

# ЖУРНАЛ ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА



## В номере:

- + Психологическое изучение вины и стыда
- + Представления подростков о личности и деятельности психологов
- + Психологу, ведущему тренинг с подростками
- + Повторение пути, пройденного матерью
- + Развитие уверенности в межличностных отношениях
- + Введение в технику вопросов
- + Динамика доверия в групповой психокоррекции
- + Изменение идентичности «пси-хо-лога»
- + и другие статьи

Научно-практический журнал  
№ 12 декабрь 2000

МОСКВА

## *В номере:*

Васильева О.С., Короткова Е.В. Методологически-экспериментальный подход к изучению вины и стыда .....	3
Грецов А.Г., Ангервакс А.Е. Стереотипные представления подростков о личности и деятельности психологов .....	30
Лидерс А.Г. В помощь психологу, ведущему групповой тренинг с подростками .....	32
Лушин П.В. Изменение идентичности «пси-хо-лога» .....	49
Петрова Е.Ю. Филогенез и проблемы духовной эволюции с точки зрения гештальт-подхода и развития концепции «Я» (Маленькая шутка) .....	58
Пухова Т.И. Повторение пути, пройденного матерью .....	61
Ромек В.Г. Развитие уверенности в межличностных отношениях .....	74
Трунов Д.Г. Введение в технику вопросов .....	113
Яценко Т.С. Глубиннопсихологические предпосылки динамики доверия в групповой психокоррекции .....	123
10 лет научному направлению: «Психодиагностика и формирование способностей учащейся молодежи» .....	126
Содержание «Журнала практического психолога» за 2000 год .....	131

Ромек В.Г.

## РАЗВИТИЕ УВЕРЕННОСТИ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

Так или иначе, в большей или меньшей степени, но все мы вынуждены заниматься вещами, нас не интересующими, встречаться с людьми, которые нам неприятны. Если время, которое мы отводим такого рода малоприятному общению, становится значительным, то наша жизнь стремительно приобретает монотонный и малоинтересный характер, работа начинает нас раздражать, настроение падает до нуля.

Человеческий характер нашей жизни придают межличностные отношения и общение, имеющее личностный характер. Развитие этих отношений предполагает наличие некоторых навыков, главные из которых — *умение открыто говорить о своих чувствах* и желаниях, предпочтениях и склонностях, *умение видеть и понимать чувства* и желания партнера, его отношение к нам самим и событиям внешнего мира.

По мере развития этих навыков межличностные отношения приобретают более полный и насыщенный характер, уверенность в сфере межличностных отношений растет.

Здесь, конечно, возникает масса вопросов, например:

— а что, собственно, понимается под межличностными отношениями?

— почему открытое выражение чувств способствует развитию отношений?

— что имеется в виду под уверенностью в межличностных отношениях?

— можно ли вообще и как именно можно развивать уверенность в межличностных отношениях?

На эти вопросы я сейчас попробую ответить.

### **Что такое межличностные отношения**

Некоторое время назад в Германии мне пришлось срочно устраивать дочку в немецкий детский садик, чтобы у меня освободилось немного времени для работы над диссертацией. До этого я уже несколько

---

**Ромек Владимир Георгиевич** — кандидат психологических наук, заведующий кафедрой практической психологии Южно-Российского гуманитарного института (Ростов-на-Дону), доцент кафедры социальной психологии Ростовского государственного университета.

раз пытался пристроить дочку в детский садик в России, и все попытки заканчивались провалом. Дочка категорически отказывалась ходить туда, где ее беспрерывно командовали, где ее ругали и насильно заставляли делать то, чего она делать как раз и не хотела. Спустя неделю наших с женой мучений дочка обычно заболела, неделю сидела дома, затем мы принимались за поиски другого садика.

Я думал, что в Германии у меня тоже ничего не выйдет. Ведь дочка совсем не знает немецкого языка, а другие дети и воспитатели не знают русского. Возможно ли это вообще?

Я поговорил с директором ближайшего к дому, где я жил, детского садика. Эта очень милая женщина познакомила меня с воспитателями и сказала, что особых проблем она не видит — у них в садик ходят дети самых разных национальностей и прекрасно ладят друг с другом. Она проблем не видела.

Проблемы видел я и очень волновался. И волнения оказались напрасными.

Саша действительно моментально привыкла к детям и воспитателям, вставала каждое утро раньше нас с женой и вприпрыжку бежала в садик. Нельзя сказать, что там было больше игрушек или помещения были больше. Детский садик был не из дорогих. Было там кое-что другое. Там был искренний интерес воспитателей к детям, желание вместе заниматься интересными делами, внимание к проблемам детей и умение помогать решать эти проблемы. Там были человеческие, неформальные, то есть *межличностные* отношения между воспитателями и детьми.

Две милые женщины находили настоящее удовольствие в своей работе. Они вместе с детьми занимались интересными делами, вместе праздновали маленькие праздники и вместе с детьми искали решение возникающим проблемам. Они получали от этого удовольствие.

Здесь не было необходимости кричать и командовать, здесь некогда было скучать детям. Воспитатели и дети были интересны друг другу, находили удовольствие в общении друг с другом. Конечно, не всегда это общение было радужным, были и конфликты, и необходимость подчиняться распорядку дня и убирать за собой игрушки. Но хорошие отношения помогали преодолевать эти конфликты, совместное решение проблем укрепляло отношения. Нам действительно трудно было по возвращению в Россию найти садик, в котором бы воспитатели в такой же мере ценили личность ребенка и проявляли интерес к личным чувствам и интересам детей, в котором между профессиональными вос-

питателями и детьми существовали бы межличностные отношения. Но мы знали теперь, что именно нужно искать.

Этот пример, я надеюсь, поможет вам лучше понять признаки существования межличностных отношений, разобраться в их сути.

Что же в первую очередь характеризует межличностные отношения? Проще всего, наверное, ответить на этот вопрос в сравнении с отношениями формальными, официальными.

Попробуем провести это сравнение по нескольким ключевым пунктам.

**Партнер.** Партнером или партнерами по межличностным уже знакомый вам человек, причем безразлично интересен ли вам этот человек, или наоборот — неприятен. В любом случае партнером по межличностным отношениям не может быть посторонний и случайный человек. Далее, межличностные отношения редко формируются в одно мгновение. Чаще всего для их формирования требуется определенное, иногда — значительное, время. А это значит — необходимо, чтобы на первых порах встречи с этим человеком происходили более или менее регулярно.

Чаще всего межличностные отношения складываются в семье, студенческой группе, на отдыхе или в санатории — то есть там, где люди достаточно долгое время проводят вместе, и не связаны формальными отношениями. Если содержанием общения становятся чувства и переживания, личные цели и ценности, то это — первый признак формирования межличностных отношений.

**Содержание общения.** Содержанием межличностных отношений являются чувства, симпатии, антипатии, ценности — то есть все, что связано с проявлением личности и личных интересов. Но этого мало: межличностные отношения существуют только тогда, когда личные позиции и чувства взаимно интересуют партнеров, когда помимо желания говорить о своих чувствах, есть еще желание выслушать партнера, интерес к его собственным мнениям и чувствам. Межличностные отношения — это именно *взаимоотношения*.

Иными словами, содержанием общения выступает взаимный интерес к чувствам и личным особенностям партнера, готовность говорить о своих чувствах и интерес к мнениям, чувствам и желаниям партнера.

**Основа.** Межличностные отношения базируются на взаимном интересе, симпатиях или антипатиях. Без этого интереса, в ситуации, когда партнер глубоко безразличен, ни о каких межличностных отноше-

ниях не может быть и речи. В отсутствии фундамента, основы, любая конструкция рано или поздно рухнет.

Обеспечивают существование межличностных отношений вполне определенные *навыки*. Помимо навыков общения, которые нужны абсолютно в любой ситуации, например, навыков установления контакта или умения вызвать симпатию, здесь нужны и специфические способности. В первую очередь нужно уметь говорить об очень тонкой материи — о своих желаниях и чувствах, уметь слушать и понимать партнера, видеть, какие чувства он сам испытывает и как к вам относится. Это и есть базовый, самый существенный навык, необходимый в сфере межличностных отношений. Со времен Андре Сальтера (1949) называется он «открытое выражение чувств и желаний».

В отсутствие этого навыка (или при нежелании его применять) межличностные отношения чахнут и умирают, общение близких людей постепенно формализуется и сокращается по времени, при любом намеке на возможность межличностных отношений человек чувствует себя скованно и неуверенно, часто все это выражается в более или менее продолжительных депрессивных состояниях.

### **В чем и как проявляется неуверенность в себе в межличностных отношениях**

Неуверенность в межличностных отношениях мешает людям заводить новые знакомства, постепенно приводит к формализации отношений, к тому, что жизнь становится скучна и бедна эмоциями, вокруг человека возникает своеобразный «вакуум отношений».

Этот вакуум большинству людей неприятен, человек начинает чувствовать себя одиноким, покинутым. Он думает, что никому он не интересен, что всем безразличен и т.д. Такие мысли не проходят бесследно. Потребности быть любимым и принадлежать к группе относятся, по мнению американского психолога Абрахама Маслоу, к числу основных потребностей, присущих каждому человеку. То есть, у каждого в той или иной мере существует *потребность, нужда* в межличностных отношениях, они нужны всем людям так же, как нужны каждому в отдельности.

Отчего же люди сами ограничивают себя в межличностных отношениях? Почему психологи так много получают жалоб на одиночество, отсутствие любви, друзей и долговременных привязанностей? Почему во многих семьях между родителями и детьми царит холод и отчуждение?

Существует довольно много причин этому. Назовем важнейшие.

### 1) Социальный страх

Точнее говоря — *страх быть отвергнутым или высмеянным*. Многие даже не предпринимают попыток сближения с другими людьми, поскольку убеждены, что ничего хорошего эти попытки не принесут — что, безусловно, будет получен отказ, что «надо мной только посмеются», что «меня никто всерьез никогда не примет». Я вряд ли ошибусь, если скажу, что страх и волнение при первых контактах с незнакомыми людьми известны абсолютно всем. Проблема неуверенных и застенчивых людей состоит в том, что этот страх приобретает характер барьера, не позволяющего им даже *попытаться* наладить отношения, что страх контакта становится навязчивым эмоциональным состоянием, приводящим к нарушениям самооценки и потере чувства самоуважения и самоэффективности (Дж.Вольпе, А.Бандура).

### 2) Заниженная самооценка

Очень часто причиной, препятствующей развитию межличностных отношений, становятся ошибочные представления о себе самом. Вот достаточно типичные формулировки, которые могут служить примером (но не для подражания) неуверенности в межличностных отношениях:

«Я никому не могу быть интересен».

«Я слишком рядовой, заурядный человек, чтобы он (она) мною заинтересовалась».

«Я не смогу и двух слов вымолвить, если придется говорить о самом важном».

Но не может ли быть так, что все эти утверждения — сушая правда? Может быть, это — как раз таки адекватная самооценка?

Едва ли. Психологи — создатели «когнитивной терапии поведения» легко доказывают, что большинство из такого рода утверждений не имеют никакого отношения к реальности. Эти убеждения почти во всех случаях неверны, нелогичны и нерациональны.

### 3) Нерациональные убеждения

Причиной неуверенности в межличностных отношениях могут быть и некоторые логические ошибки, приводящие к неверным, нелогичным и нерациональным выводам, постепенно перерастающим в прочные нерациональные убеждения. Наиболее типичными логическими ошибками являются следующие (А. Эллис, 1999).

**Обобщения (генерализация).** «Ничего хорошего никому и никогда тесные межличностные связи не приносили и не принесут». Такого рода убеждения, во-первых, неверны, во-вторых, блокируют абсолютно любые начинания. Конечно, межличностные отношения у разных людей в разной степени благополучны и приятны. Но именно поэтому категорические обобщения не выдерживают логической проверки.

Далее, утверждая самому себе, что близкие отношения приносят только негативные переживания, сам начинаешь замечать только негативные их стороны, игнорируя позитивные. В любом явлении есть негативные и позитивные стороны. Обобщения негативного характера как бы «фокусируют» внимание на негативных моментах и постепенно убивают мотивацию к любым действиям, направленным на их развитие.

**Глобальные выводы из единичных фактов.** Первый брак Александра, довольно успешного предпринимателя, оказался неудачным. Развод, который произошел через пол года после свадьбы, доставил ему массу неприятностей. С тех пор Александр предпочитает не знакомиться с девушками, по крайней мере, не доводить знакомство до близости, панически боится любых признаков интереса к нему со стороны противоположного пола. Схема его рассуждений выглядит примерно следующим образом: «Бывшая жена просто использовала мою любовь для улучшения своих жилищных условий», следовательно «Настоящей любви не бывает и за любым интересом девушек ко мне стоит интерес только к моим деньгам». Логическая ошибка состоит в том, что на основании единичных наблюдений делаются глобальные выводы, которые не подвергаются дальнейшей проверке. Неприятность состоит в том, что такие рассуждения чаще всего неверны, вызывают неблагоприятные эмоциональные состояния, и «негативно» фокусируют наше восприятие. Возникает своеобразный «замкнутый круг», в котором нерациональные выводы способствуют негативным наблюдениям и умозаключениям, а те, в свою очередь, укрепляют веру в эти нерациональные убеждения.

**«Я должен».** Из предыдущего следует еще одна неприятная особенность мышления неуверенных в себе людей: часто они делают неверные выводы о том, что они, например, «должны» тщательно контролировать любые контакты с противоположным полом и *не должны* допускать сближения ни при каких обстоятельствах». Или еще: «я *должен* быть всегда строг со своими детьми, потому что иначе они сядут на шею». Действительно, мы кое-что должны другим людям в силу заключенного с ними договора или в силу существующих в обществе норм поведения. Например, мы должны ходить на работу или не долж-

ны совершать насилие над другими. Но быть строгими с детьми или бороться за свое одиночества мы никому не должны — об этом не было договора. Почему это так важно? Потому что долг, особенно если он «приправлен» обобщениями («*вам всем и всегда* должен») не может быть выполнен. Стремление к выполнению этой установки приносит лишь негативные эмоции, что затрудняет выполнение тех желаний, которые стоят за этими многочисленными «должен».

#### 4) Излишнее стремление «соблюдать приличия»

«А что обо мне подумают люди?» — вопрос, который многим мешает проявлять себя хоть в каких-нибудь формах. Открытое проявление своих эмоций кажется опасным делом, поскольку эти эмоции могут кого-либо задеть или обидеть. Неуверенность в этом случае проявляется в том, что интересные и тонкие люди избегают каких-либо личных проявлений вообще, а потому и никого не интересуют!

#### 5) Отсутствие навыков выражения чувств

Ну и, наконец: некоторые люди оказываются в изоляции из-за элементарного отсутствия навыков лично окрашенного взаимодействия. Человек не может быть обучен тому, чего он никогда не видел, чему его никто не учил, чему он не учился сам. Даже элементарному умению говорить о своих чувствах, проявлять свой интерес, свою злость или любовь нужно научиться. Это не так уж и сложно, но в случае отсутствия соответствующих навыков требует некоторого времени для тренировки.

«Что же здесь сложного?» — спросите Вы. «...Ведь это так просто — взять и сказать, что я чувствую и чего я хочу от партнера. Я ведь всегда так и поступаю».

Сложного ничего нет, — отвечу я. Все мы, так или иначе, говорим о своих чувствах и желаниях. Говорим постоянно — каждый день. Проблема состоит только в том, как, в какой форме мы говорим о чувствах и желаниях.

К сожалению, нормой является именно *закрытое*, то есть косвенное, непонятное для собеседника, а часто и оскорбительное для него выражение чувств. Я в этом убедился, предлагая самым разным аудиториям записать на листках бумаги первые приходящие в голову фразы, которые были бы произнесены в следующей ситуации:

«Ваша хорошая подруга уже давно потеряла работу, денег ее семье явно не хватает. И вот в организации, где вы работаете, появилась вакансия. Очень неплохие деньги платят за элементарную работу, с которой подруга бы легко справилась. Вы переговорили с начальником, ре-

комендовали подругу как добросовестную, исполнительную женщину. Начальник пригласил вас на собеседование в 12 часов.

В 12 часов у дверей кабинета начальника подруги не было. Она не пришла и в 15 минут первого. В половине первого появляется подруга, и вы ей говорите...»

Попробуйте и вы, прежде чем читать дальше, записать на бумаге первые два предложения, которые приходят в голову.

*Вот что я ей скажу:*

Так вот, спустя некоторое время я даже перестал коллекционировать полученные листочки бумаги. Некоторый набор типичных фраз повторялся все время — вне зависимости от состава аудитории. Я попробую перечислить фразы с «наибольшим рейтингом» и вкратце прокомментирую их.

Но прежде: я попробую назвать от первого лица чувства, которые бы я испытывал в подобной ситуации, просто перечислю их по порядку, а затем скажу о том, чего бы я хотел. Итак:

*«Вчера мы договорились встретиться с тобой в 12 часов. Сейчас мои часы показывают половину первого. Договорившись об этой работе для тебя, я был очень горд и думал, что смогу тебе помочь. Когда я понял, что ты опаздываешь, я, конечно, сначала очень разозлился, потом начал волноваться и думал, что случилось какое-то несчастье. Сейчас единственное, что я чувствую — это усталость и очень переживаю по поводу того, что обо мне подумает мой начальник в связи с такой моей рекомендацией. Поэтому я хотел бы, чтобы ты сама объяснила начальнику причину опоздания, и, если он тебя все же возьмет, впредь была очень пунктуальна у нас на работе».*

Вы видите, что в этом тексте от первого лица просто названы чувства и сообщено о желаниях — все это — с использованием местоимения «Я» и открыто.

Часто ли такие фразы встречались в моих опросах? Крайне редко! Не чаще, чем в 3 — 5 процентах случаев!

О чем же говорили опоздавшей подруге мои «испытуемые»? Вот их типичные слова (сравните теперь с тем, что написали вы сами):

*Где тебя носило? Ты что, не знаешь, что уже пол первого?*

*Ты что, с ума сошла? Как я теперь в глаза шефу смотреть буду?*

*Что случилось? Видеть тебя больше не хочу!*

*Ну вот, явилась! Иди и сама что хочешь, то и говори! Глаза бы мои тебя не видели!*

*Ну ты даешь! Сколько тебя знаю, ты не разу не явилась вовремя!*

Можно ли из этих слов понять, что чувствовал и чего хочет партнер? В принципе — можно. Но трудно. Поскольку у любого человека первая ответная реакция на вопросы — подробные ответы и объяснения («сначала меня носило там-то, потом — там-то и т.д.»), первая ответная реакция на приказы — сопротивление («а кто ты такая, мне приказывать?»), первая ответная реакция на обобщения — протест и доказательство обратного («а сама ты что, никогда не опаздываешь?»), «да это у меня в первый раз такое случилось»).

Для человека, который испытывает сильные чувства, суть взаимодействия не в этом, суть в том, чтобы его самого, его чувства поняли и отразили, чтобы он, наконец, услышал: «Я опоздала и очень хорошо понимаю твое раздражение. Сейчас я все сама постараюсь уладить». А этого добиться значительно легче, если о чувствах и желаниях говорить прямо и открыто.

Что обычно слышат в ответ на вопросы, приказы и обобщения (не говоря уже об оскорблениях)? Слышат примерно следующее: *«Нигде меня не носило. Просто транспорта должно не было. И вообще я практически никогда не опаздываю. Да ты сама виновата — нужно было точнее договариваться. А будешь кричать, так я вообще уйду»*. Отношения неизбежно ухудшатся, настроение будет окончательно испорчено, — причем у обоих.

Нет, приказы, вопросы, упреки, оскорбления, **агрессивное скрытое выражение чувств**, уверенностью назвать нельзя. Как нельзя назвать уверенностью и преуменьшение своих чувств, отказ от решения проблемы:

*Ну, ладно-ладно. Ничего-ничего. Пойдем скорее, мы и так опоздали...*

Такой отказ не приводит к устранению негативных чувств по отношению к партнеру. Даже если у шефа все благополучно разрешится, то неприятные чувства все равно останутся в душе и исподволь будут портить отношения.

Далее, партнер не получит обратной связи о том, как было воспринято его опоздание. Это значит, что опоздания будут продолжаться вновь и вновь, будут приводить к еще большему ухудшению отношений.

Эти две возможности: агрессивность и неуверенность одинаково эффективно разрушают межличностные отношения, первая — явно и напористо, вторая — скрыто и исподволь. Вот как это происходит:

*На прием к психологу приходит пожилая женщина с жалобой на зятя. Года два назад ее дочь вышла замуж, и теперь они все втроем живут в двухкомнатной небольшой квартирке. С момента, когда этот «изверг» поселился в ее квартире, жизнь женщины была совершенно испорчена. Для того ли она дочь растила?*

*Зять «ни на грош ее не ценит, всячески унижает, портит ее жизнь, вообще хочет выжить ее из собственной квартиры». С этим нужно что-то делать, поскольку он, похоже, вообще ненормален.*

*На просьбу пояснить, каким таким хитрым способом он в последний раз «портил ей жизнь», женщина говорит следующее: «Да вот сегодня утром я проснулась пораньше, чтобы умыться и почистить зубы раньше него. Но он уже побывал в ванной! С самого утра мое настроение уже испорчено! Вот вы же — нормальный человек, и знаете, что тюбик с зубной пастой нужно аккуратно подкручивать с самого конца — паста тогда вся равномерно используется. Он же — специально чтобы меня позлить — весь тюбик в очередной раз перекорежил, измял, изуродовал. Можете представить себе мое настроение. И так каждый день!*

*Конечно, психолога интересует, сказала ли женщина зятю о том, что тюбик нужно подкручивать снизу, и что «перекореженный» тюбик ее выводит из себя.*

*Она конечно же сказала. Сказала следующее: «Ты что, меня совсем в могилу хочешь свести? Из какого места у тебя руки только растут? В какой семье ты вообще воспитывался? Миллионером себя считаешь? Иди и сейчас же наведи порядок в ванной!»*

*Женщина выразила свои чувства. Она сказала о своих желаниях («Своими руками бы его удушила!»). Но сделала она это в закрытой, непонятной, обидной и оскорбительной для собеседника форме. Очень трудно рассчитывать на то, что зять поймет из этих фраз, что тюбик следует подкручивать снизу и что теща считает это важным для семейного бюджета. Он вряд ли поймет, что она расстроена и обижена. Зять сделает глобальные выводы.*

*Вот что Игорь (так зовут зятя) говорит по этому поводу (можно себе представить силу конфликта — теще даже удалось убедить Игоря сходить к психологу): «У нас нет денег снимать отдельную квартиру, — и мы вынуждены жить в квартире тещи. Это — просто ужас.*

*Я делаю все возможное, чтобы сглаживать неизбежные конфликты, но дальше я так жить просто не могу. Чтобы не встречаться с тещей, я стараюсь как можно раньше сбегать на работу, а возвращаться — когда она уснет. Но она подстерегает меня в самых неожиданных местах. Вот сегодня, только успел побриться — выхожу из ванной — она начинает орать, оскорблять, родственников моих вспоминать. С самого утра — начеку и на взводе. Можете представить себе, с каким настроением я ухожу на работу, и с каким возвращаюсь! В пол десятого пришел домой — она уже поджидает, и начинает бубнить о том, что мы теперь себе должны покупать отдельную зубную пасту и ею пользоваться, «если мозгов у нас нет».*

*Я ее совершенно перестал понимать. Мне даже кажется, что ей самой психолог (или психиатр) требуется».*

Ситуация довольно типичная и наверняка каждый вспомнит пару-тройку случаев из своей собственной жизни, когда из-за сущей мелочи разгорался массивный скандал, когда близкие люди месяцами не разговаривают друг с другом, позабыв даже, из-за чего все началось.

Поскольку все люди — разные, поскольку представления о «норме» и «должном» у каждого свои, то время от времени этот факт создает причину для негативных эмоций. Что происходит затем — очень сильно зависит от того, в какой степени открыто, спонтанно и искренне мы готовы говорить о своих чувствах и желаниях.

В вышеприведенном примере этой готовности нет, и чем дальше будет развиваться конфликт, тем меньше и меньше останется шансов на сохранение межличностных отношений, тем больше будут сгущаться чувства негативные, тем труднее будет всем их открыто выразить.

Попробую предложить выход из этой трудной ситуации.

### **Что такое уверенность в межличностных отношениях?**

Если бы меня попросили в двух словах ответить на этот вопрос, то ответ мог бы быть следующим: это умение открыто и смело говорить другому человеку о своих чувствах и желаниях, не ожидая от него немедленных ответных действий.

Это умение предполагает владение несколькими несложными навыками и, главное, — использование этих навыков в ситуациях межличностного взаимодействия. Я сначала перечислю эти навыки, а затем на нескольких примерах проиллюстрирую их использование.

**1) Умение видеть и понимать чувства, которые испытывает другой человек, и догадываться о его желаниях на основании осо-**

**бенностей его поведения.** Это не так уж и сложно и я знаю несколько книг, которые помогут усовершенствовать это умение (см. список литературы). Опыт показывает, что при желании практически любой человек к этому способен. При желании и некоторых усилиях.

2) **Умение понимать свои желания, чувства и открыто о них говорить.** На первый взгляд задача крайне простая. Кто же еще, как не мы сами, лучше всех знаем собственные желания и чувства? Теоретически это так. Но на практике очень часто можно видеть, как люди ошибочно интерпретируют свои чувства и никак не могут сами для себя определить, чего именно они хотят от своих близких. А если мы сами не знаем, чего хотим и почему, то как же мы можем стремиться осуществить неведомые нам желания? Признаться самому себе в своих чувствах и решить, что конкретно хочешь — очень важный навык. Уверенный в себе человек обычно точно знает, что ему нужно, что ему приносит удовольствие и поэтому ему легче добиться своего.

3) **Умение (открыто) отражать чувства и желания других.** Этот навык заключается в том, что уверенный в себе человек в состоянии помочь партнеру выразить его чувства и сформулировать его желания для него самого и для других. Навык снимает массу проблем в межличностных отношениях и существенно экономит время на их выяснение.

4) **Умение открыто говорить о своих чувствах и желаниях.** Навык заключается в том, чтобы точно назвать свои чувства и ясно сформулировать свои желания — от первого лица, и при этом воздержаться от агрессивности и иронии в отношении партнера.

Вот эти навыки у уверенных людей соединяются в несложную последовательность действий, которая называется «Уверенность в сложных ситуациях межличностного взаимодействия: Открытое выражение чувств». Эта схема следующая.

#### Открытое выражение чувств

**Шаг 1:** Вы замечаете, что у вас возникло сильное чувство по отношению к другому человеку, и вы хотели бы, чтобы он в будущем совершал (или наоборот — не совершал) определенное поведение.

Особенно подходят для применения схемы уверенности в себе ситуации, которые повторяются вновь и вновь — и постоянно доставляют вам неприятные эмоции.

Например: *Когда я делаю уборку в доме, муж даже и не пытается как-то мне помочь.*

Или: *Когда я перекапываю садовый участок, жена даже и не думает как-то мне помочь, например, приготовить обед.*

<p><b>Шаг 2:</b> Вы про себя называете чувства, которые вы испытываете и точно для себя самого формулируете желания по отношению к партнеру.</p>	<p>Например: <i>Мне это очень обидно, у меня пропадает всякое желание это делать впредь, я очень на него (нее) злюсь за это.</i></p> <p>Я хотела бы, чтобы он мне хотя бы для вида, немножко помогал в этом или, по крайней мере, не занимался в этот момент тем, что ему, очевидно, доставляет удовольствие (не читал бы газету).</p> <p>Или: <i>Мне было бы приятнее заниматься тяжелой и скучной работой в саду, если бы она была где-нибудь поблизости и часть работы брала на себя. Я имею в виду приготовление обеда и уборку в садовом домике.</i></p>
<p><b>Шаг 3:</b> Поставьте перед собой маленькую выполнимую цель.</p>	<p>Например: <i>Для того, чтобы повысить свой уровень уверенности я сейчас скажу ему об этом — вежливо и определено. Я повторю мои желания несколько раз.</i></p>
<p><b>Шаг 4:</b> Объективно опишите сложившуюся ситуацию.</p>	<p>Вы здесь просто перечисляете то, что произошло или происходит с вами и с окружающими. Вы воздерживаетесь от комментариев и просто описываете (как через объектив фотоаппарата) что именно случилось (или часто случается).</p> <p>Например: <i>В последнее время, когда я делаю уборку в квартире, я замечаю, что ты читаешь газету или занимаешься другими своими делами.</i></p>
<p><b>Шаг 5:</b> Открытое выражение чувств.</p>	<p>От первого лица, с использованием местоимения «я», вы перечисляете, называете по имени чувства, которые у вас появляются в этой ситуации, описываете то, что вы актуально чувствуете.</p> <p>Например: <i>Это меня сильно обижает, и я злюсь на тебя и на необходимость заниматься домашними делами. Мне все меньше и меньше хочется заниматься этим вообще.</i></p>
<p><b>Шаг 6:</b> Сформулируйте желания, которые у вас в связи с этим есть</p>	<p>Точно формулируйте свои желания, описывайте конкретное поведение, которого вы ждете от партнера, избегайте слишком общих формулировок.</p> <p>Например: <i>Я бы очень хотела, чтобы ты брал на себя небольшую часть работы, или, по крайней мере, не занимался во время уборки своими делами, а делал что-то по дому.</i></p>

**Шаг 7 (очень и очень важный):** Вы внимательно слушаете, что вам скажет партнер, не перебиваете его, вкратце пересказываете его слова, а затем повторяете 5 и 6 шага. Это нужно сделать минимум 2 раза!

Ни один человек сразу вас не поймет. У него слишком много своих чувств, мыслей, забот. К тому же на ситуацию он смотрит иным, чем вы, образом. Он закономерно будет оспаривать важность ваших чувств и желаний, поскольку его собственные чувства ему важнее.

Чтобы вас поняли, вам нужно повторить ваши слова несколько раз. Итак:

*Я понимаю, что уборка с твоей точки зрения — не особо сложное занятие, и что ты ничем особым мне помочь не можешь, но... (далее смотри выше).*

Конечно, в каждом конкретном случае схема должна быть применена к условиям той или иной ситуации. Содержание отдельных шагов может быть самым различным.

Вот как это, например, выглядит в разговоре молодого человека со своей тещей, которая каждую субботу приезжает «помочь дочери» и в течение двух-трех часов объясняет ему «как нужно жить», расставляет все в холодильнике «как положено», и «наводит порядок» в шкафу:

*Он (дубль 1): Уважаемая Анна Ивановна, мы с женой всегда рады Вашему приходу. Но в последнее время у меня возникла одна проблема, которая заставляет меня сильно нервничать перед нашими встречами. Мы с женой уже взрослые люди и у нас в квартире сделали все так, как нам нравится. Продукты мы покупаем тоже такие, которые нас устраивают, и делаем это по определенному принципу. Ваш способ ведения хозяйства очень сильно отличается от того, который сложился у нас. Поэтому всякий раз, когда Вы из лучших побуждений наводите порядок в квартире, я очень нервничаю, можно даже сказать — злюсь. Это плохо сказывается на наших отношениях, чего бы я совсем не хотел. Поэтому мне было бы значительно приятнее встречаться с Вами по субботам просто за обедом. Поверьте, мы вполне справляемся с домашним хозяйством и Ваша помощь гораздо важнее для нас в воспитании сына.*

*Она: Да брось ты, Сашенька. Ни с чем вы тут не справляетесь. Холодильник пустой, в шкафу все скомкано, пыль повсюду, кран как тек, так и течет. Что, починить трудно? Придется мужа просить. А внука*

я и так на английский сама вожу. Без меня тут все вообще паутиной растет.

Он (дубль 2): Конечно, домашнее хозяйство мы ведем немножко иначе, чем привыкли это делать вы. Именно поэтому каждый раз, когда Вы начинаете уборку в нашей квартире, я очень злюсь, поскольку помогать Вам у меня нет желания — я делаю все то же самое, но по-другому и в другое время. В субботу мне приятнее было бы отдохнуть вместе с Вами за обеденным столом.

Она: Отдохнуть-то мы отдохнем. Но в таком беспорядке мне и отдыхать противно.

Он (дубль 3): Это, конечно, аргумент. И вот в чем я вижу решение проблемы: к следующей субботе я почию сам кран, и постараюсь навести идеальный порядок. Я ведь вашу уборку всегда воспринимаю как скрытый упрек и, конечно, злюсь на Вас в этом случае. В субботу мне было бы гораздо приятнее побеседовать с Вами, чем наблюдать за уборкой, которую Вы производите, и злиться на вас при этом.

В данном случае мы имеем дело с выражением негативных чувств. Обратите внимание на том, что Александр не требует немедленного выполнения его желаний. Он лишь говорит о своих чувствах и желаниях — от первого лица, с использованием местоимения Я. После третьего дубля у Анны Ивановны заканчиваются аргументы, и она готова согласиться.

На примере отражения негативных чувств попробуем еще раз разобратся в отличиях, существующих между скрытым и открытым выражением чувств и желаний:

**Ситуация:** Сын Ванечка пришел из школы очень расстроенный, бросил портфель на пол, убежал в свою комнату и начал плакать. Мама видит его состояние, подозревает, что сын опять получил двойку или выговор от учителя и говорит следующее:

**Скрытое выражение чувств и желаний**

Ты что, опять двойку получил?  
До каких пор это будет продолжаться?  
Прекрати сейчас же плакать!  
Давай сюда твой дневник!  
Не видать теперь тебе роликовых коньков!  
Вот отец придет — он тебе задаст!

**Открытое выражение чувств и желаний**

Сынок, я вижу, что ты чем-то расстроен. Я хотела бы тебе чем-то помочь. Если ты расскажешь мне, что случилось, может быть, я смогу тебе помочь.

<b>Последствия:</b>	
<p>Ванечка продолжает рыдать, рыдает еще больше, расстраивается, пугается, все отрицает, злится и обижается на маму, в будущем начинает прятать дневник и пытается скрыть свои неудачи от родителей.</p> <p>Отношения с родителями немножко испорчены, доверия родителям стало немножко меньше.</p>	<p>Ванечка понимает, что мама хочет ему помочь, рассказывает о недоразумениях с учителем, вместе с мамой пытается разобраться в новом материале.</p> <p>Степень доверия родителям возрастает, значит, и отношения улучшаются.</p>

Конечно, не только лишь *негативные* чувства заслуживают того, чтобы быть *открыто выраженными* или *отраженными*. В другой сфере — сфере позитивных чувств очень часто возможны искажения. Ирония, уколы, вопросы и рекомендации (приказы) здесь тоже часто мешают взаимопониманию. Искренние чувства либо маскируются, либо вообще подавляются. Так, очень многие родители нарушают баланс между выражением позитивных или негативных, и очень часто — в сторону чувств негативных. Как следует из многочисленных экспериментов американского психолога Мартина Селигмана, такая «фокусировка» общения на негативных чувствах очень часто приводит к возникновению выученной беспомощности и депрессивных состояний.

### **Тренировка навыков развития межличностных отношений**

В несколько шагов теперь мы проверим наличие у вас навыков уверенности в межличностных отношениях и наметим план их тренировки. Для начала попробуем определить, насколько хорошо вы усвоили различие между открытым и скрытым выражением чувств и желаний.

Попробуйте определить, какие фразы из описанных далее ситуаций являются открытым выражением чувств. Для этого просто отметьте те фрагменты, в которых открыто и от первого лица выражается личное отношение к ситуации, личные желания по отношению к партнеру. Если для оценки вы выберете другие категории, пожалуйста, переформулируйте фразы в сторону их большей открытости.

Вот, для примера, как я это сделал для следующей ситуации.

<b>Ситуация:</b>	<b>Оценка, при необходимости — новая формулировка:</b>
<p>Сын пару часов провозился в своей комнате, и склеил, наконец, из бумаги клоуна в подарок отцу. Отец сидит у компьютера, сын дергает его за рукав и гордо преподносит клоуна отцу.</p> <p>Отец говорит: «Отстань от меня. Сейчас закончу, приду и посмотрю. А пока начинай уборку в своей комнате».</p>	<p>Приказ, игнорирование, затем — еще приказ. О чувствах и желаниях — ни слова. Последствия: сын обижен и недоволен. Желание делать подарки отцу поуменьшилось.</p> <p>«Сынок, у меня важная работа и я хочу ее закончить без ошибок. Это займет пять минут. Клоун мне очень нравится, мне приятно, что ты его сделал специально для меня, и я хотел бы его внимательнее рассмотреть. Я зайду к тебе через пять-десять минут».</p> <p>Последствия: Сын вознагражден, и сам начинает убирать в комнате, пока ждет отца.</p>

Далее в таблице следует описание ситуаций в левой колонке, в правой колонке — мои комментарии. Возьмите, пожалуйста, лист бумаги, закройте правую колонку таблицы, и попробуйте прокомментировать описанные реакции — а затем переформулировать их в терминах открытого выражения чувств и желаний. Когда работа будет закончена, вы сможете сравнить ваши предложения с моими комментариями.

Я не думаю, что отличия будут кардинальными...

<b>Ситуация:</b>	<b>Оценка, при необходимости — новая формулировка:</b>
<p>Муж хмуро ест борщ, приготовленный женой, время от времени отпуская критические замечания. Это ее, наконец, выводит из себя, и она говорит:</p> <p>«Ты что, целый вечер так надо мной издеваться будешь? Специально все делаешь, чтобы мне настроение испортить!»</p>	<p>Вопрос, затем — ложная интерпретация.</p> <p>«Ты знаешь, твои критические замечания меня очень задевают. Я понимаю, что ты очень раздражен, и проще, наверное, будет мне прямо рассказать о причинах»</p>

<p>После полугодовой разлуки молодой человек приглашает девушку в кафе для того, чтобы отдать книги, которые у него остались. В течение получаса он пьет кофе и рассказывает анекдоты. Книгу он забыл принести. Девушка ожидала, что прежние отношения возобновятся, но ничего не говорит и уходит из кафе очень расстроенной.</p>	<p>Бегство. «Знаешь, я думала, что ты мне скажешь, как тебе плохо было без меня. Но теперь я вижу, что пригласил ты меня просто со скуки и если это так, то мне не хотелось бы больше с тобой встречаться. Книгу можешь оставить на вахте в общежитии».</p>
<p>Мать убирает в комнате, а сын развлекается тем, что выдергивает вилку пылесоса из розетки и радостно смеется. Мать говорит: «Сынок, ты же уже вырос, а ведешь себя как маленький ребенок»</p>	<p>Оценка. «Я хочу побыстрее закончить уборку и немножко отдохнуть у телевизора. Ты мне очень мешаешь. Мне совсем не нравится твоя игра».</p>
<p>Дочь возвращается в 1.30 ночи, а обещала прийти в 12. «Я теперь знаю, что тебе совершенно нельзя верить. Целый месяц ты никуда не выйдешь из дому».</p>	<p>Обвинение, оценка, штраф. «Я очень волнуюсь, когда ты задерживаешься, и не могу уснуть. Я понимаю, что не всегда удобно уйти из компании, но ведь можно просто позвонить домой, чтобы я не волновалась».</p>
<p>Учитель звонит родителям и сообщает, что сын-подросток в классе нецензурно бранится и не слушает замечаний учителя. «Иди-ка сюда и объясни мне, почему я должен за тебя краснеть перед учительницей. Ты слышал когда-нибудь, чтобы я или мама так ругались? Где ты этих слов понабрался?»</p>	<p>Приказ, вопросы, на которые невозможно отвечать. «Сынок, мы с мамой очень тобой гордимся, ты прекрасно учишься. Ты себе представить не можешь, как нам было стыдно слышать от учительницы, что ты ругаешься в классе».</p>
<p>Ребенок мешает вам, отвлекая внимание гостей своими кувырками. «Ты что, не видишь, что нам это уже всем надоело — иди в свою комнату и не вылазь оттуда, пока мы не закончим».</p>	<p>Вопрос, приказ. Тихо, чтобы слышал только ребенок: «Ты действительно замечательно кувыркаешься, но мне сейчас хотелось бы поговорить с гостями о другом. Ты не мог бы посидеть немного тише? А то я уже злиться на тебя начинаю»</p>

Все описанные ситуации имеют одну общую черту: поведение одного человека (в данных ситуациях — ребенка) создает для другого человека (родителей) определенную эмоциональную проблему. Эта проблема требует разрешения, и родители пытаются ее решить, оказывая давление на ребенка. Конечно, это возможно. Но лишь до определенного момента — до тех пор, пока ребенок сам признает статус родителей и готов им подчиняться. По мере взросления ребенка ситуация будет меняться. Если отношения к тому моменту окажутся разрушенными — родителей ждет большое разочарование.

Попытку навязать партнеру свою собственную проблему можно легко обнаружить по наличию так называемых «ты — высказываний» и приказов: «ты должен...»; «у тебя ничего не выйдет»; «прекрати сейчас же» и т.д. Эти фразы всегда несут на себе элемент превосходства, давления и всегда вызывают у партнера скрытый или явный протест. Даже если партнер и начнет выполнять наши указания, он будет делать это неохотно, не по своей воле.

Если же мы сможем признать наличие проблемы у нас самих, сможем выразить свою проблему открыто, в «я-форме», то мы сразу приобретаем два существенных преимущества:

– мы улучшаем отношения с этим человеком, увеличивает ясность и прозрачность этих отношений и

– мы формируем у партнера мотивацию содействия в решении нашей проблемы.

Общее правило можно сформулировать следующим образом:

*Если у вас возникает эмоциональная проблема, которая, похоже, пока не известна партнеру и его никак не затрагивает — говорите от собственного лица о том, что вас волнует (используйте Я-высказывания) и открыто выражайте собственные чувства и желания.*

*Если проблема возникает у вашего партнера — говорите о его чувствах и старайтесь отразить его желания.*

Вот несколько примеров того, как мы можем скрыто и открыто говорить о чувствах партнера в ситуациях, когда он сам о них нам не сообщает (попробуйте повторить ту же самую процедуру, что и в предыдущем примере — теперь у вас наверняка получится лучше):

### **Открытое отражение чувств партнера**

*Жена готовится к очень важному для нее выступлению (лекции). С утра она три часа тратит на то, чтобы привести себя в порядок, тщательно подбирает костюм и буквально через каждые 15 минут отрывает мужа от работы с компьютером, обращаясь с вопросом «Ну как, а это платье подойдет?», «А если я надену эти сережки?» и т.д.*

*Мужа это, наконец, выводит из себя, и он говорит: «Отстанешь ты от меня, наконец, или нет с твоей лекцией! Наплевать мне на твои сережки, у меня самого работы по горло!»*

*Приказ, оценка, вопрос. Настроение жены совсем испорчено.*

*(У обоих супругов — эмоциональная проблема, но проблема и задача, которые стоят перед женой намного серьезнее, чем проблемы мужа. Имеет смысл отразить чувства жены и немного подбодрить ее. В этом случае и эмоции мужа наверняка изменятся в лучшую сторону).*

*«Дорогая, я знаю, что ты прекрасно готова к лекции, но и сам всегда волнуешься перед выступлением в незнакомой обстановке. Я понимаю твое возмущение, но абсолютно в тебе уверен. А этот костюм мне всегда нравится — это мой любимый, ты же знаешь».*

*Ребенок вернулся из школы чем-то очень расстроенный. Он бросил портфель на пол и ушел в свою комнату.*

*Мать говорит: «Убери сейчас же свои вещи и прекрати дуться! Опять, наверное, трояк схватил по математике!»*

*Приказ, затем — необоснованное предположение. Это вызывает обиду и протест в явной или скрытой форме.*

*«Сынок, я вижу, что ты не в настроении и боюсь, что тебя кто-то обидел в школе. Я хотела бы тебе чем-нибудь помочь».*

*У девочки потерялся любимый котенок. Она очень расстроена и уже в пятый раз предлагает отцу пойти поискать котенка на улице.*

*Отец: «Отстань от меня со своим котенком! Не найдем мы его, это же ясно!»*

*Приказ, затем — оценка, очень обидная для девочки.*

*«Я понимаю, как ты расстроена. Мне тоже очень жаль котенка, да и любому человеку неприятно терять любимых. Я бы тебе охотно помог, но мы уже все сделали, чтобы найти котенка. Попробуй написать несколько объявлений — мы их завтра развесим на улице».*

**Отражение** чувств имеет несколько особенностей, о которых здесь обязательно нужно упомянуть.

1. Не следует отражать (особенно прилюдно) чувства, которые другой человек хочет скрыть. Это ему вряд ли понравится. Отражения заслуживают те чувства, которые партнер хочет говорить — и даже делает это, но в неявной или скрытой манере. Отражение чувств в этом случае означает помощь, помогает добиться большей ясности и снижает агрессивность.

2. При отражении чувств вполне допустимо использование местоимений «ты, вы, они» — но только для обозначения того факта, кто именно является носителем чувств. Эти местоимения всегда должны идти в «паре» с местоимением «Я», например: «Я вижу, что ты очень расстроен и устал сегодня», «я понимаю, как ты хотела бы вернуть котенка» и т.д.

3. В официальной обстановке и в присутствии других людей отражение чувств может оказаться неуместным, особенно если речь идет о чувствах негативных. Официальная обстановка вообще не очень подходит для выражения или отражения чувств даже между близкими людьми. Характер ситуации обязывает в первую очередь говорить о деле. Но и там — на работе люди остаются людьми и для некоторых профессионалов этот навык тоже крайне важен.

Но одна из сфер человеческого общения, безусловно, требует умения чувствовать и говорить о чувствах: это — межличностные отношения в семье, с детьми, близкими друзьями, близкими родственниками.

### **Упражнение 1**

1. Вспомните, пожалуйста, делает ли близкий вам человек что-либо, что вам очень нравится, радует вас, доставляет вам удовольствие. Постарайтесь понять, какое именно поведение вам очень нравится.

*Ольге, например, очень нравится, что ее 10-летняя дочь очень тщательно и без напоминаний чистит зубы утром и вечером. Сама Ольга вынуждена себя заставлять это делать.*

*Семену очень нравится то, как его жена ведет себя, когда к ним приходят гости. Он гордится своей женой, ее красотой и умением деликатно и ненавязчиво сглаживать трения в разговоре.*

2. В тот момент, когда ваш партнер опять сделает то, что вам нравится — не откладывайте, а прямо скажите ему об этом — не преуменьшая и не преувеличивая ваших чувств. Назовите конкретное поведение, которое вам нравится или вызывает у вас позитивные чувства.

*На следующее утро, когда дочь подходит к Ольге и говорит: «Мама, посмотри, какие у меня зубки», Ольга не ограничивается оценкой*

(«Просто блеск!»). Ольга говорит примерно следующее: «Ты прекрасно их почистила (поведение)! Но особенно мне нравится (чувство) то, что ты делаешь это самостоятельно — безо всякого напоминания (поведение). Я тоже очень бы хотела так поступать, но у меня не очень-то получается».

После того, как в пятницу гости расходятся по домам, и порядок в доме восстановлен, Семен подсаживается к жене и говорит следующее: «Оля, ты сегодня так здорово и мягко поставила на место Андрея, как я бы не когда не смог (поведение). Я до сих пор под впечатлением — и очень горд за тебя (чувства)».

3. Проследите за тем, как ваш партнер будет реагировать на ваши слова, какие чувства у него возникнут в ответ.

## **Упражнение 2**

1. Вспомните, пожалуйста, делает ли близкий вам человек что-либо, что вам очень **не** нравится, раздражает вас, постоянно, из раза в раз доставляет вам негативные эмоции. Постарайтесь понять, какое именно поведение вас раздражает, и чего конкретно, на уровне поведения, вы хотите от партнера. Иногда бывает полезно даже записать на бумаге те особенности поведения, которые вас раздражают — и ваши желания.

*Из письма психологу: Мой сын (ему 15) совершенно перестал меня слушать, прогуливает школу, все время обещает исправиться, и не выполняет обещаний. Я боюсь, что он забросит учебу и не сможет поступить в университет. Ему придется идти в армию — а я знаю, какой это кошмар для русских ребят — самой пришлось в войсках поработать. Что делать?*

2. При удобном случае — когда опять случится то, что вас раздражает, просто скажите об этом от первого лица и максимально уважительно. (Взгляните еще раз на схему открытого выражения чувств и желаний).

*Ответ психолога: Похоже, у вас есть все для того, чтобы сын вас понял и принял ваши чувства. Он ведь вас пока слушает и дает обещания — то есть принимает вас всерьез. Вам достаточно несколько раз в спокойной и уважительной манере сказать о том, что вас волнует, чего вы опасаетесь, и чего бы хотели от сына. Ну, например, вот так:*

*«Сынок, я вижу, как ты вырос и понимаю, что у тебя появились новые интересы. Но меня очень волнуют твои пропуски школы, я боюсь, что ты отстанешь, и тебе тогда трудно будет поступить, как мы с тобой планировали, в университет. Я знаю, как трудно тебе с*

*твоим характером придется в армии, и поэтому хочу тебе помочь закончить школу с отличными оценками. Если нужна какая-либо моя помощь, пожалуйста, скажи мне».*

3. Проследите за реакцией партнера. Почти наверняка первая реакция будет негативной и вам не понравится. Так бывает всегда в случае выражения негативных чувств. Внимательно выслушайте партнера и повторите еще раз (при необходимости — два раза), что вас волнует, и чего вы хотели бы от партнера.

### **Трудности и препятствия**

*А что делать, если он (она) ничего слушать не хочет — сидит и молчит, надувшись?*

Конечно, нельзя ожидать, что все разом изменится, и партнер тут же начнет выполнять ваши желания. Партнер может и закрыться (замолчать) и начать вас обвинять во всех смертных грехах («а ты сама...»). Очень важно понимать, что задача состоит не в том, чтобы *заставить* партнера поступать так, как вам хочется. Задача состоит в том, чтобы он *понял* ваши чувства и желания. Поэтому единственное, что нужно сделать — это повторить несколько раз, не ожидая немедленных действий и не задевая защитных механизмов партнера.

Вот об этом сейчас имеет смысл поговорить подробнее.

### **Барьеры общения**

В тот момент, когда мы сами или наш партнер начинаем разговор, у нас принципиально существует возможность выбора стиля поведения из множества вариантов. Одни из этих вариантов способствуют нашему взаимопониманию, другие — его затрудняют. В зависимости от нашего выбора, мы можем понять партнера и помочь ему понять нас, или: затруднить наше взаимопонимание.

Очень сильно от нашего выбора зависят также чувства, которые возникнут между нами и желание встречаться и разговаривать в будущем.

Многие психологи (и в первую очередь — Томас Гордон) специально анализировали те способы ведения разговора, которые мешают людям понять друг друга, ухудшают их взаимоотношения, вызывают злость, протест и раздражение.

Такие способы поведения принято называть «барьерами общения». Далее мы подробнее поговорим об этих барьерах и о последствиях их использования.

В самом общем виде Томас Гордон попытался выявить и классифицировать такие действия, которые уже в самом начале разговора при-

водят к его прекращению. Прекращению не в физическом, а в психологическом смысле: партнеры перестают слушать и понимать друг друга, перестают совершенно интересоваться смыслом разговора и реагируют лишь на то, что лежит на поверхности. Я назову здесь лишь некоторые, наиболее часто встречающиеся и привычные «барьеры общения» и проиллюстрирую их короткими примерами.

### **Негативные оценки и ярлыки (оскорбления)**

*Ты несешь абсолютную чушь!*

*Так обращаться со мной нельзя!*

*Это неверно!*

В определенных ситуациях от нас, конечно, ждут оценки (например, когда я принимаю экзамен). Но это случается довольно редко — в большинстве же случаев партнера интересует не наша оценка — а его собственные чувства, желания и впечатления, его собственный внутренний мир. Все люди разные, поэтому наша оценка (какой бы верной она не была) едва ли совпадет с точкой зрения партнера. Партнер реагирует не сам факт оценки, и, скорее всего, станет оспаривать либо саму оценку, либо ваше право ее высказывать в том же самом — оценочном стиле:

*Да ты и сам(а) небольшого ума.*

*Ты меня сама к этому провоцируешь.*

*Не твоего ума дело — пойди поучись!*

Последняя фраза принадлежит уже к следующему типу барьеров. Это — советы.

### **Советы**

*Я бы тебе не советовал так со мной обращаться.*

*Мой тебе совет — прекрати сейчас же!*

*Не советую тебе меня злить.*

Если нас попросили о совете — совет следует дать. Но в других случаях советы всегда воспринимаются очень и очень настороженно и часто вызывают у партнера чувство протеста.

*Отстань ты от меня со своими советами! (приказ)*

*Кто ты такой, чтобы мне советы давать? (вопрос)*

Вот нам встретился и еще один, на первый взгляд — абсолютно безобидный барьер общения:

### **Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)**

*Что ты здесь делаешь?*

*Где тебя носило до двух ночи?*

*Кто ты такой вообще?*

*Как ты смеешь?*

*Ты в своем уме?*

*О чем ты сейчас думаешь, когда я с тобой разговариваю?*

Любой вопрос предполагает ответ — но эти вопросы ответа не требуют. Предполагается, что партнер сам поймет, как вы злы, обижены, расстроены, как вы волновались. Но он-то как раз в этой ситуации вряд ли будет стремиться угадать ваши чувства. Он сам начнет задавать вопросы, не ожидая никакого ответа на них.

*А твое какое дело?*

*А почему тебя это волнует?*

*Ты меня обидеть хочешь?*

*Замолчи сейчас же!*

Партнер выйдет из себя и попыбует прекратить неприятный ему разговор. Очень вероятно использование категорических требований — то есть — приказов.

### **Приказы**

*Прекрати меня злить!*

*Замолчи сейчас же!*

*Иди в свою комнату!*

*Сейчас же прекрати плакать!*

Приказы отдают в армии и начальство на производстве. В семье и между близкими людьми предполагается равенство и взаимное уважение. Приказ — это всегда насилие в той или иной мере, поскольку желания двух людей совпадают полностью очень и очень редко. Приказ (даже если он абсолютно оправдан и справедлив) всегда вызывает чувство протеста и желание его оспорить.

*А кто тебя злит?*

*Сама умолкни!*

*Не пойду, хоть режь меня!*

*Ты меня совсем убить хочешь?*

Часто в такого рода разговорах люди теряют над собой контроль и начинают делать предположения, которые имеют отдаленное отношение к реальности, приписывают другим причины и намерения, которых на самом деле нет.

### **Ложные аргументации**

Всем нам свойственно приписывать свои опасения другим людям. Например, кто-либо хочет попросить шефа повысить ему зарплату или

предоставить пару дней отпуска за свой счет, боится сам, что шеф откажет, и именно это опасение приписывает шефу:

*Вы никогда не в чем не идете мне навстречу!*

*С Вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!*

*Люди для Вас ничего не значат!*

*Ты меня не сможешь убедить в своей правоте — даже не пытайся!*

От обычных оценок ложные аргументации отличаются тем, что в них концентрируются опасения конкретного человека, но эти опасения часто безо всяких к тому оснований приписываются другому. Партнер оказывается в очень сложном положении — оспаривать ложные аргументации — значит лишь еще больше дразнить другого, соглашаться же с абсурдом тоже не резон. Некоторые из ложных аргументаций превращаются в своего рода языковые штампы, но от этого их деструктивное влияние не уменьшается:

*Ты меня в могилу свести хочешь!*

*Ты это делаешь специально, чтобы меня позлить!*

*Ты только о том и думаешь, как бы меня по сильнее задеть!*

Страх и агрессия, которые тесно переплетаются в такого рода высказываниях, очень сильно мешают открытой и честной коммуникации и часто являются следствием еще одной коммуникативной ошибки, мешающей человеку стать уверенным:

### **Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев**

Страх или другие сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Не имея времени для множественных экспериментов, мы делаем поспешные выводы, которые едва ли будут надежными. Например:

*Ты ни разу в жизни ничего для меня не сделал(а)!*

*Уборкой в нашем доме занимаюсь только я!*

*Ничего хорошего в жизни я от тебя не видела!*

*За всю нашу совместную жизнь ты ни разу даже гвоздя в стену не забил без уговоров!*

Такие обобщения едва ли будут верными, да к тому же, партнер легко вспомнит, как он месяца три назад протер пыль или вбил гвоздь исключительно по собственной инициативе. Он вспомнит этот факт, и сам начнет приписывать нам свои опасения:

*Ты меня никогда не слушаешь!*

*Тебя ни в чем невозможно убедить!*

Склонность распространять единичные факты на всю вселенную тоже часто становится барьером открытой и честной коммуникации. Однажды, столкнувшись с отказом, мы опасаемся отказов впредь, и на этом основании приписываем другому качества, которыми он, возможно, совсем не обладает:

*Он никогда ни в чем не уступит!*

*Ни один мужчина мной не может заинтересоваться...*

### **Ирония, язвительность**

Шутки и подтрунивания друг над другом хороши до тех пор, пока они доставляют удовольствие обоим партнерам по общению. Здесь довольно легко можно потерять меру и перейти ту грань, за которой любви, даже самые безобидные в другой ситуации, слова начинаю обижать и злить партнера. Эта грань индивидуальна, очень зависит от ситуации, отношений между партнерами, от контекста разговора. Вполне нейтральные фразы, такие, как

Ну, ты у меня и герой!

Ты просто писаная красавица!

На тебя теперь вся школа с восхищением смотрит!

в иной ситуации могут вызвать довольно сильные (негативные) реакции партнера.

На эти и другие формы затрудненного общения люди обычно реагируют довольно эмоционально, причем эмоции чаще всего имеют негативный характер. Рост агрессивности, конечно, будет препятствовать формированию уверенности в себе, и барьеры общения в этом случае становятся препятствием нашему росту. Что же в этом случае мы можем сделать? Выход у нас всегда есть, есть даже несколько выходов из ситуации, когда барьеры общения мешают людям достичь ясности в коммуникации, разрушают их взаимоотношения. Мы можем игнорировать мешающее поведение, как бы перепрыгнуть барьер, мы можем запретить его, мы можем его разрушить.

Причем запрет в этом ряду — самая неэффективная форма поведения, поскольку сами запреты — одна из форм барьеров.

Начнем с самого простого — с игнорирования барьера.

### **Поверх барьеров**

Люди довольно редко используют барьеры общения для того, чтобы затруднить взаимопонимание, прекратить общение. Чаще они делают это произвольно и неосознанно. При этом они думают, что партнер прекрасно понимает, о чем, собственно, идет речь. Они говорят

себе: «Это ведь и так ясно». Люди не замечают разницу, которая существует между тем, что они говорят, и тем, что они хотят сказать. Но чаще всего предположение о том, что все ясно без комментариев, оказывается неверным.

Непонимание «простых слов» очень раздражает, заставляет использовать все более и более сильные выражения, говорить все громче и громче, злиться и кипятиться. Если этот процесс будет нарастать с обеих сторон, то ожидать точности коммуникации не следует.

Игнорирование возникающего барьера заключается в том, что мы позволяем *нашему партнеру* злиться, неточно выражаться и использовать барьеры, сами же пытаемся сохранить спокойствие и говорить с ним дружелюбно и спокойно — в уверенной манере. Мы пропускаем мимо ушей нелестные замечания, сами же ведем себя максимально корректно и выдержано.

Очень важно при этом стараться не отвергать того, что говорит собеседник, создавать у него ощущение понимания и сотрудничества.

Конечно, трудно бывает сохранять спокойствие, особенно если на нас сыплются оскорбительные и явно не соответствующие действительности оценки. Но и в этом случае у нас всегда есть возможность согласиться с тем, с чем мы можем согласиться, подчеркнуть то, что ведет к взаимопониманию, отметить точки, в которых наши с партнером мнения совпадают.

Стараясь удержаться «поверх барьеров», мы не должны, конечно, отказываться от выражения своего собственного мнения и отношения к проблеме (иначе это очень напоминало бы неуверенность). Мы высказываем это мнение, но без спешки. Чтобы это мнение было выслушано и понято нашим «проблемным» партнером, сначала нужно добиться его внимания.

Соглашаясь с тем, с чем мы можем согласиться, мы завоевываем внимание партнера и обеспечиваем себе доступ к его вниманию «поверх барьеров».

Посмотрим на примере, как это выглядит в реальности.

*Взрослая дочь разговаривает с матерью после достаточно шумного дня рождения дочери. В квартире — горы грязной посуды, грязь на полу, запах табачного дыма. Обе очень устали, но дочь довольна праздником, мать же — скорее раздражена и устала.*

*Мать: — Кому нужны эти шумные празднества? Неужели нельзя было пригласить только пару самых близких друзей, а еще лучше — друга бы себе завела. Все-таки двадцать пять лет исполнилось, а у*

тебя — только эти дурочки в подружках ходят. Вот бери все сама и мой после своих друзей!

Дочь:

<b>Барьер</b>	<b>Поверх барьеров</b>
— Кого хочу, того и приглашаю. Мой ведь день рождения. И не порть мне его, пожалуйста! Пошла бы лучше куда-нибудь — всем бы спокойнее было!	— Да, действительно, народу было много, и посуды накопилась куча. Но мы славно повеселились и я очень довольна вечером. Если мы вместе дружно возьмемся, то быстренько со всем этим справимся.

Мать: А девчонки-то все уже замужем. Одна ты меня изводишь. Вон сколько денег на еду и выпивку угрохали. Лучше бы тебе платье новое купили. А то ходишь, как оборванка.

Дочь:

<b>Барьер</b>	<b>Поверх барьеров</b>
— Мои деньги — что хочу, то и покупаю. И вообще — отстань от меня. Так и норовишь мне праздник испортить. Уйди, не стой над душой!	— Да, денег ушло немало. Но я не хотела в свой юбилей скупиться. Главное, что все так славно вышло.

Мать: — Так устала, что не знаю, как на работу завтра пойду. Действительно, наверное, прилягу.

Дочь:

<b>Барьер</b>	<b>Поверх барьеров</b>
- Ну да, а я тут одна вкалывать буду! Вот и вся твоя любовь в этом! Ты своего добила! (Плачет)	- Отдохни, конечно. Я бы тоже вздремнула. Сейчас домою посуду и присоединюсь.

Обратите внимание: дочери совсем не трудно не поддаться на искушение самой приступить к строительству барьеров — она лишь соглашается с тем в словах матери, с чем она может согласиться, и пропускает мимо ушей все обидное, ложное, оскорбительное. Она ведет разговор, как бы поднимаясь выше барьеров.

Этот способ сохранить уверенность в себе достаточно прост и эффективен — за исключением тех случаев, когда тема разговора принципиально важна, или когда партнер по разговору находится в очень

сильном эмоциональном возбуждении. В этих случаях нам, возможно, придется «ломать барьеры».

### Сломать барьеры

Из вышеприведенного примера видно, что игнорирование барьеров, хоть и не приводит к росту напряжения, но и не снижает существенно готовность партнера самоотверженно строить новые и новые барьеры. В случае, если мы не хотим мириться со скрывающейся за барьерами агрессивностью, то нам нужно будет получить к ней непосредственный доступ, сломав барьер. Это можно сделать двумя способами: мы можем попытаться «надавить» на партнера, просто запретить ему разговаривать с нами в таком тоне. Мы можем, например, сказать:

*Прекрати сейчас же мною командовать!*

*Перестань разговаривать со мной как с маленькой девочкой!*

*Оставь, пожалуйста, этот тон!*

В этом случае партнер, скорее всего, будет продолжать делать то, что нам больше всего не нравится — ведь приказы и советы, содержащиеся в этих фразах, будут его «подстегивать» к еще большей агрессивности.

Мы можем вспомнить о преимуществах использования местоимения «Я» и сказать примерно следующее:

*Мне неприятны твои упреки в мой день рождения.*

*Я не хочу сейчас с тобой спорить, и мне было бы приятнее разговаривать в более спокойной манере.*

*Я считаю себя взрослым человеком и хочу, чтобы со мной говорили с большим уважением.*

В этом случае у нас будет больше шансов на взаимопонимание, и в официальных отношениях такие фразы вполне допустимы. Но мы предполагаем наличие межличностных отношений и здесь у нас есть еще один важный резерв.

В межличностных отношениях вполне допустим и даже желателен разговор о чувствах другого. Самое эффективное средство разрушения барьеров — отражение чувств. Давайте посмотрим, как это работает:

*Мать: — Кому нужны эти шумные празднества? Неужели нельзя было пригласить только пару самых близких друзей, а еще лучше — друга бы себе завела. Все-таки двадцать пять лет исполнилось, а у тебя — только эти дурочки в подружках ходят. Вот бери все сама и мой после своих друзей!*

Дочь:

<b>Поверх барьеров</b>	<b>Сломать барьер</b>
– Да, действительно, народу было много, и посуды накопилась куча. Но мы славно повеселились и я очень довольна вечером. Если мы вместе дружно возьмемся, то быстренько со всем этим справимся.	– Я вижу, мама, что ты очень устала и хочешь отдохнуть. Я понимаю, что ты желаешь мне счастья. Чем больше я буду бывать в разных компаниях, тем легче мне будет найти настоящего человека. Но, чтобы меня приглашали к себе — мне и самой нужно устраивать вечеринки. Если ты очень устала, я сама могу справиться с посудой.

Мать: А девчонки-то все уже замужем. Одна ты меня изводишь. Зачем тебе нужны их семейные посиделки? Вон сколько денег на еду и выпивку угрохали. Лучше бы тебе платье новое купили. А то ходишь как оборванка.

Дочь:

<b>Поверх барьеров</b>	<b>Сломать барьер</b>
– Да, денег ушло немало. Но я не хотела в свой юбилей скупиться. Главное, что все так славно вышло.	– То есть, мама, ты считаешь, что выбор гостей был неудачным? Но мне хотелось еще и свой день рождения отпраздновать с приятными для меня людьми.

Мать: — Так устала, что не знаю, как на работу завтра пойду. Действительно, наверное, прилягу.

Дочь:

<b>Поверх барьеров</b>	<b>Сломать барьер</b>
– Отдохни, конечно. Я бы тоже вздремнула. Сейчас домою посуду и присоединюсь.	– Иди, конечно. Перед работой тебе нужно отдохнуть. Я постараюсь поскорее закончить и сама спать лягу.

Нет особой нужды подробно говорить о том, что разрушение барьеров требует больших усилий, чем их игнорирование. Но польза, которую приносит разрушение барьеров межличностным отношениям, легко

компенсирует все психические затраты. По мере укрепления отношений все реже и реже вам придется тратить на это силы и энергию.

Существует несколько простых правил, в соответствии с которыми барьеры общения можно терпеть, игнорировать и разрушать.

1. Не используйте сами барьеры общения! Заменяйте их открытым выражением желаний и чувств. (Чья проблема?).

2. Говорите о своих чувствах и проблемах, если ваша проблема существенно больше, чем проблема партнера. Игнорируйте барьеры, которые строит партнер.

3. Говорите о чувствах партнера, если его проблема больше, чем ваша собственная. Разрушайте барьеры, которые строит партнер. (Наша ли это проблема?).

4. Если проблема касается ваших с партнером взаимоотношений — говорите о чувствах и отношениях.

5. Если проблема деловая и не имеет отношения к вашим взаимоотношениям — говорите о формальной сути проблемы.

Взгляните на следующий рисунок, он поясняет эти правила:

<i>Проблема касается ваших взаимоотношений с партнером</i>	3) Можно ограничиться игнорированием барьеров и открытым выражением своих чувств и желаний	4) Необходимо разрушать барьеры, отражая чувства партнера и пересказывая его проблемы
<i>Проблема лежит вне сферы ваших взаимоотношений</i>	1) Можно мириться с барьерами, открыто говоря о своих проблемах	2) Можно ограничиться игнорированием барьеров и пересказом проблем партнера
	<i>Проблема, которая заботит вас, значительно существеннее, чем проблема вашего партнера</i>	<i>Проблема вашего партнера больше, чем ваша собственная</i>

Посмотрим, как это выглядит в реальности:

*Квадрат 1: наша собственная проблема, не касающаяся взаимоотношений*

На работе вас незаслуженно критикует начальство. Когда вы об этом говорите жене (мужу) тот (та) начинает обвинять вас в трусости и лени. Вы игнорируете барьеры и лишь еще раз говорите о том, что произошло, и что вы нуждаетесь в поддержке и совете.

*Квадрат 2: у партнера проблема, не касающаяся взаимоотношений*

Вашего мужа (жену) на работе незаслуженно критикует начальник. Он (она) приходит домой и нападает на всех с упреками и обвинениями. Вы пытаетесь выяснить, что привело партнера в такое состояние, и, если проблема вне сферы взаимоотношений, помогаете ему (ей) самой найти выход из трудной ситуации.

*Квадрат 3: наша собственная проблема из сферы ваших взаимоотношений с партнером*

В присутствии гостей партнер часто начинает язвить и подтрунивать над вами, что сильно вас задевает. Когда гости уходят, вы говорите об этом партнеру несколько раз, не обращая внимания на его уколы и насмешки.

*Квадрат 4: у партнера проблема из сферы ваших взаимоотношений*

Вашего ребенка кто-то обидел в школе, он пришел домой весь в слезах, разбросал вещи по комнате. Вы говорите о чувствах ребенка, о том, что вы его любите и хотите ему помочь.

Конечно, существует масса промежуточных ситуаций, в которых вам, возможно, придется гибко менять стратегию разговора с партнером. Если такая гибкая смена стратегии у вас начнет получаться — значит, вы на верном пути и ваша уверенность в себе уже начала улучшать ваши отношения с партнером.

### **Межличностные отношения и уверенность в семье**

Семьи без межличностных отношений не бывает. В лучшем случае такую семью можно назвать деловым партнерством по совместной эксплуатации жилья и обучению детей социальным навыкам.

Воспитание детей и семейные отношения основаны на чувствах. Именно эмоциональные отношения между членами семьи создают почву для уверенности в себе и удовлетворенности своей частной жизнью. Мы не будем подробно останавливаться на специфике уверенности в себе в этой важнейшей сфере нашей жизни — из вышеприведенных примеров, я надеюсь, ясен ее смысл.

### **Межличностные отношения и уверенность на работе**

«Какие еще межличностные отношения могут быть на работе? Работа есть работа. Нужно делом заниматься, а не ерундой». Эти или подобные слова часто можно слышать от «жестких», «деловых» руково-

дителей — и в чем-то с ними нужно согласиться. На работе действительно нужно заниматься делом. Но невозможно заниматься делом долго и продуктивно — и при этом оставаться совершенно равнодушным к этому делу и к людям, с которыми мы этим делом совместно занимаемся.

Мы всегда как-то относимся к сути нашей работы, к распоряжениям начальства и поведению подчиненных, к тем людям, с которыми мы делим рабочие обязанности. Конечно, межличностное и деловое, функциональное общение — это две абсолютно разные, противоречащие друг другу реальности. Но это одновременно — и реальности, которые тесно связаны друг с другом, которые друг без друга не существуют.

Для того чтобы на деловые отношения перестали влиять чувства и желания людей — нужно полностью устранить людей из этих деловых отношений, заменить машинами. Об этом мечтали многие люди. Все эти мечты оказались утопией.

Чувства и отношения приходится вплетать в функционирование, приходится мирить с ним. И это — задача вполне выполнимая. Выполнимая, если принимать во внимание законы развития межличностных отношений в их применении к менеджменту и психологии организаций. Вот несколько бесспорных истин, каждая из которых, так или иначе, касается затронутой нами темы.

**1. Люди, чувствующие себя хорошо, лучше работают и достигают более впечатляющих результатов.**

С этим утверждением вряд ли кто будет спорить, и из него следует очень важный для нас вывод: забота о хорошем самочувствии сотрудников выгодна для владельца предприятия.

**2. На работе часто приходится заниматься делами, нам неприятными, скучными и отнимающими много нашего личного времени.**

Неприятными вещами приходится заниматься и другим людям — причем характер и сила неприятных эмоций у разных людей различаются. Более того, то, что приятно одному человеку, может сильно не нравиться начальству, подчиненным, или сослуживцам. Все люди стараются избегать того, что доставляет им неприятные эмоции — и заставить их делать это будет очень и очень сложно. Они будут отлынивать от такой работы.

Вот из этих двух истин проистекают функции и место открытого выражения и отражения чувств в официальной обстановке. Чтобы уз-

нать, как относятся к своей работе сослуживцы и подчиненные, — нужно помогать им говорить о своих чувствах и внимательно их слушать.

Чтобы поддерживать их позитивное отношение к работе, нужно чаще поощрять их и подбадривать. Для этого как нельзя лучше подходит открытое выражение позитивных чувств.

Мы не можем здесь подробно обсуждать все аспекты официально и делового общения. Нас интересует в первую очередь то, что связано с уверенностью в себе — и здесь есть несколько бесспорных, но почему-то часто оспариваемых фактов. Остановимся подробнее на том, что вызывает сомнения.

**На работе не место эмоциям — здесь нужно дело делать и работой заниматься.**

Дело нужно делать, но ничто не мешает при этом получать удовольствие от работы. Никто не сможет долго работать, если работа не приносит удовольствие или не дает надежду на удовольствие в будущем.

Заставлять «работать из-под палки» можно, но невозможно этим заниматься долго. Слишком много требуется усилий, слишком непродуктивен такой труд. Такой труд означает пустую трату энергии.

**Уверенных людей не любят начальники. Если я начну вести себя в уверенной манере с моим шефом, то тут же потеряю эту работу, не смогу его ни о чем просить впредь.**

Это, вообще говоря, не факт. Людям свойственно приписывать свои опасения их партнерам. То, что мы боимся притеснений со стороны шефа, еще не значит, что он пойдет на эти притеснения. Факт состоит в другом: с уверенными людьми больше считаются, их принимают всерьез. Дурная работа редко достается им, зато действительно серьезные и перспективные разработки поручат скорее именно уверенным и оптимистичным сотрудникам.

Вот один пример этому:

*Молодой человек (его зовут Андрей) после окончания технического колледжа нашел работу в частной сапожной мастерской с очень неплохой сдельной оплатой. В цеху в ряд стоят станки, за работой наблюдает очень строгий (и любящий выпить) мастер. Порядки в мастерской тоже строгие — и всегда есть к чему придраться. В последнее время мастер взял за правило публично критиковать именно Андрея. Он — новичок, и, конечно, допускает довольно много ошибок и промахов. Каждый понедельник начинается с публичного разноса: мас-*

тер выходит из своей коморки, подходит к станку Андрея и в довольной оскорбительной манере устраивает ему «разнос».

Другие рабочие очень быстро переняли манеру мастера и теперь тоже считают своим долгом как-либо уколоть Андрея. Потерять эту работу он не хочет, но дальше работать так он просто не может.

Конечно, Андрей боится мастера. Конечно, он боится, что ничего хорошего из разговора с ним не выйдет — только новые издевательства спровоцирует. Конечно, ему этот разговор неприятен. Он много раз думал о том, чтобы просто уволиться и поискать другую работу. Но это означало бы бегство, Андрей знает, что в будущем ему в этом случае еще трудней было бы отстаивать свои интересы. Чувство собственного достоинства, самоуважение Андрею дороже. Он решает на следующий разговор:

«— Иван Иванович, я хочу с вами поговорить по очень важному для меня вопросу. Когда у вас будет для меня свободное время?»

— А что случилось? Некогда сейчас разговаривать — работать нужно!

— Я о работе и хочу с вами поговорить. Я очень ценю ваш опыт и ваши знания. Советы, которые вы мне даете, очень мне важны, как и ваша критика. Но, когда вы критикуете меня при всех людях (как это было сегодня до обеда), я очень волнуюсь и долго не могу успокоиться. Это очень мешает мне работать, да и ваши замечания мне так очень трудно понять. Я мог бы сам заходить к вам в кабинет за советом — и тогда я лучше пойму все ваши замечания.

— Странный ты какой! А где же мне тебе замечания делать, как не у станка!

— Действительно, в кабинете это, может быть, и не очень удобно, но в цеху я очень волнуюсь и все равно ничего не понимаю. Если потребуется техническая консультация — то можно и у станка. Но только не при всех людях. Это очень меня задевает, и я потом долго не могу успокоиться, не могу нормально работать.

Андрей замолкает и смотрит в глаза мастеру. Удивительно, но мастер не выдерживает взгляда, и говорит примерно следующее:

— Ну и чувствительная же молодежь пошла! Иди работай — и ничего слюни распускать!

Андрей был очень расстроен — ведь разговор, похоже, ничего не дал. Но далее произошло следующее. Когда в следующий понедельник мастер вышел из «кабинета» в дурном расположении духа с явным намерением учинить «разнос», он сначала направился напрямик к ста-

ку Андрея. Он даже открыл рот и посмотрел на Андрея не очень ясным взглядом. Затем он на секунду задумался, махнул рукой — и перешел к следующему станку.

Никаких иных негативных последствий Андрей не заметил. Его перестал распекают мастер, он сам начал себя уважать немножко больше. У Андрея не было возможности требовать чего-либо от мастера, но у него было безусловное право сказать о своих чувствах и желаниях. Он сделал это — и начал замечать, что даже критика мастера стала значительно деликатнее, уважительнее и точнее. Мастер просто нашел себе другой объект для распеканий.

### Самопроверка

В следующем далее фрагменте одного семейного диалога я выделил несколько фраз, в которых можно обнаружить признаки неуверенности (отказ от своих чувств), уверенности (открытого выражения желаний и чувств) и агрессивности (барьеры общения).

Попробуйте отметить, чем, по-вашему, является каждая из фраз. Пожалуйста, отметьте буквой А агрессивные фразы (барьеры общения), буквой И — игнорирование, буквой У — уверенные. В конце главы вы найдете ключ для самопроверки. Если вы наберете более 8 совпадений с ключом, то можно считать, что вы знаете, что такое уверенность в себе в сфере межличностных отношений.

#### Задание 2 Оценка уверенности в межличностных отношениях

1. Она: Ты абсолютно ничего не делаешь по дому. Сын совсем от рук отбил — в школе получает одни тройки.

2. Он: Дома я вкалываю не меньше твоего. А до сына просто руки не доходят — сама знаешь, сколько сейчас работы навалилось. Могла бы и сама с ним поговорить. Бездельник! Весь в твоего папашу.

3. Она: Извини, просто очень устала сегодня. Боюсь, что сыну моих слов мало. Он уже у нас взрослый, и мне кажется, что к твоим словам он будет более внимателен.

4. Он: Вот я и говорю — весь в твоего папашу. Человеческого языка не понимает. Скотина.

5. Она: Я понимаю, что у тебя сейчас очень много работы, и ты тоже сильно устаешь. Но я бы хотела вместе с тобой подумать, как нам убедить сына в том, что без хороших оценок в выпускном классе ему трудно будет поступить в институт.

6. Он: Поступит он, не волнуйся. Я для того и вкалываю, чтобы деньги были на его учебу.

7. Она: Деньги, конечно, не помешают. Но меня очень волнует его отношение к учебе — и я надеюсь на твою помощь. Мне кажется, что учеба его совершенно перестала интересовать. В институте ему в таком случае абсолютно нечего делать.

8. Он: Ничего без меня сделать не можешь. Ладно, я ему сегодня вечером устрою веселую жизнь.

9. Она: Вот этого-то я как раз и не хочу. Я боюсь, что наша строгость может совсем убить его интерес к школе. Я сама не могу придумать, как иначе можно показать ему, что знания никогда лишними не бывают.

10. Он: Остолоп. Я вот сам всему научился, и никто меня никогда не уговаривал учиться.

11. Она: У него сейчас появились новые друзья, и я боюсь, что это — их влияние. Мне кажется, он тебя очень уважает, и ты мог бы поправить дело.

12. Он: Может, взять его как-нибудь с собой в командировку? Посмотри, чем я занимаюсь. Да и ты немножко отдохнешь от нас обоих.

Пожалуй, даже без ключа вы смогли определить, кто в этом разговоре ведет себя агрессивно, а кто — уверенно. Не так ли? Проверьте теперь, насколько точны ваши оценки.

## Резюме

Что-либо чувствовать — это качество, которое человека делает человеком. Чувства бывают разные — положительные и негативные, сильные и слабые, крепкие и мимолетные. Что-либо чувствовать — это не стыдно, это присуще любому человеку.

Конечно, одни и те же события или действия у разных людей вызывают разные чувства. В этом тоже нет ничего удивительного. Именно это делает нашу жизнь насыщенной и интересной. Именно это дает нам надежду на удовлетворение одной из главных потребностей человека — потребности в эмоциональном контакте. Из этого эмоционального контакта вырастают межличностные отношения. В отсутствии эмоционального контакта межличностные отношения сохнут и умирают.

Мы можем очень многое сами сделать для развития межличностных отношений, если поймем, что не следует стесняться своих чувств, не следует стесняться говорить о чувствах близких нам людей. Поверьте, им этого не хватает! Этого часто не хватает и нам самим. Не скрывайте своей радости, гордости, счастья и любви. Не скрывайте свою

злость, раздражение или обиду. Но: выражайте свои чувства прямо и открыто, от своего лица, не навязывайте другим своих оценок и желаний.

Говорите открыто о своих чувствах и желаниях, пытайтесь понять чувства и желания других людей, и говорите о них тогда и там, где это уместно и с теми людьми, с которыми вы хотите сохранять или развивать межличностные отношения.

В этом все заинтересованы. Это всем пойдет на пользу.

### Ключ к заданию 1.

Подсчитайте число совпадений ваших ответов с ключом. Если вы набрали 8 и более баллов, то можно считать, что вы знаете признаки уверенности в межличностных отношениях.

Номер фрагмента	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Правильный вариант ответа	А	А	У	А	У	И	У	И	У	А	У

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Аннекен Р. и др.* Тренинг коммуникации в парах. Руководство для психологов. Материалы DGVT № 2. URL: [http://www.openweb.ru/romek/dgvt\[0\].htm](http://www.openweb.ru/romek/dgvt[0].htm)

2. *Байярд Р.Т., Байярд Д.* Ваш беспокойный подросток: Практическое руководство для отчаявшихся родителей. — М.: Просвещение, 1991.

3. *Бандура А.* Теория социального научения. — СПб.: Евразия, 1999.

4. *Жинот Х.* Учитель и ребенок: Книга для родителей и учителей. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1997.

5. *Лабунская В.А.* Экспрессия человека: общение и межличностное познание. — Ростов-на-Дону, Феникс, 1999.

6. *Смит М.Дж.* Тренинг уверенности в себе. — СПб.: Речь, 2000.

7. *Эллис А.* Психотренинг по методу Альберта Эллиса. — СПб.: Питер, 1999.

8. *Эллис А., Ландж А.* Не давите мне на психику! Искусство психологической самозащиты. — СПб.: Питер, 1997.

9. *Salter A.* Conditioned reflex therapy. — New York: Capricorn, 1949.

10. *Wolpe J.* Psychotherapy by reciprocal inhibition. — Stanford, 1958.

11. *Wolpe J.* The practice of behavior therapy. — NY, 1969.