рекомендации, а инструкции, и при этом обязательно обсуждает с ним результаты. Эти техники применяются не в начале работы с клиентом, а тогда, когда между психологом и клиентом уже сложились терапевтические отношения.

Интерпретация

- «Видимо, вы считаете, что вас недооценивают там, где вы теперь работаете, может быть, именно поэтому вы сейчас так озлоблены?»
- «Вы не можете простить, что вас уволили из армии?»

Такого рода сообщение посылается Взрослым консультанта и адресовано Взрослому клиенту. Однако в нем практически всегда присутствуют скрытые трансакции. Объясняя клиенту причины происходящего, которые тот не понимает, психолог сообщает клиенту о своем превосходстве над ним.

Ребенок клиента, смущенный или испуганный «проницательностью» консультанта, может реагировать протестом, ростом тревоги («Ничего подобного! Вы не правы!..») или укрепляться в необоснованной вере в могущество консультанта («Я об этом как-то не думал... И что же теперь вы мне посоветуете?..»).

Если содержание интерпретации серьезно задевает «идеальное Я» клиента (его представления о том, каким ему следует быть, чтобы считаться «хорошим»), можно ждать Родительского возмущения: «Как вы смеете так про меня думать!..» Вероятность принятия интерпретации повышается, если с клиентом уже установлены помогающие отношения и он чувствует себя в безопасности.

Итог: интерпретация эффективна, когда есть уверенность, что клиент займет самостоятельную ответственную позицию.

Опасность: иногда интерпретация оказывается манипуляцией со стороны консультанта в целях подтверждения собственной значимости и компетентности.

Зондирование

- «Скажите, пожалуйста, а что у вас произошло с женой?.. У вас есть дети?.. Сколько?.. Ваша жена вам изменяла?..»
- «Кто-то вас обманул на работе? В чем?»

Клиенту не всегда понятно, как вопрос консультанта соотносится с его проблемой. Однако доверяя авторитету консультанта, он обычно отвечает на его вопросы.

Сообщение обращено к здравому смыслу клиента, однако, если будут задеты представления клиента о пределах допустимого, можно ждать Родительской реакции: «Как вы смеете спрашивать про такое!.. Нахал!»

Если клиент надеется на чудесное избавление, он может необоснованно верить, что консультант наделен волшебным могуществом. Честно отвечая на вопросы, он ожидает спасительного совета. Чем больше консультант задает вопросов, тем «умнее» должен, с точки зрения клиента, быть совет и тем больше его разочарование в результате.

Если консультант отказывает в совете, Клиент злится, не получив то, что ему причиталось. Если консультант советует, см. раздел «Решение».

Итог: зондирование эффективно, когда у консультанта есть уверенность в самостоятельной и ответственной позиции клиента. При этом очень велика вероятность задеть неблагополучие в клиенте.

Понимание

- «После того как вас уволили из армии, вас возмущает то, с чем вы столкнулись в гражданской жизни...»
- «Вы говорите, что на работе кто-то относится к вам несправедливо...»
- «В то время как вы рисковали жизнью на войне, многие просто жили для себя...»

Поскольку понимание не содержит оценок, не подразумевает конфронтации с клиентом, оно привлекает клиента к осознанию чувств, осмыслению проблемы, поиску возможных вариантов решений.

Реакция понимания в определенном смысле является универсальной, поскольку она в явном виде обращена к Взрослому. Особенно полезна она в начальной фазе оказания помощи. Но и в другие моменты она *способствует укреплению взаимного доверия и развитию взаимоотношений.*

Если вам удастся своими словами передать другому, как вы поняли его, как представляете его переживания и мысли, то в том случае, если вы не ошиблись, ваш собеседник приобретет очень важный для себя

опыт. Чувство, что тебя поняли, побуждает к дальнейшей открытости, к более глубокому анализу того, о чем говорилось раньше. Даже если попытка понимания оказывается неудачной, все равно подобная реакция помогающего способствует росту взаимопонимания между партнерами, потому что следующим шагом оказания помощи будет уточнение того, что он услышал и как понял слова своего собеседника.

Реагируя стремлением понять, человек, протягивающий руку помощи, показывает, что по-настоящему заинтересован в том, кто испытывает трудности, и может представить, как его собеседник воспринимает себя и свои проблемы. Реакция понимания облегчает возможность конструктивного использования остальных типов реагирования.

Ни об одной из этих реакций нельзя сказать, что она плохая или хорошая. Их ценность и адекватность зависят от времени, места и формы выражения. Э. Берн говорил, что если в результате терапевтической интервенции не был получен Взрослый ответ от клиента, значит, либо была выбрана не та интервенция, либо она была плохо сформулирована, либо была высказана не вовремя. В помогающих отношениях можно найти место и оценкам, и утешению, и инструктированию. Могут быть уместны и зондирование, и даже интерпретация. Причиной ошибок могут быть злоупотребление одним из типов реакций и неумение чувствовать, в какой момент допустима та или иная реакция. Поэтому, чтобы успешнее помогать другим людям, нужно обогатить свои знания и представления о том, как и когда лучше реагировать на запросы о помощи.

Помогающие отношения – это такие отношения, в которых по крайней мере одна из сторон намеревается способствовать другой стороне в личностном росте, развитии, лучшей жизнедеятельности, развитии зрелости, в умении ладить с другими.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение терапевтического потенциала различных реакций психолога на просьбу клиента о помощи.

Ход работы

1. Упражнение проводится в группах по 6—12 человек. Группа выбирает временного ведущего. Этот человек будет осуществ-

- лять роль ведущего только на протяжении данной практической работы.
2. Ведущий вслух зачитывает инструкцию: «Представьте, что к вам обратился человек. Вы решили оказать ему психологическую помощь. Сейчас я прочитаю отрывок из его рассказа. Придумайте фразу, которая соответствовала бы вашей первой реакции на этот рассказ. Запишите ее».
 3. Ведущий читает ситуацию 1 из приложения.
 4. Участники записывают свои варианты начала разговора с этим человеком и по очереди зачитывают их вслух.
 5. Участники знакомятся с приведенными в комментариях к занятию представлениями К. Роджерса о видах реакций на просьбу о психологической помощи и определяют, к какой из выделенных категорий относятся их ответы.
 6. Ведущий вслух зачитывает новую инструкцию: «Сейчас я прочитаю отрывок из рассказа клиента, обратившегося за психологической помощью. Затем я буду зачитывать различные варианты реакций на его просьбу. Ваша задача — определить, к какому типу относится эта реакция».
 7. Ведущий читает ситуацию 2 из приложения и первый вариант реакции (оценка).
 8. Участники в результате дискуссии должны определить, к какому типу относится данный вариант реакции. Остальные варианты оцениваются аналогично.
 9. Ведущий вслух зачитывает новую инструкцию: «Сейчас я прочитаю отрывок из рассказа другого клиента, обратившегося за психологической помощью. Как звучали бы отклики каждого типа? Дайте свои варианты».
 10. Ведущий читает варианты реакций из приложения.
 11. Каждый участник предлагает свой вариант реакции каждого типа.

Обсуждение и выводы

- Какие реакции оказались наиболее характерными, привычными для вас?
- Над чем вы хотели бы поработать для совершенствования способности оказывать психологическую помощь?

Приложение

Ситуации для анализа

1. Тридцатилетняя женщина (робкий голос): «...Я уже десять лет живу в этом городе и уже семь лет — в одной и той же квартире, но я здесь никого не знаю. На работе я ни с кем не могу подружиться. Я чувствую себя там какой-то парализованной. Я пытаюсь быть приветливой, но, собственно говоря, я чувствую себя скованно и нехорошо. При этом я стараюсь уверить себя, что мне все равно... Каждый живет для себя... Мне не надо друзей... И мне иногда кажется, что это действительно так...»

2. «...Когда я сталкиваюсь с неприятностями, я веду себя так, словно ничего не произошло. Хотя неприятности, по правде говоря, бывают часто. Недавно я хотел договориться о свидании с девушкой, долго сомневался, пока собрался с духом... Она обещала прийти, но я не поверил и не пошел на это свидание...»

Варианты реакций

1. «Молодой человек, вам пора стать реалистом. Девушки — тоже люди и так же, как и вы, ждут свидания».
2. «Вы слишком долго убеждали себя, что ничего у вас не выйдет. Поэтому, когда у вас что-то получилось, вы не поверили».
3. «Вам кажется невероятным, если с вами происходит что-то радостное».
4. «Я спрашиваю себя, а не связана ли ваша неуверенность с каким-то событием в вашей жизни? Объясните поподробнее, что вы имеете в виду, когда говорите "неприятности"».
5. «Стоит ли расстраиваться из-за этого? Нам всем приходится бороться со своими неприятностями. Наверняка и вы справитесь с ними».
6. «Я думаю, что вам нужно учиться на своих ошибках. В следующий раз вам нужно попытаться не упустить шанс».

ЛИТЕРАТУРА

1. Берн Э. Групповая психотерапия. М.: Академический проект, 2001.
2. Мелибрда Е. Я-ТЫ-МЫ. М: Прогресс, 1976.
3. Роджерс К. Взгляд на психотерапию: становление человека. М.: Прогресс, 1995.
4. Роджерс К. Клиентоцентрированная терапия. М.: Рефл-бук; Ваклер, • 1997.

Работа 3

НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Выше мы говорили о том, что в основе помогающих отношений лежит понимание. В свою очередь, ключевую роль в понимании играет *слушание*. Говорящий, стремясь передать партнеру по общению какой-то смысл, кодирует его с помощью знаков — слов естественного звукового языка и отправляет сообщение адресату (реципиенту). Реципиент осуществляет обратную процедуру: декодирует слова, восстанавливая исходный смысл фразы. Очевидно, что для того, чтобы адресат правильно понял смысл сообщения, ему прежде всего необходимо слушать собеседника.

Для любого человека слушание — труд, требующий больших энергетических затрат, а для психолога-консультанта слушание — это еще и профессиональная обязанность, которая требует развития определенных навыков. Навыки и приемы слушания можно разделить на группы по признаку их родственности:

- нерефлексивное слушание;
- рефлексивное слушание;
- эмпатическое слушание;
- активное слушание (расспрашивание).

В этой работе мы ознакомимся с техниками нерефлексивного слушания. Оценивая, уточняя или анализируя то, что нам говорят другие, мы, как правило, все же уделяем больше внимания своим делам, чем тому, что нам говорят. Более того, мы, случается, перебиваем собеседника. Все это не только искажает сообщение, но и нарушает процесс общения. Метод нерефлексивного слушания — простой способ сохранения заинтересованности и внимания в процессе устного общения.

Нерефлексивное слушание является, по существу, простейшим приемом и состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Такое восприятие можно назвать пассивным условно. Это активный процесс, требующий физического и психологического внимания. В зависимости от ситуации,

в процессе неререфлексивного слушания могут быть выражены понимание, одобрение и поддержка. Подчас неререфлексивное слушание — наша единственная возможность, поскольку собеседник, особенно если он эмоционален, возбужден или испытывает трудности в формулировании своих мыслей, хочет, чтобы его услышали, и не интересуется нашими замечаниями.

Известный американский специалист в области человеческих коммуникаций Иствуд Атватер предложил считать, что слушателю во время разговора необходимо решать три основные задачи:

- 1) понимать текст;
- 2) побуждать продолжение разговора;
- 3) запоминать сказанное.

ПОНИМАНИЕ ТЕКСТА

Слушание — активный процесс, оно предполагает желание услышать, внимание к собеседнику. Часто ли мы действительно слушаем, когда речь собеседника нам неинтересна или когда мы чувствуем себя усталыми? Конечно нет. Чаще всего мы почти ничего не слышим из того, что нам говорилось, поскольку на самом деле мы не слушали, и в основном потому, что не хотели.

Мадэлин Беркли-Ален в своей книге «Забытое искусство слушать» предложила разделить процесс «слушания» на три уровня. Эти уровни характеризуются определенными типами поведения, которые влияют на эффективность восприятия услышанного. Между этими уровнями нет четких границ — они представляют собой усредненные типы поведения людей и могут сменять друг друга в зависимости от ситуации. По мере перехода с третьего уровня на первый возрастает наш потенциал понимания и увеличивается эффективность общения.

Уровень 1. Слушание-сопереживание. На этом уровне слушающий воздерживается от суждений по поводу говорящего, стремясь максимально и без искажений понять его. Этот уровень характеризуется следующими признаками:

- ощущение присутствия в данном месте и в данное время;
- уважение к говорящему и ощущение контакта с ним;
- сосредоточенность; концентрация на манере общения говорящего, включая язык тела;
- сопереживание чувствам и мыслям говорящего;
- игнорирование своих собственных мыслей и чувств — внимание направлено исключительно на процесс «слушания».

Такое слушание требует установки «Я — О'кей; Ты — О'кей», а также демонстрации слушателем вербального и невербального подтверждения того, что он действительно слушает.

Главное внимание уделяется при этом искренности данного процесса, «слушанию сердцем», которое «открывает двери» пониманию, выражению заботы и сочувствия.

Уровень 2. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем. На этом уровне слушатель «скользит по поверхности» общения, не понимая всей глубины сказанного. Он формально пытается понять содержание того, что говорит собеседник, но не предпринимает попыток понять его намерения и мотивы. На этом уровне слушатель воспринимает сообщение, опираясь только на логику, но игнорирует чувства, оставаясь, таким образом, эмоционально отчужденным от акта общения. Такое «слушание» может привести к опасному недопониманию, поскольку слушатель недостаточно сконцентрирован на том, что говорится.

Уровень 3. Слушание с временным отключением. Слушающий при этом и слушает, и не слушает, он отдает себе некоторый отчет в происходящем, но в основном сосредоточен на себе. Иногда при этом он следит за темой обсуждения краем уха, ловя лишь момент, чтобы вступить в нее самому. Слушание на этом уровне — пассивный процесс без реакции на высказанное. Часто слушающий человек теряет нить, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения или советы, а также придумывая, что сказать самому. Такой слушатель отличается «пустым» взглядом и более заинтересован в процессе говорения, чем слушания.

При том, что большинство из нас зависимости от обстоятельств в разное время в течение дня слушают на различных уровнях, М. Беркли-Ален считает, что задачей человека, стремящегося быть эффективным коммуникатором, должна стать выработка в себе умения слушать на уровне 1 в любых ситуациях.

Однако слушать эффективно оказывается совсем не так просто, как может показаться на первый взгляд. Слушание становится возможным вследствие различия между скоростью устной речи и скоростью умственной деятельности слушающего. Обычно люди говорят со скоростью 125 слов в минуту, хотя мы можем воспринимать речь, произносимую со скоростью в три-четыре раза выше обычной, то есть до 400 слов в минуту. Если речь говорящего достаточно медленная, у нас остается время на ее декодирование и понимание. Однако разница между скоростью речи и умственной деятельности может стать причиной невнимания, особенно в случаях, когда говорят медленно

или неинтересно. Если человек говорит слишком медленно (100—200 слов в минуту), нам свойственно отвлекаться, поскольку внимание подвержено естественным ритмам колебания концентрации.

В результате мы начинаем додумывать смысл еще не произнесенных фраз, обгоняя речь говорящего — «читаем мысли», приписывая ему то, о чем он не говорил. Естественно, это приводит к искажению понимания. Ослабление концентрации внимания часто приводит к тому, что слушатель непроизвольно начинает думать на посторонние темы, вызванные ассоциациями с рассказом говорящего.

Ошибки слушания часто связаны с тем, что во время рассказа слушатель:

- не уточняет содержание сообщений, воспринятых с акустическими искажениями;
- по-своему понимает неясные по содержанию и по форме высказывания клиента, не пытаюсь проверить правильность восприятия;
- вместо того чтобы слушать, ищет аргументы или контраргументы;
- очень озабочен тем, как он выглядит;
- очень интересуется внешностью говорящего;
- торопится поделиться с говорящим важной идеей или выводом, который только что пришел ему в голову;
- неточно воспринимает эмоциональный компонент высказывания;
- приписывает ему свои намерения, мысли, чувства (проекция).

В процессе слушания мы делим с говорящим ответственность за общение. Довольно часто слушатель обвиняет говорящего в том, что тот говорит непонятно. Не менее часто говорящий обвиняет слушателя в нежелании понять или слушать. Для повышения эффективности коммуникации мы предлагаем считать, что говорящий отвечает за то, чтобы понятно сформулировать сообщение, а слушатель — за то, чтобы его услышать и понять. Если вы — коммуникатор, то потрудитесь говорить понятно; а если вас не понимают, значит, вы выбрали не самые лучшие коммуникативные средства. Напротив: если вы слушатель, то, обвиняя собеседника в непонятности, вы не достигнете многого. Как говорится: «Пианист играет, как умеет...» Ведь это вам нужно его понять, вот вы и старайтесь!

Например, вы спросили, как пройти на ту или иную улицу. Выслушав путанные объяснения, вы пошли, однако через какое-то время обнаруживаете, что заблудились. Многие в таком случае начинают обвинять человека, который дал совет. Хотя ведь это вы сами, слу-

шая, не проявили достаточно внимания и активности, чтобы получить устраивающие вас объяснения.

Преодолеть трудности слушания можно с помощью использования некоторых приемов, или техник, нереплексивного слушания.

Сосредоточение (минимизация отвлечений)

Важнейшая задача, без решения которой невозможно понимание принимаемого сообщения, — это управление вниманием.

Мы говорим: «Я весь — внимание», когда горим особым желанием услышать что-нибудь интересное. Бессознательно мы принимаем соответствующую позу: поворачиваемся лицом к говорящему, устанавливаем с ним визуальный контакт, иными словами, внимаем собеседнику. Такое слушание «всем телом» не только выражает готовность слушать, физическое внимание, но и помогает процессу слушания и восприятия. Мы принимаем эту позу безотчетно. Но этим приемом можно пользоваться сознательно, поскольку умение быть внимательным — эффективное средство повышения качества восприятия речи собеседника. Слушать и воспринимать означает не отвлекаться, поддерживать постоянное внимание, устойчивый визуальный контакт и использовать позу как средство общения.

Устойчивое внимание при общении помогает устранить все, что может отвлекать от процесса слушания. Необходимость быть внимательным настолько очевидна, что призыв быть внимательным может вызвать удивление. Однако именно это — самое трудное в процессе слушания, именно поэтому так много людей слушают плохо. Необходимость внимания к устному сообщению особенно возрастает в случаях, когда визуальный контакт затруднен или отсутствует, как, например, при телефонном разговоре. Направленное внимание повышает нашу способность воспринимать речь уже тем, что вызывает в мозгу «волны ожидания», которые стимулируют готовность услышать, что скажет собеседник.

Пауза

Вторая важная техника нереплексивного слушания состоит в том, чтобы выдерживать паузу после реплик собеседника.

Одна из наиболее часто встречающихся ошибок слушателя состоит в том, что он, испытывая неловкость во время возникающих пауз, пытается их заполнить, задавая вопросы. Отвечая на эти вопросы, рас-

сказчик уходит от основной темы своего рассказа и говорит не о том, о чем ему важно было рассказать, а о том, о чем спросил слушатель.

Практика показывает, что если мы не перебиваем рассказ человека, стремясь заполнить тяготящие нас паузы своими репликами и комментариями, то он, желая быть правильно понятым, будет развивать тему своего рассказа, дополняя его подробностями.

ПООЩРЕНИЕ РАССКАЗЧИКА

Вторая задача, решаемая слушателем, это поощрение рассказчика продолжить разговор. Если говорящий понимает, что партнер его внимательно слушает, интересуется его рассказом, он, как правило, укрепляется в своем желании рассказывать и делает это более охотно. Экспериментальные исследования публичных выступлений и частных бесед показывают, что если слушатели от сознательного игнорирования говорящего переходят к активному вниманию, то тот начинает говорить быстрее, чаще использовать жесты, иными словами, «входит в роль» коммуникатора, и процесс общения становится более интенсивным.

Обсуждаемый сейчас способ влияния на желание собеседника продолжить рассказ основан на следующей закономерности: если человек получает вознаграждение, которое для него привлекательно, то у него проявляется тенденция повторять то поведение, которое предшествовало стимулу. Этот принцип, открытый и детально изученный знаменитым американским психологом Берресом Скиннером, лежит в основе многих методик дрессировки животных. Однако, с большим или меньшим успехом, он действует и по отношению к людям: если человек достигает того, к чему он стремился, появляется тенденция и впредь использовать метод, который привел его к успеху. В свою очередь, об успехе в решении коммуникационной задачи он судит по реакции партнера в общении. Следовательно, выступая в качестве собеседника, мы своими реакциями можем поощрять или не поощрять нашего партнера к какому-либо поведению.

Например, наш собеседник желает нас разозлить. Если мы демонстрируем ему, что утрачиваем душевное равновесие, то это будет поощрять его к продолжению избранной линии поведения. Если же собеседник желает быть услышанным, то поощрять его рассказ будет заинтересованное выслушивание.

О степени заинтересованности слушателя мы судим по его поведению: слушающий человек выглядит иначе, чем неслушающий. Для

простоты можно выделить следующие элементы поведения, по которым рассказчик делает вывод о степени внимательности слушателя:

- взгляд;
- мимика;
- поза, телодвижения и жестикуляция;
- расстояние между собеседниками и его изменение.

Взгляд

Область лица, расположенная рядом с нашими глазами, направление взгляда и движения глаз передают собеседнику огромное количество информации о нашем состоянии. Взгляд может быть добрым, злым, недоверчивым, открытым, веселым, грустным и т. д. Для того чтобы укрепить нашего партнера в желании говорить, мы можем поощрять его взглядом.

Очень важным знаком, свидетельствующим о нашей готовности вести разговор, является контакт глаз с глазами собеседника. Если мы избегаем контактировать с его взглядом, смотрим в сторону, в пол, в потолок или «сквозь» собеседника — он, вероятно, интерпретирует это как незаинтересованность в общении с ним.

Устойчивый визуальный контакт с говорящим не только показывает заинтересованность, но и вдохновляет собеседника продолжать речь, что, в свою очередь, помогает слушать его еще внимательнее. Как только представится случай, обратите внимание, на что направлен ваш взгляд и куда смотрит собеседник. Как смотрит на вас собеседник? Как вы отвечаете на его взгляд? Легко заметить, что вы смотрите на говорящего, как правило, больше, чем он на вас. Для начала естественной, непринужденной беседы в большинстве случаев первым шагом обоих собеседников является установление кратковременного визуального контакта, затем глаза мгновенно отводятся в сторону, после чего контакт восстанавливается, причем так происходит на протяжении всего разговора.

О собеседнике, который смотрит в глаза, создается благоприятное впечатление. Конечно, здесь ни в коем случае нельзя переусердствовать, пристальный взгляд может поставить говорящего в неловкое положение. Постоянно следящий взгляд может быть истолкован как враждебность, особенно в напряженных ситуациях. Идеальным является взаимное стремление к контакту, который был бы естественным и приятным для обеих сторон и соответствовал обстановке и обсуждаемому вопросу.

Мимика

Мы можем передавать партнеру позитивное отношение с помощью выражения лица и, прежде всего, с помощью улыбки. Улыбаясь, мы говорим собеседнику о том, что контакт с ним нам приятен. Однако, улыбаясь, необходимо помнить о следующем. Во-первых, улыбка улыбке рознь. Бывают улыбки добродушные, скромные, благожелательные, но бывают и ехидные, иронические, отталкивающие собеседника. Во-вторых, улыбка может быть абсолютно неуместной, если собеседник рассказывает о событиях, которые его огорчили: он может решить, что нас веселит его горе.

Позы и жесты

Важную роль в установлении контакта играет язык поз и жестов. Поза может выражать желание или нежелание слушать или общаться. Когда мы немного наклонились вперед к собеседнику и одобрительно смотрим на него, мы тем самым передаем ему: «Я весь — внимание». Если же мы небрежно разваливаемся в кресле, то показываем, что не заинтересованы в общении.

Позы могут говорить об отношении к собеседнику или к теме разговора. Так, скрещенные на груди руки, как правило, означают оборону, руки на бедрах — пренебрежение. Если мы прячем руки, скрещиваем их на груди, закидываем ногу на ногу, ставим на колени сумку — мы бессознательно «возводим барьеры», прячась за ними от собеседника. Открытые позы, напротив, будут поощрять к искренности и продолжению разговора.

Не следует думать, что задача построения психологического контакта автоматически решится, если выработать у себя привычку сидеть в стандартно-открытой позе (позе «работающего психолога»): ноги не скрещены, свободно стоят на полу обеими ступнями; носки ступней направлены на собеседника; спина прямая, но не напряженная; руки свободно лежат на бедрах; кисти рук не сцеплены; ладони видны собеседнику; доброжелательный взгляд направлен в его глаза, голова немного склонена набок, на лице — доброжелательная улыбка. Говорящему скорее будет понятен и близок тот собеседник, который адекватно реагирует с помощью поз и жестов на его рассказ и текущее состояние. Описанная выше поза в глазах рассказчика далеко не всегда будет выглядеть адекватной, поскольку он может рассчитывать на понимание и соответствующую ему эмоциональную

реакцию со стороны слушателя, а получает в ответ лишь нейтрально-доброжелательное отношение.

Еще один важный способ поощрения к рассказу — изменение позы слушателя. Изменением позы, движениями рук (жестами) и прочими телодвижениями мы можем передавать партнеру наше отношение к услышанному. Можно выразить согласие или одобрение, кивая головой, а можно — осуждение, внимание или нетерпение, покачивая головой из стороны в сторону, барабанив пальцами по столу, сжимая кулаки, качая ногой или постукивая ею по полу.

Повысить эффективность речевого общения или помешать ему могут и другие элементы невербального общения, такие как установление неадекватной дистанции между собеседниками (подробнее этот вопрос будет рассмотрен в следующей главе).

Расстояние и положение относительно друг друга

Дистанция, на которой происходит коммуникация, может облегчать или затруднять общение. Очевидно, что, если расстояние до говорящего слишком велико, нам может быть плохо его слышно. Однако есть и другие причины уделять внимание расстоянию до партнера во время разговора. Многочисленные психологические исследования коммуникаций показали, что расстояние между партнерами само по себе является невербальным коммуникационным средством. В психологическом пространстве человека можно выделить четыре зоны: интимную, личную, социальную и публичную.

Интимная зона — менее 45 см. Мы чувствуем себя комфортно, общаясь с человеком, находящимся внутри этой зоны, только если мы ему доверяем, знакомы с ним и хорошо к нему относимся. Если мы вторгнемся в интимную зону собеседника в то время, когда у нас еще не сложились близкие доверительные отношения, он будет чувствовать неловкость, что может помешать искреннему разговору.

Личная зона — 45—120 см. Именно в этом интервале ведутся деловые разговоры. Такая дистанция подходит для дружеской встречи или консультации. По мере роста доверия и доброжелательности расстояние может постепенно уменьшаться. Приближение к партнеру, таким образом, говорит ему о позитивном отношении с нашей стороны. Однако, если мы переусердствуем и подойдем к нему слишком близко, он почувствует неловкость и, возможно, раздражение. Напротив, отодвигаясь от собеседника, мы демонстрируем ему свои негативные эмоции, напряжение, тревогу. Таким образом, сознательно изменяя расстояние

до собеседника, мы можем демонстрировать ему свое отношение и тем самым поощрять его быть более откровенным.

Социальная зона — 1,2—3,5 м. На этом расстоянии мы чувствуем себя комфортно в ситуации формального общения с незнакомыми людьми или с небольшой группой людей.

Публичная зона — расстояние больше 3,5 м. На этом расстоянии обычно происходят контакты с большой группой людей: лекции, собрания, чтение докладов и т. д.

Принимая во внимание эти закономерности, мы можем поощрять нашего собеседника к разговору, изначально устанавливая межличностную дистанцию таким образом, чтобы создать для него максимально комфортные условия. В процессе разговора мы можем изменять это расстояние, поощряя его быть более открытым.

Помимо расстояния, на разговор оказывает влияние размещение партнеров относительно друг друга. Если вам предстоит прочитать лекцию, провести беседу, в процессе которой участникам придется вести диалог только с вами, вы можете разместиться перед партнерами, которые сидят рядами и смотрят в вашу сторону. Так обычно располагаются школьные парты перед учительским столом или ряды кресел перед трибуной конференц-зала. При этом следует иметь в виду, что такое размещение создает трудности для общения участников друг с другом.

Если вам необходимо, чтобы участники разговора могли видеть друг друга и дискутировать между собой, то идеальное их размещение будет приближаться к форме круга. Конечно, стулья участников можно расставить и вокруг прямоугольного стола. Однако следует помнить, что в таком случае вам трудно будет взаимодействовать с тем, кто сидит за одной гранью стола через несколько мест от вас.

Такое размещение удобно для проведения обсуждений, совещаний, тренингов, дискуссий, где ваша основная задача состоит в том, чтобы наладить взаимодействие между участниками.

В ситуации, когда мы разговариваем с одним человеком, мы можем сесть рядом с ним, напротив него или занять какое-то промежуточное положение между этими позициями. Здесь необходимо помнить, что при конфронтации самое безопасное положение — лицом к противнику. Возможно, поэтому люди, изначально нейтрально настроенные по отношению друг к другу, в процессе разговора чаще начинают конфронтировать, если сидят за противоположными гранями стола, чем за смежными.

Поскольку мы рассматриваем техники слушания в контексте оказания психологической помощи, то следует сказать, что в психологи-

ческом консультировании многие психологи избегают сажать клиента таким образом, чтобы между ними оказывался стол или другие предметы. Тому есть несколько причин. Во-первых, стол снижает видимость и не позволяет воспринимать невербальные реакции клиента во время беседы; таким образом возникает риск упустить часть важной информации о состоянии клиента, не заметить его реакции и не понять его. Во-вторых, стол создает у клиента чувство защищенности не на основе доверия к психологу, а из-за присутствия преграды между ними. Между тем для оказания психологической помощи психологу необходимо выслушать искренний рассказ клиента о том, что у него произошло, а искренность, в свою очередь, связана с доверием. Если клиент преодолет свою тревогу, решив довериться психологу, он вероятнее решит свою проблему, чем если снимет часть тревоги, спрятавшись за столом, спинкой стула или портфелем.

Минимальные поощряющие реплики

Следующий прием поощрения рассказчика в процессе нереплексивного слушания состоит в том, что слушающий время от времени реагирует на рассказ партнера междометиями или нейтральными, по существу малозначимыми фразами: «Да!», «Это как так?», «Ну и ну!», «Понимаю вас...», «Продолжайте, пожалуйста, я вас слушаю...». Эти реплики представляют собой простейшие словесные реакции, которые позволяют содержательно продолжить беседу. Такие ответы являются приглашением высказываться свободно и непринужденно. Они помогают выразить одобрение, интерес и понимание. Это не просто реплики, которые делаются тогда, когда нечего сказать, это знаки, говорящие о том, что мы внимательно слушаем и приглашаем партнера продолжать разговор. Поскольку нашему партнеру легче рассказывать о себе заинтересованному собеседнику, то, демонстрируя свое внимание с помощью реплик, мы способствуем увеличению его желания и готовности говорить.

Комментарии к невербальным посланиям партнера

Партнер по разговору передает смысл сказанного не только словесно, но и с помощью невербальных знаков: тона голоса, мимики, выразительных движений. Мы можем показать ему, что готовы его выслушать, прибегая к помощи словесных комментариев к его невербальным сообщениям. В таких случаях могут быть полезны «бу-

ферные» фразы типа: «У вас вид счастливого человека»; «Вас что-нибудь беспокоит?»; «Вы чем-то встревожены?»; «Что-то случилось?»

Реплики, звучащие в ответ на вербальные и невербальные послания собеседника, иногда называют «открывающими», так как они способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале. Такие слова вдохновляют говорящего, снимают напряженность, возникающую из боязни быть непонятым или получить молчаливый отказ, поскольку молчание часто истолковывается неправильно — как незаинтересованность или несогласие.

Необходимо заметить, что неверное использование этих техник может приводить к обратным результатам, провоцируя помехи в общении. Наиболее часто встречаются две ошибки.

Первая состоит в том, что слушающий пытается имитировать внимание. Он все время улыбается и кивает головой в знак согласия, постоянно говорит: «Угу», но не включается полностью в то, что говорит рассказчик. Имитация внимания поглощает иногда столько усилий, что он оказывается не в состоянии слушать и понимать услышанное. В результате партнер распознает имитацию и теряет доверие к слушателю.

Вторая ошибка состоит в том, что слушатель реагирует на рассказ репликами, которые рассказчик может понять и как принуждение или несогласие, что может помешать общению. Это, например, такие реакции, как: «Это почему же?»; «Почему бы и нет?»; «Ну, не может быть, чтобы так уж плохо»; «Ну, давайте же, говорите!»; «Приведите мне на то хотя бы одну причину!»

Эти ремарки, вероятнее всего, приведут к прекращению разговора или заставят говорить о том, чего человек и не хотел рассказывать. Такие фразы — помехи в общении.

ЗАПОМИНАНИЕ УСЛЫШАННОГО

Одна из задач, возникающих у слушателя во время разговора, состоит в том, чтобы запечатлеть необходимую информацию в памяти и воспользоваться ею, когда это будет необходимо.

Многочисленные исследования свойств человеческой памяти показали, что объем и точность запечатления зависят от установок слушающего: информация сохраняется эффективнее, если человек имеет намерение ее запомнить. Выше мы увидели, как важно управлять нашим произвольным вниманием во время разговора; но не менее важно управлять и произвольным запоминанием. Для управления запомина-

нием используются различные мнемотехнические приемы, обсуждение которых не входит сейчас в наши задачи. Здесь мы остановимся лишь на трех техниках, исполнение которых практически не требует каких-то специальных знаний и предварительной подготовки.

Первая идея состоит в следующем: если, выслушивая нашего собеседника, мы будем отмечать «про себя» материал, который нам необходимо сохранить, мы можем более эффективно использовать ресурсы своей памяти. Для этого, услышав что-то важное, мы как бы говорим себе: «А вот это обязательно нужно запомнить!» или «Это очень важно!» Такого рода «внутренние команды» позволяют лучше сконцентрироваться на восприятии материала и не отвлекаться на посторонние мысли.

Вторая идея столь же проста: для длительного сохранения необходимо повторение. Повторяя, то есть воспроизводя запечатленный материал, мы способствуем его переводу в долговременную память. Но для того, чтобы не сбивать нашего партнера с мысли, которую он излагает, мы можем повторять показавшиеся нам важными детали его сообщения «про себя». Например, мы зачем-то хотим знать дату его рождения, а он в разговоре мимоходом заметил: «В прошлую пятницу мы отмечали мой день рождения...» Повторив несколько раз «про себя»: «День рождения — 15 июня», вы вполне можете сохранить эту информацию в своей памяти до конца разговора, а потом занести ее в свою записную книжку.

Третий способ организации запоминания является разновидностью второго: мы повторяем то, что намерены запомнить, но делаем это вслух. Надо заметить, что повторение вслух более эффективно, чем про себя, поскольку в этом случае подключается наша слуховая память: мы запоминаем не только значение сказанного, но и его звучание.

Если мы хотим запомнить имя человека, с которым только что познакомились, назовем его несколько раз по имени во время разговора, и звук его имени более надежно свяжется в нашей памяти с его обликом.

Выслушивая человека в процессе оказания ему психологической помощи, мы можем столкнуться с весьма длинной и запутанной историей. Один из способов сохранения этой истории в своей памяти — повторение вслух ее ключевых идей, поворотных моментов в этой истории, а также выраженных рассказчиком мыслей, чувств и оценок. Для этого мы можем использовать технический прием, который Э. Берн называл *спецификацией*.

Спецификация — это заявление, в котором психолог-консультант категоризирует определенную информацию, воспринятую во время разговора с клиентом. Такое высказывание психолога может без изменений воспроизводить факты, уже прозвучавшие в рассказе клиента: «Итак, вы говорите, что вы уже два раза обращались к различным психологам», или иметь характер сообщения о фактах, на которые клиент не обратил внимания, но они психологу показались важными: «Рассказывая о случившемся, вы чувствуете себя вполне уверенно». Основная цель такого сообщения состоит в том, чтобы зафиксировать определенную информацию в своем сознании и в сознании клиента, чтобы использовать ее в дальнейшем.

Использование нерефлексивного слушания уместно не только при оказании психологической помощи. Общее правило его применения состоит в том, что нерефлексивное слушание особенно полезно, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, или же просто говорит о том, что требует лишь минимального ответа. Нерефлексивное слушание может быть полезным, например, в следующих ситуациях.

1. Собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо или выразить свою точку зрения, обсудить наболевшие вопросы. Именно поэтому многие психотерапевты в начале беседы применяют прием нерефлексивного слушания.

2. Нерефлексивное слушание полезно для выяснения того, что скрывается за предложением или жалобой. Когда человек бьется над решением какой-либо проблемы или чувствует себя обиженным, он испытывает беспокойство, страх, разочарование, боль, гнев или негодование. В таких случаях благоразумно, почти не вмешиваясь в речь собеседника, предоставить ему возможность высказаться и выразить любое свое чувство.

3. Нерефлексивное слушание является важнейшим инструментом при проведении интервью. Особенно полезно применять этот прием в ходе собеседования при приеме на работу, когда о заявителе хотят узнать как можно больше.

4. Нерефлексивное слушание полезно при проведении коммерческих переговоров, а также в сфере торговли и услуг при выяснении потребностей и запросов клиентов, когда в кратком диалоге требуется точное взаимопонимание.

5. Нерефлексивное слушание может быть чрезвычайно полезно руководителю, разговаривающему с подчиненными. Обычно люди, занимающие более высокое положение, чувствуют себя свободнее в

ходе разговора, часто перебивают собеседника, проявляя свою власть. В результате общение становится односторонним, а люди, занимающие более высокое положение, слышат лишь то, что им хочется услышать, а не то, что им необходимо слушать. С помощью нереплексивного слушания руководитель может узнать много полезного от подчиненных и показать, что ими интересуются, хотят знать их мнение и чувства. Опыт показывает, что работники организаций, где руководители проявляют внимание к подчиненным, добиваются более высокой производительности труда, чем те, где руководители ориентированы главным образом на производство. Поэтому тема «нереплексивное слушание» очень часто встречается в управленческих тренингах.

Разумеется, это далеко не полный перечень ситуаций, где нереплексивное слушание может быть эффективным; поразмыслив над областью применения этой стратегии, вы сможете найти и другие сферы общения, где терпеливое внимательное выслушивание собеседника будет весьма полезным.

При том что нереплексивное слушание бывает очень полезным, в некоторых ситуациях его использование может быть совершенно неуместным.

Одной из целей нереплексивного слушания является помощь говорящему в самовыражении; при этом предполагается, что у него есть активное желание что-либо сказать. Если у собеседника нет для нас никакой важной информации или сильных переживаний, которыми он хочет с нами поделиться, то молча смотреть на него, улыбаться и кивать головой — вряд ли уместно. Было бы ошибкой полагать, что другие готовы говорить всегда, когда мы готовы их слушать.

Другая ошибка в применении техник нереплексивного слушания заключается в том, что такое наше поведение может ошибочно истолковываться говорящим как наше согласие, когда оно таковым не является. Если наш собеседник пытается заручиться нашим согласием, он может быть весьма красноречивым. Внимательно выслушивая его, мы можем лучше уяснить себе, чего он от нас хочет. Если вы не намерены с ним согласиться, но вместо того, чтобы сообщить ему об этом, доброжелательно на него смотрите и киваете головой, он с полным основанием может решить, что его предложение принято. Поэтому, когда мы слушаем собеседника, чтобы понять его мнение или чувства, и в то же время не согласны с тем, что слышим, иногда лучше всего высказать это честно и открыто. Наши чувства могут прервать ход разговора и даже вызвать открытое несогласие. Но не сделать это —

значит, рисковать столкнуться позднее с еще большим непониманием и негодованием.

Всегда существует опасность того, что позицией нерефлексивного слушателя могут злоупотреблять чрезмерно разговорчивые люди, особенно те, кто невнимателен к нуждам окружающих или пытается ими манипулировать. Для контроля над использованием времени слушателю имеет смысл перейти в более активную позицию, которую мы обсудим в следующих работах.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение роли нерефлексивного слушания в установлении взаимопонимания. Апробирование техник исполнения нерефлексивного слушания.

Ход работы

Работа выполняется в рабочих группах, состоящих из 6—12 человек каждая. Обязательное условие: число участников должно быть *четным*. Половина группы будет играть роли рассказчиков, другая половина — роли консультантов.

Работа выполняется в два этапа.

На первом этапе каждый рассказчик будет рассказывать некую историю своему консультанту, а тот будет его выслушивать. Для удобства консультантам рекомендуется сесть в круг спиной к его центру и поставить перед собой пустой стул. После того как закончится время, отпущенное на рассказ, рассказчик переходит к другому консультанту. По истечении этого времени он переходит к консультанту, с которым еще не разговаривал.

На втором этапе рассказчики и консультанты собираются в рабочую группу и обмениваются впечатлениями.

Инструкция для рассказчиков

1. Задача рассказчиков — в течение полутора минут рассказывать «консультанту» о том, как вы провели вчерашний день. О чем вы будете рассказывать, а о чем умолчите — дело ваше. Не важно, чего вы коснетесь в своем рассказе, важно — не молчать, а рассказывать.
2. Когда закончатся полторы минуты, вы должны прервать рассказ, независимо от того, что вы рассказали, а что — не успели.

После этого вы перейдете к другому консультанту и повторите свою историю.

3. Когда полторы минуты закончатся, вы повторите свой рассказ уже третьему консультанту.
4. Объединяясь с другими участниками для обсуждения, убедитесь, что в вашей рабочей группе находятся все три консультанта, с которыми вы разговаривали.
5. Когда подойдет ваша очередь делиться впечатлениями, расскажите каждому из своих консультантов, что в их поведении помогло, а что мешало вам рассказывать свою историю.

Инструкция для консультантов

1. Выполняя это упражнение, вы будете три раза играть роль внимательного слушателя, разговаривая с тремя клиентами. Вы услышите три разные истории, которые могут показаться вам не интересными, а могут — увлекательными. Независимо **от** того, насколько вас заинтересовала история, ваша задача — внимательно слушать рассказчиков. Однако каждого из них вы будете слушать по-разному!
2. Сядьте перед первым клиентом так, чтобы вам было удобно. Выслушивая первого рассказчика, вы будете стараться быть внимательным к тому, что он говорит, но перед вами будет стоять дополнительная задача, которую вы должны решить за полторы минуты. Это арифметическая задача: «Сколько человек вы успеете выслушать за шестичасовой рабочий день, если каждому будете уделять по полторы минуты? А сколько, если по пять минут?»
3. Выслушивая второго клиента, вы будете сохранять внимание на его рассказе, ни на что не отвлекаясь. Однако вы не должны подавать вида, что слушаете его. Сохраняйте невозмутимость, никак не реагируя на то, что вы слышите.
4. Третьего клиента вы будете выслушивать, используя техники нереплексивного слушания. Сосредоточьтесь на его рассказе; держите паузу, не перебивайте его; ищите контакт с его глазами; реагируйте на его рассказ мимикой, движениями, минимальными поощряющими репликами.
5. Закончив выслушивание, объединитесь с другими участниками для обсуждения. Обязательно убедитесь, что в вашей рабочей группе находятся все три клиента, с которыми вы разговаривали.

6. Внимательно выслушайте ваших бывших клиентов, когда они будут делиться с вами своими впечатлениями.
7. Когда подойдет ваша очередь делиться впечатлениями, расскажите о том, что помогало и что мешало вам быть эффективным слушателем в каждом из трех случаев.

Обсуждение и выводы

- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?
- Как вы можете охарактеризовать нерефлексивное слушание?
- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Какова область его применения и возможные ограничения?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Атватер И.* Я Вас слушаю... М.: Экономика, 1988
2. *Берн Э.* Групповая психотерапия. М.: Академический проект, 2001.
3. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. СПб.: Питер-Пресс, 1997.
4. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб.: Знание, СПБИНВЭСЭП, 1999.
5. *Пиза.* Язык телодвижений. М.: Ай Кью, 1992.

Работа 4

РЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Фундаментальное правило межличностных коммуникаций гласит: смысл сообщения, раскодированный получателем, никогда точно не соответствует смыслу, заложенному в это сообщение отправителем. Иллюстрируя это правило, И. Атватер рассказывает про исследование, проведенное выпускниками одного из американских университетов. Это исследование выявило большое несоответствие между тем, что врачи имели в виду, говоря с пациентами, и тем, что последние услышали. Слова врача «Вам будет почти не больно» были истолкованы в широком диапазоне — от щемящей боли до легкого неудобства. Кроме того, 22% пациентов сказали, что для них эти слова означали «очень больно». Более того, фраза «Вас скоро выпишут домой» для примерно половины врачей и пациентов означала «через два-три дня», тогда как остальные пациенты поняли эту фразу как «завтра», причем пациентов, вложивших в сообщение такой смысл, оказалось в три раза больше, чем врачей.

Вывод, к которому пришли авторы проведенного исследования, состоял в следующем: чтобы пациенты лучше понимали, что имеют в виду врачи, им необходимо активно спрашивать и переспрашивать. Именно такую манеру слушать И. Атватер назвал *рефлексивным слушанием*.

Рефлексивное слушание состоит в установлении обратной связи слушателя с говорящим. Слушатель не только внимательно слушает, но и сообщает говорящему, как он его понял. Говорящий оценивает это понимание и при необходимости вносит поправки в свой рассказ, стремясь добиться более точного понимания слушателем.

Реализуя стратегию рефлексивного слушания, мы не только показываем нашему собеседнику, как мы его поняли, но и проверяем себя: удалось ли нам понять сообщение партнера именно в том смысле, который он туда вкладывал. Рефлексивное слушание, по сравнению с нерефлексивным, помогает нам добиваться гораздо большей точности восприятия смысла сообщения, поскольку здесь мы постоянно корректируем наше понимание с учетом поправок собеседника.

ПРИЧИНЫ НЕПОНИМАНИЯ

Каковы же причины, по которым наше понимание оказывается неточным?

Первая причина непонимания — многозначность большинства слов.

Если мы хотим передать собеседнику какую-то мысль, мы не найдем другого пути, кроме как закодировать эту мысль в какую-то знаковую систему. Например, мы можем использовать язык математических формул или язык знаков, регулирующих дорожное движение. Но, скорее всего, мы будем применять для передачи своей мысли слова естественного звукового языка. Одна из особенностей этой знаковой системы состоит в том, что каждое слово имеет не одно, а множество значений. В высказывании: «Он раздражает меня тем, что все время свистит» слово «свист» может обозначать специфический высокочастотный звук, но может употребляться и в смысле «обманывает». Восклицание: «Какая органика!» в устах режиссера означает похвалу игры актера, а в устах психолога — комплекс симптомов, указывающих на наличие органического поражения головного мозга. Поэтому иногда бывает трудно установить, что именно имел в виду тот, кто использует это слово, не зная его конкретного значения для самого говорящего. Причина кроется в том, что конкретное значение слова возникает в голове говорящего, но не содержится в самом этом слове.

Кроме того, значение слова может меняться в зависимости от контекста, в котором оно произносится: «Мне не по себе», например, может означать и расстройство желудка, и душевный дискомфорт, в зависимости от того, о чем шла речь до этого.

Если для уточнения значения употребляемых слов мы применим техники рефлексивного слушания, например, спросим его: «Что конкретно вы имеете в виду, говоря это?», вероятнее всего, говорящий попытается выразить свою мысль другими, более понятными нам словами.

Вторая причина неточного понимания — в том, что говорящий намеренно вносит искажение в исходный смысл сообщения. Когда мы сообщаем друг другу наши идеи, установки, чувства, оценки, то, чтобы кого-нибудь не обидеть или не предстать в глазах собеседника в «дурном свете», мы тщательно подбираем слова. Иногда мы что-то преувеличиваем или преуменьшаем, часто используем многозначные выражения. Не меньше ухищрений предпринимается людьми, которые пытаются завоевать сочувствие и симпатию слушателя, рассказывая ему про недопустимое поведение какого-то нехорошего человека. Например, высказывание: «Мой сосед — дебил», скорее всего, не обо-

значает клинический диагноз, а говорит о том, что наш собеседник злится на своего соседа.

Для выявления заложенного в непонятном сообщении смысла слушающий также может использовать обратную связь.

Третий источник затруднений — трудность открытого самовыражения. Это означает, что из-за принятых условностей и потребности в одобрении люди часто начинают свое изложение с небольшого вступления, из которого еще не видно их намерений. Желая поговорить о чем-то важном, человек может начать «издалека», с какой-либо проблемы, которая на самом деле не является его главной заботой. Он как бы пробует воду, прежде чем погружаться в темы с большим эмоциональным зарядом. Чем меньше у него уверенности в себе, тем больше он ходит вокруг да около, прежде чем перейти к главному. Только по мере того как он начинает чувствовать себя в безопасности и видит, что его понимают, он раскрывает свои более глубокие переживания. Поэтому демонстрация того, что вы его понимаете, поможет ему скорее перейти к главному.

И наконец, четвертый источник затруднений состоит в субъективных смыслах слушающего. У каждого человека за время жизни накапливается огромное количество уникальных ассоциаций, связанных с различными словами. Некоторые слова у нас вызывают негативные воспоминания, задевают за больное, в то время как говорящий не вкладывал в них негативного смысла. Например, человек, содержащий дома любимую собаку, по-другому отнесется к высказыванию «Он ведет себя, как собака», нежели человек, недавно искусанный бродячей собакой. Проверая, правильно ли мы поняли смысл услышанного, мы можем преодолеть негативное влияние наших личных ассоциаций на точность восприятия.

Все это указывает на необходимость уметь слушать рефлексивно, то есть расшифровывать смысл сообщений, выяснить их реальное значение.

Необходимо заметить, что рефлексивное слушание полезно не только потому, что оно позволяет нам более точно понять собеседника. Проверая правильность понимания, мы одновременно даем говорящему знать, что для нас *важно* то, что он сообщает. Тем самым мы более активно поощряем его к тому, чтобы он продолжал свой рассказ. Рефлексивно слушающий собеседник уверяет говорящего, что все произнесенное он понял верно. Он как бы сообщает говорящему: «Я принимаю вас, я хочу понять ваш опыт, ваши чувства и особенно ваши потребности».

Наверное, не будет преувеличением сказать, что любому человеку приятно, когда его понимают. Мы безотчетно испытываем симпатию к тем, кто не осуждает нас, а, напротив, относится к нам с пониманием. Поэтому, используя рефлексивное слушание, мы можем оказывать определенное влияние на отношения, которые складываются у нас с собеседником.

Психологи, психотерапевты и представители других помогающих профессий часто применяют приемы рефлексивного слушания, чтобы помочь собеседникам выразить свои чувства и проблемы. Широкое применение практика рефлексивного слушания находит в менеджменте: руководители всех уровней в любом виде деятельности убеждаются в необходимости применения рефлексивного слушания не только для обеспечения точности понимания собеседника, но и для создания благоприятных отношений.

ЧЕТЫРЕХФАКТОРНАЯ МОДЕЛЬ СООБЩЕНИЯ

Мы уже выяснили, что рефлексивное слушание помогает более точно понять сообщение говорящего. Но что именно необходимо понимать? На каких аспектах сообщения имеет смысл остановиться в первую очередь? Для того чтобы ответить на эти вопросы, обратимся к модели сообщения, разработанной специалистом в области коммуникаций Фридманом Шульцем фон Туном.

Сообщение — это любая фраза, вопрос, бессловесное действие (хлопанье дверью, сердитый взгляд, кокетство), предназначенные для восприятия какой-то аудиторией. Эта аудитория может состоять из одного человека, а может — из многих. Аудиторией может быть и не человек, а какой-то воображаемый зритель (злые или добрые духи, судьба, инопланетяне...). Для того чтобы сообщение было понятно, необходимо в первую очередь определить, для кого оно предназначается. Если, разговаривая с нами, человек уверен в том, что его слышат какие-то другие лица, которые для него важны, возможно, его сообщение будет иметь другое содержание, нежели в приватной беседе.

Каждое сообщение можно представить в виде четырехугольника. На каждой его грани находится один из четырех аспектов сообщения (рис. 8).

Существо дела — это основное содержание сообщения, информация о предмете разговора. *Призыв* — информация о том, что ожидает говорящий от слушающего. *Самораскрытие* — любым сообщением говорящий раскрывает какую-то информацию о себе: о своих чувствах,

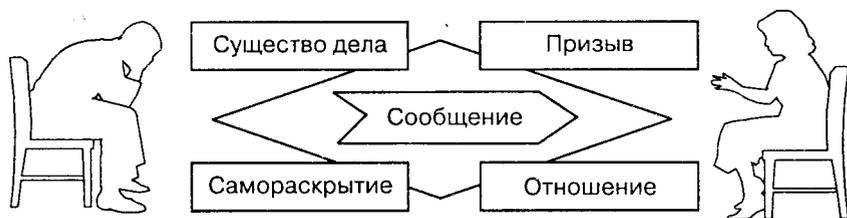


Рис. 8. Четырехфакторная модель сообщения

психологических качествах, ценностях и др. *Отношение* — говорящий прямо или косвенно показывает, как он относится к слушателю.

Отсутствие понимания возникает тогда, когда получатель сообщения оказывается не в состоянии расшифровать все четыре его стороны.

Представьте ситуацию, когда клиент, изображенный рис. 8 слева, говорит психологу: «Мой сын ушел из дома. Впрочем, что вы в этом понимаете, у вас, наверное, и детей-то своих нет...»

Существо дела состоит в том, что у клиента сын ушел из дома. Видимо, он отказывается жить вместе с отцом. Впрочем, это не совсем понятно, поскольку психолог не знает многих обстоятельств происшедшего: сколько лет сыну; ушел ли он в какое-то конкретное место, или «в никуда»; что предшествовало этому решению; было ли это решением или импульсивным действием...

Самораскрытие. Клиент ничего не говорит о своих переживаниях. Впрочем, по его позе психолог может догадаться, что ему «не по себе». Но что он чувствует? Раскаивается? Сердится? Тревожится?..

Призыв. Что ждет этот человек от психолога? Чего он хочет? Призыв остается непонятным, о нем можно только строить предположения.

Отношение. Клиент косвенно сообщает психологу о недоверии, тревоге, сомнениях... Впрочем, психолог может понять его слова и как выражение негативного отношения, осуждения, критики...

Возможно, психолог, расстроенный негативным отношением клиента, иронично скажет ему: «И что же, вы хотите, чтобы я вам вернула сына?! Если я вам так не нравлюсь, почему же вы обратились ко мне?..»

Для того чтобы понять клиента, психологу необходимо «расшифровать» все четыре компонента полученного сообщения. Применяв техники рефлексивного слушания, психолог, может быть, сумел бы привести сообщение клиента к следующему виду: «Я вчера поссорился с сыном. Обозвал его и дал ему подзатыльник. Он выскочил из дома, в чем был, даже шапку не надел, только крикнул, что больше не вер-

нется. Хлопнул дверью. Я сначала сильно рассердился, а потом очень расстроился, я боюсь, как бы с ним чего-то не случилось. Мне хотелось бы наладить с ним отношения. Меня все ругают и осуждают: родственники, жена. Я пришел к вам потому, что мне хотелось бы не выслушивать обвинения, а спокойно обсудить, что теперь делать, и понять, что я не так делаю... Когда я увидел вас, я подумал, что человек вашего возраста скорее встанет на сторону сына и будет меня критиковать, а меня и так все осуждают...»

Очевидно, что второе сообщение содержит гораздо больше полезной информации для психолога, чем первое. С таким клиентом приятнее работать. Психолог мог бы, наверное, сказать: «Пусть клиенты учатся лучше выражать свои мысли!» Однако дело обстоит таким образом, что далеко не все люди являются идеальными ораторами, и вряд ли на этом основании им можно отказывать в психологической помощи.

Кроме того, человек, переживающий сильные эмоции, обычно не мыслит рационально. Он думает обо всем сразу, фиксируется на отдельных аспектах проблемы, «увязает» в оценках, упускает важные моменты и обстоятельства.

Есть и еще одно важное обстоятельство: когда мы мыслим, разговаривая «про себя», наше мышление отличается от разговора «вслух». Внутренняя речь обрывочна, бессвязна, нелогична: ведь перед человеком в этом случае не стоит задача быть ясным и понятным. Иное дело — если мы рассказываем кому-то о том, что с нами приключилось. Здесь волей-неволей нам приходится выстраивать наши мысли в какую-то последовательность, чтобы быть понятным для слушателя. Именно этим объясняется феномен, позволяющий оказывать эффективную психологическую помощь путем выслушивания: человек, рассказавший кому-то о своей проблеме, часто уже во время рассказа находит решение, которое сам до этого не видел.

Таким образом, психолог может оказывать помощь клиенту, не только демонстрируя психологическую поддержку, но и оказывая влияние на ход его рассуждений. Общий принцип помощи в данном случае можно сформулировать так:

Стремясь более понятно изложить проблему другому, человек сам ее понимает лучше, чем до рассказа.

Для того чтобы реализовать этот подход, можно воспользоваться техниками рефлексивного слушания.

Обратите внимание, что самораскрытие и отношение в описанной выше четырехфакторной модели представляют собой *эмоциональный компонент* сообщения. Он чаще передается невербально: с помощью интонаций, мимики, поз, жестов.

Существо дела и призыв — *рациональный компонент* сообщения. В разговоре он передается преимущественно с помощью вербальных средств, то есть слов.

Техники рефлексивного слушания, которые мы будем рассматривать в этой работе, преимущественно направлены на прояснение именно рационального компонента, на укрепление мышления Взрослого, исходящего из принципа реальности.

ТЕХНИКИ РЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ

Все перечисленные ниже техники объединяет направленность на одновременное решение трех основных задач:

1. Проверять правильность своего понимания слов и высказываний говорящего.
2. Не управлять темой разговора, а поддержать спонтанный речевой поток говорящего, помочь ему «разговориться», говорить не о том, что представляется важным и интересным нам, а о том, что считает важным он.
3. Не только быть заинтересованным слушателем, но и дать собеседнику почувствовать эту заинтересованность.

Непонимание

Первая техника, направленная на улучшение взаимопонимания, выглядит на первый взгляд парадоксально: это демонстрация непонимания. Бывает полезно просто заявить: «Я не понимаю, что вы имеете в виду». При этом важно, чтобы слушающий проявлял готовность ждать более точной передачи всего сообщения, сохраняя «нейтралитет» и не высказывая раздражения или неудовольствия.

Когда, выслушивая собеседника, мы его плохо понимаем, мы можем честно и прямо об этом сказать. Принцип, которым руководствуются при применении этой техники, прост: если чего-то не понимаешь — скажи об этом. Многие люди стесняются говорить о том, что они чего-то не поняли. Часто источником таких опасений являются воспоминания об учебе в школе. Если взрослые, обучающие ребенка, руководствуются принципом: «Умный все понимает с первого

раза!», то его Детское эго-состояние может решить: «Если я чего-то не понимаю, значит, я — плохой». Взрослый человек, живущий с таким Детским решением, будет, скорее всего, стремиться скрыть от окружающих, что он чего-то не понимает. Он будет додумывать, делать умный вид, глубокомысленно кивать и тем самым вводить собеседника в заблуждение. Хотя, если собеседник заинтересован в том, чтобы быть понятым, он, столкнувшись с непониманием, скорее всего, приложит бы усилия к тому, чтобы его поняли правильно.

Если вернуться к примеру, приведенному выше, то психолог, например, могла бы сказать: «Я пока действительно не понимаю, что у вас случилось. Но мне хотелось бы вас понять. Может, расскажите поподробнее?..»

Отражение (эхо)

Отражение — это повторение слов или фраз собеседника. Обычно оно имеет форму дословного повторения или повторения с незначительными изменениями.

Использование этой техники чрезвычайно широко распространено в психотерапевтической и консультационной практике. Она встречается в психологической литературе под разными названиями и является одной из характерных черт психологического консультирования в США. Одним из апологетов этой техники был Карл Роджерс.

В практике консультирования отражаются не любые фразы, а высказывания, по той или иной причине значимые для клиента, сопровождающиеся выраженными эмоциями. Имеет смысл использовать эту технику и для отражения ключевых фраз, на которых клиент делает смысловое ударение. Это дает ему возможность почувствовать, что он услышан, что психолог понимает его.

Если говорящий пытается выразить не совсем ясные для себя вещи и получает отражение (повторение) своих слов, причем слушатель никак не меняет структуру высказывания, не вводит в него дополнительную смысловую нагрузку от себя, то для говорящего становится яснее то, что он старался выразить.

Из каждого фрагмента монолога говорящего слушатель выбирает и повторяет то, что, по его мнению, является центральным ядром фрагмента, его цитирующим началом, будь то выраженное чувство или какая-либо идея. При этом можно изменить вспомогательные или несущественные слова, выступающие в высказывании, но все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, дол-

жны быть повторены точно. Важнейшим моментом адекватного отражения является отсутствие в нем искажений восприятия, которые могут быть допущены слушателем. То, что следует повторить, должно быть выбрано на основе *значимости этого содержания для говорящего*, а не на основе собственных взглядов психолога и его оценок важности того или иного фрагмента (в том числе и для психологической помощи).

Отражение не стоит применять слишком часто, чтобы у партнера не сложилось впечатление, что его передразнивают. Эта техника наиболее уместна в тех ситуациях, где смысл высказываний собеседника оказался не вполне ясным или где его высказывания несут эмоциональную нагрузку. Иногда отражение последних слов фразы партнера используется во время продолжительных пауз в качестве приглашения продолжить рассказ.

Перефразирование (парафраза)

Перефразировать — значит сформулировать ту же мысль иначе. В беседе парафраза состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Цель перефразирования — проверка слушателем точности собственного понимания сообщения. Перефразирование, как ни странно, полезно именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной.

Исполнение этой техники можно начать следующими словами:

- «Как я понял вас, вы считаете, что...»;
- «Как я понимаю, вы говорите о том, что...»;
- «По вашему мнению...»;
- «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...»;
- «Другими словами, вы считаете...»;
- «Правильно ли я понимаю?»

При перефразировании важно выбирать только существенные, главные моменты сообщения, иначе ответ вместо уточнения понимания может стать причиной путаницы.

Используя технику парафраза в процессе консультирования, психолог главным образом сосредотачивается на смысле и идеях, а не установках и чувствах клиента. Повторяя рациональное содержание высказывания своими словами, психолог может проверить точность своего понимания существа дела, по которому обратился клиент, и лучше разобраться в том, что клиент хочет от психолога (в чем его

призыв). Одновременно психолог поощряет клиента не просто четко сформулировать проблему, но и самому лучше прояснить ее смысл.

В отличие от «эха», не вносящего искажений в услышанное, парафраза изначально предполагает, что психолог не пересказывает фрагмент монолога, а передает его смысл своими словами. Конечно, при этом он может упустить основную мысль или исказить ее, но значение перефразирования в том именно и состоит, чтобы проверить, точно ли наше понимание собеседника.

Возвращаясь к нашему примеру, мы можем представить, что психолог говорит в ответ: «Правильно ли я понимаю, что ваш сын отказывается с вами жить, и вы хотели бы это обсудить с психологом?» или «Вы хотели обсудить со мной ситуацию, которая сложилась в вашей семье, но вас смущает мой возраст?»

При переформулировании, вызвавшем *одобрение клиента* («Да, вы меня правильно поняли...»), психолог убеждается в точности своего понимания, а клиент чувствует, что его понимают. Как следствие, растет его доверие к психологу и он сам частично опровергает свое предположение о том, что психолог не в состоянии его понять.

Если парафраза вызвала *неодобрение* рассказчика («Нет, вы меня правильно поняли. Мой сын не отказывается жить со мной. Он просто убежал из дому, ничего не объяснив...»), психолог обнаруживает, что неточно понимает смысл сообщения. Однако, если при этом психолог ясно показывает, что старается его понять, клиент, как правило, одобрительно относится к самой этой попытке. Он стремится уточнить, развить свою мысль таким образом, чтобы она была более понятной психологу, а заодно и для себя уточняет смысл происходящего.

Резюмирование

Резюмирование — это техника переформулирования, с помощью которой подводят итог не отдельной фразы, а значительной части рассказа или всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть предельно простым и понятным.

Эта техника вполне применима в продолжительных беседах, где она помогает выстроить фрагменты разговора в смысловое единство. Она дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогает говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли.

Вступительными фразами могут быть, например, такие: :

- «Я внимательно вас выслушал. Позвольте мне проверить, правильно ли я вас понял...» (или: «Вот, как я понял, что с вами произошло...»);
- «Если теперь подытожить сказанное вами, то...»;
- «Из вашего рассказа я сделал следующие выводы...»

Далее вы буквально в двух-трех фразах пересказываете вашему партнеру то, что он рассказывал вам в течение пяти—десяти минут. При этом вы отмечаете ключевые моменты его истории, но подбираете для этого самую лаконичную форму. Если бы клиент из нашего примера сразу же избрал второй, более полный вариант изложения своей проблемы, резюме этого рассказа могло бы выглядеть примерно так: «Вот что я поняла из вашего рассказа. После вчерашней ссоры ваш сын не ночевал дома. Вы тревожитесь за него, и вам бы хотелось наладить с ним отношения. Вы хотели бы обсудить со мной, как исправить ситуацию и укрепить ваши отношения в будущем. Правильно я вас понимаю?»

Естественно, это не единственный вариант. Психолог мог сделать акцент на ссоре и ее последствиях, на чувствах клиента и их динамике, на обвинениях и доверии... Очень важная особенность резюме в том, что резюмирующий с помощью лингвистических средств может так изменить акценты в рассказе клиента, что некоторым образом изменится его исходный смысл. Причем рассказчик, невнимательно слушая резюме, может с ним согласиться, непреднамеренно вводя слушателя в заблуждение.

Например, психолог говорит: «Можно сказать так: у вас конфликт в семье, в котором участвуют и ваш сын, и жена, и родственники. И вам бы не хотелось, чтобы я встала на их сторону...»

Собственно говоря, клиенту тут нечего возразить. Формально смысл рассказа передан верно, и ему придется ответить: «Да». Однако смещенные смысловые акценты могут увести разговор с темы, остроактуальной для клиента (сын), на другую тему, интересную психологу.

Во избежание негативного влияния резюмирования на ход консультации важно помнить о ведущем принципе его применения: тему разговора выбирает клиент; психолог лишь следует за ним.

Резюмирование может оказаться эффективным и в случаях, когда клиент «ходит по кругу», возвращается к уже сказанному. Такое поведение рассказчика часто связано с тем, что он опасается, что его не

поняли или поняли неправильно. Формулируя точное резюме, психолог показывает, как он понял уже услышанную часть истории клиента, и тем самым «подводит черту».

Помимо психологического консультирования, резюмирование уместно в ситуациях, возникающих при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий или в таких ситуациях, где необходимо решать какие-либо проблемы.

Во время такого рода совещаний и переговоров длительное обсуждение какого-нибудь вопроса может чрезмерно осложниться или даже зайти в тупик. Резюмирующие заявления помогут обсуждающим не тратить много времени, реагируя на поверхностные, отвлекающие реплики собеседников, отвлекаясь от обсуждения содержания самой проблемы.

Прояснение

Если предыдущие техники рефлексивного слушания не привели слушателя к ясному пониманию, он может прямо попросить говорящего разъяснить непонятное место в его рассказе, привести примеры или остановиться на чем-то подробнее. Эту технику рефлексивного слушания можно назвать *прояснение* (или выяснение). Прояснение — это обращение к говорящему за уточнениями, чтобы слушающий точнее понял, о чем идет речь.

Чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний, слушающий может сказать примерно следующее:

- «Не повторите ли вы еще раз?»;
- «Что вы имеете в виду?»

Такие реплики психолога призывают клиента сделать уточнение по поводу того, о чем он только что рассказывал. Если же психолог понял общий смысл высказывания, но нуждается в дополнительных деталях для прояснения ситуации, он может обратиться к говорящему с *прямой просьбой расширить ответ*:

- «Не объясните ли вы поподробнее?»;
- «Может быть, вы что-нибудь добавите?..»;
- «Не могли бы вы развить вашу мысль?..»;
- «Что случилось потом?..»

Такая просьба может быть *ретроспективной*, то есть возвращать клиента к теме, которая прозвучала ранее, но не была достаточно

раскрыта: «Вы говорили, что... Вы могли бы рассказать об этом подробнее?»

Прояснение может быть направлено на устранение логических противоречий в материале. Тогда оно принимает вид конфронтационной просьбы. Ее суть заключается в том, что психолог, обнаруживший противоречия в высказываниях говорящего, корректно сообщает ему об этом и просит разъяснений: «Я не уверена, что поняла вас правильно. Вы говорили, что..., а теперь говорите, что... Нет ли здесь противоречия?»

Важно заметить, что конфронтация в психологическом консультировании служит не для того, чтобы одержать «победу» над клиентом, ввергнуть его в смущение, доказав ему, что он не может логически мыслить. Смысл ее как раз в обратном: с помощью конфронтации мы пытаемся лучше его понять и укрепляем его Взрослое мышление. Поэтому на применение конфронтационного пояснения накладывается важное ограничение: оно должно быть корректно сформулированным (не задевать личность) и уместным.

Напоминаю, что основной принцип интервью в контексте консультации состоит не в том, чтобы заставить клиента говорить о том, что хочется услышать психологу, а в том, чтобы предоставить ему возможность максимально выразить то, что он хочет выразить. Описанные выше вопросы оказывают сильное воздействие на содержание разговора, поскольку психолог прямо указывает, какой аспект темы его интересует. Но клиент все-таки развивает уже высказанную мысль и продолжает определять направление разговора.

Однако в отдельных случаях технику пояснения можно использовать и для того, чтобы сменить тему разговора на тему, которая не является развитием или уточнением предыдущего рассказа клиента.

- «Мне кажется, что вы хотите рассказать о чем-то другом...»;
- «Вы хотите поговорить со мной о ... ?»;
- «Поясните, пожалуйста, мне следующий момент...»

Этим приемом можно воспользоваться, если создается впечатление, что клиент хочет о чем-то рассказать, но почему-то не может начать разговор, рассуждает на общие темы, теоретизирует. Может быть, он упомянул о чем-то «вскользь», проявив при этом эмоциональную реакцию, но не остановился на этом подробно.

Такое предложение является сильным вмешательством в естественный ход высказываний. Разговор может перейти на тему, не значимую для клиента, и он не расскажет о том, что для него действительно важно.

Принцип № 1. Тему выбирает клиент, психолог «идет следом», стимулируя продолжение разговора, помогая говорящему сформулировать однозначно понятные высказывания.

Принцип № 2. Рекомендуется не пользоваться более сильным стимулом, пока не исчерпано действие более слабого.

Еще раз перечислим основные техники, направленные на понимание рационального компонента сообщения, в порядке возрастания их силы:

1. Пауза, молчание.
2. Подбадривание, номинальная поддержка.
3. Непонимание.
4. Отражение (эхо).
5. Парафраза (переформулирование).
6. Резюмирование.
7. Прояснение.

На первый взгляд рекомендации по рефлексивному слушанию могут показаться обманчиво простыми, но как только ими начинают пользоваться, оказывается, что правильно использовать их не так-то легко. Вначале предлагаемые техники могут показаться неудобными, вычурными, искусственными. Со временем, по мере их регулярного использования в практике, вы накопите необходимый опыт и научитесь слушать рефлексивно простым и естественным образом.

Использование техник понимающего слушания занимает много времени, однако дает значительные преимущества, поскольку мы воспринимаем рациональное высказывание неточно чаще, чем кажется.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение роли рефлексивного слушания в установлении взаимопонимания. Апробирование техник рефлексивного слушания.

Ход работы

Упражнение выполняется в группах из трех человек.

1. Распределите роли: один будет рассказчиком, второй психологом (слушателем), третий — наблюдателем.

2. Рассказчик излагает свою историю. Слушатель при этом использует техники пассивного слушания, оказывая рассказчику номинальную поддержку.
3. Слушатель пересказывает выслушанную историю.
4. Наблюдатель делится впечатлениями.
5. Смена ролей: слушатель становится наблюдателем, наблюдатель — рассказчиком, рассказчик — слушателем.
6. Последняя смена ролей.

Инструкция для рассказчиков. Вспомните событие, которое вас расстроило. Это НЕ должно быть очень трагическое событие.

Инструкция для слушателей. Вы должны внимательно слушать, используя техники пассивного слушания. Когда партнер завершит рассказ (или через 5 минут), перескажите его историю своими словами, как вы ее поняли. Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов! Передайте смысл истории, демонстрируя понимание.

Инструкция для наблюдателей. Расскажите слушателю о вашем впечатлении о нем как о слушателе; расскажите о ваших впечатлениях относительно использования слушателем техник номинальной поддержки; насколько точно и корректно слушателю удалось пересказать историю рассказчика и какие реакции пересказ вызвал у слушателя.

Обсуждение и выводы

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных «троек».

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам выполнить инструкцию? Что для вас было легко, а что оказалось трудным?
- Расскажите из роли клиента: какое впечатление на вас оказал пересказ психологом вашей истории?
- Как вы можете охарактеризовать нерефлексивное слушание?
- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Какова область его применения и возможные ограничения?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Атватер И. Я Вас слушаю...* М.: Экономика, 1988.
2. *Белановский С. А. Методика и техника фокусированного интервью.* М.: Наука, 1993.
3. *Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать.* СПб.: Питер-Пресс, 1997.
4. *Берн Э. Групповая психотерапия.* М.: Академический проект, 2001.
5. *Роджерс К. Клиентоцентрированная терапия.* М.: Рефл-бук; Ваклер, 1997.

Работа 5

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Обычно в разговоре мы выделяем коммуникативные роли *отправителя сообщения* и *получателя сообщения*. Если в течение разговора эти роли периодически меняются, имеет место диалог. В некоторых случаях один из участников разговора более заинтересован в том, чтобы донести до партнера информацию. В таком случае он чаще будет занимать позицию отправителя сообщения, предполагая, что его партнер будет заинтересованным слушателем. Роль отправителя по своей природе более активна: он намерен передать адресату некоторую информацию и призывает его быть слушателем. Именно говорящий определяет тему разговора и его содержание. Если говорящий активен, ясно формулирует сообщение, то получателю достаточно быть внимательным и периодически проверять правильность понимания, чтобы правильно декодировать смысл сообщения.

Другого рода задача возникает тогда, когда вам необходимо получить необходимую информацию, в то время как потенциальный отправитель не проявляет инициативы, говорит непонятно или не о том, что интересует слушателя. Для решения таких коммуникативных задач обычно используют вопросы.

Вопрос практически всегда является побуждением, стимулом. Человек, задающий вопрос, чаще всего ожидает в качестве реакции получить на него ответ. Таким образом, задающий вопросы стремится оказать влияние на ход или содержание разговора, то есть занять позицию организационного лидера. Не зря в некоторых ситуациях в ответ на свой вопрос он может услышать: «Вопросы здесь задаю я!» Его собеседник таким образом демонстрирует ему, что является «хозяйном положения» и не намерен отказываться от этой позиции. Вместе с тем мы уже выяснили, что эффективная помощь предполагает, что именно клиент займет активную позицию и поверит в собственные силы. Понимание этого факта неизбежно приводит нас к выводу, что в процессе оказания психологической помощи не стоит злоупотреблять вопросами.

Злоупотребление вопросами легко вовлекает психолога в такую схему общения, когда он задает вопросы, а клиент на них пассивно отвечает. Потом эту схему очень трудно изменить, особенно если вопросы позволяют давать односложные ответы или на них можно отвечать простыми «да» и «нет». Обобщая сказанное выше, определим, что такого стиля общения следует избегать по трем причинам.

Во-первых, схема «вопрос—ответ» подразумевает, что психолог облечен властью, а клиент слаб, уязвим, инфантилен или некомпетентен. По сути, это порождает транзакции Родитель—Ребенок.

Во-вторых, она предполагает, что, услышав ответы на вопросы, консультант скажет клиенту, что нужно сделать, чтобы разрешить проблему, а это вряд ли можно считать полезной установкой.

В-третьих, задаваемый психологом вопрос — это, по сути, указание клиенту на то, о чем он должен говорить дальше. Тем самым нарушается тот хрупкий источник информации, в котором заинтересован и психолог, и сам клиент, и вы не узнаете, что именно клиент собирался вам сказать, в какой последовательности и в каком эмоциональном ключе.

Почему же мы склонны задавать вопросы? Во-первых, мы любопытны; нам просто интересно узнать что-то поподробнее, хотя мы и говорим, что стремимся лучше понять ситуацию. Во-вторых, мы думаем, что клиент ждет от нас этого, потому что так ему легче будет рассказывать о себе. Но главная причина в том, что мы не всегда знаем, что нам делать. Нам кажется, что задавать вопросы проще, чем отражать чувства, но мы не понимаем, что, начав задавать вопросы, на которые клиент отвечает, мы тем самым будем вынуждены задавать все новые и новые вопросы. В общем, мы задаем вопросы потому, что это уменьшает нашу собственную тревожность, а не потому, что это помогает клиенту.

Сформулируем несколько рекомендаций по поводу использования вопросов в процессе оказания психологической помощи.

1. Если вопрос предназначен для того, чтобы удовлетворить ваше любопытство, не задавайте его!
2. Если вам кажется, что для принятия решения вам не хватает информации, подумайте, требуется ли от вас принимать решения.
3. Если вы хотите проверить, правильно ли поняли клиента, лучше воспользуйтесь техникой «эхо» или парафразой.
4. Не забегайте вперед! Если вы все же задаете вопрос, то он должен иметь непосредственное отношение к тому, что уже прозвучало в рассказе клиента.
5. Открытые вопросы предпочтительнее, чем закрытые.

- Отдельного разговора требует вопрос: «Почему?» Использовать его категорически не рекомендуется! Первая причина такого запрета в том, что этот вопрос часто содержит в себе скрытый укор. Клиент может решить, что вы его таким образом критикуете.

Но даже в том случае, если вы сформулируете ваше «Почему?» предельно мягко, клиенту придется искать на него ответ в прошлом, поскольку это — всегда вопрос о причине. Вы поставите клиента в затруднительное положение, поскольку причины он может и не знать. Как, например, ответить на вопрос: «Почему вы сердитесь?» Таким вопросом вы побуждаете клиента к рационализации, к поиску удобного объяснения, чаще всего перекладывающего ответственность на какие-то внешние силы: «Меня разозлили, вот я и сержусь!» В подавляющем большинстве случаев более ценную информацию содержат ответы на вопросы «Что» и «Зачем?».

Если же вопрос задать действительно необходимо, нам следует определиться с тем, *как* его задать и *о чем*. Сначала мы обсудим способы задавания вопросов.

ВИДЫ ВОПРОСОВ

Прежде всего, все вопросы можно условно разделить на *закрытые* и *открытые*.

Закрытые вопросы предполагают простой односложный ответ («да», «нет», «угу», «пятнадцать», «не хочу» и т. д.) или выбор из предложенных вариантов ответов.

Довольно часто молчаливо предполагается, что ответы могут быть «правильные» и «неправильные», а правильность ответа определяет спрашивающий. Например: «Вы полностью уверены в том, что ваши рассуждения верны?» или «Когда в последний раз вы пытались устроиться на работу?»

Закрытые вопросы часто содержат слова «есть», «является», «не так ли?». Например: «Если наши рассуждения верны, то этот вариант является для вас наилучшим выходом, не так ли?»

Использование в разговоре вопросов такого рода может вызвать у собеседника ощущение давления, проверки, экзамена и не способствует налаживанию доверительных отношений.

К вопросам, требующим однозначного ответа, относят и так называемые *прямые вопросы*: «Сколько?» и «Что именно?» Например, такие вопросы, как: «Сколько раз за последнюю неделю вы выходили из себя?» или: «Вы предпочитаете впредь встречаться со мной утром

или во второй половине дня?»,/предусматривают краткие, лаконичные ответы со стороны партнера, что часто приводит к снижению речевой активности клиента.

Такие вопросы обычно используют при составлении анкет или схем для стандартизованного интервью, поскольку там стоит задача сосчитать количество ответов, относящихся к той или иной категории. При налаживании взаимопонимания закрытыми вопросами лучше не злоупотреблять.

Необходимо отметить, что закрытые вопросы — это наводящие вопросы. Задающий их человек практически управляет темой разговора, находится в *директивной* позиции. В результате разговор может пойти не о том, что важно для клиента, а о том, что считает важным психолог. Если вы задаете прямой и четкий вопрос, подумайте, не прервали ли вы течение разговора, и, если это случилось, постарайтесь его восстановить. Можно напомнить клиенту, о чем он говорил до того, как вы задали вопрос. Или просто сказать: «Пожалуйста, продолжайте». Не задавайте подряд много прямых вопросов. А если все-таки это происходит, старайтесь как можно быстрее вернуть инициативу клиенту.

Открытые вопросы не предлагают готовых вариантов ответов. Предполагается, что ответ на такой вопрос может быть для нас неожиданностью, но при этом мы не сочтем его неправильным. Если стоит задача как можно точнее понять партнера, вопросы должны быть открытыми. В ответ на открытые вопросы клиент предоставит вам поразительно много информации, которую вы систематизируете позднее. Ранее мы говорили о том, что слушание всегда подразумевает некоторую активность со стороны слушающего. С другой стороны, психолог, занимающий *недирективную* позицию в логике психологической помощи, остается «ведомым» по отношению к содержанию разговора; он следует за клиентом, оставаясь на шаг позади него.

В большинстве случаев в процессе помогающего разговора техник рефлексивного слушания вполне достаточно, чтобы наладить взаимопонимание. Однако в ряде случаев, чтобы развить уже затронутую тему, могут быть полезными и вопросы.

Расширяющий вопрос (просьба расширить ответ): «Хотите рассказать об этом поподробнее?» «Может быть, вы что-нибудь добавите к своему рассказу?» «...И что случилось потом?»

Конкретизирующий вопрос: «Вы говорили, что с недавнего времени вам трудно заснуть. У вас что-то произошло?»

Конфронтационный вопрос: «Я не уверен, что понял вас правильно... Вы говорили, что не хотели идти в гости, а теперь говорите, что обиделись, когда вас не пригласили. Нет ли здесь противоречия?»

Проясняющие вопросы

Проясняющие вопросы представляют отдельную группу вопросов. Их особенность в том, что они помогают не только психологу лучше понять, о чем говорит клиент, но и сам клиент лучше начинает понимать себя и смысл своих высказываний.

Это большая группа вопросов, нацеленных на исправление синтаксической структуры высказывания клиента. Рассматривая язык как своеобразный код, с помощью которого рассказчик кодирует смысл своего сообщения, мы неизбежно столкнемся с тем, что для правильного декодирования тех или иных его высказываний нам просто необходимо быть свидетелем событий, про которые он нам рассказывает. К примеру, если он говорит: «Меня оскорбили до глубины души!», слушатель обязательно представит какую-то свою ситуацию, под которой он понимает оскорбление. Причем можно гарантировать с огромной вероятностью, что смысл, который вложил в высказывание говорящий, и смысл, расшифрованный слушателем, будут различаться. Суть проясняющих вопросов в том, чтобы с их помощью слушатель максимально однозначно, без «додумывания» понял то, о чем рассказывает говорящий.

Рассказывая о чем-то хорошо знакомом, рассказчик может упускать из рассказа что-то, что для него является само собой разумеющимся, делать необоснованные обобщения и использовать высказывания, являющиеся скорее его выводами, чем фактами. То есть в процессе порождения любого высказывания мы обязательно изменяем то, что хотим сказать, посредством процессов игнорирования, обобщения и искажения.

Процесс порождения высказывания в процессе коммуникации давно изучается в лингвистике. Теория, описывающая, как происходит процесс трансформации структуры исходного «глубинного» высказывания в конечные, поверхностные структуры, раскрывается в концепции трансформационных грамматик Ноама Хомского. Американский лингвист Джон Гриндер на основе трансформационной модели языка разработал способ анализа и приведения подобных сообщений к форме, максимально однозначно отражающей смысл звучащего утверждения. Такую форму можно назвать «метамодель тера-

певтичного высказывания». Этот способ прояснения смысла сообщений клиента широко используется в нейролингвистическом программировании — способе подготовки эффективных коммуникаторов, получившем в последнее время высокую популярность.

Ниже описываются проясняющие вопросы, которые помогают психологу уточнить детали того, как клиент представляет обстоятельства своей жизни. Эти же средства, уместно используемые психологом, позволяют и самому клиенту точнее сознавать то, что с ним происходит, «раздвинуть рамки» собственного восприятия и более корректно сформулировать свои мысли.

Теория трансформационных грамматик утверждает, что мы строим высказывания, используя три основных трансформационных процесса: игнорирование, обобщение и искажение. Суть *игнорирования* в том, что коммуникатор строит свой рассказ, упуская из повествования важные для понимания обстоятельств детали. *Обобщение* предполагает, что говорящий делает необоснованные преувеличения. *Искажение* заключается в том, что говорящий делает некоторые выводы на основе своего ограниченного опыта, придумывает какие-то истории для объяснения событий и при этом глубоко уверен в том, что излагает факты.

Мы можем сделать рассказ клиента более ясным, если будем подвергать сомнению искажения, ограничивать необоснованные преувеличения и восстанавливать игнорируемый им материал. Одно из средств для этого — проясняющие вопросы.

Восстановление игнорированного материала

Если мы сталкиваемся с тем, что клиент игнорирует в речи часть своего опыта, то с помощью подходящих вопросов мы можем добиться более точного и полного его описания. Игнорирование может касаться различных аспектов сообщения.

Исключения: клиент опускает важный элемент предложения, и мы его пытаемся восстановить.

— Я не понимаю.

— Что именно вы не понимаете?

— Я боюсь.

— Чего или кого вы боитесь?

— Он — самый лучший.

— Самый лучший в чем? среди кого?

- Я не могу верить людям... (пропущено «потому, что»).
- Что мешает верить?

Отсутствие указаний на то, к чему относится сказанное: нет указаний на конкретное лицо или вещь, к которой относится высказывание, и мы это уточняем.

- Меня никто не любит.
- Кто именно вас не любит?
- Это трудно.
- Для кого именно это трудно?

Неспецифизированные глаголы: используются глаголы с неконкретным значением. Если глаголы не ясны настолько, чтобы зрительно представить происходящее, требуется дополнительное описание.

- N отвергает меня.
- В чем проявляется то, что он вас отвергает?
- Преподаватели меня игнорируют.
- По каким признакам вы узнаете, что они вас игнорируют?
- Мои родные выводят **меня** из себя.
- Что конкретно они делают, когда вы выходите из себя?

Номинализация: непрекращающийся процесс здесь превращается в событие, или ему дается имя, в результате чего глагол становится существительным. Игнорируется тот факт, что процесс **можно** изменить, в то время как вещи остаются постоянными. Психолог с **помощью** вопроса привлекает внимание собеседника к тому, что событие, о котором тот ведет речь, на деле является процессом, на ход которого можно оказывать влияние. Для выявления номинализации попробуйте представить, что вы заворачиваете объект, обозначаемый подозрительным существительным, в бумагу. Если это вам не удастся, скорее всего, это номинализация.

- Мне трудно побороть смущение.
- Когда вы смущаетесь?
- Меня раздражает его непонятливость.
- Ему трудно понимать ваши слова?
- Меня угнетает ложь.
- Вас обманывают?

- Я принял решение.
- Что мешает изменить? Что случится, если измените?

Ограничение сферы применения утверждения

Если мы почувствуем, что рассказ содержит утверждения, которые претендуют на возможность применения в любой без исключения ситуации, это скорее преувеличение, чем реальность. Если мы догадываемся, что именно вследствие этого преувеличения клиент испытывает затруднения в преодолении своей проблемы, то мы можем привлечь его внимание к фактам, показывающим, что данное утверждение верно не всегда или не везде.

Кванторы общности. Если клиент использует слова *все, каждый, всегда, никогда, никто, любой* и т. д., преувеличивая сферу действия утверждения, мы можем задать вопрос о ситуациях, когда данное утверждение неверно.

- Я никогда ничего не делаю правильно.
- Был ли случай, когда вы все же что-нибудь сделали правильно?
- Он всегда мне лжет.
- Он ни разу не сказал вам правду?
- Никто меня не любит.
- Нет ни одного человека, который вас любит?

Модальные операторы необходимости. Клиент в своих высказываниях использует слова *должен, следует, обязан, надо, необходимо, не могу, невозможно, нельзя* и т. д., преувеличивая неизбежность какого-то своего действия. Модальные операторы долженствования и необходимости заставляют говорящего воспринимать свои обязательства утрированно, расширительно. Такое преувеличение позволяет ему видеть свои действия вынужденными. «Противоядие» состоит в том, чтобы он увидел альтернативную возможность. Обычно мы чувствуем, что должны что-то сделать, потому что не хотим сталкиваться с последствиями невыполнения. Обсуждение таких последствий может снизить страх перед ними. И напротив, мы склонны преувеличивать свое бессилие, игнорируя вполне преодолимые помехи.

- Я не могу этого сделать.
- Что вам мешает?
- Я должен это прекратить.
- Что произойдет, если вы не прекратите?

- Я не могу ему сказать правду.
- Что случится, если вы скажете?
- Мне надо быть терпимее.
- Для чего вам это?

Искажения

Если у нас складывается впечатление, что клиент принимает за факты результаты своих умозаключений или догадок и именно эти догадки порождают его страдания, мы можем своими вопросами побудить его более критично отнестись к своим утверждениям.

Причина и следствие: клиент видит причинно-следственные отношения там, где они реально отсутствуют. Происходит подмена понятий по принципу: «После этого, значит — поэтому!» Иногда нам бывает удобно воспринимать свои действия вынужденными, чтобы не нести за них ответственность и не испытывать чувства вины. В таких случаях мы можем убедить себя, что причина нашего поступка кроется в поведении других людей. Если мы замечаем в речи клиента такого рода выводы, мы можем подвергнуть сомнению надуманную причинно-следственную связь.

- Ты нарушаешь мои планы.
- Каким образом я нарушаю твои планы?
- Он меня обижает.
- На что в его поведении вы обижаетесь?
- Он меня злит.
- В каких обстоятельствах вы на него злитесь?

Чтение мыслей. Клиент исходит из убеждения, он может каким-то образом знать, что чувствует, хочет или о чем думает другое лицо. Такие выводы часто оказываются ошибочными. С другой стороны, клиент может страдать из-за того, что другие (как правило, близкие) люди не выполняют его желаний и не считаются с его чувствами, в то время как он сам про них *не сообщает*. Привлекая внимание клиента к отсутствию у него телепатических способностей, можно привлечь его внимание к фактам, на основе которых он сделал эти выводы.

- Все думают, что я выскочка.
- По каким признакам вы догадались, что они считают вас таким?

- Он никогда не думает о последствиях.
- Каким именно образом вы узнаете, что он о них не думает?
- Он сделал это специально, чтобы меня разозлить.
- Где доказательство, что это был намеренный поступок?
- Он мне не помог, когда было тяжело.
- Как вы дали ему знать, что вам тяжело?

Комплексная эквивалентность. Клиент приписывает определенные характеристики людям или объектам на основании признаков, никак не связанных с этими характеристиками (бьет — значит любит; черноглазым нельзя верить; мужчины — обманщики). Бывает так, что сразу не ясно, на чем основывается человек в своих суждениях. С помощью вопросов мы можем выявить и подвергнуть сомнению связь между признаком и приписываемым качеством.

- Он меня не слушает.
- Как вы пришли к такому выводу?
- А он на меня не смотрит, когда я к нему обращаюсь.
- А сами вы всегда смотрите на собеседника, когда слушаете его?
- Да!
- А вот сейчас вы на меня вовсе не смотрите, хотя я уверен, что слушаете...

Потеря субъекта (перформативного глагола). Проявляется в том, что клиент излагает обобщенные утверждения о чем угодно, но при этом опускает высказывание: «Я утверждаю, что... (Я считаю, что... Я говорю вам...)» В результате он относится к своим высказываниям как к объективной истине, в то время как это всего лишь его мнение. Признаками этого искажения являются слова «хороший», «плохой», «чокнутый», «сумасшедший», «больной», «правильный», «истинный», «ложный», «единственный» и др.

- Неправильно полагаться на честность.
- Для кого это неправильно?
- Нужно говорить медленнее.
- Кому это нужно?
- Это очень важно.
- Для кого это важно?
- Он — дурак!
- Чье это мнение?

Вопросы, проясняющие суть высказывания, помогают клиенту лучше понимать, что с ним происходит в реальности, но в некоторых случаях они приводят в смущение его Ребенка, поскольку содержат в себе скрытую транзакцию: «Я сомневаюсь в справедливости ваших слов!» По этой причине проясняющие вопросы логично использовать после установления помогающих отношений, когда появляется уверенность, что неблагополучный Ребенок не будет задет.

О ЧЕМ СЛЕДУЕТ ЗАДАВАТЬ ВОПРОСЫ?

Если вам нужно получить от клиента определенную информацию социально-демографического характера, лучше всего задать вопросы либо перед началом консультации, либо в ее конце, когда отношения с клиентом уже установились. Если вы задаете вопросы перед консультацией, лучше изменить тон своего голоса сразу после того, как с вопросами будет покончено. Отложите блокнот и ручку в сторону. Немного поверните стул. Измените позу. Это будет означать: «Теперь можно начинать».

Уже на первой консультации у психолога возникает необходимость в получении информации о том, что, собственно, произошло с клиентом, чем он недоволен и чего он хочет. Чаще всего обращение человека за помощью связано с тем, что с ним произошло какое-то конкретное событие (инцидент), которое выбило его из колеи или послужило последней каплей, переполнившей чашу его терпения. С помощью вопросов мы можем полнее собрать картину происходящего, если сосредоточим внимание на некоторых важных темах.

Например, работник школьной консультационной службы должен узнать, как ученица объясняет причины своего плохого поведения в классе, из-за **которого** учитель направил ее к нему.

Вот несколько тем для прояснения, которые помогут составить общую картину случившегося:

1. Что предшествовало инциденту? Что он делал во время инцидента? Что делали другие его участники? Что в это время думал и чувствовал клиент?
2. Что именно видел сам клиент во время происшествя? Может ли клиент точно описать свои действия? Что он чувствовал и думал во время этого происшествя? Какой была реакция других людей на происходящее?
3. Что делал клиент сразу после происшествя? Каковы были действия других его участников? Что он предпринял, чтобы справиться с последствиями случившегося? Что он думал и чувствовал?

Знаменитый семейный терапевт Виржиния Сатир считала, что для полноценного понимания ситуации, в которой находится клиент, необходимо исследовать четыре сферы его реальности.

1. Выявление контекста — рассказ клиента о том, что с ним произошло или происходит.
2. Рефлексия — уточнение того, как клиент воспринимает, что чувствуют другие относительно этого события.
3. Выявление чувств клиента относительно того, о чем он рассказывает.
4. Уточнение чувств клиента по поводу своих чувств (как он относится к своей эмоциональной реакции).

Если нам удастся услышать от клиента такое описание ситуации, мы получаем хороший шанс его понять. Кроме того, в процессе построения такого рассказа он и сам будет видеть свою ситуацию объемнее, полнее.

Определения ситуации, которой клиент недоволен, еще не достаточно для решения проблемы. Важно, чтобы он определил «пункт назначения», то есть поставил цель и поискал средства для ее достижения.

Мы можем оказать ему помощь, структурируя разговор с помощью вопросов, относящихся к следующим этапам решения проблемы:

- факты (каковы факты, относящиеся к данной ситуации? это действительно факты или догадки? помогите ему отделить факты от интерпретаций, описания от выводов);
- чувства (что он чувствует по отношению к данной ситуации в целом? что чувствуют другие?);
- желания (что он хочет в действительности? он действительно этого хочет или пытается кому-то угодить? каковы желания других участников ситуации? знает он это наверняка или догадывается? в чем конкретно будет выражаться исполненное желание?);
- действия (делает он что-то, чтобы исправить положение? если да, то что именно?);
- препятствия (что ему мешает действовать эффективно?);
- средства (как он может добиться того, чего хочет? помните, что любая цель может быть достигнута больше чем одним способом, попросите придумать еще 3—4 варианта).

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение роли вопросов в процессе оказания психологической помощи.

Ход работы

Упражнение 1.

Функциональный анализ вопросов

1. Прочитайте стенограммы разговоров в приложениях 1 и 2. Отметьте для себя:

- Был ли он задан, чтобы принести пользу рассказчику?
- Принес ли вопрос пользу клиенту или его можно было пропустить?
- Какие вопросы можно трактовать как замаскированные советы?
- Какие вопросы можно трактовать как сбор информации для последующего совета?
- Какие вопросы можно трактовать как удовлетворение любопытства психолога или заполнение времени для снятия тревоги?
- Какие вопросы заставили клиента защищаться, рационализировать?

2. Далее упражнение выполняется в рабочих группах из трех—шести человек. Обсудите с коллегами ваши соображения. Сделайте предварительные выводы.

Упражнение 2.

Активное слушание в психологической помощи

1. Второе упражнение выполняется в тех же тройках.
2. Распределите роли: один будет рассказчиком (клиентом), второй слушателем (психологом), третий — наблюдателем.
3. Рассказчик излагает свою историю. Слушатель использует техники рефлексивного и нерефлексивного слушания и вопросы.
4. Наблюдатель следит за соблюдением инструкции слушателем и по завершении — делится впечатлениями.
5. Вторая смена ролей.
6. Третья смена ролей.

Инструкция для рассказчиков. Подумайте о том, что в вашей жизни вас не устраивает, расстраивает, доставляет огорчения. Расскажите об этом своему консультанту. (На этом тренинге лучше не касаться очень значимых или трагических событий.)

Инструкция для слушателей. Вы должны внимательно слушать, используя техники рефлексивного и нерефлексивного слушания. Не

оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте. В процессе слушания вы можете задавать вопросы относительно следующих сфер:

- факты (каковы факты, относящиеся к данной ситуации? помогите партнеру отделить факты от их интерпретаций и догадок);
- чувства (что он чувствует по отношению к данной ситуации в целом? что чувствуют другие люди, включенные в эту ситуацию?);
- желания (что он хочет в действительности? каковы желания других людей, включенных в эту ситуацию? знает он это наверняка или догадывается?);
- смыслы (зачем ему это?);
- действия (что он сделал или делает, чтобы добиться цели?);
- препятствия (что ему мешает?);
- средства (как он может добиться того, чего хочет?).

Инструкция для наблюдателей. Ваша задача — наблюдая за происходящим, отмечать техники слушания, использованные психологом; считать вопросы из каждой категории, заданные в процессе слушания. Расскажите о ваших впечатлениях относительно последствий заданных вопросов: помогал или мешал тот или иной вопрос рассказчику излагать свою историю? Оказывал ли вопрос влияние на логику изложения? Если да, то положительное или негативное?

Обсуждение и выводы

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных троек.

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам верно отразить смысл рассказа клиента; с какими столкнулись трудностями? Кто был ведущим в разговоре, кто ведомым? Удалось ли вам избежать лишних вопросов? Что вы узнали о себе, как о психологе?
- Расскажите из роли клиента: изменялось ли ваше понимание ситуации под влиянием вопросов психолога?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

Приложение

**Отрывки стенограмм консультаций,
выполненных психологами-стажерами**

Фрагмент консультации 1. Клиент – студентка 20 лет

Клиент. Здравствуйте!

Консультант. Здравствуйте. Проходите, усаживайтесь поудобнее. Меня зовут Наталья Николаевна. Я вас слушаю.

Клиент. Вы знаете, у меня сейчас сложилась такая ситуация. Я учусь в институте на договорной основе. С нового года у нас поднимают плату за обучение. Я не знаю, что делать. Иногда мне кажется, что нужно все бросить и идти работать, а иногда — что надо учиться дальше. Я не знаю, что выбрать.

Консультант. Я правильно поняла: у вас происходит внутренняя борьба за дальнейшее самоопределение в жизни, но вам трудно решить, какой из двух путей сегодня правильный?

Клиент. Да, я не знаю, как жить дальше.

Консультант. А на каком курсе вы учитесь?

Клиент. Я учусь на четвертом курсе, поэтому бросать учебу нежелательно.

Консультант. А вы не хотели бы попробовать совмещать работу и учебу?

Клиент. Я уже думала об этом. Но, во-первых, если работать неполный рабочий день, то очень мало платят; а во-вторых, если я буду работать, то не буду успевать готовиться к учебе (к семинарам, лабораторным). Много времени будет уходить на работу с дипломом.

Консультант. А кто оплачивает ваше обучение?

Клиент. Родители.

Консультант. Вы уже разговаривали с родителями о том, что повышают плату за обучение?

Клиент. Нет, я боюсь сказать им об этом. У меня есть еще младший брат и младшая сестра. И мне не хочется, чтобы они в чем-то нуждались из-за того, что я учусь платно.

Консультант. До этого момента у вас уже повышали плату за обучение?

Клиент. Да, на втором курсе.

Консультант. Вы тогда сразу же поговорили с родителями?

Клиент. Да. Я тогда сразу же рассказала им об этом. Мама сказала, что придется в чем-то себя ограничить.

Консультант. А сейчас вы чего боитесь?

Клиент. Просто в этом году у меня брат заканчивает школу. Вдруг он не поступит на бесплатное обучение? Родители не смогут учить нас вдвоем. И мне не хотелось бы, чтобы из-за этого у нас с братом были какие-то проблемы.

Консультант. Уточните, пожалуйста, какие проблемы могут быть у вас с братом?

Клиент. Ну, например, он будет говорить, что я учусь платно, а ему родители не могут позволить учиться платно.

Консультант. Мне кажется, что вам прежде всего нужно поговорить с родителями. А также обсудить это с братом, ведь учиться вам осталось полтора года. И все вместе постараетесь принять правильное решение.

Клиент. Но родители расстроятся! Я не хочу их огорчать. И брат обидится.

Консультант. А вы поговорите так, чтобы не расстроились и не обиделись.

Клиент. У меня не получится.

Консультант. А давайте я вас научу...

Фрагмент консультации 2. Клиент – студентка, 21 год

Клиент. Здравствуйте.

Консультант. Здравствуйте. Проходите. Присаживайтесь, пожалуйста. Как мне к вам обращаться?

Клиент. Света.

Консультант. А меня зовут Елена Александровна. О чем вы хотели со мной поговорить, Света?

Клиент. Знаете, в последнее время у меня складывается впечатление, что меня преследует рок. За что бы я ни взялась, я ничего не могу довести до логического завершения. Мне это очень не нравится. Я в полной растерянности.

Консультант. Света, я вижу, вам не по себе. Расскажите мне подробнее, из-за чего вы в полной растерянности.

Клиент. Да это происходит со мной на каждом шагу: хочу я выучить английский язык, куплю учебники, начну и тут же теряю интерес; начну заниматься спортом — хватает меня только на месяц.
(Пауза.)

Консультант. Продолжайте, пожалуйста.

Клиент. Вот, попыталась устроиться на работу — проработала две недели и бросила. Поняла, что не для меня. Расстроилась. Опять ничего не получилось.

К о н с у л ь т а н т . Из вашего рассказа я поняла, что описанные вами события огорчают вас. Но что в этой ситуации тревожит вас больше всего?

К л и е н т . Но ведь у других все получается.

К о н с у л ь т а н т . Вы имеете в виду кого-нибудь конкретно?

К л и е н т . Да, например, мои друзья. Один из них — просто ас в английском, другой — компьютерный гений. И все мне говорят, что я не должна упустить возможность научиться тем вещам, которые бы могли мне помочь в будущем. Они хотят, чтобы я не отстала от жизни.

К о н с у л ь т а н т . Я поняла, что ваши друзья хотят, чтобы вы не отстали от жизни, и вы очень дорожите их мнением. Но, чего вы хотите сами, Света?

К л и е н т . Я учусь на психолога, мне бы хотелось стать действительно хорошим специалистом. Мне нравится учиться, я много читаю, меня хвалят преподаватели, то есть учеба — это то, что действительно у меня получается и что мне действительно интересно. Но, возможно, мои друзья тоже правы, и я должна попытаться сделать над собой усилие...

К о н с у л ь т а н т . Не означает ли это, что, следуя призыву своих друзей, вы направляете силы на не интересующие вас вещи только для того, чтобы не отставать от успехов окружающих?

К л и е н т (*пауза*). А возможно, вы правы.

К о н с у л ь т а н т . Света, а что страшного будет в том, если вы не последуете советам своих друзей?

К л и е н т . Знаете, наверное, ничего страшного. Я буду заниматься тем, что мне действительно интересно. (*Пауза.*) Но меня не покидает ощущение, что я в чем-то уступаю своим друзьям.

К о н с у л ь т а н т . Как вы думаете, что может стоять за подобным ощущением?

К л и е н т . Может быть, я слишком много внимания уделяю мнению окружающих меня людей из-за моей неуверенности в собственных силах.

К о н с у л ь т а н т . Хочу уточнить: вы не уверены, что у вас хватит сил... На что?

К л и е н т . На все.

К о н с у л ь т а н т . На все не хватит сил ни у кого. У вас, как и у всех остальных людей на Земле, есть ограниченный запас сил. Если выбирать, то в какой области вы хотели бы сосредоточить свои силы и добиться успеха, которым могли бы гордиться?..

ЛИТЕРАТУРА

1. *Атватер И.* Я Вас слушаю... М.: Экономика, 1988.
2. *Белановский С. А.* Методика и техника фокусированного интервью. М.: Наука, 1993.
3. *Беркли-Ален А.* Забытое искусство слушать. СПб.: Питер-Пресс, 1997.
4. *Зигерт В., ЛангЛ.* Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 1990.
5. *Сатир В.* Как строить себя и свою семью. М.: Педагогика-Пресс, 1992.
6. *Фаин С, Глассер П.* Первичная консультация: установление контакта и завоевание доверия. М.: Когито-центр, 2003.
7. *Янг П.* Метафоры и модели изменения. М.: ЭКСМО, 2003.

Работа 6

ЭМПАТИЧЕСКОЕ СЛУШАНИЕ

Рефлексивное слушание дает нам замечательную возможность лучше понять содержание сообщения и перепроверить правильность этого понимания. Однако довольно часто этого бывает недостаточно для того, чтобы точно понять собеседника.

Рассмотрим следующий пример. Девушка 25 лет рассказывает психологу: «...У меня есть парень, но в последнее время у нас часто возникают ссоры... он все время на меня наезжает. И мне приходится молчать, чтобы не испортить с ним отношения... Если я что-нибудь ему скажу, он может обидеться, расстроиться, накричать... да не знаю, что он может сделать, лучше я просто промолчу. Так меньше проблем... Не знаю, что делать!!!»

С помощью техник рефлексивного слушания психолог может уточнить, что здесь подразумевается под «ссорами», как они протекают и что эта девушка делает, чтобы предотвратить ссоры или преодолеть разногласия. Однако в этом сообщении «между строк» явно присутствует гораздо больше информации, чем произносится вслух. Во-первых, эта ситуация у нее вызывает какие-то сильные чувства и она не уточняет какие. Во-вторых, сейчас, рассказывая о своем поведении, она также испытывает какие-то чувства и не демонстрирует их в явном виде. В-третьих, она что-то хочет от себя, от своего парня и от психолога, но не говорит чего.

Резюмируя, психолог может сказать: «Он обижается, когда вы возражаете, и вы решили молчать». Формально именно это и прозвучало, однако, читая «между строк», мы можем почувствовать, что девушка явно хотела сказать что-то другое. Возможно, она его очень любит и боится его потерять, а возможно, она боится стать жертвой агрессии с его стороны... Эмпатический собеседник мог бы сказать примерно следующее: «Вы чувствуете себя уставшей от того, что вам все время приходится терпеть претензии с его стороны, и при этом вы боитесь, что, если будете возражать ему, он вас оставит...»

В общении мы параллельно используем две системы коммуникативных средств: вербальные и невербальные. Вербальные средства — это слова естественного звукового языка, а невербальные — это любые иные средства, не опирающиеся на слова и другие речевые символы. Словами мы преимущественно передаем фактические знания, но чтобы передать чувства, слов бывает недостаточно, и в таких случаях мы говорим: «Я не знаю, как это сказать словами...» или «Я не могу подобрать слов...»

Для наглядности можно представить, что любое сообщение передается одновременно по двум каналам: вербальному и невербальному. «Расшифровка» вербального компонента сообщения обеспечивает понимание рациональной составляющей сообщения. Эмоциональная составляющая сообщения чрезвычайно важна для понимания собеседника, однако ее декодирование — непростая задача, поскольку партнер по общению скорее *не говорит* про свои чувства и отношения, а *проявляет* их в поведении.

Понимание чувств или желаний, испытываемых другим человеком, сопереживание ему, называется *эмпатией*. Эмпатию следует отличать от *симпатии*. Симпатия — это влечение, внутренняя расположенность к кому-либо. Симпатию мы выражаем чаще всего тому, с кем у нас сложились тесные контакты: друзьям, членам семьи, соседям, коллегам. Симпатия не обязательно предполагает наличие эмпатии: нам может нравиться какой-то человек, но при этом мы можем вовсе не сопереживать ему, а, к примеру, за что-нибудь на него сердиться. И наоборот: мы можем с сочувствием отнестись к человеку, даже если он нам лично не симпатичен.

Эмпатия позволяет нам лучше понять то, что говорит человек, поскольку мы определяем значение сказанного им с учетом его чувств и желаний.

Рассмотрим в качестве примера диалог любимых всеми персонажей известной сказки А. Милна (в переводе Б. Заходера).

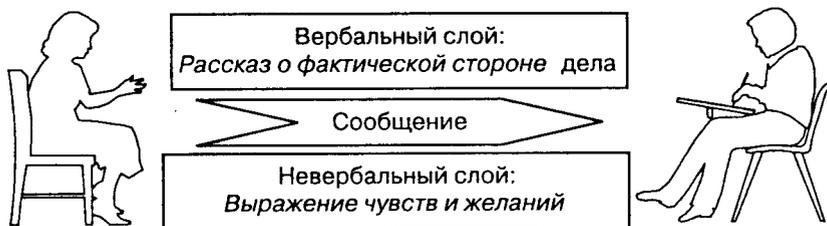


Рис. 9. Вербальный и невербальный слои сообщения

- Доброе утро, Иа! – сказал Пух..
- Доброе утро, медвежонок Пух, – уныло ответил Иа.– Если это утро доброе. В чем я лично сомневаюсь.
- Почему? Что случилось?
- Ничего, медвежонок Пух, ничего особенного. Все же не могут. А некоторым и не приходится. Тут ничего не попишешь.
- Чего все не могут? – переспросил Пух, потерев нос.
- Веселиться. Петь, плясать и так далее. Под ореховым кустом.
- А-а, понятно...– сказал Пух. Он глубоко задумался, а потом спросил:
– Под каким ореховым кустом?
- Под которым орешки каленые, – уныло продолжал Иа-Иа. – Хоро-вод, веселье и тому подобное. Я не жалею, но так оно и есть...
... – Да что такое случилось?– спросил Пух.
- А разве что-нибудь случилось?
- Нет, но у тебя такой грустный вид.
- Грустный? Отчего это мне быть грустным? Сегодня же мой день рождения. Самый лучший день в году!
- Твой день рождения? – спросил Пух, ужасно удивленный.
- Конечно. Разве ты не замечаешь? Посмотри на все эти подарки.– Иа-Иа помахал передней ногой из стороны в сторону. – Посмотри на именинный пирог!
Пух посмотрел – сначала направо, потом налево.
- Подарки? – сказал он.– Именинный пирог? Где?
- Разве ты их не видишь?
- Нет, – сказал Пух.
- Я тоже, – сказал Иа-Иа. – Это шутка, – объяснил он. – Ха-ха.

Когда наш собеседник охвачен сильными чувствами, он скорее выражает их невербально, чем говорит о них. Однако для того чтобы верно понять смысл его высказываний, нам необходимо принимать во внимание не только значение его слов, но и ту информацию, которую он передает нам невербально: его отношение к нам и к тому, о чем он рассказывает. Сообщение, в котором вербальный и невербальный компоненты противоречат друг другу, в консультативной практике принято называть *неконгруэнтным*. Когда наш собеседник уныло говорит, что сегодня «самый веселый день в году», его сообщение неконгруэнтно и мы интуитивно понимаем, что оно передает нам нечто большее, чем содержится в словах. Может быть, смысл его сообщения: «Как бы мне хотелось, чтобы меня любили и обращали на меня внимание! Особенно в мой день рождения!» Однако в силу некоторых причин он избегает прямого высказывания, прибегая к иронии.

ЗАТРУДНЕНИЯ В ВЕРБАЛИЗАЦИИ ЧУВСТВ

Первая причина заключается в том, что нередко мы сообщаем не совсем то, что имеем в виду, потому что у нас не хватает слов в активном словаре. Мы осознаем наличие желаний и чувств, однако не можем их корректно символизировать с помощью языковых средств.

Вторая причина в том, что говорить о чувствах не принято. В обществе существуют конвенциональные нормы, содержащие запрет на разговоры о чувствах и желаниях. Самораскрытие в таком случае расценивается как нарушение негласно принятых правил поведения.

Третья причина сокрытия чувств — в ощущении, что человек, знающий наши чувства и сокровенные желания, обретает магическую власть над нами. Поскольку теоретически он может воспользоваться этим знанием для причинения нам какого-нибудь ущерба, мы тревожимся и, на всякий случай, избегаем проявлять свои эмоции открыто, подвергаем их цензуре.

Четвертая причина того, что люди не выражают свои желания и чувства словесно, заключается в том, что они могут их не замечать, игнорировать. Дело в том, что некоторые из чувств социально не одобряются. Считается, что нехорошо сердиться, раздражаться, завидовать, желать кому-то зла; часто табу накладывается на проявления сексуальности. Между тем у каждого человека есть ряд «Родительских» запретов и предписаний, с помощью которых он оценивает самого себя. Допустим, Родительское предписание требует: «Ты должен (должна) быть сильным! Проявление чувств — проявление слабости!» Если такой человек осознает себя эмоционально вовлеченным, ему придется испытать чувство вины за несоответствие эталонному образцу Идеально Хорошего Человека. Поскольку в реальности не испытывать чувств он не может, ему приходится обманывать себя, подавляя свои эмоции и изгоняя их из собственного сознания.

НЕОБХОДИМОСТЬ ВЫРАЖЕНИЯ ЧУВСТВ

Как мы уже увидели выше, более или менее точно раскодировать смысл высказывания человека мы можем лишь в том случае, если знаем о его отношении к тому, о чем он рассказывает. Представим, что наш собеседник говорит нам: «Меня это обрадовало...», а сам при этом хмурится и сжимает кулаки. Возможно, его действительно обрадовало событие, про которое он рассказывает, а сердится он на нашу «непонятливость». А возможно, что он разгневан этим событием, но

в силу каких то причин считает, что должен это скрыть. Понять его сообщение мы можем, лишь точно определив его истинные чувства. Таким образом, *выражать истинные чувства необходимо, чтобы быть правильно понятым.*

В предыдущей работе мы обсуждали «чтение мыслей» — иллюзию, базирующуюся на ощущении, что другие люди могут и даже обязаны непосредственно воспринимать наши чувства и желания. Довольно часто затруднения в межличностных коммуникациях связаны с действием этой иллюзии. Представьте двух незнакомых людей, которые едут в электричке. Один из них едет с дачи и везет корзину яблок. А другой сидит рядом и думает: «Как яблока хочется!.. Вот ведь какой жадный и бездушный попутчик достался: нет бы мне яблочко предложил...» Ожидания, что другие распознают наши чувства и желания без нашего участия и будут действовать в соответствии с ними без просьбы с нашей стороны, основа недоразумений, взаимных претензий и обид. Следовательно, *выражать желания и чувства необходимо для того, чтобы другие могли принять их во внимание.*

Эмоции можно сравнить с водой: если поток перегородить, то вода будет накапливаться, усиливая давление на плотину, дно и берега. Эмоции, не находящие выхода, оказывают разрушающее действие на поведение и организм: сокрытие своих переживаний, их подавление не приносит облегчения. Если наш собеседник охвачен сильными эмоциями, бесполезно обращаться к его разуму до тех пор, пока он не приведет в порядок свои чувства. Еще в середине двадцатого века знаменитый психолог Курт Левин со своими учениками и коллегами обнаружил и описал ряд закономерностей поведения человека в состоянии фрустрации. Если человек не может справиться с некой проблемной ситуацией и одновременно не может отступить от ее решения, он переживает внутренний конфликт. При этом он обязательно испытывает сильные эмоции (прежде всего, агрессивного характера), его поведение регрессирует к более примитивным, архаичным формам, снижается контроль сознания за поведением.

Для того чтобы человек, захваченный подобного рода переживаниями, совладал с ситуацией, ему необходимо урегулировать свои эмоции, а выражение своих чувств — один из сильнейших способов эмоционального урегулирования. Таким образом, *выражение эмоций — важный способ вернуть утраченное душевное равновесие.*

Еще одна причина, обуславливающая внимание психологов и психотерапевтов к чувствам клиента, состоит в том, что человек, не осознающий свои чувства и желания, может руководствоваться ими в

принятии решений. Карл Роджерс полагал, что для ориентации в мире мы используем две параллельно действующие системы оценивания: *декларативное* знание и *организмическое* знание. Декларативное знание — это знание о свойствах предметов и явлений, заимствованное от других людей, принятое на веру. «Злиться — плохо; хотеть спать в то время, как другие работают — скверно; манго — это очень вкусно» и т. п. Одновременно мы можем чувствовать, что сердимся, можем испытывать непреклонное желание отдохнуть прямо сейчас и испытать разочарование от вкуса купленного на рынке незрелого плода манго. В такие моменты наше знание вступает в конфликт с нашими чувствами.

Некоторые люди больше доверяют своим чувствам и могут принимать их во внимание. Другие в таких случаях отдают приоритет знаниям, игнорируют чувства, утрачивая контакт с ними. Человек, попробовавший зеленый плод манго, может принять решение впредь его не покупать, поскольку он *не понравился*. Такой человек исходит из принятия решений из личного опыта и находится с ним в контакте. Второму манго тоже не понравился, но он игнорирует этот факт и снова его покупает потому, что этот экзотический фрукт — диковинка и *должен нравиться* по определению (согласно декларативному знанию). Такой человек *неконгруэнтен опыту*. Человек, неконгруэнтный опыту, не доверяет своим чувствам, не принимает в расчет собственные желания при принятии решений и именно поэтому часто попадает в тупиковые ситуации.

Представим, что человеку предлагают угоститься, выбрав одно яблоко из двух: одно — кислое, а другое — сладкое. Конгруэнтный опыту человек может прислушаться к своим желаниям и решить, чего в данный момент ему хочется больше. Тот же, кто неконгруэнтен опыту, свои желания не принимает во внимание, а руководствуется в своем выборе какими-то иными, не относящимися к делу соображениями. Неудивительно, что его часто постигает разочарование, а в жизни отсутствует радость. Яблоки — это мелочь. Однако тот же механизм может привести к гораздо более печальным последствиям, если игнорируются чувства и желания в выборе одного из двух потенциальных женихов или в выборе жизненного пути. Таким образом, *выражать чувства необходимо для того, чтобы руководствоваться ими в своих оценках и выборах*.

Эмпатическое слушание предполагает, что мы делаем акцент не столько на содержании сообщения, как при рефлексивном слушании, сколько на *отражении* чувств, проявленных говорящим, его устано-

вок и эмоционального состояния. Конечно, различие между чувствами и содержанием сообщения не всегда легко уловить. Однако это различие часто приобретает решающее значение при оказании психологической поддержки: как бывает приятно, когда кто-либо понимает наши переживания и разделяет чувства, не обращая особого внимания на содержание нашей речи, существо которой имеет подчас второстепенную роль!

ТЕХНИКИ ЭМПАТИЧЕСКОГО СЛУШАНИЯ

Эмпатическое слушание включает в себя одновременное решение двух задач: во-первых, это помощь собеседнику в выражении чувств и желаний, а во-вторых — понимание невыраженных чувств и желаний собеседника, демонстрация понимания и проверка правильности этого понимания.

Техники эмпатического слушания можно разделить на две большие группы:

- 1) эмоциональное присоединение к состоянию партнера;
- 2) вербализация его чувств.

Эмоциональное присоединение

Любая эмоция обязательно включает в себя не только психологический, но и физиологический компонент: у нас изменяются ритм дыхания, пульс, мышечное напряжение, движения глаз, меняются выражение лица, поза, меняется тембр голоса и темп речи и т. д. Внимательно наблюдая за невербальными реакциями партнера, мы можем догадаться о его эмоциональном состоянии. Для того чтобы лучше ориентироваться в значении невербальных реакций собеседника, имеет смысл обратиться к многочисленным работам, посвященным языку жестов. В перечне литературы, рекомендуемой для подготовки по данной теме, содержится ряд указаний на источники, опубликованные на русском языке.

Другой путь проникновения в эмоциональный мир собеседника — попытаться войти в состояние, сходное с состоянием, которое он испытывает сейчас. Для этого мы не просто наблюдаем за его невербальными реакциями, а пытаемся их повторить, выступая своего рода «зеркалом». Идея состоит в том, что, копируя телесный компонент его эмоций, мы можем в некоторой степени ощутить его настроение и эмоциональное состояние. «Отзеркаливание» эмоционального со-

стояния позволяет глубже проникнуть в смысл рассказа собеседника, понять его отношение к тому, о чем он рассказывает, и к самой ситуации общения.

Вербализация чувств

Суть этой техники заключается в назывании чувств собеседника словами. Исполняя эту технику, мы обращаем внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства, например: печаль, гнев, радость и т. д. Кроме того, мы следим за его невербальными проявлениями, присоединяемся к ним и стремимся понять, что он чувствует и что бы чувствовали мы, окажись на его месте.

Обнаруживая эмоционально-насыщенные эпизоды в его рассказе, мы вслух называем эмоции, которые он испытывает или испытывал, демонстрируем ему понимание не только содержания его истории, но и его чувств, мотивов, желаний.

Кроме того, мы можем обращать внимание на неконгруэнтность сообщений человека, привлекая его внимание к тому, что содержание его рассказа отличается от его эмоционального состояния.

Вербализуя чувства собеседника, слушатель обычно предваряет их вводными фразами, подобными следующим:

- «Вероятно, вы чувствуете...»;
- «Не чувствуете ли вы себя несколько...»;
- «Мне показалось, что вы...»;
- «Может, вам...»;
- «Похоже, вы...»;
- «Мне кажется, вы...»;
- «Я почувствовал, что...»;
- «Интуиция мне подсказывает, что...»;
- «Я чувствую, что...»;
- «В ваших словах я ощутил...»;
- «Если я правильно понял, вы ощущаете...»

Называние чувства оказывает существенное влияние на состояние, поскольку именно слова для нас являются той знаковой системой, с помощью которой мы символизируем в сознании то, что с нами происходит. *Осознание* своих чувств, желаний или действий, то есть сам акт введения этого материала в сознание, изменяет наше самочувствие и поведение.

Почти все люди порой совершают автоматические действия, от которых не прочь избавиться: кто-то имеет привычку теревить себя

во время разговора за ухо, кто-то кладет локти на стол собеседника, а кто-то через слово произносит «как бы». Эти элементы поведения воспроизводятся нами без участия сознания, и поэтому мы практически не можем их контролировать. Но если в момент очередного воспроизведения мы вдруг осознаем это поведение, оно мгновенно прекращается. Представьте приятеля, который с жаром рассказывает вам о недавно происшедшем конфликте. Он возмущен поведением своего недруга и выражает злость. Вдруг он осознает, что сердито разговаривает *с вами*, в то время как его недавний оппонент здесь не присутствует. В этот момент тон его голоса сам собой меняется.

Вербализация чувств может исполняться, как минимум, четырьмя способами:

- 1) категоризация чувств;
- 2) описание состояния;
- 3) описание желаний;
- 4) использование метафор.

Категоризация чувств. Естественный и на первый взгляд простой способ вербализации чувств — назвать их «по имени», используя соответствующие существительные («...Вы испытываете скуку...»), прилагательные («...Вы чувствуете себя с куч а ю щ и м...») и наречия («...Вам с куч н о...»).

При вербализации эмоционального состояния говорящего следует учитывать интенсивность его чувств, применяя в своих ответах соответствующую градацию определений. Ниже приводится образец таких градаций, предлагаемый М. Беркли-Ален.

Гнев, раздражение	Удовлетворение	Депрессия	Страх
Слабая степень выражения чувств			
Раздражен, обеспокоен, «червь точит», «вне себя», взволнован	Рад, польщен, приятно удивлен, доволен, ему приятно, вздохнул с облегчением	Не может решиться, смущен, скучно, в отчаянии, разочарован, недоволен, в апатии обижен	Тяжело на сердце, напряжен, озабочен, тревожен, в опасении, беспокоится
Средняя степень выражения чувств			
Испытывает отвращение, сильно обеспокоен, в отчаянии, «затюкан», науган	Очень доволен, счастлив, в приподнятом настроении, удовлетворен, полон надежд, в предвкушении удовольствия	Разочарован, измотан, измучен, измочален, несчастлив, обременен, печален	Встревожен. шокирован, боится, под угрозой, изранен

Высокая степень выражения чувств

Разгневан, презрителен, враждебно буйствует, в ярости, жаждет крови	Полон радости, радостно возбужден, охвачен энтузиазмом, смеется радостно, горд	Жалок, умирает от стыда, сломлен, унижен, без надежд, отчаявшийся, разочарован	В панике, в ужасе, парализован, умирает от страха
---	--	--	--

При попытке вербализации чувств большинство людей сталкиваются с трудностями, поскольку слова, обозначающие чувства, почти отсутствуют у них в активном словаре. Для расширения своего словарного запаса вы можете воспользоваться перечнем прилагательных, характеризующих состояния человека (см. приложение).

Описание телесного состояния. Если вербализуемое чувство трудно идентифицировать или оно имеет ярко выраженный телесный компонент, можно воспользоваться описанием телесного состояния собеседника. Описывая физическое состояние партнера, не старайтесь придумать оригинальные ощущения, используйте простые, понятные, легко осознаваемые реакции: «Когда..., у вас потемнело в глазах... Сжались кулаки... Колени подкосились... Сдавило горло и перехватило дыхание». Поскольку любая эмоция обязательно включает в себя телесный аспект, привлечение внимания к телесным реакциям будет способствовать осознанию соответствующих чувств.

Сравнение, метафоры. Третий способ вербализации чувств — использование сравнений и метафор. Для реализации этого способа вы представляете и описываете ситуацию, в которой ваш собеседник испытал бы чувства, подобные тем, которые вы вербализуете. «Когда..., вы почувствовали себя так, как будто вас облили холодной водой (...небо на землю рухнуло; вы потеряли что-то ценное; вам нужно проглотить горькое лекарство...)».

Используя метафоры для описания состояния, имейте в виду, что ваш опыт отличается от опыта вашего собеседника. Метафора должна быть понятной именно для собеседника. Фраза: «Вы чувствовали себя, словно в цирке...» будет по-разному понята человеком, обожающим цирк, и не принимающим его.

Описание желаний. Четвертый способ вербализации чувств — описание возможных действий, к которым побуждают собеседника переживаемые им чувства: «И тут вам захотелось ударить кулаком по столу... (закричать; скрыться с глаз; подарить цветы; обнять; заплакать...)».

На наше восприятие текущих событий всегда оказывает влияние какая-то актуальная потребность. Человек, испытывающий голод, скорее всего, будет преимущественно замечать то, что поможет ему насытиться. Тот, кто чувствует себя обиженным, скорее всего, будет сосредотачиваться на факте несправедливого отношения. Естественный цикл удовлетворения потребности включает в себя ее возникновение, подготовку к действию, направленному на ее удовлетворение, и само действие. Когда мы не осознаем свое желание или факт мобилизации для его удовлетворения, мы не можем действовать в соответствии с этой потребностью. Результатом часто является своеобразная «фиксированность» мыслей и чувств на темах, связанных с этой актуальной, но не осознаваемой потребностью.

Если такой человек осознает эту потребность (факт наличия у себя данного желания), выразит это желание и совершит действие, связанное с этим желанием, он может испытать сильное эмоциональное облегчение. Именно поэтому психолог, вербализуя данным способом чувства собеседника, может помочь ему обрести душевное равновесие. Необходимо заметить, что психолог вовсе не поощряет клиента воплощать в жизнь желания, имеющие социально опасный характер или социально неодобряемые, а лишь побуждает осознать их, признав факт их наличия. Причем делает это без оценки и осуждения.

Вербализация чувств и желаний собеседника помогает ему не только лучше их осознать, но и обнаружить, что мы тонко и глубоко его понимаем, не подвергая критике. Мы же, в свою очередь, с помощью техник вербализации проверяем правильность своего восприятия и показываем партнеру свое желание лучше его понять.

Когда ваш собеседник находится под воздействием сильных (может быть, даже отрицательных) эмоций, попробуйте вывести его из этого состояния, используя приемы нерефлексивного слушания. Обычно облегчить переживания других легче, чем справиться с собственными. Нетрудно также разделить положительные эмоции — радость и восхищение. И все же нерефлексивное слушание особенно необходимо говорящему, когда его переполняют отрицательные эмоции — беспокойство, страх, разочарование, гнев, ревность.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение роли эмпатического слушания в установлении взаимопонимания. Апробирование техник эмпатического слушания.

Ход работы

Упражнение 1.

Замечание состояний

1. Работа выполняется в диадах. Выберите себе партнера для выполнения этого упражнения. Распределите роли.
2. Первый номер сидит напротив второго и называет вслух его состояния. Например: «Сейчас ты немного волнуешься». Как только он заметит, что состояние партнера изменилось, отмечает следующее состояние: «А сейчас ты смутился (развеселился, грустишь и т.д....)» Упражнение выполняется в течение двух-трех минут.
3. Смена ролей.
4. Обсуждение.

Инструкция для исполнителей первой роли. Ваша задача — распознавать и отмечать вслух состояния партнера. Как только его состояние изменится, назовите вслух его новое состояние. Будьте внимательны: состояния меняются быстро, особенно в момент произнесения вами фразы.

Инструкция для исполнителей второй роли. У вас нет никакой задачи. Просто будьте собой. Вы не должны мешать партнеру, скрывая свои проявления, или изображать чувства, которых вы не испытываете. Будьте естественны.

Упражнение 2.

Присоединение к состоянию партнера

Упражнение выполняется в группах из трех человек.

1. Распределите роли: один будет рассказчиком (клиентом), второй психологом (слушателем), третий — наблюдателем.
2. Рассказчик излагает свою историю. Слушатель использует техники нерефлексивного слушания и вербализации чувств.
3. После завершения рассказа слушатель вербализует чувства рассказчика.
4. Наблюдатель делится своими впечатлениями.
5. Смена ролей. В процессе выполнения упражнения каждый участник должен побывать в каждой роли.

Инструкция для рассказчиков. Вспомните ситуацию, в которой вы испытывали смешанные чувства. Может быть, вы до сих пор в ней не

разобрались, а воспоминание о ней вызывает неприятные переживания. Это не должно быть очень трагическое событие. Расскажите своему собеседнику об этом происшествии.

Инструкция для слушателей. Выслушивая рассказ, попытайтесь присоединиться к состоянию «клиента», войти с ним в эмоциональный резонанс. Попробуйте побыть «зеркалом», отражающим его состояние. Примите такое же положение, как он, примите его позу; наблюдайте за его движениями и попытайтесь их скопировать, уменьшив амплитуду. Попробуйте дышать синхронно с ним, воспроизводя динамику вдохов и выдохов.

Не старайтесь глубоко вникать в ход мысли собеседника, не перебивайте его субъективными замечаниями, например выражающими согласие или сочувствие. Вы должны внимательно слушать, используя техники пассивного слушания, и отражать его эмоциональное состояние.

Когда партнер завершит рассказ (или через 5 минут), перескажите:

- какие чувства он испытывал в ситуации, о которой шла речь его в рассказе;
- какие чувства у него вызывает эта ситуация теперь;
- какие чувства он испытывал, рассказывая вам эту историю;
- какое отношение к себе как к слушателю вы уловили с его стороны.

Постарайтесь использовать хотя бы по одному разу каждую технику:

- 1) категоризация чувств;
- 2) описание физического состояния;
- 3) метафоры и сравнения;
- 4) вербализация желаний.

Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов!

Инструкция для наблюдателей. Ваша задача — наблюдая за происходящим, отмечать техники, использованные психологом. Обращайте внимание на то, как менялось эмоциональное состояние рассказчика в процессе изложения событий и особенно после вербализации.

Обсуждение и выводы

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных троек.

- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам верно передать чувства «клиента», узнали ли вы что-нибудь о его внутренних установках и чувствах; с какими столкнулись трудностями? Что вы узнали о себе как о психологе?
- Из роли клиента: изменялось ли ваше эмоциональное состояние, когда вы слышали комментарии психолога по поводу ваших чувств? Заметили вы в себе какие-то чувства, установки, желания, существование которых ранее игнорировали?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

Приложение

Список прилагательных, характеризующих состояние человека

Антагонистический	Депрессивный	Любящий
Апологетический	Дерганый	Медлительный
Беззаботный	Дерзающий	Мирный
Беззащитный	Добродетельный	Миролюбивый
Безнадежный	Довольный	Мрачный
Безопасный	Дружелюбный	Надеющийся
Беспокойный	Жажущий	Надоедливый
Близкий по духу	Жизнелюбивый	Негодный
Бодрый	Заботливый	Негодующий
Болезненный	Заваленный	Недружелюбный
Брюзжащий	Запуганный	Незаинтересованный
Бунтующий	Зачумленный	Ненависящий
Веселый	Защитительный	Неопределенный
Взволнованный	Злобный	Непонятный
Виноватый	Избитый	Непростой
Возбужденный	Извиняющийся	Нервный
Возмущенный	Изможденный	Несмелый
Вознагражденный	Измученный	Несогласный
Ворчливый	Изумительный	Несчастный
Враждебный	Изумленный	Нетерпимый
Вызывающий	Искрящийся	Неугомонный
Гневный	Испуганный	Ноющий
Гордый	Истощенный	Обделенный
Дезориентированный	Ленивый	Обезумевший
Деликатный	Ликующий	Обеспокоенный

Обидчивый	Покорный	Скучающий
Обиженный	Помыкаемый	Сломленный
Обласканный	Пораженный	Смелый
Обманутый	Потрясенный	Смешавшийся
Обновленный	Праздничный	Смеющийся
Обойденный	Предчувствующий	Содействующий
Огорченный	Привлекательный	Сожалеющий
Одинокий	Примирающий	Сочувствующий
Одобряемый	Принесенный в жертву	Спокойный
Одурманенный	Принимаемый	Счастливый
Оживленный	Принимающий	Твердый
Опозоренный	Пристыженный	Торжествующий
Оптимистичный	Приятный	Тревожный
Опьяненный	Провоцирующий	Трепещущий
Освобожденный	Пугливый	Уверенный
Оскорбленный	Радостный	Угнетенный
Осмеливающийся	Радующий	Удивленный
Осчастливленный	Раздраженный	Удовлетворенный
Отброшенный	Раздражительный	Удовлетворяющий
Отвергнутый	Разочарованный	Удрученный
Отрешенный	Раненый	Ужасающийся
Отринутый	Раскаивающийся	Унылый
Отчаявшийся	Рассерженный	Успокоенный
Очаровательный	Расслабленный	Усталый
Ошарашенный	Расстроенный	Устрашенный
Ошеломленный	Растерянный	Участливый
Перегруженный	С упавшим сердцем	Ценимый
Пессимистический	Самонадеянный	Циничный
Печальный	Сварливый	Чувствительный
Подавленный	Связанный	Шокированный
Позитивный	Сердитый	Яростный
Покинутый	Сконфуженный	

ЛИТЕРАТУРА

1. *Атватер И.* Я Вас слушаю... М.: Экономика, 1988.
2. *Беркли-Ален М.* Забытое искусство слушать. СПб.: Питер-Пресс, 1997.
3. *Мелибруда Е.* Я-ТЫ-МЫ. М.: Прогресс, 1976.

Работа 7

ИНТЕРВЬЮ, ЦЕНТРИРОВАННОЕ НА КЛИЕНТЕ

Мы выяснили, что при установлении помогающих отношений важно безоценочно воспринимать смысл высказываний партнера и периодически проверять, правильно ли мы его понимаем. Не менее важно эмпатически воспринимать его чувства и желания, также осуществляя при этом необходимую проверку. Однако есть еще одно обстоятельство, чрезвычайно принципиальное для качества этих отношений: важно не только *что*, но и *как* мы воспринимаем.

Проявляя эмпатию, мы переживаем чувства других, как если бы они были нашими собственными. Это «как если бы» и является ключом к эмпатии. Эмпатия — это чуткость к другим. Эмпатия прямо противоположна эгоцентрическому равнодушию, так распространенному в наши дни, она помогает сочетать собственные интересы с заботами окружающих. Те, кто лишен чувства эмпатии, всегда заняты неотложным удовлетворением только своих потребностей и равнодушны к нуждам и переживаниям других.

Эмпатическое слушание состоит не только в восприятии чувств рассказчика, но и в передаче слушающим говорящему своих чувств к нему. Эмпатическое слушание отличается от активного и рефлексивного слушания установкой, а не приемами. Разница заключается не столько в способах исполнения, сколько в намерениях. Цель активного и рефлексивного слушания — как можно точнее понять сообщение говорящего: значение слов, фраз и идей, которые оно передает. Цель эмпатического слушания — уловить *эмоциональную окраску* этих идей, понять их *смысл*, проникнуть в систему внутренних ценностей другого человека, понять, какие чувства он при этом испытывает, что на самом деле означает высказанное сообщение в свете переживаемых чувств, и проявить *сопереживание*. Карл Роджерс говорил: «Когда меня глубоко понимают и *разделяют* мои чувства, не проявляя при этом желания анализировать мое поведение или судить меня, это создает условия для самовыражения и становления как личности».

Эмпатия означает искреннее желание понять другого человека, несмотря на риск услышать в ответ критику или требование изменить поведение. Эмпатическое слушание необходимо в ситуациях с высоким эмоциональным напряжением, например, при разрешении конфликтов между людьми, при решении проблем или проведении переговоров.

Эмпатия необходима не только для оказания психологической помощи. Она является ключевым фактором успеха в таких видах деятельности, эффективность которых во многом зависит от эффективности общения и межличностных отношений (например, в обучении, в торговле, в управлении).

Карл Роджерс полагал, что существует огромная разница между условным и безусловным принятием людьми друг друга. Условное принятие — это принятие, которое мы обещаем в награду за выполнение наших условий. Такой человек словно бы говорит: «Сделай, как я хочу, признай, что я прав, а за это я буду тебя ценить и любить». В противоположность этому безусловное принятие — это признание без предварительно выставляемых условий.

Роджерс считал, что, если человек с детства сталкивается только с условным принятием, он неизбежно перестает ценить себя таким, какой он есть, и формирует у себя неконгруэнтную опыту концепцию «Я», которая, хоть и очень далека от реальности, зато соответствует требованиям идеала. Эрик Берн называл такие родительские требования «условием "О'кей"». Например, родительское требование «Будь лучше всех!» предполагает, что ребенок не может чувствовать себя ценным и благополучным до тех пор, пока не убедится, что он лучше всех. Как известно, стать выше можно двумя способами: подняться над другими или опустить окружающих ниже себя...

Из страха перед отвержением и разоблачением такой человек использует в общении с людьми методы, которые сами по себе приводят к нарушениям в отношениях. Например, он стремится со всеми соперничать или, напротив, опасаясь соперничества, избегает участия в чем бы то ни было; он ведет себя враждебно, нападает на окружающих или, наоборот, демонстрирует свехуступчивость. Это поведение носит защитный характер: с его помощью человек пытается сохранить свои иррациональные убеждения о себе самом и о людях.

Если мы, проявляя о нем заботу, попытаемся изменить его «к лучшему», он, скорее всего, будет от нас защищаться, используя привычные и излюбленные методы. Поэтому, как бы парадоксально это ни звучало, оказывая помощь человеку, мы не должны исходить из на-

мерения его изменить! Ведь само это намерение — изменить к лучшему — ставит его благополучие под угрозу и запускает шаблонные защитные реакции.

Осознав этот парадокс, К. Роджерс предложил оказывать помощь без намерения исправлять в клиенте недостатки. Человек растет и развивается не потому, что его кто-то принуждает, а потому, что расти — это его свойство. Задача психолога, педагога и других заинтересованных лиц — обеспечить ему условия для роста, основанные на безусловно позитивном отношении.

СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ, СПОСОБСТВУЮЩИХ ЛИЧНОСТНОМУ РАЗВИТИЮ

Карл Роджерс обратил внимание на определенные качества человека, которые, по его мнению, облегчают установление отношений, способствующих личностному развитию других людей, их более зрелому и полноценному поведению. Эти качества присущи очень многим. Они играют важнейшую роль в отношениях между ровесниками, родителями и детьми, учителем и учениками, врачом и пациентом, в семейной жизни, в дружеских отношениях, то есть везде, где есть возможность взаимного или одностороннего оказания помощи в трудных ситуациях. Список этих качеств довольно длинный; остановимся на нескольких из них, наиболее важных:

- конгруэнтность — умение быть самим собой;
- эмпатия — способность понимать внутренний мир другого человека;
- безусловно позитивное отношение к человеку;
- безусловное принятие внутренних переживаний человека, которому хочешь помочь.

Эти качества нельзя назвать чертами характера в традиционном понимании. Можно встретить людей, у которых они проявляются в большей степени и чаще, чем у других, но большинство из нас может развить в себе способность к подлинному общению, глубокому пониманию, сердечному и теплому отношению к другим людям, безусловному принятию тех, кому мы хотим помочь. Однако сами по себе эти способности не смогут возникнуть; мы должны приложить определенные усилия, чтобы развить их. Человек, обладающий этими качествами и демонстрирующий их, не оказывает целенаправленного психологического воздействия на других. Самим присутствием в груп-

пе он облегчает установление в ней помогающих отношений. Такого человека К. Роджерс называл *фасилитатором* (отангл. *facilitate* — облегчать; содействовать; способствовать).

К. Роджерс определил ряд способностей, определяющих поведение при вхождении в помогающие отношения. Он составил список вопросов, ответы на которые помогут вам оценить вашу способность входить в помогающие отношения и готовность оказывать психологическую помощь, то есть быть фасилитатором (см. приложение 1).

Если психолог в разговоре с клиентом проявляет безоценочное понимание, безусловно позитивное отношение, эмпатию, он не будет стремиться управлять клиентом. Не профессиональные представления психолога, а сам клиент становится точкой отсчета, центром в этих отношениях. Такой способ оказания психологической поддержки получил название «интервью, центрированное на клиенте».

В разговоре, центрированном на консультанте, последний играет ведущую роль: определяет тему разговора, ищет информацию, интерпретирует ее, задает вопросы, решает проблему клиента — ведет «за руку» за собой. Если процесс центрирован на клиенте, тот сам определяет тему разговора, рассказывает, решает свои проблемы, играет ведущую роль, а психолог идет за ним, «отставая на шаг».

Инструментальная основа интервью, центрированного на клиенте, — рассмотренные нами ранее техники слушания. В приложении к работе вы можете найти таблицу, где Мадэлин Беркли-Ален демонстрирует возможности этих техник для решения различных задач, возникающих в ходе беседы.

Важно отметить, что самих по себе перечисленных выше техник слушания недостаточно; фасилитатор не только понимает и принимает клиента, но и со своей стороны искренне демонстрирует чувства, возникающие во время разговора.

Интервью, центрированное на клиенте, не носит односторонний характер, как это может показаться на первый взгляд. Психолог принимает клиента безусловно, то есть без намерения его изменить и оценить, понимает клиента, его взгляд на события и демонстрирует это клиенту в понятной и приемлемой для него форме. Он сопереживает чувствам клиента и демонстрирует ему свои чувства в понятной и приемлемой для него форме, при этом является искренним и открытым.

Раскрывая свои чувства, психолог пользуется уже перечислявшимися техниками вербализации чувств:

- категоризация чувств;
- описание состояния;

- описание желаний;
- использование метафор.

Здесь очень важно заметить, что психолог *не притворяется*, что испытывает к клиенту симпатию, а искренне делится с ним своими переживаниями. Напомню, что сообщения, где вербальный компонент не совпадаете выражаемыми невербально чувствами, называется неконгруэнтным. Будучи искренним, психолог, проводящий клиентоцентрированное интервью, пользуется только конгруэнтными сообщениями. Он озвучивает только те чувства, которые возникли у него на самом деле.

Помогающие отношения создаются, если психолог понимает то, что говорит и чувствует клиент, и клиент уверен, что психолог его правильно понял; клиент понимает то, что говорит и чувствует психолог, и психолог уверен, что клиент его понял правильно.



Рис. 10. Техники интервью, центрированного на клиенте

Подведем итог.

- Безусловное принятие может быть выражено с помощью применения техник понимающего слушания.
- Сопереживание может быть достигнуто и продемонстрировано партнеру с помощью техник эмпатического слушания.
- Искренность и открытость могут быть установлена и продемонстрированы с помощью использования конгруэнтных сообщений.

Рис. 10 поможет вам создать целостное впечатление о техниках осуществления интервью, центрированного на клиенте.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение возможностей и техник исполнения интервью, центрированного на клиенте. Апробирование и отработка техник раскрытия психологом своих чувств в процессе эмпатического слушания.

Ход работы

Упражнение выполняется в группах из трех человек.

1. Прочитайте перечень прилагательных, описывающих состояние человека (см. приложение к предыдущему занятию).
2. Распределите роли: один будет рассказчиком (клиентом), второй слушателем (психологом), третий — наблюдателем.
3. Рассказчик излагает свою историю. Слушатель при этом использует техники нереплексивного слушания и вербализации чувств.
4. После завершения рассказа психолог вербализует свои чувства.
5. Наблюдатель делится своими впечатлениями.
6. На одно интервью и обмен чувствами необходимо выделить не менее 15 минут.
7. Смена ролей. В процессе выполнения упражнения каждый участник должен побывать в каждой роли.
8. Обмен впечатлениями, выводы.

Инструкция для рассказчиков. Подумайте о том, что в вашей жизни вас не устраивает, расстраивает, доставляет огорчение или вызывает смешанные чувства. Вспомните ситуацию, которая может послужить иллюстрацией предмета вашего недовольства (это не должно быть очень значимое трагическое событие). Расскажите об этом своему психологу.

Инструкция для слушателей. Выслушивая рассказ, попытайтесь присоединиться к состоянию «клиента», войти с ним в эмоциональный резонанс. Попробуйте побыть «зеркалом», отражающим его состояние.

Не старайтесь глубоко вникать в ход мысли собеседника, не перебивайте его субъективными замечаниями. Внимательно слушайте его, используя техники пассивного и рефлексивного слушания.

Отражайте его эмоциональное состояние с помощью техник вербализации чувств.

Когда партнер завершит рассказ (или через 10 минут), расскажите:

- какие чувства у вас возникли по поводу ситуации, о которой шла речь его в рассказе;
- какие чувства вы испытывали, когда он рассказывал вам эту историю;
- какие чувства вы испытывали по поводу его отношения к вам как к слушателю, которое вы уловили с его стороны.

Постарайтесь использовать хотя бы по одному разу каждую технику: 1) категоризация чувств; 2) описание физического состояния; 3) использование метафор и сравнений; 4) вербализация желаний.

Не оценивайте, не упрекайте, не одобряйте, не утешайте, не задавайте вопросов!

Инструкция для наблюдателей. Ваша задача — наблюдая за происходящим, отмечать техники, использованные психологом. Обращайте внимание на то, как менялось эмоциональное состояние рассказчика в процессе изложения событий и особенно в моменты после вербализации чувств.

Обсуждение и выводы

- Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных «троек».
- Расскажите из роли психолога: удалось ли вам верно отразить смысл рассказа «клиента», отразить его чувства и рассказать об эмоциях, возникших у вас в процессе выслушивания; с какими трудностями вы столкнулись, описывая ощущения, называя чувства, используя метафоры, выражая желания? Что для вас было легче: вербализовать свои чувства или чувства партнера? Что вы узнали о себе как о психологе?
- Расскажите из роли клиента: изменялось ли ваше понимание ситуации под влиянием вопросов психолога? Изменялось ли ваше состояние, когда психолог вербализовал ваши и свои чув-

ства? Заметили вы в себе какие-то чувства, установки, желания, существование которых ранее игнорировали?

- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Каковы область его применения и возможные ограничения?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Приложение 1

Могу ли я создавать помогающие отношения? (по К. Роджерсу)

1. **«Может ли другой человек воспринимать меня как достойного доверия, надежного, последовательного в самом глубинном смысле этого слова?»** ...Обычно я чувствую, что, если бы мое поведение было таким, чтобы внешне полностью соответствовать поведению надежного человека (пунктуальность, соблюдение конфиденциальности беседы и др.), и если бы я вел себя одинаково последовательно во время консультирования, я бы этого добился. Но мой опыт подсказал мне, что если я демонстрирую хорошее отношение к клиенту, хотя на самом деле чувствую раздражение, скептицизм или неприязнь, то он почувствует обман и воспримет меня как непоследовательного или ненадежного человека. Я пришел к выводу, что быть надежным — это не значит быть последовательным во всем, это значит быть заслуживающим доверия, правдивым человеком. Чтобы описать, каким я хотел бы быть, я использовал термин *конгруэнтный*. Под ним я подразумеваю следующее: какое бы чувство или отношение я ни испытывал, ему будет соответствовать мое *осознание* этого чувства или отношения. Когда это так, я являюсь в этот момент целостным человеком и именно поэтому могу *быть* тем, кем в глубине души я *есть*. Это — реальность, которую другие люди определяют словом «надежный».

2. **«Могу ли я достаточно выразительно передать, что я переживаю в данный момент, чтобы это выглядело недвусмысленно?»** ...Когда я испытываю чувство раздражения к какому-либо человеку, но не осознаю этого, моя коммуникация содержит противоречащие друг другу сообщения. Мои слова передают одно сообщение, но с помощью каких-то едва уловимых средств я передаю и раздражение, которое чувствую, а это приводит моего партнера в замешательство, делает его недоверчивым (хотя он также может не осознавать, что является причиной его затруднений). Если я не слышу, что происходит во мне, не воспринимаю этого из-за моей собственной защитной реакции, не позволяю-

шей осознать мои чувства, я не справляюсь со своей задачей. Это привело меня к выводу, что главная цель человека, который хочет создать любой вид помогающих отношений, заключается в том, чтобы понять, что прозрачность чувств всегда полезна. Если я могу осознать свои чувства, общаясь с кем-либо, если ни одно из чувств, которые важны для этих взаимоотношений, не сокрыто ни от меня, ни от моего партнера, то я могу быть почти уверен, что отношения будут помогающими.

...Лишь в том случае, если я смогу осознать и принять мои собственные чувства, я могу быть уверен в том, что мне удастся сформировать помогающие отношения с другим человеком.

Принять себя самого в этом смысле и дать себе возможность показать это другому человеку — для меня сейчас самая трудная задача, и решить ее до конца мне никогда не удавалось. Но уяснить, что это *является* моей задачей, оказалось очень полезно: я смог понять, что именно было не так в нарушившихся отношениях. Лишь благодаря этому осознанию я смог перевести отношения в более конструктивное русло. Я понял, что если я должен способствовать личностному росту других в отношениях со мной, то я должен расти сам; и хотя это часто болезненно, но очень полезно.

3. **«Могу ли я позволить себе испытывать положительные чувства к другому человеку — чувства симпатии, привязанности, любви, интереса, уважения?»** Это нелегко. И у себя самого и у других я вижу некоторый страх перед этими чувствами. Мы опасаемся, что если разрешим себе свободно испытывать эти положительные чувства, то попадем в ловушку. Есть риск, что наш партнер начнет предъявлять к нам какие-то требования или же мы сами начнем слишком ему доверять. Мы боимся подобных последствий. Именно поэтому мы стремимся создать дистанцию между нами и другими — в виде «отчуждения», «профессионального» отношения, безличного отношения.

Я глубоко убежден: одна из важных причин профессионализации любой области знания состоит в том, что она помогает сохранять эту дистанцию. В области медицины мы изобретаем сложные формулировки диагноза, в которых человек представляется как предмет. В обучении и управлении мы создаем множество оценивающих процедур, опять-таки для того, чтобы человек воспринимался как предмет. Я думаю, что с помощью этих средств мы удерживаем себя от проявления личной привязанности к другому человеку, которая могла бы возникнуть, если бы мы восприняли эти отношения как межличностные, а не как профессиональные. Когда мы поймем, что хотя бы в определенных отношениях или в определенное время в этих отношениях

проявление личной привязанности.!! позитивных чувств не грозит нам никакими негативными последствиями, мы добьемся многого.

4. **«Достаточно ли я сильный человек, чтобы позволить себе отличаться от других?»** Способен ли я несмотря ни на что уважать собственные чувства так же, как чувства и нужды других людей? Умею ли я владеть своими чувствами и, если нужно, выражать их, как что-то, принадлежащее исключительно мне? Достаточно ли я тверд в этом отличии от другого человека, чтобы не быть подавленным его депрессией, испуганным его страхом, поглощенным его зависимостью от меня? Достаточно ли твердости в моем внутреннем «Я», чтобы понять, что я не повержен его гневом, не поглощен зависимостью, не поработан его любовью, что существую независимо от другого человека, что у меня тоже есть свои чувства и права? Когда я свободно чувствую эту силу — быть отдельным, непохожим на других человеком, — тогда я обнаруживаю, что способен гораздо глубже понимать и принимать другого человека, потому что не боюсь потерять себя.

5. **«Достаточно ли я уверен в себе и в своей безопасности, чтобы допустить его отдельность, непохожесть на меня?»** Могу ли я допустить, чтобы он был тем, кто он есть, — честным или лживым, инфантильным или деятельным, отчаявшимся или чересчур уверенным в себе? Могу ли я дать ему эту свободу? А может быть, я желаю, чтобы он следовал моему совету, зависел от меня или даже копировал меня? ...Некомпетентный консультант предпочитает работать с податливыми клиентами, стремящимися быть похожими на него. С другой стороны, более компетентный консультант может взаимодействовать с клиентом в течение многих бесед, не мешая свободному развитию совершенно не похожей на него личности клиента. Я бы хотел принадлежать к этой последней категории специалистов, не зависимо от того, в какой роли я выступаю — в роли родителя, менеджера или консультанта.

6. **«В состоянии ли я допустить себя полностью в мир чувств и личностных смыслов клиента и видеть их такими же, какими их видит он?»** Способен ли я настолько глубоко войти в его личную жизнь, чтобы потерять желание ее оценивать или судить о ней? Могу ли я настолько тонко ощущать ее, чтобы свободно двигаться в ее пространстве, не попирая те ценности, которые так ему дороги? В состоянии ли я настолько верно воспринимать ее, чтобы понять не только очевидный для него смысл его существования, но и те смыслы, которые сам он осознал еще не до конца? Может ли это понимание быть безграничным? Один мой клиент сказал: «Всю жизнь я гоняюсь за тем, чтобы кто-то меня понял».

...Если говорить о психотерапии, то я часто бываю поражен тем, что даже минимальное эмпатическое понимание — нелепая и неверная попытка понять запутанную систему смыслов клиента — бывает полезно; хотя, без сомнения, наиболее полезен я оказываюсь тогда, когда могу понять и четко сформулировать смысл его жизненного опыта, который для него самого оставался неясным и запутанным.

7. **«Могу ли я принять все проявления человека? Могу ли я принять его таким, какой он есть? Могу ли я выразить это отношение? Или я могу принять его при определенных условиях, одобряя некоторые из его чувств и молча или открыто не одобряя другие?»** Мой опыт показал, что, если мое отношение зависит от каких-то условий, у человека не могут изменяться или развиваться те качества, которые я не могу полностью принять. Когда впоследствии... я стараюсь понять, почему не смог принять все его качества, я, как правило, обнаруживаю, что это происходит оттого, что я был напуган каким-то чувством. Если я должен быть способен оказывать помощь другим, мне самому надо развиваться и принимать самого себя в этом отношении.

8. **«Могу ли я быть достаточно чувствителен в отношениях с клиентом, чтобы мое поведение не было воспринято как угроза?»** ...То, что я стремлюсь избегать даже таких несильных угроз, основывается вовсе не на сверхчувствительности в отношении клиента. Такая установка опирается на мое убеждение, основанное на опыте: если я максимально освобождаю клиента от внешней угрозы, это дает ему возможность ощущать свои пугающие внутренние чувства и конфликты и справляться с ними.

9. **«Могу ли я освободить клиента от угрозы внешней оценки?»** Почти на любом отрезке нашей жизни — дома, в школе, на работе — мы зависим от наград и наказаний, высказанных во внешних суждениях. «Это хорошо», «это плохо», «это — на пятерку», «это — неудача», «это — хорошее консультирование», «это — плохое консультирование». Такие суждения — часть нашей жизни от младенчества до старости. Я думаю, они приносят определенную социальную пользу в процессе школьного и профессионального образования. ...Но мой опыт показывает, что это не ведет к развитию личности, поэтому я не верю, что внешние оценки являются частью помогающих отношений. Любопытно, что положительная оценка, в конце концов, такая же угроза, как и отрицательная. То есть сказать кому-нибудь, что он хороший, — значит предполагать, что имеешь право сказать и обратное. Поэтому я пришел к мысли, что чем меньше я использую в отношениях с другими суждения и оценки, тем больше шансов появляется

у другого человека понять, что фокус оценки, центр ответственности находится внутри него самого. Смысл и ценность его жизненного опыта в конечном счете предстоит определить именно ему, и никакие внешние суждения не смогут это изменить. Поэтому я хотел бы создавать отношения, в которых я даже внутренне никогда бы не оценивал другого человека. Именно это, мне кажется, сделает его свободным человеком, способным отвечать за самого себя.

10. «Могу ли я воспринимать другого человека как личность, которая находится в процессе становления, или же мое и его прошлое ограничивает мое восприятие?» Если при встрече я воспринимаю его как незрелого ребенка, невежественного студента, невротика или психопата — все эти мои представления ограничивают то, кем он может быть в наших отношениях. ...Если я принимаю другого человека как что-то застывшее, уже получившее ярлык и отнесенное к какой-то категории, уже сформированное прошлым опытом, тогда я подтверждаю эту ограниченную гипотезу. Если же я принимаю его как находящегося в процессе становления, тогда я делаю все, что только возможно, чтобы утвердить или сделать его возможности реальностью.

Приложение 2

Методы и приемы достижения коммуникационных задач

Таблица 5

Методы и приемы достижения некоторых коммуникационных задач (по М. Беркли-Ален)

Цель слушания	Метод	Приемы слушания
1. Уточняющая проверка		
Прояснение деталей, уточнение фактов, прояснение перспектив, уточнение скрытого смысла или вашего восприятия	Вопрос «что?», «как?» или «когда?». Переформулировка того, что вы, по-вашему, услышали	«Вы видите эту проблему именно так?» «Не уточните ли вы, что вы подразумеваете под...» «Что конкретно вы имеете в виду под...» «Я так понял, что вы сказали... Это верно?»
II. Проверка точности восприятия услышанного		
1. Проверка точности услышанного; поощрение дальнейшего обсуждения. 2. Сообщение говорящему о том, что вы уловили основную мысль	Перефразирование основных идей говорящего с концентрацией на фактах	«Как я понял, проблема состоит в... (своими словами). Правильно ли я вас понял?» «По-моему, вы сказали, что...»
III. Проверка чувств и ощущений		
1. Демонстрация своего внимания и понимания.	Отражение чувств говорящего.	«Тебе кажется, что тебя лечили неправильно».

Окончание табл. 5

Цель слушания	Метод	Приемы слушания
2. Уменьшение тревожности, гнева или иных негативных чувств 3. Сообщение человеку о том, что вы понимаете его (или ее) чувства	Перепhrазирование сказанного своими словами. Поддержание тона разговора - легкого или серьезного. Выражение участия в тех чувствах, которые лучше всего соответствуют состоянию говорящего	«Ты неверно это поняла». «Понятно, что тебя вывел из себя то, что это произошло именно с тобой». «Мне кажется, что, когда твой начальник с тобой говорит в подобной разгневанной манере, ты имеешь привычку отключаться». «Я чувствую, что тебе нравится эта работа, но ты точно не знаешь, как добиться ее получения».
IV. Проверка-резюме		
Сосредоточение на ходе обсуждения; переход на более высокий его уровень. Сосредоточение на основных моментах, использование их в качестве «трамплина» для последующей дискуссии. Сведение воедино основных идей или фактов. Оценка степени прогресса	Переформулирование, отражение и подытоживание основных идей и ощущений	«Суть проблемы в следующем...» «А теперь проверим: мы рассмотрели следующие факты...» «Похоже, что основное в ваших словах было...» «В качестве резюме могу сказать, что, по-моему, главное состоит в...»
V. Выражение «принятия»		
Стремление оставаться нейтральным и показать свою заинтересованность. Поощрение говорящего к продолжению его выступления	Отсутствие демонстрации своего согласия или несогласия. Использование междометия или выражения, соответствующий тон голоса. Выражение своего понимания	«Да...» «Угу». «М-да...» «Понятно...»; «понимаю...»; сочувствующее молчание во время пауз
VI. Поощрение к продолжению разговора		
Признание важности данной проблемы	Демонстрация желания обсудить данную проблему	«Расскажи-ка мне об этом». «Да, похоже, что это действительно проблема...»

III ЛИТЕРАТУРА

1. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. СПб.: Питер-Пресс, 1997.
2. Роджерс К. Взгляд на психотерапию: становление человека. М.: Прогресс, 1995.
3. Роджерс К. Клиентоцентрированная терапия. М.: Рефл-бук; Ваклер, 1997.

Тема III

ПЕРЕДАЧА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ В ОБЩЕНИИ

В предыдущей теме мы рассмотрели ряд вопросов, связанных с принятием информации в процессе общения с помощью специально организованного выслушивания собеседника. Необходимо заметить, что любое наше поведение в процессе общения не только представляет собой акт передачи информации собеседнику, но и обязательно влияет на его поведение. Иногда это влияние является предметом наших намерений: мы вполне осознанно пытаемся изменить убеждения человека, его отношение к чему-то или его поведение. Иными словами, в таких случаях мы пытаемся оказать на партнера управляющее воздействие.

Представьте, что человек «А» замечает, что «Б» ведет себя (с его точки зрения) недопустимо. Он, однако, решает промолчать, в надежде, что «Б» сам поймет недопустимость своего поведения и прекратит его. «Б» этого не делает, «А» на него сердится и решает с ним больше не разговаривать. «Б» это замечает, но не может понять причину изменения отношений со стороны «А»...

Другая ситуация. «А» пытается развеселить грустного человека «Б». Он шутит, рассказывает анекдоты, дурачится, но ему не удается увидеть улыбку на лице «Б». У «А» может сложиться впечатление, что с «Б» что-то не так, поскольку тот неадекватно (с его точки зрения) реагирует на юмор. Однако «Б» в это время может быть обеспокоен определенными обстоятельствами своей жизни, на фоне которых поведение «А» представляется бестактным и неуместным.

В этих примерах неудачных коммуникаций есть общая черта: проблемы возникают из-за того, что партнеры не сообщают о том, как они воспринимают поведение друг друга. В первом случае недоразумение возникло из-за того, что «А» не сказал «Б» о том, что его задает. Во втором случае «А» не получил информации о том, как воспринято его поведение в контексте жизненных обстоятельств «Б».

Если мы пытаемся воздействовать на какой-то объект, то для того, чтобы это воздействие было целесообразным, нам необходимо полу-

Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике

чать информацию о текущем состоянии объекта и о том, в котором он оказался после нашего воздействия. Эта информация, в свою очередь, воздействует на нас, поскольку на ее основе мы принимаем решение об усилении, изменении или прекращении нашего воздействия. В кибернетике — науке об управлении, связи и переработке информации — такая информация называется *обратной связью*. Можно сказать, что обратная связь — это воздействие результатов функционирования какой-либо системы на характер этого функционирования. В психологии общения понятие «обратная связь» используется для обозначения сообщения, с помощью которого мы передаем партнеру информацию о том, к каким последствиям привело его поведение.

В биологическом смысле наше поведение остается адаптивным до тех пор, пока оно управляется обратной связью: если мы перегреваемся, то стремимся остыть, а в случае переохлаждения — согреться. Наше социальное поведение не может быть эффективным, если мы не будем получать данные о том, как нас воспринимают другие люди и к каким последствиям приводят наши поступки. Третий раздел нашего тренинга будет посвящен изучению способов и техник *передачи* обратной связи в общении, а в четвертом будут рассматриваться проблемы, связанные с ее *приемом*.

Говоря об обратной связи, следует сделать важное замечание терминологического характера. Если обратная связь усиливает исходный импульс, в кибернетике она называется *положительной*, а если она направлена на его ослабление — *отрицательной*. Пример отрицательной обратной связи — терморегулятор в холодильнике. Если температура воздуха становится слишком низкой, терморегулятор отключает холодильный агрегат и температура повышается. А если она становится слишком высокой — регулятор дает команду (обратную связь) на включение холодильника. Поскольку обратная связь по знаку противоположна регулируемой функции, ее называют отрицательной. Отрицательная обратная связь обеспечивает *стабилизацию* системы, поскольку увеличение отклонения приводит к увеличению противоположной силы.

Пример положительной обратной связи — микрофон, подключенный к усилителю и поднесенный к динамику, включенному в этот усилитель. Любой звук будет улавливаться микрофоном, усиливаться и снова из динамика поступать в тот же микрофон, снова усиливаться и т. д. Положительная обратная связь приводит к дестабилизации системы, поскольку увеличение отклонения приводит к увеличению силы, способствующей этому отклонению.

Предположим, что мы пытаемся оказывать влияние на поведение человека для того, чтобы удержать его в определенных рамках, то есть «стабилизировать». Такого рода задачи нередко встречаются в практике управления, педагогики, охраны правопорядка. Поскольку стабилизации способствует отрицательная обратная связь, на каждое отклонение поведения от стандарта мы должны реагировать действием, уменьшающим это отклонение. Вернемся к примеру, где «А» пытался развеселить «неправильно» грустящего «Б». Чем больше «Б» грустил, тем больше «А» пытался его рассмешить, и чем больше он к этому стремился, тем грустнее становился «Б». Мы видим здесь пример системы с положительной обратной связью, которая ошибочно использовалась «А» вместо отрицательной.

Подобные проблемы часто возникают в процессе взаимодействия людей: мать шлепает ребенка за то, что он плачет, и он от этого плачет еще сильнее; в процессе антитеррористической операции производится воздаяние агрессору по заслугам, которое приводит к ожесточению агрессора, и т. д.

Иногда в отечественной популярной литературе и в разговорах психологов выражение «положительная обратная связь» используется для обозначения сообщения, которое *приятному*, на кого оно направлено и, соответственно, «отрицательная обратная связь» — это *неприятное* сообщение. Для того чтобы избежать подобной путаницы, хочу оговориться, что в дальнейшем для обозначения сообщения, передающего информацию о достоинствах партнера и его успехах, я буду употреблять термин *позитивная обратная связь*, для передающего информацию о недостатках и неудачах — *негативная обратная связь*. Термины «позитивная» и «негативная» будут использоваться не как синонимы терминов «положительная» и «отрицательная», а как метафоры, проводящие аналогию с фотографией: позитив точно и правильно передает свет на запечатленном изображении, а негатив на месте света изображает тень, рисует «темными красками».

Бывает так, что обратная связь в контексте межличностного взаимодействия преимущественно передает информацию о чувствах коммуникатора и о его отношении к поведению реципиента. Сообщение, с помощью которого мы передаем позитивную обратную связь (информацию, в которой мы отмечаем достоинства, достижения, точное исполнение какого-то действия) и явно выражаем при этом *позитивное отношение* к партнеру, мы будем далее называть *одобрением*. Если же сообщается негативная обратная связь (информация о недо-

статках, неудачах, ошибках) и связанное с ней *негативное отношение*, то речь пойдет о *неодобрении*.

И одобрение и неодобрение могут использоваться как инструмент и положительной и отрицательной обратной связи: они могут и усиливать и ослаблять поведение, вызвавшее такую нашу реакцию.

Собственно говоря, можно выделить три основных способа осуществления целенаправленного психологического влияния на поведение другого человека: манипуляция, призыв и обратная связь.

Манипуляция предполагает, что мы воздействуем на объект влияния таким образом, что он не замечает факта нашего влияния. Цель манипуляции — вызвать требуемое поведение в такой манере, чтобы у объекта осталась иллюзия, что это его собственное решение. Манипулятор пытается управлять поведением другого, «дергая за ниточки», не раскрывая при этом своих истинных чувств и желаний. Поскольку манипуляция осуществляется практически всегда в интересах манипулятора и в ущерб объекту манипуляции, она непременно приводит к нарушению или разрушению отношений между людьми; поэтому она обычно рассматривается как патологическое явление.

Призыв, в отличие от манипуляции, открыто формулирует предписание в более или менее категоричной форме и раскрывает интересы коммуникатора перед партнером. Категоричный призыв называют «распоряжением». Как правило, распоряжение выполняется потому, что лицо, его отдающее, — носитель власти. Невыполнение распоряжения может повлечь за собой применение санкций. Поэтому человек, выполняющий распоряжение, чувствует себя загнанным в тупик и делает требуемое неохотно. Призыв, в отличие от манипуляции, искренен, не дезинформирует партнера относительно намерений того, кто его отдает.

Честная обратная связь извещает человека о том, к каким последствиям приводит его поведение, с тем чтобы он принял самостоятельное решение: продолжать действовать в том же духе или изменить поведение. Естественно, что человек, передающий обратную связь, имеет свои интересы и предпочтения. При этом он отдает право принятия решения партнеру. На первый взгляд может показаться, что такая ситуация мало чем отличается от манипуляции. Это действительно так, и обратная связь вполне может использоваться для психологических манипуляций. Однако есть небольшое, но довольно принципиальное отличие. Манипулятор обычно утаивает или искажает передаваемую информацию таким образом, чтобы склонить решение в свою пользу, причем действует он исключительно ради своей

выгоды и часто во вред партнеру, тогда как честная обратная связь передается ради партнера, демонстрирует заботу о нем.

Далее мы рассмотрим способы и техники передачи позитивной и негативной обратной связи, одобрения и неодобрения, в контексте профессионального общения психолога: с клиентами, администрацией, заказчиками и третьими лицами.

Работа 8

ПРИРОДА НЕГАТИВНОГО ОТНОШЕНИЯ

Высказывание неодобрения в дальнейшем мы будем называть *критикой*. Критика в общении выполняет различные функции: наказание виновного, доказательство собственного превосходства, выражение гнева (разрядка собственного напряжения), изменения поведения критикуемого.

Далее мы будем считать, что только последняя функция — попытка изменить поведение критикуемого — соответствует задачам профессиональных коммуникаций. Именно в связи с этой задачей мы подвергнем анализу критическое сообщение. Эффективность критики будет рассматриваться с точки зрения воздействия, которое она оказывает на критикуемого. Таким образом, прежде чем высказать критику в адрес человека, имеет смысл установить, для чего мы собираемся это делать: если в основе критики лежит раздражение, стремление доказать наше превосходство или месть, критика может оказаться неконструктивной, поскольку она не ставит целью изменение ситуации к лучшему.

Поскольку причина критики — негативная оценка, нам необходимо разобраться в ее природе. Для этого мы обратимся к модели эго-состояний. В формировании негативной оценки принимают участие три эго-состояния: Родительское, Взрослое и Детское (рис. 11).

Взрослое эго-состояние формулирует содержание своей претензии на основе логики и здравого смысла и предполагает непосредственное аргументированное указание на содержание претензии.

Родительская составляющая претензии дополнительно нагружает ее оценкой. Оценка основана на убеждениях Родителя о том, что другой человек должен или, напротив, не должен делать; о том, что хорошо, а что плохо. Напомню, что содержание Родителя — это убеждения и поведение, заимствованные в детстве от родительских фигур.

Спонтанная *Детская* реакция первична и естественна. Ребенок что-то любит или не любит без видимой причины. Детская составля-



Рис. 11. Составные элементы критики

ющая критики — это непосредственное эмоциональное реагирование на поведение оппонента.

Чтобы корректно и осмысленно использовать неодобрение как инструмент психологического влияния, имеет смысл научиться четко различать в своем негативном отношении Детскую эмоцию, Родительскую оценку и Взрослую претензию. Это занятие будет посвящено анализу Детского аспекта критики.

Мы познакомились со структурной моделью личности. Сейчас нам потребуется провести более детальный анализ Детского эго-состояния и выявить в нем *структуру второго уровня*. Напомню, что Детское эго-состояние — это воспроизведение оценок, убеждений и поведения человека, которые были присущи ему, когда он был маленьким. Однако и в детские годы у того же человека можно заметить признаки все тех же трех эго-состояний. Когда в относительно зрелом возрасте он воспроизводит детские варианты этих эго-состояний, можно сказать, что он находится в Ребенке, однако для наших целей будет удобно различать Детского Родителя, Детского Взрослого и Детского Ребенка.

РЕБЕНОК В РЕБЕНКЕ

Маленький ребенок практически не способен контролировать свои эмоции. Он смеется, когда ему радостно, плачет, когда горько, морщится от отвращения, когда невкусно. Когда мы непосредственно и без оглядки на производимое впечатление проявляем свои чувства — мы находимся в Детском Ребенке. Это эго-состояние втрансактном

анализе часто называют Свободным Ребенком потому, что эти чувства спонтанны; выражая их, мы не ставим перед собой никаких дополнительных целей: не стремимся кому-то понравиться или насолить. Такие чувства называют *аутентичными*.

Необходимо заметить, что аутентичная эмоция не является результатом волевых усилий. Мы не можем намеренно что-то или кого-то полюбить или разлюбить. Если человек нам не нравится, мы не сможем заставить себя его искренне полюбить, как бы ни старались. Однако здесь следует заметить, что из того факта, что нам кто-то не нравится, совершенно не следует, что он — плохой человек или что ему следует как-то изменить свое поведение. Далеко не всегда наши негативные чувства являются достаточным основанием для критики. В ряде случаев выражение нами своих негативных чувств бывает вполне уместным, однако делать это имеет смысл корректно, подчеркивая, что это не оценка, а именно чувство.

Предположим, вы проводите индивидуальную консультацию, тренинг или групповую дискуссию. В вашем присутствии кто-то высказал мнение, которое вам не нравится, например: «Женщины не должны занимать руководящие должности». Вы можете объявить это мнение неправильным, поскольку оно вызвало у вас протест. Однако такая реакция не является корректной обратной связью, поскольку мнение не может быть верным или неверным. Поэтому вы можете сказать, что вы не согласны с этим мнением, или поделиться чувствами, которые возникли у вас, когда вы его услышали. Австралийский специалист в области тренинга Тим Рассел призывает отличать такой обмен мнениями от обратной связи и называет его *дебрифинг*. Дебрифинг — это процесс обмена мнениями по поводу какого-то решения, когда решение не может быть однозначно оценено как правильное или неправильное. Выражение вами альтернативного мнения или решения вовсе не означает, что другое решение — плохое. Цель дебрифинга в том, чтобы побудить участников дискуссии посмотреть на предложение с различных точек зрения и выработать взвешенное решение.

Нередко поведение других людей нас чем-то задевает, но мы не говорим об этом. Не исключено, что человек вовсе не хотел причинить нам неудобства. Однако, поскольку мы его не оповещаем об этом, он просто не может принять во внимание наше чувство, даже если он и не против этого.

Известный американский психотерапевт Вильям Шуте, обсуждая важность открытости в человеческих отношениях, предложил выделить несколько уровней правды.

Мы вправе выразить свои негативные чувства человеку, поведение которого нас как-то задело. Однако не следует считать, что наши чувства – достаточное основание для того, чтобы он счел себя обязанным изменить поведение.

Минус первый уровень (самообман). Человек не позволяет знать о своих чувствах ни себе, ни партнеру. Об этом уровне часто говорят как о бессознательном; это все, что мы предпочитаем не знать о себе или зная, притворяться перед другими.

Нулевой уровень (умолчание). Этот уровень относится к огромному количеству чувств. Человек чувствует нечто важное, но не выражает этого, используя множество рационализации (умственных оправданий): «Это бестактно», «Это недипломатично», «Из этого не выйдет ничего хорошего», «Это ранит ее чувства», «Меня могут уволить», «Он все равно не может ничего с этим сделать», «Я могу быть неправым», «Это не мое дело» и т. п.

Первый уровень («Ты — «N»!»). Человек хочет выразить себя, свое истинное критическое отношение. Он фокусирует критику на оппоненте, обзывая его «N». Это — шаг по направлению к правде, однако партнер не склонен соглашаться с используемыми эпитетами.

Второй уровень («По отношению к тебе я чувствую...»). Человек выражает свое отношение, реакцию на оппонента, не объясняя, что ее вызвало. Фокус внимания перемещается с оппонента на то, какие он вызвал чувства.

Третий уровень («Потому что...»). Человек объясняет, какие события (событие) вызвали это чувство. Это рациональный уровень, причина чувств осознается. Однако это могут быть не только действительные причины, но и рационализации. Это уровень объяснения и оправдания.

Четвертый уровень («Я чувствую, что ты меня...»). Человек чувствует отношение другого человека к себе и рассказывает ему об этом. Как правило, это чувство не вполне верно осознается: скорее он озвучивает свои подозрения, чувствуя себя жертвой.

Пятый уровень («Я боюсь, что я...»). Человек сознает свои опасения относительно себя самого. Вместо того чтобы подозревать других людей в дурном отношении к себе, человек выражает опасение по поводу присутствия у себя дурных характеристик и не выражает неодобрения в адрес других.

Таблица 6

Уровни правды (по В. Шутсу)

Уровень	Утверждение	Примеры из диалога	
-1	Самообман, обман	«Все в порядке».	«Лучше не бывает».
0	Умолчание	«Ничего не скажу».	«Мне нечего тебе сказать».
1	«Ты...»	«...придурок».	«...дура».
2	«Я чувствую к тебе...»	«...неприятель».	«Я злюсь на тебя».
3	«Потому что...»	«Я боюсь остаться ночевать у подружки, даже если очень поздно, потому, что ты опять подумаешь, что я не люблю тебя».	«Я чувствую себя ужасно потому, что ты обедала со своими друзьями без меня».
4	«Я чувствую, что ты меня...»	«Когда ты так говоришь, я чувствую, что на самом деле ты не думаешь обо мне; мне кажется, что ты хочешь бросить меня».	«Мне кажется, что ты не любишь меня. Я хватаюсь за любую мелочь, которую могу так проинтерпретировать».
5	«Я боюсь, что я...»	«Мне кажется, я скучная, у меня нет чего-то, что может удержать интерес мужчины».	«Я боюсь, что меня не за что любить».

В. Шуте считал, что чем глубже уровень правды, тем в большинстве случаев более ценно наше взаимодействие и тем меньше вероятность возникновения проблем. В приведенном выше примере можно увидеть следующую закономерность:

Уровень враждебности критики снижается по мере того, как конкретизируется объект неодобрения.

I

Подводя итог, можно сказать, что если нам приходится выражать негативное чувство человеку, то важно как можно более конкретизировать объект нашего неодобрения. Лучше, чтобы это была не вся личность нашего партнера, а какая-то конкретная черта, привычка или поступок.

РОДИТЕЛЬ В РЕБЕНКЕ (ПРОЕКЦИИ)

Детский Родитель состоит из впечатлений относительно родительского поведения и чувств. Если, например, родители бранят и наказывают ребенка за то, что он сосет палец, грызет ногти или громко разговаривает, то для того, чтобы не навлечь на себя их гнев, ему приходится уступать их требованиям, признать это поведение *плохим*.

Такая реакция ребенка направлена на приспособление, адаптацию к родительским требованиям, поэтому соответствующее ему эго-состояние называется *Адаптированный Ребенок*. Если в зрелом возрасте человек застанет себя за этим поведением, он совершенно автоматически, не задумываясь, остановит себя и, возможно, испытает укол чувства вины. Из-за того, что мы склонны автоматически испытывать негативные чувства в ситуациях, похожих на те, которые в детстве вызывали неодобрение родителей, это эго-состояние Э. Берн называл *Электрод*. Предположим теперь, что человек таким «вживленным электродом» видит кого-то, кто демонстрирует такое поведение. Разумеется, это поведение вызовет у него негативные чувства, хотя их реальный источник осознать ему будет непросто.

В некоторых случаях негативная реакция родителя может быть направлена не только на поведение, являющееся нарушением каких-то норм или представляющее реальную опасность. Иногда родителей раздражают в поведении их ребенка некоторые его вполне полезные действия. Например, когда ребенок высказывает мнение, отличное от родительского, он может получить строгое указание: «Не умничай!» Если такое родительское одергивание в ответ на проявление проницательности у него вызовет адаптивную реакцию послушания, то в будущем он, находясь в Адаптированном Ребенке, будет негативно оценивать проявления ума у себя и у других людей: его будут раздражать те, кого он определяет как «слишком умных», и такая оценка будет скорее *неблагополучной*, чем адаптивной.

Важно обратить внимание на то, что в таких случаях человек сначала негативно оценивает некоторые свои черты или поведение, поддавляет их в себе, накладывая на их проявление мощный запрет, а затем его начинают раздражать те люди, которые позволяют себе проявлять эти качества. Такой механизм психологической защиты называется *проекцией*. Пользуясь удачным выражением американского психотерапевта Джона Энрайта, можно сказать, что проекция — это неправильное помещение вовне чего-то, что было бы лучше рассматривать как находящееся внутри. Получается так, что порой мы сами боремся со своими желаниям и импульсами, которые негативно оцениваем в себе, а сердимся на людей, которые не борются со своими аналогичными импульсами.

Осознавая, что некоторые наши негативные чувства происходят из нашего неблагополучно Адаптированного Ребенка и представляют собой наши проекции, мы можем воздерживаться от их проявления в ситуациях, когда они неуместны.

ВЗРОСЛЫЙ В РЕБЕНКЕ (СРАВНЕНИЯ)

Маленький ребенок может наблюдать, делать некоторые выводы и поступать в соответствии с накопленными данными. При этом он может выглядеть поразительно мудрым, сообразительным и интуитивным. Э. Берн называл Детского Взрослого *Маленьким Профессором* за то, что он остро чувствует и хорошо понимает оттенки отношений между людьми, эмпатически улавливает скрытый смысл высказываний. Однако в вопросах, выходящих за пределы интуитивного понимания тонкостей человеческого общения, Маленький Профессор располагает лишь ограниченной информацией: ему неведома формальная логика, он эгоцентричен, игнорирует причинно-следственные и пространственно-временные отношения и верит в волшебство.

Детская неприязнь к человеку может быть решением Маленького Профессора. Рассмотрим несколько процессов, приводящих к возникновению необоснованной неприязни.

Первый источник неприязни — процесс неосознаваемого сравнения. Неприязнь к человеку может возникать в результате сравнения его качеств или его поведения с каким-то эталоном. Поскольку результат сравнения зависит от того, с каким образцом сравнивается объект, мы можем изменять свои оценки, произвольно меняя эталоны. Для этого необходимо осознать сам факт сравнения, что происходит далеко не всегда.

Мы можем негативно оценивать объект, имеющийся в настоящий момент, сравнивая его со своей фантастической мечтой, а не с реально имеющимися альтернативами. Например, руководитель подбирает себе сотрудника, но ему никто из кандидатов не нравится, поскольку он сравнивает их с фантастическим образом Идеального Сотрудника.

Негативное отношение к объекту может возникать в результате некорректного сравнения его с другим объектом. Например, мы считаем, что описание: «Он не умеет готовить» объективно характеризует человека, в то время как оно может быть результатом сравнения его умений с умениями профессионального повара.

Второй источник неприязни — несоответствие других людей нашим ожиданиям. Маленький Профессор считает: «Мне этого хочется, и поэтому мне это должны дать». Подозревая, что ему откажут, он не обращается с прямой просьбой, чтобы получить желаемое, а пытается манипулировать людьми, проявляя хитрость: он пускает в ход свое обаяние, прикидывается беспомощным или обиженным. Если объект не поддается на манипуляцию, то он становится мишенью

для критики. Например, человек оценивает своего знакомого как «бездушного» и «жадного» за то, что тот не помог ему в трудную минуту. Причем из разговора становится понятно, что этот человек и не просил о помощи, а надеялся, что его приятель сам догадается ее предложить. Особенно интересно, что приятель почему-то приобрел характеристику «бездушного», а не «недогадливого». Осознание того, что наше раздражение является реакцией на провал нашей же хитрой комбинации, будет способствовать уменьшению раздражения.

Третий источник неприязни к человеку — стремление Маленького Профессора избежать некоей Ужасной Катастрофы, которая может произойти, если партнер будет вести себя определенным образом. Именно это стремление будет приводить к неприязни, в то время как само оно не осознается. Например, женщина, которая в детстве многое пережила из-за алкоголизма своего отца, может испытывать неприязнь к мужчинам, которые позволяют себе выпить банку пива. Ей кажется, что плохие — они, в то время как источник неприязни находится в ней самой.

Подведем итоги. Присутствующая в критике Детская неприязнь, в соответствии с принципом комплементарности, провоцирует Родительскую позицию в критикуемом. Скорее всего, он отвергнет справедливость претензии. Снижению уровня враждебности критики способствует осознание Детского происхождения неприязни. Взрослое вмешательство в процесс оценивания человека поможет вам существенно пересмотреть свои оценки.

Если же неприязнь все равно осталась, уточните, к чему конкретно она относится. Спросите себя: «А что конкретно меня раздражает в его поведении?» Получив ответ (например: «Мне не нравится, как он со мной разговаривает»), задайте себе вопрос: «А что именно в его разговоре мне не нравится?» Получив очередной ответ (например: «Его тон»), снова спросите себя: «Что именно в его тоне мне не нравится?» и т. д.

Конкретное и детальное описание поможет вам уточнить характер вашей претензии и сформулировать ее более корректно.

К ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение источников неприязни к человеку, являющемуся объектом критики. Изучение техник уменьшения неприязни.

Ход работы

Упражнение 1.

Уточнение источника чувств (осознание проекций)

Упражнение выполняется в группах из 6—12 человек.

1. Каждый участник на листе бумаги составляет перечень черт и элементов поведения человека (N), который ему не нравится, к которому он плохо относится (не из числа участников тренинговой группы).
2. Каждый участник вслух зачитывает свой список, произнося вместо «Мне не нравится в (N)... — «Мне не нравится себе...».
3. Далее упражнение выполняется в тех же рабочих группах. Участники обсуждают с коллегами свои впечатления и соображения, делают предварительные выводы.

Упражнение 2.

Конкретизация чувств

Упражнение выполняется в тройках.

1. Распределите роли: один будет рассказчиком, второй психологом-конкретизатором, третий — наблюдателем-контролером.
2. Рассказчик выбирает любой предмет «А», находящийся в комнате, про который он может сказать, что он ему чем-то не нравится.
3. Рассказчик заявляет: «Мне не нравится «А»!» (например, лампа).
4. Конкретизатор задает вопрос: «Что именно тебе не нравится в «А»?» (в лампе).
5. Рассказчик, указывая на конкретную деталь или свойство, отвечает: «Мне в "А" не нравится "Б"!» (мне не нравится, как она выглядит).
6. Конкретизатор задает следующий вопрос: «Что именно тебе не нравится в "Б"?» (что не нравится в том, как она выглядит?).
7. Рассказчик, снова указывая на конкретную деталь или свойство, отвечает: «Мне в "Б" не нравится "В"!» (мне не нравится, что она пыльная).
8. Конкретизатор снова задает вопрос: «Что именно тебе не нравится в "В"?» (что не нравится в том, что она пыльная) и т. д.
9. Диалог продолжается до тех пор, пока не будет получен максимально точный и конкретный ответ. Если диалог не заканчивается через три минуты, он прерывается искусственно.

10. Производится смена ролей таким образом, чтобы каждый побывал в каждой роли.
11. Упражнение выполняется повторно, но вместо неодушевленного предмета каждый участник выбирает человека, который ему не нравится (не из числа участников тренинговой группы). Каждый диалог длится до 5 минут.

Инструкция для рассказчиков. Выберите предмет «А», находящийся в этом помещении, который вам почему-то не нравится. Во втором случае это будет человек, который вам не нравится, к которому вы плохо относитесь.

Скажите: «Мне не нравится "А"!» Далее как можно более точно отвечайте на вопросы партнера. Не пытайтесь оправдываться. Старайтесь кратко, просто и понятно описать то, что вам в нем не нравится.

Инструкция для конкретизаторов. Выслушав заявление: «Мне не нравится "А"!», спросите у собеседника, что именно ему не нравится. Выслушав его ответ, задайте вопрос: «А что именно не нравится...», включив в него предыдущий ответ. Вы можете несколько разнообразить форму своих вопросов, но ни в коем случае не задавайте вопрос: «Почему не нравится?» Ваш вопрос не должен касаться причин неприязни; сосредоточьтесь только на описании.

Инструкция для наблюдателей. Внимательно слушайте обоих собеседников. Смело делайте замечания, если рассказчик, на вопрос: «Что?» отвечает: «Потому, что...», а конкретизатор вместо вопроса «Что?» задает вопрос: «Почему?»

Обсуждение и выводы

Обсуждение происходит в группах, состоящих из нескольких объединенных «троек».

- Расскажите из роли клиента: изменялись ли по мере конкретизации претензии ваше восприятие человека, про которого вы рассказывали, и ваше общее отношение к нему? Как?
- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Каковы область его применения и возможные ограничения?
- Что вы можете сказать о влиянии проекций на возникновение неприязни?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя эти упражнения? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?
- Обменяйтесь впечатлениями, сделайте выводы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Джеймс М. Джонгвард Д. Рожденные выигрывать. М.: Универсал, 1993.
2. Рассел Т. Навыки эффективной обратной связи. СПб.: Питер, 2002.
3. Харрис Т. Я О'кей — ты О'кей. Н. Новгород: Фонд ментального здоровья, 1993.
4. Шуте В. Глубокая простота. Основы социальной философии. СПб.: РОЗА МИРА, 1993.
5. Энрайт Дж. Гештальт, ведущий к просветлению. Пробуждение от кошмара. СПб.: Центр гуманистических технологий «Человек», 1994.

Работа 9

РОДИТЕЛЬСКОЕ НЕОДОБРЕНИЕ

Как мы уже говорили, Родительское эго-состояние включает в себя родительские образцы мышления, чувствования и поведения. В нем содержатся усвоенные от родителей оценки (хорошо—плохо), предписания (что надо делать), разрешения (что можно делать), запреты (что нельзя делать) и лозунги (заветы). Необходимо различать Родительское эго-состояние и Детского Родителя. Находясь в Родительском эго-состоянии, мы убеждены в правильности своих оценок, а Детский родитель нас вынуждает что-то любить или не любить, хотеть или не хотеть. Детский Родитель формируется под влиянием непосредственных Детских эмоциональных проявлений реальных родителей, которые часто бывают эгоистичными. Родитель же все время хочет «как лучше» и содержит в себе образцы родительской заботы. Даже если он что-то запрещает, определяет как «плохое», он делает это из лучших побуждений; он стоит на страже морали и нравственности.

Нам вполне может нравиться то, что нельзя, и не нравиться то, что нужно. Это не одно и то же: из Детского родителя мы можем негативно оценивать непосредственное проявление чувств, а из Родителя считать, что быть честным — правильно. Родитель может считать, что быть неостроумным — плохо, а Детский Родитель может не любить «умников». Иными словами, Родитель и Детский Родитель могут быть единомышленными в оценке какого-то поведения, но могут и противоречить друг другу в своих оценках.

Эта работа посвящена изучению влияния Родительского компонента критики на ее восприятие критикуемым.

МОДАЛЬНЫЕ ОПЕРАТОРЫ

Родитель обычно оперирует терминами «надо», «должен», «обязан», «недопустимо» и т. д. — такие слова называют модальными операторами необходимости и долженствования.

Обнаруживая, что человек поступает не так, как он, по нашему мнению, должен себя вести, мы часто испытываем желание его поправить. Перед тем как приступить к критике, имеет смысл проверить, насколько оправдано наше мнение. Следует иметь в виду, что в том случае, если человек сочтет нашу оценку необоснованной, он с ней не согласится. Причем проявление нашей настойчивости он сочтет нападением и, скорее всего, будет защищать свою позицию, считая себя абсолютно правым.

Если представитель европейской цивилизации заявит корейцу, что тот не должен есть собак, кореец вряд ли тут же изменит свои вкусовые предпочтения. Если руководитель заявит подчиненному, что тот обязан взять на себя сверхурочную работу, хотя об этом не было договоренности, это, возможно, вызовет резкий протест.

Модальные операторы долженствования воспринимаются как уместные либо в том случае, когда Родительские эго-состояния собеседников содержат идентичные убеждения, либо если они предварительно дали друг другу какие-то обещания. Причем последний случай предполагает, что Родитель партнера содержит убеждение «Обещания надо выполнять!».

Для проверки обоснованности Родительской оценки «Ты не должен так себя вести!» можно задать ряд вопросов:

- Входит ли то, что я от него жду, в его обязанности юридически? Нарушает ли он какой-то закон?
- Нарушил ли человек данное им обещание? Действительно ли он обещал именно это или это я жду от него чего-то без предварительного согласования с ним? Действительно ли он меня обманул или это я обманулся в ожиданиях?

Если на эти вопросы ваш Взрослый отвечает отрицательно, речь скорее идет о том, что вы имеете некоторое желание и хотите, чтобы партнер его исполнил, а не о его обязанностях. Строго говоря, он не обязан соответствовать вашим ожиданиям. В таком случае просьба представляется более уместной формой обращения, чем критика.

Если все-таки нас не покидает ощущение собственной правоты, имеет смысл как-то аргументировать свою позицию. Э. Берн говорил, что Взрослые убеждения отличаются от Родительских тем, что мы можем защитить их, не выходя из себя.

РАСПОРЯЖЕНИЯ

Следующая особенность родительской критики — использование приказов, запретов, предписаний. Родительская позиция предполагает право на распоряжение человеком, который сам не в состоянии справиться с ситуацией. Человек в такой позиции убежден, что он прав и справедлив, а его партнер — не прав и обладает множеством негативных характеристик. Это — позиция «Я — О'кей; Ты — О'кей». Такая позиция критикующего оставляет объекту критики две возможности: либо согласиться с ней и вести себя так, как и положено человеку, у которого «не все в порядке»; либо возразить и не согласиться с критикой. Для того чтобы избежать таких неблагоприятных последствий, критическое сообщение следует озвучивать в позиции «Я — О'кей; Ты — О'кей» (у меня — все в порядке; у тебя — все в порядке). Человеку, у которого «все в порядке», не стоит отдавать распоряжений и требовать от него беспрекословного повиновения, если иное не оговорено контрактом или присягой. Поэтому приказы и распоряжения лучше заменить просьбой или предложениями.

ОЦЕНОЧНЫЕ СЛОВА

Родительская оценка в критике может принимать форму различных оценочных эпитетов. Чем «тупое упрямство» отличается от «завидного упорства»? «Наглость» от «уверенности в себе»? «Шпион» от «разведчика»? Синонимичные слова и выражения часто имеют разные оценочные оттенки. Использование в критическом сообщении выражений, имеющих сильную оценочную составляющую, только повышает сопротивление.

Если говорящий использует слова и выражения, вызывающие у слушателя чувство, что его осуждают или несправедливо обвиняют за происшедшее, он, скорее всего, будет защищаться. Поэтому, формулируя критическое высказывание, имеет смысл избегать таких терминов. Один из способов — уделять внимание описанию поведения, а не навешиванию ярлыков. Выражение: «Вы — ленивый человек!» содержит Родительскую оценку, в ответ на которую следует ожидать Детского бунта: «Нет! Я — очень трудолюбивый!» Вместо этого мы можем описать конкретный поступок человека, который нас возмутил: «Вы три раза обещали мне вкрутить лампочку, но до сих пор не сделали этого». Такое описание поведения в психологии

общения принято называть *операциональным*, а преобразование оценок и интерпретаций в описательное сообщение — *операционализацией*.

Таблица 7

Замена оценки описанием

Оценочные высказывания	Возможные описания
«Александр, ты слишком навязчив».	«Александр, ты уже три раза повторил мне, что тебе нужно».
«Олег, представители твоей группы всегда хотят быть в центре внимания».	«Олег, представители твоей группы по этому вопросу говорили гораздо больше, чем остальные».
«Маша, ты просто стараешься подчеркнуть недостатки Игоря».	«Маша, стоит Игорю что-то предложить, ты сразу же занимаешь противоположную позицию».
«Игорь, ты становишься упрямым».	«Игорь, похоже, ты считаешь, что иного не дано».
«Таня, ты копуша».	«Таня, если делать работу с такой скоростью, мы ее никогда не закончим».
«Федор, ты грубиян».	«Федор, ты трижды перебил меня, пока я говорила».

ЧТЕНИЕ МЫСЛЕЙ

Следующая особенность Родительской позиции в критике состоит в том, что критикующий подвергает оценке мысли и чувства человека, которые он не может воспринимать непосредственно. Высказывание: «Мне не нравится, что вы не хотите работать!» может вызвать естественную ответную реакцию: «А откуда вы знаете, чего я хочу, а чего не хочу?!»

ЯЗЫК КРИТИКИ

Вероятность сопротивления критике повысится, если в ней будут присутствовать следующие элементы Родительской позиции:

- интерпретации, выводы вместо описания;
- обилие распоряжений, запретов, оценок;
- неясное выражение истинных чувств, желаний и намерений;
- неконгруэнтность вербального и невербального компонентов сообщения.

Примеры таких высказываний вы можете увидеть в табл. 8.

В заключение просмотрите таблицу 9, составленную М. Беркли-Ален, где содержатся рекомендации по формулированию корректного критического сообщения.

Таблица 8

Образцы родительской критики

Сообщение	Почему может быть неэффективным
«Вам следует быть поумнее». «Не нужно так волноваться». «Перестаньте, все совершенно не как!» «Это просто смешно!»	Распоряжения задевают Ребенка в партнере. Он может отключиться от рационального содержания сообщения и воспринимать исключительно его эмоциональный компонент: "Со мной не согласны... меня осуждают... мне запрещают..." У него возникает эмоциональное напряжение. При этом основное содержание сообщения воспринимается искаженно
«Очень плохо, что вы так думаете». «Так говорить нельзя». «Ваши не профессиональные действия неэффективны».	Непонятно, в чем выразился непрофессионализм и что понимается под эффективностью
«Вы просто хотите быть первым». «Вы испугались, что у вас ничего не получится».	Желания невозможно видеть непосредственно. Если принимающий не осознает свои чувства, желания, ему легко отрицать их, поскольку в сообщении ничего не говорится о том, в чем они проявляются

Таблица 9

Нейтрализация Родительского компонента критики

Можно	Нельзя
Действовать на основе установки «Я - О'кей, Ты - О'кей»	Считать, что другие - «не О'кей»
Описывать то, что другой человек действительно делает. Пример: «Ты перебивал клиента».	Комментировать то, каким этот человек является в вашем воображении. Пример: «Ты был груб с клиентом».
Употреблять наречия, описывая отдельные действия. Пример: «Он громко разговаривал на собрании».	Употреблять прилагательные как «ярлыки». Пример: «Он вообще слишком говорлив».
Описывать именно то, что имело место. Пример: «Когда мы не приходим к согласию относительно подхода к решению какой-либо проблемы, она скорее всего так и остается неразрешенной».	Использовать для описания происшедшего осуждающие ярлыки. Пример: «Не могу поверить, что ты можешь быть таким упрямым».

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение источников оценочной составляющей критического высказывания.

Ход работы

Упражнение 1.

Операционализация высказываний

Это упражнение дает возможность выработать навыки «описательного» поведения. Упражнение проводится в группах по 6-12 человек.

Группа выбирает временного ведущего. Этот человек будет осуществлять роль ведущего только на протяжении данной практической работы.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг.
2. В центре круга нужно поставить пустой стул.
3. Ведущий, пользуясь приложением к материалам данной работы (таблица 10), зачитывает критическое высказывание, которое специально сформулировано так, чтобы в нем содержались явная оценка.
4. Первый участник выделяет слова, несущие оценочную нагрузку, и формулирует альтернативное сообщение в описательных терминах. При этом он может произвольно додумывать содержание критического сообщения. Сообщение высказывается воображаемому человеку, которого можно представить сидящим на пустом стуле в центре круга.
5. Остальные члены группы оценивают прозвучавший вариант и предлагают свои, также обращаясь к воображаемому собеседнику.
6. Ведущий зачитывает второе высказывание из списка; второй участник проделывает ту же процедуру: выделяет слова, несущие оценочную нагрузку, формулирует альтернативное сообщение в описательных терминах и высказывает воображаемому оппоненту.
7. Остальные члены группы снова оценивают высказанное предложение и вносят свои.
8. После того как все участники выскажутся, группа переходит к обсуждению полученного опыта.

Инструкция для ведущего. Четко и громко читайте критические замечания так, чтобы они содержали эмоциональный подтекст. Обращайтесь к члену группы, чья очередь выполнять упражнение, прямо глядя ему в глаза. После того как он переформулирует сообщение, спросите у группы, не было ли в новом сообщении оценочных элементов. Не спешите высказывать свое мнение! Пусть лучше это сделают участники. Спросите, нет ли у кого-нибудь еще вариантов.

Инструкция для участников. Выслушайте обращенное к вам критическое сообщение. Определите, что в нем может задевать Ребенка. Используя вышеприведенные критерии в качестве модели, измените высказывания так, чтобы в них не было «ярлыков», чтобы они представляли собой конкретные выражения, соответствующие тому, что могло иметь место в действительности.

Упражнение 2. Модальные операторы

Упражнение проводится в группах по 6—12 человек. Ведущий не нужен.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг. В центре круга нужно поставить пустой стул.
2. Каждый участник вспоминает человека, в поведении которого ему что-либо не нравится (это не должен быть кто-то из присутствующих).
3. Представляя, что этот человек сидит на пустом стуле, каждый участник по очереди высказывает ему критическое замечание, начиная его со слов: «Ты должен...» или «Ты не должен...»
4. После того как выскажутся все, упражнение повторяется, но вместо модального оператора «должен» используется выражение «Мне бы хотелось, чтобы ты...» или выражение «Мне бы не хотелось, чтобы ты...».
5. Когда участники выскажутся, упражнение выполняется в третий раз. Каждый повторяет свое высказывание из предыдущей попытки, но дополняет его аргументацией: «Мне бы хотелось, чтобы ты... потому, что...» или выражение «Мне бы не хотелось, чтобы ты... потому, что...»
6. Обмен впечатлениями, выводы.

Обсуждение и выводы

Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

- С какими трудностями вы встретились при переформулировании оценки в описательное высказывание?
- Как изменилась критика после замены модальных операторов долженствования на операторы предпочтения?
- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Каковы область его применения и возможные ограничения?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

Замена оценок описанием

Таблица 10

Замена оценок описанием

Оценка	Описание
<p>«Не расстраивайтесь!»</p> <p>«Вы решили теперь все время молчать».</p> <p>«У вас плохо получилось выполнить упражнение».</p> <p>«Вы - очень болтливый человек».</p> <p>«Вы считаете, что вам не доверяют».</p> <p>«Теперь вы надулись, как мышь на крупу».</p> <p>«Эй, болтушка, послушайте меня!»</p> <p>«Вам на все наплевать».</p> <p>«Вы должны постараться!»</p> <p>«Не нужно так злиться!»</p> <p>«Вам бы только поспорить».</p> <p>«Видимо, лень вперед вас родилась».</p> <p>«Ваши бестолковые замечания меня ничуть не задевают».</p> <p>«Не огрызайтесь, это вам не идет».</p> <p>«Вы - патологическая врунья!»</p>	<p>«Вы выглядите расстроенным, у вас грустные глаза».</p> <p>«Вы почему-то ничего не говорите, когда подходит ваша очередь».</p>

ЛИТЕРАТУРА

1. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. СПб.: Питер-Пресс, 1997.
2. Джеймс М. Джонгвард Д. Рожденные выигрывать. М.: Универсал, 1993.
3. Харрис Т. Я О'кей — ты О'кей. Н. Новгород: Фонд ментального здоровья, 1993.
4. Энрайт Дж. Гештальт, ведущий к просветлению. Пробуждение от кошмара. СПб.: Центр гуманистических технологий «Человек», 1994.

Работа 10

КОНСТРУКТИВНОЕ КРИТИЧЕСКОЕ ВЫСКАЗЫВАНИЕ

Слово «критика» происходит от греческого *kritike* — «искусство разбирать» и выполняет несколько функций. Критикой могут быть:

- высказывание, направленное на изменение поведения, мнения или отношения к чему-то;
- высказывание, с помощью которого критикующий доказывает свое превосходство;
- высказывание, предназначенное для причинения другому неприятных переживаний;
- высказывание, с помощью которого критикующий «разряжает» свое нервное напряжение. В таком случае критика выступает в качестве способа канализации агрессии критикуемого и чаще всего не поддается волевому контролю с его стороны.

Первый тип высказываний мы будем называть *конструктивной критикой*, а остальные — неконструктивной, поскольку они не направлены на улучшение положения партнеров по взаимодействию.

ВИДЫ НЕКОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

Польский психолог Ежи Мелибруда систематизировал и описал некоторые виды неконструктивной критики.

Риторические вопросы. Такой вопрос является косвенным способом выражения возмущения, ответ на него не предполагается. Его цель не в том, чтобы побудить оппонента что-либо исправить, а в том, чтобы заставить оправдываться: «Почему ты все время опаздываешь?»; «Как вы смеете так меня называть?»; «Почему у тебя опять беспорядок?»

Приказы и запреты. Такая критика выражается в форме категорического предписания и не раскрывает, в чем именно оппонент был не

прав. Содержит непосредственное указание на то, что следует сделать оппоненту: «Ты должен немедленно извиниться!»; «Не кричи!»; «Не надо так волноваться! Спокойнее!»; «Вам надо быть терпеливее...»

Конвенциональные нормы, регулирующие наше поведение, подкаывают нам, что приказы имеет право отдавать лишь лицо, наделенное властью. Если оппонент не считает, что у критикующего есть такое право, приказ, вероятно всего, вызовет раздражение и противодействие. Однако даже в том случае, когда отдающий приказ имеет более высокий статус, такая форма критики обычно вызывает возмущение у его оппонента, если только они не состоят на службе в силовой структуре. Даже если он и подчинится приказу, то будет действовать, скорее всего, крайне неохотно и, возможно, будет саботировать его выполнение.

Ругань и проклятия. Способы проявления такого рода «критики» — безадресное сквернословие; проклятия, то есть пожелания ущерба оппоненту; употребление слов и выражений, ранящих, унижающих или пугающих собеседника. Ругательства не информируют оппонента о содержании претензии, а лишь передают ему негативное отношение. Бранящийся при этом скрывает свои истинные чувства от других людей и от себя самого, маскируя их гневом. Например, чувствуя свою беспомощность, он демонстрирует отсутствующую силу. Необходимо заметить, что унижение оппонента само по себе может доставлять удовольствие некоторым людям: они стремятся скорее отомстить обидчику, чем побудить его исправить свою ошибку.

Выговоры и упреки. Здесь можно найти некоторое описание сути претензии, однако основной упор делается не столько на поведение другого, сколько на его личность. Упреки часто содержат неправомерные обобщения, вызывающие споры и несогласие оппонента: «Ты никогда (всегда, опять, вечно, никому, всем) не веришь». Нередко упрекающий выдает свои догадки по поводу мыслей и чувств оппонента за объективную истину, что, естественно, вызывает протест: «Ты совсем не думаешь (не заботишься) обо мне...»; «Ты хочешь (задумал, пытаешься) меня унижить».

Упреки часто провоцируют ответные упреки: «Ты никогда...» — «А ты всегда...»

Ирония и сарказм. Цель иронизирующего не столько в том, чтобы добиться позитивного отклика на свою критику, сколько в том, чтобы вызвать у собеседника чувство неловкости или стыда, продемонстрировать собственное интеллектуальное превосходство: «Это очень

трогательная история! (с усмешкой)»; «Ты, конечно, у нас самый умный!»; «Какой вы пронизательный!»; «Очень смешно» (серьезным тоном); «Остроумный вы наш!»

Порицания. Критикуемому не только сообщают, в чем была его ошибка, но и делают негативные выводы относительно его поведения. При этом собственное мнение и оценка выдаются критикующим за факты: «Вы плохо (неправильно, неумело) выполнили задание»; «Вы не знаете элементарных вещей».

Оппонент стремится отклонить порицание, поскольку при всем согласии с излагаемыми фактами он не готов согласиться с выводами.

Приписывание другим мнимых черт. Критикующий в присутствии другого человека испытывает те или иные чувства и объясняет себе их происхождение, приписывая ему черты или качества, которые могли бы быть причиной этих чувств. Например, он испытывает тревогу и объясняет это тем, что оппонент страшный, злой или агрессивный. Он смущается и убежден, что другой — наглец. Приписав оппоненту качество, он высказывает ему претензию за то, что оно у него есть, с чем тот, естественно, не соглашается.

Перечисленные неконструктивные способы критики становятся особенно разрушительными, когда они высказаны презрительным тоном и с амбициозной мимикой, сопровождаются агрессивными жестами и позами.

Опираясь на четырехфакторную модель сообщения (рис. 12), выделим важнейшие отличительные черты неконструктивной критики.

Во-первых, критикующий направляет свою атаку на личность критикуемого, негативно ее оценивая, и демонстрирует стремление доставить ему неприятности. Отношение при этом передается крайне негативное. Это чаще всего вызывает защитные реакции со стороны критикуемого.



Рис. 12. Модель неконструктивного высказывания

Во-вторых, эта критика не содержит понятного описания критикуемого поведения: описывается не столько конкретное поведение, вызвавшее недовольство, сколько выдвигаются претензии общего плана. Существо дела, таким образом, остается не вполне ясным. Даже если критикуемый человек искренне желает исправить свои ошибки, ему бывает трудно разобраться, в чем его обвиняют.

В-третьих, критикующий словесно не описывает чувства, вызванные поступком критикуемого. Критикуемый может не понимать, что своими действиями ранил чьи-то чувства. Вместо проявлений чувств критикующий демонстрирует по отношению к критикуемому собственное превосходство. Своим самораскрытием показывает: «У меня все в порядке, у тебя — по сравнению со мной — не все в порядке» («Я — О'кей; Ты — не О'кей»). Это провоцирует дополнительный протест, несогласие со стороны критикуемого.

В-четвертых, *призыв* в его критике не содержит конструктивных предложений. Здесь не говорится о том, как исправить положение дел, а если говорится, то в форме категорического распоряжения, которое, в свою очередь, может вызвать отпор, ответные обвинения.

Описывая неконструктивную критику с помощью модели эго-состояний, можно сказать, что это критика, задевающая Родителя (нарушающая привычные нормы поведения, приличия). Она часто порождает ответные Родительские обвинения, оценки и нравоучения. Кроме того, критика в данном случае направлена на Ребенка, она порождает страх и пассивность или бунт, протест, упрямство, желание делать назло.

ХАРАКТЕРИСТИКИ КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

Теперь нам легче будет сформулировать критическое высказывание, обладающее признаками конструктивности (рис. 13).



Рис. 13. Модель конструктивного высказывания

Конструктивная критика всегда-обращена ко Взрослому. Эта критика не содержит директивных предписаний и указаний; критикующий рассчитывает на здравый смысл и добрую волю оппонента. Не испытывая давления, человек самостоятельно принимает решение и чувствует себя свободным от принуждения, поэтому конструктивная критика дает возможность выбирать, принимать решения, позволяет ему почувствовать себя самостоятельным.

- Она содержит подробные и объективные описания того, что, по мнению критикующего, необходимо изменить.
- Она открыто указывает на чувства, реально испытываемые критикующим.
- Она содержит предложения по улучшению ситуации и корректно помогает понять критикуемому, что от него ждут.
- Она содержит в себе позитивное отношение к критикуемому, демонстрирует веру в то, что он может найти в себе силы для исправления ошибок.

Описательные сообщения. Важнейшая часть конструктивного критического сообщения — описание предмета критики. Предметом критики не может быть личность другого человека, его поведение в целом. Необходимо как можно более конкретно определить узкую область, где его поведение представляется нам некорректным. В идеале, критикующий использует термины, относящиеся только к поведению оппонента. Даже если критике подвергается какая-то черта личности другого, необходимо детально описать ее в терминах поведения (табл. 11).

Довольно часто мы вместо описания факта применяем свои интерпретации данного факта и используем для этого слова-ярлыки. Например, мы можем сказать: «Вода очень горячая; суп недосолен; сумка тяжелая». Необходимо обратить внимание на то, что использованные определения не являются объективными описаниями воды, супа и сумки; это скорее субъективные оценки. К примеру, критическое высказывание: «Ты не помог донести мне тяжелую сумку» может вызвать возражение: «Я проверял, сумка была легкая»; «Суп пересо-

Таблица 11

Черты личности и поведение

Черта	Поведение
Невежливый	Использовал бранные слова «а», «б», «в»
Медлительный	Не уложился в отведенное время
Проявляет нетерпение	Два раза перебил собеседника и попытался закончить за него фразу своими словами

лен» — «Нет, наоборот, недосолен». Для того чтобы критическое сообщение вызвало минимум возражений, оно должно содержать не оценочные термины, а описательные: не «тяжелая сумка», а «сумка, весом в 16 килограммов». В крайнем случае, если подобрать нейтральный термин не представляется возможным, можно предупредить оппонента, что мы делимся с ним своим мнением, а не претендуем на абсолютную истину: «На мой вкус, суп слишком соленый»; «Для меня это слишком большая тяжесть».

Убедительная аргументация. Конструктивная критика созидательна. Она предназначена для того, чтобы принести какую-то пользу или защитить от вреда. Можно выделить по крайней мере четыре группы ситуаций, где критика может быть уместной (рис. 14).

Очень важный аспект конструктивной критики — ее безоценочный характер. Вместо оценки поведения используется аргументация, апеллирующая к разуму критикуемого и доказывающая неуместность данного поведения. Описание фактов сопровождается указаниями на



Рис. 14. Типы конструктивной критики

основания, которые дают критикующему право расценить поведение оппонента как неприемлемое. Основанием для негативного отношения к поведению оппонента могут быть чувства, которые оно у вас вызывает, хотя в этом случае аргументация уже не будет выглядеть столь убедительной.

Для того чтобы подобрать убедительные аргументы, рассмотрим ситуации осуществления конструктивной критики.

1. Самозащита. Этот тип критики применяется в ситуации, когда другой человек *наносит нам* своим поведением какой-либо *материальный или моральный ущерб, причиняет значительное неудобство*. Если в результате его действий у нас пропадают вещи, деньги, важные документы; если он наносит своими действиями вред нам, нашему здоровью или нашим законным интересам, мы имеем право от него защищаться. В таком случае наша критика — это абсолютно обоснованное действие, направленное на защиту наших интересов, и мы имеем все основания рассчитывать быть услышанными.

Если с материальным ущербом определиться относительно просто, то при определении оснований для критики поведения, задевающего наши чувства, все гораздо сложнее. Дело в том, что источник чувств находится не столько «снаружи», сколько «внутри» нас: это иррациональные Родительские убеждения, включающие в себя слова «должен» или «не должен». Если другой ведет себя так, как «не должен», критикующему может показаться, что поведение оппонента направлено против него и приносит ему моральный вред. Например, человек надел оранжевую одежду, напоминающую простыню; обрил наголо голову, оставив только прядь волос, заплетенную в косичку; держит в руках колокольчик. Все это он проделал не для того, чтобы кому-то досадить. Однако человек, считающий такое поведение недопустимым, может счесть, что оппонент задевает его национальные и религиозные чувства.

Другой пример: мужчина, выходя из помещения, пропустил вперед женщину, открыв перед ней дверь. Она сочла, что он таким образом намекнул, что она относится к слабой половине человечества, и тем самым оскорбил ее, нанес ей моральный вред. Между тем не существует закона, который запрещал бы одному человеку уступать дорогу другому. Юридически он имеет полное пропускать вперед кого угодно, в том числе и ее, а она имеет такое же право не хотеть проходить вперед. При этом у нее *нет права требовать*, чтобы он прекратил себя вести в соответствии со своими представлениями о вежливости только на том основании, что ей это не нравится. А у него нет права *требовать*, чтобы ей *нравилось* его поведение. И тот и другой имеют

полное право *попросить* другого прекратить те или иные действия, сославшись на неприятные чувства, которые они вызывают, но не критиковать эти действия в жесткой манере!

Совершенно иная ситуация возникает, когда кто-то использует слова, выражения и невербальные средства, специально предназначенные для передачи негативной оценки и унижения человеческого достоинства. В отличие от приведенных выше примеров, в таких случаях мы имеем полное право *проявлять настойчивость в защите своих прав*, требуя, чтобы человек изменил свое вредоносное поведение.

Точно так же мы можем вставать на защиту интересов других людей, групп или организации, заботясь об их материальном благополучии и репутации.

В ситуациях первой группы объектом конструктивной критики могут быть любые люди: руководство, коллеги, подчиненные (если они есть), иные граждане. Это могут быть и лица, выступающие в качестве клиентов, если в процессе консультирования или тренинга они ведут себя вредоносно, однако практика показывает, что это не такая уж распространенная задача в логике взаимодействия с клиентами.

Цель критики в таком случае — поведение, причиняющее материальный или моральный вред нам, людям, которых мы призваны защищать, или организации, за благополучие которой мы несем ответственность.

Задачей критики в этих ситуациях является защита от критикуемого: побуждение его к изменению вредоносного поведения, компенсация нанесенного ущерба и предотвращение повторения подобного в будущем.

В случаях, которые мы обозначили как задевающие интересы критикуемого, убедительным аргументом представляется указание на вред или неудобство, которое это поведение ему доставляет (табл. 12).

2. *Забота*. Вторая группа ситуаций связана с таким поведением человека, которым он наносит *вред самому себе*. Его действия могут иметь саморазрушающий характер, и, критикуя его, мы пытаемся защитить его от самого себя, проявляем заботу о нем. Именно психологическое воздействие на человека с проблемным поведением многие работодатели часто видят центральной задачей практикующего психолога. И действительно, в процессе психологического консультирования проявление обеспокоенности за жизнь и благополучие клиента в ряде случаев может быть вполне уместной терапевтической интервенцией. Задача критики в таких случаях — изменение или прекращение разрушающего поведения.

Таблица 12

Критика как самозащита

Описание поведения	Указание на последствия для критикующего
«Я вчера не получил данных, которые вы обещали мне подготовить...»	«...не смог включить их в свой отчет и получил выговор».
«В вашем отчете нет подписей к таблицам и диаграммам...»	«...и читатель не может понять, что на них отображено, не заглядывая в текст отчета».
«Когда ты задерживаешься на улице после двенадцати...»	«...я очень беспокоюсь. Я начинаю думать, что с тобой что-нибудь случилось».
«Вы вчера не пришли на назначенную встречу...»	«...и я потерял целый час, ожидая вас».
«Вы уже в четвертый раз меня перебиваете на полуслове...»	«...и я не могу завершить свою мысль».
«Когда вы на меня повышаете голос...»	«...у меня мысли путаются».

Когда поведение критикуемого причиняет вред ему самому, убедительным для него аргументом может быть описание этого ущерба или неудобства(табл.13).

Таблица 13

Критика как проявление заботы

Описание поведения	Указание на последствия для критикуемого
«Я вижу, ты сел обедать, а у тебя на руках грязь...»	«...ты можешь заразиться и заболеть».
«Вы не сдали ведомость в положенные сроки...»	«...и в этом месяце зарплата вам начислена не будет».
«Вы в пятый раз затеиваете конфликт с человеком, который будет экспертом на вашей аттестации...»	«...я не удивлюсь, если вы ее не пройдете».
«На совещании вы сделали язвительное замечание своему начальнику...»	«...и после этого он отказался отпустить вас пораньше с работы».
«Ты выкуриваешь две пачки сигарет в день...»	«...у тебя появился нехороший кашель, и от тебя неприятно пахнет».

Возможно, вы обратили внимание, что в ответ на такую реплику критикуемый вполне может ответить: «Ну и что? Это мое дело!» Действительно, эти поступки сказываются в большей степени на его жизни, а не на вашей, хотя вам вполне может казаться, что тот факт, что вы за него волнуетесь, делает его обязанным избавить вас от этого волнения. Отметим, что у него есть основание с этим не согласиться.

3. **Обучение.** Третья группа ситуаций связана с тем, что объект критики *делает что-то неправильно*. Надо заметить, что такая критика уместна лишь в том случае, если существуют четкие оценочные кри-

Таблица 14

Критика в целях обучения

Описание цели	Описание поведения
«Тебе было задано решить пять задач...»	«...а ты решил две».
«Вы сказали, что вашей целью было убедить аудиторию в своей правоте...»	«...вам это удалось на 60 %».
«Вы сказали, что пришли к нему, чтобы помириться...»	«...вы обвинили его в нечестности, и конфликт обострился еще больше».
«Вы тренируетесь задавать уточняющие вопросы...»	«...но вместо вопросов вы даете советы с вопросительной интонацией».
«Ты обещал сделать уборку в комнате...»	«...я вижу: на полу лежат игрушки, на столе - краски, на окне стоит ботинок».
«Вы не возражали, когда мы принимали правило обсуждать поведение человека, обращаясь лично к нему...»	«...но сейчас вы говорите об Александре в третьем лице, как будто он здесь отсутствует».

терии, понятные правила, которые разделяют и критикующий и критикуемый. Чаще всего сообщения такого рода используются в психологической практике в процессе проведения тренинга или иного обучения. Так, если ученик выполняет упражнение на отработку техник рефлексивного слушания и вместо перефразирования задает вопросы, тренер может указать ему на это, заметив: «В процессе выполнения упражнения вы ни разу не использовали техники рефлексивного слушания и три раза задали вопрос».

Задача критики в таких случаях — устранение ошибок, возникших при выполнении заданий, осуществлении профессиональных обязанностей с целью повышения эффективности работы и обучения.

Если поведение, подлежащее критике, не является вредоносным, но может быть определено как ошибочное, не соответствующее заранее определенному нормативу оценивания (противоречит поставленной цели), то аргументом, подтверждающим обоснованность претензии, будут описание критерия и ссылка на предварительное согласие критикуемого с этим критерием.

Обратите внимание, что конструктивная критика ошибок не содержит указания на характеристики личности критикуемого; описываются только объективные параметры результатов его действий или сами действия.

4. Сожаление. Четвертая группа ситуаций предполагает, что поведение оппонента не является вредоносным, никому не наносит ущерба, не может быть расценено как ошибочное, но тем не менее вызывает неприязнь или иные негативные переживания, поскольку не соответствует ожиданиям критикующего.

Ранее мы выяснили, что причиной такой неприязни могут быть проекции критикующего, его иррациональные убеждения — контаминации Взрослого (см. рис. 2). Часто в основе такой негативной оценки лежит расхождение между конвенциональными нормами критикующего и критикуемого или различия в их ценностных ориентациях. Конфликты, основанные на попытке разделить какой-то ресурс, конфликтологи называют *ресурсными*, а конфликты, в основании которых лежат различия в ценностных ориентациях, — *ценностными*. Если ресурс чаще всего можно как-то поделить, то ценности не могут являться объектом для торга. В христианских храмах мужчинам положено снимать головной убор, а в иудейских — наоборот, надевать; в мусульманских и некоторых буддийских — снимать обувь. Существует множество убеждений по поводу пищевых привычек, манеры одеваться, общаться, выражать мысли и чувства. Споры по поводу вкусов и ценностей — бессмысленны, а замечания, высказываемые друг другу, — верный способ испортить отношения. Претензия к человеку, не причиняющему вреда и не нарушающему правил, практически всегда выглядит необоснованной: «Так себя вести *нельзя* потому, что *мне это не нравится*». Выражение неаргументированной претензии обычно воспринимается как попытка продемонстрировать свою власть и часто вызывает противодействие.

Вместе с тем именно такого рода ситуации возникают в случаях, когда несколько человек продолжительное время находятся рядом друг с другом в замкнутом пространстве (экипаж космического корабля, подводной лодки, полярной станции). Не менее драматические по последствиям разногласия могут возникать в группах, физически не изолированных от внешнего мира. Например, в спортивной команде, среди коллег по работе, соседей по коммунальной квартире или по комнате в общежитии. И конечно же, при построении семейных отношений неизбежны взаимные претензии, упреки и уступки.

Если нас огорчает что-то в поведении партнера по общению, то мы должны помнить, что он, скорее всего, не обладает парапсихологическими способностями и не может читать наши мысли. Вполне возможно, что он относится к нам с симпатией, но может просто не догадываться об источнике нашего огорчения. Некоторые люди в таких ситуациях не выражают свои негативные чувства, но и не забывают о своих обидах. Они накапливают в памяти случаи невысказанного недовольства, чтобы когда-нибудь потом высказать все накопившееся разом, сопровождая свои слова криками, руганью и «решительными действиями». Этот деструктивный шаблон поведе-

Таблица 15

Критика как выражение сожаления

Вербализация чувств	Описание поведения
«Мне неприятно, когда ты...»	«...во время разговора размахиваешь руками у меня перед лицом».
«Мне неприятно, когда вы...»	«...повышаете на меня голос».
«Я расстроилась, потому...»	«...что ждала твоего звонка, а ты не позвонил».
«Я рассердился, когда ты...»	«...ушла на вечеринку с друзьями, а меня с собой не позвала».
«Мне неприятно, когда ты...»	«...кладешь ноги на стол».

ния в транзактном анализе называется «коллекционирование марок» (или «собираание купонов»). Такая стратегия бывает чрезвычайно вредоносной и разрушительно влияет на человеческие отношения.

Недовольство, разочарование и другие чувства, имеющие негативную окраску, могут быть выражены корректным образом. Главный принцип аргументации в таких случаях состоит в сообщении о том, что какое-то конкретное поведение партнера вызывает негативное чувство, возникновению которого вы не в силах противостоять.

Очень важно, что при внешнем отсутствии аргументов такое высказывание не вызывает категорического протеста: оппонент не может возразить: «Нет, это неправда!» Вы всего лишь сообщаете ему о своих чувствах, на которые имеете право, а он может принять их во внимание в следующий раз в аналогичной ситуации. Особенно если отношения с вами для него дороги. Таким образом, самораскрытие, вербализация своих чувств по отношению к существу дела является чрезвычайно важным компонентом критического сообщения.

Вместе с тем необходимо помнить, что замечания и претензии — это яд для отношений. Подобно змеиному яду, в малых дозах и при корректном применении они могут быть полезны, но при передозировке они могут оказаться очень разрушительными.

Конструктивное предложение. Неконструктивная критика сосредоточена на ошибках, а конструктивная — на решениях. Разбор ошибок имеет смысл проводить для того, чтобы не допускать их впредь. Однако знание ошибок само по себе не предотвращает их появление в будущем — для этого необходимо предпринять какие-то дополнительные меры. Конструктивное предложение соответствует компоненту «призыв». Оно описывает то, что можно сделать для того, чтобы компенсировать уже нанесенный ущерб, исправить ошибки и не допускать их в будущем.

Необходимо обратить особое внимание на то, что конструктивное предложение всегда касается *будущего*, а не прошлого. Бессмысленно

но сетовать: «Напрасно ты вчера... "N"!!!» Прошое изменить невозможно. «Я бы предпочел, чтобы " N " впредь не повторялось» — более конструктивное, по сравнению с предыдущим, предложение.

Конструктивное предложение формулируется в позитивных терминах. Оно сосредоточено не на том, чего не надо делать, а на положительной альтернативе. Для того чтобы понять смысл сообщения, нам необходимо вообразить себе, о чем идет речь. Если кто-то несет поднос с посудой и вы говорите ему: «Не урони!», то для того, чтобы понять вас, ему необходимо хотя бы на мгновение представить падающий поднос и бьющуюся посуду. Это как раз и может послужить причиной разбивания посуды. Поэтому формулируйте ваши предложения в позитивной форме.

Вместо

«Не шумите!»
«Не забудь купить хлеба!»
«Не нервничай!»

Лучше

«Пожалуйста, потише!»
«Купи хлеба!»
«Спокойнее!»

Еще одна важная особенность конструктивного предложения заключается в том, что оно осуществимо. Нет смысла высказывать пожелания, которые противоречат законам природы или не подкреплены необходимыми ресурсами.

Конструктивное предложение не должно быть унижительным, задевающим личное достоинство оппонента ни по форме, ни по существу, — в этом случае он почти наверняка его отвергнет.

Конструктивное предложение:

- направлено на будущее;
- формулируется позитивно;
- осуществимо силами оппонента;
- не унижает оппонента.

В зависимости от ситуации критики, предложения могут быть сосредоточены на разных аспектах происходящего.

- Если критикуется поведение, наносящее нам ущерб, то конструктивное предложение может включать в себя сообщение о способе, которым оппонент может компенсировать уже нанесенный ущерб, и описание предпочитаемого поведения оппонента в будущем.
- Если ущерб он наносит себе, то предложение может включать способы нейтрализации или предотвращения этого ущерба.

- Если критикуются ошибочные действия, предложение может содержать указания на более эффективные способы действия.
- Если поведение оппонента не соответствует нашим ожиданиям и предпочтениям, мы можем описать наши пожелания.

Таблица 16

Перевод неконструктивных предложений в конструктивные

Описание поведения	Неконструктивное предложение	Конструктивное предложение
«Я вчера не получил данных, которые вы обещали мне подготовить, не смог включить их в свой отчет и получил выговор».	«Теперь я буду считать вас ненадежным человеком. Вам нельзя ни в чем доверять!»	«Думою, будет справедливо, если вы останетесь после работы и подготовите данные в следующем объеме и виде...»
«Когда ты задерживаешься на улице после двенадцати, я очень беспокоюсь. Я начинаю думать, что с тобой что-нибудь случилось».	«Больше гулять не пойдешь».	«Если задерживаешься - позвони. Нет возможности? Давай купим тебе телефон, но часть денег на покупку заработаешь ты».
«Ты ремонтируешь выключатель, а про вода находятся под напряжением».	«Ты думать совсем не умеешь?!»	«Будет безопаснее, если ты выключишь рубильник».
«Ты до сих пор не решил задачу».	«Надо лучше стараться!»	«Посмотри пример решения такой же задачи на странице 222. Если будет что-то непонятно - спроси меня».
«Милый, ты надел деловой костюм и кроссовки».	«У тебя совершенно нет вкуса».	«Мне кажется, черные туфли здесь были бы уместнее».
«Вы набираете текст на компьютере и используете пробелы, чтобы сделать абзацные отступы. Мне придется потратить много времени, если потребуется изменить их величину».	«Откуда только берутся такие "чайники"?!»	«Было бы лучше, если бы вы сразу задали отступы первой строки основного текста через меню "формат", пункт "абзац"».

Помните, что нет абсолютно никакого смысла критиковать в человеке то, что он не может изменить с помощью волевого усилия (рост, возраст, национальность, пищевые предпочтения, ценностные ориентации и т. п.)!

Позитивное отношение. Многочисленные исследования коммуникационных процессов показали, что доверие получателя сообщения к коммуникатору возрастает, если он верит в добрые намерения последнего. Если слушающий расценит поведение оппонента как нападение или угрозу, он будет скорее озабочен самозащитой, чем внимательным выслушиванием критического сообщения.



Рис. 15. Три этапа критического высказывания

Если коммуникатор рассчитывает на то, что его критика будет принята во внимание, ему следует позаботиться о демонстрации позитивного отношения к своему оппоненту. Для этого критическое сообщение можно предварить несколькими высказываниями, в которых проявляется положительное отношение к критикуемому. Например, критикующий отмечает реальные успехи, достижения оппонента, выражает ему признательность за хорошую работу и т. д.

После проявления положительного отношения формулируется аргументированное конструктивное критическое сообщение и достигается договоренность по исполнению.

Последний этап — повторное обращение оппонента к его позитивным ресурсам, опираясь на которые он может впредь избегать ошибок.

Особую роль в проявлениях доброжелательности играют невербальные средства общения: критикующий не повышает голос и не проявляет своего раздражения другими способами.

МОДЕЛЬ КРИТИЧЕСКОГО СООБЩЕНИЯ

Виды сообщений

В деловом общении выделяют два основных вида **высказываний**: Я-сообщения и Вы-сообщения.

Вы-сообщения посылаются критикующим Родителем и адресованы неблагополучному Ребенку. Подлежащим в таком предложении является местоимение второго лица — «ты» или «вы». Тем самым говорящий смещает смысловые акценты на партнера, приписывая ему активную позицию. Вы-сообщения подчеркивают правоту говорящего и неправоту критикуемого, что часто вызывает раздражение и противодействие оппонента, побуждает его к защитным реакциям: «Вы агрессивный человек, с вами невозможно разговаривать».

Вы-сообщение содержит прямое указание, приказ, упрек; оно искаженно представляет дело так, как будто проблема не у критика, а у оппонента. Между тем все наоборот: именно критикующий недоволен поведением партнера.

«Не будьте таким наивным. Вы должны перестать бояться и нервничать. Вы виноваты в случившемся. Вы мне не хотите помочь» — примеры Вы-сообщений.

Партнер, скорее всего, не примет критическое Вы-сообщение (как и вы в противоположной ситуации его не примете). Люди обычно не любят, когда ими командуют. Если они и изменяются, то предпочитают делать это добровольно.

Вы-сообщения:

- вызывают чувство вины;
- воспринимаются как упрек, унижение, осуждение;
- демонстрируют отсутствие уважения;
- провоцируют месть;
- задевают чувство собственного достоинства;
- вызывают сопротивление;
- обижают;
- воспринимаются как наказание.

Таблица 17

Вы-сообщения и Я-сообщения

Вы-сообщение	Я-сообщение
«Вы невнимательны»	«Я заметил у вас пять ошибок»
«Вы кричите»	«Мне кажется, вы говорите громче, чем обычно»
«Ты не вымыл руки»	«Я вижу, у тебя на руках грязь»
«Вы медленно работаете»	«Я вижу, за пятнадцать минут вы выполнили всего три задания»
«Вы часто опаздываете»	«Я заметил, на этой неделе вы опоздали три раза»
«Вы меня не поняли»	«Наверное, я непонятно объяснила»
«Вы меня обидели»	«Я обиделась, когда вы...»
«Вы нервничаете!»	«Мне кажется, вы нервничаете»

Я-сообщение смещает смысловой акцент высказывания на критикующего. Подлежащим в таком предложении является местоимение первого лица — «я».

Говорящий описывает свои действия, свое состояние или изменение состояния, принимая за них ответственность, признавая свой вклад в их возникновение. Он описывает факты, действия партнера, свои оценки, подчеркивая субъективность своего восприятия.

Составные элементы критического сообщения

В критическом сообщении можно выделить четыре основные части.

1. Факты. Объективное описание поведения оппонента без оценок.
2. Последствия. Описание последствий этого поведения (аргументация).
3. Предложение. Конструктивное предложение изменений (предпочитаемый вами исход).
4. Преимущества. Описание преимуществ от реализации вашего предложения (аргументация).

1. Описание фактов. Опишите, что конкретно вам не нравится, используя Я-сообщения. Отделяйте факты от мнений. Не используйте слова и выражения, имеющие оценочный оттенок. Попробуйте как можно более точно и непредвзято описать то, что вы на самом деле видели и слышали. Называйте только факты, избегая их интерпретаций. Помогите оппоненту точнее понять, что вас не устраивает. Чем детальнее вы описываете поведение, тем точнее оппонент поймет, о чем идет речь.

2. Указание на последствия критикуемого поведения. Аргументируйте свою претензию. Опишите, к чему может привести или привело то, что вы перечислили. Не используйте угроз применения санкций: это путь принуждения, а вам предпочтительнее заручиться его добровольным согласием. Обратитесь к рис. 14 за подсказкой. В зависимости от ситуации вашими аргументами могут быть:

- указания на ущерб, который оппонент причиняет *вам* своими действиями: «Вы уже в четвертый раз меня перебиваете на полуслове, и я не могу завершить свою мысль»;
- указания на ущерб, который оппонент причиняет *себе* своими действиями: «Я вижу, ты сел обедать, не вымыв руки; я боюсь, что ты можешь заразиться и заболеть»;

- указания на несоответствие поведения или некоторых параметров результата расчетной норме: «Вы сказали, что хотели с ним помириться. Я заметил, что во время разговора с ним вы повышали голос и называли его тупицей. После этого он сказал, что больше не хочет с вами разговаривать. Выходит, что примирения не получилось»;
- если поведение оппонента не соответствует вашим ожиданиям и предпочтениям, вы можете описать чувства, которые возникли у вас по этому поводу: «Мне очень неприятно, когда ты пьешь из моей кружки».

3. Описание вашего предложения оппоненту. Изложите суть вашего предложения. Старайтесь придать вашему предложению привлекательную форму. Помните, что конструктивное предложение ориентировано в будущее, формулируется в позитивных терминах, технически осуществимо и не является унижительным для оппонента.

4. Описание преимуществ от реализации вашего предложения. Аргументируйте необходимость принятия вашего предложения. Объясните оппоненту, чем ваше предложение может быть для него привлекательным. Помните, что речь идет о привлекательности предлагаемого варианта для него, а не для вас. Если же вы защищаете собственные интересы и предлагаете, к примеру, компенсировать нанесенный вам ущерб, то предлагаемый вами вариант по крайней мере должен восприниматься оппонентом как справедливый и не унижающий его личное достоинство. Иначе он будет отвергнут.

В ситуации первого рода возможным аргументом в поддержку вашего предложения может быть апелляция к справедливости: «Ты взял без разрешения мой любимый компакт-диск и потерял его. Думаю, было бы справедливо, если бы ты купил мне такой же новый».

В ситуации второго рода — прояснение выгод и преимуществ, которые он получит, принимая вашу альтернативу: «Ты каждый день сушишь волосы феном. Они становятся сухими, ломкими и уже выглядят как искусственные. Конечно, это твое дело, но, может быть, имеет смысл иногда давать им высохнуть самостоятельно? Или пользоваться бальзамом-кондиционером? Тогда они будут выглядеть гораздо привлекательнее».

В ситуации третьего рода убедительным аргументом может быть возможность повысить уровень исполнения, впредь не совершать ошибки и снизить связанные с ними издержки: «Макароны превратились в кашу потому, что было слишком мало воды. Если взять боль-

шую кастрюлю и налить много воды, они будут красивые и вкусные».

В ситуации четвертого рода бывает очень сложно подобрать убедительный аргумент, поскольку нет объективных оснований для критики. В большинстве случаев достаточно бывает ограничиться выражением чувств, возникающих у вас в ответ на поступок оппонента, и обратиться к его лучшим человеческим качествам (совести, порядочности, разуму и др.): «Федор, ты перебиваешь мое выступление уже в третий раз. Если бы у меня была возможность договорить начатое, ты смог бы спокойно выступить после меня, и каждый из нас сказал бы то, что хотел, не боясь быть прерванным».

Кроме того, если вы формулируете в его адрес просьбу сделать вам что-то приятное (что он делать не обязан) и это предполагает для него серьезные затраты сил, времени, денег или других ресурсов, в некоторых случаях вы можете подкрепить ее обещанием какой-нибудь ответной услуги: «Ты пообедала и не вымыла за собой посуду. Мне неприятно входить на кухню, когда там грязные тарелки. Вымой их, пожалуйста, сейчас. Я собираюсь приготовить на ужин твой любимый салат. Давай сделаем друг другу приятное!»

Последним способом нужно пользоваться осмотрительно, чтобы он не воспринимался как попытка подкупа.

УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

Во-первых, для высказывания критики нужно выбрать такое время и место, когда от нее есть созидательная польза. Критика воспринимается точнее, если человек, совершивший ошибку, еще не успел забыть обстоятельства ее совершения. Иными словами, чем меньше времени прошло между ошибкой и критикой, тем вероятнее, что ему удастся исправить ошибку и не допускать ее в будущем.

Во-вторых, она осуществляется обязательно в присутствии объекта критики. Нет смысла критиковать отсутствующего.

В-третьих, критика не должна задевать личное достоинство человека. По возможности, лучше ее высказывать один на один, без зрителей, если только это не специально организованная процедура разбора ошибок — совещание, групповая дискуссия или тренинг.

В-четвертых, критика должна быть оптимальной по объему. Количество претензий, высказываемых за один раз, не должно превышать возможностей внимания и памяти критикуемого.

ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНИКИ КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

Полная пошаговая модель конструктивной критики

Шаг 1. Продемонстрируйте добрые намерения.

Шаг 2. Опишите событие.

Шаг 3. Опишите его последствия и ваши чувства, **ВОЗНИКШИЕ**
в связи с ним.

Шаг 4. Опишите ваши предложения.

Шаг 5. Аргументируйте ваши предложения.

Шаг 6. Договоритесь о согласии.

Шаг 7. Опишите ваше позитивное отношение к личности
оппонента.

Далеко не всегда есть необходимость в таком подробном пошаговом изложении. Многие люди сообразительны и не нуждаются в лишних подсказках. Иногда факты самоочевидны и нет необходимости их подробно описывать; иногда — очевидны их последствия. Во многих ситуациях лучше предоставить возможность оппоненту самому сформулировать предложение и т. д. Ниже приводится ряд примеров использования модели конструктивной критики в различных ситуациях.

Обучение или контроль над исполнением

Пример 1. Согласно правилу, принятому участниками тренинга, не допускаются разговоры между соседями, которые не могут слышать остальные присутствующие. Тренер замечает, что Катя и Маша шепчутся между собой. Естественно, в такой ситуации нет необходимости осуществлять все семь шагов конструктивной критики. Ведущий может привлечь их внимание, невербально продемонстрировать к ним доброе отношение и сказать примерно следующее.

Ш2. Указание на факты «Катя и Маша! Я вижу, что вы шепчетесь».

Скорее всего, этого будет достаточно, чтобы участницы вспомнили о правиле, которое нарушают. Если правило не вспоминается, тренер может о нем напомнить.

Ш3. Аргументация претензии «Вы шепчетесь, и это противоречит правилам, которые вы сами приняли в начале работы».

В дальнейшем развитии критического сообщения обычно нет необходимости, поскольку необходимые аргументы уже звучали, когда принималось правило.

Пример 2. В процессе тренинга умений участники выполняли упражнение, предназначенное для развития умений задавать открытые вопросы во время проведения интервью. Тренер заметил, что один из участников вместо открытых вопросов задавал закрытые. Он говорит следующее:

- Ш2.** Указание на факты «Петр, я заметил, что вы спросили собеседника: "Вы собираетесь ей позвонить?"»
- Ш3.** Аргументация претензии В ответ на этот вопрос он может просто кивнуть, покачать головой или дать простой односложный ответ. Значит, это закрытый вопрос.

Поскольку тренер считает, что обучаемый — сообразительный человек, способный исправить ошибку без подсказки, он может сделать паузу и подождать ответной реплики. Если обучаемый высказывает подходящий вариант, тренер может непосредственно перейти к седьмому шагу:

- Ш7.** Позитивное отношение к оппоненту Тренер улыбается, кивает, говорит: «Мне тоже нравится этот вариант».

Если ученик испытывает затруднения, тренер может обратиться к остальным участникам группы с просьбой высказать конструктивные предложения. Как одну из возможных альтернатив он может предложить свой вариант:

- Ш4.** Конструктивное предложение Возможный вариант вопроса: «Что вы собираетесь делать дальше?»
- Ш5.** Аргументация предложения Здесь не содержится подсказки, сужающей диапазон возможных вариантов...
- Ш6.** Согласие «Согласны?»
- Ш7.** Позитивное отношение к оппоненту Тренер кивает, улыбается.

Пример 3. Психолог супервизирует тренинг, который проводит его коллега. Он замечает, что сразу же после окончания ролевой игры ведущий заявил участникам, что они действовали неправильно, а они вступили с ним в спор, обвиняя его в том, что он дал неправильную инструкцию. Возникает перепалка. На разборе сессии тренер трактовал этот эпизод как сопротивление. Психолог комментирует действия тренера.

- Ш2. Указание на факты «Дмитрий, я заметил, что сразу же после окончания ролевой игры Сергей пытался объяснить группе причину своей неудачи, а вы остановили его и стали перечислять его ошибки. Он в ответ стал с вами спорить».
- Ш3. **Аргументация претензии** «Эта дискуссия заняла пятнадцать минут полутора-часового занятия. В результате он так и не принял ваших замечаний. Сразу же после окончания инсценировки он был возбужден и не проявлял готовности слушать, а вы пытались его заставить. Попытка подчинить его себе привела к конфронтации».
- Ш4. Конструктивное предложение «Думаю, было бы разумно вначале дать возможность высказаться ему, а затем уже поделиться своими соображениями».
- Ш5. Аргументация предложения «Ведь прежде, чем сделать вдох, нужно выдохнуть».
- Ш6. Согласие «Не так ли? Как вы считаете?»

Самозащита

Пример 1. Сотрудница психологической службы работала на одном из компьютеров над текстовыми файлами, которые принесла с собой на дискете. После работы она оставила дискету в дисковом дисководе и ушла домой. Сетевой администратор обнаружил в компьютере вирус, который был занесен с зараженной дискеты сотрудницы. Сотрудница, не обладающая соответствующими навыками, неоднократно высказывала недовольство тем, что ей приходится работать с компьютерной техникой. Она демонстративно отвечает отказом на предложения учиться, ссылаясь на то, что обслуживание компьютеров входит не в ее обязанности, а в обязанности инженера. Руководитель подразделения говорит следующее.

- Ш1. Демонстрация добрых отношений «Зинаида Александровна, вы знаете, я очень ценю вашу точность и аккуратность».
- Ш2. Указание на факты «Вчера вы работали на одном из компьютеров с файлами, которые принесли на своей дискете. Дискета оказалась зараженной вирусом, и он попал в компьютер. Нашему инженеру пришлось потратить много времени сил, чтобы ликвидировать последствия».
- Ш3. Аргументация претензии: негативные последствия для вас «Если бы вирус вовремя не обнаружили, он мог бы уничтожить всю ценную информацию, наработанную нами за год».
- Ш4. Конструктивное предложение «Мне хотелось бы, чтобы любую дискету, которую вы вставляете в компьютер, вы предварительно

проверяли на наличие вирусов. Я понимаю, что вы могли не знать, как проверяют дискеты. Подойдите сейчас к Олегу Сергеевичу, он покажет вам, как это делается».

- Ш5. Аргументация предложения «Если вы научитесь это делать самостоятельно, вам не придется каждый раз искать Олега Сергеевича и уговаривать его отвлечься от своей работы. И вы сможете быть уверенной, что результаты вашей работы не будут уничтожены вирусом».
- Ш6. Согласие «Хорошо? Вы согласны?»
- Ш7. Позитивное отношение «Я уверен, что с вашими аналитическими способностями это не составит труда».

Естественно, столь длинное и подробное высказывание необходимо далеко не всегда. Если ваш партнер ценит вас, расположен к сотрудничеству с вами, но по ошибке или незнанию причиняет вам дискомфорт, вы можете просто указать ему на этот факт. Возможно, этого будет достаточно, чтобы он понял свою ошибку.

Пример 2. Человек входит в рабочий кабинет, здоровается и кладет мокрый сложенный зонт на стул, где обычно сидит сотрудник N.

- Ш1. Демонстрация добрых отношений N улыбается, здоровается и говорит спокойным тоном:
- Ш2. Описание фактов «Вы положили мокрый зонт на стул. Это — мое место, я здесь обычно сижу».

Скорее всего, этого будет достаточно, чтобы человек понял свою ошибку и исправил ее. Однако иногда причиненные вам неудобства не столь очевидны для партнера. Возможно, в таком случае помогут аргументы.

Пример 3. Сотрудник любит слушать музыку и включает радио. Он думает, что его коллеге музыка тоже нравится, и делает ее погромче. Между тем — наоборот, тот терпеть не может музыкальный репертуар FM-радиостанций, его эта музыка выводит из себя, он уже десять минут безуспешно пытается сосредоточиться на работе. Он сдержанно улыбается и спокойно говорит:

- Ш3. Аргументация претензии: негативные последствия для вас и выражение соответствующих чувств «Дмитрий, я не могу сосредоточиться на работе, когда...»
- Ш2. Описание фактов «...так громко играет музыка».
- Ш4. Конструктивное предложение «Сделай, пожалуйста, ее потише. Или, если можно, совсем выключи».

- Ш5. Аргументация предложения «Я тогда, может быть, сегодня справлюсь со своим отчетом...»

В этом сообщении содержится достаточно информации, необходимой для того, чтобы партнер понял, что доставляет другим дискомфорт, о чем он раньше не подозревал.

Пример 4. Участник опоздал на тренинг на двадцать минут. Группа уже приступила к выполнению первого упражнения. Опоздавший не слышал инструкции и пытается узнать ее у других, мешая им выполнять задание. Время, отведенное тренером на это упражнение, ограничено. Тренер подходит к опоздавшему, отзывает его в сторону и спокойно говорит.

(Доброе отношение и до и после высказывания выражается невербально: мимикой, спокойным тоном, доброжелательными интонациями.)

- Ш2. Описание фактов «Григорий! Вы опоздали на двадцать минут. Вы не слышали инструкцию к первому упражнению и не сможете его выполнить. Вы не обязаны оправдываться: как тратить собственное время — это ваше личное дело».
- Ш3. Аргументация претензии: негативные последствия для вас «Однако сейчас вы отвлекаете вопросами других участников, отнимаете у них их время. Я обязан обеспечить всем членам группы возможность получить знания, за которыми они сюда пришли».
- Ш4. Конструктивное предложение «Посидите пока за кругом, посмотрите, послушайте. Постепенно войдете в курс дела. А если на остальные занятия вы будете приходите вовремя...»
- Ш5. Аргументация предложения «...то сможете получить максимальную пользу от тренинга».

Проявления заботы

Пример 1. Во время консультации клиент говорит общими обтекаемыми фразами, избегает рассказа о том, что, собственно, произошло. Психолог не понимает, о чем идет речь.

- Ш1. Демонстрация добрых отношений Психолог некоторое время внимательно слушает его, а затем говорит спокойным тоном:
- Ш4. Конструктивное предложение «Если вы приведете конкретный пример...»
- Ш5. Аргументация предложения «...я лучше сумею понять, что с вами происходит, и, возможно, смогу чем-нибудь помочь».

Пример 2. Во время тренинга Павел, до этого заявивший, что хотел бы повысить уверенность в себе, во время групповых дискуссий по-

вышал голос каждый раз, когда кто-нибудь выражал с ним несогласие. Многие члены группы демонстрировали недовольство его поведением, несколько раз возникали перепалки со взаимными обвинениями. Тренер комментирует увиденное.

(Доброе отношение и до и после высказывания выражается невербально: мимикой, спокойным тоном, доброжелательными интонациями.)

- | | |
|---|---|
| Ш2. Описание фактов | «Павел, когда Татьяна не согласилась с твоим мнением, ты стал доказывать ей свою правоту, повысив при этом голос». |
| Ш3. Аргументация претензии: негативные последствия для него | «Это не привело тебя к утверждению собственной правоты — она с тобой так и не согласилась. Кроме того, она сказала, что теперь сердится на тебя... Повышение голоса — признак агрессии, а агрессия не совместима с ассертивностью. Ранее ты заявил, что хочешь потренироваться в проявлении уверенности». |
| Ш4. Конструктивное предложение | «Хочу тебе предложить воспользоваться реальной ситуацией для тренировки: попробуй высказать свое мнение в виде Я-сообщения». |
| Ш5. Аргументация предложения | «Ты будешь и выглядеть увереннее, и почувствуешь себя увереннее». |
| Ш6. Согласие | «Хочешь попробовать?» |

Поведение оппонента, не соответствующее ожиданиям

Пример 1. Клиент, подчеркивая разницу в возрасте с психологом, обращается к нему на «ты». Психолог нервничает.

(Доброе отношение и до и после высказывания выражается невербально: мимикой, спокойным тоном, доброжелательными интонациями.)

- | | |
|--|--|
| Ш2. Описание фактов | «Когда вы обращаетесь ко мне на "ты"...» |
| Ш3. Аргументация претензии: описание негативных чувств | «...я испытываю некоторое замешательство потому, что я к вам обращаюсь на "вы"». |
| Ш4. Конструктивное предложение | «Мне кажется, форма обращения на «ты» более уместна между приятелями. Но мы можем, если вам так удобнее, перейти на "ты"». |
| Ш6. Согласие | «Как вы предпочитаете?» |

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение возможностей модели конструктивного критического высказывания.

Ход работы

Это упражнение дает возможность выработать навыки применения конструктивного критического высказывания. Упражнение проводится в группах по 6—12 человек. Группа выбирает временного ведущего, который будет исполнять эту роль только в процессе выполнения данного упражнения.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг.
2. В центре круга нужно поставить пустой стул.
3. Ведущий, пользуясь приложением к материалам данной работы, зачитывает первую конфликтогенную ситуацию и образец неконструктивного критического высказывания.
4. Первый участник объясняет, что делает предложенный вариант критики неконструктивной, и предлагает свой вариант, опираясь на схему «Факты — последствия — чувства — предложение — преимущество». Сообщение высказывается воображаемому человеку, которого можно представить сидящим на пустом стуле в центре круга. При этом участник может произвольно додумывать обстоятельства конфликтогенной ситуации.
5. Остальные члены группы оценивают прозвучавший вариант и предлагают свои, также обращаясь к воображаемому собеседнику.
6. Ведущий зачитывает второе высказывание из списка; второй участник проделывает ту же процедуру: объясняет, что делает предложенный вариант неконструктивным, и формулирует альтернативное сообщение в адрес воображаемого собеседника.
7. Остальные члены группы снова оценивают высказанное предложение и вносят свои.
8. После того как все участники выскажутся, группа переходит к обсуждению полученного опыта.

Инструкция для ведущего. Четко и громко прочитайте описание конфликтогенной ситуации и реакции одного из действующих лиц. Обращайтесь к члену группы, чья очередь выполнять упражнение. После того как он прокомментирует вариант неконструктивной критики и предложит свой, спросите у группы, присутствовали ли в пред-

ложенном им варианте все составные части отработываемой модели критического сообщения. Не спешите высказывать свое мнение! Пусть лучше это сделают участники. Спросите, нет ли у кого-нибудь еще вариантов.

Инструкция для участников. Внимательно выслушайте описание ведущим конфликтогенной ситуации. Когда до вас дойдет очередь, определите, что делает критическое сообщение действующего лица ситуации неконструктивным. Представьте себя этим человеком и предложите альтернативный вариант конструктивного критического сообщения, основанный на схеме «Факты — последствия — чувства — предложение — преимущество».

Помните, что ваша задача не в том, чтобы предложить вариант поведения в подобной ситуации, а в том, чтобы отработать схему конструктивной критики. Поэтому не переживайте, если предложенный вами первоначальный вариант покажется несколько затянутым. После того как вы его сформулируете, предложите сокращенный вариант, не включающий в себя все предложенные шаги, если он покажется вам более уместным.

Выскажите этот вариант воображаемому собеседнику так, как если бы он сидел на стуле в центре круга.

Выслушайте мнения других членов группы и их варианты. Помните, что вариантов всегда больше чем один.

Оценивая варианты конструктивного критического сообщения, сформулированного другим участником, пользуйтесь следующими критериями: 1) какие компоненты модели присутствовали; 2) не были ли использованы слова, вызывающие протест, или иные проявления враждебности.

Предложите свой вариант.

Обсуждение и выводы

Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы.

- С какими трудностями вы встретились при анализе неконструктивного критического высказывания? При формулировании конструктивного критического высказывания?
- Какие возможности вы видите в использовании этого метода? Каковы область его применения и возможные ограничения?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

Приложение

Конфликтогенные ситуации

Таблица 18

Конфликтогенные ситуации в детско-родительских отношениях

Ситуации «Родитель-ребенок»	Сообщение	Конструктивная критика
1. Мать рассержена, поскольку дочь не вымыла посуду после завтрака. Дочь уже открыла дверь, чтобы идти в школу, мать кричит из кухни	«Ты знаешь, что я на тебя страшно зла?»	
2. Отец хочет почитать газету, а ребенок все время залезает на колени. Отец злится	«Ты не должен никогда и никому мешать читать»	
3. Мать пылесосит, ребенок все время вытаскивает вилку из розетки. Мать спешит и сердится	«Ты же большой, а так поступают только маленькие дети».	
4. Ребенок садится за стол с очень грязными руками и лицом	«Ты - невоспитанный грязнуля!»	
5. Ребенок не хочет ложиться спать, родителям нужно поговорить по важному делу, а ребенок болтается по комнате и все время отвлекает их	«Ты уже давно должен быть в постели. Ты все время пытаешься разозлить нас. Немедленно марш в кровать!»	
6. Ребенок просит, чтобы его взяли в кино, но уже несколько дней не убирал свою комнату, хотя и обещал это делать. Мать терпела, но теперь говорит	«Ты не заслужил, чтобы тебя взяли в кино, потому что ты обманщик и эгоист».	
7. Ребенок весь день дуется, чем-то расстроен. Мать не знает отчего	«Послушай, немедленно прекрати дуться! Или твоё настроение улучшится, или ты выйдешь за дверь и будешь дуться там».	
8. Ребенок включил проигрыватель на такую громкость, что мешает родителям разговаривать в соседней комнате	«Ты не мог бы повнимательнее относиться к другим? У тебя вечно гремит музыка».	
9. Ребенок пообещал выгладить к приходу гостей салфетки. Весь день он бездельничал, до назначенного времени остается час, а он еще не начал работу	«Весь день ты проболтался и не сделал свою работу. Как ты только можешь так бездумно и безответственно ко всему относиться?»	

Окончание табл. 18

Ситуации «Родитель–ребенок»	Сообщение	Конструктивная критика
10. Ребенок забыл прийти к назначенному сроку домой, чтобы вместе с матерью идти покупать ботинки. Мать прибежала во время обеденного перерыва. Он уже заканчивается	«Как тебе не стыдно! Я согласилась купить тебе ботинки, а ты оказался таким неблагодарным!»	
11. Десятилетний мальчик оставляет открытым складной нож на полу детской комнаты	«Что за глупость, ведь твой маленький брат мог порезаться!»	
12. Дочь возвращается 8 1.30 ночи, а обещала прийти в 12 часов, родители страшно беспокоились, не случилось ли чего. Они вздохнули с облегчением, когда она наконец пришла	«Значит, тебе нельзя верить! Целый месяц теперь не выйдешь из дому».	
13. Учитель сделал запись в дневник, где сообщает, что 11 -летний сын громко и нецензурно ругается в школе	«Подойди сюда и объясни, почему ты своим поганым ртом представляешь родителей краснеть за тебя!»	
14. Мать рассержена и возмущена, потому что ребенок долго копается, и она опаздывает на встречу	«Маме было бы приятно, если бы ты к ней относился внимательнее».	
15. Мать возвращается домой и находит там страшный беспорядок. Она специально просила детей сохранить порядок до прихода гостей	«Я вижу, что вы хорошо позабавились сегодня утром».	

Таблица 19

Конфликтогенные ситуации в деловом общении

Ситуация	Сообщение	Конструктивная критика
1. Сотрудник опоздал на работу. Поскольку он хорошо справляется со своими обязанностями и часто задерживается на работе, его опоздания не вызвали нареканий у непосредственного руководителя. В этот день была проверка; его встретил в коридоре директор и говорит	«Если вы не будете вовремя приходить на работу, мне придется подумать о вашем увольнении».	
2. Руководитель распорядился передвинуть стол одного из сотрудников, поскольку он загромождал доступ к розетке. Тот, обнаружив стол на другом месте, бурно выразил возмущение. Рассерженный руководитель говорит	«Не спрашивайте почему; делайте, как вам говорят».	
3. Сотрудник должен был вчера сдать отчет о работе, продланной за месяц. Сегодня отчет еще не готов. Руководитель говорит	«Вы недостаточно прилежно работаете».	
4. Сотрудник в присутствии потенциального клиента критически высказался по поводу компетентности	«Такое может сказать только идиот».	

Окончание табл. 19

Ситуация	Сообщение	Конструктивная критика
другого сотрудника. Позже, руководитель, беспокоясь за репутацию организации, говорит ему		
5. Один из сотрудников надолго занял телефон. Другой ждет важный звонок и нервничает. Он не выдерживает и говорит	«Хватит болтать! Ты эгоист, думаешь только о себе».	
6. Руководителю срочно потребовалось кое-что выяснить у сотрудника. Он обнаружил, что сотрудник отлучился со своего рабочего места. Встретив его в коридоре, он говорит	«Безобразие! Вы должны вести себя более ответственно».	
7. Сотрудник попросил своего коллегу о помощи. Тот обещал помочь, но не сделал этого	«Из-за тебя мне влетело! А ты и рад, наверное? Специально меня подставил?»	
8. Сотрудник рисует красками праздничную стенгазету, расстелив ее на своем столе, и при этом не прикрыл ничем стол. Руководитель, беспокоясь за сохранность мебели, говорит	«Чем это вы занимаетесь на рабочем месте?»	
9. Руководитель обнаружил, что сотрудник долго разговаривает по телефону на темы, не связанные со служебными обязанностями	«Я запрещаю вам пользоваться телефоном в личных целях. Если вам не нравится у нас работать - увольняйтесь!»	
10. Один из сотрудников имеет привычку рассказывать о своих неприятностях коллегам. Один из них не выдерживает	«Как мне надоело ваше постоянное нытье!»	
11. Всякий раз, после разговора с клиентом, проявляющим низкую компетентность, сотрудник N кипит от возмущения. Коллега говорит ему	«Вы не должны так сердиться. Успокойтесь».	
12. Руководитель попросил сотрудника срочно выполнить важную работу. Сотрудник боится, что не сможет выполнить другое задание к назначенному сроку	«Да что же это такое! Почему я должен это делать! Как будто некому больше поручить!»	
13. У сотрудника рабочий стол завален папками, бумагами и другими вещами. Он паникует из-за того, что не может найти компакт-диск с важной программой, которую взял на время. Его руководитель говорит	«Если бы ты вовремя навел порядок на своем столе, у тебя не было бы причин для паники».	
14. Во время частных бесед сотрудник высказывает коллегам интересные идеи по поводу того, как можно усовершенствовать работу, и критикует начальство за косность и нежелание что-либо менять. Одному из сотрудников это надоело	«Вам бы только покриковать. А самому инициативу не проявить?»	
15. Сотрудник имеет привычку пить чай и по забывчивости оставлять грязную кружку на столе у коллеги. Тот долго терпел, но не выдержал	«Я считаю ваше поведение безобразным!»	

ЛИТЕРАТУРА

1. *Васильев Н. Н., Васильева Е. А.* Технологии профессионального общения. Рабочая тетрадь практического психолога. Ярославль: Центр «Ресурс», 2000.
2. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб.: Знание, СПбИВЭСЭП, 1999.
3. *Мелибруда Е.* Я-ТЫ-МЫ. М.: Прогресс, 1986.

ПРОЯВЛЕНИЕ ДОБРЫХ ОТНОШЕНИЙ

РОЛЬ ПОЗИТИВНОГО ОТНОШЕНИЯ В ЖИЗНИ ЛЮДЕЙ

Тема любви, признания, добрых отношений чрезвычайно важна для каждого человека. Многие видные психотерапевты и психологи утверждали, что стремление к любви, принадлежности, принятию является врожденной потребностью, свойственной каждому представителю человеческого рода. Нам жизненно необходимо кого-то любить, выражать по отношению к кому-нибудь добрые чувства, о ком-то заботиться и чувствовать себя близким этому человеку. В то же время мы испытываем необходимость чувствовать себя любимым: ощущать добрые чувства, направленные на нас, воспринимать чью-то заботу и чувствовать, что для этого человека мы особенно близки. В транзактном анализе такое состояние межличностных отношений называется *интимностью*. С точки зрения Эрика Берна, способность устанавливать близкие отношения с людьми, наряду со спонтанностью и осознанностью, обеспечивает возможность быть психологически здоровым и счастливым.

Необходимо заметить, что добрые отношения не передаются «телепатически». Мы «прочитываем» их в конкретных действиях людей, которыми они признают факт нашего существования, выделяют нас из числа других и подтверждают тем самым нашу значительность. Единицу такого «признания» в транзактном анализе называют «поглаживание». Э. Берна пришел к выводу, что удовлетворение потребности в поглаживаниях так же необходимо для выживания, как удовлетворение других первичных биологических потребностей — в пище, питье, убежище.

Во многих случаях мы предпочитаем вести себя так, чтобы другие люди одобрили наше поведение, высоко его оценили. Стремление человека к признанию со стороны других многие социальные психологи

называют поиском *социального одобрения*. Эту потребность можно сравнить с потребностью в пище: когда мы голодны, мы ищем пищу и заботимся о том, чтобы ее найти, а когда сыты — не думаем о ней. Точно так же и в нашем случае — к социальному одобрению особенно чувствителен тот, кто сомневается в собственной ценности, имеет низкую самооценку, живет с ощущением собственного неблагополучия; такие люди нуждаются в подтверждении собственной значимости.

Любой человек в определенных обстоятельствах может усомниться в собственной успешности и нуждаться во внешней поддержке. Чаще всего это происходит в ситуациях, когда мы совершаем ошибку, получаем низкую оценку, терпим какую-либо неудачу. Такие ситуации могут встречаться и в процессе обучения, и в работе, поэтому человеку, обучающему других или управляющему их деятельностью, важно уметь выражать позитивное признание. Рассмотрим его составные части.

Позитивная обратная связь — информация о положительных чертах личности или об успехе и его составляющих. Содержание такого высказывания преимущественно безоценочно: «Ты набрал 56 баллов»; «Ты хотел убедить группу в своей правоте, и 75 процентов тебя поддержали»; «Ты проявил упорство и настойчивость» и т. д. Позитивная обратная связь передается из Взрослого эго-состояния вербальными средствами.

Позитивная оценка, одобрение — высказывания, использующие конструкты с ярко выраженным оценочным характером: правильно — неправильно; хорошо — плохо; добро — зло, и т. д. Например: «Ты хороший человек! Ты совершил хороший поступок. Ты правильно сделал, что...» Похвала может быть сосредоточена на оценке результата или на оценке личности. Похвала выражается преимущественно из Родительского эго-состояния.

Позитивное эмоциональное отношение — составная часть признания, содержащая позитивное эмоциональное отношение к человеку или к достигнутому им результату: «Меня это обрадовало. Здорово! Мне очень понравилось!» Позитивное эмоциональное отношение выражается преимущественно из Детского эго-состояния с помощью невербальных коммуникационных средств.

Любое поглаживание включает в себя все три компонента в различных пропорциях и может относиться как к личности партнера, так и к результатам его действий. Рассмотрим далее некоторые способы выражения признания.

Похвала — это вид признания, выражающий одобрение человека или его действий преимущественно с помощью оценок. Последствия похва-

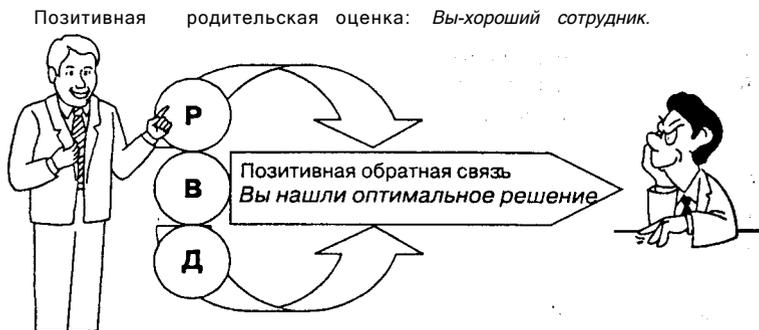


Рис. 16. Составные части признания

лы вытекают из ее Родительского характера: если партнер находится в комплементарной позиции Ребенка, испытывающего неблагополучие, можно ожидать, что она будет принята им с удовольствием. Если партнер находится в некомплементарной позиции, например рассчитывает на равенство Взрослых отношений, то похвала создает пересекающиеся транзакции и, скорее всего, будет вызывать раздражение.

Этим объясняется на первый взгляд удивительный факт, что похвалу часто воспринимают негативно, она вызывает ощущение дискомфорта, неловкости и смущения, пробуждает к оборонительным реакциям. Похвала часто несет в себе угрозу, нечто, от чего следует защищаться: ведь если кто-то дает вам положительную оценку, то в другой раз он может дать и отрицательную. Люди ощущают, что в факте «оценивания» содержится чувство превосходства. Кроме того, похвала может восприниматься негативно, поскольку подразумевает, что тот, кто хвалит, хочет, чтобы объект похвалы изменился, и пытается подтолкнуть его в нужном направлении. Даже если люди и хотят измениться, они обычно не желают, чтобы их к этому подталкивали.

Надо заметить, что похвала, звучащая из уст человека, к которому мы *негативно* относимся, мнению которого не доверяем, часто воспринимается как *негативная* оценка. Это также ограничивает область ее применения.

Таким образом, похвала воспринимается как позитивное признание при следующих условиях: объект похвалы признает более высокий статус хвалящего, ценит его мнение, считает экспертом в данном вопросе, не уверен в своей компетентности, обладает неустойчивой самооценкой.

Кроме того, похвала, не дополненная обратной связью и не выражающая чувств, содержит очень мало полезной информации или осо-

бого смысла, поэтому более конструктивно и полезно выразить признание, содержащее указание на факты и раскрывающее чувства.

Восхищение — это признание какого-то особого умения или успеха человека. Оно содержит Взрослое указание на предмет восхищения и одобрение, выраженное Детским эго-состоянием с помощью восторженных эмоциональных высказываний. Восхищение гораздо реже вызывает отторжение, поскольку оно может быть комплементарно любому эго-состоянию партнера. Исключение составляют люди, чей неблагополучный Ребенок считает себя недостойным восхищения, или чей Сумасшедший Родитель запрещает принимать восхищение. Впрочем, если Взрослый человека хочет услышать объективную оценку, он может остаться недовольным малоинформативными эмоциональными проявлениями.

Конструктивное одобрение — более информативный и преимущественно Взрослый вид признания: в нем содержатся доброжелательное отношение, ясно выражаемые позитивные эмоции и ясное описание тех фактов, которые эти эмоции вызвали. Таким образом, конструктивное одобрение объединяет в себе возможности всех эго-состояний.

ОДОБРЕНИЕ В УПРАВЛЕНИИ И ОБУЧЕНИИ

Помимо психологической помощи в решении личных проблем, можно выделить еще две задачи, часто решаемые психологами-практиками: консультирование менеджеров по вопросам управления персоналом организации и формирование у специалистов специальных коммуникативных навыков, необходимых им для выполнения своей работы. Первая задача обычно решается с помощью индивидуального консультирования и проведения обучающих семинаров, а вторая — с помощью тренингов делового взаимодействия (бизнес-коммуникаций).

И управление сотрудниками, выполняющими свою работу, и их обучение лишь тогда эффективны, когда они опираются на понимание закономерностей мотивации поведения. Один из наиболее доступных и эффективных способов управления мотивацией заключается в использовании стимулов. Понятие «стимул» произошло от латинского «stimulus» — остроконечная палка, которой в древности погоняли животных. *Стимулирование* — это воздействие на поведение ученика или сотрудника с помощью изменения внешних условий (обычно — наград и наказаний). Среди наиболее известных и популярных теорий воздействия на поведение можно выделить теорию *оперантного научения* Б. Ф. Скиннера и теорию *инструменталь-*

ного научения К. Халла. Первая теория делает акцент на том, как с помощью наград поощрять и закреплять требуемое поведение, а вторая показывает, как сам факт успеха становится поощрением.

Одобрение как подкрепление

Беррес Ф. Скиннер выделял два вида стимулов: *положительные* стимулы приносят удовольствие, а *аверсивные* стимулы неприятны, причиняют боль, дискомфорт. Наказание — это стимулирование, направленное на устранение какого-либо поведения. Существуют два вида наказания: позитивное и негативное. Обратите внимание, что слова «позитивный» и «негативный» здесь используется не в этическом смысле, а в смысле «увеличение, появление» и «уменьшение, устранение». *Позитивное наказание* — это применение аверсивного стимула для устранения какого-либо поведения; *негативное наказание* — устранение положительного стимула, лишение награды, подкрепляющей это поведение. Пример позитивного наказания: учитель, воздействуя на отклоняющееся поведение ученика, может делать ему колкие замечания, повышая при этом голос. Раздражение, ругань здесь — аверсивный стимул. Пример негативного наказания — лишение ученика того, чего он добивается своим поведением. Раздражение учителя — это внимание, то есть признание значимости ученика. Если учитель остается спокойным и рассудительным в момент, когда ученик нарушает дисциплину, он тем самым лишает ученика награды, не подкрепляет отклоняющееся поведение.

Пользуясь теми же основаниями, можно выделить два вида поощрения. *Позитивное поощрение* подкрепляет требуемое поведение с помощью награды. Например, учитель «награждает» одобряющим вниманием ученика в тот момент, когда тот демонстрирует нужное учителю поведение. *Негативное поощрение* устраняет аверсивный стимул. Например, учитель задерживает после уроков всех учеников, создавая им дискомфорт и причиняя неприятность. После этого он избавляет от наказания тех, кто демонстрирует ожидаемое поведение.

Данные, полученные Скиннером, убедительно свидетельствуют о недостатках методов контроля над поведением, основанных на применении аверсивных стимулов. Дело в том, что из-за своей угрожающей природы тактика наказания приводит к побочным социальным эффектам. Во-первых, наказание должно быть неотвратимым, иначе оно не подействует. Во-вторых, угроза наказания вызывает страх и стремление его избежать, но обычно человек понимает, что существу-

ют более простые методы избежания наказания, чем подчинение требованиям. Таким образом, наказание чаще формирует изворотливость, а не то поведение, в котором заинтересован наказывающий. В-третьих, если неприемлемое поведение фрустрируется угрозой наказания, оно будет усиливаться там, где отсутствует наказывающий.

Негативное подкрепление тоже имеет недостатки. Для того чтобы устранить аверсивный стимул, человек должен выполнить некоторую работу с приемлемым качеством, однако само действие этого стимула вызывает у него стресс, негативно сказывающийся на качестве работы: снижаются точность, аккуратность, ухудшаются самочувствие и работоспособность. Можно сказать, что страх — это яд, отравляющий креативность, мешающий реализации способностей.

Постоянная месть и штрафы за нежелательное поведение приводят людей, как и животных, к одному и тому же результату: они учатся лишь избегать наказания.

Скиннер обнаружил, что позитивное подкрепление в большинстве случаев гораздо эффективнее влияет на поведение, чем наказание. Он описал множество способов осуществления подкреплений и определил условия их использования для выработки желательного поведения. Основная идея состоит в том, чтобы «поймать» человека на том поведении, которое мы хотим у него выработать, и «подкрепить» его наградой, которая ценна для этого человека.

Давно известно, что если человек удовлетворен своей работой, то он работает эффективнее. Американский психолог Фредерик Херцберг тщательно изучил факторы, влияющие на удовлетворенность инженеров и служащих своей работой. Выяснилось, что неудовлетворенность нарастает при отсутствии или недостаточной степени присутствия факторов, названных Херцбергом «гигиеническими».

Гигиенические факторы:

- адекватность организации и менеджмента, политика фирмы и администрации, особенно по отношению к людям;
- доступность, компетентность и справедливость начальника;
- межличностные отношения с начальством, коллегами и подчиненными;
- статус: положение по отношению к другим сотрудникам, выражающийся в том числе в названии должности, размере и отделке кабинета;

- заработок и другие блага;
- отсутствие неуверенности, например беспокойства по поводу потери должности или работы;
- воздействие работы человека на его семейную жизнь;
- физические условия на работе: интенсивность труда, удобства, вентиляция, орудия труда, пространство, шум и другие аспекты окружающей среды.

Если перечисленные условия воспринимаются людьми как достаточные, дискомфорт и неудовлетворенность не возникают, однако отсутствие дискомфорта не вызывает удовлетворения работой само по себе. Наличие гигиенических факторов воспринимается человеком как *нормальное* положение вещей. Удовлетворение трудом и желание лучше работать, профессионально расти и развиваться возникают, если трудовые усилия вознаграждаются «факторами-мотиваторами».

Факторы-мотиваторы:

- успех — например успешное выполнение задания, решение проблемы, нахождение доказательства и возможность увидеть результаты своей работы;
- признание и одобрение результатов работы, как сопровождающееся материальным вознаграждением, так и выраженное в форме публичного признания;
- продвижение по службе: перемены, которые повышают должность или статус работника;
- перемены в работе, при которых расширяются возможности для развития: возможности учебы, приобретения новых навыков или профессиональных знаний;
- высокая степень ответственности, сопровождающаяся необходимыми полномочиями для ее реализации;
- творческие возможности, предоставляемые самой работой.

Оказалось, что «факторы гигиены» связаны со стремлением человека избежать страданий и неприятных ситуаций, в то время как «мотиваторы» побуждают человека стремиться к самореализации. Особенно важно, что стимулы-«гигиенисты» не приносят удовлетворения; они лишь снимают дискомфорт, но не побуждают развиваться. Позитивное отношение к работе связано с возможностями, которые она дает для реализации талантов, способностей и жизненных замыслов; поэтому именно выражение признания успеха, заслуг, компетентно-

сти и мастерства оказывает существенное влияние на трудовую мотивацию. Подкрепление роста и развития следует производить, обращаясь к факторам-мотиваторам и, прежде всего, к признанию успеха, одобрению, предоставлению возможностей для роста.

Успех и его признание — важные мотивирующие факторы не только в труде, но и в обучении. Признание достижений в освоении сложной деятельности, в профессиональном продвижении и развитии — необходимое условие эффективного обучения.

Одобрение как информация о достижениях

Модель инструментального научения, в отличие от модели стимулирования с помощью поощрения, сосредотачивает внимание на том, что сам успех в некоторых случаях уже является достаточным вознаграждением. Разработанная Кларком Халлом теория инструментального научения предполагает, что у человека есть достаточно сильная мотивация научиться чему-то потому, что без этого умения ему, в силу каких-то причин, плохо. Для того чтобы избавиться от дискомфорта, он ищет решение и, обнаружив его, радуется, поскольку оно избавляет его от неприятностей. Именно эта радость является наградой, закрепляющей данное поведение.

Например, человек испытывает неловкость и тревогу всякий раз, когда ему необходимо выступать публично. Допустим, он решает пройти тренинг публичного выступления. Опираясь на знания и модели, предложенные ему тренером, он выступает перед членами тренинговой группы с короткой речью. Затем слушатели сообщают ему о своих впечатлениях и с помощью тренера проясняют, что именно в поведении выступавшего повлияло на впечатления. Когда выступавший узнает, что его выступление имело успех, и осознает слагаемые этого успеха, его дискомфорт уменьшается. Таким образом, он закрепляет те элементы поведения, которые являются инструментом успеха. Поэтому такой метод обучения и называют инструментальным.

Процесс нахождения успешного способа действий методом перебора вариантов может слишком затянуться, если ученик не понимает, что в использованном им методе было успешно, а что вело к неудаче. Для исправления ошибок и закрепления успехов он нуждается в информации, которую в процессе обучения ему сообщает учитель, тренер, наставник, мастер производственного обучения и т. д. В предыдущей работе мы уже обсуждали, как эффективно и корректно сообщить ученику о действиях, приводящих его к ошибке. Это, однако,

только половина дела — не менее важно сообщать ему и о достоинствах его работы. Для того чтобы что-то сделать хорошо, необходимо понимать, как выглядит «хороший» результат, а признаки, по которым ученик может самостоятельно оценить качество, на ранних этапах обучения ему еще неизвестны. Когда обучающий обращает внимание ученика только на ошибки, его сообщение не содержит понятных позитивных ориентиров, не указывает на то, к чему желательно стремиться. Указывая на положительный результат, описывая его составляющие, тренер помогает ученику сформировать более отчетливые представления о стандартах высокого качества.

То же самое можно сказать о ситуациях, в которых человек сомневается в достоинствах результатов своего творчества. Если он получает достоверную информацию о том, какие достоинства увидели в его работе люди, которым действительно был важен высокий результат, он сможет закрепить и развить свой успех. Важно обратить внимание, что речь здесь идет не столько о Родительской *оценке* (отлично — неудовлетворительно), сколько о конструктивном одобрении, описывающем конкретные достижения и демонстрирующем объективные критерии, которые позволяют судить об успехе. Умение выражать конструктивное одобрение является одной из базовых компетентностей психолога, использующего в своей работе такой метод активного обучения, как тренинг.

СТРУКТУРА КОНСТРУКТИВНОГО ОДОБРЕНИЯ

Конструктивное одобрение передает партнеру информацию в каждом из четырех основных компонентов сообщения.

- Вместо выставления оценок партнеру выражают позитивные чувства. Оценка может быть оспорена, отвергнута как несправедливая, а чувство является фактом и не может быть лишено права на существование.
- Здесь описываются конкретные факты, вызвавшие одобрение, что косвенно дает партнеру информацию о том, что мы ценим и чего мы ждем от него. Кроме того, описание конкретных параметров успеха снабжает его стандартами и критериями, которыми он может пользоваться для самооценки.
- В конструктивном одобрении проявляется позитивное отношение и к партнеру, и к достигнутому им результату. Это дает ему возможность удостовериться в собственной компетентности и значимости.

- Конструктивное одобрение не содержит высокомерия, выражает признательность, благодарность партнеру, передает ему уважение и удовлетворяет естественную потребность в переживании собственной ценности.

Таким образом, конструктивное одобрение не столько оценивает партнера, сколько дает ему полезную информацию, которую он может использовать себе во благо и получить с ее помощью представление о ценностях говорящего. Это конкретный, положительный комментарий, описывающий именно то, что сделал партнер, в то время как похвала — это общее неконкретное оценочное суждение, навешивающее на партнера «ярлык»: «правильно», «мудро», «хорошо», «прекрасно» и часто воспринимающиеся как пустые слова.

Шаг 1. Опишите конкретно, что он сделал хорошо / правильно, и сделайте это по возможности конкретно, в деталях.

Шаг 2. Опишите ваши чувства, возникшие в связи с этим.

Шаг 3. Аргументируйте ваше одобрение: какие положительные последствия будут иметь его успехи для вас, для него, для других или для организации.

Шаг 4. Внимательно выслушайте, как другой будет реагировать на ваши слова.

Шаг 5. Поблагодарите.

Описание фактов. Важнейшая часть конструктивного одобрения — его содержание. Мы можем выражать признание личности человека, его поступкам, его достижениям. Так же, как и в ситуации критики, здесь следует преимущественно использовать сообщения о конкретных действиях, а не приписывать человеку качества, пусть даже ценные и одобряемые.



Рис. 17. Модель конструктивного одобрения

Таблица 20

Черты личности и поведение

Черта	Поведение
Добрый	Оказал помощь коллеге, хотя не обязан был это делать
Сообразительный	Быстро справился с трудным заданием
Терпеливый	Внимательно слушал собеседника, несмотря на несогласие с ним
«Ты у меня лучший работник».	«Ты составил этот проект быстро и качественно».
«Ты доброжелательный и рассудительный человек».	«Мне понравилось, как точно ты подводишь итог высказанному в дискуссии».

Максимально точное описание фактов на «языке действий» дает человеку информацию, которую он может использовать для самостоятельной оценки результатов или для принятия решения о необходимости закрепления успеха: «Вы справились с заданием всего за пять минут. Это рекордно короткое время»; «Аргументы, которые вы привели в защиту своей позиции, мне показались очень весомыми». Очень важный момент конструктивного одобрения — отсутствие явных предписаний и указаний, которые могут восприниматься как Родительские команды и вызывать сопротивление.

Чувства. Для заинтересованного человека достижение успеха само по себе является своеобразной наградой. Однако такая награда становится еще ценнее, когда она сопровождается выражением теплых чувств и признания со стороны людей, мнение которых мы уважаем. Поэтому конструктивное одобрение может содержать не только сухое описание заслуг человека, но и субъективное положительное мнение о поведении, проявление позитивных эмоций, вызванных его действиями: «Мне понравилось, как точно вы сформулировали достоинства вашего предложения»; «Меня радует, что наши позиции совпадают»; «Мне было очень приятно, что ты обратился за помощью именно ко мне». Обратим внимание, что поведение здесь не оценивается как хорошее или плохое, а описывается как понравившееся или не понравившееся.

Аргументация. Сами по себе позитивные чувства в большинстве случаев не нуждаются в пояснении. Однако в некоторых ситуациях партнеру важно понять, на каком основании мы высоко оцениваем продемонстрированные им результаты. Особенно важно это бывает, когда мы управляем его работой или обучением. В таких случаях в конструктивное одобрение включают аргументы, проясняющие основания позитивной оценки. Наиболее очевидными аргументами являются указания на позитивные последствия для него, для других или для того, кто выражает одобрение.

Проявляя *заботу* о партнере, мы можем сделать акцент на позитивных последствиях для него.

Пример 1. Во время тренинга Павел, ранее повышавший голос каждый раз, когда кто-нибудь выражал несогласие с ним, продемонстрировал внимание и терпимость к чужому мнению. Тренер комментирует увиденное.

- | | |
|---|---|
| Ш1. Описание фактов | «Павел, когда Татьяна не согласилась с твоим мнением, ты сказал, что уважаешь ее точку зрения, и показал, что понимаешь ее. Затем ты спокойно изложил свое видение ситуации». |
| Ш2. Описание чувств | «Мне это очень понравилось, потому что...» |
| Ш3. Аргументация одобрения: позитивные последствия для него | «...после этого Татьяна внимательно выслушала твои аргументы и признала их справедливость». |

Пример 2. Екатерина, новый менеджер по продажам, принятая на работу с испытательным сроком, закончила разговор с трудным клиентом. Клиент вел себя некорректно, провоцировал конфликт, но она сохраняла спокойствие, невозмутимость и вела себя доброжелательно на всем протяжении разговора. Клиент ушел, ничего не купив. Ее руководитель говорит:

- | | |
|---|--|
| Ш2. Описание чувств | «Мне понравилось...» |
| LU1. Описание фактов | «...как вы спокойно разговаривали с этим трудным клиентом и не вышли из себя». |
| Ш3. Аргументация одобрения: позитивные последствия для него | «Мне нужны такие работники. Я склоняюсь к тому, чтобы принять вас на постоянную работу». |

Выражая *благодарность*, мы делаем акцент на позитивных последствиях для нас, для других или для организации.

Пример 3. В предыдущей ситуации руководитель может привлечь внимание сотрудницы к тому, какую пользу ее действия принесли организации.

- | | |
|--|--|
| Ш2. Описание чувств | «Мне понравилось...» |
| Ш1. Описание фактов | «...как вы спокойно разговаривали с этим трудным клиентом и не вышли из себя». |
| Ш3. Аргументация одобрения: позитивные последствия для организации | «У этого покупателя сегодня было плохое настроение и не было намерения что-то покупать. Но я думаю, что он запомнит, как хорошо, с пониманием здесь к нему отнеслись. Возможно, в следующий раз он предпочтет сделать покупку именно в нашей фирме». |

Ш5. Реакция на одобрение	«Но он же ничего не купил!..»
Ш3. Дополнительная аргументация	«В конфликтной ситуации с покупателем ваша основная задача не продажа, а сохранение позитивного имиджа организации и сохранения потенциального покупателя. Вы с этой задачей справились».
Ш5. Благодарность	«Я благодарен вам за проявленное терпение».

Пример 4. Сотрудник, выполняя поручение руководителя, быстро и качественно подготовил необходимую справку. Руководитель говорит:

Ш1. Благодарность	«Спасибо...»
Ш1. Описание фактов	«...что ты быстро выполнил мое задание».
Ш5. Аргументация одобрения: позитивные последствия для организации	«Это дает нам запас времени для подготовки к важным переговорам».

РЯД УСЛОВИЙ, ПОВЫШАЮЩИХ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОДОБРЕНИЯ

1. *Заинтересованность.* Человек, выражающий конструктивное одобрение, проявляет искреннюю заинтересованность в успехах исполнителя или ученика.
2. *Компетентность.* Человек, принимающий одобрение, считает оценивающего компетентным и заслуживающим доверия.
3. *Оперативность.* Чем меньше времени прошло между достижением и одобрением, тем лучше.
4. *Уместность.* Выражать благодарность, заботу, одобрение важно в такой момент, когда человек может адекватно их воспринять.
5. *Отсутствие сравнений с другими.* Целесообразнее отмечать не то, что лучше, чем у других, а то, что стало лучше у него сегодня по сравнению со вчерашним днем.
6. *Соразмерность.* Поощрение должно быть соразмерно затраченным человеком усилиям.
7. *Признание.* Поощрение должно обращать внимание на то, что достигнутый высокий результат — реализация возможностей и способностей, а не случайность.

ПОЗИТИВНОЕ ОТНОШЕНИЕ - ОСНОВА БЛИЗОСТИ

Выражая и позитивную обратную связь, и позитивную оценку, мы делаем акцент на тех аспектах поведения другого, которые вызывают у нас одобрение. Таким образом, мы «между строк» сообщаем человеку, что приветствуем его лишь постольку, поскольку он следует нашим ожиданиям. Выражение обещания позитивного отношения к другому параллельно с выдвижением какого-то условия, которое он обязан выполнить для того, чтобы принятие состоялось, называют *условным принятием*, УШИ *условно-позитивным отношением*. Человек, выражающий условно-позитивное отношение, передает сообщение с примерно таким смыслом: «Я буду тебя уважать, хорошо к тебе относиться, заботиться о тебе, если ты для меня сделаешь следующее...» Далее следует перечень требований.

Безусловное принятие — это принятие без предварительно выдвигаемых условий. Человек, принимающий другого безусловно, выражает восхищение другим человеком не потому, что он оказался чем-то полезен, сумел угодить, а «задаром».

К. Роджерс доказал, что ощущение собственной ценности, самоуважение развивается у ребенка тогда, когда его любят и позитивно к нему относятся без заранее выдвигаемых условий. Далее, для поддержания ощущения собственной ценности человек нуждается в том, чтобы в его окружении были люди, принимающие его не за то, что из дружбы с ним можно извлечь какую-то выгоду, а потому, что любят его самого.

Человек, убежденный в том, что все отношения корыстны, что добрые проявления нужно экономить и бороться за их получение, предпочитает видеть в окружающих врагов и соперников. Поэтому его жизнь наполнена негативными переживаниями. К. Роджерс полагал, что изменить свой мрачный взгляд на мир человек может лишь в случае, если ему встретится кто-то, с кем у него возникнут безусловно позитивные отношения. Такого человека Роджерс называл фасилитатором; им может стать друг, учитель, психолог или кто-то еще.

Проявление симпатии к другому помогает наладить с ним отношения. Американские психологи Ребекка Кёртис и Ким Миллер провели любопытный эксперимент. Незнакомые люди должны были выполнять задания в парах. Через некоторое время после знакомства одной части испытуемых сообщили, что они понравились своему партнеру, а другим — что не понравились. Надо заметить, что эта инфор-

мация была абсолютным вымыслом экспериментаторов. Тем не менее люди, которые думали, что они вызывают у партнера симпатию, стали при новых встречах вести себя более добросердечно и дружелюбно по отношению к тем, кому (как они думали) они понравились. А те, которым дали знать, что к ним испытывают неприязнь, стали вести себя более холодно, сдержанно, чаще выражать несогласие. Через некоторое время оказалось, что первые действительно нравятся партнерам, а вторые — не нравятся! Таким образом, был обнаружен своеобразный замкнутый круг: нам нравятся тот, кто, как нам кажется, к нам хорошо относится, и мы выражаем к нему свое доброе отношение. Он же, в свою очередь обнаружив, что кому-то нравится, решает: «Нашелся наконец человек, оценивший меня по достоинству!» и демонстрирует встречную симпатию. Таким образом, добрые отношения порождают ответные добрые отношения.

Между тем многие люди испытывают затруднения в выражении добрых чувств к другим, они не верят, что другие могут искренне им симпатизировать, сами не верят в собственную ценность и способность вызывать любовь. Такие люди возводят незримые стены, отделяющие их от окружающих, и живут с ощущением одиночества и ненужности. Коллега Э. Берна, Клод Стайнер, описал этот психологический сценарий жизни, назвав его *Без любви*. Он пришел к выводу, что в современном обществе люди ведут себя так, словно они убеждены, что поглаживания являются ограниченным ресурсом, который может иссякнуть. Люди, обладающие властью, навязывают это мировоззрение остальным для сохранения контроля над ними. Если какой-то ресурс, в котором нуждаются люди, имеется в недостаточном количестве, то группа людей, владеющих этим ресурсом, может использовать его для того, чтобы контролировать поведение остальных. Если людям за определенное поведение (например, за работу) обещано в виде вознаграждения то, в чем они действительно нуждаются (например, деньги), и награда действительно выдается вовремя и в обещанном объеме, то вознаграждающий в определенных пределах сможет контролировать поведение людей, манипулируя поощрениями и их лишением. Этот принцип применяется для дрессировки животных, в программах материального и морального стимулирования трудовой деятельности, для управления поведением больших социальных групп. Награда в таких случаях становится стимулом, на овладение которым и направлено поведение. Необходимо заметить, что стимулом может быть только то, в чем на самом деле нуждаются, чего не хватает.

Если стимул — поглаживания и они не даются даром, то, значит, их нужно заслужить. Для этого необходимо подчиняться тем, кто контролирует источник поглаживаний, захватив монопольное право им распоряжаться: родитель, учитель, директор, президент и др. К. Стайнер считал эти убеждения вредоносными, поскольку на их основе формируется стиль жизни, характеризующийся отчуждением от других людей и отсутствием любви. В основе этих убеждений лежит ряд усвоенных с детства запретов, «принципов экономии поглаживаний».

1. *Не давай поглаживаний*, когда тебе хочется. Даже если ты восхищаешься кем-то — на проявляй этого. (Если раздавать их направо и налево — они могут кончиться.)
2. *Не проси поглаживаний*. Не напрашивайся на похвалу, не подавай вида, что для тебя важны внимание и одобрение. (Если другие это узнают, то обретут власть над тобой.)
3. *Не принимай поглаживаний*, даже если хочется. Отказывайся от похвал, добрых слов, комплиментов и других знаков внимания, обесценивай их встречными замечаниями и отговорками. (Возьмешь — потом придется отдавать.)
4. *Не отказывайся от поглаживаний*, когда они тебе не нужны. Даже если тебя хвалят не за то, чем бы тебе хотелось гордиться, на всякий случай принимай похвалу. (Запас карман не тянет.)
5. *Не давай поглаживаний себе самому*. Гордиться собой запрещено, высокая самооценка объявляется «вне закона» даже психологами, утверждающими, что она только тогда «адекватна», когда является средней. (Похвала самому себе ничего не стоит.)

Человек, руководствующийся этими принципами, часто испытывает чувство одиночества, не верит в собственную ценность, склонен к депрессивным состояниям. Если он отбросит принципы экономии поглаживаний, приводящие к жизни по сценарию «без любви», то его базовая потребность в любви и принятии будет удовлетворена и не будет отвлекать жизненную энергию от реализации творческого потенциала, воплощения в жизнь замыслов, придающих ей смысл.

Таким образом, принятие и выражение добрых чувств к другим является важнейшим условием полноценной счастливой жизни, а способы распределения поглаживаний можно разделить на две группы: условные поглаживания (условное принятие) и безусловные поглаживания (безусловное принятие).

ВЫРАЖЕНИЕ СИМПАТИИ, ДОБРОГО ОТНОШЕНИЯ

Симпатия – это проявление скорее не оценки, а положительных чувств к партнеру, доброго отношения к нему. Важная особенность симпатии в том, что партнер готов к принятию самого факта существования позитивных чувств к нему независимо от того, в каком эго-состоянии он находится.

Симпатия может выражаться различными способами. Среди них можно выделить: добрые поступки, добрые слова и добрые чувства.

Добрые чувства мы передаем преимущественно невербальными средствами, и среди них особую роль играют улыбка, взгляд и прикосновение.

Говоря о добрых поступках, важно отметить, что поступок становится добрым не тогда, когда его вызвали добрые намерения, а тогда, когда он воспринимается добрым тем, кому он предназначен. Варианты добрых дел не поддаются перечислению и алгоритмизации.

Любезные, приятные слова называют *комплиментом*. Способность оценить чей-то труд, признать его полезность и незаменимость, подчеркнуть достижения человека, сказать приятные слова создает условия для эффективного взаимодействия.

Многие люди признаются, что им легче что-то сделать для человека, что-нибудь ему подарить или оказать услугу, чем сказать ему что-либо приятное. Однако выражение безусловно позитивного отношения через комплименты — полезное и жизненно необходимое умение.

1. Хваля наших деловых партнеров, мы помогаем им чувствовать себя значимыми в глазах других, создаем доброжелательную атмосферу делового контакта. Обращая комплимент близким, мы укрепляем добрые отношения.
2. Делая комплименты другим людям, мы делаем приятное им и одновременно помогаем самим себе. Марк Твен однажды сказал: «Самый лучший способ подбодрить себя — это подбодрить кого-нибудь другого». Вызывая своими словами у партнера улыбку или приятное удивление, вы отвлекаетесь от собственных проблем и исправляете свое настроение.
3. Чем больше вы делаете людям комплиментов, тем больше приятных слов возвращается к вам.

Остановимся подробнее на комплиментах и способах их выражения. Можно построить вполне полноценный комплимент, используя модель конструктивного одобрения. Единственное отличие — здесь

отмечаются те аспекты, которые положительно характеризуют партнера не как ученика или работника, а указывают на его положительные личностные черты, таланты, способности и др. Иными словами, если конструктивное одобрение — это признание ценности действий, то комплимент — признание ценности личности.

Шаг 1. Выразите позитивное отношение к партнеру.

Шаг 2. Конкретизируйте: что именно понравилось, отметьте мелкие детали.

Шаг 3. Аргументируйте ваше одобрение. Например, скажите: «потому, что» и объясните, чем хорошо то, что вы подметили.

Шаг 4. Сделайте вывод о личности, душевных качествах.

Позитивное отношение. «Мне нравится в тебе...» или «Мне нравится, как ты...»

Конкретизация. Как и конструктивная похвала, комплимент требует конкретности в высказывании. Каждый человек стремится услышать о себе что-то определенное, потому что именно конкретность компли-

Таблица 21

Варианты комплиментов в различных ситуациях

Ситуация	Комплимент
В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам	«Коллега! Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает людей!»
После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно	«Вы мгновенно понимаете суть дела. Всегда приятно иметь дело с таким партнером».
Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза	«Вы помогли мне понять важную вещь. Общаюсь с вами, можно многому научиться».
Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией	«Меня всегда поражает широта вашего кругозора».
Партнеру, который был участником конфликта, возникшего по ходу дискуссии, но удержался от ответного выпада	«Меня восхищают ваша стойкость и выдержка. Как вы смогли воспитать в себе такую сдержанность?!»
Партнеру, который, несмотря на трудности, довел дело до конца	«У вас такой настойчивый характер! Вы такой целеустремленный человек, вашей воле можно позавидовать!»
Партнеру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого	«Вы потратили столько своего личного времени, хотя и не обязаны были это делать. Меня подкупают ваши доброта и отзывчивость!»
Партнеру, сделавшему доклад или сообщение	«Какая у вас прекрасная речь, какая дикция! Слушать вас - наслаждение!»

мента позволяет человеку почувствовать его правдивость и искренность. Не просто: «Вы замечательно выглядите», а «Вы замечательно выглядите с новой прической. И платье вам очень к лицу». Обращайте больше внимания на не слишком заметные детали или качества.

Аргументация. В ряде случаев, особенно если есть вероятность, что он будет «отфильтрован», свои позитивные впечатления можно аргументировать. Например, используя слова «потому что...». «Коллега, мне нравится, что вы очень внимательный человек, потому что всегда находите время для каких-то приятных мелочей, которые доставляют мне особенную радость».

Акцент на душевных качествах. Выражая восхищение внешними качествами, мы производим меньшее впечатление, чем если бы мы замечали скрытые психологические черты.

УСЛОВИЯ ВЫРАЖЕНИЯ ПОЛНОЦЕННОГО КОМПЛИМЕНТА

Комплимент является полноценным, приносящим удовлетворение полезным поглаживанием при соблюдении ряда условий.

1. Соответствие реальности. Отмечаемое положительное качество должно соответствовать реальности, то есть быть обоснованным. Поскольку приписываемое партнеру качество является лишь мнением говорящего, оно не может быть абсолютно объективным. Тем не менее для того, чтобы субъективное мнение воспринималось как правдивое, оно должно быть аргументировано. Неискренние поглаживания, содержащие явное преувеличение, называются лестью, или «синтетическими поглаживаниями».

2. Соответствие мнению партнера. У каждого человека есть предпочитаемый им уровень поглаживаний, а также предпочитаемые тема и форма. Все поглаживания, выходящие за пределы этого диапазона, «отфильтровываются».

Если комплимент по содержанию не соответствует тому, что ценит в себе партнер, он, скорее всего, будет «отфильтрован». Например, девушка, желающая выглядеть женственной и привлекательной, может не принять как комплимент высказывания по поводу ее мужества и силы. Человек, который знает себя как симпатичного, веселого и не умеющего думать, скорее всего отфильтрует комплимент: «Я восхищен ясностью ваших мыслей в прозвучавшем выступлении».

Отмечаемый в комплименте уровень выраженности качества не должен резко выходить за пределы диапазона, обусловленного само-

восприятием. Человек, считающий себя продвинутым пользователем компьютера, не воспримет как комплимент ни выражение «чайник», ни выражение «компьютерный гений».

Однако если комплимент, соответствующий самовосприятию, звучит часто, то он, скорее всего, будет восприниматься как банальность в силу своей привычности. Поглаживание окажется более ценным, если уровень выраженности описываемого качества будет немного превосходить этот уровень в самовосприятии человека.

3. *Компетентность.* Так же, как и при использовании одобрения для подкрепления, комплимент принимается человеком, когда он считает оценивающего компетентным и заслуживающим доверия.

4. *Отсутствие двойного смысла (двойных транзакций).* В комплименте следует избегать двойного смысла. Комплимент должен отражать исключительно положительные качества человека. «Прелестная кофточка! Тебе очень к лицу! Наверное, в second hand купила?» Такие комплименты называют «поглаживания с колючкой».

5. *Отсутствие критики.* Не нужно портить впечатление от комплимента последующей критикой: «Руки у тебя действительно золотые. А вот язык твой — враг твой!» Или «Мне нравится в тебе твоя удивительная способность располагать к себе людей. Но вот друзей себе ты выбирать не умеешь».

6. *Отсутствие поучений.* Это правило заключается в том, что комплимент должен констатировать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендаций или практических советов по ее улучшению: «Мне понравилось, как быстро ты выполнил работу. Теперь тебе нужно поработать над формулировками».

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение репертуара средств выражения позитивного отношения.

Ход работы

Упражнение 1.

Комплименты

Для выполнения упражнения группа делится на две равные части. Участники тренинга, вошедшие в первую половину, встают в круг спиной к центру. Вторая половина составляет им пары.

1. По команде тренера, все представители внутреннего круга говорят своим партнерам комплименты в течение одной минуты.
2. По истечении минуты тренер дает команду остановиться. После этого все представители внешнего круга одновременно делают шаг влево и каждый, таким образом, переходит к другому партнеру.
3. Тренер дает команду, и все представители внутреннего круга снова в течение одной минуты говорят комплименты, но уже новому партнеру.
4. Переходы повторяются пять раз, чтобы каждый представитель внешнего круга мог услышать комплименты не менее чем из пяти источников. После этого тренер предлагает участникам поменяться ролями: представители внешнего круга будут делать комплименты участникам, стоящим во внутреннем круге.
5. Каждый стоящий во внутреннем круге должен услышать комплименты не менее чем от пяти человек.

Инструкция для участников. Сейчас перед каждым из вас стоит ваш партнер по упражнению. По моей команде все участники, стоящие во внешнем круге, начнут говорить комплименты своим партнерам следующим образом. Вы говорите: «Мне нравится в тебе...» или «Мне нравится, когда ты...» и начинаете перечислять то, что вам нравится в этом человеке. В вашем распоряжении будет одна минута, после того как она истечет, я скажу «Стоп!» и вы остановитесь. Ни в коем случае не приписывайте партнеру черты, даже самые позитивные. Ваша задача — сделать описание того, что вам действительно нравится в этом человеке.

После того как я через минуту остановлю упражнение, все, кто стоит во внешнем круге, перейдут к следующему партнеру по часовой стрелке.

Упражнение 2.

Мои добрые проявления

Упражнение проводится в группах по 6—12 человек. Группа выбирает временного ведущего, который будет исполнять эту роль только в процессе выполнения данного упражнения.

1. Сначала участники индивидуально выполняют задание в письменной форме. Они описывают свой репертуар добрых проявлений по отношению к конкретному близкому человеку.

2. Составив перечень своих добрых проявлений, участники сдают листы временному ведущему и располагаются на стульях, образуя круг.
3. Ведущий зачитывает инструкцию для анализа.
4. Ведущий перемешивает листы, берет первый самоотчет и зачитывает первое проявление. При этом он старается держать лист так, чтобы участники не видели почерк.
5. Участники высказывают свое мнение по поводу понятности для партнера этого проявления.
6. Ведущий зачитывает второе проявление, которое оценивается участниками по той же схеме.
7. Анализ продолжается, пока не будут обсуждены все самоотчеты.

Инструкция для ведущего. Следите за тем, чтобы соблюдалась анонимность самоотчетов. Читайте высказывания четко и громко. Во время анализа не спешите высказывать свое мнение, пусть лучше это сделают участники. Следите за корректностью высказываний участников обсуждения: пресекайте попытки оценок «хорошо—плохо» и некорректные замечания; помните, что задача — выявить понятность различных форм добрых проявлений.

Инструкция для участников. Выберите любого близкого, дорогого вам человека (не из числа присутствующих), к которому вы относитесь по-доброму и с которым вы регулярно видите. Возьмите лист бумаги и перечислите свои добрые проявления к нему за последнюю неделю. Если в последнюю неделю вы не виделись, перечислите свои добрые проявления за тот период, когда вы виделись последний раз. Подписывать листы не нужно. Мы потом будем обсуждать написанное, но никто не узнает, что это написали именно вы.

Инструкция по анализу ситуаций. Сейчас я буду по порядку зачитывать проявления добрых отношений. Представьте, что каждое из них обращено к вам. Ваша задача — установить, было бы вам понятно, что это проявление добрых отношений. Не пытайтесь угадать, кому принадлежит высказывание. Обратите внимание лишь на его понятность или непонятность. Человек, которому принадлежит самоотчет, тоже принимает участие в обсуждении, но не выдает своего авторства.

Обсуждение и выводы

Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

- Что вы поняли о своих положительных отношениях к людям? Какие трудности вы испытывали, когда описывали то, что вам нравится в партнерах? Что вы узнали в этой связи о себе?
- Что вы поняли о своем репертуаре добрых проявлений? Довольны ли вы их понятностью и количеством?
- Были бы вы довольны, если бы дорогой вам человек проявлял к вам свое доброе отношение таким образом, как вы его описали в своем самоотчете? Какие бы проявления хотелось добавить или убавить?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Васильев Н. Н., Васильева Е. А.* Технологии профессионального общения. Рабочая тетрадь практического психолога. Ярославль: Центр «Ресурс», 2000.
2. *Мелибруда Е. Я.-ТЫ-МЫ.* М.: Прогресс, 1976.
3. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб.: Знание, СПБИНВЭСЭП, 1999.
4. *Стюарт Я., Джойнс В.* Современный транзактный анализ. СПб.: Социально-психологический центр, 1996.
5. *Штайнер К.* Сценарии жизни людей. Школа Эрика Берна. СПб.: Питер, 2003.

Тема IV

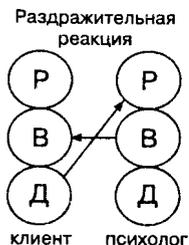
ПРИНЯТИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Взаимопонимание — это двусторонний процесс. С одной стороны, мы раскрываем партнеру по общению свои мысли, чувства, делимся с ним своими соображениями, даем ему честную обратную связь. А с другой стороны — он делится с нами тем же самым, а мы, выслушивая его, принимаем эту информацию к сведению. Когда партнер дает нам обратную связь, он предоставляет нам ценную информацию, на основе которой мы можем принимать разумные решения, развиваться, совершенствоваться. Однако воспринимать эту обратную связь не всегда просто, поскольку далеко не все люди пользуются техниками конструктивной критики и конструктивного одобрения. В этой части тренинга мы рассмотрим ряд проблем, связанных с принятием обратной связи, и ознакомимся с некоторыми методами их решения.

Почему принятию обратной связи следует уделить существенное внимание? Эффективная конфронтация является важнейшим инструментом в работе практикующего психолога. Участвуя в конфронтации, необходимо уметь не только выражать мысли, которые могут не понравиться партнеру, но и проявлять выдержку, принимая с его стороны сообщения, задевающие нашего неблагополучного Ребенка. Умение принимать обратную связь помогает нашему личностному росту и развитию.

Почему же конфронтации характерны для психологической практики? Рассматривая транзакции в психологической помощи, мы увидели, что клиент, чувствуя себя беспомощным, обращается к психологу, находясь в Детском эго-состоянии, и это вызывает тенденцию занимать по отношению к нему Родительскую позицию. Подготовленный психолог понимает: для того чтобы клиент нашел в себе силы справиться со своими неприятностями, нужно обращаться преимущественно к его Взрослому. Однако такая транзакция является некомплементарной и может вызвать негативную ответную реакцию. Э. Берн назвал *раздражительной реакцией* Взрослую констатацию

фактов, которую получает в ответ Ребенок вместо ожидаемого Родительского сочувствия. Для дальнейшего развития помогающих отношений психологу предстоит проявить терпение, спокойно принять негативные чувства клиента и развивать диалог, демонстрируя сопереживание и понимание. Ответные обвинения, равно как и проявления робости, не будут способствовать установлению консультационного контакта.

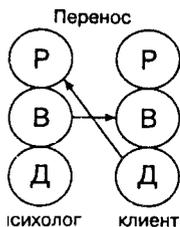


Клиент. Когда я сталкиваюсь с неприятностями, я теряюсь и веду себя так, словно ничего не произошло. Недавно я хотел договориться о свидании с девушкой, долго сомневался, пока собрался с духом... Она обещала прийти, но я ей не поверил и не пошел на это свидание... Что вы мне посоветуете?

Психолог. Вы, похоже, не верите, что с вами может произойти что-то радостное.

Клиент. В моей жизни ничего радостного нет. Скажите, что мне делать? Не можете ничего сказать? Никто мне не хочет помочь!

Другая ситуация, нередко возникающая в процессе оказания психологической помощи, характеризуется Детской реакцией клиента на Взрослое поведение консультанта. Например, клиент «видит» в психологе какую-то значимую фигуру из своего прошлого, и выражает свой ответ не психологу, а отсутствующему здесь человеку. Он наделяет психолога чертами, чувствами и убеждениями, которые для него не обязательно характерны, и реагирует на них, а не на реальное поведение психолога. Такое поведение клиента в практике психологической помощи называется *перенос*. При позитивном переносе клиент испытывает к психологу положительные чувства разной степени интенсивности, а при негативном — отрицательные.



Психолог. Как вы думаете, что почувствовала девушка, когда она не дождалась вас?

Клиент. Я плохо поступил, как законченный эгоист. Но я не мог себя заставить пойти! Скажите, как я могу исправиться? Вы ведь мне поможете?

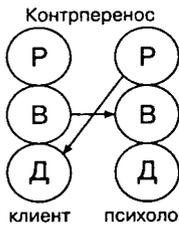
или:

По-вашему, я во всем виноват?! Я к вам обращаюсь за помощью, а вы меня ругаете!

Психологу надлежит помнить, что как положительные, так и отрицательные чувства клиента нередко обращены не столько к нему лично, сколько к фантазиям клиента о нем. Следует отметить, что терпение и уважение к этим чувствам более способствует установлению

помогающих отношений, чем порицание клиента за их проявление или эксплуатация этих чувств.

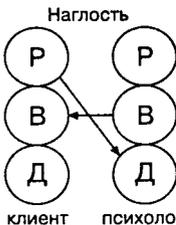
Третья ситуация является зеркальной противоположностью предыдущей. Она известна психологам и психотерапевтам под именем *контрперенос*. Здесь уже психолог видит в клиенте не его самого, а какого-то другого человека и, соответственно, реагирует не на Взрослые проявления клиента, а на «отзвуки» своего личного прошлого. Поскольку клиент находится в позиции человека, нуждающегося в помощи, психолог нередко занимает неоправданную Родительскую позицию и перекрестной трансакцией создает предпосылку к негативной реакции.



Клиент. Я думаю, что она расстроилась. Наверное, она подумала, что я над нею подшутил. Я был не прав.

Психолог. Разве можно так обращаться с женщинами! Вы, мужчины, такие бесчувственные эгоисты!

Четвертый тип перекрестных трансакций, часто встречающихся в психологической практике, Э. Берн назвал *наглостью*. Здесь Родитель вместо ожидаемой податливости Ребенка получает дерзкий ответ Взрослого. В Родительской позиции может находиться и клиент, и представитель смежной профессии, и коллега, и руководитель. Если человек, обращаясь с критическим замечанием, слышит Взрослый ответ, он сам может сменить позицию на Взрослую, но может и проявить упорство, разозлившись на неуступчивость психолога.



Клиент. Ваша неопытность не позволяет вам дать мне хороший совет. Вам следует еще поучиться, а потом уже называть себя психологом.

Психолог. Хороший совет — это такой, который вам понравится?

Таким образом, в процессе консультирования специалисту нередко приходится сталкиваться с раздраженным, недовольным собеседником, и поэтому способность осмысленно и целесообразно действовать в столь сложной ситуации — одно из профессионально важных качеств практикующего психолога.

Работа 12

АНАЛИЗ РЕАКЦИЙ НА КРИТИКУ

Наши реакции на критику чрезвычайно разнообразны: мы можем игнорировать ее, а можем принять ее к сведению, но при этом ничего не делать; мы можем изменить свое поведение в соответствии с требованиями критикующего или выразить ответные претензии; мы также можем удалиться из зоны досягаемости критикующего или обсудить с ним сложившееся положение и найти решение, устраивающее обе стороны. В любом случае наши последующие действия, хотим мы того или нет, как-то соотносятся с выраженной критикой. Почему же, воспринимая критику в свой адрес, человек отвечает тем или иным образом?

СОЦИАЛЬНОЕ ДЕЙСТВИЕ

Знаменитый немецкий социолог Макс Вебер, автор «понимающего» подхода в социологии, предложил весьма интересную и полезную модель анализа поведения людей. Единицей такого анализа является *социальное действие*. «Действием» Вебер называл лишь такое поведение человека, которое имеет для него субъективный смысл, независимо от того, носит ли оно внешний или внутренний характер, проявляется ли в активности или сводится к «невмешательству» или «терпеливому приятию». Действие становится социальным, когда оно по предполагаемому действующим лицом смыслу соотносится с действиями других людей и ориентируется на них. М. Вебер говорил, что социальное действие (включая невмешательство или терпеливое приятие) может быть ориентировано на прошедшее, настоящее или ожидаемое в будущем поведение других. Оно может быть мстью за прошлые обиды, защитой от опасности в настоящем или способом защиты от грозящей опасности в будущем. «Другие» при этом могут быть отдельными лицами, знакомыми или неопределенным множеством совершенно незнакомых людей.

Для того чтобы понять суть конкретного действия человека, важно помнить, что оно может иметь под собой различные основания. Наиболее понятным является действие осмысленное, направленное на достижение ясно сознаваемых самим действующим человеком целей и использующее для достижения этих целей средства, признаваемые им самим как адекватные. Такой тип действий Вебер называл целерациональным. Помимо целерациональных действий существуют действия ценностно-рациональные, аффективные и традиционные.

Целерациональные социальные действия имеют в своей основе ожидание определенного поведения других людей; человек использует это ожидание в качестве «условий» или «средств» для достижения своей рационально поставленной и продуманной цели. Эти действия ориентированы на цели, средства, побочные результаты действий, а действующий рационально рассматривает отношение средств к цели и побочным результатам, отношение различных целей друг к другу.

Предположим, что в ответ на едкое критическое замечание человек встал и молча вышел из помещения, хлопнув при этом дверью. Если это было целерациональное социальное действие, то демонстративный уход был намеренно выбран этим человеком как средство для достижения какой-то хорошо сознаваемой вполне рациональной цели. Например, он мог решить: «Публично демонстрируя обиду, я заставлю критикующего пережить чувство вины и подтолкну его к тому, чтобы он принес мне извинения». Важная черта целерационального поведения состоит в том, что действующий человек может обосновать свои действия в соответствии с формулой: «Я хочу добиться (А), и для этого я делаю (Б)».

Ценностно-рациональные социальные действия основаны на вере в безусловную эстетическую, этическую, религиозную или любую другую ценность определенного поведения как такового, независимо от того, к чему оно приведет. Смысл здесь состоит не в достижении внешней цели, а в определенном по своему характеру поведении как таковом. Ценностно-рационально действует тот, кто, невзирая на возможные последствия, следует своим убеждениям о долге, достоинстве, красоте, религиозных предначертаниях, благочестии или важности предмета любого рода. Такое поведение подчинено заповедям или требованиям, в повиновении которым видит свой долг конкретный человек.

Необходимо отметить, что такое поведение осуществляется совершенно сознательно: человек определяет свою направленность и последовательно планирует ее, действуя по формуле: «В подобных об-

стоятельствах мой долг — вести себя (Б), к чему бы это ни привело!» Например, в вышеописанной ситуации он говорит себе: «Я понимаю, что у критики в мой адрес есть основания, но для защиты своей чести я должен немедленно уйти, поскольку только так поступают люди, обладающие чувством собственного достоинства».

Ценностно-рациональная ориентация действия может находиться в различных отношениях с целерациональной ориентацией. Если перед человеком стоит выбор целей, он может делать этот выбор ценностно-рационально, а затем рационально подыскивать наиболее эффективные средства — тогда поведение целерационально только по своим средствам. С другой стороны, человек может взвесить конкурирующие и сталкивающиеся цели — без ценностно-рациональной ориентации на «заповеди» и «требования» — по степени их сознательно взвешенной необходимости, а затем ориентировать свое поведение таким образом, чтобы эти потребности удовлетворялись способами, максимально соответствующими его ценностям.

М. Вебер подчеркивал, что с целерациональной точки зрения ценностная рациональность всегда иррациональна, и тем иррациональнее, чем больше она абсолютизирует ценность, на которую ориентируется поведение, ибо она тем в меньшей степени принимает во внимание последствия совершаемых действий, тем безусловнее для нее самодовлеющая ценность поведения как такового (чистота убеждения, красота, абсолютное добро, абсолютное выполнение своего долга). Впрочем, абсолютную целерациональность действия Вебер считал лишь пограничным случаем.

Аффективные социальные действия обусловлены аффектами или эмоциональным состоянием индивида. Аффективное действие находится на границе, а часто даже за пределами осмысленности. Оно может быть реакцией на знакомую ситуацию, а может быть не знающим препятствий реагированием на совершенно необычное раздражение. Особенность аффективных действий в том, что действующий человек не задается вопросами: «Для чего, зачем, ради чего я это делаю».

Осуществляя действия под влиянием аффекта, человек может помнить, чего он изначально хотел добиться, осознает свои интересы и цели, но при этом он производит бессмысленные действия и не волен остановиться: например, он в ярости вскочил и бросился к выходу, при этом понимая, что поступает глупо и неправильно. После, рассказывая об этом друзьям, он говорит, что ничего не мог с собой поделать.

В других случаях аффективные действия — это поведение без цели. В состоянии аффекта субъект упускает из внимания первоначальную цель, хотя поведение может оставаться под сознательным контролем. Он добивается того, что для него несущественно, вместо того, что на самом деле нужно. Например, в обсуждаемой ситуации человек думает не о цели своего «обиженного ухода», а о том, как он при этом выглядит, и заботится не о последствиях, а о том, чтобы звук хлопающей двери был достаточно сильным.

Формула аффективного социального действия выглядит примерно так: «Я делаю им (Б) потому, что они мне сделали (А)».

Традиционные социальные действия основаны на длительной привычке. Это автоматическая реакция на привычное раздражение в направлении некогда усвоенной установки. Традиционное действие также находится на границе или за пределами осмысленности. Большая часть повседневного поведения людей соответствует именно этому типу действий.

Фактически существующее единообразие в поведении людей называется *нравами*. Если нравы укоренились в течение длительного времени, они называются *обычаями*. Обычай становится *условностью*, если его наличие вызвано целерациональной ориентацией отдельных людей на подтверждение ожиданий других. Например, следование моде, наличие в гардеробе вещей определенной стоимости, манера разговаривать или проводить свободное время определенным образом могут быть условием принятия человека определенной социальной группой, или условностью. Обычай — это, в отличие от условностей и права, не гарантированное внешним образом правило, которым действующий человек руководствуется добровольно и следования которому он может ждать от людей того же круга.

Таким образом, традиционное поведение не соответствует каким-то особым ценностям; ни от кого не требуется безоговорочно следовать традициям, ориентируясь на какую-либо считающуюся «значимой» норму. М. Вебер полагал, что в традиционном поведении возникает относительное единообразие потому, что какая-то конкретная форма поведения, по субъективной оценке индивидов, соответствует их естественным интересам.

Можно себе представить, что в той социальной группе, к которой принадлежит обсуждаемый нами человек, в ответ на критику принято молча уходить. Он уходит не для того, чтобы таким образом чего-то добиться, не потому, что это соответствует его ценностям, не потому, что сильно рассердился, а потому, что *так принято*.

Формула традиционного социального действия выглядит примерно так: «Я делаю (Б) потому, что так принято».

Можно сказать, что одна и та же ситуация восприятия критики может порождать не только разные реакции, но и сами реакции могут быть по-разному мотивированы. Теория социального действия подчеркивает особую ценность целерационального действия потому, что оно максимально осмысленно и позволяет достигать предсказуемого результата.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕХАНИЗМЫ РЕАГИРОВАНИЯ НА КРИТИКУ

Почему же мы болезненно реагируем на критику и весьма редко можем похвастаться рациональностью? Для объяснения психологических механизмов реагирования на критику вернемся к структурной модели личности по Э. Берну.

Напомним, что, находясь в различных эго-состояниях, мы по-разному воспринимаем ситуацию, по-разному ее оцениваем и по-разному действуем. Выражаясь метафорически, можно представить, что в формировании реакции на критическое высказывание принимают участие три «компьютера». Каждый из них специализируется на обработке различных аспектов сообщения и воспринимает информацию с различной скоростью.

Первым включается Ребенок. Он проверяет поступающее сообщение на предмет содержащейся в нем угрозы, в частности, на «обидность». Если сообщение «задевает» неблагополучного Ребенка, он не может удержаться и реагирует в ответ с помощью своих специфических способов реагирования, названных Берном *Детскими адаптациями*. Наиболее часто встречаются три Детских способа адаптационного реагирования на ситуацию, когда могущественная парентальная фигура выражает ребенку неодобрение и заставляет его подчиниться:

- демонстрация согласия, подчинение;
- уход, самоустранение, психологическое или пространственное отдаление;
- промедление, выжидание, бездействие.

Кроме того, неадаптированный (естественный) ребенок может выражать раздражение, гнев, ярость.

У каждого человека есть неблагополучная часть Ребенка. Причем у каждого — свое неблагополучие. Например, человек, которого в детстве

часто ругали за медлительность, будет особенно чувствителен к замечаниям по поводу скорости выполнения работы; тот, над кем подсмеивались из-за его внешности, будет чувствителен к насмешкам. Нужно учитывать, что здесь важна не только и не столько тема критики, сколько сама конфликтная ситуация и способы ее разрешения, опробованные и принятые в детстве. Если, к примеру, особенно критичен к нему был отец, то, возможно, этот человек будет рассматривать авторитетных мужчин как угрожающих и относиться к ним соответствующим образом; если же ему приходилось бороться за родительское внимание со своими братьями или сестрами, то, скорее всего, именно равных себе он будет считать соперниками в борьбе за ограниченные ресурсы и т. д.

Если ситуация в настоящий момент напоминает «острую» ситуацию из детства, человек может реагировать так, как он это делал, когда был маленьким: бунтует, спасается бегством, капризничает, подчиняется, плачет, испытывает страх, кричит, теряет дар речи или замирает без движения. Чтобы проиллюстрировать этот феномен, в транзактном анализе используют следующую метафору: можно представить, что к поясу человека привязана резиновая лента, другим концом «прикрепленная» к какой-то проблемной ситуации из его детства. Поскольку та ситуация уже давно миновала, лента находится в «натянута состоянии». В спокойном состоянии человеку хватает сил сохранять «душевное равновесие». Когда ситуация «здесь и теперь» напоминает инфантильную ситуацию, человек «спотыкается», лента сокращается, отбрасывает его в его же детство и он вынужден вновь воспроизводить то поведение, которое в прошлом позволяло ему достигать приемлемого уровня адаптации.

Типы реагирования на критическое замечание зависят от излюбленной экзистенциальной позиции критикуемого. Э. Берн заметил, что для людей с позицией «Я — не О'кей, Ты — О'кей» наиболее характерны такие способы аффективных социальных действий, как уход и демонстрация согласия. Люди с убеждением «Я — не О'кей, Ты — не О'кей» часто в таких случаях впадают в замешательство и избегают каких бы то ни было действий, то есть реагируют промедлением. Те же, для кого излюбленная позиция — «Я — О'кей, Ты — не О'кей», обычно реагируют вспышками гнева, ярости.

Важно отметить, что Детская реакция на критику побуждает критикуемого войти в Родительское эго-состояние и не способствует конструктивному преодолению спорной ситуации.

Вторым включается Родитель. В Родительском эго-состоянии содержатся запреты, разрешения, предписания и убеждения. Находясь

в Родителе, человек проверяет критическое сообщение на соответствие Родительским нормам. Заметим, что Родитель каждого человека содержит свои специфические представления о том, что правильно и что неправильно. Если Родитель решает, что критическое сообщение по форме или содержанию противоречит его представлениям о правильности, он выражает встречную критику: делает встречное замечание, негативно оценивает поведение оппонента или выражает запрет.

Находясь в Родительском эго-состоянии, человек воспроизводит внешне заимствованные шаблоны поведения, то есть действует преимущественно традиционно. Это поведение, как мы уже говорили выше, редко контролируется сознательно и поэтому не является целесообразным.

Родительская реакция на критику либо задевает в критикующем неблагополучного Ребенка, еще больше усугубляя ситуацию, либо приводит к нарастанию борьбы за доминирующую позицию.

Эго-состояние Взрослого активизируется последним. Оно обеспечивает максимальный контакт с реальностью и отвечает за ценностно-рациональные и целерациональные действия. Именно Взрослая реакция на критику оказывается в большинстве случаев наиболее эффективной, поскольку именно она помогает благополучно преодолеть неприятную ситуацию. Между тем необходимо признать, что именно Взрослые реакции в трудных ситуациях встречаются реже всего. Структурная модель личности (рис. 18) иллюстрирует этот феномен следующим образом. У личности есть ограниченный запас потенциальной энергии. Каждое из эго-состояний имеет свой автономный запас энергии, которая может расходоваться независимо от волевых усилий. Кроме того, каждое эго-состояние подключено еще и к общему источнику, энергия которого может свободно перетекать из одного эго-состояния в другое. Это движение энергии может в некоторых пределах регулироваться волевым усилием. Эго-состояние, которое в настоящий момент имеет власть над поведением, называется *исполнительным*.

Между тем внешнее поведение и самоощущения человека не всегда совпадают. Например, выслушивая критику, человек может чувствовать себя маленьким Ребенком, но не показывать этого и действовать из состояния Взрослого. В таком случае исполнительная власть находится у Взрослого, а Я реальное может находиться в Ребенке. Берн полагал, что *реальным Я* будет то эго-состояние, в которое перенаправляется больше свободной энергии из *общего* «источ-

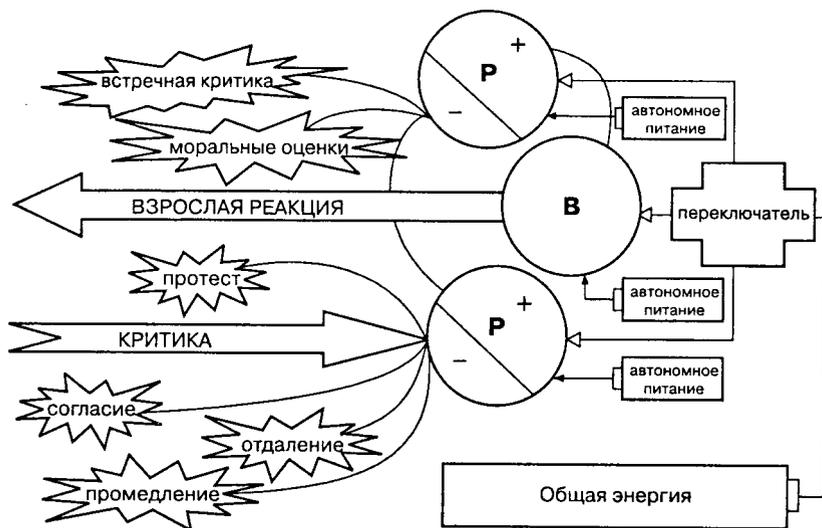


Рис. 18. Структурный анализ личности, реагирующей на критику

ника питания», а *исполнительным Я* будет то, которое обладает максимальным количеством *суммарной* активной энергии — и общей, и автономной. Таким образом, чтобы исполнительная власть была у Взрослого, ему необходимо не только максимально использовать запас своей автономной энергии, но и «отобрать» ее как можно больше у других эго-состояний. Между тем и Ребенок, и Родитель тоже претендуют на общие запасы свободной энергии, и чаще всего им удается получить к ней доступ раньше, чем Взрослому.

Если Ребенок человека, воспринимающего критику, заберет себе большую часть *общей* энергии, этот человек почувствует себя «неблагополучным малышом». Однако внешне это может быть не заметно, если его Взрослому удастся в полной мере воспользоваться своими автономными ресурсами. Очевидно, что чем меньше у Взрослого навыков успешного преодоления подобных ситуаций, тем меньше его возможности сохранять контроль над поведением. Таким образом, обучение, тренировка умений, выработка навыков уверенного поведения помогает сохранить самообладание и целесообразно действовать в ситуациях принятия критики, хотя и не защищает от негативных внутренних переживаний.

Важно отметить, что, с точки зрения Э. Берна, мы можем *произвольно* переключать общую энергию между эго-состояниями. Если мы по-

чувствовали себя ребенком, значит, мы в силу каких-то обстоятельств *предпочли* в этот момент быть в Ребенке. Трансактный анализ утверждает, что наши убеждения, переживания и поведение есть следствие принятых нами решений. Для того чтобы перейти в иное эго-состояние, нужно перенаправить общую энергию в другое эго-состояние. В реальности сделать это далеко не просто, поскольку такое изменение может противоречить убеждениям, основанным на ранее принятых решениях. Например, человеку с детским решением: «Для того чтобы нравиться людям, я не должен взрослеть» будет трудно перенаправить общую энергию из Ребенка во Взрослого. Для этого ему придется отказаться от мешающего Детского Решения, что является одним из терапевтических механизмов трансактного анализа. Впрочем, этот человек может снабдить своего Взрослого автономной энергией, повысив его подготовленность к трудной ситуации с помощью тренировок.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение психологического смысла реакций на критику.

Ход работы

Это упражнение направлено на выявление психологического смысла реакций на критику, типичных для участников тренинга. Упражнение проводится в группах по 6—12 человек. Группа выбирает временного ведущего. Этот человек будет осуществлять роль ведущего только на протяжении данной практической работы.

1. Сначала участники индивидуально в письменном виде выполняют задание: описывают свою реакцию в ситуации, где они подвергались неприятной критике.
2. Выполнив задание, участники располагаются на стульях, образуя круг.
3. Ведущий зачитывает инструкцию для анализа.
4. Ведущий зачитывает свою ситуацию первым.
5. Участники высказывают свое мнение по поводу рациональности его действий. Если действие не выглядит рациональным, задача — установить его тип (ценностно-рациональное, аффективное или традиционное). Ведущий комментирует свою реакцию только после того, как выскажутся остальные члены группы.

6. Далее свою ситуацию зачитывает второй участник. Она анализируется участниками по той же схеме. Анализ продолжается, пока не будут обсуждены все самоотчеты.

Инструкция для ведущего. Следите за тем, чтобы соблюдалась очередность выполнения упражнения. Следите за корректностью высказываний участников обсуждения: пресекайте попытки оценок «хорошо—плохо» и некорректные замечания; помните, что основная задача — установить, к какому типу социального действия относится реакция.

Инструкция для участников. Вспомните ситуацию, когда вас кто-то критиковал, предъявлял к вам незаслуженную претензию. Возможно, его упрек был справедлив, но форма выражения для вас была неприятна. Важно, чтобы это была ситуация взаимодействия с человеком, с которым у вас есть более или менее прочные отношения (не из числа присутствующих). Возьмите лист бумаги и кратко опишите ситуацию.

- Опишите суть его претензии к вам так, чтобы остальным участникам тренинга она была понятна. Опишите, как, в какой форме была высказана претензия.
- Опишите вашу реакцию: что вы сказали и что вы сделали в ответ.
- Опишите, как бы вы предпочли, чтобы этот человек к вам относился, то есть каким бы вам хотелось видеть его поведение.

Инструкция по анализу ситуаций. Сейчас мы будем зачитывать ситуации, где описываются предъявляемые претензии и различные реакции на критику. Все описания содержат три аспекта: что сделал оппонент, как мы ему ответили и предпочитаемый нами исход: что бы мы от него хотели. Мы будем зачитывать свои ситуации в таком порядке:

- он сделал, сказал следующее... (описываются действия и слова оппонента);
- мне бы хотелось, чтобы он... (описывается, каким бы хотелось видеть его поведение);
- и для этого я... (описывается ответная реакция).

Образ предпочитаемого нами результата мы называем целью. Мы будем считать, что в данной ситуации нашей целью было изменение его поведения в желаемую нами сторону. Наша задача — установить, можно ли было с помощью данной реакции достичь указанной цели. Если данная реакция способствовала достижению цели, то ее можно

считать целерациональным действием. Если мы выясним, что реакция не была рациональной, то нам нужно будет установить, чем же она была: ценностно-рациональным, аффективным или традиционным действием.

При обсуждении предлагается соблюдать следующее правило: человек, зачитывающий ситуацию, высказывает свое мнение последним.

Обсуждение и выводы

Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы:

- Что вы поняли о своей реакции на критику? Довольны ли вы ею?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Васильев Н. Н., Васильева Е. А.* Технологии профессионального общения. Рабочая тетрадь практического психолога. Ярославль: Центр «Ресурс», 2000.
2. *Василюк Ф. Е.* Психология переживания. М.: МГУ, 1984.
3. *Вебер М.* Избранные произведения. М.: Прогресс, 1990.
4. *Стюарт Я., Джойнс В.* Современный транзактный анализ. СПб.: Социально-психологический центр, 1996.

ПРОВОЦИРОВАНИЕ КРИТИКИ

Критика, звучащая в наш адрес, довольно часто вызывает у нас негативные переживания. В такой ситуации вопрос: «А можно ли что-то сделать, чтобы избежать критики?» выглядит вполне естественным. Поскольку встречная критика редко решает проблему, мы рассмотрим другой подход, зарекомендовавший себя вполне эффективным. Этот метод был разработан в рамках бихевиорального подхода к психотерапии и получил название «АВС». АВС — аббревиатура, образованная из первых букв слов Antecedent — предшествующие условия, Behavior — поведение и Consequences — последствия. В соответствии с логикой этого метода, прежде всего нам необходимо определить поведение-мишень: то есть поведение, которое мы хотим изменить. В нашем случае это неприятная критика. Поведение обычно вызывается каким-то ему предшествовавшим запускающим событием (А) и подкрепляется какими-то последствиями (С), которые часто являются реакциями окружающих. Для того чтобы поведение изменилось, можно устранить запускающие стимулы или то, что его подкрепляет. Сейчас мы рассмотрим имеющиеся у нас возможности предотвращения критики посредством изменения запускающих стимулов. Когда речь идет о критике в наш адрес, запускающим ее стимулом во многих случаях является какое-то наше поведение, которое воспринимается критикующим как вредоносное, недопустимое или неправильное. Действуя в соответствии с логикой АВС, для воздействия на поведение оппонента мы можем *изменять свое поведение*, запускающее критику.

Если критика конструктивна, она вызывает с нашей стороны меньше негативных переживаний, чем неконструктивное замечание. Неконструктивная критика чаще всего исходит из Ограничивающего Родителя. Если какой-то человек по отношению к нам находится в Ограничивающем Родителе, то можно предположить, что мы находились в Неблагополучном Ребенке («не О'кей» по отношению к нему) и тем самым «пригласили» его в комплементарное эго-состояние.

Напротив, обращаясь к нам из Ограничивающего Родителя, оппонент стремится ввести нас в эго-состояние Ребенка. Если мы доставляем ему такое удовольствие, то это будет для него наградой, подкрепляющей такое поведение в будущем. Оставаясь во Взрослом, мы отказываем ему в подкреплении, что позволяет надеяться на изменение его манеры обращения с нами. Проблема сохранения Взрослого эго-состояния в процессе принятия критики будет рассматриваться в следующей работе. Сейчас же мы сосредоточимся на анализе наших действий, провоцирующих обвинения в наш адрес.

Под обвинением имеется в виду, что первая сторона осуждает вторую за недопустимое поведение и считает, что та несет ответственность за создавшийся конфликт. Реакция на «недостойное» поведение становится особенно бурной именно в результате обвинений: раз вторая сторона спровоцировала первую, ее надо наказать. Подобные реакции объясняются двумя причинами. Одна заключается в том, что порицание порождает негативную эмоцию — гнев, а гнев ведет к агрессии. Вторая причина состоит в том, что обвинение вызывает законное желание отомстить обидчику, чтобы подобное поведение не повторялось. Анализ неудачных браков доказывает, что желание отомстить один из супругов особенно склонен испытывать, когда недавние действия его половины воспринимаются как проявление присущей ей неуступчивости. Считается, что в подобных случаях другой стороне необходимо «преподать урок».

УСЛОВИЯ, ПРОВОЦИРУЮЩИЕ РЕАКЦИЮ ОБВИНЕНИЯ

Американский психолог Джеффри Рубин и его коллеги описывают несколько условий, повышающих вероятность реакции обвинения в конфликтном взаимодействии.

1. Особенно часто обвинения в адрес второй стороны возникают у первой стороны, когда вторая своими действиями вредит ее интересам.
2. Осуждение будет более суровым, если обнаружится, что вторая сторона могла предвидеть опасность своих действий для первой. В таких случаях первой стороне кажется, что ей нанесли ущерб не случайно, а специально.
3. Действия второй стороны также будут чаще вызывать осуждение, если они воспринимаются как предпринятые ею самостоятельно, а не под давлением обстоятельств.

4. Действия, совершенные под нажимом, тоже могут вызывать обвинение, если считается, что вторая сторона вполне могла противостоять нажиму.
5. Особенно резко осуждаются действия, нарушающие социальные нормы или нетипичные для поведения другой стороны.

Таким образом, если мы совершаем действия, которые могут быть истолкованы каким-то человеком как вредоносные, преднамеренные, произвольные и нарушающие известные нам правила, следует ожидать, что он рассердится и предъявит нам обвинения. Чтобы этого не происходило, можно избегать совершения таких действий.

Когда возникает серьезный конфликт интересов, мы вполне можем проявлять настойчивость в сохранении избранного нами курса поведения, даже если оно кому-то не нравится. Но тогда нам следует принимать во внимание вероятность обвинений и расценивать их как неизбежность, а не как негативную особенность характера партнера. В других ситуациях, где сохранение спокойствия для нас важно, а уступка с нашей стороны не имеет принципиального характера, мы вполне можем уступить его ожиданиям и сделать ему приятное.

Приведу следующий пример. Девушка жалуется на неблагоприятную атмосферу в семье. Она живет с родителями и считает, что ее чрезмерно притесняют мелочными придирками. На просьбу конкретизировать содержание претензий она приводит несколько примеров обвинений, предъявленных ей в последние дни. Выясняется, что упреки имеют исключительно бытовой характер: она не выключает свет, когда уходит из дома; она не завинчивает крышечку на тюбике с зубной пастой; пообедав, она оставляет грязную посуду на столе и т. п. Она считает эти претензии мелкими, не оправдывающими проявления гнева.

В соответствии с изложенными выше принципами нам следует выяснить, действительно ли для нее чрезвычайно важно хранить зубную пасту в незакрытом состоянии и освещать квартиру, когда в ней никого нет. Предположим, она убеждена, что непогашенный свет помогает избежать квартирных краж, а подсохшая паста лучше чистит зубы. В таком случае появляется тема для дискуссии с оппонентами, в которой каждая из сторон могла бы привести свои аргументы и прийти к какому-то соглашению. В реальности же она утверждает, что просто забывает о таких мелочах, не считая их достойными внимания. Почему же столь безобидное поведение приводит к таким неожиданно сильным реакциям?

Посмотрим, как ее поведение может восприниматься членами семьи, выступающими в роли оппонентов.

1. Поскольку все это повторяется не в первый раз, у оппонентов есть уверенность, что она осведомлена о неоднократно высказанных ожиданиях и у них имеются основания считать, что она действует преднамеренно, имея полную возможность *предвидеть последствия* своих действий.
2. Рассказывая, она демонстрирует осведомленность об аргументах, лежащих в основе предъявляемых к ней ожиданий: зубная паста засыхает, покрывается неприятной коркой; плата за электричество становится неоправданно высокой и т. д. Значит, она вполне могла предвидеть, что последствия ее действий *воспринимаются оппонентами как негативные*. Заметим, что повышенные финансовые расходы, воспринимаемые ими как ущерб, несут именно они.
3. Не разделяя точку зрения оппонентов на негативность последствий своего поведения, она демонстрирует к ним *пренебрежение, нежелание считаться с их интересами*.
4. Обстоятельства ее действий *не воспринимаются оппонентами как вынужденные*: она ничего не теряет, не несет никакого ущерба, следуя предъявляемым ожиданиям.

Мы видим, что у гнева ее оппонентов есть причины, он вполне предсказуем и развивается в соответствии с психологическими законами. Сознвая, что стимулы с ее стороны неизбежно приводят к совершенно ожидаемым последствиям, она может *избежать* этих последствий, прекратив их *вызывать*.

Если бы наше поведение было исключительно рационально и подчинено достижению желанной цели, все оказалось бы достаточно просто. Содержание консультации на этом было бы исчерпано. Однако наша психологическая реальность гораздо сложнее: мы все знаем людей, которые в сто первый раз наступают на одни и те же привычные «грабли». Попытки объяснить это поведение «плохой памятью» выглядят совершенно неубедительными. Не нужно проводить психодиагностическое обследование, чтобы увидеть: память у этой девушки прекрасная; она детально помнит, кто и какое ей сделал замечание в даже позапрошлом году!

Еще в конце девятнадцатого века знаменитый психиатр Зигмунд Фрейд сделал два знаменательных открытия: он сформулировал теорию шаблонов и описал феномен навязчивого повторения.

С раннего детства мы формируем шаблоны, или *паттерны*, под которые имеем тенденцию подгонять если не все наши будущие отношения, то, по крайней мере, все важные последующие отношения. Конечно, стремление втиснуть новые отношения в старые паттерны часто становится причиной наших психологических трудностей.

Второе открытие Фрейд назвал вынужденным повторением, или *навязчивым побуждением к повторению*. У нас есть потребность постоянно воспроизводить ситуации и отношения, которые были особенно затруднительными или проблематичными в ранние годы нашей жизни. Это одно из самых примечательных и великих открытий Фрейда. Мы все встречали людей, обладающих поразительным стремлением вновь и вновь воссоздавать ситуации, которые плохо заканчиваются.

Возможно, у девушки из вышеописанного примера в детстве сформировался такой шаблон отношений с людьми: когда кто-то наделенный властью пытается повлиять на ее привычное поведение, она не задумываясь отвечает протестом. Она это делает даже тогда, когда для этого нет ни малейших оснований. Это совершенно иррациональное, шаблонное, импульсивное поведение. Более того, она навязчиво стремится воспроизводить ситуации противостояния, как это делает азартный игрок: «А вдруг в этот раз победа будет за мной?»

КОНФЛИКТНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КАК ИГРА

Феномены, открытые Фрейдом, впоследствии детально изучались Э. Берном и легли в основу транзактного анализа. Берн пришел к выводу, что если посмотреть на эти навязчиво повторяемые шаблоны не как на бессмысленные действия, а как на игру, то они приобретают психологический смысл. У деятельности всегда есть цель, которой служит ее конечный результат. Если результат не достигнут или достигнут слишком большой ценой — деятельность неэффективна. Смысл деятельности определяется ее целью, а точнее, тем, для чего человеку нужно достичь этой цели. У героини нашей истории, в соответствии с ее заверениями, не было цели держать свет включенным, а зубную пасту — незакрытой; ей это было безразлично. У человека рационального возникает вопрос: «Если безразлично, то почему бы не сделать то, что просят, ведь это не требует ни сил, ни времени?» Э. Берн обнаружил, что если рассматривать это поведение как *игру*, то смысл его становится понятен. И действительно: смысл игры определяется вовсе не целью, а выигрышем!

Достижение игроками цели игры (закатить мяч в створ ворот противника, пересечь финишную черту и т. д.) не приносит игрокам ни малейшей выгоды. Их интересует не сама цель, а выигрыш, приносящий ряд преимуществ.

1. Выигрыш дает социальное преимущество — доказательство превосходства над соперником.
2. Выигрыш является основанием для переживания сильных эмоций.
3. Выигрыш дает основание для совершения действий, которые недозволены в других случаях.

С этой точки зрения поведение девушки совершенно логично: невыполнение элементарных просьб, проявление абсолютного безразличия к интересам и чувствам других, сильное эмоциональное вовлечение в происходящее — все говорит о том, что она играет в какую-то игру, рассматривая других в качестве соперников, которым во что бы то ни стало нужно противостоять «до последнего». И естественно, надеяться на победу.

Игра — это серия скрытых дополнительных трансакций с четко определенным и предсказуемым исходом. Внешне она похожа на деятельность. Главный игрок, как правило, представляет свои действия как рациональное движение к цели, о которой он заявляет вслух. Однако затем он совершает действия, приводящие его к совершенно другому результату. Поскольку эта поведенческая последовательность в его жизни часто повторяется с самыми разными людьми, у непредвзятого наблюдателя создается впечатление, что игроку нужно именно то, что он получил в итоге, а не то, что декларировал как свою цель. В результате своих манипуляций игрок получает то, что ему нужно на самом деле, — выигрыш (психологическую выгоду).

Представим такой диалог между клиентом и психологом-консультантом.

К л и е н т. Мои родственники несправедливо ко мне относятся. Мне говорили про вас много хорошего. Вы — моя последняя надежда! Ведь вы мне поможете?

П с и х о л о г. Правильно, что вы обратились именно ко мне! Я вам точно помогу!

К л и е н т (*ехидно*). А почему вы так в этом уверены?

Если расценивать поведение клиента как рациональное, мы не сможем понять смысл его поступка. Он просит о «спасении» и тут же

хамит своему «спасителю», перечеркивая тем самым саму возможность «спастись». А вот если за социальным взаимодействием мы увидим психологическую подоплеку, будем расценивать его как игру, то в действиях клиента появляется смысл. Попробуем интерпретировать психологический уровень транзакций, анализируя действия игрока так, как будто он занимается спортивной рыбалкой.

1. Поиск партнера. Игрок, затевающий игру, обладает скрытой мотивацией. На психологическом уровне он стремится к получению своего выигрыша, но не признается в этом даже самому себе. Вместо этого он декларирует социально приемлемую, благовидную цель.

Клиент:

Социальный уровень	«Я нуждаюсь в помощи».
Психологический уровень	«Если он мне поможет — значит, он сильнее меня, а этого я допустить не могу!»

2. Обнаружение партнера. Для игры он находит партнера, «жертву» — человека, который, сам того не замечая, поможет ему получить выигрыш. Этот партнер должен обладать особенной психологической чертой, «слабинкой», позволяющей ему быть втянутым в игру.

Психолог:

На психологическом уровне демонстрирует лозунг	«Я — Великий целитель!»
--	-------------------------

3. Забрасывание «крючка». Игрок, интуитивно чувствуя слабинку в партнере, распознает в нем потенциальную жертву и обращается к ней с двойной транзакцией: провоцирует, подначивает, «предъявляет приманку». На социальном уровне эта транзакция совершенно благовидна, она призывает партнера содействовать в достижении декларируемой цели.

Клиент:

Социальный уровень	«Я очень на вас надеюсь, ведь вы мне поможете?»
На психологическом уровне транзакция обращена к слабинке жертвы	«Признайся, что ты считаешь себя великим, умнее меня!»

4. «Клёв». Если жертва, исходя из своей слабинки, «клюнула» на приманку, она реагирует, отвечая на социальный уровень приманки.

Психолог:

Социальный уровень	«Конечно, я вам смогу помочь!»
Психологический уровень	«Конечно, я умнее, ведь я — Великий, и поэтому я смогу научить тебя многому!»

5. Ответная реакция. «Переключение» обычно воспринимается партнером как удар и является неожиданностью. Игрок, сам того не замечая, демонстрирует свои истинные желания.

Клиент:

Социальный уровень «А почему вы так в этом уверены?»

Психологический уровень «Никакой ты не Великий!!!»

6. Расплата. Психолог смущен, в недоумении, а клиент наслаждается выигрышем: он упивается собственным превосходством, он получает основания для переживания сильных чувств и повод для совершения каких-нибудь неожиданных действий.

Для того чтобы игра состоялась, необходимы партнеры, которые будут играть свои роли, в соответствии с логикой игры. Коллега Э. Берна, Стивен Карпман, выявил основные роли, наиболее часто встречающиеся в играх. Это Жертва, Спаситель и Преследователь.

Преследователь — человек, унижающий или принижающий других людей, считающий их ниже себя и убежденный в том, что другие люди — «не О'кей». Преследователь обычно игнорирует ценность другого человека, его личное достоинство, иногда — его право на жизнь и физическое здоровье.

Спаситель тоже считает людей ниже себя, «не О'кей», но, исходя из своего более высокого положения, предлагает им помощь. «Я должен помогать людям, так как они не в состоянии помочь себе», — считает он. Он игнорирует способность других самостоятельно думать и действовать по своей инициативе.

Жертва сама ощущает себя «не О'кей», находится в приниженном положении. Иногда Жертва ищет Преследователя, чтобы он ее унизил, подтвердив, что она «не О'кей»; иногда Жертва обращается к Спасителю, который подтвердит, что она не может справиться с проблемой самостоятельно. Жертва игнорирует свои способности думать, принимать решения, действовать; верит, что она стоит того, чтобы ее унижали.

Главный игрок начинает процесс игры из какой-то определенной манипуляторской роли, побуждая партнера занять комплементарную роль. В нашем примере манипулирующий клиент начинает игру в роли Жертвы, его родственники — Преследователи, а психолог — Спаситель. Драматический эффект игры состоит в неожиданном маневре игрока, позволяющем ему произвести неожиданную смену ролей. Клиент становится Преследователем психолога; Психолог — Жертвой клиента и начинает симпатизировать его родственникам, которые становятся союзниками — Спасателями.

Выигрыш позволяет игроку испытать сильные чувства, которые он старается пережить вновь и вновь. Именно стремление к сильным переживаниям торжества, превосходства, ярости, уныния, ревности и других делает его поведение аддиктивным. Он испытывает своеобразную психологическую зависимость от этих эмоций и непреодолимое влечение к их воспроизведению. Для того чтобы появились психологические основания переживать эти чувства, он манипулирует другими таким образом, чтобы их реакция могла послужить поводом для их возникновения. Поскольку такое поведение напоминает своеобразное психологическое вымогательство, Берн назвал его «психологический рэкет», или просто — *рэкет*. Чувства, которые переживаются в процессе рэкета, называются в транзактном анализе *рэкетными*.

Рэкетные чувства фиксируются у человека в раннем детстве, поскольку в то время они поощряются близкими и помогают адаптации. Возможно, девушке, о которой шла речь в первом примере, слезы и бурное выражение протеста в раннем детстве помогали избегать подчинения неприятным требованиям. Иными словами, подкреплением этому шаблону эмоционального поведения служило устранение аверсивных стимулов. Тогда ее Ребенок и усвоил, что выражение этих чувств устраняет неприятности.

Для того чтобы оправдать свои негативные чувства к другим, она решила, что эти другие враждебны, эгоистичны, намерены ее преследовать. Словом, они «не О'кей». Она же — невинная жертва — по сравнению с ними гораздо более благополучна. Естественно, для того чтобы это убеждение не развеялось, его необходимо чем-то подкреплять, и таким подтверждением служат те же самые негативные «рэкетные» чувства. Словом: «Я сержусь на них за то, что они плохие, а доказательством того, что они плохие, является моя злость на них. Если бы они не были плохими, я бы на них не сердилась». Логика здесь отсутствует, но для Ребенка это довольно убедительные доказательства.

Для поддержания этих убеждений в рабочем состоянии сердиться на них нужно довольно сильно и часто, а для этого желателен повод. Она своим Детским неблагополучным поведением провоцирует их на выражение критики в свой адрес, эта критика дает ей возможность почувствовать себя невинно преследуемой жертвой и еще раз подкрепить свои убеждения о себе и о людях.

Кроме того, она периодически вспоминает стычки из прошлого и заново переживает старые обиды. Иногда она воображает упреки в свой адрес, когда они не звучат, и тогда ей кажется, что она умеет читать их негативные мысли. И ее истинные чувства, которые она по-

чти не осознает, и рэкетное чувство, и сценарные убеждения, и рэкетное поведение, и фантазии, и подкрепляющие воспоминания, все это — элементы *системы рэкета*, которую открыли и описал коллеги Э. Берна — Ричард Эрскин и Мэрилин Зальцман. Одна из функций этой системы состоит в том, чтобы с помощью манипуляций спровоцировать других на поступки, которые оправдывают и рэкетные чувства, и привычные убеждения.

Особенную остроту психологический рэкет приобретает, если рэкетные чувства выражаются не сразу же, как только они возникли, а накапливаются «до лучших времен». Тогда, в один «прекрасный» момент, после очередной провокации рэкетир может неожиданно для оппонента выразить ему весь накопившийся запас негативных эмоций, припомнив ему все прегрешения. Это и есть его главный психологический выигрыш. Совершая этот внезапный маневр, он может в полной мере насладиться драматическим эффектом, пережить очень сильные рэкетные чувства и получить моральное право сделать то, что в обычных обстоятельствах себе сделать не позволяет.

Как же прервать эту порочную систему, навязчиво заставляющую вновь и вновь проигрывать одни и те же шаблоны, вызывающие проблемы в межличностных отношениях и нарушающие душевное равновесие? Для отказа от рэкета и игр во взаимоотношениях нужно выполнить два шага: осознать систему рэкета и разорвать ее.

Выйти из системы рэкета можно, лишь отказавшись от выигрыша. После того как вы прекратите использовать преимущества, которые вы получаете от рэкета, вы можете приступить к ее устранению. Причем начать можно с любого ее элемента. В процессе ГА-терапии целями интервенций часто бывают:

- изменение восприятия событий и их оценок;
- изменение неконструктивных убеждений;
- изменение запускающих фантазийных образов;
- изменение подкрепляющих воспоминаний;
- осознание и выражение подавленных чувств вместо рэкетных;
- изменение внешнего поведения посредством обучения, выработки необходимых навыков.

Поскольку наш тренинг не решает терапевтических задач, мы коснемся лишь темы осознания своих излюбленных Детских манипуляций, с помощью которых мы вызываем критику в свой адрес для получения над критикующим психологических преимуществ.

Психологические манипуляции — это попытка побудить другого человека сделать то, что он делать не собирался, без раскрытия перед ним своих истинных намерений.

Рэкетными манипуляциями мы будем считать те ваши действия, которые обладают следующими признаками.

- Вы могли предвидеть результат этих действий, поскольку вы приходите к нему уже далеко не в первый раз.
- Вы не считаете этот результат своей целью, по крайней мере не говорите об этом публично.
- Ваши действия не соответствуют интересам оппонента, наносят ему какой-то урон, а вы предпочитаете это игнорировать.
- Добровольно, по собственной инициативе он не сделал бы то, что вы вынудили его сделать своим поведением.
- В момент реакции и особенно после нее обе стороны переживают интенсивные эмоции.

Можно предположить, что вы, скорее всего, манипулируете, если вы достаточно регулярно используете какие-то из следующих форм поведения:

- делаете в присутствии другого то, что ему, как вы это наверняка знаете, не нравится;
- сознательно наносите ему вред, демонстрируя пренебрежение к его интересам;
- демонстративно преувеличиваете свою некомпетентность, слабость, страдание, чтобы вызвать сочувствие и добиться для себя преимуществ;
- демонстративно преувеличиваете свою злость или обиду, чтобы вызвать у него чувство вины и добиться для себя преимуществ;
- пытаетесь заслужить для себя преимущества, с помощью демонстрации преувеличенно позитивного отношения или с помощью конформного поведения;
- пытаетесь добиться для себя преимуществ с помощью «магии» своего обаяния.

Рэкет как манипуляционное поведение разрушает отношения, придает им болезненный характер. Одна из основных целей трансактного анализа в терапевтической практике — отказ от манипуляций в отношениях, возвращение и укрепление способности к построению истинно близких открытых отношений между людьми.

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение репертуара манипуляционных действий, провоцирующих критику со стороны партнера.

Ход работы

Это упражнение направлено на выявление психологического смысла реакций на критику, типичных для участников тренинга. Оно проводится в группах по 6—12 человек. Группа выбирает временного ведущего, который будет исполнять эту роль только в процессе выполнения данного упражнения.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг.
2. Далее они по очереди вспоминают и описывают способы, с помощью которых они вызывают у партнеров по общению негативные эмоции в свой адрес и которые делают их мишенью для критики.
3. Остальные члены группы внимательно выслушивают рассказ. Они могут задавать уточняющие вопросы и высказывать свои предположения относительно психологических выгод, получаемых в описанной ситуации рассказчиком.
4. Когда все рассказы будут завершены, задача группы — составить перечень выявленных провокаций и частот их встречаемости.

Инструкция для ведущего. Следите за тем, чтобы у каждого участника была возможность высказаться. Во время анализа не спешите озвучивать свое мнение, пусть лучше это сделают участники. Следите за корректностью высказываний участников обсуждения: пресекайте попытки оценок «хорошо—плохо» и некорректные замечания; помните, что задача состоит не в осуждении поведения, а в его осознании и систематизации.

Инструкция для участников. Вспомните ситуацию, когда вас кто-то критиковал из состояния Родителя. Возможно, его упрек был несправедлив, или справедлив, но форма выражения для вас была неприятна. Важно, чтобы это была ситуация взаимодействия с человеком, с которым у вас есть более или менее прочные отношения (не из числа присутствующих).

- Опишите его негативную реакцию: что он сказал и что вы сделали в ответ.

Работа 13. Провоцирование критики

- Опишите, как вы спровоцировали эту реакцию, чем вызвали с его стороны негативное отношение. Что Детского было в вашем поведении?
- Расскажите, какие психологические преимущества (выгоды) вы получали, провоцируя партнера.

Обсуждение и выводы

Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы.

- Что вы поняли о своем репертуаре манипуляций? Довольны ли вы их понятностью и количеством?
- Были бы вы довольны, если бы дорогой вам человек вел бы себя так по отношению к вам? Что бы вам хотелось добавить или убавить?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

ЛИТЕРАТУРА

1. *Васильев Н. #., Васильева Е. А.* Технологии профессионального общения. Рабочая тетрадь практического психолога. Ярославль: Центр «Ресурс», 2000.
2. *Рубин Дж., ПруйтД., Ким Хе Сунг.* Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2001.
3. *Стюарт Я.,Джойнс В.* Современный транзактный анализ. СПб.: Социально-психологический центр, 1996.

Работа 14

АССЕРТИВНОЕ ПРИНЯТИЕ КРИТИКИ

В работе 12 мы увидели, что наша ответная реакция на критику во многом зависит от наших Детских убеждений относительно собственного благополучия и благополучия других людей. Кроме того, наш ответ связан с Родительскими убеждениями относительно допустимости или недопустимости выражения критики в наш адрес. Замена иррациональных убеждений более конструктивными может оказать существенную помощь в сохранении спокойствия и уверенности в себе в ситуации восприятия критики. Особенно важно выделить следующие убеждения.

1. Никто из нас не безупречен, всем людям свойственно ошибаться. Не существует в природе людей, которые никогда не совершают ошибок. Следовательно, у каждого человека есть право на ошибки.
2. Любой человек имеет право высказать свое неудовольствие, если ему что-то не нравится в поведении другого. Такое право есть у нас, и мы им можем пользоваться, применяя формулу конструктивной критики. У нашего партнера тоже есть аналогичное право, и он может им воспользоваться, выражая свое неудовольствие нашим поведением. При этом он имеет право быть неосведомленным в техниках выражения критики.
3. Для того чтобы разобраться в сущности его претензии, ее нужно выслушать. Если мы спокойно выслушиваем критику в свой адрес, это не значит, что мы с ней полностью согласны.
4. Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь для себя хоть какую-нибудь пользу, любую критику можно использовать для своего блага. Оправдываясь или подчиняясь, ругаясь или обвиняя другого, мы упускаем те конструктивные идеи, которые могут содержаться в критическом сообщении.

Ранее мы говорили, что критика может быть мотивирована различным образом: оппонент может защищать свои законные права или

права других; он может таким способом проявлять заботу о нас; он может проявлять свое несогласие с нашими убеждениями или нашим поведением; кроме того, его критика может быть способом склонить нас к проявлению уступчивости с целью получения для себя односторонних преимуществ. В момент, когда звучит критика, мы не можем точно определить коммуникативное намерение говорящего; для того чтобы правильно понять, что же нам хотя бы сказать, следует внимательно выслушать собеседника. Однако довольно часто бывает так, что в ответ на какие-то не особенно приятные замечания в свой адрес мы очень скоро перестаем вслушиваться в слова собеседника и начинаем готовить про себя различные аргументы для самозащиты или аргументы для встречного обвинения. Это мешает полноценному принятию информации и затрудняет понимание того, что нам говорят.

Для того чтобы лучше понять, что хочет сказать партнер, можно воспользоваться техниками активного слушания. Например, своими словами пересказать то, что мы услышали. Это поможет вовремя заметить все недопонимания и недоразумения, избежать ошибочных приписываний собеседнику того, что он не говорил. Обмен обратной связью нередко вызывает сложные эмоциональные переживания и мобилизует систему психологической защиты личности. Этот момент важно принимать во внимание и каждый раз проверять, чем обусловлены те или иные соображения, возникающие у нас в ответ на слова партнера.

Важно еще раз отметить, что в обратной связи содержится лишь личная точка зрения собеседника и его субъективное представление о нас, а отнюдь не окончательный ответ на вопрос о том, что мы собой представляем. Можно сказать, что обратная связь больше говорит о том, как в настоящий момент относится к нам партнер, чем о наших качествах. Однако сведения о том, как нас и наши поступки воспринимают другие люди, могут быть крайне полезны. Знания о субъективных переживаниях, которые вызывает у других наше поведение, позволяют вполне сознательно строить благоприятные отношения. Но не надо забывать, что представления других о нас никогда не будут полными, так же как и мы сами никогда не являемся неизменными и статичными.

Когда ваш собеседник дает вам обратную связь, это еще не означает, что вам необходимо тут же менять свое поведение. Известно, что существует множество причин, в силу которых люди стремятся изменить поведение окружающих. Обмен обратной связью направлен на то, чтобы улучшить взаимопонимание между партнерами, что

делает возможными, но не всегда обязательными, определенные изменения в их поведении.

В свою очередь, наша ответная реакция на слова партнера является обратной связью, предназначенной ему. Мы с ее помощью помогаем ему лучше понять, как воспринимаются нами его слова и действия. Если мы хотим передать ему свою негативную реакцию, лучше воспользоваться для этого формулой конструктивной критики. При этом следует помнить, что ответ на критику встречной критикой редко помогает разрядить обстановку и, как правило, инициирует конфликтное взаимодействие.

АССЕРТИВНОСТЬ

Можно выделить ряд различий между внешними проявлениями робости, агрессивности и уверенности.

Признаки робкого поведения. Человек, ведущий себя неуверенно, не умеет четко заявлять о своих желаниях и потребностях. Он мучается от того, что не может применить свои способности. Он не может противостоять манипуляциям оппонента, уступая ему и страдая по этому поводу. При малейшей критике начинает оправдываться или извиняться. Неудачи ослабляют его самооценку. Иногда пытается манипулировать людьми, вызывая у них жалость.

Голос у него обычно тихий, жалобный, иногда — «плачущий». Темп речи — часто высокий, словно боится, что его перебьют, контакт глаз с партнером отсутствует. Поза закрытая, напряженная, неудобная, он прячет руки, у него часто напряжены мышцы шеи, плечевого пояса, спины.

Признаки агрессивного поведения. Агрессивный человек добивается своего в ущерб другим, он не признает их права и справедливые требования. Речь содержит множество прямых или скрытых угроз, оценок. Часто морализирует, в большом количестве употребляет слова «должен», «обязан», «надо», использует прямые указания, приказы.

Взгляд прямой, тяжелый, «сверлящий», поза — агрессивная. Голос обычно громкий, часто повышается (сказывается напряжение в голосовых связках). Агрессия иногда проявляется в сарказме, иронии, ровных, спокойных речах, раздражающих оппонента.

Агрессивный человек разрушает доверие окружающих к себе. Достигая желаемого, он настраивает людей против себя. Нередко он радуется тому, как отомстил или унизил своего оппонента, однако при этом его требования часто остаются невыполненными. Реально он всего лишь избавляется от напряжения.

Пряча свою агрессию, он не усматривает ее в своих действиях. Такой человек вызывает у оппонента желание уклониться от контактов с ним, оппонент не стремится пойти ему навстречу, представляет дело так, что выполнить требование невозможно по объективным обстоятельствам.

Неуверенные и агрессивные действия отличаются друг от друга лишь на первый взгляд, но реально они имеют много общего. Реагируя на трудную ситуацию социального взаимодействия, многие люди испытывают робость. Их Неблагополучный Ребенок, «проигрывая» ранние детские решения, испуганно замирает, испытывает желание спрятаться («под землю провалиться») или покорно соглашается с критикой, чувствуя стыд. Когда самооценка под угрозой, некоторые люди подавляют собственную тревогу, проецируя ее на оппонента, приписывая ему враждебные намерения. Воспринимая его врагом, они принимают защитные меры: либо стремятся заручиться его симпатией, либо пытаются спрятаться от него, притворившись незаметным, либо предпочитают напасть на него первым. Именно последняя категория людей склонна прятать свою неуверенность за проявлениями гнева. Для того чтобы выглядеть уверенно, эти люди передают исполнительную власть своему Ограничивающему Родителю, который агрессивно и требовательно выдвигает претензии партнеру. Вместо робости они демонстрируют защитную агрессию. Однако такое поведение также не является уверенным — ведь оно имеет вынужденный, защитный характер. Робость и агрессия помещаются на одном полюсе, в то время как уверенность находится на другом.

Для того чтобы в ситуации обвинения вести себя уверенно, нужно помнить: и бегство, и оправдание, и агрессия являются признаками неуверенности. Такое уверенное поведение, которое позволяет одновременно и отстаивать свои права, и не нарушать права партнера, называется ассертивным. Ассертивность — прерогатива Взрослого, опирающегося на благополучного Ребенка и пользующегося покровительством Поддерживающего Родителя. Как же передать исполнительную власть Взрослому? Прежде всего, надо помнить, что сохранению уверенности способствуют позитивные установки, на которые умеет опираться, воспринимая критику. Кроме того, Взрослому убеждению и чувствам соответствуют Взрослые внешние действия, которые можно последовательно осуществлять, для того чтобы разобраться в ситуации.

Признаки уверенного поведения. Уверенный человек говорит четко и ясно. Он может позволить себе сказать то, что думает, искренне

выразить свои переживания. Он проявляет позитивное отношение к партнеру и уважение к себе. Он показывает, что понимает, насколько справедливо и выполнимо его требование. Он умеет слушать других и способен изменить свою точку зрения под давлением аргументов. Считая других порядочными, он не стесняется просить их об одолжении и сам готов оказать любезность.

Если ему чего-то не удастся, он не винит в этом других людей. Он может признать неудачу, не убеждает себя, что неудача — на самом деле успех. Он может уступать, отказываясь от своих целей, проявляя великодушие. Поскольку в этом случае он уступает по своему желанию, он остается доволен результатом и не изводит себя терзаниями по поводу недостигнутого. Такой человек выглядит спокойно, его речь выразительна и вразумительна, темп речи равномерный, взгляд прямой, есть контакт глаз с партнером.

ПОЗИТИВНЫЕ УСТАНОВКИ НА ВОСПРИЯТИЕ КРИТИКИ

Уверенной позиции соответствуют позитивные внутренние убеждения, среди которых мы выделим следующие.

1. Критика, выражаемая в форме обвинения, задевает самолюбие, создает угрозу самооценке, самоуважению, безопасности (**«Я — не О'кей»**). **Если кто-то меня критикует, это не значит, что я плохой человек. Я остаюсь благополучным («Я — О'кей»)** даже если мое поведение кому-то не нравится.

2. Если человек делает замечание, это не значит, что он желает мне навредить (**«Ты — не О'кей»**). Возможно, он желает мне добра, как он его понимает. Все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше; если меня критикуют — значит, верят в мои способности действовать без сбоев. Более того, если критика в мой адрес отсутствует — это показатель пренебрежения ко мне как к партнеру. **Я могу использовать критические замечания в адрес моей работы для того, чтобы ее улучшить.**

3. Критикующий человек чем-то расстроен. Возможно, он чувствует угрозу своим законным интересам и связывает ее со мной. Не исключено, что он обеспокоен чем-то, и обвинения — это его способ выразить жалобу. Возможно, я смогу ему помочь, но прежде **мне необходимо разобраться в том, что же с ним произошло.**

4. Человек, выражающий претензии, обычно переживает сильные эмоции: он рассержен, взволнован, чего-то опасается. Находясь в сильном эмоциональном напряжении, он плохо владеет собой и не

может эффективно пользоваться возможностями своего разума. Часто критика непонятна, критикующий нечетко выражает свои мысли; возможно, он сам еще не разобрался, чем недоволен. Для того чтобы снять проблему, **я помогу ему ее сформулировать, поскольку я умею это делать.**

Эти установки дают возможность принимать критику, оставаясь во Взрослом эго-состоянии, в позиции «Я — О'кей; Ты — О'кей».

МОДЕЛЬ АССЕРТИВНОГО ПРИНЯТИЯ КРИТИКИ

Ситуация принятия критики ставит перед нами два основных вопроса.

1. Что является предметом критики, в чем суть претензии?
2. Как исправить ситуацию к лучшему? кому и что предстоит сделать для исправления положения?

Для того чтобы найти ответы на эти вопросы, необходим конструктивный диалог с оппонентом. Ситуация осложняется тем, что и критикующий, и критикуемый не готовы к такому диалогу, поскольку охвачены сильными негативными эмоциями. Следовательно, первый шаг к диалогу — создание благоприятного эмоционального фона для разговора.

Шаг 1. Урегулирование эмоционального тона разговора

Для того чтобы нормализовать психологическую атмосферу, **нужно урегулировать свои эмоции и помочь это сделать партнеру.**

Как справиться со своим волнением? Когда вы испытываете напряжение, у вас напрягаются некоторые группы мышц, образуя «мышечный панцирь». При этом нарушается кровообращение, повышается тревога. Вы в состоянии контролировать свою мускулатуру! Часть напряжения исчезнет, если вы просто расслабите напряженные мышцы.

Кроме того, в состоянии эмоционального напряжения дыхание у нас учащается, но становится менее глубоким. Иногда мы даже перестаем дышать, не замечая этого. В результате уменьшается количество кислорода в крови, что приводит к дальнейшему росту волнения. Отрегулируйте свое дыхание, сделайте несколько глубоких выдохов, и волнение уменьшится еще на одну часть.

Если вы чувствуете, что критика задевает вашего Неблагополучного Ребенка, успокойте его, объяснив, что человек, выдвигающий свои обвинения, немного не в себе, нервничает. Скорее всего, он находится в Ограничивающем Родителе и обращается к нашему не-

благополучному ребенку с позиции «Я — О'кей; Ты — не О'кей». Мы будем видеть свою задачу в том, чтобы из позиции «Я — О'кей; Ты — О'кей», пригласить его в эго-состояние Взрослого. Заметим, что, действуя подобным образом, мы используем некомплементарную трансакцию и поэтому оппонент, скорее всего, будет испытывать дискомфорт. Ему придется либо прервать коммуникацию, либо изменить свою позицию на комплементарную — перейти от ругани ко взрослому обсуждению проблемы.

Способствуя нормализации эмоционального тона разговора, мы приглашаем партнера занять конструктивную позицию и спокойно изложить свои предложения. Прорабатывая тему «Психологическая помощь», мы выяснили, что успокоиться человеку помогает эмпатическое выслушивание. Демонстрируя позитивное отношение, заботу, заинтересованность в его благополучии, внимательно его выслушивая, мы помогаем ему совладать со своими чувствами. Важно помнить, что доброе отношение мы преимущественно передаем с помощью невербальных сигналов готовности к миру. Среди них особенно выделим добрый взгляд, миролюбивую улыбку, умиротворяющие интонации.

Уменьшению негативных чувств способствует их непосредственное выражение, осознание их наличия и их вербализация. Если вы будете запрещать оппоненту выражать или переживать негативные чувства, это не поможет ему от них избавиться. Распоряжения: «Не волнуйтесь! Не кричите! Не переживайте так!» не уменьшают напряжения. Вербализация его чувств: «Вы сердитесь на меня?» или «Вы расстроились из-за того, что я не дал вам слова?» дает человеку понять, что вы не осуждаете его за его чувства. Более того, если вы не только демонстрируете понимание его чувств, но и принимаете их как должное, вы помогаете ему успокоиться.

Шаг 2. Локализация претензии

Как мы уже говорили, центральные функции Взрослого — это принятие, переработка, хранение и передача информации. Для «включения» своего Взрослого нам предстоит сосредоточиться на приеме и осмыслении критической информации. Для этого можно использовать техники пассивного слушания: не мешать партнеру говорить, не перебивать его, поощрять его к более точному изложению своей позиции. Даже когда вам кажется, что вы уже все поняли, не перебивайте его, если позволяет время.

Правильно понять сообщение можно, лишь расшифровав все четыре его компонента (рис. 19). Критикующий наиболее ясно передаст лишь свое *негативное отношение* к происходящему, а три оставших-



Рис. 19. Принятие критики

ся компонента обычно формулирует нечетко. Для понимания сути его претензии вы можете задавать ему уточняющие, расширяющие, конкретизирующие вопросы относительно неясно сформулированных компонентов его критического высказывания.

1. Существо дела: чем он, собственно, недоволен? Порой претензия выражается оппонентом в форме приказа. Он в категорической форме призывает нас что-то сделать или, напротив, чего-то не делать, но не сообщает причины. Если он не сообщает нам, чем его не устраивают наши действия или бездействие, для нас его критика останется непонятной. Между тем у каждого человека есть потребности, фрустрация которых приводит его в состояние эмоционального напряжения. Мы можем попытаться понять, какие его потребности оказались фрустрированными, какие из его законных интересов задеты. Для этого мы можем либо задавать ему открытые вопросы, либо высказывать свои предположения. Не понимая его истинных интересов и потребностей, мы не сможем выдвинуть конструктивное предложение и разрешить проблему к обоюдному удовольствию.

Для прояснения существа дела вы можете использовать описанные ниже приемы.

Эхо: повторите фразу собеседника без изменений:

- «Как я понимаю...»;
- «Если я вас правильно понял...»

Парафразирование: повторите своими словами, что сказал собеседник в утвердительной форме.

- «Вы сказали, что...»;
- «Как я понял, вы хотите...»

Уточняющий вопрос: попытайтесь понять, чем недоволен собеседник, сделайте предположение (про себя), усомнитесь в его правильности и произведите проверку. Сформулируйте вопрос так, чтобы полученный вами ответ был бы вам на самом деле полезен, содержал бы дополнительную важную информацию.

- «Что я могу для вас сделать?»;
- «Чем я могу в этом помочь?»;
- «Что вы имеете в виду?»;
- «Я хочу понять, расскажите поподробнее о...»

Обратите внимание на распространенные ошибки.

Во-первых, не задавайте вопрос: «Почему?»

Во-вторых, не задавайте вопросы, на которые знаете ответы. Вопрос задается не для того, чтобы разозлить оппонента, а для того, чтобы показать ему вашу готовность глубже разобраться в сути его претензии.

— Прекрати приставать ко мне по пустякам! (замечание).

— Тебе не нравится, что я обращаюсь к тебе за помощью? Или, может быть, я не вовремя задал вопрос? (уточнение).

2. Самораскрытие: какие чувства он испытывает? Бывает так, что человек, высказывая претензию, не проявляет своих чувств. Обсуждая проблемы выражения критики, мы говорили, что одно из оснований для претензии — негативные чувства. Если мы своим поведением не нарушаем никаких правил, не причиняем вред критикующему, основанием для критики является либо его забота о нас, либо его негативные эмоции. Уточняя чувства оппонента, вы можете лучше разобраться в основаниях критики. Вербализуйте чувства, которые испытывает ваш обвинитель, стараясь при этом найти необходимые слова.

«Вы выглядите так, словно вы...»

«Мне кажется, что вы...»

«Похоже, что вы...»

«...сердитесь».

«...волнуетесь».

«...расстроились».

«...подозреваете, что...».

«...опасаетесь, что...».

«...нервничаете».

Вы можете объединять вопросы. Например, вопрос о чувствах можно объединить с вопросом о содержании претензии.

«Вы...» «...сердитесь...» «...из-за того, «...не даю вам высказаться?»
 «...волнуетесь...» что...» «...ваше место оказалось занято?»
 «...расстроились...» «...хотели сегодня уйти раньше?»
 «...нервничаете...» «...ваши ожидания не оправдались?»

Не запрещайте: «Не волнуйтесь!»; **не заставляйте:** «Спокойнее! Немедленно прекратите это!»; **не оценивайте:** «Плохо, что вы такой нервный!»; **не используйте слова, имеющие негативный оттенок:** «Вы боитесь...» «Вы кричите...»

— Ты много куришь (замечание).

— Ты волнуешься о моем здоровье?

Или

— Тебе неприятен запах дыма (уточнение).

3. Призыв: чего он хочет от вас? Некоторые люди высказывают претензии в форме обвинения. Они говорят о том, чем они недовольны, но ничего не предлагают. В таких случаях вы можете особенно интелесоваться сутью их предложений.

— Ты невнимателен ко мне (замечание).

— Ты хочешь, чтобы я уделял тебе больше времени? (уточнение).

Для того чтобы убедиться в правильности понимания сути его призыва, вы можете использовать техники рефлексивного слушания: повторите своими словами то, что он сказал, и расскажите о ваших выводах и предположениях. В процессе уточнения сути претензий и получения от него дополнительной информации не пренебрегайте необходимостью проверять, правильно ли вы его поняли. Кроме лучшего понимания, использование техник рефлексивного и эмпатического слушания дает еще одно преимущество: с их помощью вы демонстрируете оппоненту готовность к диалогу, готовность его серьезно отнестись к его проблеме.

«Вы хотите...» «...чтобы я говорил быстрее?»
 «...чтобы я подготовила письменный отчет?»
 «...чтобы я была внимательнее?»
 «...узнать мое мнение?»
 «...четких инструкций?»
 «...чтобы я защитил вашего сына?»

4. Отношение: как он к вам относится? Может показаться, что отношение критикующего всегда негативное. Однако это не так. Нередко критикующий делает замечание из лучших побуждений — не

для того, чтобы причинить неприятности, а для того, чтобы исправить положение к лучшему. Вы можете прояснить его отношение при помощи уточняющих вопросов относительно того, как он вас воспринимает.

«Вы считаете, что я...»	«...вас обижаю?»
«Вам кажется, что я...»	«...вас не уважаю?»
«Вы говорите, что я...»	«...над вами издеваюсь?»
«Вы думаете, что я...»	«...вас обманываю?»

— Ты невнимателен ко мне (замечание).

— Ты действительно полагаешь, что я отношусь к тебе с пренебрежением? (уточнение).

Идеальным результатом второго шага будет конструктивное критическое высказывание в ваш адрес, которое вы сформулируете совместными усилиями вместе со своим оппонентом. Поскольку вы принимаете активное участие в этом процессе, вы будете заботиться о том, чтобы претензия была направлена не на всю вашу личность, а касалась лишь небольшого аспекта вашего поведения. Таким образом вы уменьшаете объем претензии и снижаете ее враждебность.

Когда претензия корректно сформулирована, резюмируйте итог: произнесите вслух его претензию для того, чтобы убедиться, что поняли его правильно, и чтобы показать это оппоненту.

Шаг 3. Признание фактов

Прояснив суть претензии, признайте справедливость отмеченных в ней фактов. В высказывании оппонента могут присутствовать выводы, с которыми вы можете не соглашаться, но если факты, на основе которых он делает свои выводы, действительно имели место быть, лучше признать их существование. Помните: к согласию прийти тем легче, чем больше у вас общего. Согласитесь с фактами и допустите, что оппонент на основе этих фактов вполне мог прийти к своим выводам. Такая демонстрация согласия снизит накал страстей, уменьшит давление с его стороны. Обратите внимание на то, что признаете вы только факты, а не их оценки и не приписываемые вам качества. Например, оппонент говорит: «Значит, у тебя дурной вкус, ты отсталый человек, если тебе не нравится эта музыка». Если вам эта музыка действительно не нравится, вы можете это признать, но ваш вкус и отсталость не должны стать предметом для обсуждения. Не соглашайтесь, но и не опровергайте эти суждения, как будто вы их не слышали, — покажите, что не считаете свои качества темой для дискуссии.

Другой пример. Покупатель выражает продавцу негодование по поводу того, что недавно купленная вещь развалилась. Если продавец будет спорить с очевидным и требовать, чтобы покупатель успокоился, это лишь усилит накал эмоций. Напротив, признание фактов: «Каблук действительно отвалился, это на самом деле возмутительно!» — скорее всего, поможет снизить напряжение. В подавляющем большинстве бытовых споров и столкновений агрессивные проявления провоцируются тем, что вы упрямо не желаете признать то, что для оппонента является очевидным. Он не может не прийти к выводу, что вы ведете себя так исключительно «из вредности», по причине своей моральной неполноценности. Чем больше вы спорите с ним, тем больше он убеждается в вашей ущербности и тем охотнее видит в вас врага.

Еще один пример: когда работники выражают возмущение низкой зарплатой, их враждебность и конфликтность многократно усиливается, если работодатель или представители власти не признают факт ее недостаточности и право работников на выражение недовольства. Если же оппонент признает факт существования проблемы, выражает озабоченность ситуацией и демонстрирует намерение решать ее с учетом интересов противоположной стороны, конфликтность уменьшается.

Для предотвращения негативного направления развития событий часто бывает достаточно признать факты и право человека переживать негативные эмоции по поводу этих фактов. Это позволяет в дальнейшем вести с ним конструктивный диалог.

Шаг 4. Обсуждение проблемы и поиск решения

Когда вы верно поймете сущность предъявляемой вам претензии, у вас появится возможность принять обоснованное решение относительно того, что вы можете сделать, хотите ли вы это сделать и будете ли вы делать это. Строго говоря, существует три стратегии завершения конфликтогенной ситуации.

1. *Бездействие.* Вы можете вести себя так, словно ничего не произошло, в расчете на то, что все как-нибудь образуется само собой.
2. *Соперничество.* Вы можете попытаться склонить оппонента к уступке, к снятию претензий с его стороны.
3. *Примирение.* Вы можете признать за оппонентом право на отстаивание своих интересов и продемонстрируете готовность учитывать их в своем поведении.

При выборе стратегии ответа необходимо учитывать следующее.

- Насколько обоснованы его претензии, не нанесли ли вы ему какого-либо ущерба сознательно или по неосторожности?
- Насколько значимо для вас решение вопроса именно в вашу пользу?
- Насколько значимы для вас отношения с этим человеком, дорожите ли вы ими?

Если вы поняли, что нанесли своими действиями оппоненту какой-то *ущерб* или причинили неудобство, выразите свое *сожаление* происшедшим. Помните: ваша задача состоит не в том, чтобы получить его *прощение*, а в том, чтобы выразить свое отношение к инциденту и найти путь исправления ситуации.

Если вы обнаружили, что совершили *ошибку*, поблагодарите оппонента за то, что он помог вам ее найти. Поинтересуйтесь его мнением по поводу того, как можно ее исправить. Помните, что вы не обязаны использовать именно тот способ коррекции ошибки, который предлагает партнер. Если вы знаете более эффективный метод — вы можете придерживаться его.

Если его критика — это избранный им способ проявления *заботы* о вас, поблагодарите его за эту заботу. Избегайте препирательств относительно его права опекать вас. Высказывания: «Это не твое дело! Это — твоя проблема» и подобные нельзя считать проявлениями ассертивности. Ваш оппонент имеет право о вас заботиться, и вы не вправе затыкать ему рот. При этом помните, что вы не обязаны изменять свое поведение или мнение только для того, чтобы он прекратил тревожиться за вас.

Алгоритм принятия критики

1. Продемонстрируйте миролюбие.
2. Выслушайте его и проверьте, все ли правильно поняли; локализируйте и конкретизируйте претензию.
3. Признайте факты и право человека на негативные эмоции.
4. Попытайтесь найти совместное решение.

Если его критика вызвана различиями в ваших *вкусах*, вы спокойно можете не вступать с ним в спор. Помните: о вкусах не спорят. Он имеет полное право не любить то, что любите вы, и наоборот. Очень точно выразил принцип выработки отношений к таким ситуациям известный психотерапевт Ф. Перлз:

Я пришел в этот мир не для того, чтобы жить по-твоему, а ты в этом мире не для того, чтобы жить по-моему. Я занимаюсь своим делом, а ты — своим. Я — это я, а ты — это ты. Если случай сведет нас — прекрасно, а если нет, ничего не поделаешь.

Вы можете поблагодарить его за то, что он выразил свое мнение, но вы вовсе не обязаны ему ничего обещать.

Более детально познакомиться с процессом подготовки предложений по разрешению конфликтной ситуации вы сможете, когда примете участие в нашем следующем тренинге — тренинге преодоления конфликтов.

ЗАЩИТА ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ: МОДЕЛЬ «ОТКРЫТАЯ ДВЕРЬ»

Нередко люди используют критику для того, чтобы добиться от нас выгодных для себя уступок или просто для того, чтобы испортить нам настроение. Иногда их претензии действительно оправданы и справедливы, но они изначально не верят в то, что мы обратим на них внимание, воспримем их серьезно. Обращаясь с претензией, они заранее готовятся к отказу и ведут себя агрессивно-враждебно. Независимо от того, хочет ли оппонент нас вывести из себя намеренно или делает это непроизвольно, мы имеем полное право не позволять ему портить нам настроение. Для этого мы продолжаем взаимодействие с ним, оберегая собственное душевное равновесие. Чешские психологи Вера Каппони и Томаш Новак описали хорошо себя зарекомендовавшую стратегию, названную ими «Открытая дверь».

Основная идея состоит в том, что, когда критикующий готовится «взламывать дверь», она оказывается открытой. Критикуемый намеренно не прибегает к ответной критике или самозащите. Он соглашается со всем, что в словах критикующего действительно справедливо или близко к истине, а также с тем, что можно было предположить на основе имеющейся информации. При этом он *игнорирует* домыслы, субъективные оценки, ложные утверждения. Не защищаясь и не выдвигая встречных обвинений, критикуемый соглашается обсуждать вопрос только по существу дела для того, чтобы вместе с партнером найти решение. Эта модель позволяет произвести «вычищение» коммуникации, избежать перебранки, получить полезные сведения. Например, в результате освобождения коммуникации от ругательств и обвинений может оказаться, что претен-

зии оппонента носят субъективный характер и он ничего не хочет от нас по существу.

Ниже приводятся рекомендации по технике исполнения этого метода, сформулированные на основе философии «открытых дверей».

1. Отличайте объективные факты в характеристике вашего поведения от оценки этого поведения. Никак не реагируйте на негативные оценки вашей личности и на замечания морального характера. Последовательно придерживайтесь разговора о фактах и их последствиях; выражайте свое согласие с фактами, а не с их оценками.

2. Принимайте критику спокойно. Не поддавайтесь чувству вины и страха, не используйте сарказм и иронию, игнорируйте агрессию. Сделайте паузу, проверьте, правильно ли вы поняли суть критики: «Давайте уточним, в чем суть проблемы...»; «Я вас не совсем понял...»; «Верно ли я вас понял...»; «Можно ли повторить еще раз...»

3. Принципиально не защищайте себя ни посредством контратаки, ни путем бегства в защитные механизмы: не объясняйте, почему вы поступили именно так, а не иначе; не утверждайте, будто вас вынудили объективные причины, не отрицайте то, что на самом деле произошло.

4. Если партнер характеризует ваши действия в соответствии со своими моральными ценностями, не опровергайте его взгляды, но и не соглашайтесь с ними.

5. Спрашивайте и уточняйте, что именно не устраивает другого в вашем поведении. «Я хочу понять...»; «Уточните, пожалуйста, что...»; «Итак, проблема сводится...»; «Что нужно изменить, чтобы...»; «Почему бы не сделать...» Это часто помогает пролить свет на то, чего он действительно от вас добивается.

6. Признайте факты, признайте его правоту в том, в чем он прав. Выкажите понимание чувств собеседника, продемонстрируйте уважение и признайте его права. Попросите о конструктивной критике, сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие между вами: «Да, все именно так и произошло...»; «Да, вы правы, и...»; «Я понимаю вашу озабоченность...»; «На вашем месте я бы тоже...»; «Я уважаю ваши чувства...»; «В чем, вы считаете, заключается наша недоработка...»; «Да, здесь я с вами полностью согласен...»

7. Переключитесь на совместный анализ проблемы, покажите, что хотите вместе найти лучшее решение, попросите совет, вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов.

8. Находите в критике положительные стороны. Например, вы можете действительно узнать что-то новое и ценное для себя.

Применение описанной выше тактики позволит вам понять суть критики, не теряя душевного равновесия и не вступая в ссору с оппонентом.

ПРИЕМЫ НЕЙТРАЛИЗАЦИИ КРИТИКИ ВАШЕГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

Несколько отличается от описанной выше ситуация, в которой объектом критических замечаний является наше публичное выступление. В таких случаях полемика — неотъемлемая часть движения к истине. Вступая в спор, необходимо помнить, что у него могут быть разные цели. Целью спора может быть:

- доказательство неправоты оппонента;
- доказательство правильности вашей точки зрения;
- поиск истины.

Именно последнее направление спора мы будем рассматривать как достойное нашего внимания. Наша задача не в том, чтобы навредить оппоненту, и не в том, чтобы защищаться от него, а в том, чтобы раскрыть преимущества предлагаемого решения. Существуют приемы нейтрализации замечаний, звучащих как в процессе выступления, так и после него.

Ссылки на чужой опыт и высказывания. Как правило, участник делового взаимодействия доверяет больше всего или самому себе, или кому-то, кто для него является авторитетом. Чтобы снизить значимость его замечаний, определите с помощью наводящих вопросов, кого ваш партнер расценивает как авторитетного свидетеля, и в ходе делового общения сошлитесь именно на его опыт или высказывания для подтверждения своей точки зрения.

«Сжатие» нескольких замечаний. Как показывает опыт деловой коммуникации, целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а, объединив их вместе, ответить одним тезисом или даже одной фразой.

Одобрение плюс уничтожение. Если вам сделаны объективные замечания и в корректной форме, то можно снизить их значимость, сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительные аргументации, подтвердить свое прежнее высказывание. Например: «Да, здесь есть некоторые неточности, вы правы, вместе с тем здесь есть и целый ряд преимуществ, а именно...»

Перефразирование или вербализация. Создавая новую речевую конструкцию, вы повторяете слова партнера, смягчая его замечание, нейтрализуя его смысл.

Эластичная оборона. Если вас буквально засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а, продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и в случае возвращения партнера к критике помнить, что она уже утратила свою актуальность.

Принятие замечания. Не следует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе.

Сравнение. Используя сравнения из знакомой для партнера области знаний вместо прямого ответа можно легко нейтрализовать высказанное замечание.

Метод опроса (Сократовский метод). Вместо ответа на критические замечания партнера вы ставите перед ним вопросы, отвечая на которые он сам дает ответы на свои замечания.

Упреждение. Для смягчения замечания партнера вы включаете это замечание в контекст своей речи, упреждая тем самым возможность критики, и, когда это необходимо, отвечаете на него.

Отсрочка. Так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки. Например: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее...»

ПРАКТИКУМ

Цель работы. Изучение модели уверенного поведения в процессе принятия критики.

Ход работы

Это упражнение дает возможность выработать навыки применения конструктивного критического высказывания. Упражнение проводится в группах по 6—12 человек. Группа выбирает временного ведущего, который будет исполнять эту роль только в процессе выполнения данного упражнения.

1. Участники располагаются на стульях, образуя круг.
2. В центре круга нужно поставить пустой стул.
3. Ведущий, пользуясь приложением к данной работе, зачитывает первый образец неконструктивного критического высказывания, обращаясь к первому участнику.

4. Критикуемый использует перефразирование или задает вопрос, уточняющий суть претензии. При этом он может произвольно додумывать содержание критического сообщения. Отвечая, он обращается к воображаемому человеку, которого можно представить сидящим на пустом стуле в центре круга.
5. Остальные члены группы оценивают ассертивность прозвучавшего варианта и предлагают свои, также обращаясь к воображаемому собеседнику.
6. Ведущий зачитывает второе высказывание из списка; второй участник проделывает ту же процедуру: использует перефразирование или задает уточняющий вопрос воображаемому оппоненту.
7. Остальные члены группы снова оценивают высказанное предложение и вносят свои.
8. После того как все участники выскажутся, группа переходит к обсуждению полученного опыта. Временный ведущий обеспечивает каждому участнику возможность беспрепятственно высказаться, быть услышанным и следит за регламентом.

Инструкция для ведущего. Четко и громко читайте критические замечания так, чтобы они содержали эмоциональный подтекст. Обращайтесь к члену группы, чья очередь выполнять упражнение, прямо глядя ему в глаза. После того как он переформулирует сообщение, спросите у группы, можно ли было с помощью прозвучавшей реплики расширить или уточнить суть претензии и не содержалась ли в реплике провокация к усилению давления со стороны оппонента. Не спешите высказывать свое мнение! Пусть лучше это сделают участники. Спросите, нет ли у кого-нибудь еще вариантов.

Инструкция для участников. Ведущий к каждому из вас по очереди будет обращаться с неясными критическими сообщениями. Тот, кому адресовано сообщение, должен задать уточняющий вопрос, ответ на который позволит локализовать и конкретизировать претензию. Вы можете уточнять и прояснять содержание любого из компонентов сообщения (содержание, призыв, самораскрытие, отношение). Высказывайте свой ответ воображаемому человеку, которого можно представить сидящим на пустом стуле в центре круга. Задача остальных участников состоит в том, чтобы определить, был ли вопрос действительно уточняющим и не содержал ли он провокации.

Обсуждение и выводы

Обсуждение производится в той же рабочей группе. Каждый участник делится полученным опытом, отвечая на следующие вопросы.

- Что вы поняли о своей способности сохранять уверенность в ситуации критики?
- С какими трудностями вы встретились при реализации модели активного извлечения критической информации с целью локализации претензии?
- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение? Что вы узнали о себе и смогли взять для себя?

Приложение

Перечень критических реплик

Ниже приводятся критические реплики (неясные претензии). Представьте, что они звучат в ваш адрес. Придумайте вопросы, с помощью которых вы могли бы лучше разобраться, в чем вас обвиняют.

1. «У вас пугающий взгляд».
2. «Вам на всех наплевать».
3. «Вы слишком агрессивны».
4. «Какой вы неловкий!»
5. «Вы выражаетесь загадками».
6. «Вы меня обижаете».
7. «Вы всех перебиваете».
8. «Выражайтесь понятнее!»
9. «Когда вы на меня так смотрите, я пугаюсь».
10. «Мне кажется, я вам безразличен».
11. «Вы черствый и бесчувственный человек!»
12. «Вы ведете себя, как маленький ребенок».
13. «Вам нет дела до других».
14. «Почему вы такой упрямый?»
15. «Вам следует быть повнимательнее к собеседнику».
16. «Нельзя быть таким бесчувственным».
17. «За кого вы меня принимаете?!»
18. «Вы слишком часто умничаете».
19. «Нельзя быть таким ленивым».
20. «Больно уж вы неприступный!»
21. «Ваша самоуверенность вас до добра не доведет».

22. «Надо быть добрее к другим».
23. «Вы никогда никому не даете вставить слово».
24. «Вы много на себя берете!»

ЛИТЕРАТУРА

1. *Каппони В., Новак Т.* Как делать все по-своему. СПб.: Питер, 1995.
2. *Васильев Н. Н., Васильева Е. А.* Технологии профессионального общения. Рабочая тетрадь практического психолога. Ярославль: Центр «Ресурс», 2000.
3. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. СПб.: Знание, СПБИНВЭСЭП, 1999.

**Авторские тренинги, разработанные и осуществляемые
Н. Н. Васильевым в Учебно-консультационном центре «Развитие»
для повышения профессиональной компетентности психологов,
психотерапевтов и других специалистов помогающих профессий**

Вы можете познакомиться с подробными программами тренингов
и оставить заявку на участие по hftp адресу: center-razvitie.ru
или по E-mail: ukc@center-razvitie.ru

ВИДЕОТРЕНИНГИ

Продолжительность – 5 дней (50 час); количество участников
ограничено.

Базовые техники профессионального общения

В тренинге моделируются и анализируются типичные ситуации из профессиональной практики участников. Особое внимание уделяется задачам, связанным с установлением контакта и взаимопонимания, оказанием экстренной психологической помощи и психологической поддержки, осуществлением эффективной конфронтации в ситуации взаимодействия с различными оппонентами, разрешением конфликтов, сохранением ассертивности поведения в сложных ситуациях, эффективной самопрезентации.

Тренинг развития тренерских навыков

Цель тренинга — выработка навыков, необходимых для проведения эффективных групповых занятий с помощью методов активного социально-психологического обучения. В тренинге моделируются и анализируются типичные коммуникационные задачи, стоящие перед ведущим в процессе ведения тренинга. Участники осваивают коммуникационные техники, повышающие эффективность взаимодействия тренера и группы при решении задач обучения и управления групповой динамикой.

Личностно-ориентированный видеотренинг

Тренинг позволит участникам увидеть, как их ранние детские решения, иррациональные убеждения, предрассудки и иллюзии вмешиваются в профессиональную практику, снижая ее эффективность. Полученные знания помогут выработать разумную профессиональную позицию, позволяющую снизить стресс и избежать профессионального «выгорания».

Цикл тренингов «ИСКУССТВО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ»

Продолжительность тренингов — 3 дня (30 час); количество участников — от 20 человек.

Техники психологического консультирования

Тренинг посвящен отработке базовых техник, составляющих инструментальную основу психологического консультирования и психотерапии. Участники отрабатывают основные разговорные стратегии, направленные на облегчение состояния клиента и оказания ему психологической помощи.

Кризисное консультирование

Участники знакомятся с психологическими механизмами переживания психологического кризиса, со спецификой и логикой кризисного консультирования.

Проблемно-ориентированное консультирование

Участники знакомятся с логикой психологической помощи человеку, находящемуся в проблемной ситуации; осваивают алгоритмы уточнения проблемы, постановки задачи и преодоления проблемной ситуации.

Контракт в консультировании

Отрабатываются алгоритмы заключения организационного и консультационного контракта на консультирование. Рассматриваются ситуации взаимодействия с клиентом как по его инициативе, так и по инициативе психолога.

Принципы преодоления конфликта

Участники осваивают алгоритм преодоления конфликтной ситуации. Программа включает в себя темы: управление эмоциями, анализ конфликта, выбор стратегии, подготовка предложений, уверенное поведение при осуществлении переговоров.

Посредничество в конфликте

Участники знакомятся с алгоритмами оказания посреднической помощи (медиации) в преодолении конфликта, способами организации и проведения примиряющего разговора в зависимости от того, кто выступает его инициатором: оба участника конфликта, одна из сторон, третье лицо, сам специалист.

ПСИХОЛОГИЯ СУДЬБЫ: ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ В ПРАКТИКЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Участники осваивают фундаментальные положения трансактного анализа и знакомятся с возможностями применения теории психологического сценария в практике профессиональной психологической помощи.

Модуль 1 (30 час). Сценарное программирование и сценарный процесс. Природа и происхождение психологического сценария. Родительские предписания и детские решения как основа сценария. Составление сценарной матрицы. Типы банальных сценариев и их специфика. Сценарии трагической ошибки. Возможности психологической помощи в выходе из сценарного процесса. Минискрипт: как запускается сценарное поведение. Происхождение и обнаружение драйверов.

Модуль 2 (30 час). Сценарные деформации взаимодействия с реальностью. Виды пассивного поведения. Типы и уровни игнорирования. Виды и функции искажений. Происхождение симбиотических отношений, их функции, анализ, диагностика. Анализ системы рэкета и выход из нее. Игры как предпосылка аддиктивного, девиантного и делинквентного поведения. Проблемы диагностики игрового поведения. Выход из игр. Цель терапии в ТА. Заключение контракта на изменение. Техники терапевтического вмешательства.

Модуль 3 (30 час). В процессе работы участники анализируют основные элементы своего психологического сценария с помощью освоенного инструментария.

АНАЛИЗ СЦЕНАРНЫХ РЕШЕНИЙ

В процессе работы участники выявляют и осмысливают свои сценарные решения относительно себя и окружающих, определяют, как эти решения влияют на качество их жизни и профессиональное развитие. Осознание ранних детских решений относительно плана жизни, жизненных целей и условий самопринятия поможет достижению качественно нового уровня построения терапевтических отношений. Основной метод тренинга: групповой анализ психологической биографии. Количество участников ограничено.

Николай Николаевич Васильев
ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ
В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ

Главный редактор *И. Авидон*
Художественный редактор *П. Борозенец*
Технический редактор *О. Колесниченко*
Корректор *А. Борисенкова*
Директор *Л. Янковский*

Подписано в печать 28С.03.2005 г. Формат 60×90¹/₁₆. Усл. печ. л. 17,5.
Тираж 2000 экз. Заказ № 3945

Интернет-магазин: www.internatura.ru

ООО Издательство «Речь»

199178, Санкт-Петербург, ул. Шевченко, д. 3 (лит. «М»), пом. 1,
тел. (812) 323-76-70, 323-90-63, info@rech.spb.ru, www.rech.spb.ru

Представительство в Москве:

тел.: (095) 502-67-07, rech@online.ru

Отпечатано с готовых диапозитивов В ГУП «Типография «Наука»»
199034, Санкт-Петербург, 9-я линия, 12



Николай Николаевич Васильев окончил психологический факультет Ярославского государственного университета (1980-1985), прошел тренерскую подготовку на кафедре социальной психологии МГУ (1986-1987). С 1989 г. руководит учебными проектами Центра гуманитарных исследований и консультирования «Развитие», проводит тренинги деловых коммуникаций и бизнес-тренинги. С 1992 по 1996 г. — руководитель проекта подготовки психологов для системы образования Вологодской области,

руководитель лаборатории областной психологической службы. С 1992 г. — консультант вологодского телефона экстренной психологической помощи. В настоящее время — директор Учебно-консультационного центра «Развитие», тренер, практикующий психолог-консультант. Доцент кафедры практической психологии Вологодского государственного педагогического университета; кафедры управления Вологодского филиала Северо-западной академии государственной службы, кафедры психологии Вологодского института развития образования. Автор книг «Технологии профессионального общения», «Тренинг преодоления конфликтов» и др.

В учебном пособии описывается авторский тренинг, предназначенный для проведения в большой группе. Тренинг состоит из четырнадцати модулей. Каждый модуль содержит необходимые информационные материалы, инструкции по выполнению упражнений и необходимые иллюстрации.

Книга представляет собой учебное пособие и может успешно использоваться для проведения тренинга или отдельных практических занятий по психологии профессионального общения. Она будет интересна специалистам, для которых коммуникация является основным «рабочим инструментом»: психологам, педагогам, социальным работникам, менеджерам, журналистам и многим другим, кто хочет научиться более эффективно общаться с окружающими.

ISBN 5-9268-0354-3



9 795926 803545