

Мануэль Дж. Смит

ТРЕНИНГ УВЕРЕННОСТИ В СЕБЕ

Предисловие

Теория и практические навыки ассертивной терапии (*Ассертивный* (assertive, *англ*) — настойчивый, умеющий настоять на своем.) (АТ) выросли из моих занятий с психически здоровыми людьми; я пытался научить их эффективно разрешать те конфликты, с которыми все мы сталкиваемся в повседневной жизни. Толчком к разработке системного подхода к проблеме общения послужило мое назначение консультантом в Центр подготовки членов Корпуса Мира, что расположен в горах около Эскондидо, в Калифорнии, где я провел лето и осень 1969 года. Здесь я с тревогой обнаружил, что традиционные методы, принятые на вооружение лечебной психиатрией, оказались малоэффективны в подготовке солдат Корпуса Мира, которым предстояло столкнуться с проблемами каждодневного общения в чужих странах.

Наша неспособность помочь этим молодым энтузиастам стала очевидной, когда после 12-недельной интенсивной тренировки и консультаций они провели свою первую репетицию — демонстрацию работы распылителя ядохимикатов крестьянам гипотетической южноамериканской страны.

Толпу латиноамериканских фермеров изображала разношерстная компания психологов, преподавателей иностранных языков, добровольцев-ветеранов, наряженных в соломенные шляпы, шорты, сандалии, армейские ботинки, кроссовки и просто щеголявших босиком. Новобранцы показывали лжефермерам новое устройство, но тех оно, казалось, ничуть не интересовало. Гораздо больший интерес они проявляли к незнакомцам, вторгшимся в их владения. Добровольцы могли достаточно подробно рассказать о агротехнике и пестицидах, ирригации и удобрениях, но все они спасовали, столкнувшись с вопросами типа: «Кто вас сюда послал? Почему вы хотите, чтобы мы использовали это устройство? Почему вы пришли аж из Штатов, чтобы показать нам его? Для чего это вам нужно? Почему вы пришли именно в нашу деревню?» и т. д. Ни один из этих молодых людей не смог спокойно и ясно ответить: «Я просто пришел, чтобы показать вам устройство, которое может вырастить большой урожай». А необходима была именно такая позиция и твердый уверенный ответ. Но наши новобранцы, оказавшись в положении допрашиваемых и подозреваемых в корыстных целях, терялись, смущались и не знали, как себя вести. Их научили языку, дали сведения о культурных традициях, снабдили техническими знаниями, но совсем не подготовили к общению с людьми, настроенными недоверчиво, недружелюбно, подозрительно. Они терялись, когда их собеседники пытались узнать побольше о них самих.

Мы не научили их отвечать на подобные вопросы, потому что и сами не знали, чему учить. У всех были кое-какие идеи по этому поводу, но никто не смог предложить что-либо конкретное. Мы не научили добровольцев вести разговор настойчиво, не оправдываясь, твердо произносить: «Потому что я хочу этого».

Несколько недель я работал с теми ребятами, кто этого хотел, пробуя различные методы и приемы. К концу срока число желающих заниматься резко сократилось. Ни одна из идей не давала не то чтобы результата, а даже надежды. Но я сделал одно важное открытие: ребята, прекрасно справлявшиеся с критическим самоанализом, совершенно не могли выслушивать критики из чужих уст. Я назвал это «синдром добровольцев».

Это открытие подтвердилось в дальнейшем, во время моей работы в 1969 и 1970 годах в Калифорнии, в Центре психотерапии в Беверли Хиллз и в госпитале для ветеранов в Сепулведе. Обследуя и леча пациентов, диагнозы которых варьировались от легкой фобии до сложных

невротических расстройств, вплоть до шизофрении, я обнаружил, что большинство из них подвержены тому же «синдрому добровольцев», но в гораздо большей степени. Многие больные были совершенно не способны переносить критические высказывания в свой адрес или отвечать на вопросы, касающиеся их самих. В особенности этим отличался один молодой пациент. Он проявил такое сопротивление при попытках завести разговор о нем, что за четыре месяца лечения от него едва ли удалось добиться нескольких слов. Из-за этого ухода в немоту и явной неспособности к общению с людьми ему был поставлен диагноз «сильный невроз». Подозревая, что это был очень ярко выраженный случай того же «синдрома добровольцев», я попробовал переключить его с разговоров о нем на обсуждение тех людей в его жизни, с которыми ему было тяжелее всего. Через несколько недель я выяснил, что он очень боится своего отца и испытывает к нему сильнейшую неприязнь. Этот человек всегда относился к сыну с пренебрежением, ежеминутно критикуя и поучая его. К сожалению, мой юный пациент в отношениях с отцом всегда воспринимал себя как объект критики. В результате в его присутствии он в буквальном смысле немел — не мог произнести ни слова. Его невольная немота, вызванная страхом быть раскритикованным и неумением защищаться, распространилась и на других, всех тех, кто был хоть чуточку уверен в себе. Когда я спросил юношу, хочет ли он избавиться от страха и неуверенности перед отцом, он заговорил. Мы начали экспериментировать, пытаясь ослабить влияние критики отца, семьи и человечества в целом.

Через два месяца этот «невротический немой» был выписан из больницы, после того как подбил остальных молодых пациентов удрать на вечеринку, а вернувшись утром, устроил в палате черт те что. По последним сведениям, он поступил в колледж, одевается как ему нравится, ведет себя как хочет, невзирая на протесты отца, и вряд ли снова попадет в больницу с прежним диагнозом.

После столь успешного, хотя и нетрадиционного лечения д-р Мэтт Баттиглери, главный психолог госпиталя Сепулведы, предложил мне попробовать этот метод и с другими пациентами и разработать программу лечения для неуверенных в себе людей. В течение весны и лета 1970 года методика АТ, описанная в этой книге, была проверена в клинических условиях в госпитале и в Центре психотерапии совместно с моим коллегой д-ром Зевом Вендером. С этого времени АТ стала широко использоваться мной, моими коллегами и студентами, для того чтобы помочь неуверенным в себе людям эффективно общаться с другими и выходить из различных трудных ситуаций. Навыки АТ стали преподавать в университете округа, в школах, их стали использовать в частных клиниках и при амбулаторном лечении, преподавать на психологических семинарах и семинарах для специалистов. Им обучали работников сферы социального обеспечения, применяли в тюрьмах. Результаты АТ были рассмотрены специалистами.

Мне не важно, кто захочет воспользоваться навыками АТ: здоровые люди, испытывающие трудности в общении, как в случае с добровольцами Корпуса Мира, или страдающие неврозами, как мой молодой «немой» пациент. Самое главное — научиться справляться с проблемами и трудными ситуациями, а также общаться с теми, кто эти ситуации нам создает. Это суть ассертивной терапии — то, чему посвящена книга. Навыки АТ, описанные здесь, опираются на пять лет клинических экспериментов, как моих собственных, так и моих коллег. Моя цель — дать как можно большему числу людей понимание того, что случается, когда мы не можем общаться друг с другом, и что мы можем сделать в такой ситуации.

Мануэль Дж. Смит, Вествуд Виллидж, Лос-Анджелес

Унаследованные реакции в борьбе за выживание.

Варианты разрешения конфликтов

Около двадцати лет назад я познакомился с замечательным человеком, честным и смелым.

Это случилось в колледже сразу после моего увольнения из армии. Джо тогда был молодым преподавателем, а я одним из его студентов. Тогда, как и сейчас, он преподавал психологию. Его манера чтения лекций была жесткой, самоуверенной, открытой. В объяснении поведения человека он придерживался простоты. Для него было достаточно описать, как происходит нечто с точки зрения психологии, и признать, что это действительно происходит. Он использовал лишь простые предположения, побуждая и нас поступать так же. Он был убежден, что 95 процентов из того, что относят к научной теории психологии, — просто мусор, и что должно пройти немало времени, прежде чем мы узнаем истинные механизмы психологических процессов настолько хорошо, чтобы объяснять большинство из них.

Доводы Джо столь же весомы сейчас, как и двадцать лет назад... и я согласен с ним! Чтобы воспользоваться тем, что психология в действительности может предложить, гораздо важнее знать, что произойдет, а не почему это произойдет. В ходе лечения пациентов, к примеру, я обнаружил, что долго сосредоточиваться на том, почему пациент в беде, как правило, бесполезно: это приведет только к отвлеченному и бессмысленному самокопанию и может продолжаться годы без положительных результатов. Иногда это даже приносит вред пациенту. Намного полезнее сконцентрироваться на том, как пациенту следует вести себя, чем разбирать, почему он ведет себя так, а не иначе!

Джо разрушил наши представления о психологах как о новой, высшей касте жрецов человеческого поведения. Он и сам порой попадал в трудные положения. У него было достаточно своих проблем, помимо тех, в колледже, когда он ворчливо высказывал мне каждый семестр: «Студенты вечно жалуются на то, что у них слишком много личных проблем, мешающих учебе. Они что, не могут справиться с ними? Если у вас нет проблем, то вы еще и не жили!»

Спустя годы Джо стал для меня не просто коллегой, но и близким другом. Оказалось, что и у него возникали такие же проблемы во взаимоотношениях с другими, как и у меня, и примерно в тех же пропорциях. По окончании колледжа я узнавал все больше и больше специалистов в области психологии и психиатрии. Выяснилось, что и у них возникают трудности в общении. Оказывается, звание «доктор» не освобождает человека от тех же проблем, с которыми сталкиваются его родные, соседи и друзья, и особенно пациенты.

Какие же трудности встречаются у всех людей? Возьмем, к примеру, семейные отношения. Когда наши мужья, жены, любимые по какой-либо причине чувствуют себя несчастными, они могут заставить нас почувствовать, что мы в чем-то перед ними виноваты. Делается это даже и без слов: достаточно особого взгляда, демонстративного хлопанья дверью, красноречивого молчания или ледяного тона в просьбе включить телевизор.

Родители могут заставить своих взрослых детей чувствовать себя встревоженными маленькими мальчиками и девочками. Многие из нас слишком хорошо знают свои реакции на мамино многозначительное молчание по телефону или неодобрительный взгляд тещи или свекрови. Не только близкие, но и друзья создают нам проблемы. Если друг предлагает развлечься вечером, а вас это не привлекает, но вы не хотите его обидеть, то приходится лгать, и при этом вы чувствуете себя неуютно.

Многие думают, что подобные вещи во взаимоотношениях между людьми — признак нездоровья. Вовсе нет. Жизнь всех нас сталкивает с трудностями, и это вполне нормально. Все дело не в наличии проблем, а в неумении адекватно их разрешать.

Весь мой опыт, а также наблюдения за тысячами других людей, с которыми я сталкивался в жизни, позволили мне прийти к следующему выводу: то, что у нас будут проблемы в жизни — вполне естественно; но столь же естественно и то, что все мы в состоянии их решать.

Если бы у нас не было врожденной способности справляться со всевозможными трудностями, то человеческие существа как биологический вид вымерли бы давным-давно. Наши

первобытные предки выжили не вопреки проблемам, а благодаря им. Мы превратились в людей из тех природных существ, которые обладали способностью успешно бороться с трудностями в жестокое время и в жестокой среде.

В наследство от предков мы получили способность приспосабливаться к окружающей среде. Так же, как и животные, особенно близкие нам позвоночные, мы прибегаем к универсальным для живого мира способам разрешения конфликтов: драке и бегству. Как и животные, мы нападаем или бежим друг от друга. Иногда это происходит не по нашей воле; иногда мы делаем это осознанно, иногда открыто; но чаще — в замаскированном виде. Но мы, однако, лишены клыков, острых когтей и той силы мускулов, которые позволяли бы нам столь же эффективно решать проблемы с позиции физической силы.

Ни вы, ни я не сможем даже так зарычать, чтобы напугать грабителя и, хотя я верю, что смогу убежать в критической ситуации, я не хотел бы, чтобы она возникла.

Но более всего нас отличает от предков способность словесного общения, которой в процессе эволюции овладел человек.

Как полагают, около миллиона лет назад эволюция и борьба за существование устранили тех из предков человека, которые не смогли найти более эффективного способа сопротивляться, кроме уже испытанных драки и бегства. Одновременно у других развивалась способность общаться при помощи слов. Они-то и выжили, и воспроизвели нас, своих потомков. Новые возможности человеческого мозга позволяют нам общаться и работать вместе даже тогда, когда возникает проблема или конфликт. И, хотя мы унаследовали способность либо лезть в драку, либо бежать, чтобы уцелеть, инстинкт не подталкивает нас ни к тому, ни к другому. Вместо этого мы можем поговорить с другими и, благодаря этому, справиться с тем, что нас задевает.

И все же современные цивилизованные люди время от времени пытаются разрешать конфликты с помощью агрессии или бегства. Но они обычно не делают этого открыто. Однако, такого рода поведение не приносит ощутимых результатов. Причины очевидны. Как правило, с самого детства людей учат вести себя в конфликте пассивно. «Не давай сдачи», «Выстой и стерпи», «Учись быть выше этого» — все эти модели, как нетрудно заметить, пассивные. Когда кто-то выводит нас из себя, мы редко выказываем это явно. Вместо этого мы стискиваем зубы и даем бессмысленное, в общем-то, обещание позднее отомстить.

Тактика «бегства от противника» (попытки избежать общения с неприятным в каких-то проявлениях человеком) или скрытое сопротивление (нарочитое или произвольное расстраивание его планов) только затягивает конфликт, но никак не способствует его решению. А ведь кто из нас ни разу в жизни не прибегал к этой изнуряющей тактике в семье, на работе или где-то еще? Ясно, что пассивная агрессия больше нервнует как раз того, кто не может поговорить со своим противником или, на худой конец, заорать на него. Так стоит ли страдать вдвойне? Кроме того, если вы постоянно избегаете кого-то во время конфликта, этот человек, скорее всего, либо сменит тактику, либо разорвет отношения с вами.

Когда мы в отношениях с людьми пользуемся только агрессией или бегством, то и сами чувствуем себя ужасно, поскольку эти модели поведения всегда сопровождаются неприятными ощущениями гнева и страха. Чаще всего мы оказываемся в проигрыше: чувствуя постоянную неудовлетворенность своим поведением, мы расстраиваемся и в конце концов теряем душевный покой.

Триада гнев—страх—депрессия есть тот основной набор эмоций и чувств, который вынуждает людей обращаться к психотерапевту. Пациенты, которых я встречал в своей практике, либо слишком часто испытывали гнев по отношению к другим людям, либо постоянно боялись чего-то и, как следствие этого, старались избегать других людей; либо они чувствовали себя бесконечно усталыми от вечных поражений и хронической подавленности.

Тем не менее, нельзя сказать, что гнев, страх и подавленность всегда указывают на болезнь. Эти ощущения заложены в нас физиологически и психологически. Они имеют, как ни странно, определенную ценность, как и физическая боль, предупреждающая организм об опасности. Гнев, страх и подавленность тоже имеют важное сигнальное значение.

Например, если вы раздражены, вы чувствуете, как все ваше тело «готовится к атаке». Мы

не только иногда чувствуем это «приготовление к нападению» в самих себе, но и видим, как то же самое происходит с другими людьми.

Когда нет возможности избежать опасной ситуации или разрешить ее с помощью слов, то именно эта «готовность» дает нам шанс уцелеть.

С другой стороны, когда мы испуганы, то чувствуем, как наше тело непроизвольно готовится спастись бегством. Наши шансы уцелеть увеличиваются благодаря тому, что мы можем убежать от опасности, которую нельзя разрешить словами. Когда на полутемной улице к вам приближается грабитель с ножом в руках, то ощущение паники, которое появляется в вашем дыхании, во внутренней дрожи в конечностях, — не трусость, а естественное состояние, автоматически вызванное центрами головного мозга, готовящего ваше тело к сопротивлению.

Гнев и страх помогают нам и сегодня, ибо не всегда и не все проблемы мы можем уладить с помощью слов. Скажем, жена приходит домой в дурном настроении и начинает вымещать свои обиды на мужа и детях. Они не могут сдержаться и отвечают тем же. Слово за слово, и как-то незаметно женщина «разрядилась». Дрожь в руках и во всем теле для водителя машины — верный признак того, что ситуация действительно опасная, и надо срочно принимать меры предосторожности.

Что же касается депрессии, то она, пожалуй, мало чем может помочь. В состоянии подавленности мы делаем лишь то, что необходимо, чтобы поддерживать функции нашего организма. Обычно в этот период мы не занимаемся любовью, не пытаемся отвлечься другими приятными делами, не ходим в кино, не хотим узнать что-нибудь новое, не пытаемся решать своей проблемы, не делаем многого дома и на работе. Если депрессия не слишком глубока, а, скорее, напоминает грусть, то обычно она связана с тем, что мы лишились чего-то или что-то уже расстроило нас до этого. Глубокая депрессия возникает, когда мы перенесли большую потерю или были очень сильно кем-то или чем-то расстроены. Подавленное состояние — это результат действия импульсов, посылаемых из отдельных центров головного мозга, замедляющих большинство нормальных процессов организма, необходимых для повседневной деятельности.

Возможно, и для нас, как когда-то для наших предков, иногда подавленность бывает благотворной в том отношении, что в этот период мы как бы временно отступаем, чтобы потом успешно справиться с тяжелыми условиями или опасными обстоятельствами. Отступить, чтобы переждать, накопить энергию и жизненные силы, пока не наступит более благоприятное время для решительных действий. Однако современная жизнь не позволяет слишком долго пребывать в «зимней спячке».

Опыт лечения депрессий показывает: гораздо полезнее помочь таким людям начать что-нибудь делать и восстановить их связь с тем хорошим, что происходит в жизни, чем просто «переждать» депрессию. Лечение Дона, 33-летнего разведенного бухгалтера, страдающего повторяющейся длительной депрессией, иллюстрирует это предположение. В детстве родители никогда не позволяли ему делать, что он хотел. Они очень редко хвалили его или вообще не хвалили за выполнение домашних обязанностей, но сурово наказывали и заставляли чувствовать себя виноватым, когда у него что-то получалось плохо.

Когда мальчику захотелось иметь велосипед, ему обстоятельно объяснили, почему ездить на велосипеде в его возрасте опасно: велосипеды дорогие, а такой беспечный ребенок, как Дон, не сможет о нем хорошо заботиться. Он так и не получил велосипеда. Позже ему захотелось научиться водить машину, ему сказали, что подростки — плохие водители и ему придется подождать.

Дон женился на женщине, которая была похожа на его мать. Жена никогда не хвалила его и всегда, казалось, была готова найти повод поругаться. К моменту начала лечения прошло почти три года, как они развелись. Вскоре после развода у него начались периоды депрессии, которые каждый раз становились длиннее. Лекарства уже мало помогали, даже вызывали побочный эффект, делая его нервным и раздражительным.

Взамен лекарств я предложил Дону составить список того, от чего он обычно получал удовольствие до того, как впал в депрессию. Его задача состояла в том, чтобы по меньшей мере два раза в неделю предаваться былым удовольствиям (из его списка), как бы он ни был по-

давлен. Вдобавок, как бы ему ни казалось, что у него что-то плохо получается на работе или просто в общении с людьми, он не должен был «бежать» от ситуации, впадая в депрессию и, уйдя в себя, отправляться домой. Он должен был закончить дело, которое начал, даже если у него пропадало желание это делать. При таком лечении хроническая депрессия, длившаяся пять месяцев, прошла в течение четырех недель.

Как мы уже говорили, состояния раздражения—агрессии, страха—бегства, депрессии—ухода сами по себе еще не служат признаками психического нездоровья. Вместе с тем, и польза от них невелика. Они — первичные реакции организма и ни в какое сравнение не идут со способностью человека решать проблемы на словесном уровне, на уровне мышления и речи. Более того, они могут даже создавать определенного рода препятствия. Когда мы рассержены или напуганы, низшие центры мозга «перекрывают» большинство операций, которыми заведует кора головного мозга. Происходит отток крови из головного мозга; кровь проникает в мышцы, чтобы подготовить их к физическим действиям. Работа сознания, таким образом, тормозится. В таком состоянии человек не может эффективно думать, а это чревато ошибками. К тому же, наши обычные, повседневные отношения с окружающими не требуют ни физической борьбы, ни бегства

И в самом деле: эти примитивные реакции оттесняют нашу способность словесного разрешения проблем на второй план. Большинство из нас отстаивают себя словесно только тогда, когда уже достаточно раздражены и сердиты. Гнев ослабляет нашу позицию в конфликте. Когда мы сердимся, другие склонны сводить нашу обиду к следующему: «Он просто выпускает пар. Когда он успокоится, все будет в порядке. Не обращай внимания». Ситуация конфликта — совсем не то, что аварийная ситуация на дороге. Здесь примитивные реакции (страх, бегство) попросту бесполезны. Они, скорее, создают новые проблемы, а не решают старых.

Если исходить из того, что в арсенале у человека имеется три главных способа поведения в конфликте (два унаследованных от животных — агрессия и бегство, а третий, человеческий — словесное общение), то почему многие люди все-таки раздражаются или пугаются; почему они используют лишь агрессию или бегство, сталкиваясь с проблемами?

Если наша исключительно человеческая способность разрешать проблемы столь ценна для выживания, то почему многие из нас ее очень плохо используют? Назначение этой вступительной главы — помочь найти ответ на столь непростой и важный вопрос. Ответ на него поможет нам понять, почему многие из нас нуждаются *в раскрытии своей способности словесно разрешать проблемы*, с которой мы родились, но которую так часто теряем на каком-то этапе. Для начала обратимся к тому, что происходит с нами в детстве.

В раннем детстве мы ведем себя уверенно и настойчиво. Первое независимое действие младенца — протест. Если происходит что-то, что ему не нравится, он тут же дает знать об этом посредством звукового отстаивания своих прав — при помощи плача, крика и воплей в любое время дня и ночи. Мы все в этом возрасте были очень упорны и сообщали о своем недовольстве до тех пор, пока его причина не устранялась. Научившись ползать, мы упорно и настойчиво делали то, что хотели: исследовали все и вся. Если бы малыши не были бы ограничены физически или не спали бы, они не давали бы ни секунды покоя окружающим. Только изобретение детской кроватки, манежа и няньки позволило родителям делать что-то еще, кроме как постоянно «пасти» младенца.

Скоро, однако, младенец превращается в маленького ребенка, умеющего и ходить, и говорить, и понимать, что ему говорят его родители. С этой поры физические ограничения его поведения уже не эффективны. Контроль над ним со стороны родителей с физического меняется на психологический. Вспомним знаменитое детское упрямство. Ребенок может даже прервать любимое занятие, чтобы сказать «нет». Еще бы! Ведь в детском упрямстве проявляется врожденная человеческая способность словесно отстаивать себя. Что делают родители? Многие из них, к сожалению, принимают ответные меры: они приучают детей ощущать себя беспокойными, ничего не знающими и виноватыми. Но с какой целью? Для того, чтобы было легче психологически контролировать их поведение.

Итак, родители заставляют своих детей переживать эти негативные эмоции по двум при-

чинам. Во-первых, чтобы эффективно контролировать их природное упорство, иногда раздражающее и взрывоопасное. И это ни в коей мере не говорит о том, что родители бесчувственны или безразличны к своим детям. Они ошибаются, принимая детское упорство в отстаивании своих прав за врожденную агрессивность, которую дети проявляют, когда они рассержены. Во-вторых, родители используют этот метод психологического контроля, потому что их родители в свое время также приучили их испытывать беспокойство, ощущать свое невежество и вину.

Приучить к этим чувствам довольно легко. Достаточно внушать уверенность в том, что именно твое поведение вызывает ощущение раздражения, что ты — невежда, и что ты виноват. Воспитание исходит от обоих родителей, но мама выполняет большую часть «грязной» работы, поскольку она проводит с вами гораздо больше времени, чем отец. Когда ребенок наводит порядок в своей комнате и убирает на место игрушки, мама обычно говорит: «Вот хороший мальчик!» Когда ей не нравится то, что он делает, она говорит: «Ну, что ты за ребенок? Только непослушные дети не убирают свою комнату!» Вскоре вы привыкаете к тому, что слово «непослушный», что бы оно ни значило, относится именно к вам. Когда звучит это слово, мамин голос и настроение предвещают нечто ужасно неприятное. Мамы часто говорят своим детям, что они плохие, ужасные, кошмарные, грязные, дурные, несносные, испорченные или даже злые. Но все эти слова означают одно и то же: «Ты! Кто ты такой? Маленький, беспомощный и многого не знающий. И ты *должен* испытывать беспокойство, испуг и, конечно, свою виновность».

Используя слова «хороший» и «плохой» для контроля поведения ребенка, мама тем самым отрицает свою ответственность за то, что она заставляет его делать то, что *она* хочет (например, чтобы он убрал свою комнату). Эффект, который оказывают на маленького ребенка слова «хороший», «плохой», «правильно», «неправильно» оказывается таким, как если бы мама сказала: «Не делай кислое лицо. Это *не моя* прихоть, чтобы ты убрал свою комнату. *Бог* хочет, чтобы ты прибрался!» Здесь подразумевается апелляция к некоему авторитету, создавшему правила, которые все мы *должны* выполнять.

Подобный способ контроля — «плохой—хороший мальчик» — очень эффективен, но по сути это контроль исподтишка. И честное общение возможно только тогда, когда мама *прямо* и, *опираясь на свой авторитет*, говорит, что это *она* хочет, чтобы ребенок это сделал. Тем не менее, маме кажется, что будет правильнее научить ребенка различать между «хорошо» и «плохо» с помощью таких общепризнанных авторитетов, как Бог, правительство, полицейский, злой дядя и тому подобное — с помощью всех тех фигур, которые по-детски воспринимаются главными судьями в области «плохого» и «хорошего».

Мама редко говорит: «Спасибо. Мне очень нравится, как ты убрал свою комнату». Или: «Я, наверное, надоела тебе своей просьбой убраться, но я *действительно* хотела, чтобы ты это сделал». Таким признанием мама учит вас тому, что все, что хочет мама, важно уже потому, что *она* этого хочет, а не полицейский. И это правильно. Мама учит вас, что никто не проверяет вас, кроме нее — и это правда. Вы не должны чувствовать, беспокойство, вину или нелюбовь к себе только потому, что вам не нравится пожелание и просьба мамы. Вас ведь не учат: все, что любит мама, — хорошо, а что не любит — плохо. Если мама прямо говорит: «Я хочу», в этом нет скрытой угрозы. Это вовсе не значит, что «хорошие» дети любимы, а «плохие» — нет. Вам даже не нужно любить то, что хочет от вас ваша мама, вы просто должны сделать это!

Вот счастливая ситуация: вы готовы ругаться и ворчать на маму и папу, но знаете, что они все равно любят вас! А приучать вас чувствовать вину, чтобы потом манипулировать вашим поведением — то же самое, что заставлять вас любить вкус аспирина до того, как он снимет вашу головную боль. К счастью, когда родители берут на себя роль авторитета в решении вопроса, что их детям можно делать, а что — нельзя, они тем самым учат своих детей: когда вы вырастаете, вы не только сможете делать то, что захотите — так же, как папа и мама, но и многое из того, что вам совершенно не нужно — подобно тому, как приходится это делать папе и маме.

К сожалению, детей приучают испытывать чувство гнева, а также ощущение собственного невежества и вины во многих ситуациях. Например, дочь играет с собакой в гостиной, а мама хочет прилечь. Мама приступает к управлению эмоциями девочки при помощи следующих слов:

«Почему ты всегда играешь с Джеком?» Предполагается, что дочь должна ответить, почему она всегда в гостиной играет с собакой. Не зная других причин, за исключением той, что ей нравится и что это занятно, девочка чувствует свое невежество: если мама спрашивает о причине, то она обязательно должна быть. Ведь мама не спросила бы о том, чего нет, правда? Если дочь правдиво, но робко ответит: «Я не знаю», мама отпаривает: «Почему ты не идешь в комнату сестры поиграть с ней?» Отсутствие «хорошей» причины того, почему она предпочитает играть с собакой, а не с сестрой, вновь заставляет ее чувствовать себя неудобно. Пока она ищет причину, мама прерывает ее бормотание: «Кажется, ты совсем не любишь играть с сестрой. А она хочет играть с тобой». Девочка чувствует себя виноватой и продолжает молчать, а мама тем временем наносит смертельный удар: «Раз ты не хочешь играть с сестрой, она не будет тебя любить и не захочет играть с тобой». Теперь дочь, кроме всего, обеспокоена тем, что ее сестра, возможно, на нее в обиде. И она отправляется из гостиной, чтобы занять подобающее место в жизни — рядом с сестрой и подальше от маминых ушей.

По иронии судьбы, все мамины попытки убедить девочку, что она *должна* любить играть с сестрой, сильно колеблют ее природную стойкость и уверенность в себе. Было бы лучше, если бы мама прямо, но вполне по-человечески понятно, ворчливо сказала: «Убирайся-ка вон из гостиной, я попытаюсь поспать. И заведи этого облезлого и безмозглого пса с собой!» Хотя, надо признать, подобным высказыванием она показывает ребенку реальность без прикрас: жить с другими людьми ой как трудно!

Часто люди, которых вы любите и которые вам не безразличны, относятся к вам жестоко, потому что они всего лишь человеческие существа. Они могут любить вас и заботиться о вас и тем не менее сердиться на вас. Жизнь с другими людьми не бывает все время легкой и замечательной. Так что периодическими проявлениями гнева в повседневной жизни мама готовит вас в дальнейшем справляться с парадоксами человеческого поведения.

Манипулирование негативными эмоциями продолжается и вне дома. Более старшие дети уже знают, что с помощью этих эмоций можно контролировать поведение других. И они используют это средство, чтобы заставить меньших или более слабых детей делать то, что они хотят. Учителя подхватывают начатое мамой и контролируют поведение учеников в классе также с помощью негативных эмоций. В конце концов, когда вы уже очень хорошо приучены к тому, что вас в воспитательных целях заставляют испытывать негативные эмоции и не дают возможности проявить свою волю, вы начинаете использовать пассивную агрессию, пассивное бегство или ответное манипулирование, с тем чтобы достичь контроля над собственным поведением.

Ваши собственные ранние манипуляции, к примеру, звучат так: «Мама, почему так происходит, что сестра всегда сидит в своей комнате, когда я убираюсь во дворе?» Тем самым предполагается, что у мамы есть любимчики. В раннем возрасте вы еще недостаточно знаете об умении манипулировать и не можете соперничать в этом с мамой. А вот подростки уже достаточно наловчились, чтобы играть на присущих родителям чувствах беспокойства и вины. «Отец Марка купил ему компьютер. Разве вы беднее их?» И, хотя порой их манипуляции еще не очень умелы, их вполне достаточно, чтобы заставить родителей обороняться. В том же духе, в каком сын критиковал ее (завуалированно), мама отвечает: «Твоя сестра помогает мне по дому. Этого достаточно, поэтому ей и не приходится работать во дворе. Должен же ты хоть *что-нибудь* делать! Девочки убираются в доме, а мальчики — в саду». Здесь снова, спрятавшись за спасительным занавесом своих манипуляций, мама тонко намекает, что сын — законченный бездельник, и что не ее в том вина, что сыну неприятно выполнять свои обязанности.

Попробуем вместе проанализировать скрытый смысл этого взаимодействия между сыном-подростком и матерью. Мама имеет в виду, что она только следует некоему сложному набору правил, который составляла не она, и которого дети еще целиком не понимают.

Столкнувшись с неразрешимой на уровне слов проблемой, мальчик находит, что легче удалиться во двор и там долго ворчать, пассивно выражая свое раздражение. Мама управляет эмоциями и поведением детей, исходя из оценок «правильно», «ошибочно», «пристойно», и тем самым приучает вас мыслить в соответствии с некими туманными правилами, которым *должно* следовать.

Изъян такого подхода в том, что эти правила настолько абстрактны, что их можно интер-

претировать как хочешь в одних и тех же обстоятельствах. Эти правила не имеют ничего общего с вашим собственным представлением о том, что вам нравится и не нравится. Они указывают, как люди *должны* чувствовать себя и вести по отношению друг к другу, независимо от реальных отношений между ними. Они часто догматичны и надуманны, не имеют никакого отношения к нашей природе. С чего вдруг, к примеру, мальчики должны заниматься уборкой двора, а их сестры — нет?

Было бы более полезно, если бы мама выразила в своем ответе свое личное мнение. В этом случае она не наказывает ребенка и не вступает в состязание с ним. Она могла, например, возражая на его критику, твердо и многозначительно ответить: «Я вижу, ты считаешь нечестным, что трудишься во дворе, в то время как твоя сестра играет. Это, должно быть, сердит тебя, но я *все-таки* хочу, чтобы ты *прибрался во дворе сейчас*». Таким своим решительным и безапелляционным ответом на попытку манипулирования ею, мама говорит нечто эмоционально убедительное. Она говорит: хотя тебе и придется делать то, что не хочется, ты имеешь право чувствовать себя *недовольным*..

Все мамы, которых я встречал в своей практике, говорили о дискомфортных ощущениях в общении с детьми. Главных источников их беспокойства было два. Во-первых, они были сбиты с толку разными методами воспитания детей: Спок говорит им одно, Геселл другое, а знакомый врач — третье. Во-вторых, *все* мамы ошибочно считают, что если они решили выступать от своего имени (не вызывая к авторитетам и общепринятым правилам), то у них есть два пути: либо быть тираном, либо «тряпкой» в общении с детьми. Сталкиваясь с таким неприятным выбором, они возвращаются к испытанному способу манипулирования эмоциями, которому их научили *их* родители, вместо того, чтобы взять прямую ответственность и власть на себя: «Я *хочу*, чтобы ты... »

Взять на себя роль авторитета с тем, чтобы, воспользовавшись этим, облегчить самим себе и своим детям преодоление стрессов, — проще, но в эмоциональном отношении это очень нелегко. Одна мама, например, с оттенком враждебности спросила меня: «Как, *вы* нарушаете обещание, данное ребенку?» По тону, которым она задала вопрос, было ясно, что эта мама, как и многие другие, считала обязательным поддерживать образ человека, все знающего и никогда не нарушающего своего слова. Позднее, после моего разговора с ней, выяснилось, что я был прав. Она пыталась быть «совершенной, не делать ошибок, и при этом ей хотелось, чтобы ее не считали идиоткой. Однако своим поведением она сама себя ставила в идиотское положение. Претендуя на роль супермамы, она имела все шансы проиграть. Когда-нибудь ей бы все равно пришлось нарушить обещание: потому, что она не могла либо выполнить его, либо не хотела. Если бы она смогла отказаться от роли «совершенной мамы» и честно признать, что нарушит данное дочери обещание, это уменьшило бы дискомфортные ощущения у обеих. Она могла бы, к примеру, сказать: «Я знаю, с моей стороны было глупо дать тебе обещание, которое я не могу сдержать, но нам придется отложить поездку в Диснейленд, которую мы планировали на субботу. Твоей вины никакой нет, ты не сделала ничего дурного. Давай прикинем, когда мы сможем поехать в другой раз, хорошо?» Такого рода отказом она дала бы понять своей дочери, что иногда даже мама может ошибиться. Следовательно, если мама не может быть всегда безупречной, не может быть такой и дочь. Главное, дочь поймет, что мама — тоже живой человек, по каким-то причинам они не могут поехать в этот раз, и *они не поедут*.

Подводя итоги этой главы, можно сказать следующее: и вас, и меня, и большинство живущих на этой земле с того самого момента, как мы начинаем говорить и понимать, что нам говорят, пытаются контролировать, манипулируя нашими эмоциями. Когда мы ведем себя настойчиво, в нас пытаются вызвать ощущения беспокойства, почувствовать свои невежественность или вину за свое поведение. Этим нас как бы удерживают от реальной или воображаемой опасности, а на деле облегчают жизнь окружающим нас взрослым.

Однако такая игра на наших эмоциональных струнах имеет и побочный эффект. Когда мы вырастаем и становимся ответственными за свое поведение, эти эмоции нас не покидают. Мы все временами испытываем беспокойство, переживаем свое незнание чего-то и вину, а это может быть использовано и используется против нас другими людьми, чтобы заставить нас делать то, что нужно *им*.

Цель этой книги — помочь вам если не полностью избавиться от привитых нам в детстве эмоций, то хотя бы ослабить их проявление при общении с другими людьми.

Как другие люди нарушают наше неотъемлемое человеческое право быть самими собой

Представьте, что ваш друг просит вас встретить его тетю, прилетающую из южного курорта в воскресенье в шесть часов вечера. Больше всего на свете вы «мечтали» о том, чтобы тащиться по битком набитой трассе в аэропорт, а потом пытаться поддерживать разговор с той, о ком ничего вообще не знаете, и при этом не подавать вида, что вам весьма жаль, что она не задержалась там подольше. Однако, вы уговариваете себя: «Друг есть друг. Он бы сделал для меня то же самое». Но вторгаются и другие мысли: «Правда, я-то никогда не просил его кого-нибудь встречать. Я всегда делал это сам. Тем более так и не объяснил, почему он не может ее встретить. Почему этого не могла сделать его жена?»

Когда с нами случаются похожие ситуации, мы склонны думать: «Когда я говорю „нет“, я чувствую себя виноватым, но если я говорю „да“, я себя ненавижу». Ситуация кажется безвыходной. Что тут можно сказать? «Заденет или обидит моего друга, если я скажу „нет“? Он больше не будет меня любить? Что, если он решит, что я эгоист или плохой друг? Если я не выполню его просьбы, не буду ли я „сукиным сыном“? Если я скажу „да“... Но почему я всегда делаю одно и то же? Я что, кретин? Или я чего-то не понимаю в жизни?»

Налицо конфликт между вами и другим человеком. Вы хотите сделать одно, а наш друг, сосед или родственник предполагает, надеется, ожидает, хочет или даже умело заставляет нас сделать что-то другое. Это вызывает внутренний кризис: вам хотелось бы отказаться, но вы боитесь, что ваш друг обидится и, быть может, даже откажется от вас. Возможно, вы опасаетесь, что причины для отказа недостаточно «обоснованны» (у вас не сломана нога и вы не находитесь под наблюдением федеральных властей, так что почему бы вам и в самом деле не поехать в аэропорт?). Вы даете возможность другим людям заставить вас чувствовать беспокойство или вину, или незнание чего-то. Эти три эмоциональных проявления боязни, привитые нам с детства, мы испытываем всякий раз, когда не делаем того, чего хотят от нас другие.

Трудность разрешения подобного конфликта для людей с личностными проблемами состоит в том, что их с детства контролировали при помощи отрицательных эмоций. Однако, ситуация, подобная приведенной, не безвыходна. Ключ к ее решению — природное упорство и твердость. В противном случае, попытавшись манипулировать кем-то из своего окружения, вы получите в ответ то же самое. Вот как, например, мог бы выглядеть «манипулятивный» диалог между вами и вашим воображаемым другом.

Вы: Ты знаешь, Гарри, я очень устаю к вечеру. (Попытка вызвать у друга ощущение вины, имея в виду: «Как можно просить усталого человека продираться по трассе в воскресный вечер?») Возможный ответ: Черт! Я каждый вечер преодолеваю тот же поток машин в пять часов вечера.

Гарри: Хрупкие пожилые женщины могут растеряться в незнакомом аэропорту, где их никто не встречает. (Попытка заставить вас почувствовать свою вину, подразумевая: «Что за человек может заставить пожилую даму пройти через это только из-за того, что он немного устал!») В это время вы думаете: «Откуда эти рассказы о хрупкой пожилой даме? Никогда не слышал ни от Гарри, ни от его жены, что их мать нездорова!»)

Вы: Ну хорошо, придется отложить дела. (Попытка вызвать ощущение вины намеком: «Я и в самом деле пострадаю, если ты заставишь меня сделать это»). Одновременно Гарри про себя: «Ничего с тобой особенного не случится».

Гарри: Если бы мне пришлось встречать ее, я бы не успел даже к 7 часам 30 минутам. (Подразаывается, что вы не осознаете фактов. Имеется в виду: «Мой путь был бы намного длиннее и труднее, чем твой»). Вы, в свою очередь, думаете: «Откуда и после чего он собирался ехать? Он, вероятно, ближе к аэропорту, чем я!»)

Исход этого обмена ударами—контрударами зависит не от вашего желания, а от того, кто сумеет заставить почувствовать другого более виноватым.

В результате вам, скорее всего, не избежать раздражения, беспокойства или огорчения. Подобные неразрешенные внутренние конфликты (а их много у людей, бессильных перед манипуляторами) приводят к потере самоуважения. Тем, кто манипулирует нами, мы как бы

уступаем свое достоинство, самоуважение, контроль над собственным поведением и ответственность за управление нашим существованием. Представление о том, как «надо» вести себя с манипуляторами, предполагает знание основных прав личности.

Право отстаивать свое мнение — основа для здорового проявления личности в любых человеческих отношениях.

Первый шаг обретения уверенности в себе — это осознание того, что никто не сможет управлять вашими эмоциями, если вы не допустите этого.

Чтобы избавиться от манипулирования своими чувствами и поступками, вы должны прежде всего признать, что вами действительно пытаются манипулировать. Проанализируйте их доводы и поступки {тех, кто пытается манипулировать}, а также их влияние на ваше поведение. Вам придется, кроме того, подвергнуть сомнению сформированные в детстве представления и идеи, в которых были воспитаны многие из нас и которые позволяют другим людям управлять нами.

Способов манипулирования много, но можно их обобщить. Посмотрим, что же представляет собой этот «универсальный набор манипуляций», и как можно сопротивляться (как *следует* вести себя, чтобы избежать состояния гнева— агрессии и страха—гнева, то есть тех примитивных реакций, которые-то и приводят к тому, что мы вынуждены поступать вопреки желаемому.)

Право отстаивать свое мнение — основа для здорового проявления личности в любых человеческих отношениях.

Это фундамент, на котором мы создаем позитивные отношения с людьми — такие, как доверие, сострадание, теплота, близость, любовь. Права личности придают нам уверенность в себе. Без уверенности доверие уступает место подозрительности, сострадание превращается в цинизм, теплота и близость исчезают, а то, что мы называем любовью, приобретает «оскомину».

В основе бесспорных и неотъемлемых прав личности лежат следующие положения: мы — люди; мы несем ответственность за самих себя и за наше собственное благополучие. Давайте рассмотрим наше главное право, из которого вытекают все остальные.

Человек имеет право быть последним судьей над самим собой и над своими поступками. Посмотрим, как оно нарушается в манипулятивном общении.

Право Первое

Вы имеете право судить о собственном поведении, мыслях, эмоциях и брать ответственность за их последствия на себя.

Вы имеете право быть верховным судьей над собой — именно так мы можем интерпретировать смысл этого права. Чем более мы слабохарактерны и безвольны, тем больше вероятность того, что мы отказываем в данном праве как себе, так и другим.

Почему так происходит? Почему такое простое, утверждение — каждый из нас имеет право быть конечным судьей самому себе — может вызывать какую-либо полемику вообще? Если вы пользуетесь этим правом, вы берете всю ответственность за свое существование на себя и снимаете ответственность с других людей. Люди такого независимого типа вызывают беспокойство у другого типа людей — беспомощных и неуверенных. Последние считают, что поведение всех людей, особенно независимых, надо контролировать. «Зависимые» ощущают настолько сильное беспокойство в присутствии независимой, нестандартной личности, что им кажется: этот «неконтролируемый» человек способен поставить под удар их собственную удачу или даже само счастье.

Когда мы искренне сомневаемся, можем ли мы быть главным судьей своего собственного поведения, мы бессильны как-либо управлять собственной судьбой, не прибегая к всевозможным правилам. Чем меньше мы надеемся на свои силы, тем больше боимся, что не окажется необходимых правил поведения. Если мы не чувствуем себя в безопасности и волнуемся из-за отсутствия руководства по каждой от-

дельной сфере поведения, мы будем придумывать некие правила до тех пор, пока вновь не почувствуем себя комфортно и безбоязненно.

Например, в большинстве муниципалитетов нет законов, специально предписывающих, как каждый индивидуум должен справлять нужду (а это может иметь последствия, связанные с общественным здоровьем). Нет правил того, как мы *должны вести себя* в момент справления нужды. И хотя поведение людей при этом примерно одинаково, все же есть множество способов того, как мы можем поступить. Нормально ли заговорить с «соседом» в общественном туалете? Что он подумает? Я точно не знаю, но полагаю, что он подумает, что вы придурок. Никто никогда не заговаривал со мной в подобной обстановке. Стоя над унитазом в общественном туалете, допустимо ли интересоваться тем, что делает тот парень рядом с вами? Что бы он подумал, если бы увидел, как вы следите за ним? Позволено ли выводить свои инициалы на фарфоре? Каков одобренный способ освобождения от последней капли мочи? Если нет правил для подобных случаев — а я никогда не слышал и не читал об их существовании — то думаю, что все другие мужчины ведут себя одинаково. Если они такие же, как я, тогда они тоже «придумали» некую систему правил того, что они *должны* или *не должны* делать во время этого процесса. И хотя этот пример затрагивает несущественную часть нашего поведения, однако это поведение очень отрегулировано.

То же самое чувство незащищенности подталкивает людей к изобретению правил, регулирующих поведение в более значимых обстоятельствах. Как «правильно» заниматься сексом? Стандартные позиции? Как насчет того, что описано в Кама Сутре? Если это тоже допустимо, то как случилось, что в большинстве стран об этом впервые было напечатано всего несколько лет назад? Откуда вообще появились все эти пути совершения чего-то «должным образом»?

Ответ прост. Мы придумываем правила, взяв за основу те представления, которые нам привили в детстве. Если правила были такими, что благодаря им человек вырастал неуверенным в себе и зависимым от авторитетов, то и в дальнейшем он пользуется ими при общении с другими людьми, чтобы контролировать их поведение посредством ущемления их неотъемлемых прав. Действуя таким образом, он уменьшает ощущение личной неуверенности. Итак, если мы действуем как главные судьи нашего собственного поведения (и тогда уважаем правила других), мы представляем серьезную угрозу тому порядку, которого придерживаются люди слабохарактерные. Поэтому несамостоятельный человек не захочет признавать право других принимать решения самостоятельно. Используя средство самозащиты, он будет логически манипулировать нами с помощью правил и стандартов: правильно — неправильно, порядочно или нет, причина и логика — так он контролирует наше поведение, которое, может быть, в противоречии с его собственным желанием, симпатиями и антипатиями.

Если человек, использующий других, обращается к некоей социальной структуре, с помощью которой определяет правильность, неправильность, честность, логичность поведения и пытается убедить вас в этом, не значит ли это, что вся структура основана на манипуляции? Не означает ли это, что вы, полагаясь на правила, чтобы ваши взаимоотношения с другими людьми стали немного проще и легче, тем самым даете возможность манипулировать вами? На эти вопросы трудно ответить просто «да» или «нет». Ответ во многом зависит от того, как могут использовать модель поведения, но скорее всего «вероятно да», в зависимости от того, как модель проявится в отношениях и каков тип отношений между людьми, вовлеченными в конфликт. Как может модель поведения работать на вас или против вас? Что позволяет отличить структуру, используемую для манипулирования людьми, от структуры, используемой, чтобы сделать что-то в сообществе более легким, устойчивым и менее хаотичным?

Чтобы общение не было конфликтным, нужно учитывать следующее.

Первое. Все структуры или правила в любом общении между двумя людьми, в принципе, равнозначны. Если представить отдельный вариант некоей структуры, найдется с полдюжины других способов, которые произвели бы примерно одни и те же результаты.

Например, вы и ваш деловой партнер разработали такую схему: вы управляете офисом, а он общается с посетителями. Но это не единственный способ. Вы могли бы по очереди выполнять бухгалтерские операции, или нанять бухгалтера на неполный рабочий день, или придумать что-

либо еще из множества способов, которые привели бы к тому же результату, т. е. успешному бизнесу.

Если вы, пока ваш муж на работе, сидите дома с маленькими детьми, это не единственно возможный выход из положения. Вы можете оставаться с детьми по очереди с мужем, нанять няню, воспользоваться детским садом, или «подбросить» их бабушке, а самой начать работать, и многое другое.

Второе. Все отношения между людьми можно классифицировать на три большие категории:

- 1) коммерческие, или формальные;
- 2) отношения с авторитетом, властью;
- 3) равноправные.

Эти классы отношений существенно отличаются по тому, в какой степени они с самого начала регулируются определенными правилами. Так, коммерческие контакты регламентированы еще до того, как возникают конкретные взаимные отношения.

Это регламентирование может даже иметь форму юридического устава или контракта. Обе стороны, участвующие в купле-продаже, знают или точно оговаривают, каким должно быть их поведение по отношению друг к другу. Обычно одна сторона выбирает товары и платит за них, а другая, получая деньги, распространяет товары и дает сведения о том, что продано. Проблемы в коммерческих отношениях возникают тогда, когда одна из сторон, как правило, продающая, пользуется некоей внешней структурой (позволяющей манипулировать), заранее с вами не согласованной, и не позволяет вам самому принимать решения. Например: «Мы не смогли отремонтировать ваш радиатор. Это по контракту должен делать магазин, торгующий радиаторами. Вам придется обратиться за этим к ним». Подразумевается: «Если бы ты знал, болван, какой мы делаем бизнес с этим магазином!»

Вторая категория включает отношения с кем-либо из авторитетов и лишь частично регламентирована до начала общения. В таких отношениях не всегда предполагается, что люди ведут себя в соответствии со взаимно согласованными правилами. Пример — взаимоотношения между начальником и подчиненным. Здесь не все правила оговариваются заранее, и не все происходит по обоюдному согласию. Я, например, могу знать специфику общения с ним на работе. Но что делать, когда мы вместе проводим время после работы? Кто покупает выпивку? Кто выбирает бар? Или даже на работе: что вам делать, когда начальник предлагает выполнить что-то, с чем вы до сих пор не сталкивались, как поступить тогда? Взять на себя больше ответственности, отработать лишнюю смену или работать дальше за те же деньги? При данном типе отношений, когда не существует взаимной договоренности, возникают проблемы. Эта модель взаимодействия не позволяет вам самому решать, что делать. Ваш начальник руководит вами на работе, но еще, слава Богу, не на теннисном корте. Как вы оговариваете все, когда вместе играете в теннис в выходной? Он — ваш начальник в течение рабочего дня, но не после пяти вечера. И как так происходит, что вы после работы отвозите его костюм в чистку? Это еще более раздражающее обстоятельство, чем при игре в теннис: вы негодуете, чувствуя себя его лакеем, но все-таки ничего ему об этом не говорите!

Подобное *будет* происходить с вами, пока схема ваших отношений построена на структуре подчинения, а не на структуре *взаимного удобства*. Если система взаимоотношений односторонняя, ее действие и назначение — контролировать ваше поведение в любое время и тем самым лишать вас права выбирать, что вы будете и чего не будете делать.

Другой тип отношений с авторитетом — это отношения между маленькими детьми и их родителями. Здесь родители начинают с «авторитетных ролей» мамы-папы, помощника, учителя, няни, защитника, кормильца, образца для подражания, решающего и судящего. Можно также увидеть, что ребенок постепенно вживается в роли защищаемого, ученика, пациента, просителя и т. д. и т. п. Спустя годы, когда ребенок вырастает и берет на себя все больше и больше ответственности за свое поведение и благополучие, эта изначальная структура отношений родитель—ребенок требует изменений.

Чем больше свобода выбора, тем меньше структур и правил требуется для регуляции поведения. Возьмет ли девушка или юноша на себя инициативу в устройстве собственной жизни? Вы, возможно, помните из собственного опыта то время, когда роли родителей и

детей становятся более равными: родители и дети могут делиться друг с другом своими личными чувствами, желаниями, проблемами. К сожалению, желаемого детьми уровня близости не часто удается достичь. Слишком часто (по незнанию или же из чувства безопасности) родители крепко цепляются за устаревшую, но спасительную структуру привычных отношений: дают детям свободу, но не отказываются и от своих исходных ролей папы-мамы, нарушая тем самым неотъемлемое право своего выросшего ребенка самому решать за себя. В результате неизбежно возникает (отнюдь не неизбежная) дистанция между родителями и детьми.

Вот один случай из медицинской практики. Женщине сорок лет. Мать ее всегда подавляла, и в итоге она нашла смысл жизни лишь в одном — в еде, еде, еде! Естественно, ей часто приходилось садиться на строгую диету. Однажды, когда дочь придерживалась очередной диеты, она пошла с матерью в магазин за покупками. Они остановились передохнуть в кафе, и мать стала настойчиво уговаривать ее съесть что-нибудь, помимо чашки кофе. И хотя дочь сопротивлялась, все кончилось тем, что она все-таки что-то съела, т. е. вновь уступила матери. До тех пор, пока не был закончен курс лечения, пациентка не могла и не хотела опять идти с матерью в магазин. Мать манипулировала дочерью (для нас сейчас не так важно, почему), используя схему из прежней ситуации детства. Но она уже не годится в качестве схемы отношений между двумя женщинами, одной из которых шестьдесят лет, а другой — сорок.

В то же время у самой матери были серьезные трудности дома. Ее муж был болен, и ей пришлось взять на себя множество дел, с которыми она не справлялась. Дочь хотела бы ей помочь, но избегала этого, поскольку осознавала, что мать, вероятно, не будет доверять ее суждениям или советам. Кроме того, она была сыта постоянными придирками матери из-за ерунды и просто не хотела быть поблизости от нее.

Некоторые родители не могут принять новой роли взрослый—взрослый в отношениях со своими сыновьями и дочерьми

Есть, к счастью, и противоположные примеры. Матери и дочери пришлось пережить тяжелый момент в жизни: отец девочки умер, когда она вступала в пору половой зрелости. Несмотря на проблемы и ошибки, они пришли к взаимному уважению прав и решений каждой. В настоящий момент маме 56 лет, она живет одна. Ее дочери 31 год, она замужем, у нее двое детей. Женщины советуются и поддерживают друг друга. Эта мама недавно рассказывала своей дочери о проблемах в связи со своим одиночеством. «Я действительно люблю рассказывать тебе о моих проблемах: ты не возмущаешься и пытаешься подсказать, что делать. Ты выслушиваешь меня и даешь мне возможность выговориться. Я это очень ценю». Но мама не только готова принять помощь и совет дочери. Она также с уважением относится к тем границам, которые поставила ей дочь в отношениях с зятем и внуком.

В третьей категории отношений — между равными — не требуется никакой изначальной схемы общения. Схема здесь возникает по мере того, как эти отношения развиваются благодаря компромиссам. Компромиссы имеют большую практическую ценность: они позволяют отношениям развиваться и продолжаться без ежедневных переговоров о том, кто, что и когда делает. Люди, которых я учил быть более настойчивыми и уверенными в себе, часто наивно настаивали, что компромиссы должны быть справедливыми. Я частенько шокировал их своим ответом: «Компромиссы не должны быть обязательно справедливыми, чтобы быть полезными! Все, что от них требуется, — это чтобы они срабатывали! Где вы читали о том, что жизнь справедлива? Откуда у вас эта безумная идея? Если бы жизнь была справедливой, мы бы с вами сейчас путешествовали по Тихому океану, Карибскому морю и Французской Ривьере вместе с Рокфеллерами! Вместо того, чтобы сидеть в этой аудитории, пытаться научиться быть уверенными в себе!»

Примерами равноправных отношений могут служить отношения между друзьями, соседями, коллегами, любовниками, взрослыми членами семьи, братьями, сестрами. Это отношения, при которых у вас есть максимальная свобода выражать свое мнение и отношение, но здесь вы имеете и наибольшую вероятность быть задетыми. Яркий пример — взаимоотно-

шения оскорбленных супругов. В благополучных браках оба супруга вырабатывают систему компромиссов, которая устраивает их обоих. Они часто обсуждают друг с другом, чего они хотят и что способны дать друг другу. Они не боятся выглядеть странными или эгоистичными от нарушения некоего священного набора правил, определяющих, как мужа и жены *должны* себя вести.

Проблемы при данном типе отношений возникают тогда, когда один из пары из-за личной неуверенности, а возможно, невежества, начинает вести себя, исходя из предвзятых представлений о том, что *должно*. Например, если вы обратитесь к какому-нибудь неудачному браку, то, вероятно, обнаружите, что один или оба супруга имеют очень жесткие представления о распределении ролей, которые они навязывают друг другу. Однако, искусственные правила на практике не работают: детали каждой из ролей должны разрабатываться по мере того, как супруги продвигаются вперед, если им хочется быть вместе и создавать самим себе счастливую жизнь. Чем менее уверен в себе один из супругов, тем скорее он попытается прибегнуть к использованию неких правил и схем, которые будет навязывать своей «половине». Муж может навязывать жене деспотическую систему отношений (это позволяет ему преодолеть страх того, что у него плохо складываются с ней отношения). Он может, например, настаивать, чтобы жена не работала, сидела дома, целиком взяла на себя заботу о детях, не могла распоряжаться деньгами.

За такого человека вышла замуж одна моя пациентка несколько лет назад. Ни тот, ни другая не имели в прошлом опыта супружества. С самого начала муж занял доминирующую позицию, а молодой женщине не хватило твердости и независимости, чтобы сопротивляться этому. Впоследствии она прибегла к единственному доступному ей в таких обстоятельствах способу общения: пассивной агрессии, уходу от контактов или манипулированию. Но муж оказался куда более искусным манипулятором. За шесть лет брака у них накопилась куча проблем. У жены на первом месте стояли сексуальные нарушения. Не имея достаточно сил сопротивляться мужу, она отдалялась от него во всех сферах отношений, включая и сексуальную. Она жаловалась на фригидность, вагинит (воспаление влагалища), вагинизм (сокращение мышц, сжимающих вход во влагалище при попытках к половому сношению); на то, что муж «не раскрыл ее» сексуально. Однако, она настаивала на том, что их брак удачен во всех отношениях, кроме сексуальных.

Она начала лечиться от сексуальных расстройств, что обычно в сочетании с психотерапией занимает три недели. У нее же это заняло три месяца. Было рекомендовано и начато общее психотерапевтическое лечение, но оба супруга не хотели признавать, что их сексуальные проблемы связаны с их общечеловеческим поведением по отношению друг к другу. Эта пара прервала курс психотерапевтического лечения вскоре после его начала и не проявила в дальнейшем интереса возобновить его. По последним данным, они подумывают о разводе.

Но и недостаточно уверенная в себе женщина, из опасения, что она не справится с чем-то ей незнакомым, может играть роль диктатора в семье. Она может обращаться с мужем весьма искусно, даже с оттенком снисходительности, как с маленьким мальчиком. Она даст ему свободу работать для того, чтобы жить, но, не доверяя ему, она попытается контролировать все остальное и заставит его почувствовать себя виноватым, если он не согласится с установленными ею законами поведения. Для того чтобы стало возможно манипулировать им, муж вынужден принимать подобное отношение к себе как должное. Чтобы «система» его жены сработала, он должен также признать, что он не хозяин самому себе. Если же онстоит на своем праве быть судьей самому себе, жена не сможет навязать ему такой тип отношений.

Один из моих пациентов как раз находился в похожих отношениях с женой. До обращения к врачу он работал менеджером и, занимая эту должность, подвергался давлению с двух сторон: посетителей и управления своей фирмы. Из-за собственной неуверенности он не выходил за жесткие рамки того минимума инициативы, которой требовала работа с покупателями. Естественно, он не слишком долго находился в этой должности. В течение всего времени, пока он был безработным, ему легче было лгать жене о том, что он работает, чем признаться, что живет на пособие по безработице. Когда ему предложили временную работу в подсобке оптового магазина, он избегал дома говорить и об этом, так как боялся конфронтации с женой.

Что подумает ее родня, когда узнает, что он простой рабочий? Этот бедняга и вправду не верил, что только он сам может выносить себе «приговор» и, вместо того, чтобы уверенно поговорить с женой,

продемонстрировал примитивную реакцию на трудности — просто бежал от них. Модель поведения в данной ситуации — пассивное бегство. Общий источник проблем в любом из трех типов отношений — коммерческих, с авторитетом и равноправных — такая ситуация, когда разные ролевые модели исполняются одним и тем же человеком.

В частности, когда вы завязываете деловые отношения с другом, у каждого из вас могут возникнуть трудности в разграничении поведения на службе. Ваш друг может манипулировать вами, используя привычную манеру делать что-то как друг, что не может иметь ничего общего с коммерческими взаимоотношениями. Он может, в частности, начать использовать вашу машину для деловых целей, ссылаясь на то, что вы оказывали ему такую услугу в прошлом. Он может попытаться занять значительную сумму денег — ведь раньше вы всегда одалживали друг другу небольшие суммы. Другими словами, он, вероятно, перенесет схему того, как «должны» вести себя друзья, в ваши коммерческие отношения.

Необходимость разграничения смешанных отношений, завершающихся взаимным манипулированием, отражена в народной мудрости: «Дружба дружбой, а служба службой». Но если при подобных смешанных отношениях вы ведете себя уверенно — сами решаете, чего вы хотите, сами ставите условия, какие выгодны вам — лишь тогда вы можете иметь деловые отношения с друзьями и поддерживать при этом дружеские связи.

В любом из этих трех типов взаимоотношений манипулирование вашим поведением возникает тогда, когда вам навязываются чуждые вам правила (на которые вы не соглашались), которые попирают ваше неотъемлемое право — самим решать, что и как делать. В основе своей манипулирование есть любое поведение, вызванное идущим из детства представлением, согласно которому *не следует высказывать независимых суждений.. Следует руководствоваться общепринятыми правилами и мнением о вас людей более важных и мудрых.*

Вера в правила и авторитеты подразумевает контроль всего, что вы делаете и думаете. Однажды на наших занятиях, развивающих уверенность в себе, я спросил у группы: «Кто из вас действительно верит в то, что мы должны поступать по общепринятым правилам?» Только 3 человека из 85 подняли руки. Но на мой вопрос: «Кто из вас ведет себя так, как будто верит этому?» весь класс поднял руки.

Право быть конечным судьей самому себе — основное неотъемлемое право, которое не позволит никому манипулировать вами.

Это то право, из которого вытекают все ваши остальные неотъемлемые права. Все другие права — лишь более конкретные варианты проявления этого главного правила в повседневной жизни. Другие правила важны постольку, поскольку они подсказывают вам детали поведения в наиболее типичных ситуациях манипулирования вами, попирания вашего достоинства и самоуважения.

Примеры того, как люди пытаются управлять вами, беря на себя роль последнего судьи (или оценивая ваше поведение по неким случайным стандартам), приводятся мной при рассмотрении каждого отдельного права. Сейчас же, однако, давайте кратко рассмотрим одно из следствий использования вашего основного права — быть своим собственным окончательным судьей.

Когда вы становитесь судьей самому себе, вы учитесь находить собственные способы, независимо оценивать свое поведение. Система оценок, которую вы вырабатываете на собственном опыте (испытаний и ошибок), меньше всего похожа на правильно—неправильно, а скорее напоминает: «это работает на меня, то — нет». Ваши независимые суждения образуют свободную систему «Я люблю — мне нравится», «Я не люблю — мне не нравится», а не систему «Я должен — я не должен», «Ты должен — ты не должен». Те выводы, к которым мы приходим, думая о своем поведении, не имеют смысла для кого-то другого. Однако они будут суждениями, которые подходят нам лично и нашему стилю жизни.

Многих из нас перспектива того, что придется быть собственным судьей, пугает. Быть главным судьей самому себе, не имея набора установленных правил, — все равно что путешествовать по незнакомой стране без туристического путеводителя или, что еще беспокойнее, без карты дорог, показывающей, как добраться куда-либо. Необходимость вырабатывать свои собственные правила жизни *по мере того, как мы движемся дальше*, — непростая задача. Но вспомним о пережива-

ниях, агрессивности и борьбе, которые возникают, когда мы позволяем манипулировать нашими чувствами, — разве есть у нас другой выбор? Мы должны полагаться на свой собственный суд, потому что *хотим мы это признавать или нет*, истина такова: мы сами несем ответственность за себя.

Вы не можете взять на себя ответственность за счастье кого-то другого, но также не можете автоматически переложить ответственность за ваше личное счастье на другого. Вам не снять с себя ответственности за свой образ жизни с помощью объяснений, подразумевающих, что вас вынуждали поступать так или иначе. *Это ваша жизнь, и то, что в ней происходит, касается только вас, никого больше*. Многие люди отрицают, что они — судьи своего поведения. Отказываясь взять на себя ответственность за это, они склонны оправдываться, извиняться. Примеры такого отрицания ответственности обычно перефразируют классические оправдания фашистских преступников в Нюрнберге: «Я только выполнял приказы».

Мы не до конца прояснили бы суть неотъемлемых прав личности, если бы не рассмотрели, как поведение уверенного в себе человека соотносится с общепринятыми авторитетами, такими, как мораль и право.

Мораль — система жестких правил, установленных людьми для оценки своего собственного поведения и поведения других людей. То, каким образом мы выбираем и используем моральные правила, очень похоже на то, как мы вели бы себя, укладывая рюкзак где-нибудь в Сьерре после того, как наш проводник, споткнувшись о бревно, сломал себе шею. Каждый из нас тогда столкнулся бы с трудной задачей: как найти путь домой. Всех охватил бы страх, что мы, возможно, не выживем. Каждый из нас, отыскивая и выбирая дорогу, уговаривает себя и других: «Вот правильный путь». Страх потеряться в этом заброшенном месте и незнание, что делать, немного проходят, когда мы обнаруживаем какой-нибудь признак цивилизации, пусть даже он заведет нас дальше в лес. Мы отказываемся подумать о том, что могут быть другие пути, не через лес, возможно, лучше того, который выбираем мы. Беспрекословно утверждая, что наша тропа — правильный путь, мы сбрасываем ответственность со своих плеч (за то, как мы доберемся до дома) и «перекладываем» ее на случайную тропу, которую выбрали. Если эта дорога не выведет нас к дому, мы будем вечно винить тех идиотов, кто прокладывал ее, вместо того, чтобы винить себя! Мы воспользовались этой аллегорией, чтобы показать, что абсолютно «правильного» или «неправильного» поведения с точки зрения морали нет. Нет даже каких-либо верных способов поведения. Есть только пути (способы поведения), которые выбирает каждый из нас. И эти пути обогащают или оскверняют наши жизни. К примеру, уверенный в себе человек, оказавшийся в Сьерре, вероятно, не пошел бы ни по одному пути из выбранных остальными, а нашел бы свой, используя доступную информацию: движение солнца, звезд, ориентиры, которые он запомнил.

Правовая система — система правил, установленных обществом, с целью обеспечить негативное воздействие на такое поведение, которое общество хочет подавить. Точно так же, как и система морали, законы не имеют ничего общего с абсолютно «правильным» и «неправильным». Система «правильного» и «неправильного» используется для того, чтобы психологически управлять человеческими чувствами и поведением. Свод законов предназначен для того чтобы регулировать поведение людей и улаживать конфликты между ними. Но у вас всегда есть право нарушить закон и ответить за последствия этого. Кто из нас может сказать, что никогда не нарушал правила дорожного движения и парковки машины и, будучи пойманным, всегда платил штраф? Мы несем ответственность за свой выбор и за его последствия. Многие из нас, однако, путают определения «правильного» и «неправильного» с юридической точки зрения. Большинство законодателей, судей и блюстителей закона также, бывает, испытывают затруднения при оценивании, что «правильно», что «неправильно», как и остальные. Юридические и судебные проблемы, возникающие при контролировании правильного и неправильного способов поведения, демонстрируют эту путаницу. Соединение юридической системы с системой «правильного» и «неправильного» превращает законы в инструменты управления и контроля эмоций. Система «правильно—неправильно» может смешиваться с сущностью закона, как в случае формулировки Верховного Суда Соединенных Штатов об общественно-спасительной порнографии. Имеет ли Верховный Суд в виду, что вы можете читать порнографиче-

ские книжки, которые имеют «общественно-спасительную» ценность, и не чувствовать при этом вины за свою озабоченность сексом? Если персонажи книги, принимавшие участие в сексуальной оргии, не попали в пламень ада или, еще хуже, не раскаялись и не вступили в Армию Спасения, значит ли это, что вы должны чувствовать себя виноватым, читая это?

Понятия « правильного » и « неправильного » могут также быть «обернуты» вокруг закона и использованы в попытке наказать «неправильное» поведение на улицах офицерами полиции. «Юридическую» манипуляцию подобного рода я недавно испытал на себе со стороны инспектора дорожной службы в отделении полиции Лос-Анджелеса. После того как меня остановил и оштрафовал за езду со скоростью 63 мили в час в зоне движения 65 миль в час на скоростной трассе* уса́тый толстый средних лет центурион в мешковатом хаки, предполагалось, что я должен чувствовать свою вину: «Если ты хочешь быть потцом (мужской член на идиш) на скоростной трассе, с этим все в порядке. Но если ты потц на скоростном шоссе — это неправильно, так что не делай этого больше!» Ему было мало того, что я заплатил штраф за низшую скорость, он хотел, чтобы я почувствовал себя виноватым из-за того, что он меня наказал. Казалось, он был немного разочарован отсутствием эмоций с моей стороны, но тут же овладел собой, сел в свою «ямаху» и уехал.

Когда используется система «правильно—неправильно», психологически это завершается чувством вины. Если применяются законы, вызывающие чувство вины, эти законы, или те, кто проводят их в жизнь, нарушают наше неотъемлемое человеческое право быть главным судьей своих эмоций.

Такие *эмоционально используемые* законы по своему действию радикально отличаются от других законов. Если вы решите проверить на себе действие обыкновенного закона, вы можете нарушить его и столкнуться с юридически предписанными последствиями, т. е. судебное разбирательство против вас, штраф или тюремное заключение. Это ваше собственное решение. С точки зрения других людей данное поведение может быть неумно, но это ваше решение, так же как и его последствия, позитивные и негативные — ваши. Если вы решите нарушить «эмоциональный закон», вы не только столкнетесь с юридическими последствиями, но также ощутите психологическую вину за его нарушение.

Ярким примером «эмоционального закона» может служить случай с уклоняющимся от службы в армии. Мужчины, которые искренне верят, что война — это трагическая трата человеческих ресурсов, и которые не хотят иметь ничего общего с военной службой, приговариваются судом к нескольким годам тяжелой работы (такой, как уход за лежащими больными в госпитале) взамен тюремного заключения. При этом, однако, право таких «осужденных» идти домой на ночь зависит от представлений работников больницы о том, что есть правильно и неправильно, или даже от их прихоти. Если работники больницы не любят «уклонистов», они выгоняют их, а это чревато тюремным заключением. Грубо говоря, когда судья выносит такой приговор, он, по сути, говорит уклоняющимся от службы: «Вы приговариваетесь к нескольким годам лизания чьих-то сапог, чтобы избежать тюремного заключения. У вас не будет свободы выбора; персонал больницы будет решать, что вам делать». Выбор этих молодых людей понятен: либо отправляться в тюрьму, либо отказываться от своего права быть своим собственным судьей. Такое положение дел если и не заставляет сознательно отказывающегося от службы в армии чувствовать вину за свою «ошибку», то, по крайней мере, заставляет его принять наказание за его собственное решение не «защищать» свою страну: смириться с тем, что он не воспользуется своим неотъемлемым правом самому решать за себя в течение нескольких лет.

Подобные примеры манипулирования эмоциями показывают абсолютно неправильное злоупотребление согласием людей, находящихся под властью кого-то. Ни одно правительство не может быть демократическим, если оно пытается регулировать или манипулировать эмоциональным состоянием его граждан. При чтении американской Конституции и Декларации независимости американских колоний от Великобритании я не мог найти параграфа, который позволил бы американскому правительству назначать в качестве наказания контролирование эмоций преступника. Напротив, я прочел, что мы имеем определенные безусловные права, среди которых — право на жизнь, свободу и поиск счастья. Если вы не пользуетесь

своим неотъемлемым правом быть конечным судьей самому себе, тогда ваше право на жизнь, свободу и поиск счастья всего лишь слова, отпечатанные на бумаге.

Теперь обратимся к другим неотъемлемым правам личности. Рассмотрим также, каким образом они ущемляются в манипулятивном общении.

Неотъемлемые права личности. Основные способы манипулирования

Как узнать, когда вами манипулируют, когда нарушают ваши человеческие права? Один способ мы, к несчастью, знаем все. Кто из нас в итоге не говорил себе: «Я не знаю, как это произошло, но у меня мерзкое чувство, что меня „поимели" ». Это запоздалое чувство мало чем помогает, разве что мы стремимся избегать людей, которые постоянно пользуются нами. Чтобы помочь вам распознать, *что* вами манипулируют *в тот момент, когда* это происходит, мы изложим основные способы манипулирования и расскажем, как вы должны вести себя в подобных ситуациях.

Право Второе:

Вы имеете право не оправдываться и не извиняться за свое поведение.

Если вы уверенный в себе человек, вам нет нужды объяснять свое поведение другим, чтобы они решали: правильно ли оно, неправильно ли, корректно или некорректно, и т. п. Конечно, люди всегда имеют право высказать вам, что им не нравится то, что вы делаете. Вы же, в свою очередь, имеете право проигнорировать их замечания, или найти компромисс, или, пощадив их чувства, с уважением отнестись к их пожеланиям и полностью изменить свое поведение. Зависимость от мнения других людей формируется на основе детского представления, которое звучит так: *вы должны объяснять свое поведение другим людям, потому что вы несете перед ними ответственность за свои действия. Вы должны оправдываться за свои поступки перед ними.*

Рассмотрим простую ситуацию из разряда повседневных. Покупательница возвращает продавцу пару босоножек.

«Почему они вам не нравятся?» (Подразумевается: как это они могут кому-то не нравиться?) Задавая вопрос, продавец требует от покупательницы, чтобы она дала удовлетворяющие его объяснения, почему ей не нравятся босоножки. Если покупательница позволит продавцу считать, что непременно должны быть какие-то причины «нелюбви», она почувствует растерянность и, возможно, подчинится необходимости объяснять причину. Начав объяснять, она даст возможность продавцу высказать столь же обоснованные причины того, почему босоножки должны ей нравиться. Исход зависит от того, кто — она или продавец — выдумает больше причин, и, возможно, все кончится тем, что она останется с парой туфель, которые ей не нравятся. Пример возможного диалога:

Продавец: Почему вам не нравятся эти босоножки?

Покупательница: Они разного оттенка.

Продавец: Чепуха, уважаемая! Они одного цвета, вам нужно только подобрать более подходящий лак для ногтей.

Покупательница: Но они слишком свободны, и ремешок с пятки все время падает.

Продавец: Ничего, мы положим в них мягкие прокладки. Они стоят всего 3 доллара 95 центов.

Покупательница: Они тесны в подъеме.

Продавец: Легко исправить! Я возьму их и прямо сейчас растяну немного.

Если покупательница сама принимает решение, отвечать или не отвечать на вопрос «почему»,

она может просто констатировать факт «Мне просто не нравятся эти босоножки».

Люди, которых я учил быть уверенными в себе, постоянно спрашивали: «Как я могу отказать в объяснении другу, если он того просит?» Мой ответ состоял из серии провокационных вопросов: «А почему ваш друг требует, чтобы вы объясняли свое поведение? Что, таково его условие вашей дружбы, что вы разрешаете ему судить о достоинстве вашего поведения? Неужели, если вы не объясните ему, почему вы не хотите одолжить ему свою машину, этого будет достаточно, чтобы положить конец вашей дружбе? Какова цена столь хрупкой дружбы?» Если некоторые из ваших друзей отказываются признать ваше несомненное право останавливать манипулирование вами, возможно, они не в состоянии строить свои отношения с вами иначе, как на основе манипуляций. Решайте сами. Выбор друзей, как и всего остального, всецело зависит от вас

Право Третье:

Вы имеете право решать, должны ли вы брать на себя ответственность за чужие проблемы (есть ли вам дело до чужих проблем).

Каждый из нас полностью отвечает за свое благополучие, счастье и успех в жизни. Как бы мы ни желали добра друг другу, у нас нет возможности создавать благополучие или счастье кому-то еще.

Вы можете время от времени делать приятное кому-то, исполнять его пожелания, но этот человек должен сам испытать тяжесть, пот, боль и страх поражений и так строить свою жизнь, чтобы быть здоровым и счастливым. Каждый из нас должен сам решать свои проблемы и учиться справляться с ними. Это отражено в одном из первых принципов современной психотерапии. Люди, занимающиеся этим врачебным искусством, знают, что само «лечение» не решает проблем пациента, но помогает ему достичь состояния разрешать их.

Можно иногда помочь консультацией или советом, но человек, имеющий проблемы, сам несет ответственность за их разрешение.

Если вы не пользуетесь своим правом отвечать только за себя, то другие люди воспользуются этим и будут навешивать на вас еще и свои проблемы. Подобный тип манипуляции основан на детском представлении о миропорядке: есть некие предписания, необходимые для управления жизнью. *Вы должны пожертвовать своими личными ценностями и не дать разрушиться этой системе предписаний. Если система когда-то не срабатывает, должны приспособиться или измениться вы, а не система. Если возникают какие-то проблемы с системой — это ваши проблемы; система за них ответственности не несет.*

Наше обычное общение с людьми изобилует примерами такого рода манипуляций. Мужья и жены манипулируют друг другом, говоря: «Если ты не прекратишь раздражать меня, нам придется развестись». Подобное утверждение вызывает ощущение вины, так как подразумевается, что брачный контракт важнее личного счастья каждого из супругов. В данном случае у них есть выбор:

1) каждому делать то, что он хочет, и испытывать чувство вины за то, что свои желания он ставит выше супружеских отношений, или

2) делать то, что хочет супруг или супруга, и испытывать огорчение, гнев, агрессивно усиливать конфликт или впадать в депрессию и отдаляться.

Если один из супругов, боясь развода и занимая нерешительную защитную позицию, говорит, что развод, возможно, не разрешит их проблем, им (ею) может манипулировать другой супруг, что видно из следующего диалога:

Жена: Если ты не начнешь хоть что-нибудь делать по дому, дело дойдет до развода!

Муж: Глупости! Ты ведь не хочешь развода!

Жена: Я хочу! А вот тебе, видно, все равно, что будет со мной, если я опять останусь одна?

Муж (чувствуя свою вину): Конечно, мне не все равно! За кого ты меня принимаешь? Я много для нас делаю!

Жена: Ты делаешь только то, что касается *тебя*. Почему ты такой упрямый? Если тебе действительно безразличен наш брак, почему ты не попытаешься помочь мне? Я делаю все, а что делаешь ты?

С другой стороны, один из супругов может решительно и уверенно высказать свое мнение по поводу того, на ком лежит ответственность за разрешение проблем (на нем, на ней или на обоих). Тогда это может прозвучать так: «Если тебе и вправду кажется, что ты не можешь поступать так же, как я, что ж, возможно, ты прав(а). Если мы ничего с тобой не придумаем, может, нам и стоит подумать о разводе».

Мы ежедневно наблюдаем похожие примеры в сфере торговли. Вас пытаются заставить поступать так, словно благополучие некоей системы «выше» вашего собственного благополучия. Продавцы часто стараются отклонить вашу жалобу на бракованный товар словами: «Вы всех задерживаете. Все эти люди тоже хотят, чтобы их обслужили». Тем самым продавец манипулирует вами. Он вызывает у вас ощущение вины, поскольку подразумевает: вы же должны понимать, что магазин не может из-за вас задерживать обслуживание других людей. «Приговор» продавца, вынесенный *вам*, таков: если система разбора жалоб работает плохо в случае с вами, то ответственность за это лежит на вас, а не на магазине. Но если бы вы сами решили, кто виноват (на ком лежит ответственность), вы бы просто справились с ситуацией. Например: «Вы правы, я всех задерживаю. Или вы быстро удовлетворяете мою просьбу, или им придется еще подождать».

Когда вы пытаетесь добиться, чтобы вам сделали необходимый ремонт купленной вами вещи, оказавшейся неисправной, либо вернули деньги за нее, продавцы или администраторы часто говорят: «Ваши претензии — не к нам. Это не наша проблема. Это проблема фабрики, или завода, или оптового магазина, или импортера, или транспортной службы, или страховой компании и т. д. Фабрика не возвратит нам денег за бракованный товар, так что мы не можем вернуть их вам». Такое утверждение — уклонение от ответственности. Если вы позволите продавцу или администратору навязать вам мнение, что вы сами должны решать эту проблему, вы в любом случае окажетесь в нелепом положении, а именно:

- 1) вы прекращаете настаивать, чтобы вам вернули деньги;
- 2) соглашаетесь с глупым представлением, что вам не следует быть причиной проблем для служащих или компании;
- 3) расстраиваетесь оттого, что не знаете, как, не доставив проблем другим, добиться выполнения вашего желания.

С другой стороны, если вы считаете, что не вы отвечаете за разрешение проблемы отношений между магазином и фабрикой, вы можете уверенно ответить: «Меня не интересуют ваши отношения с фабрикой. Меня интересует только получение исправной вещи или возвращение моих денег».

Право Четвёртое:

Вы имеете право передумать, изменить свое мнение.

Все мы — люди, и нам свойственно меняться. Мы передумываем, выбираем то, что лучше; наши интересы с течением времени и в зависимости от условий меняются. Очевидно, что наш выбор в одной ситуации работает на нас, в другой — против нас. Чтобы не утратить здравого смысла и успешно добиваться своего благополучия и счастья, мы должны признать: перемена мнения — это нормальная и здоровая реакция. Но, если вы передумали, другие люди могут сопротивляться вашему новому выбору. Они используют при этом манипуляцию, основанную на следующем детском представлении: *вы не должны передумать после того, как вы уже приняли решение (и дали знать об этом другим)*. Если вы из-

меняете свое мнение, то что-то не так. Вы должны оправдывать свой новый выбор или признать, что вы ошиблись. Если же вы заблуждаетесь сейчас, вы показываете, что вы безответственны; вполне вероятно, что вы снова ошибетесь, и тем самым создадите новые проблемы. Значит, вы не в состоянии принимать самостоятельные решения.

Примеры поведения, вызванного этим представлением, мы часто встречаем в ситуации возвращения в магазин товара. Недавно я вернул девять банок краски для дома в один из крупнейших универмагов в стране. Заполняя кредитную карточку, продавец дошел до графы «Причина возвращения товара» и спросил меня, почему я возвращаю краску. Я ответил: «Когда я покупал ее, мне сказали, что я могу вернуть все невскрытые банки с краской. Я открыл одну из банок, краска мне не понравилась, и я передумал красить ею». Продавец не мог заставить себя написать «передумал» или «краска ему не понравилась» и продолжал попытываться до истинной причины возвращения краски: может, не тот цвет или не та консистенция и т. п. В действительности, служащий (заставляя меня изобрести причину, которая могла бы удовлетворить его или, возможно, его начальство) хотел, чтобы я в качестве извинения за свой безответственный поступок переменял свое решение. Я чуть было не сказал, что это расстроило сексуальную жизнь моей собаки — и пусть бы он это записал! Но я удержался и сказал продавцу, что претензий к краске у меня нет. Я просто передумал и решил эту краску не использовать. Поскольку мне сказали, что я могу вернуть невскрытые банки, я возвращаю их и хочу, чтобы на мой счет вернули деньги.

Как видите, я принял свое личное решение: я имел право передумать, я сказал продавцу, что хочу получить назад деньги, и я получил их.

Право Пятое:

Вы имеете право делать ошибки и отвечать за них.

«Пусть тот, кто без греха, первым бросит в нее камень». Я процитировал это библейское изречение не потому, что оно призывает нас относиться с состраданием и терпимостью к человеческому несовершенству, но потому, что в нем содержится более практическое наблюдение: все мы несовершенны. Ошибаться — часть человеческого существования. Наше неотъемлемое право делать ошибки *и отвечать за них* просто характеризует реальность человеческой жизни. Мы должны признать: ошибки — это всего лишь ошибки, и ничего более. В противоположном случае мы можем стать объектами для манипуляций. Нами легко манипулировать в том случае, если мы верим, что ошибки — «зло», и мы «не должны» их совершать; а уж если допустили промах, надо его исправить «правильным» поведением.

За ошибки надо платить — так считают другие, и на этом основании они, напоминая нам наши прошлые ошибки, управляют нашим последующим поведением. Детское представление, на котором строится эта манипуляция, таково: *вы не должны совершать ошибок. Ошибки — это зло, которое создает неприятности другим людям. Если вы совершаете ошибки, вы должны чувствовать свою вину. Вы не умеете вести себя должным образом и принимать достойные решения. Чтобы вы не могли вызвать новых проблем, ваше поведение и решения должны контролироваться другими людьми. Только таким образом вы можете компенсировать то зло, которое вы им причинили.*

Как и в предыдущих случаях, основанное на этом представлении поведение мы встречаем в повседневной жизни.

Например, муж указывает жене на ее ошибку в ведении семейных счетов. Он недоволен, но не говорит прямо: «Мне это не нравится; я хочу, чтобы ты была повнимательней». Скорее, при помощи своего тона он показывает жене, что она «неправа» и должна ему что-то за это.

Если жена недостаточно уверена в себе, она скорее всего будет:

- 1) отрицать, что ошиблась; 2) объяснять, почему не сделала запись;
- 3) делать вид, что это совершенно неважно, тем самым провоцируя мужа либо простить ее ошибку, либо пойти на открытый конфликт;
- 4) извиниться за совершенную ошибку, так его раздражившую, и выразить ему свои сожаления по этому поводу.

Если же жена достаточно уверена в себе, чтобы самой судить о своих ошибках, она, скорее всего, ответит: «Ты прав. Как глупо, что я опять забыла это сделать и заставила тебя делать лишнюю работу». Этот краткий ответ не вызывает новых проблем, а говорит о многом: я ошиблась, моя ошибка создала тебе трудности. Я не боюсь этого признать, но, как и все остальные, я имею право на ошибки.

Право Шестое:

Вы имеете право сказать: «Я не знаю».

Еще одно ваше законное право — принимать решение, даже если вы не знаете всего, что за этим последует. Вы имеете право сказать: «не знаю», — если вы не знаете ответа на вопрос. Конечно, если вы до того, как начнете что-то делать, спросите себя, какими могут быть последствия ваших действий, вы, скорее всего, многое не сможете предвидеть. А этого очень хочется людям, манипулирующим вами. Они считают, что вы *должны* предвидеть последствия своих поступков. Манипуляции строятся на основе следующего неверного постулата: *у вас должны быть ответы на любые вопросы о возможных последствиях ваших действий; ведь если у вас нет ответов, значит, вы не осознаете того, какие проблемы можете создать другим людям, и тогда вы безответственны и вас надо контролировать.*

Манипуляции, основанные на этом убеждении, также часто проявляются в разных типах отношений. Мои ученики часто рассказывают, что их обвиняют в безответственности, в то время как они просто уверенно себя ведут.

Вот один из множества случаев в моей практике. Супружеская пара, обоим под шестьдесят, обратилась ко мне за консультацией. Из их рассказа ясно: муж хотел, чтобы его жену госпитализировали в психиатрическую клинику, так как она отказывалась жить с ним дальше и хотела иметь свою собственную маленькую квартиру, где бы она могла заботиться только о себе и не терпеть его постоянных издевательств. И это распространенное явление в супружеских парах. Один из супругов тащит другого к врачу для того, чтобы врач объяснил его «половине», что она или он ведет себя неправильно, делает не то и т. д. Я не собирался помогать мужу манипулировать поведением жены и помещать ее в клинику из-за того, что она хотела быть независимой от него. Когда муж это понял, он попытался манипулировать мной. С презрением в голосе он спросил: «Доктор! Что бы произошло, если бы все жены решили жить отдельно, встречаться с кем хотят, проводить время с другими мужчинами?» Я удержался от внезапного порыва рассказать этому человеку, что, по моему мнению, если она уйдет от него, у нее будет шанс снова стать человеком. Я ответил только на его вопрос: «Я, не знаю, что произошло бы». Не обращая внимания на то, что в моем ответе не звучало огорчения, он продолжал: «Доктор, а если бы ваша жена сказала вам то же, что моя, это было бы правильно?» Я ответил совершенно искренне: «Честно говоря, меня бы меньше интересовало, правильно или неправильно то, чего она хочет, а больше — почему ей не удастся добиться от меня того, чего она хочет». Видимо, не желая узнать, какие есть еще подходы к решению их проблемы, он взял жену за руку и вышел... Бедняга был заинтересован не в улучшении семейных отношений, а лишь в том, чтобы контролировать поведение своей жены. Печальное обстоятельство, но, к несчастью, часто встречающееся в жизни людей.

Манипулирование, основанное на привитом в детстве убеждении, что вы должны знать ответы на любые возможные вопросы, может быть и очень деликатным. Его обычно можно узнать по таким вопросам как «Что бы произошло, если... ? Как ты думаешь... ? Как бы ты себя чувствовал, если... ?» Имея дело с такой манипуляцией, вам не нужно знать, что «могло бы случиться, если... » Никто не может знать всего и *любого* последствия своего собственного пове-

дения. Поэтому, если манипулятору нужно спекулировать на том, что произошло бы, если... позвольте ему это сделать, если ему так уж не терпится. Вас это уже не собьет с толку.

Право Седьмое:

Вы имеете право не зависеть от того, как к вам относятся другие.

«Ни один человек не есть остров в океане», — сказал английский поэт Джон Донн, и это имеет великий смысл. Но кто-то делает следующий шаг и говорит, что все люди — ваши братья и друзья. Это выходит уже за рамки не только литературы, но и здравого смысла. Что бы вы или я ни делали, всегда найдется кто-то, кому это не понравится, а кто-то в результате, возможно, будет оскорблен в своих чувствах. Допустим, вы считаете: для того, чтобы успешно общаться с кем-нибудь, первое, что необходимо — это добиться его дружеского или братского расположения к вам. В этом случае вы открываете себя для манипулирования, и оно будет тем сильнее, чем больше ваша потребность в этой доброжелательности. В действительности вам не требуется расположение других людей, чтобы взаимодействовать с ними эффективно и с пользой для дела.

Перефразировав Джона Донна, можно сказать: «Мы, люди, даже если „отсечем“ всех от себя, все равно не станем полностью изолированными островами. Но мы можем быть замечательными полуостровами, если будем чувствительны к нуждам только тех немногих людей, которые нам очень близки в нашей жизни». Люди, с которыми мы общаемся в деловой сфере или как с авторитетами, могут менять свое отношение к нам постоянно, но это не мешает нам работать с ними, даже если мы им не нравимся. Мои ученики часто возражали против этой точки зрения, говоря, что они не хотят своей настойчивостью создавать дискомфорт официанту или продавцу. Я обычно примерно так отвечал на их возражения: мне это непонятно. Из того, что ты говоришь, вытекает, что официант пригласил тебя бесплатно поесть и делает тебе подарок плохим обслуживанием». Или: «Похоже, что продавец пожертвовал на милосердие весь свой заработок, когда продал вам этот велосипед, в котором из десяти деталей работают четыре. Это так?» «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но мне кажется, что в этой ситуации либо официант, либо вы должны испытывать неудобство. Кого бы вы предпочли — себя или его?»

При равноправных отношениях отсутствие симпатии или доброжелательности со стороны кого-то также не лишает нас возможности решать конфликт. Супруги, к примеру, бесконечно меняют свое расположение, когда они в ссоре. Это временное отсутствие доброжелательности вовсе не означает, что брак их распадается или что выходной день испорчен; в этот же самый вечер их отношения снова могут наладиться. Когда я разговаривал на эту тему с моим издателем, она несколькими словами сформулировала эту проблему: «Люди так ужасно пугаются, если кто-то грозит не любить их или не любит. Они становятся парализованными и не могут действовать для своей же пользы на работе, с друзьями, супругами, возлюбленными и т. п. Иногда так хочется сказать людям: «Вас никогда не будут любить, если вы не рискнете побыть нелюбимыми».

Если исчезновение прежней доброжелательности расположения к вам для вас болезненно, что заметно по вашему поведению, то это — сильное средство *воздействия* на вас, и его могут применить вновь, если вы не реагируете столь болезненно на перемену отношения к себе, становится понятно, что в ней нет нужды как в манипулятивном средстве. И тогда подобная манипуляция применяется реже и реже. Если люди, с которыми вы имеете дело, недостаточно уверены в себе, они, возможно, попытаются манипулировать вами с помощью угрозы изменить к вам свое отношение, грубо или утонченно пугая, что не будут любить вас или даже отка-

жутся от вас. Наше детское представление, на котором основывается эта манипуляция, таково: *люди, с которыми вы общаетесь, должны быть расположены к вам, иначе они могут помешать вам делать что-то. Чтобы выжить, вы должны сотрудничать с другими людьми. Очень важно, чтобы вас любили.*

Примеры манипулирования, основанного на такой уверенности, встречаются постоянно, особенно между близкими, но также и в отношениях с авторитетными фигурами — на работе, в школе. Вы сами можете заметить, что беззащитны перед этой манипуляцией, если сразу верите тому, на что они намекают, говоря: «Ты вспомнишь об этом», «Ты пожалеешь о том, что это сделал». Подобные высказывания используют тогда, когда знают, что мы боимся этого. Когда мы чем-то раздражаем взрослых или детей постарше, они, чтобы установить контроль над нашим поведением, говорят нам нечто подобное: «Если ты не прекратишь это (подразумевается: если ты и дальше будешь меня нервировать), Баба-Яга заберет тебя» (подразумевается: «Я не буду тебя больше любить и не защищу от нее»). Если вам говорят: «Я тебе это припомню», вы чувствуете себя беззащитным, как в детстве, когда вам для ощущения счастья были необходимы расположение и дружба всех вокруг.

Но ведь может быть и иначе. Можно мягко и решительно ответить: «Я не понимаю, зачем тебе это припоминать?» Или: «Я не понимаю, ты что, не будешь меня больше любить из-за этого?» Необходимо знать: совершенно не обязательно, чтобы тех, с кем вы общаетесь, восхищало ваше поведение. Вы не должны волноваться из-за того, что, возможно, кому-то не нравитесь.

Многим из нас очень трудно просто сказать «нет» в ответ на вопрос или приглашение. Осознанно или неосознанно, но мы приходим к выводу: другой человек будет очень обижен нашим отказом. Или: чтобы поддерживать дружеские отношения, нужно 100-процентное взаимное согласие. Это мнение неуверенного в себе человека. И мы видим, как оно проявляется, когда другие люди приглашают вас куда-нибудь пойти с ними. Вы бы чувствовали себя очень комфортно, если бы, как и должно уверенному в себе человеку, сказали просто и открыто: «Нет, я не хочу делать этого в эти выходные. Давай в другой раз?» Вместо этого вы изобретаете «хорошие» оправдания, чтобы те, кто вас приглашает, не рассердились, не расстроились и, упаси Боже, не разлюбили вас. Большинство из нас следует этой модели, потому что наивно полагают: если другие будут хотя бы чуть-чуть хуже относиться к нам, мы не сможем жить нормально.

Хотя обобщения, как правило, бесполезны, мне хочется все же сделать такой вывод: вы не можете жить в постоянном страхе за то, что задеваете чувства других людей. Все мы иногда обижаем друг друга. Это жизнь!

Право Восьмое:

Вы имеете право быть нелогичным в принятии решений.

Логика — это ход рассуждений, который мы используем, чтобы принять какое-то свое решение. Однако не все логичные утверждения истинны. К тому же, логичные умозаклучения не всегда и не в любой ситуации могут спасти нас от вмешательства реальности. Особенно мало помогает логика, когда речь идет о чувствах, желаниях, устремлениях. Логика и абстрактные рассуждения строятся на таких категориях, как «да» — «нет», черное—белое, все или ничего. Но в реальной жизни наши желания и эмоции не поддаются столь категоричным оценкам. Мы часто испытываем противоречивые чувства к чему-то или к кому-то. В разное время и в различных обстоятельствах мы можем испытывать одни и те же эмоции в разной степени, хотеть противоположного в одно и то же время. И здесь логика бессильна. Логические умозаклучения также редко помогают нам понять, почему мы хотим именно этого, редко разрешают мучающие нас противоречия.

С другой стороны, логика очень помогает тем людям, которые хотят, чтобы мы поступили как-то иначе. Если бы меня попросили объяснить маленькому ребенку, что значит слово «логика», я был бы не очень далек от истины, сказав ему: «Логика — это то, чем пользуются другие лю-

ди, чтобы доказать, что вы неправы». И он бы понял, что я имел в виду. Логика — одна из тех внешних установок-стандартов, которые многие люди применяют при оценке как своего собственного, так и вашего поведения. Логике не стоит применять к человеческим взаимоотношениям. Многие из нас, тем не менее, считают, что они должны «хорошими» доводами оправдать свои желания, или цели, или действия, используя логику, чтобы она преодолела ваши сомнения и обеспечила выбор правильного пути. Многие используют логику для манипулирования. Основу для таких манипуляций составляет следующее убеждение, также вынесенное из детства *вы должны следовать логике, потому что она позволяет принимать наилучшие решения.*

Примеры подобного поведения мы также часто встречаем в наших повседневных отношениях. В колледже куратор факультета использует логику, чтобы манипулировать студентом при выборе занятий. С помощью логики он пытается убедить студента следовать «учебному плану» и удерживать его от «ненужных» занятий на другом отделении, которые могут его заинтересовать. Студенту напоминают: он же хочет закончить колледж, пойти учиться дальше или получить хорошую работу после окончания учебы. Затем куратор логично объясняет, что «ненужные» занятия по египтологии (надписи на саркофагах) не помогут студенту вовремя закончить обучение, или поступить учиться дальше, или получить хорошую работу. Но ему никогда не скажут: чем быстрее он закончит обучение и чем больше пройдет курсов именно на данном отделении, тем это выгоднее факультетскому куратору, поскольку позволит добиться лучшего финансирования и увеличения преподавательских ставок. Если студент разрешит подчинить себя «логично-му» подходу, предложенному куратором, он станет очередной овцой учебного процесса. Если же студент *решиительно* примет сам для себя решение о том, что для него важнее пройти интересующие его курсы, а не только закончить раньше семестр, тогда он, скорее всего, ответит: «Это правда. Возможно, я таким образом дольше пробуду в колледже, но я все-таки хочу пройти несколько курсов, которые меня интересуют».

Вы сами можете привести много примеров манипулирования с помощью логики из своей повседневной жизни. Супруги обычно уговаривают друг друга, что не стоит делать того или другого, потому что: «Мы устанем», или «Нам на следующий день рано вставать», или «Кузина Милдрид должна прийти завтра вечером», или приводят сотни других возможных негативных последствий намерений одного из них. Манипуляция заключается в следующем: он или она как бы поступает альтруистично, логично, а на деле просто не признается себе в том, что хочет сделать что-то другое вместо того, что предложено. Подобное манипулирование при помощи логики, с одной стороны, предотвращает возможные споры между мужем и женой по поводу противоположности их желаний, а с другой стороны, заставляет того, кем манипулируют, испытать свою вину за то, что он мог сделать такое нелогичное предложение.

Даже если вы поступаете логично, это далеко не всегда поможет решить вашу проблему. Если вы сообразуетесь с логикой, это лишь означает, что вы ставите себе определенные рамки: делаете только то, что полностью понимаете. Но решение вашей проблемы часто может находиться за пределами данных рамок.

Право Девятое:

Вы имеете право сказать: «Я не понимаю».

Сократ_ заметил: истинная мудрость приходит к каждому из нас тогда, когда мы осознаем, как мало мы понимаем в жизни, в самих себе, в мире вокруг нас. Его наблюдение удачно характеризует одну из сторон человеческого существования. Мы все не столь находчивы и восприимчивы, чтобы абсолютно понимать хотя бы большую часть того, что происходит вокруг. И все же ограниченность человеческих способностей не мешает нам жить. Знание приходит с опытом, и наш опыт общения с другими людьми показывает, что мы не всегда понимаем намерений и желаний других людей. Мало кто из нас вообще умеет читать чужие мысли, никто не может читать чужие мысли очень хорошо, и тем не менее, многие пытаются с помощью намеков, недомолвок и подсказок заставить нас делать то, что они хотят. Детское убеждение, на котором строится этот тип манипуляций, примерно таково: *чтобы жить без разногласий, вы должны предвосхищать нужды других*

людей и быть восприимчивым к ним. Предполагается, что вы и так понимаете их нужды, вам не нужно о них говорить. Если же вы не понимаете этого, пока вам не начинают постоянно об этом говорить, то, значит, вы не в состоянии жить в гармонии с другими людьми, вы — человек безответственный и ничего не знающий.

Примеры манипуляций, построенных на этом детском убеждении, мы часто видим в повседневной жизни. Члены вашей семьи, сотрудники, соседи и все, кто придерживаются подобного мнения, пытаются «оскорбленным» или «сердитым» взглядом и молчанием заставить вас изменить свое поведение по отношению к ним. Вами начинают манипулировать обычно после какого-нибудь конфликта между вами и «пострадавшей» стороной, когда вы сделали не то, что от вас хотели. «Пострадавшие» не проявляют словесной решительности, чтобы добиться хотя бы части того, что они хотят, с помощью компромисса, а берутся судить вас за то, что:

1) от вас «зло»;

2) вы *должны* интуитивно понимать, что им не нравится в вашем поведении;

3) вы *должны* автоматически понимать, что ваше поведение не устраивает их;

4) вы *должны* так изменить свое отношение к ним, чтобы они больше не чувствовали себя «задетыми» и «рассерженными». Если вы позволяете другому человеку принимать за вас решение, то вы автоматически должны понимать, что именно нервирует его. Скорее всего, вам придется ради его удобства изменить свое поведение и сделать все, чтобы он избавился от своих «оскорбленных» и «сердитых» чувств по отношению к вам. Если вы допустите манипуляцию подобного рода, вам придется выполнять чужие желания в первую очередь, и *вы* лишитесь возможности делать то, что хотите сами.

Манипуляции, построенные на убеждении, что *вы должны понимать*, часто встречаются при деловых и коммерческих отношениях. К примеру, вам необходима медицинская помощь, и вы обращаетесь в некую частную клинику. До начала осмотра врач заполняет на вас медицинскую карту, куда заносятся ваш доход, место работы, данные о страховке и т. п., и на это может уйти больше времени, чем на консультацию врача. Иногда у меня возникает впечатление: врачи думают, что к ним обращаются не за медицинской помощью, а просить деньги в долг. Я знаю, мое впечатление ошибочно, но я неоднократно замечал, как медицинский персонал всем своим поведением показывал, что делает мне великое одолжение, и я должен им что-то еще, кроме денег.

Когда я недавно обратился к остеопату, я сначала должен был заполнить медицинскую карту, последней каплей, переполнившей мое терпение, была графа о номере полиса социального страхования. Я поставил прочерк и перестал заполнять дальше. Хорошо, что это был последний вопрос, а то бы я так и не попал к врачу. Однако, просматривая заполненную мною карту, медсестра потребовала занести в анкету номер полиса социального страхования перед тем, как меня примет врач. Когда я сказал, что не понимаю, чем это может помочь при лечении моего локтя, медсестра ответила: это необходимо. Ее покровительственный вид также говорил, что я *должен* знать, почему этот вопрос стоит в анкете. Несмотря на мою практику психотерапевта, я так и не научился читать мысли; я снова ответил, что не понимаю, как этот номер связан с моим локтем. Смягчившись, медсестра объяснила: у них было много неприятных случаев с агентствами медицинского страхования, и номер полиса спрашивается для того, чтобы упростить последующее взаимодействие с этими учреждениями. Будучи настойчивым пациентом, я принял свое собственное решение: этим людям я плачу деньги, а потому, ради того, чтобы наладить взаимодействие указанных учреждений, не обязан ставить номер. Меня отлично пролечил очень приятный врач, хотя я так и не заполнил последнюю графу в медицинской карте. Это была пустяковая победа над моей «любимой мозолью» — бинарным мышлением ЭВМ. Хотя я до сих пор и сам не пойму, почему мне было не назвать номер этого полиса?

Право Десятое:

Вы имеете право сказать: «Мне наплевать...», «Меня не волнует...», «Меня не ин-

Как вы видите, большинство наших прав частично пересекаются друг с другом, поскольку они всего лишь более частные проявления самого первого права: быть конечным судьей самому себе. Также много общего в тех обычных убеждениях, на которых строится манипулирование вашим поведением другими людьми, ибо все это сводится к одному: вы не судья самому себе. Из такого убеждения следует хоть вы и несовершенны, как и всякое человеческое существо, вы *должны* стремиться к совершенству. Если, по воле небес, вы не можете улучшить себя, вы *должны*, по крайней мере, *хотеть* улучшить свою человеческую сущность. Если вы разделяете такое представление, вы открыты для всевозможных манипуляций; число способов управления вашим поведением ограничивается лишь изобретательностью других людей. Это убеждение звучит примерно так: *поскольку вы человек, вы ничтожны и у вас много пороков. Вы должны стараться преодолеть свои человеческие слабости и всеми силами «улучшить» себя, пока не достигнете совершенства во всем. Вам вряд ли это удастся, но вы все-таки должны хотеть совершенствоваться. Если кто-то^ вам укажет, каким образом вы можете улучшить себя, вы обязаны последовать его наставлению. Если вы этого не сделаете, то вы — испорченный, ленивый, недоразвитый и никчемный, и потому вы не заслуживаете чьего бы то ни было уважения, в том числе и своего.*

Это представление, по моему мнению, бесконечно наивно. Если вы решились стать совершенством (даже если вы уверены в себе!), вас ждут разочарования и огорчения. Однако, у вас есть право считать, что вам плевать на то, что *надо* быть совершенством; тем более, что одни считают совершенством то, что для других — извращение.

Манипуляции, построенные на уверенности, что люди *должны* совершенствовать себя, часто встречаются в жизни. Если ваш брак ничем не отличается от обычного, вероятно, супруг(а) говорит вам, пытаясь бороться с вашей неряшливостью: «Вечно ты разбрасываешь свои вещи по всему дому! Неужели ты даже не хочешь исправиться и перестать быть неряхой» и т. д. и т. п. Если вы попались в сети манипуляций, то вы *должны* совершенствовать свое поведение (в соответствии с тем, как некто понимает, в чем это совершенствование заключается), вам придется объяснять, почему вы разбросали вещи по всему дому, — вчера вечером вы поздно пришли, или слишком устали, или просто забыли, или вообще не очень часто это делаете, и тому подобные детские оправдания. Если же, напротив, вы сами принимаете решение, хотите вы или нет, «улучшаться», то, скорее всего, ответите: «Я сознаю, что следует быть аккуратным, но иногда мне плевать на это. Я знаю, что следует быть аккуратным, но иногда мне плевать на это. Я знаю, что это тебя расстраивает, но давай попробуем найти компромисс. Если ты постарайся не „давить“ на меня, когда я делаю то, что тебе не нравится, я постараюсь не расстраивать тебя, когда ты своими претензиями огорчаешь меня! Только скажи мне, что это тебя раздражает, я тоже, в свою очередь, буду откровенен. Никакого хождения вокруг да около. Только прямой, откровенный разговор».

Примером может служить случай с Сидом, заведующим отделом универмага, неуверенным в себе человеком. К моменту начала психотерапевтического лечения он пребывал в депрессии, потому что некоторые новые продавцы вместо того, чтобы обслуживать покупателей (чего он от них добивался), постоянно указывали ему, как можно что-то улучшить в организации их работы. Сид не знал, как бороться с такой манипуляцией, и в конце концов давал выход своему гневу, что имело негативные последствия для работы магазина. После нескольких недель систематической терапии он смог спокойно справляться с вмешательством в его дела. Сид сделал для себя открытие: он не только не должен быть совершенством, но даже не должен хотеть совершенствоваться.

С манипулированием, построенным на постулате о том, что вы *должны* хотеть улучшить себя, часто труднее всего справиться Единственный путь остановить эту манипуляцию — спросить самого себя, довольны ли вы собой и тем, как проявляете себя, а затем принять свое собственное решение в отношении того, хотите вы или нет что-то изменить.

Многие мои ученики, проходившие тренинг, признавались, что они часто сами не могут по-

нять, манипулируют ими или это их собственное желание. Чтобы помочь им сориентироваться, я попросил их свое внутреннее противоречие выразить в любой из трех категорий: «Я хочу», «Мне придется», «Мне следует».

Первая категория «Я хочу» — прямая, т. е. я хочу три раза в неделю есть на обед мясо; я хочу пойти в кино вместо того, чтобы смотреть телевизор; я хочу провести остаток своих дней на побережье Таити. Из этих желаний следуют закономерные «мне придется». «Мне придется» — компромиссы, на которые вы идете с самим собой и другими людьми. Если *я хочу* три раза в неделю есть мясо, *мне придется* доставать деньги на то, чтобы позволить себе это. Если нужно достать эти деньги (и одновременно не попасть в тюрьму), мне придется работать там, где платят достаточно, чтобы я мог позволить себе есть мясо три раза в неделю. Если *я хочу* пойти сегодня вечером в кино, *мне придется* пропустить телепрограмму. Если *я хочу* остаток жизни провести на Таити, *мне придется* привыкать к «тропическому» образу жизни.

Все последствия того, что вам нужно сделать, если вы чего-то захотите, — довольно просты. Надо только решить, стоят ли ваши «я хочу» последующих «мне придется». Многие, однако, смешивают «мне придется» с «мне следует». С одной стороны, «мне следует» можно охарактеризовать как манипулятивное средство, с помощью которого вам могут навязать чужое желание; а с другой — как выбранную вами самими систему оценок: что вы «можете и не можете делать». В частности, *мне следует* работать, потому что всем *следует* что-то делать, а не только потому, что вы хотите есть мясо три раза в неделю; *мне следует* сегодня вечером куда-нибудь пойти, потому что *мне не следует* все время смотреть телевизор; *мне не следует* ехать на Таити, потому что никому *не следует* быть только завсегдатаем пляжей. Когда вы услышите, как кто-то или вы сами себе говорите «следует», тут же настройтесь на волну сопротивления манипуляциям. Прислушайтесь к себе внимательно, и, по всей вероятности, уловите нечто, означающее, что вы не решаете сами за себя.

Первый шаг в воспитании уверенности в себе — настойчивость

Возможно, прочитав главу о своих неотъемлемых правах, вы почувствовали то же самое, что и мои ученики, которые говорили мне: «Я где-то в глубине души чувствовал это всегда. Но когда я высказывал свои мысли, мне всегда говорили, что я неправ. Я рад, что мои догадки находят здесь поддержку. Это великолепно! Но... я все еще не знаю, как стать решительным, уверенным в себе. Что мне теперь делать?» На подобный вопрос я отвечаю: «Ничего не делать... Пока».

Для того, чтобы стать решительным, нужно не только знать свои неотъемлемые права, но и научиться их использовать. Первое — это философия, а второе — набор конкретных правил. Уверенность в себе означает в первую очередь решительность словесном общении: тем самым мы заявляем о себе. Но этого недостаточно. Вряд ли вы сразу перестанете быть мишенью для манипуляций, как только объясните манипуляторам свои права.

К примеру, вы находитесь в отделе товаров для автомобиля и отвечаете на попытку продавца манипулировать вами: «Прекратите мной манипулировать!» Он, вероятно, ответит «Кто манипулирует? Да я до вас и не дотрагивался! Кто-нибудь видел, чтобы я им манипулировал?» Или, если вы скажете в ответ на манипуляцию: «Я — главный судья самому себе», — он, вероятно, подумает: «Что это за идиот? Я ему пытаюсь объяснить наш порядок обмена карбюраторов, а он философствует!» И если вы захотите объяснить свои неотъемлемые права маме, когда она уговаривает вас навестить ее, она, скорее всего, подумает, что вы столь же себялюбивы и испорчены, каким были в детстве, да еще к тому же у вас появились безумные идеи. Возможно, ее вовсе не интересуют ваши права, или она отбрасывает их в сторону такими словами: «Приятно знать, дорогой, что ты закончил колледж, и я рада, что настояла на этом. Но когда же ты в следующий раз наведишь меня?»

Чтобы воспользоваться своими правами и остановить манипулирование, вам нужно изменить свое поведение — то самое поведение, которое и дает повод вами манипулировать.

Остальная часть книги посвящена конкретным навыкам, которые помогут вам обрести достаточную уверенность, чтобы впредь не попадаться на удочку.

ЗАИГРАННАЯ ПЛАСТИНКА

Когда я ввожу на занятиях *первый навык* — метод Заигранная пластинка, я начинаю с того, что спрашиваю учеников: «Почему вы обычно проигрываете в споре с автомехаником, который плохо отремонтировал вашу машину?» Ответом, как правило, служит абсолютное молчание. Я продолжаю свою мысль: «Вы не знаете почему? Я скажу вам! Потому что обычно сдаетесь после первого „нет“. Он говорит вам „нет“, вы отвечаете „о'кей" или, бормоча ругательства, уходите. Вы проиграли потому, что вы слишком быстро сдались. У того парня (как и у многих других) всего несколько „нет" в запасе. Если у него три „нет“, вам нужно только четыре. Если у него шесть „нет“, вам нужно только семь. Все просто!» В этот момент один из учащихся говорит: «Но я не могу этого сделать. Я не могу не реагировать, когда мне говорят „нет"». Мой ответ: «Что вы имеете в виду под „не могу"? Ведь на вас нет ни наручников, ни цепей, которые могли бы вас сдерживать? Я могу признать, что вы *не хотите*, но не могу признать, что вы *не можете*. Если вы не хотите, значит, вы так воспитаны: вам следует быть любезным и выслушивать от плохого механика „нет“. Я правильно рассуждаю? В конце концов, он также пытается жить, как и все остальные. Верно? (В этот момент весь класс с сарказмом говорит «Верно!») У него трое детей, ему нужно, как и вам, прокормить их и дать им образование. Так ведь? Если он потеряет деньги в своем деле, он не сможет обеспечить им ту жизнь, к которой они привыкли. Верно? Но где сказано, что, если он не справится с ремонтом вашей машины, вы должны и дальше иметь с ним дело и давать ему возможность извлекать выгоду из своей небрежной работы?»

Вам нужно научиться настойчиво отстаивать себя. *Чтобы уверенно заявить о себе, усвойте один из наиболее важных моментов: настойчиво повторяйте, чего вы хотите, снова и снова, не повышая голоса, без гнева и раздражения.*

Итак, чтобы эффективно общаться в конфликтной ситуации, вы должны быть настойчивым и гнуть свою линию. Нерешительные люди могут увязнуть в изобилии слов и легко сдаются, когда им все «логично» объясняют и приводят «доводы», почему то, чего они хотят, невозможно. Чтобы быть настойчивым, робкий человек должен научиться не давать объяснений или извинений по поводу своей позиции; он должен игнорировать замечания соперника, провоцирующие у него чувство вины. Для этой цели предназначен метод, получивший название Заигранная пластинка. Твердя свое, как заигранная пластинка, мы учимся придерживаться своей линии в разговоре: мы повторяем то, что хотим сказать, и игнорируем то, что исходит от человека, в противоборстве с которым мы отстаиваем свое желание.

Когда вы в период обучения используете данный метод, вы не принимаете во внимание возражения оппонента; вы неуклонно *спокойным тоном* говорите о том, чего бы вам хотелось, до тех пор, пока ваша просьба не будет удовлетворена, или вы не согласитесь на компромисс. Цель этого тренинга не в том, чтобы научить вас говорить одно и то же, как заигранная пластинка, а чтобы научить вас настойчивости. И тогда вы сможете достигнуть такого же результата, как герои следующего диалога, который рассказал Карло, один из моих студентов, проходивших тренинг. В предыдущую субботу он делал закупки на неделю по просьбе жены, но, вернувшись домой, не обнаружил среди покупок мяса. В доме в это время был его отец, пришедший пообедать, и Карло предложил ему поехать вместе в супермаркет и вернуть, видимо, забытое им мясо.

ДИАЛОГ 1

Карло входит в магазин вместе с отцом и обращается к кассиру.

Кассир: Да?

Карло: Я уже был здесь часом раньше и купил три отбивные, ростбиф, два цыпленка и еще другие продукты. Когда я вернулся домой, я обнаружил, что мяса нет. Мне нужно мое мясо.

Кассир: Вы посмотрели в вашей машине?

Карло: Да, *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

К а с с и р: Я не думаю, что могу вам чем-нибудь помочь. (Отказ от ответственности.)

Карло: Я понимаю, что вы можете об этом подумать, *но мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

К а с с и р: У вас есть чек?

Карло, протягивая чек кассиру: Да, *и мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

К а с с и р, рассматривая чек: У вас здесь шесть мясных продуктов.

Карло: Совершенно верно, *и мне нужно мясо* (Заигранная пластинка).

К а с с и р: Хорошо, но я не могу ничего сделать, вам нужно в мясной отдел. (Отказ от ответственности.)

Карло: Я вас прекрасно понимаю, но вы тот, кому я платил деньги, *и мне все-таки нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

К а с с и р: Вам нужно обратиться к заведующему мясным отделом. (Отказ от ответственности.)

Карло: Он мне вернет *мое мясо*? (Заигранная пластинка).

К а с с и р: Он тот, кто может вам помочь. (Отказ от ответственности.)

Карло: Как его зовут?

К а с с и р: Мистер Джонсон.

Карло: Позовите его сюда, пожалуйста.

К а с с и р: Пройдите туда, и вы найдете его. (Отказ от ответственности.)

Карло: Я там никого не вижу. *Пожалуйста, позовите его сюда* (Заигранная пластинка).

К а с с и р: Пройдите туда, он скоро подойдет, (Отказ от ответственности.)

К а р л о: Я не хочу идти туда и ждать вечно. Я хочу поскорей уйти отсюда. *Пожалуйста,*

позовите его сюда (Заигранная пластинка).

К а с с и р: Вы всех задерживаете, все эти люди хотят, чтобы их обслужили. (Попытка возбудить в вас чувство вины: вам что, наплевать на других людей?)

К а р л о: Я знаю, они хотят, чтобы их обслужили, но и я хочу, чтобы меня обслужили. *Пожалуйста, позовите заведующего мясным отделом сюда* (Заигранная пластинка).

К а с с и р с любопытством смотрит на Карло в течение нескольких секунд, направляется к девушке в соседней кассе, говорит с ней и возвращается назад к Карло: «Он будет здесь через минуту»

Карло: Хорошо.

Через несколько минут заведующий мясным отделом мистер Джонсон подходит к кассе и похлопывает по плечу кассира.

К а с с и р: Этот покупатель потерял купленное им у нас мясо.

Д ж о н с о н к К а р л о: Где вы его потеряли?

К а р л о: Здесь, я ведь не уносил его отсюда, и *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Д ж о н с о н: У вас есть чек?

К а р л о, протягивая ему чек: Да, и *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Джонсон, смотря на чек: шесть покупок из мясного отдела.

К а р л о: Верно, три отбивных, ростбиф и два цыпленка, *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Джонсон: Вы посмотрели в машине, не выронили ли из сумки? (Попытка возбудить в вас чувства незнания и вины: вас надо контролировать, вам нельзя доверять.)

К а р л о: Да, его там нет, *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Джонсон: Может, вы оставили его где-нибудь? (Попытка вызвать ощущение вины в вас: вы — невнимательны.)

К а р л о: Да, здесь, и *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Джонсон: Я имею в виду где-нибудь в другом месте.

К а р л о: Нет, и *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Джонсон: Большинство тех, кто говорит, что они потеряли покупки, позже вспоминают, что оставили их где-то в другом месте. Почему бы вам не прийти завтра, если вы их не найдете? (Попытка вызвать в вас ощущение незнания и вины: у вас плохая память и вы ошиблись!)

К а р л о: Я понимаю, почему вы так думаете, но *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Джонсон: Становится поздно, мы скоро закрываемся. (Попытка вызвать у вас чувство вины: вы меня задерживаете.)

К а р л о: Я понимаю все, но *мне нужно мое мясо* (Заигранная пластинка).

Джонсон: Ну хорошо, но я все равно не могу ничего для вас сделать. (Отказ от ответственности.)

Карло: А кто может?

Джонсон: Менеджер магазина.

Карло: Хорошо! *Позовите его сюда* (Заигранная пластинка).

Джонсон: Он сейчас очень занят. Может, вы зайдете в понедельник и поговорите с ним? (Попытка возбудить у вас ощущение вины: он очень занятой, важный человек, и вы не должны его беспокоить по таким пустякам.)

К а р л о: Я вас понимаю, я тоже очень занят сейчас. *Позовите его сюда* (Заигранная пластинка).

Джонсон впервые в течение нескольких секунд молча смотрит на Карло: Я пойду и поговорю с ним, может, что-нибудь удастся сделать.

Карло: Хорошо. Я подожду вас здесь.

Мистер Джонсон возвращается в магазин, исчезает в дверях и позднее появляется в окошке службы контроля. Он начинает разговор с мужчиной, сидящим за столом. Мужчина что-то говорит. Джонсон качает головой в сторону Карло. Мужчина встает, смотрит на Карло, снова что-то говорит и возвращается за свой стол. Мистер Джонсон исчезает из окошка и секунду спу-

стя направляется к Карло.

Карло: Ну что?

Джонсон: Мы весьма сожалеем, что так получилось. Вы можете пройти в мясной отдел и найти свою пропажу.

Карло: Хорошо, спасибо.

Джонсон: На следующей неделе у нас распродажа в мясном отделе. Будет нечто хорошее.

Карло: Я скажу об этом моей жене, спасибо.

Когда они отправились в мясной отдел, отец Карло изумленно повторял: «Если бы я был на твоём месте, я бы искал это мясо у себя в карманах, под сиденьем автомобиля, дома, в туалете и на чердаке!» По дороге домой отец спросил Карло, как ему удалось так себя вести. С некоторой скромностью, но не без уверенности в себе Карло ответил: «Это то, что я приобрел на тренинге — уверенность в себе, я научу тебя этому».

В диалоге Карло со служащими супермаркета вы видите, как он повторял, как заигранная пластинка, что он хочет, его главной целью было вернуть купленное мясо. Если появлялись препятствия в ходе разговора, Карло и для достижения промежуточных целей использовал Заигранную пластинку. Например, когда ему предлагали ждать или самому разыскивать служащих, Карло настойчиво требовал того человека, который мог бы решить его проблему. В случае с Заигранной пластинкой вы как бы заявляете повторением одного и того же: «Я не сдамся. Я могу делать это весь день, *если потребуется*». Как вы увидите и в последующих диалогах, если вы проявляете настойчивость и повторяете свое желание снова и снова, вы рано или поздно достигаете результата (либо получаете желаемое, либо соглашаетесь на разумный компромисс и остаетесь весьма довольны собой).

Для начала, чтобы научить моих студентов или пациентов пользоваться методом Заигранной пластинки, я предлагаю им разыграть следующую сценку (в группе из четырех человек, где двое играют, а двое выступают в роли партнеров): продавец, ходящий по домам, пытается продать негнбавому покупателю энциклопедию. В реальном диалоге Карло сознательно отвечал на все, что ему говорили кассир или менеджер. Каждый из его ответов был хорошо продуман. Карло говорил только то, что он хотел сказать. Но в первом учебном диалоге Заигранная пластинка я заставлял его и его партнеров *буквально* говорить как испорченная пластинка. Не важно, что говорил другой, Карло должен был отвечать одно и то же. «Я понимаю, о чем вы говорите, но меня это не интересует», и говорить это *тихим и спокойным, тоном*, как и в диалоге с покупкой энциклопедии. Это помогло Карло в дальнейшем избавиться от привычки ждать, что скажет другой, и в зависимости от этого строить свой ответ.

ДИАЛОГ 2

Продавец: Вы ведь хотите, чтобы ваши дети учились лучше, не так ли?

Карло: Я понимаю, но меня не интересует эта покупка.

Продавец: Ваша жена хотела бы, чтобы у ваших детей была эта энциклопедия.

Карло: Я понимаю, но меня это не интересует.

Продавец: Здесь ужасно жарко, вы не будете возражать, если я войду в ваш дом выпить воды?

Карло: Я понимаю, но меня это не интересует.

Продавец: Что вы хотите сказать, что не позволите мне выпить воды?

Карло: Я вас понимаю, но меня это не интересует.

Продавец: Вы не понимаете, иначе вы бы хотели купить эти книги для ваших детей.

Карло: Я понимаю, о чем вы говорите, но меня это не интересует.

Продавец: Вы все время повторяете: «Я понимаю». Вы можете сказать что-нибудь еще?

Карло: Я понимаю, но меня просто это все не интересует.

Продавец: Позвольте мне задать вам вопрос. Сколько лет вашим детям?

Карло: Я все понимаю, но меня не интересует покупка этих книг.

Продавец: Вы так и не скажете мне, сколько лет вашим детям?

Карло: Я понимаю, к чему вы, но меня это не интересует.

Продавец: Хорошо, я спрошу вас иначе, сколько детей живет в вашем квартале?

Карло: Я понимаю, но меня это не интересует.

Продавец: Если вы не хотите говорить со мной, я уйду.

Карло: Я понимаю, но меня это совсем не интересует.

Продавец: Как вы думаете, вашего соседа мистера Джонса это заинтересует?

Карло: Я понимаю, о чем вы, но меня это не интересует.

С помощью тренинга по методу Заигранной пластинки Карло и другие смогли избавиться от привычки обязательно отвечать на любой вопрос и откликаться на любое обращение к ним. Эта привычка основана на нашей уверенности, что, если кто-то с нами начал разговаривать, мы *должны* ответить и *должны* реагировать на все, что нам говорят. Когда я предлагаю новичкам какой-нибудь диалог вроде этого, они обычно очень удивляются. Многие из них не осознают, как сильна эта их привычка и как неуютно они будут себя чувствовать, если не попытаются автоматически отвечать на чьи-то вопросы.

У доброй половины моих студентов были трудности во время первого исполнения подобных диалогов. Отвечать автоматически было не в их характере, и я был вынужден повторять свои инструкции, чтобы помочь им избавиться от робости. Когда у них возникала подобная преграда, я не «помогал» им сочувствием (конечно, не считая особо тревожных пациентов). Короче говоря, я не был для них «приятным человеком», который пытается помочь им быть более решительными. Как я понял, очень полезно, чтобы среди них был хотя бы один «жесткий мужик», с которым они научились бы успешно справляться. И в большинстве групп я был единственным, кто мог играть эту роль. Поэтому в тренинге я отводил себе роль такого постоянного «мерзавца» (с которым они впоследствии могли бы легко справиться) и «помогал» им работать над собой больше, обращаясь к ним примерно так: «Что, черт возьми, вы, люди, делаете!? В какой книге жизненных правил это записано? (Делаю вид, что внимательно рассматриваю воображаемый манускрипт.) Когда кто-то задает мне вопрос, я должен на него ответить? Покажите мне подписанный вами контракт, в котором об этом говорится! Вы хотите сказать, что ничего подобного не подписывали? (Молчание класса.) Тогда какого черта вы так ведете себя? Повторите еще раз и на этот раз сделайте то, что я от вас хочу... Вы — только Заигранная пластинка!»

Некоторые студенты и пациенты воспринимали, по крайней мере поначалу, свое право отстаивать себя как право на «мечь» и как необходимость дать сдачу тем, кто ими манипулировал. Хотя бы один человек в каждой группе задавал мне вопрос: «Я понимаю, о чем вы говорите, но могу ли я использовать то, чему вы меня учите, чтобы заставить моего мужа (жену, сестру, ребенка, подростка и т. д.) делать то, что я от него хочу?» Я отвечаю: «Не можете!»

И если вы действительно проанализируете вопрос студента в свете собственного общения с людьми, то такой ответ имеет большой смысл. Вы, опираясь на ваш опыт общения с людьми, можете «долбить» кого-то, чтобы он что-то сделал, вы можете манипулировать кем-то, а можете честно и решительно сказать кому-то, что вы хотите, чтобы он сделал то-то и то-то, но вы не можете целиком контролировать поведение другого взрослого человека. Если вы лжете людям и обманом заставляете их сделать то, что вы хотите, они могут то же самое сделать по отношению к вам; если вы манипулируете кем-то в своих интересах, они могут то же сделать с вами. Но если вы прямо скажете, что вы хотели бы от них, все, что они могут сделать, — это сказать «нет» или предложить что-то другое, т. е. разумный компромисс. Из этих трех возможностей последняя, честная, — наиболее эффективна, поскольку позволяет вам и другим людям, вовлеченным в конфликт, говорить прямо и найти из него выход.

По крайней мере один студент в каждой группе возражает, что отстаивание себя — самый прямой способ выхода из конфликта, говоря: «А где меры предосторожности? Вы можете воспользоваться своим преимуществом перед тем, кто не заканчивал эти курсы и тренинг. Со своими решительными навыками вы можете переехать его, как танк!» И хотя я не разделяю его

опасений по поводу беспомощности человечества перед лицом людей настойчивых, я должен признать, что знание конкретных моделей поведения дает им возможность делать то, что они хотят. Лучшим ответом на подобный вопрос, который я когда-либо слышал, было высказывание одного уже пожилого человека. Побывав на моих занятиях, он сказал: «Эти навыки словесной настойчивости, как и все другое, чему вы учите, вне морали. Если вы научились водить машину, вы можете воспользоваться этим, чтобы свозить детей на школьный пикник в воскресенье, можете — чтобы угнать машину для мафии. Если вы судья самому себе, то вы также несете ответственность за свое поведение. То, что вы делаете, зависит от вас».

РАЗУМНЫЙ КОМПРОМИСС

Многие из тех, кто учатся быть настойчивыми, часто спрашивают: «Что мне делать, если другой не поддается, если он тоже настойчив?» Ответ такой. Самое главное — чувство собственного достоинства превыше всего. Следовательно, если вы сохраняете чувство собственного достоинства и уверенности в себе благодаря использованию таких навыков, как Заигранная пластинка, вы будете чувствовать себя хорошо, даже если сразу не достигнете своей цели. Когда мы комфортно себя чувствуем, наша способность справляться с конфликтом растет как снежный ком. Но это не исключает необходимости позаботиться о том, чтобы поддерживать уверенность в себе.

Если два человека, вовлеченные в конфликт, настойчивы, то все зависит не от того, кто сильнее или кто лучший манипулятор. На практике выход из такой ситуации состоит в следующем: *если ничто не угрожает вашему чувству собственного достоинства*, надо предложить разумный компромисс. Вы можете, например, сказать, что подождете некоторое время, пока вам отремонтируют или заменят купленную вами вещь, или что сделаете то, что от вас хотят, в следующий раз. Если компромиссы не снижают у вас чувства собственного достоинства, вы всегда можете рассчитывать на достижение своей цели. Однако, если конечная цель ваших действий — повышение самооценки, то тут, конечно, компромисса быть не может.

За некоторыми исключениями, мы лучше справляемся с конфликтами, когда проявляем настойчивость или достигаем разумного компромисса. Что это за ситуации-исключения, в которых лучше не проявлять настойчивость? Их всего несколько, давайте кратко их рассмотрим.

Я не советую вам быть настойчивым, когда вы не можете контролировать ситуацию. В подобных случаях глупо, а возможно, и опасно, если вы не настоящий профессионал этом деле, отстаивать себя таким образом, как описано в книге. Также вы должны ограничивать свою настойчивость в ситуациях, предполагающих юридический фактор или возможность физического сопротивления. Не все представители федеральных, государственных, муниципальных структур и суда достаточно уверены в себе сами. Многие из них, к сожалению, ведут себя так, как, по их мнению, *должны* вести себя люди на их месте, и у них есть реальная, если не абсолютная, «юридическая» власть действовать вопреки своим личным чувствам. Мало чем вам поможет, если вы будете на манер заигранной пластинки сопротивляться рассерженному судье. Он может посадить вас на тридцать суток в тюрьму! То же, если полицейский толкает вас дубинкой: лучшее, что вам следует сделать, — убраться от него подальше. С другой стороны, ограничивая вашу настойчивость в подобных случаях, я вовсе не имею в виду, что вы не должны ничего говорить. К примеру, если полицейский нанес вам физическое оскорбление, глупо ему сопротивляться на месте. Запомните номер на его значке и сообщите о его поведении начальству. Если он часто себе такое позволяет и на него обратилось с жалобой много жителей, ему придется изменить свое враждебное поведение.

Необходимость равновесия между сдержанностью и настойчивостью наглядно проявляется в случае с Джерри. Когда я впервые увидел Джерри, ему было семнадцать лет. Он уже три года принимал наркотики, включая героин и кокаин. Как и большинство наркоманов, он был очень слабодушным и не знал, как общаться с «правильными» людьми: родителями, семьей, учителями в школе и т. д. Джерри нравилась его компания по нескольким причинам. Его приятели никогда его не критиковали, не мотали ему нервы, никогда не смеялись над ним, не за-

ставляли его делать то, чего он не хотел, и позволяли ему делать многое из того, что он хотел. Джерри платил им тем же. Он относился к ним столь же нетребовательно; их отношения можно описать сияющими словами: «любовь», «мир» и «брат».

Джерри не хотел расставаться с наркотиками, потому что ему нравилась такая жизнь; его мало кто беспокоил. Но вот общаться с людьми за пределами своей компании он не умел. Джерри лечился от наркомании с помощью психотерапии. После четырех месяцев занятий в группе и двух месяцев лечения индивидуальной терапией он прекратил принимать наркотики, получил постоянную работу и через год поступил в колледж. Два года спустя после терапии Джерри уже не принимал сильные наркотики, но иногда курил марихуану.

До тренинга терапией Джерри постоянно останавливала полиция и обыскивала его машину. И хотя его никогда не арестовывали, потому что он всегда был «чист», Джерри оставался «подозреваемым». После терапии его тоже несколько раз останавливала полиция, но полицейские больше не обыскивали ни его самого, ни его машину. Однажды Джерри выпи-сали штраф, но он был твердо уверен (после тренинга), что не заслужил его. Джерри сообщил мне, что он сам подал в суд по поводу штрафа. Появившись в зале суда, он просто, своими словами рассказал судье, что, по его мнению, произошло, и судья с ним согласился. А я боялся худшего, что Джерри, чего доброго, угодит в тюрьму. Для Джерри быть настойчивым в суде означало просто спокойно высказывать свою точку зрения и быть выслушанным, не-смотря на то, согласятся с ним или нет. Пример с Джерри показывает, насколько важно урав-новешивать свою настойчивость покорностью в обстоятельствах, когда кто-то, имеющий власть, пожелает применить ее.

Второй тип ситуаций, в которых настойчивость проявлять излишне - это, как я уже гово-рил, случаи угрозы физической опасности. При разбойном нападении или грабеже ваши заяв-ления мало чем могут помочь. Один из моих учеников как-то попросил совета, как посту-пить в следующей ситуации. Однажды вечером, когда он возвращался с занятий по плохо освещенной улице, ему преградили путь четверо здоровенных мужиков. Угрожая ножом, один из них попросил у Уолтера в «долг» 5 долларов. Уолтер спросил меня, что бы сделал я. Я сказал, что ответил бы: «Это все, что вам нужно? Я могу одолжить вам 20 долларов!» Если у нас нет другого выбора, в наших интересах полностью соглашаться с тем, кто угрожает физи-чески. Когда кто-то направляет на нас оружие или нож, нам не поможет, если мы, как заиг-ранная пластинка, будем повторять: «Вы не можете взять мои деньги» в надежде, что граби-тель уйдет!

Есть еще ситуации, в которых, как бы упорны вы ни были, вы проиграете. Речь идет о случаях, когда вы слишком поздно проявляете настойчивость (особенно в коммерческой и бюро-кратической сферах). В частности, с одним из моих студентов произошла следующая история. Он решил вернуть продавцу шину с дефектом. Получив уже некоторую практику на наших занятиях, он пошел к продавцу шин и, упорно используя метод Заигранной пластинки, требовал вернуть ему деньги. Но продавец посмеялся над ним. Группа заинтересовалась подробностями этого случая. Все были удивлены, так как не обнаружили недостатков в его поведении. Кто-то из группы спросил, почему же, как кажется «пострадавшему», продавец отказался вернуть ему деньги. И тут весь класс онемел, когда рассказчик сообщил: «Я думаю потому, что уже „нака-тал" на этой шине 24 000 миль, когда возвращал ее». Как я узнал позже, он пытался совер-шить обмен после того, как восемнадцать месяцев молчаливо мирился с дефектом. Где же тут здравый смысл? Я бы сказал, что в нем много от Чуцпы. Если вы не очень знакомы с вы-ражениями на идиш, Чуцпа — это тот, кто убил обоих родителей, а затем обратился в суд, прося его помиловать потому, что он — сирота!

УМЕНИЕ СВОБОДНО ВЕСТИ РАЗГОВОР

Из своей практики психотерапевта я знаю, что, как только люди приобретают способность уверенно проявить себя, они начинают хорошо чувствовать себя в обществе. Но я также за-метил, что им необходимо помочь научиться общаться. Неуверенный в себе человек, как пра-вило, испытывает трудности, находясь среди людей. Даже в непринужденной обстановке он

стесняется, как подросток, чувствует себя косноязычным. Я задаюсь вопросом: «Какое значение имеет светский разговор для нашего здоровья и счастья и какое отношение он имеет к нашей уверенности в себе?» Ответ прост, но важен для всех. Общение — это «клей», который соединяет людей и позволяет отношениям между ними расти и крепнуть для взаимной поддержки, совета и удовольствия.

Чтобы любые отношения могли развиваться благополучно, оба партнера должны обладать хотя бы минимальной уверенностью в себе. Если они не будут вести себя уверенно с самой первой встречи, то нормальные отношения между ними не разовьются и за месяцы. Когда новые отношения не удаются, особенно между мужчиной и женщиной, то это означает следующее: скорее всего, один из них не смог общаться уверенно и не сумел показать, какой он (или она) человек: что любит, что не любит, чем интересуется, чем занимается и чем хочет заняться, свои привычки и т. д. Способность рассказывать о самих себе (кто мы, как живем) и способность расположить другого человека говорить о себе — это проявление одного и того же умения быть уверенным в общении. Хорошо, если и вы, и ваш собеседник уверены в себе. Тогда вы можете найти основу для взаимообогащающих, содержательных отношений. С другой стороны, эта же уверенность позволяет улавливать отсутствие взаимного интереса и избегать ненужных для обоих отношений.

Если у вас не хватает светских навыков умения вести разговор, ваше общение сможет превратиться в череду расстройств. И вы будете испытывать беспокойство при каждом новом контакте. Это вызвано неумением толком рассказать о себе и внимательно выслушать то, что расскажет о себе ваш собеседник.

На основе своего опыта я пришел к выводу: чтобы чувствовать себя комфортно при любом общении, нужно владеть двумя навыками. Первый: для удовлетворительного разговора каждому из нас необходимо дать свободную информацию о себе, т. е. ту, о которой нас не спрашивали; второй навык — самораскрытие.

Свободная информация

Большая часть свободной информации о нас самих связана с нашими интересами, желаниями, предрассудками, с тем, что делает нас счастливыми, что тревожит — с нашим стилем жизни. Если в процессе общения с кем-то вы говорите больше, чем только «да» и «нет», то, независимо от содержания ваших высказываний, в них будет заключаться информация о том, что важно для вас в данный момент жизни. Но вы должны также уметь слышать и то, что другие говорят о самих себе. Свободная информация, которую другие дают о себе (о которой вы не спрашивали) помогает вашему общению дважды: прежде всего дает возможность говорить о чем-то еще кроме погоды и избегать мучительного молчания. Вдобавок, что еще более важно, обмениваясь свободной информацией, вы выбираете темы, интересные друг для друга.

Самораскрытие

Если вы не отвечаете на свободную информацию другого своим самораскрытием, общение становится ограниченным, а вы превращаетесь в допрашивающего, или поверенного, или просто сующего нос в чужие дела.

Прежде чем перейти к описанию конкретных диалогов, давайте обратимся к тому, как можно выделить свободную информацию из чужих слов, а также к тому, что значит самораскрытие.

Когда вас знакомят с кем-то, вы можете спросить, к примеру: «Вы живете здесь поблизости, Мери?» Если Мери ответит «Нет», она дает ноль информации о себе. Но если она скажет: «Нет, я живу в Санта-Монике, почти рядом с пляжем», она дает вам двойную информацию, о которой вы не спрашивали. Первое: она живет в Санта-Монике, второе: по всей вероятности, она любит ходить на пляж и ходит туда часто. В процессе обмена свободной информацией вы бы могли узнать, что она замужем, у нее трое детей и две собаки. Итак, вы получили свободную информацию. А что теперь с ней делать? Как воспользоваться ею, чтобы, с одной сто-

роны, лучше узнать эту женщину, а с другой — позволить ей больше узнать о вас? В данном случае вы можете просто спросить ее, какова Сайта-Моника. Это явно побудит ее рассказать многое о Санта-Монике, но, вероятно, очень мало о ней самой. Чтобы облегчить диалог, вы можете спросить Мери, что она думает о Санта-Монике. К примеру, вы можете начать с вопроса-самораскрытия: «Я никогда не был в Санта-Монике, но друзья говорили мне, что это прекрасное место. Почему вы обосновались там? » Такое использование свободной информации уже больше направлено на Мери, чем на Санта-Монику.

Другой пример свободной информации. Могло оказаться, что Мери занимается керамикой, ходит на вечерние курсы машинописи, имеет доску для серфинга, она не замужем и т. д. Тогда можно, в соответствии с интересами Мери, расспрашивать ее о керамике, машинописи, серфинге, о свободной жизни незамужней женщины. С другой стороны, можно поинтересоваться, почему Мери заинтересовалась керамикой, машинописью, серфингом, или спросить, почему она все еще не замужем. К тому же вы имеете возможность выбора: интересоваться ли вам керамикой или тем, что Мери привлекает в керамике?

Чтобы выполнить нашу «половину» общения, необходимо дать информацию и о себе. У нас есть выбор: говорить ли о предмете, который интересует другого, или завести разговор о своем отношении к этому предмету. Самораскрытие может быть очень простым: «Я, на самом деле, немного знаю о керамике. Вы можете объяснить, что вас заставило заняться ею?», или «Я никогда ни с кем до этого не разговаривал о керамике. Что это вообще такое?», или «Я никогда ни с кем до этого не разговаривал о керамике. Я бы не смог найти времени, чтобы заниматься столькими интересными вещами. Как вам это удается?» Когда в вашем ответе на открытую информацию другого звучит нечто, раскрывающее вас, вы даете другому возможность обратиться к вашим интересам, стилю жизни и даже вашим проблемам.

Чтобы обучить людей распознавать свободную информацию, пользоваться ею и использовать самораскрытие, я применяю два упражнения. Первое. Каждый из пары по очереди учится только «выуживать» свободную информацию. При этом тот, кто учится распознавать свободную информацию, не предлагает своей информации, или самораскрытия. (Вместо этого он концентрируется только на узнавании свободной информации, которую дает его партнер, и следовании ей.)

После нескольких подобных «репетиций» со сменой ролей применяется второе упражнение. При выполнении его каждый из партнеров должен на каждую долю информации предлагать свою долю самораскрытия. После отработки этих двух упражнений становится возможным нормальный диалог. И, как оказывается, он вовсе не выглядит «запланированной дискуссией», в нем нет и намека на стереотипность (или на то, что оба партнера отрабатывают свои коммуникативные навыки).

В своей практике я часто сталкивался с утверждением: «Я думаю, что отношения между людьми невозможно создать искусственно. Этот дар либо есть, либо нет. Учить кого-то разговаривать с другими — это подделка!" Я обычно избегаю долгой дискуссии на эту тему и привожу простой пример. Пожилую женщину, смотревшую по телевизору, как Нейл Армстронг делал свой шаг на Луне (гигантский шаг для человечества!), спросили, хотела бы она однажды сама оказаться на Луне. Она ответила: «Если бы Бог хотел, чтобы мы отправлялись на Луну, он не подарил бы нам телевидения, чтобы мы смогли смотреть ее отсюда!»

Приводимый ниже диалог описывает молодую пару на свидании. Навыки распознавания свободной информации и ответа на нее самораскрытием успешно использовались при светском общении и в ситуациях с разведенными мужчинами и женщинами любого возраста, а также в ситуациях знакомства с соседями, людьми на вечеринках (т. е. в любых вновь возникающих отношениях, не только в отношениях между мужчиной и женщиной).

Попробуем потренироваться вместе с молодой парой на свидании.

Диалог 3

Пит встречает Джейн у его дома на их первом свидании.

Пит: Привет, Джейн.

Джейн: Привет, Пит, как дела?

Пит: Хорошо, а у тебя?

Джейн: Все в порядке. Мне хочется приятно провести время.

Пит: Здорово, мне тоже.

Джейн: Пойдем. Я готова.

Пит: Пошли. Тут недалеко, мы можем поговорить по дороге.

Джейн: Хорошо.

Пит: Что ты сегодня делала? Что-нибудь особенное?

Джейн: Нет, я *просто весь день занималась* (Свободная информация). (Джейн ответила, что ничего замечательного сегодня не случилось, затем она дала свободную информацию о том, чем занималась. Пит может теперь спросить: 1) что она обычно делает, когда не занимается; 2) что интересного произошло с ней за последнее время; 3) на кого она "учится; 4) почему она занималась именно сегодня.)

Пит: Чем ты занималась?

Джейн: У меня на следующей неделе две контрольные работы (Свободная информация о расписании).

Пит: По каким предметам у тебя контрольные?

Джейн: Творчество Шекспира и биология. (Пит может ответить на слова Джейн двумя способами:

1) расскажи мне о драмах Шекспира;

2) почему тебя заинтересовал Шекспир?)

Пит: *О, я люблю театр*, особенно шекспировские пьесы! Я знаю, что ты любишь театр. А почему тебя заинтересовал Шекспир? (Самораскрытие).

Джейн: *Моя мама была примой в студенческих спектаклях в колледже до того, как встретила папу*. Я думаю, во мне это от нее (Свободная информация о родителях).

Пит: *В моей семье ни у кого не было актерского таланта*. А как ты относишься к тому, что твоя мама бросила играть? Я думаю, как было бы здорово, если бы кто-нибудь из твоих близких или знакомых сейчас блистал на Бродвее или в Голливуде (Самораскрытие).

Джейн: Да, это было бы здорово, но я люблю ее такой, как сейчас, заботливой и домашней (Свободная информация о маме).

Пит: Как ты думаешь, а это твое — быть домашней хозяйкой и все такое? Иногда мне кажется, это должно быть очень угнетающим для женщины (Самораскрытие).

Джейн: Я не знаю. Я думаю, что пока не хочу замуж. Я хочу посмотреть, что я могу сама (Свободная информация о личных целях).

Пит: *Я тоже, я хочу какое-то время быть независимым*. Что бы ты хотела делать, быть актрисой? (Самораскрытие).

Джейн: Возможно. Если у меня есть достаточно способностей для этого. А чему учишься ты? (Свободная информация о сомнениях в себе).

Пит: Я еще не решил, быть ли хирургом или кондуктором.

Джейн: Забавно! Эта шутка стара, как мир.

Пит: *Я знаю, она плоха, но это моя любимая шутка*. Ты слышала какую-нибудь новую? (Самораскрытие).

Джейн: Нет, все что я помню — *доисторические анекдоты* (Свободная информация о вкусе юмора).

Пит: *Но они тоже замечательные*. Может, ты знаешь что-нибудь, чего я не слышал? (Самораскрытие).

Джейн: *Я хочу поговорить о тебе*. Чем ты собираешься заниматься, когда закончишь учиться? (Самораскрытие).

Пит: Ты всегда расспрашиваешь тех, с кем ходишь на свидания?

Джейн: Да. На кого ты учишься?

Пит: Я бросил. Аэрокосмическая инженерия. Один из монстров военно-промышленного комплекса (Свободная информация о политических взглядах).

Джейн: Это не страшно. Но ты не похож на инженера по космическим кораблям (Сво-

бодная информация).

Пит: На кого я похож?

Джейн (смеясь): Ты больше похож на человека из группы поддержки.

Пит: Я тоже так думаю. А ты любишь шутить. (Самораскрытие).

Джейн: О чем ты?

Пит: Все в порядке. Так о чем это я?

Самораскрывающая информация — очень эффективное средство общения не только в свободной обстановке, но также и в конфликтной ситуации. Ваши чувства, опасения, отсутствие знаний или нерешительность создадут вам трудности в общении с другим человеком, если он не знает ваших истинных чувств. Например, никто не может заставить вас чувствовать себя комфортно в следующей ситуации: вас просят одолжить машину, а вы вообще боитесь ее давать кому бы то ни было. Вы можете изобрести тысячу причин, почему именно сегодня вы не можете дать машину, но никогда не признаетесь даже самому себе в истинных мотивах своего отказа. Вы можете волноваться даже тогда, когда знаете, что для этого нет никаких причин. Сколько раз вы одалживали машину — ничего плохого не случилось. Это вне логики. Ваши опасения могут быть иррациональны, но они все равно — *ваши* опасения, и с ними надо считаться. К сожалению, мы редко всерьез относимся к своим же ощущениям беспокойства и неуверенности. Мы начинаем уговаривать себя, что не должны беспокоиться, когда кто-то просит разрешения воспользоваться нашей машиной. Вместо того чтобы честно сказать: «Нет» или объяснить: «Нет, я всегда слишком волнуюсь, когда кто-то берет мою машину», мы выдумываем другие причины.

С особым вниманием относитесь к следующему. Способ Самораскрытия при общении подразумевает, что вы должны признаться и в том, что вам не нравится, что вас беспокоит, чего вы не знаете, чего боитесь и т. д. Негативные признания не означают, что вы слабый или недостойный человек. Наоборот, именно признание своих недостатков и слабостей как раз может предотвратить манипулирование вами и вмешательство в ваш образ мыслей. Если другие люди попытаются убедить вас, что вы *не должны* или не имеете права так волноваться, вы можете просто и прямо ответить: «Возможно, но я все-таки переживаю». Подобный ответ уже не позволит дальше манипулировать вами. Ваш собеседник после этого или перейдет на честное общение, или предпочтет вообще прекратить диалог.

Как вы увидите далее, самораскрытие помогает знакомиться и эффективно общаться с продавцами, механиками, коллегами, начальством, друзьями, соседями, родственниками, родителями и детьми.

Все мы знаем, что общение заключается не только в словах. Язык тела — жесты, позы, выражение лица — иногда бывает красноречивее всяких слов. Нередко люди говорят одно, а весь их вид свидетельствует о совершенно другом. Если вы в разговоре проявляете беспокойство, общение не будет иметь желаемого результата. То же получится, если вы не можете при разговоре смотреть собеседнику в глаза. В таких случаях он обратит больше внимания на вашу нервозность, чем на содержание ваших высказываний. Беспокойство, по крайней мере, в западном обществе считается проявлением ненормального поведения (а модель поведения, которую используют в таком случае, соответствует общению с пьяным). Если вы проявляете хоть какие-то признаки ненормальности, собеседники будут над вами подшучивать (это не оказывает им чести, но применяется потому, что позволяет как можно скорее избавиться от обеспокоенного собеседника).

Когда вам хочется избежать ответа, вы отводите глаза, — и тем самым показываете свое беспокойство. У некоторых это входит в привычку. Остановимся чуть подробнее на этом. Когда вы оказываетесь в ситуации конфликта с более сильным соперником, он своим пристальным взглядом заставляет нас нервничать. Чтобы уменьшить ощущение беспокойства, вы, не осознавая того, продолжаете отводить взгляд и благодаря этому хотя бы некоторое время чувствуете, что беспокойство уменьшается. И вскоре для вас становится привычкой не смотреть в глаза собеседнику.

Чтобы помочь моим ученикам научиться смотреть в глаза другому, не испытывая при этом

дискомфорта, я использую следующее упражнение. Оно выполняется в паре. Партнеры садятся напротив друг друга на расстоянии 1,5—2 метров, и я говорю им: «Один из вас будет смотреть другому в глаза и говорить, на что смотрит его партнер. Если он, например, смотрит на ваши ноги, вы об этом сообщаете. Теперь он смотрит на ваш нос, потом на подбородок, шею, кадык, воротник, грудь и так далее. При этом он должен улавливать момент, когда вы отвлекаетесь и *не смотрите* ему в глаза. (Студенты выполняют упражнение, меняясь ролями друг с другом.) Может кто-нибудь из вас сказать, как легче определить, что вам не смотрят в глаза: когда глаза партнера движутся или когда они неподвижны? Насколько беспокойно вы чувствуете себя, когда смотрите ему в глаза? Теперь представьте себе, что у вас имеется «Термометр страха». Он имеет шкалу до 100 градусов. Ноль означает, что вы настолько расслаблены, что готовы уснуть, а 100 градусов — вы в совершенной панике. Запомните уровень своего беспокойства и сравните потом, как вы будете чувствовать себя, когда мы закончим упражнение. Теперь я хочу, чтобы вы оба смотрели туда, куда я вам скажу. Я хочу, чтобы вы медленно поднимали взгляд от ботинок партнера до его носа, задерживая взгляд на каждой из частей его тела на 30 секунд. Начали: правая ступня — левая ступня — правое колено — левая лодыжка — правое колено — пупок — левое колено — правая икра — левое бедро — пупок — правый локоть — грудь — левое плечо — пупок — левый локоть — правое плечо — шея — левое плечо — макушка — левое ухо — подбородок — правое ухо — волосы — левое ухо — рот — правое ухо — лоб — левая щека — правое ухо — нос — левое ухо — правая щека — левая бровь — нос — правая бровь — переносица — левый глаз — нос — правый глаз — левый глаз — нос — лоб — правый глаз — левый глаз — правый глаз — оба глаза — не отводите взгляда в течение минуты».

Я просил учащихся повторять это упражнение со своими друзьями, домашними, с кем угодно, три раза в неделю в течение трех недель. Многим было трудно смотреть в глаза другому при ответе на вопрос. Они не могли сконцентрироваться. Я предлагал им смотреть куда-нибудь в радиусе 20 сантиметров от носа партнера. Большинство студентов отмечало, что, если они смотрят на уши, когда отвечают на вопрос, они испытывают меньшее беспокойство, и это не нарушает хода их мыслей.

Критика — сильная манипуляция. Как с ней уверенно справляться

Когда мы используем навыки, получившие названия Игра в туман, Негативное заявление и Негативные расспросы, мы достигаем двух важных результатов. Первое, и самое важное (с точки зрения психотерапии): их использование ослабляет негативные реакции на критику. Это факт, доказанный практикой. Эти навыки позволяют нам не чувствовать себя в состоянии войны с самими собой, и потому переносить одинаково комфортно как позитивные замечания на наш счет, так и негативные.

Второе: использование Игры в туман, Негативного заявления и Негативных расспросов гасит те эмоциональные связи, которые раньше заставляли нас автоматически «взрываться» в ответ на критику или впадать в панику. А это самое главное, потому что именно то состояние беспокойства, которое вызывает у нас критика, — благодатная почва для манипуляций.

Почти все, кого критикуют, начинают защищаться и отрицать критику (вернее, то, за что его критикуют). Примером может служить ситуация с мужем и женой, которые придираются друг к другу. Критика исходит от жены, если она привыкла к тому, что *должна* оправдывать свои желания, представлять доказательства, быть готовой «предстать перед лицом суда» или церкви. Как и многим из нас, ей трудно всегда быть логичной и уметь объяснять все свои желания. Если ее муж не дает ей сделать то, что ей хотелось бы, к примеру, пойти вечером к друзьям, она не может реагировать иначе, кроме как *критиковать его*. Если он, в свою очередь, хочет заняться ремонтом машины, он должен объяснить, почему он этого хочет, иначе он открыт для критики.

Критика как средство манипулирования применяется очень часто. Как говаривала моя бабушка: «Если действительно хочешь, всегда найдешь, к чему придраться». Мы легко находим, за что критиковать, используя систему представлений «правильно—неправильно». Мы

навязываем свои представления другим, и большинство из нас привыкло автоматически принимать ту систему, которую нам навязывают. Жена отреагирует на неприятное ей поведение мужа, говоря: «Ты только и знаешь, что гробить все выходные на свою машину!» Подразумевается, что так проводить свои выходные «неправильно». Но система «правильно—неправильно» на самом деле здесь не при чем. Ей просто *не нравится*, что муж проводит выходные дни не с ней. Ей было бы лучше сделать что-нибудь другое, чем пользоваться манипуляциями. Она строит общение с мужем на фундаменте критики потому, что не умеет отстаивать свои желания. В данном случае она хочет не сидеть в воскресенье дома, а например, навещать друзей.. Если и муж ориентирован на ту же систему «правильно—неправильно», он должен автоматически признать справедливость ее критики. Далее, он должен признать, что ее критика значима, что он не прав и *должен* изменить то, за что подвергается критике.

Поскольку большинство из нас, чувствуя свою неправоту, ощущает беспокойство и вину, то человек, которого критикуют (в нашем случае — муж), начинает «контркритиковать». Он отрицает (абсолютную!) правду и отвечает, например: «Я не все выходные провожу с машиной! Я даже не думал об этом, когда мы завтракали вчера! И сегодня я по меньшей мере час спал днем! А ты говоришь... Все, что ты делаешь, когда меня нет, это смотришь глупые мыльные оперы по телевизору!»

Такого рода отношения движутся по кругу: критика — отрицание вины — следующая критика. По мере такого движения один или другой обычно раздражается и бросается на партнера, или же уходит, или же это делают оба.

Отношения, построенные на критике и ответной защите, т. е. отрицания реальной, воображаемой или предполагаемой ошибки, губельны для обоих партнеров. Способ поведения, который помог бы эффективно, решительно, без манипуляций справляться с критикой, состоит из следующих важных моментов.

1. Следует делать различие между: (а) правдой, которую говорят о вашем поведении (что вы все время возитесь со своей машиной!) и (б) «правильно» и «неправильно», которыми другие оценивают реальный факт вашего поведения, подразумевая при этом, что вы «ошибаетесь», хотя и не говоря этого открыто («неправильно» много отдыхать).

2. Вы можете чувствовать себя комфортно (и в этом помогут вам ваши навыки), когда вас критикуют или не говорят открыто, но намекают, что вы «неправы» (все, что вы делаете в выходные, — это работаете в гараже). Вы не должны беспокоиться по поводу критики и не должны оправдываться, вы можете просто сказать: «Да, я это делаю». («Это правда, я много возжусь с машиной».)

3. Если ваше поведение открыто называют неправильным (это неправильно, что ты все время в выходные проводишь с машиной), вы все равно можете не волноваться из-за этого. В ответ на обвинения вы можете задать встречный вопрос («Я не понимаю, что неправильного в том, что я забочусь о своей машине?»). Тогда вашему собеседнику придется отказаться от манипуляций и честно сказать, что он (или она) хочет: «Ну хорошо, я хочу сходить в гости, а не торчать все выходные дома».

4. Следует делать различие между (а) правдой, которую говорят о ваших ошибках или недочетах (вы снова забыли надеть колпачок на тюбик с зубной пастой) и (б) «правильно—неправильно», которые используют другие для характеристики ваших ошибок и недочетов (это «неправильно» — забыть надеть колпачок на тюбик зубной пасты).

5. Вы можете чувствовать себя комфортно (и в этом снова поможет предлагаемый тренинг), не смотря на свои ошибки. Просчеты и ошибки обычно, хотя и не всегда, делать расточительно и глупо, и вам нужно задуматься об этом и постараться избавиться от них. Тем не менее в действительности они не имеют ничего общего с «правильно—неправильно». Вы можете сказать: «Это и вправду глупо (расточительно), что я забыл закрыть тюбик с пастой». Навыки словесного общения, которые я назвал Игра в туман, Негативное заявление, Негативные расспросы, помогают людям справляться с критикой и основаны на тех принципах, которые изложены выше. Давайте рассмотрим каждый из этих навыков.

ИГРА В ТУМАН

Когда я помогаю людям справляться с критикой со стороны других людей, я учу их не отри-

цать какую бы то ни было критику, не защищаться, не контратаковать своей критикой. Начиная с того, что советовал своим пациентам вести себя так, словно они «туман на море». Этот образ не случаен во многих отношениях. Такой туман очень стойкий, мы не видим сквозь него ничего. Он не создает препятствий нашему перемещению. Он не «дает сдачи». За ним нет жестких преград, от которых брошенный камень мог бы рикошетом вернуться к нам, побуждая нас поднять его и вновь бросить в туман. Мы можем сквозь него бросить какой-то предмет, это не причинит ему (туману) вреда. Мы неизбежно прекращаем пытаться спорить со стойким, независимым, не поддающимся управлению туманом. Так же стойко мы можем вести себя и в ответ на критику.

Я использую для этого навыка еще и такие названия, как *Согласие с правдой*, *Согласие в принципе* или *Согласие со странным*. Мое первоначальное название *Игра в туман*, как кажется, создает устойчивый образ, хотя мои коллеги и студенты (да и я) часто используют его не всегда адекватно.

Каким бы названием мы не пользовались, словесный навык мы можем применять в следующих случаях:

1. Мы можем согласиться с *любой правдой*, указываемой другими во время критики (*Согласие с правдой*). Например, если особо заботливая мама продолжает контролировать свою дочь даже тогда, когда она больше не живет дома, дочь может ответить матери на ее критику *Игрой в туман*; так сделала одна из моих учениц Салли.

Мать: Ты опять поздно пришла, Салли. Я звонила тебе до половины первого ночи.

Салли: Это правда, мама. Я снова вчера поздно вернулась.

2. Мы можем согласиться с *возможной правдой* в критике других людей (*Согласие со странным*). В случае с Салли и ее мамой:

Мать: Салли, если ты будешь так часто приходить поздно, ты можешь снова заболеть.

Салли: Возможно, ты права, мама (или: «Возможно, это правда», или: «Я согласна с тобой, мама, если я не буду задерживаться так часто, я смогу больше спать»).

3. Вы можете согласиться с *общей правдой* в логических утверждениях, с помощью которых вами манипулируют (*Согласие в принципе*). В случае с Салли:

Мать: Салли, ты знаешь, как важно для девушки, которая хочет встретить хорошего человека и выйти замуж, выглядеть хорошо. Если ты будешь так часто задерживаться и в результате недосыпать, ты не будешь хорошо выглядеть. Ты ведь не хочешь, чтобы это случилось?

Салли: Ты права, мама. То, что ты говоришь, имеет смысл, но когда мне нужно, я прихожу достаточно рано.

В этом примере вариантом *Игры в туман* для дочери может быть следующий. Каждый раз дочь добавляет к сказанному реплику о своем намерении быть независимой от матери: «...но я бы не ждала так долго и не волновалась бы, будь я на твоём месте», или: «...но меня это не волнует», или: «...но я и сегодня собираюсь вернуться поздно — у меня свидание».

Когда я в первый раз учу студентов навыку *Игры в туман*, я обычно делю их на пары, в которых один использует *Игру в туман*, а другой играет роль критика-«мерзавца». Первый должен соглашаться со всей критикой (соглашаясь с правдой, соглашаясь со странным и соглашаясь в принципе). Второй должен давать негативные комментарии об одежде первого, его внешности, характере, возможно и о сексуальных привычках, т. е. обо всем, что придет ему в голову.

После того как упражнение закончится, я, занимаясь с каждым из студентов отдельно, пытаюсь ослабить разницу между игрой в классе и настоящей критикой. Я делаю это, чтобы уменьшалось их беспокойство в реальных жизненных ситуациях, а не только в тренировочных. Не говоря о своем решении-намерении, я повторяю один из фрагментов диалога и выдаю серьезные комментарии, пугающие, но не отвечающие действительности, например: «Вы могли бы сделать это лучше; это не было хорошо; вы, кажется, опаздываете с ответом; ваш партнер, как кажется, справляется с этим намного лучше, чем вы, и т. д.». Когда студент все время повторяет

«Возможно, вы правы», он обычно сопровождает свой ответ если не насмешливой улыбкой, то по крайней мере хитрым блеском в глазах. Я тоже с трудом сдерживаюсь от того, чтоб не расхохотаться (когда «сурово» разбираю их ответы).

Впоследствии часто оказывалось, что для студентов такая практика превращалась из испытания, вызывающего беспокойство, в развлечение. Какой парадокс! Развлекаться в то время, как тебя критикуют! Научиться этому методу обычно очень легко, и я затем усложняю упражнение, в нем уже принимают участие четверо: один — игрок «в туман», другой — критик, двое — в роли тренеров или наблюдателей. Поначалу «тренеры» помогали игроку «в туман». Позднее им приходилось «тренировать» критика, чтобы помочь ему выдумать еще что-нибудь «оскорбительное» и «унижающее» критикуемого. Три критика против одного человека! Обратимся к примеру.

ДИАЛОГ 4

Два ученика, проходящие тренинг, учатся использовать **Игру** в туман.

К р и т и к: Я вижу, вы опять одеты в своем стиле — небрежно.

У ч е н и к: *Совершенно верно* Я одет как обычно (Игра в туман).

К р и т и к: Эти штаны! Похоже, что вы украли их на распродаже подержанных вещей и даже не погладили.

У ч е н и к: *Они немного помяты, не так ли?* (Игра в туман).

К р и т и к: Помяты — это мягко сказано. Они ужасны.

У ч е н и к: *Возможно, вы правы* Они действительно выглядят слишком плохо, чтобы их носить (Игра в туман).

К р и т и к: А рубашка! Ну и вкус у вас.

У ч е н и к: *Может быть, вы и правы* Я не придерживаюсь строгого вкуса в одежде (Игра в туман).

К р и т и к: Любой, кто так одевается, явно немного достиг.

У ч е н и к: *Вы правы. У меня много промахов* (Игра в туман).

К р и т и к: Промахи! Вы это так называете? Скорее провалы! Вы просто один целый Большой Каньон.

У ч е н и к: *Может быть, вы и правы* Мне многое нужно бы улучшить (Игра в туман).

К р и т и к: Я сомневаюсь, что вы можете хорошо работать, если и одеваться толком не умеете.

У ч е н и к: *Это правда* Я бы мог лучше делать свою работу (Игра в туман).

К р и т и к: Если бы вы были поумней и у вас было бы хоть какое-нибудь представление о морали, вы бы спросили кого-нибудь, где купить одежду получше, чтобы не выглядеть таким оборванцем.

У ч е н и к: *Это правда, я бы мог спросить кого-нибудь, где купить одежду получше, и я мог бы быть, конечно же, умнее* (Игра в туман).

К р и т и к: Вы нервничаете, когда я говорю вам то, что вам не нравится.

У ч е н и к: *Я уверен, что не нервничаю* (Игра в туман).

К р и т и к: Вы не должны нервничать, я же ваш друг.

У ч е н и к: *Это правда, я не должен нервничать* (Игра в туман).

К р и т и к: Вероятно, я единственный, кто вам такое скажет.

У ч е н и к: *Я уверен, вы правы!* (Игра в туман и немного сарказма).

К р и т и к: Вы смеетесь надо мной.

У ч е н и к: *Да, это правда* (Игра в туман).

К р и т и к: Вы здесь не для того, чтобы учиться сарказму, вы это уже умеете! Вы искусно показываете, как играть в туман.

У ч е н и к: *Вы правы, я уже знаю, что такое сарказм, и, вероятно, учусь чему-то новому* (Игра в туман).

К р и т и к: Вы никогда этому не научитесь.

У ч е н и к: *Вероятно, вы правы, у меня это не очень хорошо получается* (Игра в туман).

Критик: Вы снова теребите ухо.

Ученик: *Это правда* (Игра в туман).

Критик: И вы тут же убрали руку, когда я сказал об этом.

Ученик: *Да* (Игра в туман).

Критик: И мое замечание об этом опять заставило вас нервничать.

Ученик: *Предполагаю, вы правы* (Игра в туман).

Критик: Вы беспомощны.

Ученик: *Возможно, вы правы* (Игра в туман).

Критик: И что у вас с волосами? Вы похожи на хиппи.

Ученик: *Да, наверное* (Игра в туман).

Критик: И похоже, они к тому же и грязные.

Ученик: *Это правда. Они могли бы быть чище, не так ли?* (Игра в туман).

Критик: Вы не должны усмехаться, когда вам говорят, что вам полезно.

Ученик: *Это правда. Не должен* (Игра в туман).

Критик: Вы похожи на человека-машину, ничего индивидуального. Ученик: *И правда, похож* (Игра в туман).

Критик: Вы не похожи, вы и есть человек-машина. Я думаю, вы не можете сказать никому и ничего, кроме «да».

Ученик: *Я понимаю, почему вы так думаете* (Игра в туман).

Критик: Ну хорошо. Можете вы сказать «нет»?

Ученик: *Возможно* (Игра в туман).

Критик: Вы не знаете?

Ученик: Поживем — увидим.

Как вы видите из этого диалога, использование Игры в туман дает несколько преимуществ. Прежде всего она учит ученика внимательно слушать, что говорит критик. Если критик говорит, к примеру: «Вы похожи...», ученик отвечает: «Вы правы, я похож...» Если тот говорит: «Я думаю...», ученик отвечает: «Я понимаю, почему вы так думаете...» Новичок учится реагировать только на то, что ему действительно сказали, а не на намеки, которые кроются под критикой. Это учит новичка быть хорошим слушателем: слышать то, что ему говорят, а не читать мысли и не интерпретировать то, что ему сказали, не сомневаться в себе. Вдобавок, этот навык помогает новичку думать в терминах вероятности, а не в абсолютных понятиях, таких, как да—нет, черное-белое, 100 процентов—ноль. Разумеется, ученику мало что приходится делать, но тем не менее он делает свое дело. Вероятно, у него не идеально чистые волосы: он же не вошел в класс прямо из душа. Любое критическое замечание заключает в себе хотя бы каплю правды. Когда на занятиях мы отработывали Игру в туман, в определенный момент хотя бы один из студентов спрашивал: «Как я могу согласиться с неправдой? Я не собираюсь лгать о себе!» Как показывает опыт, вопросы такого рода возникают в двух случаях. Первое: из-за глубинного ощущения, что сама критика — «неправда». Второе: ученик настолько не уверен в себе, что ему чрезвычайно необходимо, чтобы его поддерживали чем-то позитивным. Работая с такими студентами, я обычно говорил что-нибудь в таком роде: «Что бы вы сделали, если бы кто-то сказал вам, что вы висите в трех футах от земли?» Стоя твердо на земле и имея тому физическое доказательство перед глазами, вы, скорее всего, не стали бы вообще ничего отвечать, только бы рассмеялись. Но как насчет того, чему у вас нет точного, абсолютного, гарантированного доказательства? Например, если кто-то говорит вам, что вы глупы, что вы скажете? Что вы не глупы, так? (Студенты всегда отрицательно мотают головами.) Что ж, примите поздравления! Вам повезло, что вы говорите со мной, я весьма глуп. Иногда я делаю очень глупые вещи. Иногда я очень умен, но большую часть времени я глуп. Глуп в сравнении с кем? В сравнении с Эйнштейном я — деревенский идиот. С другой стороны, в сравнении со множеством людей я — просто гений. Так что, когда мне говорят, что я глуп, я могу с готовностью с этим согласиться. Вы, возможно, правы, в сравнении со многими людьми я действительно глуп, и в сравнении с самим собой я иногда просто тупица. Таким образом, я выслушиваю все, что люди обо мне говорят, и сомнения оставляю им. Они, возможно, и правы, но я все равно принимаю

свое собственное решение по этому поводу и делаю то, что я решил».

Один из студентов вовлекает меня в следующий короткий диалог:

Студент: Вы знаете свой «ай-кью»?

Я: Да.

Студент: Он выше нормы, выше 100?

Я: Да.

Студент: Тогда, как вы можете *Играть в туман* со мной, если я скажу: «Ваш «ай-кью» настолько ниже нормального, что и слабоумный мог бы заменить вас?»

Я: Просто. Я бы сказал: «Я не удивлен тем, что вы так считаете. Иногда моя голова так плохо работает, что мне становится интересно, не вышло ли с моим „ай-кью" ошибки».

Студент: Попробуем о другом. Вы «голубой»?

Я: Я так не думаю.

Студент: Скажем иначе. У вас есть гомосексуальный опыт?

Я: Нет.

Студент: Тогда как вы можете согласиться со мной, если я скажу: «Вы — самый озабоченный мужчинами преподаватель из всех, кого я когда-либо видел. Вы пристаёте ко всем вокруг!»

Я: Опять просто. Я могу сказать: «Может быть, вы правы. Интересно, оттого ли это, что я не столь же силен сексуально, как раньше. В семнадцать лет я думал о сексе все время. Теперь я думаю об этом только половину своего времени!» Я ведь не всегда совершенен в своих ответах. Хотите попробовать еще раз?

Другой вопрос, который я слышал от студентов во время тренировки Игры в туман, звучал так: «Но были ли вы искренни, когда соглашались с моей критикой?» На этот провокационный вопрос я отвечал вопросом: «Какова вероятность искренности?», или, как мой коллега Фрэд Шерман из Сан-Диего: «Разве это имеет значение?» Такой вопрос мог возникнуть у студента, который очень «прикован» к логике и искусственным системам типа «правильно—неправильно», которыми обычно пользуются манипуляторы. Фрэд как-то заметил, что человек, который задал такой вопрос, может чувствовать себя хорошо с ним как с учителем только в том случае, если «все искренне» или «все неискренне»; что-то среднее его не устраивает. Ему не нравится, когда для описания правды используют язык вероятности.

Как я обнаружил, у людей, которые проходят тренинг уверенности в себе, Игра в туман пользуется наибольшей популярностью. Недавно один из моих бывших учеников, преподаватель физики в Калифорнийском технологическом институте, рассказал мне забавную историю. Накануне вечером я демонстрировал использование словесного навыка Игры в туман студентам института. На следующий день мой знакомый заметил, как один из студентов все утро во всех случаях пользовался Игрой в туман. На любое высказывание он с энтузиазмом повторял: «Возможно, вы правы», включая и предложение: «Не хотите кофе?» Мой знакомый физик знал, что мне понравится юмористический оттенок ситуации. Мне действительно это понравилось, но чем дальше он расписывал «провокации» студента, тем больше разыгрывалась моя собственная фантазия. Извинившись перед преподавателями и студентами, я не смог удержаться и скопировал студента, обратившись к преподавателю-ядерщику: «Вы правы. Я не должен был дурачить вас, поскольку вы занимаетесь расщеплением атома».

С победным блеском в глазах, но и не без симпатии к новичку-студенту физик рассказал мне, как ему хотелось подойти к нему и сказать вроде: «Гарри, я заметил, вы что-то часто используете Игру в туман сегодня. Вам не кажется, что лучше поберечь силы для той ситуации, когда вами будут манипулировать?» Физик вспомнил себя и свой энтузиазм, когда он только начинал в свое время проходить у меня тренинг. Он думал, что студент ответит ему: «Вы хотите сказать, что знаете это?», а он бы ответил: «Конечно. Все знают об Игре в туман. А вы не знали?» Я одобрил его чувство юмора, но спросил его: «А почему вы думаете, что студент не сказал бы вам просто: „Возможно, вы правы. Я действительно пробую Игру в туман?" » Физик посмотрел на меня и ответил: «Мне следовало подумать об этом. Он мог так сказать!» — и понимающая усмешка исчезла с его лица.

НЕГАТИВНОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Когда я разрабатывал метод Игры в туман, я заметил, что люди совершают много ошибок из-за того, что вообще плохо умеют общаться. Для того чтобы быть увереннее в себе и нормально жить среди людей, нужно научиться исправлять свои промахи и ошибки, не опуская рук перед лицом враждебной критики. Со временем мне стало совершенно очевидно: *у многих из нас возникают подобные трудности* в повседневной жизни при попытке исправить наши ошибки. Один из новичков на тренинге однажды спросил: «Как я могу реагировать иначе, если меня критикуют не за "возможную", а за стопроцентную ошибку, и я чувствую себя виноватым?» Если вы похожи на него, вы должны изменить свою реакцию — ощущение вины не должно автоматически ассоциироваться с совершением ошибки.

Когда вы недостаточно уверены в себе, вами могут манипулировать, используя совершенные вами ошибки. Вас могут заставить испытывать свою вину и беспокойство, а вы будете: 1) искать прощения за совершенные ошибки и что-нибудь для этого делать; 2) отрицать свою ошибку, защищаясь или критикуя в ответ. В обоих случаях вы неправильно решаете проблему и плохо себя чувствуете.

Как и в предыдущих примерах, это связано с детскими представлениями о виновности в связи с допущенными ошибками. Преодолевать их трудно. Многим из нас полезно сначала изменить свое словесное поведение в конфликте таким образом, чтобы быть эмоционально защищенными от возможной критики (со стороны других людей или нас самих). Если произойдет это эмоциональное изменение, автоматически будет меняться и наше детское представление, неверное детское представление о неизбежной виновности. Трудно придерживаться негативного взгляда на самих себя, если не поддерживать это ощущением, что в вас есть что-то «подмоченное».

Как же тогда уверенно справляться со своими ошибками? Для начала самое простое: вы начинаете вести себя так, словно (это действительно так, не больше и не меньше) ошибки — это всего лишь ошибки, т. е. вы решительно признаете что-то негативное в себе. Словесный навык, который для этого необходим, я назвал Негативное заявление. Например, вас критикуют, и, возможно, враждебно, за ошибку, которую вы совершили. В ответ вы можете признать факт совершения ошибки. Допустим, вы дали согласие оставить дискету на вашем столе, чтобы коллега мог воспользоваться ею в выходные дни. В понедельник утром он подходит к вам и спрашивает, где дискета была в субботу. Вы вспомнили, что вы забыли ее оставить. Что вы можете сказать? Признав свою ошибку, вы могли бы ответить: «О Боже! Я забыл оставить ее на столе! Какой идиотизм с моей стороны! Должно быть, у меня не все в порядке с головой! Что ты теперь будешь делать?» В зависимости от того, как ваш коллега отреагирует на ваше покаяние, вы можете повторять это до тех пор, пока он не поймет, что нет смысла вас критиковать за вашу ошибку, ибо это не повернет часы назад и вы не сможете положить дискету в нужное время в нужное место.

Негативное заявление можно использовать и в ситуации, когда вас критикуют за то, что вы только начинаете осваивать (новый язык, новая работа, новое общественное положение). В любой из таких ситуаций вы можете сказать следующее:

Критик: Вы не слишком хорошо это сделали... Вы: Вы правы. *Я не очень удачно это сделал, да?* (Негативное заявление).

Вы можете также признать то негативное, что говорят о вашей внешности, привычках и т. п.: «Сис, для молодой девушки с хорошей фигурой не годится ходить, как слон». — «*Я замечала за собой это. Я забавно хожу, правда?*» (Негативное заявление). — «Сью, ты не должна была стричься. Это тебе не идет». — «*Это было глупо с моей стороны, мама. Мне самой не нравится*» (Негативное заявление).

Если одно Негативное заявление не помогает (и критик продолжает упорствовать), вы можете в дополнение к нему воспользоваться игрой в туман и Негативными расспросами. Примеры подобных смешанных диалогов в ответ на осуждение вашей ошибки даются ниже.

Как вам это ни покажется парадоксальным с первого взгляда, но те, кто не могут уверенно справиться с критикой, не в состоянии справиться и с комплиментами. Если мы подавлены Критикой,

нам кажется, что мы должны воспринимать все комплименты как облегчение. К сожалению, для большинства людей это не так. Когда нас хвалят, мы что-то бормочем, смущаемся и стараемся как можно скорее сменить тему разговора.

Это не проявление скромности. Такое поведение коренится в нашем детском представлении, что другие люди имеют Право судить наши ПОСТУПКИ. Если мы, с другой стороны, независимы и уверены в своих мыслях, чувствах и поведении, мы сохраняем за собой право самим судить о своих поступках. Например, когда вам делают искренний комплимент по поводу одежды и вы чувствуете, что она действительно вам идет, вы можете ответить: «Спасибо. *Я тоже думаю, что она мне идет*» (Согласие с правдой). Но если вы подозреваете манипулирование, вы можете ответить: «Правда? Я не понимаю, что такого в моей одежде так меня украшает? » (Позитивные расспросы). Если вас терзают смешанные чувства по поводу того, что вам говорят, вы можете сказать: «Спасибо за комплимент, но я еще сам(а) не понял(а), хорошо ли это». Вы можете подбирать разные слова, но основа вашего поведения (при критике и при комплиментах) остается одной и той же: вы самый главный судья самому себе.

Как побудить близких вам людей не манипулировать вами

Игра в туман очень хорошо помогает справляться с критикой со стороны людей, с которыми у вас формальные или коммерческие отношения, и которые вам не очень близки. Применение этого метода помогает снизить чувствительность к критике или даже остановить критику других людей. Игра в туман сразу создает психологическую дистанцию между вами и вашим критиком. Но это пассивное поведение, оно не может побудить людей, близких вам (жену, мужа, членов семьи, близкого друга и т. п.), быть более честными с вами, не прибегать к манипуляциям.

Можно с большей вероятностью вызвать честную обратную реакцию, используя метод, который я называю Негативные расспросы. Как и в случае с игрой в туман, при использовании способа Негативные расспросы вы реагируете на критику не отрицанием ошибки, не оправданиями и не ответной критикой. Вместо всего этого вы разрываете порочный круг манипуляций, настойчиво и спокойно побуждая людей дать больше информации о том, что же все-таки не так вы сделали. Как говорит название самого способа, вы расспрашиваете вашего критика, что же еще негативное он видит в вас или в вашем поведении.

НЕГАТИВНЫЕ РАССПРОСЫ

Чтобы понять, в чем особенность Негативных расспросов, давайте сравним два ответа-реакции на критику. Допустим, вы отвечаете на критику со стороны жены: 1) «Я не понимаю, что плохого в том, что я схожу на рыбалку?» и 2) «Что заставило тебя считать, что ходить на рыбалку — плохо?» Первая фраза — модель реакции смелой и открытой, которая не содержит критику вашей жены и побуждает ее расширить свое критическое замечание (это и есть Негативные расспросы). Вторая фраза — модель оборонительного поведения, направленного против вашей жены. Разница между этими двумя фразами, которые вроде бы говорят об одном и том же, огромна. Первой фразой вы как бы берете ответственность на себя и говорите: «Давай посмотрим, что не так или что тебе не нравится в моих действиях». Вы ведете себя таким образом, словно предмет критики в принципе не может расстраивать. Второй фразой вы как бы перекладываете ответ на свою жену и говорите: «Кто ты такая, чтобы мне указывать?»

Если, отвечая на вашу фразу: «Что плохого в том, что я схожу на рыбалку?», ваша жена приведет такие «логические» и «хорошие» доводы, как: «у тебя заболит голова», или «от тебя будет пахнуть рыбой», или «ты устанешь...», вы можете продолжить расспросы (негативные): «Я не понимаю. Что плохого в том, чтобы сходить на рыбалку, даже если у меня заболит голова (или от меня будет пахнуть рыбой, или я устану)?» Настойчиво используя Негативные расспросы, вы

побуждаете вашу жену в конечном итоге честно признаться, что ее тревожит на самом деле: «Если ты устанешь, мы не сможем никуда пойти вечером (заняться любовью и т. п.)». Когда вы оба действуете открыто, вы можете достичь компромисса (вы идете на рыбалку, но и жена получает то, чего она хочет).

Конечным результатом такого использования Негативных расспросов будет (хочется надеяться) то, что ваша жена поймет, что лучше честно признаться, чего она хочет, а не пытаться манипулировать вами с помощью системы «правильно—неправильно» (неправильно ходить на рыбалку, неправильно иметь головную боль, неправильно уставать и т. п.). Если же этот оптимальный результат не будет достигнут, вы можете попытаться выбраться из тупика, используя прямые Негативные расспросы. Например, вы можете поинтересоваться: «Я на самом деле не понимаю. Должно быть, есть какие-то другие причины, почему мне не стоит пойти на рыбалку, кроме как „усталость“, „неприятный запах“, „головная боль“. Что еще не так? Что тебе не нравится в том, что я пойду на рыбалку?» В этой ситуации ваша жена скорее всего прямо скажет, что *она хочет* сделать в выходные дни, и вы оба сможете достичь компромисса.

К сожалению, мы слишком часто используем систему «правильно—неправильно» в общении друг с другом. Большинство конфликтов между супругами, например, возникает потому, что они считают «неправильным» манеру другого одеваться, или его опоздания, или неуплату счетов вовремя, или его легкий флирт, или распределение домашних обязанностей и т. д. и т. п. Манипулирования, построенные по системе «правильно—неправильно», можно прекратить с помощью Негативных расспросов, чтобы перейти к прямым переговорам о том, что нравится или не нравится другому, и достичь разумного компромисса.

Обучая своих студентов навыку Негативные расспросы, вначале я пользовался следующим упражнением. Студент должен отвечать на мою критику Негативными расспросами. Как и в примере с Игрой в туман, критик сначала затрагивает тему одежды; это та сфера, замечания по поводу которой могут нас огорчить меньше всего. Ученик не должен отрицать, оправдываться или агрессивно контркритиковать. Если ему это удастся, критик постепенно вторгается в более личные сферы, сначала касаясь внешности, а затем личных черт и «морального облика» студента. Стандартный диалог занимает от десяти до пятнадцати минут, повторяется на занятиях раз в неделю, а также тренируется дома до тех пор, пока ученик не начинает автоматически реагировать должным образом (в подобном диалоге). Я всегда напоминаю студентам, что так же, как и в Игре в туман, при Негативных расспросах нельзя использовать сарказм (как это часто делают новички). Сарказм — это плохо завуалированная словесная агрессия, и в случае с Негативными расспросами он может вызвать ответную агрессивность, что, по всей вероятности, прервет разговор, а возможно, и отношения в целом. Одна из моих пациенток однажды сказала: «Мне следовало вас послушаться. Но я этого не сделала и на себе испытала, что нельзя использовать сарказм в общении с другом при Игре в туман или Негативных расспросах». Вот пример Негативных расспросов против критики:

ДИАЛОГ 5

Пол: Бет, ты сегодня плохо выглядишь.

Бет: Что это значит, Пол?

Пол: Ну, я имею в виду твой внешний вид. Он не очень хорош.

Бет: *То, как я выгляжу, или то, как я одета?* (Негативные расспросы).

Пол: Да, блузка не очень хороша.

Бет: *Что в моей блузке не так?* (Негативные расспросы).

Пол: Кажется, она тебе не по размеру.

Бет: *Ты думаешь, она слишком узка?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Может, и так.

Бет: Как насчет цвета? *Не из-за него ли я выгляжу смешно?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Цвет тоже не очень хорош.

Бет: *Что-нибудь еще, кроме цвета, плохо?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Нет, это все.

Бет: Как насчет моих штанов? *Как они выглядят?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Тоже не слишком хороши.

Бет: *Чем они меня портят?* (Негативные расспросы — реакция).

Пол: Они как-то не смотрятся.

Бет: *Из-за цвета?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Нет, не из-за цвета.

Бет: *Как насчет их размера?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Они выглядят неряшливо.

Бет: *Что-нибудь еще во мне не в порядке?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Да, ты слишком много говоришь.

Бет: Подожди, я хочу понять, я слишком много говорю? (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Тебе нравится говорить об одном и том же.

Бет: *Ты хочешь сказать, я просто не могу остановиться?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Да, так оно и есть, ты не прекращаешь говорить и не признаешь то, о чем я тебе говорю.

Бет: Хорошо, я скажу прямо. *Ты считаешь, что я тебя не слушаю?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Такое впечатление, что тебе все равно, говорю я что-нибудь или нет.

Бет: *Похоже, ты имеешь в виду, что я бесчувственна. Это так?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Так. Ты бесчувственна.

Бет: *Что-нибудь еще, кроме того, что я бесчувственна?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Да, ты, кажется, как-то изменилась.

Бет: *В чем я изменилась?* (Негативные расспросы — реакция).

Пол: То, что ты делаешь сейчас, ты делаешь как-то совершенно иначе.

Бет: *Ты мне не скажешь что-нибудь еще об этом?* (Негативные расспросы — побуждение).

Пол: Нет, не думаю.

Бет: Ладно, может быть, в следующий раз ты сможешь сказать об этом что-нибудь еще, хорошо?

Пол: Хорошо.

Хотя Негативные расспросы иногда помогают и при формальном общении, они наиболее продуктивны при общении с близкими людьми, потому что: 1) вы не реагируете болезненно на критику и можете выслушать то, что ваши близкие вам говорят; 2) такое ваше отношение гасит критику, так что дело не дойдет до ссоры; 3) ваши близкие перестают пользоваться системой «правильно—неправильно», так как ваше поведение побуждает их *прямо* сказать, чего они хотят, и, в конечном итоге, вы можете прийти к взаимному согласию или найти компромисс.

Отличный пример использования Негативных расспросов в конфликте с соседом был предложен одной из моих учениц, Бобби, домохозяйкой, живущей за городом. Она уже изучила такие модели поведения, как Заигранная пластинка, Игра в туман, Негативное заявление.

Ее особенно восхитили Негативные расспросы. Через неделю после практики она пересказала свой диалог с соседом, Джорджем. В течение нескольких месяцев Джордж говорил ей о том, что собирается устроить маленький бассейн у себя во дворе за домом, где он мог бы загорать голым. Каждый раз Бобби отвечала ему на это: «Великолепно. Вы сможете получить ровный загар». По реакции Джорджа Бобби чувствовала, что это не то, что он хотел бы от нее услышать.

Вот пример. Бобби подстригает розы, растущие вдоль забора, разделяющего их дворы, ее сосед Джордж подходит к ней со своей стороны забора

ДИАЛОГ 6

Д ж о р д ж: Я собираюсь скоро выкопать все эти кусты. Забор, который мы сделали пять лет назад, невысок. Мне придется сделать здесь кирпичную стену.

Б о б б и: Я не понимаю, что с того, что забор невысок?

Д ж о р д ж: Он может упасть в ближайшие дни.

Б о б б и: Что может заставить его упасть в ближайшие дни?

Д ж о р д ж: Вон те деревья, которые растут у вас возле него. (У Бобби возле забора росло несколько японских кленов, и некоторые их ветки упирались в него.)

Б о б б и: Как эти деревья смогут свалить забор?

Д ж о р д ж: Их ветки упрутся в забор и могут свалить его.

Б о б б и: Я не понимаю, как ветки могут опрокинуть забор?

Д ж о р д ж (немного помолчал и сменил тему): Вы не знаете, как подстригать абрикосовые деревья? Посмотрите на то дерево. Как вы думаете, я правильно его подстриг?

В ходе разговора Бобби осознала, что Джордж пытается своими манипуляциями заставить ее оплатить половину стоимости надежной кирпичной стены между домами. Бобби не думала о том, кто из них увереннее — она или Джордж. Она была удовлетворена тем, что смогла с этим справиться (почему она *должна* платить за новую стену?). Даже если бы она вынудила Джорджа признаться, что он хочет получить от нее половину стоимости кирпичной стены, чтобы он мог разгуливать «в чем мать родила», и она могла бы просто сказать на это: «Нет». Как Бобби впоследствии сообщила, Джордж больше ни разу не поднимал эту тему.

Итак, использование таких моделей общения, как Заигранная пластинка, Игра в туман, Негативное заявление и Негативные расспросы, прекращают манипулирование вами со стороны других людей.

Применение этих моделей поведения преследует и другую цель, о которой глупо было бы забыть. С их помощью мы бросаем свою дурную привычку защищаться или беспокоиться, когда другой говорит нам то, что нам не нравится. Правда заключается в том, что критик не всегда манипулирует вами. Бывают и более сложные ситуации. К примеру, ваш руководитель не повышает вам зарплату, потому что вы не очень продуктивны на работе. В этой ситуации вы тоже можете воспользоваться Негативными расспросами, чтобы улучшить отношения между вами. Своим поведением вы как бы говорите следующее. Первое, вы заинтересованы улучшить свою работу. Второе, вы не боитесь критики. Третье, своей критикой в ваш адрес он может помочь вам достичь желаемой цели — отличной работы. И вдобавок, такой подход к ситуации, когда вы проявляете настойчивость и уверенность в себе, позволяет улучшить отношения (рабочие или личные) между вашим критиком и вами. Как показывает мой опыт, вы к тому же помогаете своему критику в его нелегкой работе по подбору негативных замечаний (так как интересуетесь его точкой зрения).

Как добиться повышения заработной платы? Этот короткий диалог произошел между мной и студентом, который хотел знать, как попросить прибавку к зарплате. Он также построен на Негативных расспросах.

ДИАЛОГ 7

Я: Гарри, я хотел спросить, почему вы не порекомендовали меня на получение премии?

С т у д е н т: Пит, все просто, вы ее недостойны.

Я: Я не понимаю, Гарри. *Что я делаю такого, что недостойно?* (Негативные расспросы — реакция).

С т у д е н т: Хорошо. Во-первых, вы у нас новичок. Меньше шести месяцев, верно?

Я: Верно!

С т у д е н т: У вас не было достаточно времени, чтобы изучить все нюансы работы. Вы не плохо работаете, нормально.

Я: *Что я делаю такого, что называется «нормально»?* (Негативные расспросы — реакция).

С т у д е н т: Вы совершаете все те ошибки, которые обычно делают новички.

Я: *Что именно я делаю раздражающего?* (Негативные расспросы — реакция).

Студент: Две вещи. В частности, ваша работа по оценке стоимости системы кондиционирования.

Я: *Что же я там натворил?* (Негативные расспросы — реакция).

Студент: Вы недооценили стоимость на 300 долларов. Мы их потеряли из-за вашей ошибки.

Я: *Да, я думаю, было очень глупо с моей стороны не проверить эти расчеты с кем-нибудь из более опытных работников, может быть, даже с вами* (Негативное заявление).

Студент: Не волнуйтесь из-за этого. Мы тоже совершаем ошибки, и нам приходится за это расплачиваться.

Я: *Что-нибудь еще я делаю только «нормально» и могу исправить?* (Негативные расспросы — побуждение).

Студент: Две вещи.

Я: Я хочу их знать.

Студент: Вы все еще немного медленно справляетесь с работой.

Я: *У меня уходит слишком много времени?* (Негативные расспросы — реакция).

Студент: Нет. Не слишком много. Нормально для вашего опыта.

Я: *Что-нибудь еще?* (Негативные расспросы — побуждение).

Студент: Могу сказать еще одно. Аккуратнее делайте чертежи. А то после копирования их трудно читать.

Я: *Это все, что, по вашему мнению, делает меня только «нормальным» работником?* (Негативные расспросы — побуждение).

Студент: Да, это все.

Я: *Похоже, я недостаточно хорошо проверяю свою работу, верно?* (Негативные расспросы — побуждение).

Студент: Да, похоже на то.

Я: *И я мог бы делать свою работу быстрее и не совершать глупых ошибок, которые стоят денег?* (Негативные расспросы — побуждение).

Студент: Да.

Я: *И я мог бы в более аккуратном виде представлять свои чертежи?* (Негативные расспросы — побуждение).

Студент: Похоже, что так.

Я: Хорошо, я хочу, чтобы меня занесли в список на получение премии в следующий раз. Я бы хотел обращаться за советом к вам, если у меня возникнут какие-нибудь сомнения. *Так как мне необходимо улучшить свою работу, я хочу сделать это настолько быстро, насколько возможно* (Негативное заявление).

Студент: Разумеется.

Когда вы побуждаете другого высказать критику в свой адрес, это в конечном итоге может помочь улучшить диалог. Вовсе не обязательно, что тот, кто близок вам, пытается манипулировать, иногда ему просто трудно открыто пожаловаться или высказать то, что бы он хотел изменить в ваших отношениях. Но если ваш близкий друг не дает выхода своему недовольству, ваши отношения обречены на провал. Возможно, ему трудно это сделать из-за вашего прошлого поведения, когда вы легко раздражались по любому поводу. Использование Игры в туман, Негативного заявления и Негативных расспросов может помочь вам побудить вашего близкого открыто высказать свое недовольство.

Теперь давайте обратимся к тому, к чему готовила вся предшествующая часть этой книги: как уверенно разрешать наши повседневные проблемы, возникающие при общении с другими людьми.

Повседневные ситуации делового общения

В предыдущих главах я говорил о том, что в каждом навыке необходимо систематически и

последовательно практиковаться. Хотя в каждом тренировочном диалоге используются разнообразные навыки, особо подчеркивается употребление какого-то одного из них. В повседневной ситуации, требующей решительного поведения, вы лучше сможете справиться с проблемой, если хорошо помните последовательность применения этих навыков. В каждой конкретной ситуации один из них или все они могут помочь вам остановить манипулирование вами, и вы достигнете вашей цели или разумного компромисса.

За исключением отдельных подготовленных тренировочных диалогов, все приводимые в последующих главах примеры взяты из рассказов студентов о том, как они использовали эти навыки вне класса. Диалоги были зафиксированы на бумаге, магнитной ленте, кассете или пересказаны студентами, пациентами, коллегами, знакомыми, друзьями. При издании книги для придания большей краткости, ясности и наглядности в них были внесены небольшие изменения. Не исчерпывая всего множества возможных ситуаций, они подсказывают нам, как нужно вести себя в схожих обстоятельствах.

Манипуляции, направленные на то, чтобы вызвать у вас ощущение вины, своего невежества или беспокойства, остаются манипуляциями, от кого бы они ни исходили — от вашего врача, друга или тещи. Основное значение полученного вами навыка при его использовании сохраняется, и неважно, какие конкретные слова вы при этом выбираете. Хотя вы можете предпочесть применить какой-то один навык (в зависимости от ситуации, в которой вы оказались), вам может подойти любой из них. Ни один из навыков — **Заигранная пластинка**, **Игра в туман**, **Негативные расспросы**, **Негативное** заявление — не закреплен жестко за определенными ситуациями или определенными людьми.

Первый смешанный диалог, который я использую в классе, встречался в жизни моих учеников и пациентов бесчисленное множество раз. Назовем его так: «Общение с продавцом, предлагающим свой товар по домам».

В упражнении происходит следующее: в вашу дверь звонит незнакомец и представляется как: 1) инвалид испано-американской войны, первой мировой войны, второй мировой войны, корейского или вьетнамского конфликтов — в зависимости от его возраста; 2) представитель Всемирного общества защиты детей-инвалидов; 3) представитель обездоленных меньшинств; 4) студент колледжа или 5) просто ваш сосед (вы его никогда не встречали за короткий четырнадцатилетний период вашей жизни в этом доме). Этот человек разрабатывает проект отправки детей их района в летний лагерь в горах, подальше от городского смога, тесноты и нехороших нездоровых влияний. После того как он представился, незнакомец объясняет, что продает подписку на разнообразные журналы, а определенный процент прибыли будет использован в достойных целях.

ДИАЛОГ 8

Продавец только что представился, объяснил свои цели и начал с утверждения:

Продавец: Я уверен, вам захочется иметь эти журналы дома для вашего образования и развлечения.

Ученик: Я понимаю, чего бы вам хотелось, но они меня не интересуют.

Продавец: Вы должны подумать, какую пользу это принесет обездоленным детям, если вы купите эти журналы.

Ученик: *Это правда, я должен, но меня все же не интересуют ваши журналы* (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Продавец: Если достаточное количество людей подпишется на эти журналы, это может обеспечить им медицинскую помощь.

Ученик: *Возможно, вы правы, но меня все равно не интересует это* (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Продавец: Я не могу поверить, что вы позволите бедным детям переносить страдания и оставаться без помощи. Ученик: *Я понимаю, что бы не верите этому, но меня не интересуют ваши журналы* (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Продавец: Все ваши соседи подписались на них.

Ученик: *Я не сомневаюсь в этом, но мне не интересно* (Игра в туман и Заигранная

пластинка).

Продавец: Кому может быть наплевать на маленьких больных детей? Ученик: *Не знаю* (Самораскрытие).

Продавец (делая новый заход): Вы выписываете какие-нибудь другие журналы⁵

Ученик: *Я не интересуюсь* покупкой каких бы то ни было журналов (Заигранная пластинка).

Продавец: Но ведь речь не только о журналах. Если вы уже подписаны на какой-нибудь из них, я могу возобновить подписку, и бедные дети получают пользу от этого.

Ученик: Спасибо, но *меня не интересует это* (Заигранная пластинка).

Продавец: Ваш муж (жена) дома? Я уверен, ему (ей) захочется иметь этот журнал по домашним инструментам.

Ученик: *Возможно, но я не собираюсь покупать этот журнал* (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Продавец: Я могу поговорить с ним (ней)?

Ученик: *Меня не интересует* (Заигранная пластинка).

Продавец: А ваши дети? У нас много образовательных журналов для них. Вы ведь хотите, чтобы они лучше учились?

Ученик: *Да, хочу, но я не хочу покупать никаких журналов* (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Продавец: Вы даже для своих детей не дадите и цента?

Ученик: *Вы правы*. Не дам (Игра в туман).

Продавец: Ну что ж, я рад, что ваши соседи не похожи на вас.

Ученик: *Я уверен, что это так* (Игра в туман).

Многие из моих учеников говорили, что просто захлопывают дверь перед лицом продавца, потому что они не хотят морочить себе голову его чепухой. Я советовал им пользоваться такими ситуациями для практики и подготовки к более серьезным конфликтам с другими людьми. Это как бегать по беговой дорожке, чтобы достичь формы перед выступлением на настоящем соревновании. Я убеждал их не избегать подобных столкновений, пока учатся, а позднее, когда они станут профессионалами благодаря этой практике, тогда они могут закрыть дверь перед лицом продавца, если захотят.

Теперь обратимся к реальному диалогу, в котором покупательница решительно добивается у менеджера магазина вернуть ей деньги за некачественный товар.

Анна, молодая привлекательная женщина, купила себе пару коротких сапог специально, чтобы надевать их на вечеринки во время каникул. Посреди первой же вечеринки каблук от левого сапога отвалился. Анна чуть не завывала от ярости. Разумеется, она захотела получить назад деньги, которые она заплатила за плохие сапоги.

ДИАЛОГ 9

Два дня спустя Анна подходит к продавцу из отдела обуви.

Продавщица: Могу я чем-нибудь помочь?

Анна: *Возможно, но я бы предпочла* разговаривать с менеджером вашего отдела (Игра в туман).

Продавщица: Он сейчас очень занят. У вас есть жалоба?

Анна: *Я верю, что он занят, но мне бы все-таки хотелось поговорить с ним* (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Продавщица (мгновение молчит): Я посмотрю, сможет ли он подойти.

Анна: Хорошо. *Я бы хотела его видеть* (Заигранная пластинка).

Продавщица исчезает в дверях и через несколько минут появляется и обращается к Анне.

Продавщица: Он будет через минуту.

Анна (смотрит на часы): Спасибо.

Проходит пять минут. Анна снова подходит к продавщице.

Анна: Как зовут менеджера?

Продавщица (смушенно): О! Мистер Симон.

Анна: Я бы хотела, чтобы вы передали мистеру Симону, что я все еще хочу поговорить с ним, если он не может подойти ко мне сейчас. Я хочу знать, когда он сможет или когда я могу увидеть его начальника (Заигранная пластинка и Разумный компромисс).

Продавщица стремительно исчезает и появляется снова через несколько минут в сопровождении мистера Симона. Тот подходит к Анне.

Менеджер (улыбаясь): Что я могу для вас сделать?

Анна (показывая бракованные сапоги): Я хочу получить назад деньги за эти сапоги, которые я купила у вас на прошлой неделе. Они бракованные. В первый же раз, как я их надела, от одного сапога отвалился каблук.

Менеджер (разглядывая сапоги): Ммм... Этого раньше никогда не случалось с этой партией сапог. (Возможный намек: что вы такое с ними сделали?)

Анна: Я верю, что этого раньше не случалось, но это произошло сейчас, так что мне нет дела до других сапог, которые вы продали. Меня волнует только эта пара, и я хочу получить назад свои деньги (Игра в туман, Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Менеджер (кладя сапоги обратно в коробку): Хорошо, мы посмотрим, можно ли их починить, прежде чем возвращать деньги. Я отправлю их нашему мастеру по ремонту обуви, посмотрим, сможет ли он что-нибудь сделать.

Анна: Я понимаю, что вам бы хотелось попробовать их починить, нежели вернуть деньги, но меня не интересует ремонт. Я хочу назад свои деньги (Игра в туман, Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Менеджер: У нас не принято принимать поврежденный товар и возвращать за него деньги.

Анна: Я знаю, что у вас это не принято, но эти сапоги мне не нужны, я хочу получить назад деньги (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Менеджер (с любопытством глядя на Анну): Вы сказали, что надели их всего раз?

Анна: Да, и я хочу получить деньги (Заигранная пластинка).

Менеджер: Вы в них танцевали?

Анна: Я не понимаю. Какое отношение имеют танцы к этим сапогам? (Негативные расспросы).

Менеджер: Некоторые люди повреждают сапоги, когда танцуют. Анна: Я знаю, это так. А что, эти сапоги сделаны столь плохо, что в них нельзя танцевать? (Игра в туман и Негативные расспросы).

Менеджер: Нет... Вы можете в них танцевать.

Анна: Очень рада, что вы мне это сказали. Это убеждает меня, что я приобрела некачественный товар. Я хочу получить назад мои деньги (Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Менеджер: Я уверен, мы сможем как следует починить ваши сапоги.

Анна: Я вас понимаю, но я заплатила такие большие деньги, а сапоги оказались бракованными. Это для меня совершенно неприемлемо, я хочу полностью получить мои деньги (Игра в туман, Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Менеджер: Но я не могу этого сделать.

Анна: Я вас понимаю, но я хочу вернуть свои деньги, а не отремонтированные сапоги вместо денег (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Менеджер: Хорошо, я попробую что-нибудь сделать. (Он уходит. Анна смотрит на часы и затем по сторонам. За ней стоит другая женщина и держит пару сапог и поодаль сидит пожилая женщина в собольей шубе. Заметив, что обе женщины обратили внимание на ее спор с менеджером, Анна начинает чувствовать себя немного смушенно. Это ощущение тут же исчезает, когда пожилая женщина в шубе идет в ее сторону и мягко говорит «Боритесь, дорогая. Не дайте им победить». Через несколько минут снова появляется менеджер и подходит к Анне.)

Менеджер: Я понимаю, что это неудобно для вас, но я только что говорил с нашим мастером по ремонту обуви. Контора его находится в Вишире. Если вы отвезете их ему, он сможет их не-

медленно отремонтировать. Вам не придется ждать неделю, которую это заняло бы у нас.

Анна: Я все понимаю, но меня абсолютно не интересует ремонт этих сапог. Мне нужны только деньги (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Менеджер: Но мы не можем вернуть вам деньги. Фабрика не разрешает нам возвращать деньги таким образом.

Анна: Я понимаю, что фабрика не разрешает вам возвращать деньги. Но меня не интересуют, может или нет фабрика это позволить. Я хочу получить назад деньги (Игра в туман, Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Менеджер: Но в этом все дело. Если фабрика не возместит нам убытки, я не смогу вернуть вам деньги.

Анна: Я понимаю, что у вас проблемы с фабрикой. Но это ваши проблемы, а не мои. Меня не интересуют ваши проблемы с фабрикой. Меня интересует только полное возмещение моих расходов (Игра в туман, Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Менеджер: Но если мы это сделаем, мы потеряем деньги.

Анна: Я знаю, что вы потеряете деньги, но это меня совершенно не интересует. Только получение моих денег (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Менеджер: Я не могу вернуть вам деньги. У меня нет такой власти.

Анна: Я верю вам, поэтому я бы хотела знать имя вашего начальника, кто может это сделать (Игра в туман и Разумный компромисс).

Менеджер молчит.

Анна: Вы мне скажете его имя или мне спросить у кого-нибудь еще? (Разумный компромисс).

Менеджер: Я попробую что-нибудь сделать. (Менеджер исчезает и через минуту вновь появляется.)

Менеджер: Мы, как правило, этого не делаем, но вам мы вернем деньги на ваш счет.

Анна: Спасибо. (Поворачивается и улыбается молодой даме, стоящей за ней и держащей в руках пару бракованных сапог.)

Анна не была моей студенткой или пациенткой. Она была моей коллегой и научилась всем этим навыкам из наших разговоров за ленчем или на работе, и в течение нескольких месяцев применяя их на практике. Занятно, что Анна, не посещая регулярных занятий, смогла в итоге пользоваться этими навыками довольно хорошо. Приведенный диалог был первым в серии успешных диалогов, как она говорила. Она смогла стать более уверенной при общении с людьми. Как и большинство других учеников, она и сама очень изменилась: стала более настойчивой, менее чувствительной к критике, смогла легче справляться с ошибками, испытывать меньше беспокойства по поводу проблем и конфликтов с другими людьми и гораздо реже проявляла гнев и агрессивность по отношению к близким людям. Когда недавно я попросил ее сказать, что ей наиболее ценно из ее опыта, она упомянула позитивные эмоциональные изменения в ней самой и особо отметила изменение ее отношения к самой себе и другим людям, общую уверенность в себе, основанную на способности распознать манипуляции со стороны других людей и справляться с ними.

Теперь давайте посмотрим на обратную сторону медали: служащий магазина напористо реагирует на законное недовольство покупателя.

Энди служит в отделе обслуживания в большом универмаге. Он часто работает днем один в конторе, так как остальные сотрудники в это время занимаются доставкой товара, а его босс тоже куда-то отлучается по делам. Как и многим другим, Энди трудно было иметь дело с жалобами рассерженных покупателей.

Иногда, становясь особенно нервным, он игнорировал телефонные звонки. Следующий диалог он пересказал после систематического тренинга.

Энди сидит за своим рабочим столом, звонит телефон, Энди берет трубку и начинает разговор с покупательницей, жалующейся на то, что у нее не работает холодильник, купленный в этом универмаге.

ДИАЛОГ 10

Покупательница: Это миссис Грандиос Мне доставили сегодня новый холодильник, он не работает. Я хочу, чтобы кто-нибудь пришел прямо сейчас и наладил его, или замените его.

Энди: *Я очень хотел бы помочь вам, но все рабочие сейчас на выезде, и мы, вероятно, сможем обслужить вас только завтра утром* (Самораскрытие).

Покупательница: Это просто сводит меня с ума! Когда я выбирала холодильник, продавец обещал, что его доставят сегодня утром. У меня сегодня вечеринка, я вечером принимаю гостей. Сначала его привезли в три часа дня, а теперь он не работает!

Энди: *Такое действительно может свести с ума. Я бы на вашем месте тоже обезумел* (Игра в туман, Самораскрытие).

Покупательница: Вы должны кого-нибудь прислать. Мне обещали, что его доставят вовремя, и я смогу им пользоваться во время вечеринки.

Энди: После того как мы обещали доставить его вовремя и не сделали этого, *мы явно виноваты. Это очень некрасиво с нашей стороны* (Негативное заявление).

Покупательница: Вы должны прислать кого-нибудь, чтобы его наладили.

Энди: *Я действительно хотел бы вам помочь, мадам, но здесь никого нет, кроме меня, в это время дня* (Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Покупательница: Вы можете уйти?

Энди: Я не наладчик. Я не знаю, как починить его. Вы уверены, что он включен в сеть?

Покупательница: Да, я уже проверяла.

Энди: Он совсем не работает? Даже ни малейшего звука?

Покупательница: Ничего.

Энди: *Тогда я не знаю, что вам сказать.* Разве тот, кто его доставил, не проверил, работает ли он? (Самораскрытие).

Покупательница: Они что-то сделали с ним, когда придвигали к стене. Я стала проверять его только сейчас, когда хотела положить продукты. Он не работает.

Энди: *Я бы хотел помочь вам, но я ничего не могу для вас сделать до завтрашнего утра* (Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Покупательница: Так дела не делаются. Как люди могут рассчитывать на вас?

Энди: *Я уверен, вы правы! Мы оплошали сегодня. Я скажу вам, что я могу сделать. Я лично прослежу, чтобы завтра утром к вам приехал наладчик* (Игра в туман, Негативное заявление и Разумный компромисс).

Покупательница: А сегодня никак нельзя?

Энди: *Я бы очень хотел помочь вам, но сегодня уже ничего нельзя сделать. Я позабочусь о том, чтобы завтра утром это было обязательно сделано* (Самораскрытие, Заигранная пластинка и Разумный компромисс).

Покупательница: Я бы хотела поговорить с вашим начальником.

Энди: *Замечательно, но его здесь сейчас нет* (Игра в туман).

Покупательница: Когда он будет?

Энди: *Я не знаю* (Самораскрытие).

Покупательница: Не могли бы вы мне позвонить завтра и сказать, когда будет наладчик?

Энди: *Я лично прослежу за этим, а лучше вы позвоните мне завтра в 9 часов утра* (Разумный компромисс).

Покупательница: Кого мне позвать?

Энди: Попросите Энди из отдела обслуживания

После столь успешного опыта с недовольной покупательницей Энди ощутил, что он уже не нуждается в ассертивной терапии, и я с ним согласился. Во время разговора, как признался Энди, он немного нервничал. Его интересовало, сможет ли он в дальнейшем и справляться с ситуацией, и в то же время ощущать себя комфортно. Я уверил его, что большинство учеников

все еще немного нервничают во время своей первой ассертивной практики. Они еще помнят свои былые провалы и ждут всяких проблем. Но после того как они несколько раз успешно справятся с конфликтом, они уже не ждут катастрофы, и, следовательно, — нет и беспокойства. Как я и предсказал, Энди, по его словам, впоследствии не нервничал при конфликтах с покупателями.

Обратимся теперь к другой ситуации, когда покупатели настойчиво добиваются по телефону от работников и владельца мебельного магазина того, чего они хотят.

Эдит Хэт, жена Марка Хэта, недавно приобрела диван. Она более шести месяцев провела в поисках и наконец нашла то, что искала. Исключительно довольная своим выбором, она была крайне раздосадована, когда обнаружила, что через восемь месяцев на диванных подушках стали расходиться швы. Она обратилась с жалобой в магазин. Работники магазина забрали подушки, отремонтировали их и вернули ей. Шесть месяцев спустя те же самые швы снова начали расходиться. Эдит позвонила в мебельный магазин и сказала секретарю владельца, что она хотела бы, чтобы подушки перетянули заново, потому что предыдущий ремонт ее не устраивает. Эдит сообщила, что владелец магазина в командировке, но представитель фабрики охотно забрал бы подушки и сделал все необходимое. В разговоре с работником фабрики она особенно подчеркивала, что ее устроит только перетяжка подушек заново. Каково же было ее удивление, когда секретарь мебельного магазина позвонил ей двумя неделями позже и сообщил, что подушки подремонтировали. Она снова сказала, что ничего, кроме полной реставрации подушек, ее не удовлетворит. Секретарь ответил, что ничего не может сделать. Они могут только зашить подушки, так как фабрика не обеспечивает их тканью. Эдит ответила, что ей нет дела до фабрики; ее интересует только, что собирается делать мебельный магазин. Отремонтированные подушки так и остались в магазине. Эдит попросила, чтобы владелец позвонил ей или ее мужу Марку, когда вернется.

Вернувшись из командировки, владелец магазина мистер Гримсон звонит Марку на работу.

ДИАЛОГ 11

Марк: Мистер Гримсон, Вас проинформировали о ситуации с моим диваном?

Владелец: Да, я звоню вам, чтобы сообщить, что ваши подушки готовы и вы можете их забрать.

Марк: Их перетянули?

Владелец: Нет, в этом нет необходимости. Мастер с фабрики посмотрел их и решил, что нейлоновой прокладки под углами подушек будет достаточно. Они выглядят как новенькие.

Марк: *Я понимаю, что думает фабричный мастер, но я так не думаю.* Ваши люди уверили нас шесть месяцев назад, что как следует починили подушки, но это оказалось не так. *Я не знаю, что мне делать, когда пройдет еще шесть месяцев.* Вряд ли на углах сейчас осталась какая-нибудь ткань. *Я хочу, чтобы подушки перетянули* (Игра в туман, Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Владелец: Мистер Хэт. Вы можете поверить мне на слово, эти подушки в порядке.

Марк: *Я знаю, вы в это верите, мистер Гримсон, но я нет* (Игра в туман и Самораскрытие).

Владелец: Но все дело в фабрике. Они не разрешают нам перетягивать мебель.

Марк: Мистер Гримсон, *я знаю, но у меня нет проблем с фабрикой, у меня проблема с вами. И меня не волнуют ваши проблемы с фабрикой. Я только хочу, чтобы мне перетянули подушки* (Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Владелец: Давайте я подумаю, что можно сделать и перезвоню вам.

Марк: Когда вы перезвоните?

Владелец: Я встречаюсь с людьми с фабрики в пятницу за ленчем. Я позвоню в понедельник.

Марк: Хорошо. Я буду ждать вашего звонка.

Наступила среда следующей недели. Марк звонит владельцу магазина, поскольку тот так

ему и не позвонил.

Марк: Мистер Гримсон, *вы уже договорились о том, чтобы мне перетянули подушки?* (Заигранная пластинка).

Владелец: Я не встретился в прошлую пятницу с людьми с фабрики.

Марк: *Я не понимаю.* Какое отношение ко всему этому имеет фабрика? (Самораскрытие).

Владелец: Я пытаюсь договориться о вашем деле с фабрикой и делаю все возможное для вас.

Марк: Мистер Гримсон, *меня действительно не интересуют все ваши попытки договориться с фабрикой.* Я платил за диван вам, а не фабрике. Вы можете делать все, что найдете нужным для того, чтобы мне перетянули подушки. *Я только хочу, чтобы их перетянули, а не подправляли* (Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Владелец: В эту пятницу у меня встреча с менеджером фабрики, нам потребуется еще немного времени, чтобы все уладить.

Марк: *Мне перетянут подушки?* (Заигранная пластинка).

Владелец: Я постараюсь узнать, может быть, я смогу достать для вас новый диван.

Марк: *Это очень мило с вашей стороны, мистер Гримсон,* но в новом диване нет никакой необходимости. *Я только хочу, чтобы мне перетянули подушки* (Самораскрытие и Заигранная пластинка).

Владелец: Позвольте, я сначала попробую сделать по-своему. Я уверен, вас это устроит. Почему бы вам пока не забрать свои подушки, чтобы пользоваться старым диваном?

Марк: *Я уверен, что меня это устроит,* но я до тех пор оставлю подушки у вас, *пока они не будут перетянуты* (Игра в туман и Заигранная пластинка).

Владелец: Дайте мне еще неделю или две.

Марк: Хорошо. *Если вы за это время мне не позвоните, я сам позвоню вам* (Разумный компромисс).

Владелец: Я уверен, что позвоню вам раньше.

Марк: *Если вы по каким-либо причинам не позвоните, я позвоню вам, чтобы мы могли решить, что делать* (Разумный компромисс).

Владелец: Хорошо. Я сделаю все возможное.

Марк: *Я верю, что это так* (Игра в туман).

Спустя две недели Марк звонит мистеру Гримсону.

Марк: Мистер Гримсон, я не слышал вас две недели. *Мои подушки перетянули?* (Заигранная пластинка).

Владелец: Я встречался с менеджером фабрики, они не хотят ничего делать. Я сделал все от меня зависящее.

Марк: Мистер Гримсон, *я верю, что вы сделали все возможное,* но меня не интересует, что может или не может сделать фабрика. *Меня волнует только, что вы собираетесь делать.* Я хочу, чтобы эти диванные подушки *отреставрировали* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Владелец молчит несколько минут.

Марк: Мистер Гримсон. Вы здесь? Нас прервали?

Владелец: Нет, я думал. Возможно, есть другой способ разрешить проблему. Дайте мне еще несколько дней, и я попробую еще что-нибудь сделать.

Марк: *Я уверен, что есть и другой способ все уладить,* но я все-таки хочу, чтобы мне перетянули подушки (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Владелец (с раздражением в голосе): Мистер Хэт, я делаю для вас все, что только могу. Пожалуйста, потерпите еще немного.

Марк: *Когда мне ждать вашего звонка?* (Разумный компромисс).

Владелец: Обещаю вам позвонить в пятницу.

Марк: Хорошо, я буду ждать.

Марк позвонил Мистеру Гримсону в 3 часа дня в пятницу, и секретарь сообщил, что мистера Гримсона нет. Марк просил передать, что хочет поговорить с мистером Гримсоном сегодня

же, или пусть он позвонит Марку домой вечером. Мистер Гримсон позвонил в 4 часа 45 минут.

Владелец (в веселом настроении): Мистер Хэт. Несколько дней иногда недостаточно, даже если бы в них было в полтора раза больше часов.

Марк: *Я не понимаю, о чем вы говорите*, мистер Гримсон (Самораскрытие).

Владелец (слегка смущен): Я хотел сказать, что иногда нам не хватает часов в сутках, чтобы успеть все сделать.

Марк: *Это правда. Если бы у меня был лишний день*, мистер Гримсон, *я бы его вам подарил, но у меня самого его нет* (Игра в туман, Самораскрытие).

Владелец (серьезно): Хорошо, о вашем диване. Я заказал другой такой же, мы его получим в начале следующего месяца. Мы заменим ваш диван на новый.

Марк: *Это очень мило с вашей стороны*, мистер Гримсон, но в этом нет необходимости. *Все, что я хочу, — это чтобы мои подушки перетянули* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Владелец: Нет, я не хочу этого делать. У меня было достаточно проблем с вашим диваном и фабрикой, допустившей этот брак.

Марк: *Почему не заменить только подушки? Это бы меня вполне устроило* (Разумный компромисс).

Владелец: Это не получится. Они не подойдут точно по оттенку.

Марк: Хорошо. Я буду ждать звонка после первого числа, чтобы точно знать, когда доставят диван, и быть в это время дома.

Владелец: Я лично попрошу менеджера позвонить вам и сообщить дату. Кстати, в каком состоянии ваш диван? Подушки выглядят как новенькие. Остальное в таком же состоянии?

Марк: Да, не считая швов на подушках, диван выглядит новым.

Владелец: Я буду использовать ваш старый диван как образец, все будет отлично.

Марк: Спасибо, мистер Гримсон. Я признателен вам за то, что вы сделали.

Владелец: Нет, я виноват, что так получилось. Пожалуйста, пусть ваша жена придет посмотреть наши новинки. Я уверен, они ей понравятся.

Марк: Я скажу ей об этом.

С мистером Гримсоном было довольно трудно, поскольку тот все время ссылался на трудности, возникающие из-за фабрики. Марку нелегко было сказать, что ему нет никакого дела до фабрики, что его интересует только то, как владелец магазина собирается решить его проблему. Но когда он сумел это сделать, в дальнейшем уже не возникало трудностей.

После достижения успеха Марк понял, что он справился с конфликтом благодаря своей решительности и просто настойчивому повторению своей просьбы. Он не мог использовать никаких юридических мер или каким-то образом угрожать деловому благополучию мистера Гримсона, чтобы заставить его ликвидировать брак. Марк мог только настойчиво требовать, чтобы хозяин магазина исправил ошибку. Если бы владелец упорно отказывался, ничего бы сделать не удалось. Настойчивость не гарантирует успеха, но Марк, как и другие мои ученики, обнаружил, что в запасе у людей, с которыми мы спорим, только несколько «нет». Если только справишься с этими «нет», то вскоре можно найти компромисс.

В следующем диалоге служащая офиса общается с недовольными посетителями.

Дороти работает в одной из муниципальных служб. С ней вместе делопроизводителями служат еще несколько женщин. В их обязанности входит и общение с посетителями. До занятий по ассертивной терапии Дороти старалась избегать общения с посетителями. Она говорила: «Я все время нервничала и не знала, что сказать, когда не могла ничего для них сделать». Спустя несколько недель Дороти на практике попробовала проявить себя решительно в ответ на просьбу, в которой она ничем не могла помочь. В следующем диалоге представлены несколько таких примеров.

ДИАЛОГ 12

Дороти на рабочем месте; к ней в комнату заходят две пары.

Дороти (первой паре, мужчине и женщине лет тридцати): Здравствуйте, что я могу для вас сделать?

Первый мужчина: Я бы хотел, чтобы у меня взяли отпечатки пальцев, и нотариус заверил бы их подлинность.

Дороти: Нотариус теперь находится на четвертом этаже, комната 407, а отпечатки пальцев мы не снимаем. Вам следует обратиться за этим в отделение полиции, вход с другой стороны здания.

Первый мужчина: Но в вестибюле в указателе написано, что это здесь.

Дороти: *Вы правы. Разве это не глупо? Нотариус переехал четыре месяца назад, а они еще не отметили это в указателе. Я думаю, вскоре указатель переделают* (Игра в туман, Негативное заявление).

Первая женщина: Почему вы ничего не сделаете?

Дороти: *Я бы очень хотела.* Мы посылали им сведения, но надпись так и осталась той же. *Я не знаю, что с этим сделать* (Самораскрытие).

Первая женщина: Это странно. Наверное, все-таки что-то можно сделать.

Дороти: *Должно быть, что-то можно сделать, но я не знаю что* (Игра в туман, Самораскрытие).

Первая женщина: За все те налоги, которые мы платим, муниципальные службы могут хотя бы делать правильные указатели.

Дороти: *Вы правы. Похоже, мы оплошали* (Игра в туман, Негативное заявление).

Первый мужчина: Мне сказали, что здесь у меня могут снять отпечатки пальцев.

Дороти: *Я понимаю, что вам так сказали,* но мы не занимаемся отпечатками пальцев. Мы никогда этого не делали (Игра в туман).

Первый мужчина: Я разговаривал с кем-то из вашего офиса по телефону, и мне сказали, что у меня могут снять отпечатки пальцев.

Дороти: С кем вы разговаривали? Я приведу ее к вам.

Первый мужчина: Я не знаю, но я разговаривал с кем-то из этого офиса.

Дороти: Хорошо, если это так, *мы очень виноваты. Я всегда переживаю, когда что-нибудь подобное случается со мной* (Негативное заявление, Самораскрытие).

Первый мужчина: Вечно служащие этих учреждений что-нибудь путают!

Дороти: *Я вполне понимаю ваши чувства. Действительно, так иногда кажется, не так ли?* (Самораскрытие, Негативное заявление).

Первая пара уходит, и Дороти обращается ко второй — пожилым мужчине и женщине.

Дороти: Что я могу для вас сделать?

Вторая женщина: Мы хотели бы получить бланки на оформление наследства.

Дороти: *ничего не знаю о них.* Я не слышала ничего о них. (Звонит по телефону, описывает ситуацию своему боссу, слушает ответ, снова обращается к паре.) Мы не можем вам помочь в этом. Я напишу вам адрес и номер телефона, где эти бланки можно получить (Самораскрытие).

Второй мужчина: Но внизу нам сказали, что мы можем получить бланки на оформление наследства в этой комнате.

Дороти: *Я понимаю, что, вероятно, там думали, что вы можете получить их здесь* (Игра в туман).

Второй мужчина: Жаль, что ваши люди не могут дать правильных указаний.

Дороти: *Мне тоже жаль* (Игра в туман, Самораскрытие).

Вторая женщина: Кто-нибудь должен сказать вашему служащему внизу, чтобы он не посылал людей черт знает куда.

Дороти: *Я непременно скажу ему во время ленча, что у нас нет бланков на получение наследства* (Разумный компромисс).

Вторая женщина: Вы знаете, сколько денег мы потеряем, если не получим эти бланки?

Дороти: *Нет, не знаю* (Самораскрытие).

Вторая женщина: Позвольте мне сказать, что это огромная сумма.

Дороти: *Я верю, что это так* (Игра в туман).

Вторая женщина: Почему у вас нет этих бланков, и мы должны куда-то за ними ехать?

Дороти: *Я не знаю. Я предполагаю* — это государственные бланки, а это административный офис (Самораскрытие).

Вторая женщина: Я думала, вы, муниципальные служащие, должны были бы придерживаться одной и той же линии в подобных важных делах.

Дороти: *Я понимаю, почему вы так считаете*, но вам придется ехать за бланками в другое место (Самораскрытие).

Вторая женщина: Вы еще слишком молоды, чтобы понять, насколько нам это тяжело. Доживите до наших лет, посмотрим, как вам это понравится.

Дороти: *Возможно, вы правы. Я не знаю точно, какой я буду в вашем, возрасте. Я еще чем-нибудь могу помочь вам?* (Игра в туман, Самораскрытие).

Второй мужчина (пропуская вперед даму): Нет, спасибо.

Решительность Дороти не нуждается в комментариях с моей стороны. Она говорит сама за себя!

Обратимся к одной из самых легких ситуаций, когда вы можете получить свои деньги (настойчивостью), отданные за ремонт вашей машины.

Арнольд купил маленькую иностранную машину. После того как он наездил на ней тысячу миль, стало заметно, что тормозная жидкость течет во всех четырех колесах. Он обратился туда, где купил машину, поговорил с одним из ремонтников, и тот сказал ему, что проблема — в тормозных цилиндрах, и что их приведут в порядок. Через несколько дней после того, как Арнольд забрал машину после ремонта, он с раздражением заметил, что тормоза скрипят. Арнольд возвращается на место продажи машины и говорит с одним из представителей фирмы.

ДИАЛОГ 13

Арнольд: Я несколько дней тому назад ремонтировал у вас тормоза. Они ужасно скрипят. Сделайте, пожалуйста, так, чтобы они не скрипели.

Служащий: Но мы ничего не можем с этим поделать. Стандартные тормоза всегда скрипят.

Арнольд: *верю, что все стандартные тормоза скрипят*, но когда я покупал машину, тормоза не скрипели, и я не хочу, чтобы они скрипели сейчас (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Служащий: Мы ничего не можем с этим сделать.

Арнольд: Как зовут вашего менеджера и где я могу его найти?

Служащий: Он в конторе, вон там.

Арнольд: *Как его зовут?* (Заигранная пластинка).

Служащий: Джерхард Браун.

Арнольд идет в офис мистера Брауна, видит, что тот выслушивает жалобу другого покупателя, и молча стоит в ожидании.

Менеджер: Садитесь, садитесь. Что я могу для вас сделать?

Арнольд (все еще стоя, смотрит вниз на менеджера и спокойно говорит): Что за чепуху сказал мне ваш человек, что вы не можете наладить тормоза? Они не скрипели, когда я покупал машину, а теперь скрипят.

Менеджер: У вас есть квитанция о выполненной работе?

Арнольд (протягивает ему квитанцию): Да. *Я хочу, чтобы тормоза не скрипели* (Заигранная пластинка).

Менеджер: Тут сказано, что все тормозные цилиндры подтекли. Мы их наладили. А, вот что произошло! Механик, вероятно, обнаружил дефект в тормозных колодках и решил заменить их, чтобы тормоза лучше работали. Он не должен был это делать, но мы хотим быть

уверены, что каждая машина, которую мы ремонтируем, будет полностью безопасна для наших клиентов. Мы с вас ничего за это не взяли. Мы поставили вам бесплатно новые колодки.

Арнольд: *Я верю, то, что вы говорите, — правда, но когда я покупал эту машину, тормоза не скрипели, а после ремонта они скрипят. Я хочу, чтобы тормоза у моей машины не скрипели* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: Этими колодками нас обеспечивает завод. Они намного лучше прежних. Они дольше держатся, со временем они почти не будут скрипеть.

Арнольд: Откровенно говоря, *меня не интересует, какие проблемы у вас с заводом запчастей. Возможно, эти тормоза лучше, но я хочу, чтобы тормоза на моей машине не скрипели* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Менеджер: Но эти новенькие колодки установлены вам бесплатно. Мы не должны были этого делать. Мы оказали вам любезность. Мы хотим, чтобы наши покупатели были в безопасности на дорогах.

Арнольд: *Это очень любезно с вашей стороны, но я не хочу, чтобы тормоза на моей машине скрипели* (Заигранная пластинка, Игра в туман).

Менеджер: Но если мы поставим назад старые колодки, они не продержатся и половины того срока, что новые.

Арнольд: *Вероятно, новые продержатся дольше, но честно говоря, меня не волнует, насколько надежны новые тормозные колодки, которые вы поставили в моей машине, если тормоза скрипят* (Игра в туман, Самораскрытие).

Менеджер (молчит некоторое время, кусает губу в раздумье, на его лице озабоченное выражение): Вы можете оставить машину до завтра и забрать ее в 5 часов?

Арнольд: *Вы собираетесь наладить тормоза так, чтобы они не скрипели?* (Заигранная пластинка).

Менеджер: Если вы оставите машину до завтра, я прослежу, чтобы все сделали.

Арнольд: Я вам очень благодарен, спасибо.

Арнольд после этого разговора пришел к выводу, что невозможное упрямство ремонтников — миф, вероятно, культивируемый нерешительностью многих клиентов. Он обнаружил, что представитель фирмы имеет всего несколько манипулятивных приемов при отстаивании того, что ему выгодно, а у менеджера этих приемов и того меньше. Приведенный диалог показывает вам, как легко можно справиться с ремонтниками. Я советовал моим студентам в качестве тренинга общаться как раз с работниками автосервиса. И они докладывали, что это было самое легкое домашнее задание из всех, какие я им мог предложить. Ни один не сказал, что потерпел поражение, хотя некоторым пришлось добиваться цели несколько недель.

В следующем диалоге вы увидите пример ситуации, в которой потребовалось больше настойчивости и способности справляться с сильной манипуляцией в течение недель.

Джек — студент, которому, чтобы обеспечивать себя, приходится работать физиотерапевтом. У Джека была старая машина, которая в какой-то момент окончательно «сдохла», и ее пришлось отбуксировать на свалку. Джек знал, что его старая машина скоро откажет, и он готовился купить новую, сэкономив некоторую сумму денег из своего заработка за два года. Поэтому, когда старая машина вышла из строя, он тут же купил другую, подержанную. На следующий день после того, как он купил машину, задний мост (трансмиссия) в ней начал подтекать. Джек доставил машину обратно, и продавец обещал ее наладить. Через два дня после ремонта задний мост потек снова. Джек проконсультировался со мной, и мы в деталях обсудили возможные варианты: дальнейший ремонт, другая машина, возврат его денег назад и как ему удачно справиться с этой проблемой. На следующий день машину с трудом удалось завести, пришлось даже ее подталкивать. Пока Джек ехал к месту продажи машины, он решил, что хочет вернуть назад свои деньги и больше не иметь дела с этим продавцом.

ДИАЛОГ 14

День 1-й: Джек заходит в офис и говорит с продавцом, у которого купил машину.

Джек: Мистер Кирц, машина, которую вы мне продали, просто куча мусора, и я хочу назад свои деньги.

Продавец: В чем дело, юноша? Я думал, мы все наладили в пятницу.

Джек: *Все правильно. Я тоже так думал, но задний мост снова начал течь, и сейчас эта машина ездит еще хуже, чем моя прежняя. Я хочу получить назад мои деньги* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Продавец: Но мы ничего не можем сделать, это проблема магазина запчастей. Вам придется разбираться с ними.

Джек: Я *понимаю вас*, но ведь деньги я платил вам, а не магазину запчастей... Я не хочу иметь с ними никакого дела, *я хочу назад мои деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Продавец: Это бессмысленно... Вам следует обратиться к ним. Разве вы не отвозили им свою машину?

Джек: *Я отвозил. Но с моей стороны было глупо самому делать это, вместо того чтобы настаивать на том, чтобы вы полностью позаботились о моей машине* (Негативное заявление).

Продавец: Нет, позвольте, я вам объясню. Мы выполнили то, что обещали сделать, и у вас не может быть претензий к нам! Мы не имеем отношения к магазину! Вам нужно обратиться туда по поводу вашей трансмиссии. Мы ничего не можем сделать. У нас нет деталей. Вот почему мы посылаем вас туда.

Джек: *Я вполне понимаю, что вы от меня хотите*, но я не собираюсь этого делать. У меня с ними нет проблем. У меня проблемы с вами, и *я хочу получить мои деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Продавец: Если вы так настаиваете, я могу позвонить им прямо сейчас и поговорить с ними о вас.

Джек: Мистер Кирц, если вы хотите позвонить им, давайте звоните, но вы звоните для себя, а не для меня. *Я согласен, что я оставил машину на ремонт у вас и забрал, но с ними мне нечего делать*. Мне больше не нужна эта машина. *Я только хочу получить мои деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Продавец (холодно глядя на Джека): Если вы думаете, что мы не сможем позаботиться о машине, которую продали, забудьте об этом! Мы починим вашу трансмиссию!

Джек: Мистер Кирц, *я вас понимаю, но вы мне говорили то же самое в первый раз, а машина не в порядке*. Если откровенно, после этого я вам не верю, что бы вы мне ни говорили (Игра в туман, Самораскрытие).

Продавец: Этого не должно быть, юноша, после всего, что мне пришлось сделать, чтобы починить вашу машину. Это не моя вина, что магазин не справился с работой. У вас нет повода мне такое говорить. Мы починим вашу машину.

Джек: *Я верю, что вы действительно так думаете*, мистер Кирц, но *я все-таки не доверяю тому, что вы говорите, и хочу получить мои деньги* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Продавец: Ну, если таково ваше отношение, я ничем не могу помочь.

Джек: *Возможно, это так, но я все равно хочу назад мои деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Продавец: Я не могу вам вернуть деньги. Бумаги уже оформлены в Сакраменто. Мы не можем изменить юридический документ. Это ваша машина, она зарегистрирована на ваше имя. Мы ничего не можем с этим поделать.

Джек: *Я знаю, что вы так думаете*. Вот что мы можем сделать. *Давайте поговорим с вашим боссом, который может вернуть мне деньги* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Продавец: Хорошо, но я не знаю, здесь ли мистер Смит.

Джек: *Возможно, но если вы не вернете мне деньги, я хочу увидеться с ним* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Продавец: Я позвоню (набирает номер, с кем-то разговаривает, затем обращается к Джеку). Он будет только завтра.

Джек: Хорошо. Когда его можно увидеть завтра?

Продавец: Мы обычно начинаем работу в 9 часов утра.

Джек: Вы будете здесь в 9 часов 30 минут?

Продавец: Разумеется, я здесь целый день.

Джек: Отлично, тогда я хотел бы поговорить с мистером Смитом, когда он придет. Скажите ему, что я хотел бы, чтобы мы собрались здесь втроем в 9 часов 30 минут. Хорошо?

Продавец: Я передам ему.

Джек: Хорошо. Кстати, вот ключи от машины.

Продавец: Мне не нужны ключи от вашей машины.

Джек: *Я вас понимаю*, но я оставлю машину здесь. Она загораживает подъезд к вам, и, вероятно, вам захочется ее сдвинуть (Самораскрытие).

Продавец: Заберите вашу машину с собой. Нам она будет мешать. Мы все решим завтра.

Джек: *Это так*, но я оставляю машину здесь (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Продавец: Будьте благоразумны, припаркуйте ее на улице.

Джек: Я возвращаю вам вашу машину. *Меня не волнует, где вы ее припаркуете* (Самораскрытие).

Продавец не отвечает, сурово смотрит на Джека и затем на ключи на его столе, берет их одним пальцем.

Джек: До завтра. В 9 часов 30 минут (уходит).

Днем того же дня Джек позвонил в банк и попросил приостановить выплату по его чеку. Ему ответили, что 1800 долларов уже выплачено и они не могут ничего сделать. Тем не менее Джек был настроен решительно и хотел непременно вернуть свои деньги.

День 2-й: Джек и Кирц входят в офис менеджера.

Менеджер: Садитесь. Я слышал о проблеме с вашей машиной.

Джек: Я хочу получить назад деньги, которые я заплатил за нее.

Менеджер: А почему вы не хотите оставить машину себе?

Джек: Мы с мистером Кирцем вчера говорили об этом. Он не пересказал вам наш разговор?

Менеджер: Да, пересказал, но, по-моему, мы можем ее наладить, и она будет на ходу.

Джек: *Я знаю, что вы этого хотите, но я не верю в это и хочу получить мои деньги назад* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Менеджер: Вы хотите сказать, что я лгун?

Джек: Мистер Смит, я вижу, что вы верите в то, что говорите. Факт в том, что я в это не верю. Я думал о ремонте и решил, что *мне лучше не покупать эту машину. Я хочу получить мои деньги* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Менеджер (некоторое время молчит): Вам не нравится машина, хорошо. Многие машины мне самому не нравятся. Скажите мне, что я должен сделать. Вы пойдете с Бобом на стоянку и выберете любую машину, какую хотите. Мы заберем вашу машину и только урегулируем вопрос с ценой. Это — разумное предложение.

Джек: *Похоже на разумное предложение*, но я не хочу никакой другой вашей машины. *Я только хочу, чтобы мне вернули деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: Вас беспокоит состояние будущей машины? Возьмите ее на неделю, и если она вам не понравится, мы предложим вам другую. Если хотите, я сам помогу вам выбрать. Кстати, у нас есть замечательная маленькая машина, которая вам точно понравится. Мы даже можем подождать здесь, пока Боб пригонит ее сюда со стоянки.

Джек: *Я верю, что это красивая машина*, мистер Смит, но я не хочу другую машину от вас, я хочу одного: *верните мне деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: Но это невозможно. Все документы уже отправлены в Сакраменто. Вы владелец этой машины, и она зарегистрирована на ваше имя.

Джек: *Я не понимаю, почему забрать назад машину и вернуть деньги невозможно, а поменять машину возможно?* (Самораскрытие).

Менеджер: Нет проблемы. Мы только посылаем сведения об ошибке при регистрации машины.

Джек: *Я все еще не понимаю. Почему невозможно сделать то же самое в отношении денег, а не обменивать машины* (Самораскрытие).

Менеджер: Мы просто не можем этого сделать!

Джек: *Я верю, что вы действительно так считаете, мистер Смит, но я все еще хочу, чтобы мне вернули деньги за мою машину* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: Почему бы вам не взять другую машину? Это бы решило проблему. У нас есть очень хорошие машины.

Джек: *Возможно, но я не хочу другую от вас. Я хочу получить мои деньги* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Менеджер (мистеру Кирцу): Боб, я сам разберусь. Возвращайся на стоянку (мистер Кирц уходит). (Джеку) Вы злы на него за то, как он отремонтировал вашу машину? Я вас не виню. Я сам о нем не очень хорошего мнения. Давайте только вы и я все обсудим. Я лично прослежу, чтобы отремонтировали вашу машину, или помогу вам выбрать другую. Я лично гарантирую вам. Разве это неприемлемо?

Джек: Как я уже говорил раньше, *звучит очень приемлемо*, за исключением того, что я не хочу ремонтировать машину и не хочу другую. *Я только хочу получить свои деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: То, что вы просите, невозможно. Я просто не могу этого сделать.

Джек: *Я вас понимаю, но кто-нибудь здесь имеет право это сделать?* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Менеджер: Вам нужно поговорить с хозяином.

Джек: Когда я могу его увидеть?

Менеджер: Он придет после ленча.

Джек: Что если в 2 часа?

Менеджер: Я передам.

Джек (встает и уходит): Я рассчитываю на то, что вы это устроите, и мы увидимся здесь в 2 часа.

День 3-й: Мистер Смит сопровождает Джека в офис хозяина, представляет Джека и уходит.

Хозяин: Садитесь и располагайтесь поудобнее. Что за шумиха вокруг вашей машины?

Джек: Мистер Смит объяснил вам ситуацию?

Хозяин: Да, но почему вы хотите получить деньги обратно?

Джек: Машина меня не устраивает, и я хочу вернуть деньги.

Хозяин: Что не так с машиной?

Джек: Если мистер Смит объяснил вам ситуацию, вы все уже знаете.

Хозяин: Похоже, нам нужно сделать что-то, что устроило бы вас. Мы починим вашу машину или продадим другую. Чем это плохо? Мы не делаем это для каждого, вы же понимаете.

Джек: *Я знаю, что вы не делаете, но меня не интересует ни эта машина, ни другая. Меня интересует только возврат мне денег* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Хозяин: Мы хотим сделать то, что приемлемо. Почему бы вам не проявить благоразумие?

Джек: *Я знаю, вы хотите, чтобы это было приемлемо. Я же хочу получить назад мои деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Хозяин: Как вы думаете, что бы произошло с нашим бизнесом, если бы каждый Том, Дик или Гарри мог просто прийти и забрать свои деньги, потому что он передумал? Сколько бы мы продержались, если бы поступали таким образом?

Джек: *Я не знаю* (Самораскрытие).

Хозяин: Ну, хорошо. Мы просто не можем этого сделать.

Джек: *Я понимаю, вы в этом уверены, но машина на вашей стоянке, и ключи от нее у вас на столе. Я не заберу ее обратно и хочу, чтобы мне вернули деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Хозяин: Если вы будете так поступать, вы ничего не добьетесь в жизни.

Джек: *Возможно, вы правы, но я все еще хочу получить мои деньги* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Хозяин (показывая свой характер, встает, берет ключи от машины, швыряет на стол и кричит): Молодой мерзавец, ты думаешь, что сможешь во всем преуспеть! Прийти сюда и думать, что он умнее всех. Сукин сын!

Джек (спокойно и холодно): *Я понимаю, это огорчает вас, но я хочу получить назад свои деньги так быстро, как только возможно. Я бы хотел сегодня еще кое-что сделать* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Хозяин (застыл и с разинутым ртом уставился на Джека. Несколько секунд молчит, затем спокойствие возвращается к нему, он улыбается Джеку, подходит к нему, демонстрируя невероятное изменение отношения): Я рад, что вы пришли ко мне, чтобы мы смогли все уладить. Расположение покупателя — самое важное в нашем бизнесе. Давайте пройдем к кассе, чтобы вам выписали чек. И если вам когда-нибудь понадобится другая машина, обратитесь лично ко мне. Я могу многое для вас сделать. У нас лучший выбор в городе.

Открывает дверь Джеку, выходит в коридор, положив руку на его плечо, улыбается и что-то еще ему говорит.

После каждой встречи Джек связывался со мной и рассказывал, как справился с ситуацией, а я давал ему советы на будущее. Мы обсуждали возможное со стороны торговой организации поведение по механизму «борьба—бегство», и я подсказывал Джеку его возможные дальнейшие действия. Мы были готовы даже к такому поведению, которое проявил хозяин, бросив ключи от машины и накричав на Джека. Ответом Джека в таком случае должно было быть: "Я понимаю, это огорчает вас, но я хочу получить свои деньги так быстро, как только возможно. Я бы хотел сегодня еще что-нибудь сделать, кроме этого».

Как вы можете догадаться, Джек был очень доволен результатами этой детальной подготовки и своим поведением в реальной ситуации. Мы допускали также возможность того, что первый продавец рассердился бы на Джека, оставил его, предложив ему действовать по своему усмотрению. Но это маловероятная возможность, так как: 1) в обязанности продавца входит общение с недовольными покупателями и, вероятно, у него в этом был большой опыт; 2) Джек был хорошо подготовлен: он не должен был сам раздражаться и, соглашаясь с доводами продавца, твердо гнуть свою линию.

После встречи с хозяином Джек ждал меня уже не для рассказа о том, как идут дела. Он держал в руках выписанный чек и, улыбаясь, сказал: «Это оказалось совсем не сложно». И хотя история Джека может быть хорошим примером для других учащихся и показывает полезность ассертивного тренинга, нужно иметь в виду две важные вещи.

Первое (и этот вопрос мне немедленно задал один из моих коллег после рассказа об успехе Джека): «Как вы знали, что сказать Джеку? Как вы могли точно предсказать, что продавец или хозяин сделает?» Просто. Никакой мистики. Я вспомнил свою собственную подобную историю с продавцом подержанных автомобилей, которая произошла двадцать лет назад, когда я был студентом. Я предполагал, что люди не особенно изменились с того времени, и оказался прав. Но, и это второе: конкретные сведения о том, как может вести себя ваш оппонент: ничто в сравнении с общей уверенностью в себе Джека. Если бы он решил не получать назад денег, или если бы хозяин наотрез отказался бы это сделать, Джек все равно достиг главной цели — уметь противостоять любому человеку; сказать, чего он хочет; не поддаваться манипуляциям; разрешать конфликты и при этом лучше себя чувствовать. Все это у него получилось.

В следующих диалогах вы увидите, как настойчивость может проявляться обеими сторонами, — например, при деловом общении пациента и врача.

В этой серии коротких диалогов одно из действующих лиц — женщина, которая проходит тренинг ассертивности. Она вступает в дискуссию с врачом по поводу того, что ее беспокоит. Второе действующее лицо — врач, который требует от пациентов неукоснительного исполнения его предписаний. Первая — Мэри, пожилая женщина, у которой произошел инсульт, и она шесть недель была парализована. Мэри рассказала, что ей было трудно решиться сказать врачу о том, что она хочет. Самым важным было вот что: она хотела принимать гормоны, которые ей помогали, в таб-

летках, но врач прописывал ей уколы, и место укола у нее потом очень болело. Говоря словами Мэри, проблема была такова: «Как я могу сказать это тому, кто намного лучше меня знает, как надо лечить?» Как и большинство людей, Мэри путала отношения с авторитетом и деловые отношения. Ее доктор не есть главный судья того, что Мэри должна и что не должна делать, пусть даже и в области медицины. Обращаясь к врачу, Мэри могла убедиться, что врачи — только консультанты, которые порекомендуют определенный курс лечения, — счастье, если он поможет. Мэри, в качестве пациентки, — судья самой себе: она вольна сама решать, что она будет или не будет делать, и она несет полную ответственность за то, будет ли она следовать предписаниям врача.

С другой стороны, как мы увидим во второй ситуации, врач отвечает за то, какое лечение он назначает. Отношения между пациентом и врачом, таким образом, могут строиться только на взаимном оговаривании всех деталей процесса лечения. Это реалистичные деловые отношения. Никто, пусть даже авторитет, не может сказать вам, что у вас нет выбора.

Мэри, однако, боялась, что, если она будет настаивать на своем, врач, возможно, предложит найти другого врача и не пойдет ей навстречу — не станет менять курс лечения. Хотя оба ее опасения реальны, они маловероятны. Врач лечил Мэри более двадцати лет, она считала его семейным врачом, доверяла ему. Он вряд ли предпринял бы крайние меры, если б его давняя пациентка повела себя решительно. Но и в том случае, если бы он «послал ее», она смогла бы обратиться за советом к другому врачу. Как показано в диалоге, врач хорошо отреагировал на ее настойчивость и удовлетворил ее просьбу.

ДИАЛОГ 15

Мэри входит в кабинет доктора Бэка и садится.

Врач: Мэри, медсестра сказала мне, что у вас давление 140 на 80. Это намного лучше, чем три недели назад.

Мэри: Я делала все упражнения, о которых вы говорили.

Врач: Хорошо! Хорошо! Давайте посмотрим вашу руку. Можете подвигать кистью?

Мэри: На этой неделе немного лучше. У меня все еще плохо с пальцами. Не могу ими ничего брать.

Врач: Скоро все наладится, если вы будете продолжать делать упражнения.

Мэри: Я могу поднять руку и повернуть. А на прошлой неделе не могла. Какое облегчение!

Врач: Все будет улучшаться. Я хочу, чтобы вы продолжали принимать лекарства, и все придет в норму, как и ваше давление. Помните, вам придется принимать их до конца жизни. Вы не должны прекращать их принимать только из-за того, что чувствуете себя лучше.

Мэри: Я не буду прекращать. Я не хочу снова пройти весь этот ад.

Врач: Ну и хорошо. Вы выглядите прекрасно. Я прошу вас снова прийти через две недели. Я скажу медсестре, чтобы она назначила вас на прием.

Мэри: Доктор, я бы хотела поговорить с вами о гормонах, которые вы мне раньше прописывали. Я хочу снова их принимать. *Когда я их принимаю, я чувствую себя намного лучше. Я с ними как на крыльях* (Самораскрытие).

Врач: Конечно. Я тоже думаю, что они помогают. Я выпишу направление, чтобы вам прямо сейчас сделали укол.

Мэри: *Это как раз то, о чем я хотела с вами поговорить. Мне нужны гормоны, но я не хочу укола.* После того как медсестра делает мне укол этой огромной иглой, я несколько дней не могу сидеть. *Я хочу вместо укола таблетки* (Заигранная пластинка, Самораскрытие).

Врач (задумчиво смотря на Мэри): Но гормоны лучше принимать в виде инъекций. Один укол — и все, до вашего следующего прихода.

Мэри: *Это правда, но я предпочитаю таблетки* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Врач: Если я дам вам таблетки, вам нужно не забывать принимать их ежедневно.

Мэри: *Да, мне придется помнить об этом, но я предпочитаю таблетки* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Врач: Мэри, проблема с таблетками в том, что многие женщины злоупотребляют ими. Они думают, что если две улучшают их самочувствие, то четыре улучшат его в два раза, и в итоге принимают слишком много и попадают в беду.

Мэри: *Я знаю, многие это делают, но я все-таки хочу таблетки вместо этих проклятых уколов!* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Врач: Мэри, у вас было достаточно проблем из-за инсульта. Почему сейчас не сделать укол, а о таблетках мы поговорим, когда вы придете в следующий раз?

Мэри: *Тогда вы мне выпишите таблетки?* (Разумный компромисс).

Врач: Мне бы хотелось еще поговорить с вами об этом.

Мэри: *Я все понимаю, но я все же хочу таблетки и не хочу больше этих дурных уколов* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Врач (минуту смотря на Мэри): Я скажу вам, что мы сделаем. Я выпишу вам таблетки в том количестве, которое необходимо до вашего следующего прихода, и тогда посмотрим, как идут дела.

Мэри: *Это замечательно!* (Разумный компромисс).

Мэри рассказывала, что ей очень понравилась реакция врача на ее просьбу, она почувствовала, что отношения между ними изменились к лучшему в результате ее уверенности. Хотя она и знала доктора Бэка двадцать лет, она каждый раз нервничала в его присутствии, боялась, что он может о ней подумать. В дальнейшем она меньше боялась его и была в состоянии говорить с ним о своих реальных проблемах.

Отношения между врачом и пациентом могут разрушиться в том случае, когда врач не в состоянии справиться с беспокойством пациента и его требованием дать ту информацию, которую врач дать не вправе. Некоторые врачи при этом раздражаются или предлагают пациенту уйти и не возвращаться до тех пор, пока психотерапевт не поставит их голову на место. Такой метод общения с пациентами, пусть даже истеричными, не может нравиться больным. Ярким контрастом подобному поведению служит пример моего близкого коллеги, психиатра Абеля.

Абель пришел к выводу, что намного удобнее для него и лучше для его пациентов решительно установить те границы (обычно это отказ на просьбу пациента), в пределах которых он будет разговаривать с пациентом или его родственником. Абелю удалось создать отличную модель, которая позволяла установить баланс между тем, что хочет пациент, и тем, что врач может ему дать. Я недавно консультировался с ним по проблемам, связанным с моим пациентом. Абель пригласил меня присутствовать при его разговоре с отцом шестнадцатилетнего мальчика, больного шизофренией.

Отец мальчика, мистер Дженик, видит значительные улучшения в поведении сына (с момента госпитализации прошло 5 дней) и хочет на выходные забрать его домой.

М-р Дженик: Я так рад, что Ларри попал к вам, доктор. Он сейчас уже почти нормален.

Абель: *Я понимаю, что улучшение состояния Ларри вас радует*, мистер Дженик, но ему надо еще продолжить лечение, чтобы его снова можно было считать нормальным (Игра в туман, Заигранная пластинка).

М-р Дженик Он снова со мной разговаривает, а не только раскачивает головой и молчит. Я знаю, ему намного лучше.

Абель: *Ему лучше, но я не хочу обнадеживать вас раньше времени* (Игра в туман, Самораскрытие).

М-р Дженик: Когда мы навещали его прошлым вечером, моя жена сказала, что хотела бы, чтобы сын в выходные дни был дома.

Абель: *Хотя Аарри лучше, я думаю, что для него полезнее пока оставаться здесь* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

М-р Дженик: Его сестра приезжает домой на каникулы из колледжа. Моя жена хотела бы, чтобы сын был дома и они увиделись бы. Они не видели друг друга пять месяцев.

Абель: *Я понимаю, что ваша дочь хотела бы его видеть, но Аарри еще не в форме, что-*

бы ехать домой. А что если ее привезти сюда в выходные дни, она бы увиделась с Аарри? (Игра в туман, Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

М-р Д ж е н и к: Я не хочу расстраивать ее зрелищем психиатрической больницы.

Абель: *Я уверен, что вы не хотите этого, но она уже взрослая девушка, и я думаю, пришло время ей осознать, что у ее брата психические срывы* (Игра в туман, Самораскрытие).

М-р Д ж е н и к: Я только хочу, чтобы Ларри встретил ее дома. Вы бы могли дать ему лекарства, чтобы он чувствовал себя хорошо.

Абель: *Я могу и даю лекарства, когда отъезд на выходные дни полезен для пациентов, но у меня нет лекарств, которые могли бы помочь ему преодолеть стресс пребывания с семьей. Мне жаль* (Игра в туман, Негативное заявление).

М-р Дженик: А все же попробуем! Я так хочу, чтобы он был в выходные дни дома.

Абель: *Я вижу, что это так, м-р Дженик, но я не отпущу Аарри на выходные* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

М-р Дженик: Вы не можете мне помешать забрать моего сына домой!

Абель: *Вы правы. Я не могу вам помешать, хотя и хочу. Но, если вы отказываетесь следовать курсу лечения, я передам вашего сына вашим заботам. Вы можете настоять на его выписке, вопреки решению консультативной комиссии. Это ваше решение* (Игра в туман, Самораскрытие, Разумный компромисс).

М-р Дженик Такие крайности? Все, что я хочу, это забрать сына на выходные.

Абель: *Я понимаю, вам это кажется крайностью, но я чувствую, что Аарри еще не готов общаться с семьей, и у меня нет другого выбора, совместимого с моей профессиональной этикой. Мне жаль, но...* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Негативное заявление).

М-р Д ж е н и к: Вы что, главный в больнице? Я хочу поговорить с вашим начальством!

Абель: Вы можете поговорить с администрацией, если хотите, но если честно, я думаю, все, чего вы от них добьетесь, — это Выписка. Они не указывают мне, как лечить, н я не говорю им, как руководить. И все-таки я устрою для вас встречу с ними, если от этого вам станет лучше (подходит к телефону) (Самораскрытие, Разумный компромисс).

М-р Д ж е н и к: Нет! Не беспокойтесь. Я просто заберу сына в пятницу домой.

А б е л ь: Я попрошу медсестру подготовить бумаги для выписки по П. М. С. *Я также поговорю с Ларри и посмотрю, смогу ли помочь ему подготовиться к выписке, и выпишу транквилизаторов на тридцать дней. Хорошо?* (Разумный компромисс).

Отец забрал Ларри в пятницу, а в 9 часов утра в понедельник он уже снова был в кабинете Абеля. Произошло все так, как предсказывал Абель. Несмотря на то, что Ларри продолжал принимать лекарства, его поведение и состояние резко изменились в семейной обстановке. Хотя Абель в споре с отцом и мог показаться просто упрямым, его настойчивость была обоснованной. По рекомендации Абея оба — и отец и мать приняли участие в семейной терапии сына. Состояние Ларри стало улучшаться по мере того, как его родители изменили свое поведение по отношению друг к другу и к нему. Самое важное в этой терапии было то, что, когда Абель что-то говорил семье, они знали: это важно (он не обвинял их, если они не следовали его совету). Он просто говорил, что, по его мнению, могло быть плохо, и оставлял за ними право самим принимать решение.

Как разрешать конфликты в ситуациях, построенных на авторитете

Мои ученики обычно с большим трудом справлялись с ситуациями, в которых общение заранее регламентировано (в отличие от отношений коммерческих, деловых, о которых шла речь в предыдущей главе). При коммерческих отношениях все «правила игры» оговариваются, иногда в форме юридического контракта или даже установлены законом, и многие студенты придерживались этой установленной регламентации как руководства: они знали, что они *могут* или *не могут*

делать. Им было намного легче общаться, когда принятые правила поведения соблюдали и другие люди.

Вы можете «настроить» себя сделать выговор за плохой ремонт вашей машины или даже потребовать денежной компенсации, но можете ли вы сделать то же самое по отношению к своему боссу, с которым вас связывает другой тип отношений? В отношениях с начальством заранее определенных моделей отношений меньше, чем в отношениях с автомехаником, и больше вероятности вашего проигрыша. Если механику не нравится то, что вы говорите, что он может сделать? Ничего! А что может сделать ваш босс, если ему не понравится то, что вы скажете? Выгнать вас? Понизить в должности? Дать невыгодную работу? Эти возможные последствия входят в те условия, на которых вы нанимались на работу? На эти вопросы наиболее вероятен ответ «нет», если вы работаете по официальному контракту. Другой ответ, и, возможно, более реалистичный, — компромисс, к которому вы придете с вашим боссом, если будете отстаивать себя. Тому, как можно достичь компромисса с человеком, отношения с которым строятся на авторитете, и посвящена эта глава.

Я использую слово «авторитет» в самом широком смысле. Это значит, что человек имеет власть указывать вам, что делать, иными словами, это отношения родитель—ребенок, руководитель—подчиненный. Другой аспект значения «авторитет», когда человек вас контролирует: отношения учитель—ученик, преподаватель—студент. В этих случаях заранее предусмотрено, что студент учится у преподавателя, а преподаватель оценивает знания студента. Чем младше ученик, тем больший авторитет руководителя имеет учитель, т. е. занимает как бы место родителя.

Вам, возможно, любопытно, почему я отнес отношения врач—пациент к отношениям коммерческим. Ведь даже исходное значение слова доктор — «учитель». Почему не рассматривать отношения врач—пациент как отношения с авторитетом? Для начала я признаю, что любой врач скажет мне о моем здоровье столько же, сколько механик о моей машине.

Если этот врач не рекомендован мне другим, которому я доверяю, я начинаю с признания, что я вступаю с ним в коммерческие отношения и решительно прошу, чтобы условия нашего общения были оговорены. Посмотрите на это с другой стороны: доверите ли вы постороннему механику осматривать ваш «мерседес-бенц», на котором вам ехать в Монте-Карло?

К счастью, большинство отношений, построенных на авторитете, подразумевают экспертизу, которая не может иметь таких последствий для вашего благополучия, как возможные последствия лечения. Роль авторитета (эксперта) даже забавно проявляется в отношениях между лектором и аудиторией. Роли частично распределены заранее. Лектор соглашается говорить, а аудитория — слушать. Эксперт предлагает новую информацию слушателям — другим профессионалам, студентам, просто публике, и аудитория реагирует вопросами и аплодисментами (если удача!). Остальное между ними может быть предметом обсуждения. Как будет строиться рассказ-лекция, условия, на которых лектор ее проведет, материал, который он будет или не будет раскрывать, — все зависит в значительной степени от того, как он подаст себя аудитории. Общаться с большой группой людей очень трудно, недостаточно просто знать, что ты хочешь сказать; надо знать, как сказать и как отстоять свою точку зрения перед лицом критики или града вопросов.

В последующих диалогах показывается возможность достижения взаимного компромисса, базирующегося на уже сложившейся структуре отношений и в то же самое время уменьшающего возможность манипуляций. Попытка изменить отношения к лучшему разумна и с точки зрения подчиненного, и с точки зрения начальника. Первый может оградить себя от возможных манипуляций начальника, а второму это поможет наладить отношения в той сфере общения с подчиненными, где нет заранее согласованных правил.

После этого краткого вступления давайте обратимся к первому из серии диалогов, посвященных конфликтам в отношениях с авторитетом: подчиненный справляется с избыточными требованиями со стороны начальника по поводу его личного времени.

Майку 18 лет, он недавно закончил школу и устроился на свою первую работу в престижный продовольственный магазин. Этот магазин был открыт по четырнадцать часов семь дней в неделю, и в нем посменно работали десять человек. В такой ситуации отсутствие одного из работающих становилось проблемой, затрагивающей остальных. Майк был старательным работником, и помимо соблюдения своего графика, по просьбе менеджера заменял того, кто был болен. Майк испытывал смешанные чувства по поводу своей работы: с одной сторо-

ны, ему нравилось и то, что он делал, и то, что приходилось общаться с разными людьми. Но его нервировала привычка менеджера в случае отсутствия кого-нибудь из работников звонить именно ему. Он не знал, как сказать об этом мистеру Тигу. Он опасался, что его выгонят, если он скажет «нет» на очередное предложение о подмене. После нескольких занятий в группе Майк пересказал следующий диалог.

ДИАЛОГ 16

В пятницу поздно вечером Майку домой звонит менеджер.

Менеджер: Майк, Грэг заболел, и мне нужно, чтобы ты заменил его завтра.

Майк: Это невозможно, мистер Тиг, я завтра утром занят и не смогу выйти на работу.

Менеджер: Тебе придется перенести дела, ты мне нужен завтра.

Майк: *Я понимаю вас, но я не могу* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: Что у тебя такое? Прием у врача?

Майк: Нет, ничего серьезного. *Просто завтра я не могу* (Заигранная пластинка).

Менеджер: Что ты собираешься делать?

Майк: *Это мое личное дело, мистер Тиг. У меня накопилось много всяких дел, так что я не смогу завтра* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Менеджер: Ты не можешь их отложить? Ты меня ставишь в очень трудное положение.

Майк: *Я это знаю, мистер Тиг, но если я отложу их сейчас, возможно, я никогда их не сделаю и буду презирать себя, так что я не могу завтра прийти* (Игра в туман, Негативное заявление, Заигранная пластинка).

Менеджер: Я сделаю так, что в воскресенье ты будешь свободен, если выйдешь завтра.

Майк: *Я уверен, вы сделаете, мистер Тиг, но я не выйду завтра* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: Ты меня ставишь в затруднительное положение. Я не знаю, кто бы еще мог заменить Грэга

Майк: *Это затруднительное положение, но я уверен, что вы найдете выход* (Игра в туман).

Менеджер: Ты прав, это трудно, но попытаюсь найти кого-нибудь.

Майк: *Я в этом уверен* (Игра в туман).

Менеджер: Грэга, вероятно, не будет и во вторник. Я бы хотел, чтобы ты его заменил, если он не появится.

Майк: *Вполне вероятно, что он еще будет болен, но я не смогу и во вторник заменить его* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: А кем мне его заменить?

Майк: *Я не знаю* (Самораскрытие).

Менеджер: Это трудно понять, Майк. На тебя всегда можно было рассчитывать раньше.

Майк: *Вы правы, мистер Тиг, я не знаю, как так получалось, но я всегда приходил вам на помощь, не так ли?* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Менеджер: Ну хорошо, мне придется поискать кого-нибудь другого, на кого я смогу рассчитывать.

Майк: *Совершенно верно, но почему бы вам не позвонить мне в следующий раз, когда нужна будет замена, и спросить, смогу ли я подменить кого-нибудь.* Возможно, я смогу, возможно, нет. Но спросить ничего не стоит (Игра в туман, Разумный компромисс).

Менеджер: Хорошо. Посмотрим.

Майк: Я надеюсь, вы найдете кого-нибудь, кто смог бы заменить Грэга.

Менеджер: Я найду кого-нибудь, не беспокойся об этом.

Майк: Хорошо, до встречи.

Майк рассказывал, что почувствовал себя гораздо увереннее от того, что смог преодолеть давление со стороны босса. Майка удивило, что мистер Тиг пошел на компромисс, приемлемый для его работника. До этого Майку казалось, что у него нет выбора: он должен выполнять просьбы начальника. После их разговора он почувствовал, что мистер Тиг стал

относиться к нему с уважением и пытается найти взаимоприемлемый выход, а не просто командовать им.

Несколько месяцев спустя после этого Майк уже имел в себе силы прямо сказать, что он хочет и чего не хочет делать. Мистер Тиг адаптировался к новому поведению Майка и не показывал явных признаков того, что это его огорчает. Я предполагаю, и это остается только предположением, что мистер Тиг раньше относился к Майку как к милому ребенку, которого нужно направлять и контролировать (а следовательно, использовать). А теперь он перестал относиться к нему и как к ребенку, который нуждается в постоянном руководстве, и как к молодому негодяю, которому нельзя доверять. Он просто стал считать его взрослым человеком, сотрудником.

В следующем диалоге начальник—подчиненный мы увидим обратную ситуацию: руководитель справляется с манипуляциями подчиненного.

Сэму тридцать семь лет, он руководитель в маленьком отделе большой фирмы, в его коллективе четырнадцать человек. Некоторые из подчиненных — его друзья, и Сэма тревожила мысль, как не прервать дружбу, но в то же время быть требовательным руководителем. Веря в такие лозунги, как «Не смешивай бизнес и дружбу», «Босс здесь не для того, чтобы зарабатывать дешевую популярность», Сэм полагал, что для успеха дела он не должен быть недружественным или безразличным по отношению к своим работникам. К началу следующего диалога Сэм находился в очень затруднительном положении. На предыдущей неделе была конференция руководителей всех отделов фирмы, на которой было принято решение о сокращении бюджета. Сэм во время конференции выступил с сообщением о состоянии дел в его отделе и выразил сомнение, что в его сфере можно сэкономить много средств. Но и выслушав его, конференция осталась при своем мнении и урезала бюджет по всем отделам. Увеличение нагрузки произошло уже дважды за последнее время, и Сэм не знал, как объяснить своим сотрудникам, что им придется взять на себя за ту же плату дополнительную нагрузку. Он чувствовал себя виноватым по отношению к своим товарищам за то, что в прошлом в подобной ситуации он повел себя плохо, прибегнув к имиджу безразличного и равнодушного босса.

Мы провели серию «репетиций» возможного диалога. Один из них приводится ниже. Чтобы справиться с этой ситуацией, я советовал Сэму делать следующее: не извиняться за увеличение нагрузки, не защищать политику, принятую на высшем уровне, а просто, признав все возможные возражения своих работников, *тем не менее просить о сотрудничестве всех сотрудников в выполнении дополнительной нагрузки.*

ДИАЛОГ 17

Сэм подходит во время перерыва на кофе к своему другу Гарри, чтобы поговорить об увеличении объема работы.

С э м (увидев Гарри в комнате для отдыха, подходит к нему): Привет, Гарри. У тебя есть минутка?

Г а р р и: Конечно, Сэм. В чем дело?

С э м: Ты что-нибудь слышал о совещании начальников отделов на прошлой неделе?

Г а р р и: Я знаю, что оно было. Вот и все.

С э м: Была принята программа сокращения расходов. В конечном итоге нашему отделу придется на 15 процентов увеличить объем работы в течение трех—шести месяцев. И нам не дадут дополнительных средств.

Г а р р и: Что за смехотворная идея, Господи! Мы уже перегружены сейчас и делаем все это скрепя сердце. Ты им это говорил?

С э м (улыбаясь): Я не сказал им, что это смехотворно, но сказал, что, по моему мнению, это будет чрезвычайно трудно и едва ли возможно сделать.

Г а р р и: Что они ответили?

С э м: То, о чем я тебе говорю. Объем работ будет увеличен.

Г а р р и: Сэм, я не знаю об остальных, но я уже загружен по уши. Я не могу взять еще 15 процентов нагрузки. И не только 15 процентов, а вообще нисколько.

Сэм: *Я согласен с тобой, Гарри. Вероятно, и ты, и все остальные могут пострадать от этого, но несмотря ни на что, у нас будет увеличена нагрузка* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Гарри: Бред. Ты говорил им, что в нашем отделе это не получится?

Сэм: *Я согласен, что это бред. Они не прислушались к моим предупреждениям. Я говорил им в точности то, что ты говоришь мне. Только более дипломатично* (Игра в туман).

Гарри: Если бы ты был менее вежлив и прямо им все выложил, может быть, они бы услышали то, что ты им говорил.

Сэм: *Возможно* (Игра в туман).

Гарри: Возможно, если бы ты говорил напрямик, они бы не навесили на нас еще 15 процентов. Они не знают, что мы уже перегружены.

Сэм: *Вероятно, ты прав, но у нас будет увеличение нагрузки* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Гарри: Но я и так сейчас ничего не успеваю. Ты это знаешь!

Сэм: *Это правда, Гарри, поэтому я хочу, чтобы вы ставили меня в известность, когда ситуация выходит из-под контроля. Я хочу, чтобы ты и все остальные после первого месяца написали мне записку о своих проблемах, чтобы я имел на руках факты на случай, если мне придется идти наверх и ставить их в известность о том, что происходит* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Гарри: Ладно, но я не думаю, что «потяну» еще 15 процентов нагрузки.

Сэм: *Наверное, ты прав, мы начнем и посмотрим, как пойдут дела. У тебя на сегодня шестьдесят дел. Выбери еще четыре новых дела, подлежащих обработке в течение следующих двух недель* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Гарри: Сэм! Чтобы начать четыре новых дела, потребуется по меньшей мере восемь часов на их подготовку и подробное описание. Я не могу делать их не сверхурочно.

Сэм: *Возможно, ты прав. Если у тебя не хватит времени и придется работать по вечерам, записывай, сколько времени у тебя на это ушло, и я внесу это в наш план* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Гарри: Все равно, не думаю, что мне это понравится.

Сэм: *Я согласен с тобой, Гарри, и не упрекаю тебя за то, что ты огорчаешься. Но решение не в нашей власти, так что давай попробуем как-то с этим справиться* (Игра в туман, **Разумный** компромисс).

Гарри: Хорошо, попробуем.

После того как подобный диалог в качестве практики был повторен Сэмом несколько раз, он избавился от ощущения неловкости. Впоследствии Сэм рассказал, что в беседах с подчиненными он чувствовал себя спокойно. Они не выражали гнева по отношению к нему и приняли увеличение нагрузки после небольшого протеста.

В следующем диалоге действующие лица меняются: служащая сопротивляется вмешательству босса в ее личную жизнь.

Бетти работает секретаршей. Она очень привлекательная молодая женщина, недавно разведенная. Главной проблемой в ее работе было вмешательство босса в ее личную жизнь, которое началось вскоре после ее развода. Ее начальник, немолодой женатый мужчина, решил взять на себя роль «отца» по отношению к Бетти, после того как в стиле ее жизни и поведении стали происходить изменения, связанные с ее новой, более активной жизнью самостоятельной женщины.

Хотя Бетти и не нравилось вмешательство босса в ее личные проблемы, она не могла сказать ему: «Не суйте нос в мои дела». Босс интересовался, где она собирается жить, куда намерена переехать, какую снять квартиру. Он расспрашивал ее о личной жизни. И когда она поделилась, с какими мужчинами она встречается, он сказал, что это не те люди, с которыми следует общаться. Он также интересовался, чем Бетти занимается в свободное время. Когда она рассказала, что ходит в вечернюю школу и любит ездить на велосипеде, он стал советовать, какие курсы ей выбрать и на каком велосипеде лучше ездить. Бетти говорила, что он

вел себя в точности как ее отец, и поскольку после развода она вела себя неуравновешенно и совершала много ошибок и глупых промахов на работе, она считала, что у нее нет другого выхода, как позволить боссу «мстить» ей за ее ошибки.

После нескольких недель практики Бетти смогла быть более стойкой в отношениях с боссом. Она поставила перед собой цель перестать его бояться. Но при этом она должна была сохранять терпение и не «посылать» его — это разрушило бы их рабочие отношения и поставило ее перед выбором: либо уйти самой, либо быть уволенной. Бетти было необходимо: 1) защитить себя от критики босса и пусть даже и «доброжелательного», но вмешательства в ее жизнь и 2) побороть его привычку интересоваться в первую очередь ее жизнью, а потом работой. Она хотела, чтобы он относился к ней соответственно, как к взрослой женщине, которой не нужны инструкции или одобрения по поводу ее личной жизни.

ДИАЛОГ 18

Бетти сидит за своим столом, босс выходит из своего кабинета и обращается к ней.

Босс: Как сегодня идут дела?

Бетти: Хорошо.

Босс: Какие-нибудь проблемы?

Бетти: Нет.

Б о с с: Я надеюсь, все скоро установится, вы не будете так огорчены, и это перестанет влиять на вашу работу.

Б е т т и: *Я тоже надеюсь* (Игра в туман, Самораскрытие).

Босс: Вы уже решили, какие выберете предметы в школе?

Бетти: Некоторые.

Босс: Вы ведь не собираетесь проходить курс литературы средних веков?

Бетти: *Я еще не решила* (Самораскрытие).

Босс: Вам не следует его выбирать. Это пустая трата времени.

Бетти: Да, *возможно* (Игра в туман).

Босс: Так вы собираетесь его прослушать?

Бетти: *Может быть, я еще не решила* (Заигранная пластинка).

Босс: Вам следует выбрать какие-нибудь практические занятия, где вы сможете изучить что-нибудь стоящее.

Бетти: *Вероятно, вы правы*. Когда я решу, я скажу вам, что я выбрала (Игра в туман).

Босс: Договорились, надеюсь, это будет разумное решение.

Бетти: *Я тоже надеюсь* (Самораскрытие).

Бетти пересказала мне этот диалог на следующий день. Она была почти в эйфории от своего успеха. Однако, как и другие новички, Бетти чувствовала, что одного короткого решительного диалога недостаточно, чтобы полностью уничтожить манипуляцию, с которой она ежедневно сталкивалась. Необходимо было повторять подобные диалоги и на другие темы, касающиеся ее личной жизни (выбор квартиры, ее друзья-мужчины, увлечения). Неудивительно, что после того, как Бетти почувствовала себя более уверенной по отношению к боссу, она увидела, что ей стало легче работать, количество ошибок резко уменьшилось. Как сказала сама Бетти: «Я теперь очень хочу работать. Я чувствую, что могу сделать что-то стоящее». Также неудивительно и то, что Бетти стала искать другую, более интересную работу, чем просто секретарша, и нашла такую (помощника менеджера) через два месяца. К ее удивлению, уверенное поведение по отношению к любовникам, особенно к Стэну, который ей нравился больше всех, вызвало изменения и в ее сексуальной жизни. Бетти начала постоянно испытывать оргазм во время сексуальных отношений со Стэном, что в последнее время с другими мужчинами, в том числе и с мужем, случалось лишь иногда.

Если вы похожи на большинство моих учеников, то у вас возникают проблемы и тогда, когда вы проходите собеседование перед приемом на работу или учебу. В приведенных ниже диалогах вы увидите, как ученики разыгрывают подобную ситуацию.

В первом диалоге Милт репетирует свою беседу при приеме в институт. Он был выпускником колледжа, когда появился в моей группе. Его направил ко мне мой коллега, решивший, что я могу помочь Милту чувствовать себя более уверенно на собеседовании.

Милт объяснил, немного нервничая, что у него на завтра назначено собеседование в медицинском институте, ему посоветовали сходить на эти занятия, чтобы лучше показать себя во время беседы. Милт понимал, что времени слишком мало, чтобы кардинально изменить его поведение. Но он хотел попробовать, сможет ли он почувствовать себя чуть более свободно и раскованно при разговоре с представителем института. Мы занимались с ним час или даже два. Каждый из группы по очереди был «интервьюером» и задавал все те вопросы, которые когда-то задавали им. Пока один задавал вопросы, остальные подсказывали Милту, как нужно на них ответить. После двух часов тренировки получилась следующая версия.

ДИАЛОГ 19

Пожилой профессор приглашает Милта в кабинет, и они садятся за стол напротив друг друга.

Профессор (просматривая бумаги, которые держит в руках): Похоже, вы приготовили хорошо написанное и осмысленное заявление.

Милт: Спасибо. *Я потратил на него много времени* (Самораскрытие).

Профессор (смотрит на Милта): Скажите, почему вы хотите стать врачом?

Милт: *Я не знаю, как хорошо ответить на этот вопрос. Я понимаю, что должен знать, но не знаю. У меня есть много разных причин. Я всегда хотел быть врачом. У меня было много других интересов, но я всякий раз возвращался к медицине. Она меня привлекала больше всего. Я люблю людей... Я люблю работать с людьми и помогать им. Я люблю разрешать проблемы. Я люблю работать как руками, так и головой. Я вас еще не утомил?* (Самораскрытие, Негативное заявление, Негативные расспросы).

Профессор: Нет, продолжайте.

Милт: *Я просто говорил о том, что для меня важно. Мне нравится работать и в лаборатории, и с пациентами. Меня увлекает биология. В качестве добровольного помощника я работал в медицинском центре. Я хочу быть профессионалом. Вот поэтому я и подумываю о карьере врача* (улыбается). *Я слышал также, что работа врача приносит хорошие деньги* (Разумный компромисс).

Профессор (не улыбаясь): Да, хорошо. Но почему вы хотите учиться именно у нас?

Милт: *У меня нет информации из первых рук, но я разговаривал со многими медицинскими работниками о разных институтах, и они говорили мне, что ваш институт выпускает хороших специалистов. Я бы хотел получить медицинское образование в институте с хорошей репутацией* (Негативное заявление).

Профессор: Что вы собираетесь делать пять лет спустя?

Милт: Я надеюсь быть практикующим врачом по какой-нибудь специальности.

Профессор: Какой специальности?

Милт (сам Милт, без подсказки): *Я пока не знаю. Меня привлекает общая терапия со всем множеством ее проблем. Также меня интересует психиатрия* (Самораскрытие).

Профессор: Психиатрия и другие специализации требуют по меньшей мере дополнительно три года к основному образованию.

Милт: *Да, это правда, но я заметил, что когда делаешь то, что нравится, время проходит незаметно* (Игра в туман, Самораскрытие).

Профессор: А что вы собираетесь делать через пять лет после окончания учебы?

Милт: *Я пока не вполне уверен. Это зависит от того, чему я смогу научиться в институте. Я не хотел бы сразу начинать частную практику. Я думаю, мне надо будет поработать в каком-нибудь медицинском учреждении, чтобы хорошо представлять, что я могу делать* (Самораскрытие).

Профессор: Кажется, вы колеблетесь. Возможно, вам не хватит уверенности в себе, чтобы начать собственную практику.

Милт: *Наверное, это так выглядит, но я имел в виду не это. Я думаю, что смогу стать*

хорошим врачом. Я довольно умен, медицина меня интересует, я много работаю. Я не боюсь «испачкать руки» (Игра в туман, Самораскрытие).

Профессор (немного саркастически): Ну, хорошо, мы попытаемся научить держать их чистыми. Я посмотрел на ваши оценки, они отличные, кроме одной. У вас тройка по органической химии (поднимает глаза на Милта в ожидании объяснения).

М и л т: *Да. Органическая химия была одним из моих слабых мест. Я снова взялся за ее изучение, и один мой друг занимается со мной. Органическая химия для меня была, как тригонометрия. Мне нужны были три недели, чтобы понять, что к чему, и вообще о чем идет речь. Я думаю, что теперь у меня не будет с этим проблем. Я заканчиваю второй курс и надеюсь получить «5», в худшем случае — «4»* (Игра в туман, Негативное заявление, Самораскрытие).

Профессор: Медицина многого от вас потребует. Особенно, если заняться общей терапией, как я. Было время, когда я жалел, что занялся ею. Вас все атакуют: пациенты, медсестры, родственники и другие врачи. Все ждут от вас ответов, и вам приходится работать часами, иногда без результата. Как вы думаете, вы это выдержите?

М и л т: *Вы правы. Сейчас я не могу дать абсолютной гарантии, что смогу все это выдержать. Но думаю, что смогу. Весь мой опыт говорит о том, что я смогу это делать. Иногда я говорю себе: «Зачем вся эта работа? Почему я всегда так много работаю?»* Но я продолжал это делать. *Я не знаю ответа. Возможно, я мазохист?* (Игра в туман, Самораскрытие, Негативные расспросы).

Профессор: Иногда я думаю, что я тоже. Я предполагаю, вы подавали документы и в другие институты.

М и л т: *Да, я считал, так лучше. Хотя я хочу попасть к вам, все советовали мне подать заявления и в другие вузы на случай, если вы меня не примете. Разве вы не поступили так же в свое время?* (Самораскрытие).

Профессор: Да, это хорошая идея.

М и л т: *Вы хотите меня еще о чем-нибудь спросить? О моих недостатках или достоинствах?* (Негативные расспросы).

Профессор: Что вы считаете главным недостатком?

М и л т: *Это мое личное мнение. Другие, возможно, думают иначе. Мне кажется, мое самое слабое место — недостаток опыта. Я молод. Я наивен по отношению к людям. Я не настолько решителен, как хотелось бы. Я обычно с треском проваливаюсь на собеседованиях. Когда я впервые проходил собеседование, мне казалось, что у меня из-за нервозности голова как бы опустела. Но я думаю, что подобный опыт поможет мне преодолеть эти ощущения, по крайней мере, я так надеюсь* (Самораскрытие, Игра в туман, Негативное заявление).

Профессор (прерывает): Мне кажется, у вас уже неплохо получается. Вы вовсе не выглядите нервным.

М и л т: *Да, не выгляжу, но внутри я все еще чувствую себя неуютно* (Игра в туман, Самораскрытие).

Профессор: Возможно, большее значение имеет то, как вы смотрите со стороны, а не что испытываете внутри.

М и л т: *Наверное, вы правы. Посмотрим, что будет дальше* (Игра в туман).

Профессор: В чем, по вашему мнению, ваше главное достоинство?

М и л т: Как я уже говорил раньше — это только мое впечатление. *Возможно, я ошибаюсь, но думаю — привычка хорошо учиться, упорство, желание много работать и немного мозгов. И, вероятно, я люблю людей и медицину* (Игра в туман, Самораскрытие).

Профессор: Вы хотите меня о чем-нибудь спросить?

М и л т: Да, я хотел бы задать несколько вопросов о вашем институте. *Я знаю о нем очень мало. Пусть это прозвучит наивно и ненаучно, но я все-таки хотел бы знать ваше мнение по некоторым вопросам* (Самораскрытие, Негативное заявление).

Затем Милт задал профессору следующие вопросы, которые мы с ним продумали:

1. Меня интересуют научные исследования. Насколько это возможно у вас?

2. Нужно ли в первый год обучения заниматься еще и по индивидуальной программе?
3. Чем бы мне стоило позаниматься, чтобы лучше подготовиться к новому году обучения?
4. Какие виды работы на лето может получить у вас студент, чтобы заработать средства к существованию на время учебы? Есть какая-нибудь возможность не только учиться, но и зарабатывать на жизнь?

Когда два часа тренинга закончились, мы заметили явную разницу в том, как Милт отвечал на вопросы в начале и в конце. Мы попросили Милта сообщить нам о результатах собеседования, но он так больше и не появился. Я узнал из других источников, что собеседование прошло благополучно, так же как и другие, которые он проходил. Он был принят сразу в несколько медицинских учебных заведений и поступил не в то, к собеседованию в котором мы его готовили. Быстрое изменение в поведении Милта не удивило меня — я вообще редко удивляюсь чему-нибудь.

Как, возможно, вы догадались, подготовка Милта к собеседованию в институт была репетицией к собеседованию при приеме на работу, которое у большинства из нас вызывает неприятные ощущения и даже беспокойство. Многие люди, проходившие у меня тренинг, просили подготовить их к подобному собеседованию, и, по их словам, они намного легче проходили потом через эту стрессовую ситуацию, более реалистично вели разговор, *независимо от того, получали ли они ту работу, которую искали, или нет.*

Примерный образец тренировочного диалога перед собеседованием при приеме на работу, за исключением специфических деталей, идентичен диалогу с Милтом. Когда я работаю с неуверенными в себе людьми, так же как и с пациентами, которым после перенесенных психических заболеваний приходилось возвращаться к нормальной жизни, все они во время тренинга говорили мне, что трудным для них будет собеседование при приеме на работу. Они обычно при этом сильно нервничают и пытаются скрыть свою нервозность вместо того, чтобы прямо сказать тому, с кем они беседуют «Я всегда немного нервничаю, когда устраиваюсь на работу. Это не мешает нашей беседе?» (Негативное заявление, Негативные расспросы). Многие не знают, что ответить на негативные комментарии по поводу их предыдущей работы и опыта. Очень часто они сомневаются в своих силах, не упоминают о своих навыках, и, естественно, у их собеседника создается впечатление, что они мало чего умеют, а зачем компании «такая головная боль»?

Я беседовал на эту тему с врачами из Калифорнийского центра реабилитации, которым приходилось иметь дело с подобными пациентами, и они согласились со мной, что самое трудное — не подготовить их к работе, а заставить сделать первый шаг к двери, за которой им предстоит собеседование. Классическим примером поведения таких людей может служить поведение одного из моих пациентов. На вопрос: «Умеете ли вы водить машину?» (потому что фирме часто приходится срочно развозить всевозможные бумаги), он вместо того, чтобы просто сказать: «Да» (он умел водить), ответил: «Я водил раньше, до того как попал в психиатрическую клинику и провел там шесть месяцев. Когда автоинспекция это обнаружила, они забрали у меня права». Как вы можете догадаться, собеседование тут же прекратилось.

Но такое поведение с «признанием собственных грехов» характерно не только для людей, перенесших психические заболевания. Многие люди, которых я готовил к собеседованию при приеме на работу, ведут себя подобным образом. Когда заходит разговор о тех сферах, в которых они испытывают сомнения в себе, они слишком много говорят о своих предполагаемых недостатках, признаются в своих сомнениях, а затем пытаются исправить такое начало оправданием своих слабостей (в глазах того, с кем они беседуют).

Вы, возможно, сами себе задаете такие же вопросы, как и мои студенты на тренинге, — что ответить, если вам говорят: «Вы немного молоды (или немного стары) для этой работы», или «Кажется, у вас нет достаточного (или слишком много) опыта, необходимого для этой должности», или «Кажется, вы часто меняете место работы (надолго застреваете на одном месте)», или на любое из подобных замечаний, имеющих целью побудить вас рассказать о себе. В следующем диалоге я учу Ди, молодую служащую, как отвечать на подобные вопросы уверенно и отстаивать себя.

Ди рассказывала, что на последнем собеседовании, перед тем как она пошла на тренинг, на вопрос, умеет ли она печатать, она ответила: «Я печатаю не больше сорока слов в минуту и делаю опечатки». Затем она попыталась объяснить отсутствие нужного навыка: «Я никогда не была способна к печатанию. Я дважды бросала курсы и только с третьего раза мне наконец удалось их закончить». Работа, на которую она претендовала и проходила собеседование, не требовала обязательного умения печатать. Мы с Ди обсудили проблему прохождения собеседования в следующем диалоге.

Я: Я полагаю, вас спросили, умеете ли вы печатать, чтобы узнать, сможете ли вы напечатать нужную бумагу, если машинистки или секретарши будут заняты.

Ди: Я не подумала об этом.

Я: Вы смогли бы напечатать срочную бумагу?

Ди: Конечно.

Я: Тогда почему вы просто не сказали «да», а начали нести весь этот вздор о том, какая вы плохая машинистка.

Ди: Я и сама не знаю. Мне казалось, я не могу обещать того, что не в состоянии сделать.

Я: Вы спрашивали, требуется ли для этой работы владение машинописью?

Ди: Нет. В объявлении ничего не говорилось об умении печатать.

Я: А вам не захотелось поинтересоваться, почему он заговорил о машинописи, в то время как в объявлении ничего об этом не говорилось?

Ди: Когда он начал об этом говорить, у меня все мысли из головы вылетели.

Я: ...и вы начали нести вздор.

Ди: ...и я начала нести вздор.

Я: Давайте попробуем сейчас. Я буду задавать вам вопросы, как на собеседовании, а Кэти поможет вам отвечать на них, если потребуется.

Ди: Хорошо. А собеседование на какую работу?

Я: Это вам решать. Дворник, нейрохирург, страховой агент. Ваша специальность не имеет значения — для всех одно и то же.

Ди: Я хотела бы попробовать с того момента, с которого у меня в последний раз были проблемы.

Я: А как насчет всего остального, о чем он мог бы вас спросить?

Ди: Да, и об остальном тоже.

Я (начинается разыгрывание ролей): Вы умеете печатать?

Ди: Да.

Я: Хорошо. У нас иногда бывают периоды особенно напряженные в офисе, и мы бы хотели, чтобы все помогали друг другу.

Ди: *Это прекрасно, но я не понимаю, для этой работы требуется владение машинописью?* (Игра в туман, Самораскрытие).

Я: Нет, но, как я сказал, мы хотели бы иметь человека, который в случае необходимости может подключиться к другой работе.

Ди: *Я задала вам этот вопрос, потому что не хочу, чтобы у вас создалось впечатление, что я отличная машинистка. Если вам нужна сверхбыстропечатающая машинистка, то я, к сожалению, не вхожу в этот список. Я могу в крайнем случае напечатать письмо или несколько записок* (Негативное заявление).

Я: Нет, вам предстоит следить за тем, чтобы все происходило в офисе вовремя и в установленном порядке.

Ди: Это меня устраивает.

Я: Я вижу по вашим бумагам, что у вас мало опыта работы в таком офисе, как наш.

Ди: *Да, относительно продолжительности работы вы правы, но в тех местах, где я до этого работала, я много узнала. Ведь чтобы сохранить работу, приходится много работать и быстро все осваивать* (Игра в туман).

Я: Я также вижу, что вы часто меняли место работы.

Ди: *Да. Когда подворачивалась работа лучше, я оставляла прежнюю* (Игра в туман).

Я: Мы хотим, чтобы наши служащие не уходили от нас.

Д и: *Я вас понимаю*, а что вы им предлагаете, чтобы удержать их от перехода на другую работу? (Игра в туман).

Я: Я расскажу вам об этом немного позже. Вы молоды, мы бы хотели нанять кого-нибудь постарше.

Д и: *Да, конечно, и я не упрекаю вас за вашу осмотрительность*. Многие девушки моего возраста еще не умеют общаться и работать с людьми, но ко мне это не относится (Игра в туман).

Я: Я вижу, у вас был опыт работы только делопроизводителя.

Д и: *Это правда*, у меня нет достаточного опыта, чтобы даже подумать стать руководителем (Игра в туман).

Я: Что вы собираетесь делать через несколько лет?

Д и: Надеюсь работать у вас, но это зависит от многих моментов. *Я недостаточно знаю о вашей компании, чтобы дать реалистичный ответ* (Негативное заявление).

Я: Вы хотите меня еще о чем-то спросить?

Д и: Да, хотела бы узнать о зарплате, условиях работы, льготах.

Я (с нарочитым восторгом, чтобы настроить Ди на очередное собеседование): Великолепно. Вы приняты!

Д и (улыбается, затем становится задумчивой и серьезной): Ну, а если он хочет, чтобы я печатала, а я не умею?

Я: Вы имеете в виду, что он передумал с тех пор, как подал объявление о найме на работу?

Д и: Да. Что будет потом?

Я: Почему бы нам снова не разыграть эту ситуацию? И увидим, что произойдет.

Д и: Хорошо.

Я: Вы печатаете?

Д и: Нет.

Я: Мы надеялись найти такого человека, который немного умел бы печатать, чтобы помочь другим девушкам в офисе.

Д и (без подсказки): Это значит, что вы не возьмете меня?

Я: Да, я боюсь, вы не отвечаете нашим требованиям.

Д и: Что мне говорить сейчас? Я потеряла работу? Мне остается только встать и уйти?

Кэти (вмешиваясь): Ди, дело не только в том, получите вы работу или нет. Что вы почувствовали, когда вам сказали, что вы не отвечаете требованиям?

Д и: Это вывело меня из себя. Он подает ложное объявление, я трачу время на это собеседование...

Кэти: Так почему вы ему об этом не скажете?

Д и: А почему нет?

Я (повторяю): Да. Я боюсь, вы не отвечаете нашим требованиям.

Д и: Ваш отказ выводит меня из себя. Я потеряла целое утро из-за того, что в объявлении у вас указано одно, а здесь вы мне говорите совершенно другое. Если вы хотите, чтобы человек умел печатать, так и сообщайте в объявлении (прекращает играть свою роль). Что мне теперь делать?

Кэти: Ничего. Просто сидите и смотрите ему в глаза.

Я: Но вы должны были знать, что работа в офисе предполагает умение печатать.

Ди (предотвращая попытку манипуляции): Я могу понять, почему вы это говорите, но так дела не делаются.

Я: Мне очень жаль, что мы создали вам неудобства

Д и: Да, конечно, но все-таки мне от этого не легче.

Я: Что я могу сделать? Я прошу прощения за причиненные неудобства.

Д и: Вы бы могли быть более аккуратными при составлении объявлений в будущем, чтобы мне снова не пришлось терять время.

Я (прекращая играть): Что я могу сказать, Ди? Вы меня приперли к стене.

Кэти: Как ты себя чувствуешь после того, что сейчас сделала?

Д и: Хорошо. То, что я потеряла работу, не имеет значения, главное, я себя хорошо чувствую.

Кэти: Может быть, потому, что сказала тому человеку то, что думаешь о его обмане? Подумай об этом.

Когда я во время тренинга готовил людей к собеседованию при приеме на работу, я обращал особое внимание на три момента. Первое: я учил их слушать то, что им говорят или о чем их спрашивают, а не то, что, по их мнению, имеется в виду. Второе: я учил их не отрицать недостатки, на которые им укажут. Третье: я учил их говорить, что, по их мнению, они все равно смогут очень хорошо работать для компании.

Без всякой скромности я использую свой собственный опыт в прохождении собеседований как образец, по которому они могут строить свое поведение. Например, я говорю моим студентам и пациентам: «Когда я проходил собеседование на нынешнюю мою работу, меня спросили: „Вы можете научить методам оперативного вмешательства?“ Я тут же ответил: „Да“. Меня взяли на это место. И не важно, что я всю следующую неделю это обдумывал, а потом организовал для всего штата обучение этим методам в Психиатрической клинике Лос-Анджелеса. Меня спросили только, могу ли я научить этому, и правда состояла в том, что могу. Я слушал только то, о чем меня спрашивали, а не что, как мне казалось, подразумевалось в вопросе. Если бы меня спросили: „Как много опыта у вас в использовании методов оперативного вмешательства?“ Я бы ответил: „Очень мало, если не считать общей клинической практики, но меня очень интересует эта проблема, и я надеюсь у вас приобрести основательные знания в этой области“. Если бы затем мне сказали: „Мы бы хотели взять человека, который мог бы научить этим методам весь остальной штат сотрудников“, — я бы ответил: „Нет проблем. Я уже десять лет преподаю психологию, но, если я сам не смог бы этому научить, я бы договорился с экспертом в этой области, чтобы он провел такие занятия для штата“. Я дал ясно понять, что смогу разрешить проблемы, которые потребуются решать на этом месте (и неважно, как называется должность, — служащий, менеджер, продавец, ремонтник, водитель, дворник или психолог)».

В следующем диалоге вы увидите, как можно вести себя в ситуации, в которой вы, вероятно, не раз оказывались: как не подать вида потенциальному хозяину, что у вас есть еще одно предложение, и вы сейчас выбираете, где будет лучше.

Карл — талантливый молодой актер, который снялся в трех фильмах, получивших хорошие рецензии. После успеха Карл вместе со своим агентом разработал кампанию своей сценической карьеры, в которую входили и тщательное рассмотрение, и отбор предлагаемых ему ролей, чтобы они обеспечивали ему максимальную финансовую и «профессиональную» прибыль.

Карл знает, что он талантливый актер и у него есть возможность стать первоклассным актером. К сожалению, Карл считает, что должен делать все, что от него хотят режиссеры (чтобы поддержать их расположение к себе), иначе он может «пролететь». Это убеждение не соответствует реальности. Конечно, он прав, считая, что одного таланта для успеха недостаточно. Но не прав, считая, что расположение режиссеров — неотъемлемое звено его успеха.

Есть обратные примеры. Три актера в киноиндустрии работают тогда, когда хотят, и выбирают то, что хотят — Джордж Скотт, Марлон Брандо и Питер Фолк. Они ведут себя так, словно не нуждаются в расположении режиссеров или других представителей киноиндустрии, они завоевали репутацию очень настойчивых в своих делах, в том числе и при подписании контракта. Хотя они и разнятся по силе актерского таланта, всех их объединяет высокая степень уверенности в себе. С точки зрения Карла, эти три человека эксцентричные или «сумасшедшие». А они просто не позволяют манипулировать собой, умеют легко отстаивать свои требования и обычно достигают того, чего хотят. Карл изумлялся их способности находить работу, но приписывал их успех их личностным особенностям. Сам же он в отношениях с режиссером вел себя как послушный ребенок.

В то время я давал консультации группе молодых актеров и актрис, лица которых были знакомы по рекламе на телевидении, но имена их еще не были известны. В эту группу входил и Карл. Я консультировал их, как быть настойчивыми в отношении с директорами, режиссерами, ассистентами режиссера и со множеством «экспертов», «критиков» и «покровителей», т.е. со

всеми, с кем актеру приходится общаться. Карл сказал, что на него очень давит режиссер одного из фильмов, который скоро начнут снимать. Карлу предлагают две роли, одна из них у этого режиссера. Агент Карла рассматривает оба варианта и должен рекомендовать выбрать одну роль либо другую, а может быть, и обе, если позволит график съемок. Режиссер же хочет, чтобы Карл подписал контракт немедленно. А агент Карла еще не закончил переговоры по поводу второй возможной роли. Карл не хотел говорить режиссеру, что он подумывает о другой роли, боясь, что потеряет его расположение или что тот помешает переговорам по поводу другого контракта. Короче говоря, у Карла была проблема: он не хотел немедленно соглашаться на роль, чтобы иметь какое-то время, чтобы решить, какой контракт предпочесть. Карл не осмелился все высказать режиссеру и обещал появиться настолько скоро, насколько это возможно. Следующий диалог является подготовительным; мы разыграли его в группе, чтобы у Карла появилась практика в отстаивании себя, умении избегать преждевременных соглашений, но при этом не вести себя грубо, вспыльчиво, не злить и не обижать режиссера. Хотя речь в диалоге пойдет об экзотической сфере кинобизнеса, умение отстаивать себя, избегать манипуляций одинаково приложимо почти к любой сфере человеческой деятельности.

ДИАЛОГ 20

Карл сидит в офисе мистера Могула. В приемную влетает режиссер, приветствует Карла и приглашает его в кабинет.

Режиссер: Карл, эта роль для тебя, ни для кого больше. Я только что был у руководителя, все в восторге от того, что ты будешь играть роль Марвина.

Карл: Здорово. *Я с ними согласен. Я тоже думаю, что это была бы хорошая работа* (Игра в туман).

Режиссер: Сказочно! Все, что нам нужно, это подписать контракт и выпить за это.

Карл: Великолепно! Я непременно выпью, если подпишу его, но *я все-таки хочу еще подумать какое-то время* (Самораскрытие).

Режиссер: Зачем тебе нужно время? Это хорошая роль и хорошие деньги. Хол тоже так думает. Он твой агент, и мы с ним оговаривали условия контракта.

Карл: *Я понимаю, но пока не хочу соглашаться* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Режиссер: Карл, мы действительно хотим, чтобы ты снимался в этом фильме. Я потратил столько сил, чтобы убедить руководство в том, как ты нам нужен. Все теперь хотят, чтобы ты был с нами. Не бросай меня после того, как я все это сделал для тебя.

Карл: *Я надеюсь, что не разочарую тебя, Сол, но я все-таки не хочу соглашаться прямо сейчас* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Режиссер: Мы уезжаем на съемки через две недели. Нам нужна твоя подпись прямо сейчас. Не упускай этот шанс, Карл.

Карл: *Вероятно, ты прав, Сол. Так сколько времени ты можешь мне дать на размышление?* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Режиссер: Мне нужна твоя подпись к завтрашнему дню.

Карл: *Я тебя понимаю, Сол, но мне этого времени недостаточно. Что, если я дам тебе знать до того, как вы поедете на место съемок?* Две недели мне будет достаточно (Игра в туман, Разумный компромисс).

Режиссер: Карл! Мы не можем этого сделать. Нам придется прерывать съемки и возвращаться сюда, если ты скажешь «нет». Это сорвет нам весь график съемок!

Карл: *Я не понимаю. У вас нет другой кандидатуры?* (Самораскрытие).

Режиссер: Пока нет. Мы не нашли никого столь же подходящего, как ты. Если ты не подпишешь, Карл, ты упустишь прекрасную роль.

Карл: *Скорее всего, ты прав, Сол, но я все еще хочу немного подумать.* Давай посмотрим на календарь. *Вы ведь уезжаете 28-го? Я скажу свое решение 23-го.* У вас будет пять рабочих дней, чтобы найти кого-нибудь еще, если я скажу «нет». Как тебе это? (Игра в туман,

Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Режиссер: Это уже более приемлемо, Карл.

Карл: *Я уверен в этом, Сол, ведь мне нужно время и тебе нужно время. Это дает нам обоим какой-то выход* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Режиссер: Ты не оставляешь мне выбора. И это после всего того, что я для тебя сделал!

Карл: *Ты прав, Сол, тебе было трудно. Мне бы хотелось сказать тебе, что я подпишу, но я пока не могу этого сделать* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Режиссер: Если ты решишь раньше, ты дашь мне знать сразу?

Карл: Конечно, Сол. *Как только я приму решение, я сообщу тебе* (Разумный компромисс).

Режиссер: Мы рассчитываем на тебя.

Карл: *Я знаю, Сол, и я хочу ее играть, но мне нужно немного времени* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Я был удивлен тем, с какой быстротой Карл овладел всеми навыками и использовал их после небольшого объяснения и тренировки, продолжавшейся менее трех часов, и после нескольких бутылок калифорнийского вина. Возможно, этой быстротой он обязан своему актерскому таланту. Ему знакомо разыгрывание сцен. Все, что ему надо было, — это выучить новый сценарий. Как оказалось, Карл выучил свою новую роль (более решительного человека) очень хорошо. На встрече с режиссером Карл добился того, чего хотел: подписание контракта было отложено. После того как его агент закончил переговоры по поводу второго фильма, они оба решили, что второе предложение лучшее, и выбрали его. В результате Карл провел шесть месяцев на тропическом острове, работая с настоящей «звездой» и учась у него (но слово, данное первому режиссеру, — сообщить свое решение к указанному времени — он выполнил).

Хотя успех Карла удивителен и о нем приятно рассказывать, вы можете спросить, как мой нью-йоркский издатель (и сам Карл во время нашей «репетиции»): «Соглашайся, соглашайся! В чем дело в конце концов?» Я инструктировал Карла (как и в главе о Заигранной пластинке), чтобы он отвечал одинаково на все, о чем его спрашивают. Пример такого поведения в следующем коротком диалоге:

Сол: Карл! Что, черт возьми, тебя держит? Соглашайся, соглашайся! В чем дело в конце концов?

Карл: Я понимаю, Сол, ты хочешь, чтобы я ответил сейчас, но я не могу подписать контракт до 23-го.

С о л: У тебя есть другие предложения? В этом все дело?

К а р л: Я понимаю, что тебя беспокоит возможность этого, Сол, но я не могу дать тебе ответа до 23-го.

В этом диалоге Карл успешно пользовался ответом, построенным по типу Заигранная пластинка.

В следующей серии диалогов мы увидим, как можно разрешать проблемы, связанные со сферой публичных выступлений.

Недавно одной моей хорошей знакомой и коллеге мисс Сьюзан Левайн предложили прочесть двухчасовую лекцию на собрании Национальной ассоциации работников социальной сферы. Хотя Сью просили рассказать, как научиться отстаивать себя, сам предмет ее лекции — асертивная терапия — не есть тема диалога. Тема нашего диалога — как комфортно чувствовать себя на публике (на сцене, кафедре...).

Сью до этого ни разу не приходилось выступать перед равными, и, как большинство людей в подобной ситуации, она заранее немного нервничала. Я мог представить себе ее ощущения, потому что помню, как сам волновался, когда впервые выступал перед специалистами. Я полагаю, Сью испытывала то же самое, что и я тогда: знаешь материал, но чувствуешь неуверен-

ность в себе и своей способности его изложить. Вероятно, из-за этого ощущения беспокойства и страха Сью попросила меня разыграть с ней диалог, в котором я бы изображал критика. Я согласился, и, как оказалось, Сью сумела преодолеть нервозность и хорошо выступила. Не могу не заметить, однако, что помог ей метод Игра в туман. Пользуясь им, она абсолютно успокоилась и чувствовала себя свободно в аудитории независимо от того, какие ей задавали вопросы... пусть даже и злорадные. Сью попросила меня высказать перед аудиторией критические замечания по поводу ее выступления. Сью справлялась с моей критикой с помощью этого же навыка и вскоре перестала испытывать какое бы то ни было беспокойство. Когда я закончил, она предложила кому-нибудь занять мое место. Желающих не оказалось.

Если у вас есть подобные проблемы, вы можете предложить вашим слушателям высказывать критику в ваш адрес, чтобы вы могли усовершенствоваться (вы можете сказать это после выступления, а можете и до) (Негативное заявление). Затем вы отвечаете на критику с помощью Игры в туман (возможно, и с помощью Негативных расспросов, если критика заходит слишком далеко). Использование этого метода дает хорошие результаты. Вот пример со Сью.

ДИАЛОГ 21

Сью только что попросила меня высказать критику по поводу ее доклада, чтобы продемонстрировать слушателям Игру в туман.

Я (довольно напыщенно): Сью, я рад, что ты попросила меня выступить в этой роли. Я уверен, это поможет тебе лучше выступать в будущем.

Сью: *И я уверена, что это мне поможет* (Игра в туман).

Я: Мне кажется, ты с трудом произносишь некоторые слова. В отдельные моменты ты просто «проглатывала» их.

Сью: *Вероятно, ты прав* (Игра в туман).

Я: Тебе не следует использовать слова, которые ты не можешь хорошо произнести. Аудитории становится трудно понимать тебя.

Сью: *Это правда* (Игра в туман).

Я: И к тому же, когда люди неправильно произносят слова, это обычно означает, что они не вполне понимают их значение.

Сью: *Это так и есть. Вероятно, я использую слова, значение которых не до конца понимаю* (Игра в туман).

Я: И еще — акцент. Похоже, ты учила английский на улицах Южной Филадельфии.

Сью: На самом деле в Элкинс-Парке, но я знаю, что у меня есть акцент (Игра в туман).

Я: Все это приводит к мысли, что твоя манера говорить связана с твоей общей неуверенностью в том, о чем ты говоришь.

Сью: *Я знаю, я говорю менее уверенно, чем следовало бы* (Игра в туман).

Я: Если тебе действительно не безразличны твои слушатели, тебе следовало бы лучше подготовиться.

Сью: *Вы правы. Я могла бы лучше подготовиться* (Игра в туман).

Я: Вместе в тем, люди понимают, что вам трудно. Они не прогневаются, если вы иногда ошибаетесь.

Сью: *Да, конечно* (Игра в туман).

Я: Но обилие погрешностей в вашем выступлении раздражает. Вы неорганизованны.

Сью: *Я знаю, что могла бы лучше себя организовать и не раздражать слушателей* (Игра в туман).

Я: Если ты действительно думала о том, что делаешь, ты бы отказалась выступать и дала возможность это сделать хорошим ораторам.

Сью: *Вы, правы. Если бы я отнеслась к этому серьезнее, я бы, вероятно, отказалась выступать* (Игра в туман).

Я: Если бы ты была хорошим оратором, ты бы держалась уверенно и проявила свою индивидуальность.

Сью: *Если бы я была хорошим лектором, то, конечно...* (Игра в туман).

Я: Вместо этого ты просто продемонстрировала боязнь аудитории.

Сью: *Наверное, это правда. Я немного нервничала* (Игра в туман).

Я: Сью, я говорю все это как твой друг. И хотел бы, чтобы ты учла то, что я сказал.

Сью: *Конечно, я учту* (Игра в туман).

Я: Сью, ты можешь неплохо говорить на публике, но, если честно, ты не Уинстон Черчилль!

Сью: *Совершенно верно. Я не Уинстон Черчилль. Я Сью Левайн* (Игра в туман).

Таким образом, диалог заканчивается смехом. Сью отвечала на последовавшие вопросы аудитории. Она была оживлена, возбуждена, на нее приятно было смотреть, приятно было слушать, и самой ей все это нравилось.

В отличие от этого реального диалога следующий — тренировочный. Он показывает, как, используя разные навыки, мы можем справиться с критикой других людей, когда представляем доклад о результатах нашей работы.

Рон — молодой человек, студент, заканчивающий обучение по экономике. Ему весьма трудно выступить перед группой людей во время дискуссии или представить свой доклад. Больше всего Рон опасается, что те, кто его слушают, знают больше по излагаемому предмету. Они могут поймать его на ошибке или на том, что он сказал что-нибудь глупое. Боязнь публичных выступлений очень характерна для многих людей, и она затрудняет их существование: им трудно сделать карьеру, это мешает их личной жизни и т. п.

Прежде чем выступить с докладом перед своими коллегами, Рон захотел прорепетировать это на наших занятиях. Чтобы Рон перестал испытывать страх при выступлении на публике, мы прерывали его своими комментариями, задавали различные вопросы. И хотя вопросы его коллег были совершенно иными, Рону было легче выступать перед ними после нашей практики, а главное — он уже не волновался. Приводимый диалог не целиком воспроизводит весь двадцатиминутный доклад Рона и комментарии к нему. Выбраны только те фрагменты, которые помогли Рону (в реальном диалоге) вести дискуссию, придали ему уверенность в своих знаниях в этой сфере.

Рон в середине своего доклада, его прерывают участники дискуссии, задают вопросы, делают комментарии.

Рон: Следующий важный фактор экономического роста — это общественная уверенность в экономическом процессе. Мы видим... (его прерывают).

Первый участник: А как насчет влияния тех событий, которые происходят на рынках Европы?

Рон: *Хотя я уверен, что и внешние факторы влияют на нашу экономику*, в своем докладе я ограничился только обсуждением внутренних факторов (Игра в туман).

Первый участник: Но тогда мы опускаем очень важные моменты. Это означает, что ваш доклад не полон, в нем большие пробелы.

Рон: *Я понимаю, что в нем есть большие упущения, которые я мог бы дополнить, но я сознательно ограничился только внутренними факторами* (Игра в туман, Заигранная пластинка). Теперь, возвращаясь к тем факторам... (его прерывают).

Второй участник: А каково влияние (если оно есть) политики комиссии по обмену ценных бумаг?

Рон: Это очень интересный момент. Однако, я бы хотел обсудить его позже в контексте с другими важными факторами. Я был бы вам очень признателен, если бы, вы снова задали ваш вопрос, когда мы перейдем к этой теме (Самораскрытие). Еще вопросы, прежде чем я продолжу?

Третий участник: Как насчет Кинесийской доктрины, оказывающей влияние в течение последних тридцати лет?

Рон: *Этот вопрос еще не вполне мне ясен. Возможно, кто-нибудь другой захочет его прокомментировать или, если у нас будет время в конце доклада, вы бы могли сами поделиться своими представлениями по этому поводу* (Негативное заявление, Разумный компромисс). Еще какие-нибудь вопросы? Нет? Тогда я продолжаю...

Четвертый участник В начале своего доклада вы сказали, что период, о котором вы говорите, начинается в 1936 году. Но пик депрессии приходится на 1934 год. Почему 1936?

Рон: Я сказал 1936? *Это моя ошибка, конечно.* Мой доклад охватывает период с 1934 до насто-

ящего времени (Негативное заявление). Возвращаясь к общественному доверию...

Пятый участник: Мы все еще говорим об общественном доверии?

Рон: *Таким образом я никогда не двинусь дальше, не так ли? Я был бы весьма признателен вам, если бы вы задавали вопросы после отдельных частей доклада. Тогда мы смогли бы продвигаться быстрее* (Негативное заявление, Самораскрытие, Разумный компромисс).

Вначале в компании таких «враждебных» слушателей Рон был довольно нервозен. Он испытывал трудности и в подаче материала, и в ответах на комментарии слушателей. Ближе к концу нашего занятия группе все труднее становилось критиковать Рона, особенно когда он начал улыбаться каждый раз, когда его прерывали. Когда он закончил, эта «враждебная компания» слушателей с энтузиазмом ему аплодировала (за то, что он смог с ними справиться). После такой практики Рон чувствовал себя спокойно и уверенно во время своего настоящего доклада. Поскольку отношения, строящиеся на авторитете, могут быть разнообразны, в следующих диалогах вы увидите пример отношений между родителями, учителями и детьми-подростками и малышами.

Главными героями этой ситуации являются супружеская пара, Берт и Сара, а также учительница начальной школы Барбара Берт преподает историю театра в одном из колледжей. Четырнадцать лет назад он женился на Саре. У них трое детей, все девочки: младшей пять, средней девять, а старшая — подросток. Я знаком с Бертом и Сарой уже несколько лет. Иногда мы проводим вместе вечер, разговариваем за бутылкой вина. Оба — и Берт, и Сара — заинтересовались тем, чему я учил людей, — ассертивностью.

Однажды вечером их девочки все время одна за другой заходили в комнату, в которой мы сидели. После того как Берт отправил их в свои комнаты спать, он повернулся ко мне и сказал: «Эти дети. Они замечательные, но иногда сводят меня с ума. Они любят появляться, когда у нас гости. Ваш метод может тут помочь?» Я спросил Берта, чего бы он хотел от детей, он ответил: «Вот сегодня они весь вечер приходят посмотреть, что тут без них происходит. Они всегда приходят с какой-нибудь жалобой как извинением за свой приход. Скажешь им: „Идите в постель“, они предъявят оправдания. Только отправишь одну, приходит другая, и тоже на что-нибудь жалуется. Когда мы одни, все в порядке, а когда собирается компания, они ведут себя как три одиноких матроса на покинутом берегу. Они знают, я не буду ворчать на них перед гостями. Пока я не узнаю, что они уснули, у нас нет уединения. Вы эксперт. Как с ними обращаться?» Я посоветовал ему попробовать Игру в туман: выслушав их жалобы, сказать что-либо вроде: «Я понимаю, как тяжело, когда приходится быть одному (скучать, слышать наш шум и т. д.), но я хочу, чтобы ты пошел в постель и больше не выходил сегодня вечером к взрослым». Это мое предложение вызвало дискуссию, которая длилась весь вечер — о детях, о родителях, о странных поворотах, которые могут произойти в подобных отношениях.

Несколько месяцев спустя мы снова встретились, и Берт возобновил прерванную дискуссию. Он рассказал, как однажды, когда пришла младшая дочь с плачем из-за поцарапанного пальца, он не взял ее на руки, не поднял суеты из-за ее жалобы, а просто сказал: «Раз ты так сильно плачешь, это, должно быть, действительно больно», вместо обычного: «Царапина, Марси, это не так страшно, ты уже большая девочка и не должна плакать по любому поводу». Марси тут же прекратила плакать, услышав впервые от Берта такую реакцию (Игра в туман), посмотрела на отца с удивлением, затем убежала играть с другими детьми.

Как считал Берт, Марси почувствовала, что ее отец понимает, что ей больно, но ничего сделать не может. Благодаря его словам и поведению, Марси получила важный урок «Иногда в жизни бывает больно. Мне тоже бывало больно, но я не могу „забрать“ боль. Если ты хочешь играть, тебе придется научиться переносить боль».

Сара тоже рассказала историю, но уже о старшей дочери Кэти. Сара должна была встретиться с Кэти ровно в три часа, чтобы вместе идти по магазинам. Сара появилась в пятнадцать минут четвертого. Кэти встретила ее холодным взглядом. Между ними произошел следующий диалог.

ДИАЛОГ 23

Сара: Привет, *я опоздала* (Негативное заявление).

Кэти: Еще бы! Я жду тебя уже около получаса.

Сара: *Меня очень раздражает, когда мне приходится ждать. Я не упрекаю тебя за то, что ты разозлилась на меня* (Игра в туман).

Кэти: Что ты делала, что так тебя задержало?

Сара: Ничего. *Полностью моя вина. Я просто не посмотрела на часы и поздно вышла. Как душно!* (Негативное заявление).

Кэти: Ладно, но жаль, что тебя не было вовремя, ведь ты же сказала «Я буду». Вечно ты опаздываешь!

Сара: *Опаздываю. Это свинство с моей стороны быть такой несобранной, когда ты меня ждешь* (Игра в туман, Негативное заявление).

Кэти молчит.

Сара: С чего бы ты хотела начать?

Сара была рада, что нашла выход из ситуации, в которую попадала не раз. Она добилась двух моментов: во-первых, Сара отстояла себя перед дочерью и сама себя почувствовала лучше. Ее слова говорили: да, это правда, я опоздала, ну, *так что?*

Опоздание на пятнадцать минут в такой ситуации не означает, что небо упадет тебе на голову; во-вторых, своими прямыми ответами Сара заставила и Кэти реагировать иначе. На то, на что раньше уходило, как минимум, десять минут (на брюзжание, ворчание, жалобы Кэти и ответные извинения Сары), ушло на этот раз меньше тридцати секунд.

Барбара, учитель начальной школы, уже в первый год работы обнаружила, что с детьми бывает так же трудно справиться в школе, как и дома. Барбара ходила ко мне на занятия. Как-то раз она спросила: «Что делать с ребенком, который не хочет заниматься тем, чем занят весь класс? Как сделать так, чтобы он играл с другими ребятами на переменах?» Узнав от Барбары, что это здоровый, явно нормальный шестилетний ребенок, я спросил у нее, испробовала ли она уже разные манипулятивные средства, такие, например, как: «У нас такие правила — все должны играть» или «Я скажу твоей маме, если ты не слушаешься». Я спросил, пыталась ли она вызвать у него чувство вины — «Все любят играть с другими детьми», или чувство своего невежества — «Ты должен научиться играть с другими детьми, если собираешься стать кем-то в жизни», или даже чувство беспокойства — «Если ты не будешь играть с другими ребятами, возможно, они не будут тебя любить и не захотят играть с тобой». Барбара говорила, что проделывала все это, но ничего не помогло.

Затем я спросил ее, почему она просто настойчиво не разъяснила ему: «Я учитель, а ты — ученик. Я здесь отвечаю за тебя. Когда я говорю тебе, что хочу, чтобы ты играл с другими детьми, это не обязательно должно тебе нравиться; все, что от тебя требуется, это — *сделать это*». Барбара посмотрела на меня с сомнением, ее взгляд говорил: «Возможно, вы и знаете, как заниматься со взрослыми, но вы ничего не смыслите в том, что значит учить коллектив детей». Вслух, однако, Барбара согласилась попробовать. Если бы не наша случайная встреча за чашкой кофе несколько недель спустя, я бы мог только догадываться об ее успехах. За кофе Барбара с энтузиазмом пересказала мне следующий диалог с мальчиком, не желавшим играть с другими детьми.

Барбара: Томми, я хочу, чтобы ты играл с другими детьми.

Томми водит ногой по полу и молча качает головой.

Барбара: *Я могу тебя понять*, но я за тебя здесь отвечаю и хочу, чтобы ты пошел играть в мяч вместе с другими (Игра в туман).

Томми: Я не хочу.

Барбара: *Я знаю, что не хочешь, Томми, но я здесь отвечаю за все, и хочу, чтобы ты поиграл с детьми* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Томми (первое оправдание): У меня болит нога (начинает прихрамывать).

Барбара: *Я верю, что болит, но я хочу, чтобы ты играл с другими детьми* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Томми: Если я буду играть, она еще сильнее заболит (храмает сильнее).

Барбара: *Возможно, что так, но я все-таки хочу, чтобы ты поиграл с ними. Если потом нога еще будет болеть, я сама отведу тебя к медсестре* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Томми (второе оправдание): Я их не люблю (больше не хромает).

Барбара: *Не страшно, что ты их не любишь или не любишь играть с ними. Я только хочу, чтобы ты поиграл с ними в мяч* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Томми (третье оправдание): Я не люблю играть в мяч.

Барбара: *Это не страшно, ты можешь и не любить играть в мяч — все, что я от тебя хочу, — просто сделать это* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Томми: Я не умею играть в мяч.

Барбара: *Это тоже не страшно. Не обязательно знать, как надо играть. Я сама плохо играю. Ты будешь делать много ошибок, пока учишься, и будешь чувствовать себя из-за этого неуютно, как и я в свое время, когда училась, но я хочу, чтобы ты пошел и поиграл в мяч* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Томми: Я все-таки не хочу.

Барбара: *Разумеется, не хочешь, но я этого хочу. А что бы ты предпочел? Стоять здесь всю перемену и говорить со мной подобным образом или пойти играть с другими детьми?* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Томми (идет на площадку к другим ребятам): Я все-таки не хочу.

Барбара: Отлично! Думай все, что тебе угодно. Просто играй в мяч.

Из разговора Барбары и Томми стало очевидно: Томми избегал играть с ребятами в мяч, потому что считал себя плохим игроком. Я спросил у Барбары: может, у него трудности с координацией движений? Барбара с улыбкой ответила: «Он был немного растерянный в первую неделю, но когда он что-либо делал хорошо, я всякий раз его хвалила. Так что теперь он такой же, как все мальчишки. Что-то ловит, что-то роняет».

После случая с Томми Барбара по-иному стала вести себя со всем классом, если возникал конфликт. После нескольких недель тренинга Барбара заметила, что у нее все меньше и меньше возникало трудностей в общении с детьми, когда она велела им что-то сделать. «До этого, — признавалась Барбара, — они ничего не говорили по этому поводу, но половина не делала того, что я задавала им. Теперь, когда я им что-то говорю, они, хоть и ворчат, но все делают. Им, возможно, не нравится то, что я от них требую, но они делают, и делают быстро!»

Другие преподаватели также находили, что решительное поведение помогает быстрее разрешить возникающие конфликты и с более взрослыми учениками. Зик, проходивший у меня тренинг, сообщал, что ему уже не приходится вступать в долгие диалоги со студентами, когда они выпрашивают оценку повыше. Он отвечает примерно так: «Все верно. Некоторые вопросы были не вполне ясны, но я не собираюсь давать другую контрольную», или «Совершенно верно, я мог прояснить этот вопрос заранее, но тем не менее больше тройки вы не заслуживаете», или «Конечно, очень плохо, что вы больны и не смогли взять вопросы у других студентов, но все равно я дам вам контрольную». А иногда с юмором, обращаясь ко всему классу: «Я знаю, что большинство из вас хотели бы иметь преподавателя получше, который не бормочет так нудно, но вам придется терпеть меня!»

В следующем диалоге вы увидите, как отец учится общаться со своей дочерью-подростком не как родитель с ребенком, а как взрослый человек со взрослым.

Скотти — тридцативосьмилетний юрист. Его вторую жену зовут Линн. Скотти женился на ней пятнадцать лет назад, у них двое детей: дочь Банни — ей четырнадцать и сын Дейв — ему двенадцать. От первого брака у него не было детей (он развелся через год после свадьбы). Вторая женитьба Скотти была удачной, но когда Банни достигла возраста половой зрелости, у них с Линн начались проблемы. Линн, очень переживавшая за Банни, оказывала давление на Скотти. Она настаивала, чтобы Скотти был строг с дочерью, в то время как сама предпочитала отмаливаться, если дочь не приходила вовремя.

Когда Скотти поведал мне об этой проблеме, я посоветовал ему при разговоре с Банни упорно использовать то, что я называю Самораскрытие. Прямо признаваясь ей в своих ощущениях по поводу ее поведения, Скотти смог бы общаться с ней как со взрослой. Он бы научил Банни понимать, что если она хочет свободы взрослых, ей придется и нести ответственность за свое

поведение как взрослой. Ей придется узнать, что самое важное для взрослого человека — уметь регулировать свое поведение, ограничивать себя в соответствии с жизнью дома в целом и признать необходимость соглашаться на разумный компромисс. Очень важно, чтобы она научилась вести себя в семье как взрослый человек. Тогда они могли бы все прийти к какому-то взаимоприемлемому соглашению.

Таким образом, Банни бы узнала, что независимости невозможно достичь ни нападением на взрослых членов семьи, ни бегством от них. Вместо этого ей пришлось бы начать что-то делать, чтобы прийти к соглашению с родителями о большей свободе.

Банни, как и многих подростков, не испугал бы просто «список» бед, в которые она может попасть, если не будет себя контролировать: нежелательная беременность, зависимость от наркотиков, возможность угодить в полицию из-за развеселой компании или покататься (если не погибнуть) в автокатастрофе из-за неумелого водителя-подростка и т. д. и т. п. Такое отцовское убеждение уже применялось, но, кажется, не произвело на Банни ни малейшего впечатления. Вероятно, в столь юном возрасте очень силен оптимизм.

Ее родители настроены более пессимистично. Однако, это тоже не вполне адекватный взгляд на реальность. Самым лучшим выходом здесь был бы прямой разговор отца с дочерью. Это позволило бы высказать обе точки зрения, оптимистичную и пессимистичную. Скотти объяснил бы Банни, почему следует быть осторожней и консервативней, Банни же смогла бы выдвинуть свои контраргументы. Скотти нужно было объяснить Банни: только то, что она будет держать свое слово, избавит его от беспокойства за нее (не важно, обоснованно это беспокойство или нет). Цель поведения Скотти, построенного на раскрытии его беспокойства за дочь, — не вызвать у Банни ощущение вины, а заставить ее по-взрослому понять его чувства. Неуклонно используя Самораскрытие и Разумный компромисс, Скотти должен был достигнуть трех очень важных результатов для своей дочери и для себя.

Первое. Скотти сказал бы Банни, что у нее возникнет проблема — ей придется всякий раз сталкиваться с беспокойством Скотти, когда она будет приходить домой поздно.

И не имеет большого значения, сколь сильно Банни будет протестовать против этого бессмысленного, иррационального, нелогичного беспокойства отца. Факт останется фактом; отец волнуется за нее. Если она часто будет избегать контроля с его стороны, ей *придется* иметь дело с его беспокойством, а делать этого *не следует*. У нее нет причин чувствовать свою вину из-за того, что отец обеспокоен, или из-за своей собственной жажды свободы. Все очень просто: ее отец беспокоится, когда она приходит домой поздно, и ей придется сталкиваться с его беспокойством всякий раз, пока она это делает. Ей нужно найти выход из положения.

Второе: если Скотти откровенно признается, что его беспокоит поведение Банни, это превратит их отношения в отношения взрослых людей (вместо отношений родитель—ребенок).

Третье: новое отношение к Банни как к взрослому человеку позволит Скотти перебороть свое беспокойство и эмоционально подготовиться к тому, что Банни когда-нибудь покинет семью и что ей все больше и больше требуется свободы как взрослому человеку.

Скотти в нашей группе прорепетировал предполагаемый диалог с дочерью. После этого он был готов к настоящему разговору с ней. Я посоветовал Скотти также поговорить с женой, чтобы и она со своей стороны приняла участие в разрешении проблемы.

ДИАЛОГ 24

Банни возвращается домой на час позже. Скотти ждет ее в гостиной.

Б а н н и (открывает входную дверь): А... Папа, привет!

С к о т т и: Подойди сюда и сядь, Банни. Я хочу поговорить с тобой.

Б а н н и (невинно и не понимая, в чем дело): О чем?

С к о т т и: Ты хорошо провела время?

Банни: Да. Очень здорово.

С к о т т и: Это прекрасно. Что вы делали?

Банни: Мы были на фестивале фильмов ужасов в Голливуде, а затем поехали к Розали и танцевали у нее.

С к о т т и: Я предполагаю, из-за этого ты пришла позднее, чем обещала.

Банни: Ой, папа. Ты мне уже сто раз читал лекции на эту тему.

Скотти: Я хочу еще раз поговорить об этом.

Банни: Нам действительно нужно об этом говорить? Я имею в виду, прямо сейчас? Может, потом? Это погубило бы весь вечер! Мне было так весело.

Скотти: Я понимаю. *Я не хочу портить тебе настроение, но я хочу поговорить с тобой* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Банни: Каждый раз, когда мы говорим обо мне, ты раздражаешься.

Скотти: *Это так*, но на этот раз я не буду раздражаться. *Я только хочу поговорить с тобой* (Игра в туман, Заигранная пластинка). (Вместо обычного: «Почему ты думаешь, что я раздражаюсь? Ты никогда не держишь слова и не приходишь вовремя! »)

Банни (озадачена, но защищается): Но нет никакого удовольствия уходить из компании, чтобы рано приходить домой. Других ребят не заставляют возвращаться домой к десяти часам тридцати минутам.

Скотти: *Я знаю, это не доставляет удовольствия*, но когда ты приходишь позднее, чем мы договорились, *я начинаю волноваться за тебя* (Игра в туман, Самораскрытие).

Банни (сердито и насмешливо): И что — все, что я могу сделать — это сходить в кино и сразу идти домой?

Скотти: *Я понимаю тебя*, но когда ты возвращаешься домой не вовремя, *я начинаю беспокоиться за тебя* (Заигранная пластинка).

Банни (раздраженно): Но беспокоиться не о чем!!!

Скотти: *Я знаю, Банни, это глупо, но я все-таки начинаю волноваться*. Когда я задерживаюсь на работе или попадаю в пробку на дороге, твоя мама переживает, не попал ли я в автокатастрофу. Я никогда не попадал в аварию, но твоя мама все же переживает за меня, когда я опаздываю. Я думаю, это потому, что мы очень близки и важны друг для друга. *Это досадно, что она позволяет своим переживаниям управлять ею, но то же происходит и со мной в отношении тебя. Я беспокоюсь, когда ты вовремя не приходишь домой* (Негативное заявление, Заигранная пластинка).

Банни: Но еще ничего не случилось, из-за чего тебе стоило бы волноваться.

Скотти: Я верю, Банни, *что это правда*, но я все-таки начинаю беспокоиться, если ты не приходишь в назначенное время.

Банни: Но не моя вина, что ты переживаешь. Тебе следует знать, что ничего не случится.

Скотти: *Это противоречит логике*, Банни. Однако, я все-таки нервничаю. Я радуюсь, когда думаю, что ты веселишься. Но как только ты задерживаешься, *я тут же начинаю волноваться* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Банни: Тебе не следует волноваться.

Скотти: *Но я волнуюсь*, и тебе придется считаться с этим (Заигранная пластинка).

Банни: Почему бы тебе не перестать переживать за меня?

Скотти: *Это было бы величайшим облегчением, но факт остается фактом: я очень беспокоюсь...* и тебе придется это учесть (Негативное заявление, Заигранная пластинка).

Банни молчит.

Скотти: Понятно, к чему я клоню разговор?

Банни: Да (поднимается, чтобы уйти).

Скотти: Сядь и послушай меня, Банни. Я еще не закончил. Когда ты опаздываешь, *я беспокоюсь. Когда я беспокоюсь, то расстраиваюсь и злюсь на тебя*. Это не предмет для сделки (Заигранная пластинка).

Банни (с интересом): Что ты имеешь в виду?

Скотти: *Мне очень не нравится, что ты приходишь поздно. Тебе не нравится приходить раньше, чем тебе хотелось бы. Почему бы нам не попробовать придумать что-нибудь, от чего нам обоим стало бы легче?* (Самораскрытие, Разумный компромисс).

Банни: Ты бы мог перестать волноваться.

Скотти: Я говорю не об этом, Банни. Я мог бы тоже сказать тебе: «Приходи в 10.30 и будь при этом счастлива». *Но я знаю, что это невозможно*. Вот ты говоришь: «Не волнуйся». *А я волнуюсь* (Заигранная пластинка).

Банни: Хорошо... что еще?

Скотти: Ты хочешь гулять подольше, я же хочу, чтобы ты приходила вовремя.

Банни: Мы могли бы изменить время.

Скотти: Возможно, но перед этим нам нужно многое обсудить.

Банки (снова собираясь уходить): Я думала, ты скажешь «нет».

Скотти: *Может быть*, но я понимаю, что ты хочешь приходить позже, *и нам придется прежде решить некоторые вопросы*, например, поговорить с мамой (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Банни: Но она, как и ты, не доверяет мне.

Скотти: Ладно, что если мы сядем и поговорим об этом с ней?

Банни: Вы разрешите мне приходить позже?

Скотти: *Если мы кое о чем договоримся* (Заигранная пластинка).

Банни: О чем?

Скотти: Например, о том, что ты будешь держать свое слово (Разумный компромисс).

Банни: Вы мне не доверяете и обращаетесь со мной как с ребенком.

Скотти: Банни, до сих пор ты всегда приходила позже, чем обещала. *Я не уверен, что, если мы сменим время, ты не будешь приходить в полпервого ночи*. И опять все вернется к тому же: я буду беспокоиться, ты будешь недовольна своей несвободой (Негативное заявление, Заигранная пластинка).

Банни: Но я буду приходить в одиннадцать тридцать, я буду!

Скотти: Как ты собираешься меня в этом убе-^ дить? *Мне пока трудно поверить в это* (Заигранная пластинка).

Банни: Я не знаю.

Скотти: *Может, ты покажешь, что можешь держать слово?* (Разумный компромисс).

Банни: Как?

Скотти: *Быть может, какое-то время будешь приходить вовремя?* (Разумный компромисс).

Банни: Все, что тебя волнует, — это чтобы я была дома в десять тридцать!

Скотти: *Время не имеет большого значения, Банни. Главное, чтобы ты держала слово* (Самораскрытие).

Банни: Тогда позволь мне приходить к одиннадцати тридцати.

Скотти: *Я соглашусь, если увижу, что ты держишь слово* (Разумный компромисс).

Банни: Сдержу.

Скотти: *Как ты меня в этом убедишь?* (Заигранная пластинка).

Банни: Не знаю.

Скотти: *Как насчет того, чтобы некоторое время приходить в указанное время?* (Разумный компромисс).

Банни: Ты мневеришь, если я на следующей неделе буду дома к десяти тридцати?

Скотти: *Недели будет недостаточно* (Разумный компромисс).

Банки: Сколько?

Скотти: *Я думаю, пять или шесть недель*. Если ты не будешь доставлять мне беспокойства до середины следующего месяца, я соглашусь на новое время (Разумный компромисс).

Банни: И я смогу тогда приходить на час позже?

Скотти: Если ты не будешь нарушать слова *и заставляя меня волноваться* и если мама согласится (Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Банни: Она никогда не согласится.

Скотти: Почему не попробовать?

Банни: Я не знаю, что ей сказать.

Скотти: *Почему бы не сесть нам всем вместе и не поговорить об этом?* (Разумный компромисс).

Банки: Ты будешь на моей стороне?

Скотти: Если на тех условиях, о которых мы говорили сегодня, — да.

Банки: Хорошо, папа, давай завтра это сделаем.

С к о т т и: Возможно, потребуется больше времени, одного разговора может быть недостаточно, чтобы убедить маму в том, что ты вовремя будешь дома.

Б а н н и: Я этого не боюсь.

С к о т т и: Разве ты не хочешь попробовать и увидеть, что случится?

Банки: Хорошо.

С к о т т и: Прекрасно! Обними папу и отправляйся спать.

Б а н н и: Хорошо.

Вскоре после этого разговора с дочерью Скотти перестал ходить ко мне на занятия, и я так и не знаю, чем закончилось дело. Я надеюсь, что он был столь же успешен в общении с дочерью (на новой основе), как и другие люди, с которыми я занимался.

В следующей главе мы обратимся к тому, чему учился Скотти в отношении с дочерью: общению и жизни с близкими людьми.

Как найти компромисс или просто сказать «нет» близким людям

Труднее всего проявлять настойчивость и решительность в отношениях с людьми, которые нам не безразличны, — с родителями, друзьями, любовниками. Когда между вами и близким вам человеком возникает конфликт, как следует с ним справляться?

Предположим, что ваш сосед по комнате «голубой», и вы узнаете об этом после того, как он начал приставать к вам, что вам следует делать? Где взять сборник правил, в котором говорится, как надо вести себя в таком случае? Или менее пугающий пример: что, если ваш сосед по комнате захочет привести даму, а у вас эта идея не вызывает энтузиазма? Или, каким правилам следовать, если ваш друг (или сосед по комнате) неизменно чем-то вас раздражает? А если вас раздражает жена (муж)? Как следует справляться с подобными конфликтами? Ответ на все эти вопросы, конечно, одинаков: подходящего, правильного, однозначного выхода из подобных ситуаций нет. Даже Библия не советует, что делать после того, как вас ударили по второй щеке. В таких равноправных отношениях все строится на договоре.

Если у вас возникает конфликт с близким человеком, вам будет трудно найти выход, опираясь только на некие *системы правил поведения*, как-то: мужья *не должны* огорчать жен, женам *следует* быть милыми и всегда уступать мужьям, друзья *должны* быть доброжелательными по отношению друг к другу и т. д. Гораздо проще разрешить конфликт, если вы оба честно признаетесь, чего вы хотите, и найдете компромисс. К примеру, вы хотите носить джинсы с розовой рубашкой, но ваша жена ужасно расстраивается, когда вы в таком виде предстанете перед ее мамой. Ваша жена может сказать: «Тебе следует одеваться как взрослому человеку, а не как подростку», или «Тебя не волнует, что о тебе могут подумать?», или «Никто не должен так одеваться!» Вместо этих «следует», «должен» лучше использовать «я хочу» и «мне не нравится», которые могут привести к КОМПРОМИССУ.

Манипуляции, используемые для того, чтобы контролировать ваше поведение, есть результат усвоенных в детстве представлений о том, как вести себя (когда мы неуверенно себя чувствуем). Я заметил, что манипулятор часто скрывает какое-то свое внутреннее беспокойство. Довольно часто он сам осознает это, но не знает, как справиться со своим страхом. У некоторых скрытое беспокойство выражается только на уровне эмоций. Такой тип людей с трудом может выразить словами, что именно их беспокоит. Они боятся возможных последствий ваших поступков, поэтому они *должны* контролировать и ограничивать вас, даже если они не могут точно сказать, почему это им так необходимо.

Мои пожилые пациенты, бывшие в конфликте со своими взрослыми детьми, часто скрывали беспокойство по поводу того, что лучше: оставаться в одиночестве или попасть в финансовую зависимость от детей, особенно если супруг физически недееспособен или скончался. Очень часто это скрытое беспокойство, к сожалению, приводит к родительским манипуляциям детьми.

Более молодые пациенты, склонные к манипуляции, также испытывают скрытое беспокойство, например, по поводу своей сексуальной привлекательности, любят ли их близкие и т. п., включая даже беспокойство по поводу того, что они беспокойны.

Чтобы улучшить отношения с близким человеком, я предлагал своим пациентам и ученикам быть подчеркнуто решительными. Это бы позволило улучшить отношения. Использование описанных мной навыков могло бы прекратить манипулирование вами со стороны небезразличного вам человека и побудить его быть более прямым в общении с вами — открыто говорить о том, чего он (или она) хочет. Ведя себя решительным образом, вы имеете больше шансов выразить вашу точку зрения и при этом не задеть чувство собственного достоинства вашего близкого. В то же самое время вы побуждаете его осознать свои скрытые желания или переживания, которые вклиниваются в ваши отношения.

И снова, как обычно, я советовал своим ученикам сначала попробовать решительно вести себя с людьми, которые не слишком им близки, но которых они видят часто (лучше ежедневно), — с коллегами по работе, к примеру. И только когда они почувствуют себя настолько уверенно, что смогут обходиться без правил о том, как *следует* вести себя близким людям по отношению друг к другу, лишь тогда я рекомендовал бы им использовать приобретенное уме-

ние в общении с людьми, которые им очень дороги.

Обратимся теперь к первому диалогу в этой главе. Это тренировочный диалог. Из него видно, как можно отказать другу, если он хочет воспользоваться вашей машиной.

Это один из первых тренировочных диалогов, которые я предлагаю разыграть своим ученикам: ваш друг, коллега, шурин, брат и т. п. хочет воспользоваться вашей машиной и прибегает к многочисленным манипуляциям, чтобы достичь своей цели. Многие мои студенты жаловались, что они не в состоянии справиться с подобной ситуацией. Вам тоже, возможно, кажется, что нужно одолжить машину, иначе дружеские отношения будут разрушены. Для начала я советовал моим ученикам научиться говорить «нет» не очень близким людям — например, коллеге.

ДИАЛОГ 25

На работе во время перерыва к вам подходит ваш коллега Гарри.

Гарри: Старина, рад тебя видеть! У меня серьезная проблема, и мне нужна помощь со стороны.

В ы: Какая проблема?

Гарри: Мне нужна машина сегодня днем.

В ы: *Мм-м. Это проблема, но я не хочу давать тебе свою машину сегодня* (Игра в туман, Самораскрытие).

Гарри: Почему?

В ы: *Я понимаю, что тебе нужна машина, но я просто не хочу давать мою машину* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Гарри: Тебе нужно куда-то ехать?

В ы: *Возможно, она мне понадобится*, Гарри (Самораскрытие).

Гарри: К которому часу она тебе особенно нужна? Я верну ее вовремя.

В ы: *Я знаю, что ты не опоздаешь, но я просто не хочу сегодня одалживать машину* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Гарри: Ты всегда мне разрешал пользоваться твоей машиной, когда я просил об этом.

В ы: *Неужели я всегда разрешал?* (Негативное заявление).

Гарри: Почему ты не хочешь мне дать ее сегодня? Я всегда был осторожен с ней.

В ы: *Это так*, Гарри, и я вижу, что ты в затруднении, но я просто не хочу сегодня отдавать свою машину (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

В данном случае вы просто имеете дело с манипуляциями коллеги, который что-то от вас хочет — машину, отлучиться на время, использовать вашу новейшую печатную машинку или сотни других вещей, на которые он пытается вас уговорить. Он в большинстве случаев не зловреден — он просто чего-то хочет от вас, и его не волнует, что вы думаете по этому поводу. Мои ученики обычно легко учились говорить «нет» в подобных ситуациях, не давая при этом объяснений или оправданий своего отказа. Однако многим людям очень трудно отказать своим друзьям, близким и не объяснить причин этого. В подобном случае мы разыгрываем диалог, в котором Гарри превращался из коллеги в хорошего друга.

Гарри: Послушай, я хороший водитель и никогда ничего не делал с твоей машиной.

В ы: *Это правда, Гарри, я просто начинаю волноваться, когда одалживаю кому-нибудь машину, так что я снова не хочу через все это проходить* (Игра в туман, Самораскрытие).

Гарри: Ты же знаешь, я не поврежу твою машину!

В ы: *Не повредишь, я это знаю, и очень глупо с моей стороны переживать из-за этого, но я переживаю* (Игра в туман, Негативное заявление).

Гарри: Так почему бы тебе не дать мне машину?

В ы: *Да потому, что я не хочу вновь испытывать беспокойство по этому поводу* (Самораскрытие).

Гарри: Но ведь ты знаешь — ничего плохого не случится.

В ы: Ты прав, Гарри, и дело не в тебе, а во мне. Я просто всегда начинаю беспокоиться, когда даю кому-то свою машину. Поэтому я и не хочу ее никому одалживать (Игра в туман, Самораскрытие).

Гарри: Тебе нужно что-то делать с собой.

В ы: Например?

Гарри: Обратиться к психиатру, что ли. Я не знаю!

В ы: Спасибо за совет. Может быть, я им воспользуюсь, а может быть, и нет. Я подумаю.

Многие мои ученики сообщали, что хотели бы уметь сказать «нет» своему другу. Трудность заключалась в том, что они всегда говорили «да», следовательно, их друзья не ждали отказа. Некоторые мои студенты спрашивали меня, почему просто прямо не сказать Гарри: «Послушай, Гарри, ты временами бываешь слишком напорист. Когда-то можно брать мою машину, а когда-то и нельзя. Почему ты думаешь, что всегда добьешься от меня того, чего хочешь?» Какой путь вам выбрать, как говорил Алисе Чеширский Кот, зависит от того, куда вы хотите прийти. Если вы хотите положить конец давним манипуляциям вашего друга, вам следует изменить свое собственное поведение по отношению к нему. Если же вы хотите излить свое раздражение на Гарри по поводу его манипулирования вами в прошлом, вы можете дать выход своим эмоциям и этим удовлетвориться. В последнем случае вы вряд ли сумеете достигнуть двух целей сразу: сказать Гарри, сколько он доставлял вам переживаний в последнее время, и при этом сохранить его дружеское расположение (за исключением того случая, если он ваш очень-очень близкий друг). Другая трудность (если вы скажете Гарри: «Иногда можешь брать мою машину, а иногда нет») заключается в том, что это, вероятно, обидит и рассердит Гарри. Он просто не поймет, в чем проблема с вашей стороны, и будет интересоваться, почему вы сейчас ему отказываете: ведь не крал же он вашу машину, в конце концов? Когда он просил воспользоваться ею, вы всегда говорили «да». Если вы не хотели давать ему машину, почему не сказали об этом раньше, а решили высказать все именно сейчас?

Проблема большинства моих учеников (а если вы похожи на них, то и ваша) такова: временами вы испытываете беспокойство, когда что-то кому-то одалживаете, а в другое время вы просто не хотите этого делать вне зависимости от обстоятельств. Любой выход из этой ситуации (кроме одного — изменить свое собственное поведение) представляет попытку контролировать поведение человека в зависимости от того, как именно вам это удобно. Вам нужно самому решить, как вести себя по отношению к другу, и быть готовым к последствиям любого решения. Например, если вы предлагаете Гарри предварительно подумать, одолжите ли вы ему машину или нет, вы заставляете его читать ваши мысли! Решение за вами, а не за Гарри. Это ваша машина, и это зависит только от вас!

Есть другие варианты выхода из такого положения. В конце разговора вы можете предложить Гарри помочь разрешить его проблему — посоветовать ему, к кому еще обратиться, или найти другой какой-то компромисс.

Многие ученики задавали мне вопрос: «Вы хотите сказать, что мы не должны объяснять другу причин, по которым ведем себя так или иначе?» Я отвечал так: «Если у вас и вашего друга какая-то общая цель и вы вместе работаете для ее достижения (ведь два ума обычно лучше, чем один, при решении проблемы), то причину объяснить нужно. Однако мы с вами говорим о ситуациях конфликтных, в которых нет единой цели у двух сторон. Вы хотите одного, а ваш друг — другого. Вы будете приводить доводы в свою пользу, а ваш друг — в свою. Если вы, чтобы оправдать или защитить свою точку зрения, прибегаете к помощи доводов — это все равно что нападать на точку зрения другого с помощью каких-то доводов. И то и другое — манипуляция. И тот и другой путь — нечестен; только решительное *я хочу* может привести к разумному компромиссу и быстро разрешить конфликт».

Следующий короткий диалог взят из реальной жизни. Прошедшая тренинг женщина к своему собственному удивлению легко справляется с манипуляциями ее соседа (в той ситуации, в которой многие ученики испытывали трудности).

Бобби живет за городом, она домохозяйка. Я описывал ее поведение раньше в главе Негативные расспросы. Она пересказала еще один короткий диалог с другим соседом — доктором

Сликом. О чем бы вы думали? — снова о бассейне.

ДИАЛОГ 26

Бобби сажает плющ перед своим двором. Подъезжает на спортивной машине доктор Слик. Подходит к Бобби, представляется и говорит:

Доктор Слик: Здравствуйте, я ваш сосед с той стороны, Стенли Слик. Я думаю, вы знаете мою жену Шанду.

Бобби: Да, мы часто здороваемся друг с другом через забор. Как вы поживаете?

Доктор Слик: Прекрасно! Я хотел сказать вам, что собираюсь сделать бассейн у себя во дворе сразу за вашими эвкалиптами, а с них летит столько листьев...

Бобби: Боже мой! *Это не шутка. От них действительно много листьев. Вашему садовнику, вероятно, приходится убирать по три-четыре мешка листьев каждую неделю* (Негативное заявление).

Доктор Слик (начинает говорить, колеблется и меняет тему): Да меня не очень заботят листья, меня больше беспокоит, что ваши деревья будут закрывать полуденное солнце, а это единственное время, когда я смогу пользоваться бассейном.

Бобби (оглядываясь в сторону деревьев): *Вероятно, вы правы, если бассейн будет прямо за ними, от них будет падать тень на него* (Игра в туман).

Доктор Слик (после некоторого колебания, во время которого его глаза перебежали с Бобби на деревья): Я заметил, что они уже очень высокие, может, их подстричь?

Бобби: Да, они высокие (Игра в туман).

Доктор Слик: Вы не подстрижете их, если я заплачу за работу?

Бобби: Нет.

Доктор Слик: Нет?

Бобби: Нет.

Доктор Слик: О!

Бобби: Когда вы собираетесь начать строительство?

Доктор Слик: Завтра.

Бобби: *Жаль, что вы не поговорили со мной раньше. У меня в предыдущем доме был бассейн, и с ним было ужасно много хлопот. Возможно, вам бы тогда удалось избежать моих глупых ошибок* (Самораскрытие, Негативное заявление).

Доктор Слик: Да, но уже слишком поздно об этом говорить! Я подписал контракт и одобрил план строительства.

Бобби: *Может быть, вы сможете убедить их переместить бассейн ближе к вашему дому, подальше от моих деревьев, чтобы они вам не мешали?* (Разумный компромисс).

Доктор Слик (идет к машине): Я сомневаюсь в этом.

Бобби (с жаром): Отстаивайте себя! Если вы хотите изменить что-то, вы можете добиться изменения! Это ваш бассейн и ваши деньги!

Доктор Слик: Может быть. Я поговорю с ними. Спасибо.

Когда Бобби рассказала об этом разговоре, она была очень горда собой, потому что смогла спокойно справиться с манипуляцией соседа, к которой она не была готова. Доктор Слик появился без предупреждения, и у Бобби не было времени «собраться с духом». Я тоже думаю, что она справилась со своей задачей очень хорошо.

Следующий диалог посвящен тому, как вести себя в том случае, если ваш друг просит у вас займы, чтобы вложить деньги в дело.

Алану чуть больше тридцати лет, он женат, детей нет, он имеет хороший доход, часть от которого они с женой постоянно откладывают на «черный день», а также, чтобы можно было эти деньги потом куда-нибудь вложить. Вдобавок к этим сбережениям Алан только что получил небольшое наследство от дяди в 2 тысячи долларов.

ДИАЛОГ 27

Во время перерыва в офис к Алану входит его друг Ральф и говорит ему:

Ральф: Алан, ты помнишь, я рассказывал тебе о системе дополнительной электроники в оптовом магазине?

Алан: Да.

Ральф: Я уже готов подключить ее, но мне нужно еще 1600 долларов.

Алан: Где ты собираешься их взять?

Ральф: Это как раз то, о чем я хотел поговорить с тобой. Ты вложишь еще 1600 долларов, я делаю всю работу, а ты получаешь 10 процентов прибыли.

Алан: Спасибо за предложение, Ральф, но я в этом не заинтересован (Самораскрытие).

Ральф: Но это хорошее дело! Мы ведь уже об этом говорили раньше. Ты сам считал, что на нем можно сделать деньги.

Алан: *Это так, но теперь меня это дело не интересует* (Игра в туман, Самораскрытие).

Ральф: Почему? У тебя есть такие деньги. Ты сам мне говорил на прошлой неделе, что ты получил наследство в пару тысяч долларов.

Алан: *Все так, но я подумал об этом и решил не смешивать бизнес с дружбой* (Игра в туман, Самораскрытие).

Ральф: Тебе не о чем беспокоиться. Ты же знаешь, что я тебя не надую. Дело законное.

Алан: *Я согласен, что не о чем беспокоиться, но когда дело касается большой суммы денег, я переживаю, думая о том, как все происходит. Я бы заглядывал тебе через плечо, чтобы увидеть, что с деньгами. Я знаю, что могу тебе доверять, Ральф. Я знаю, что глупо волноваться, но ничего не могу с собой поделать* (Игра в туман, Самораскрытие, Негативное заявление).

Ральф: Меня это не тревожит. Проверь все, что хочешь.

Алан: *Возможно, это не раздражало бы тебя, но необходимость контролировать тебя раздражала бы меня самого. Я не хочу, чтобы это вторгалось в нашу дружбу* (Игра в туман, Самораскрытие).

Ральф: Ты знаешь, я умею обращаться с деньгами. Я всегда возвращал тебе, если брал займы.

Алан: *Это само собой, но сейчас речь идет не о дружеском одолжении, а о бизнесе. Я боюсь, что, если мы вместе войдем в дело, нашу дружбу ждет крах* (Игра в туман, Самораскрытие).

Ральф: Я думаю, этого не произойдет.

Алан: *Может, для тебя это и не проблема, но для меня — да. Если я одолжу тебе эту сумму, мои чувства к тебе изменятся. Я знаю, это глупо, я знаю, что так не должно быть, но что я могу с собой поделать? Я таков* (Игра в туман, Самораскрытие, Негативное заявление).

Ральф: Хорошо, если это так серьезно с твоей стороны, я постараюсь раздобыть денег где-нибудь еще. Я не знаю, где я смогу их достать, но я попытаюсь.

Алан: Давай я поговорю кое с кем. Если они заинтересуются, они тебе позвонят, хорошо? (Разумный компромисс).

Ральф: Хорошо.

Алан: Ральф!

Ральф: Да?

Алан: Спасибо, что сначала ты обратился ко мне.

Алан пытался после этого разговора помочь Ральфу. Он позвонил в несколько контор, и во всех ему сказали, что не хотят участвовать в этом деле, и хвалили его за то, что он принял решение не вступать в него. Алану нравился Ральф, ему было приятно в его компании, возможно, потому, что Ральф всегда придумывал что-то интересное, отличное от стиля жизни и образа мыслей Алана. Но Ральф не мог преодолеть консервативность Алана, если речь заходила о долларах и центах. Алан не хотел, чтобы его переживания по поводу денег вмешива-

лись в их дружеские отношения, поэтому он прямо сказал Ральфу о своей обеспокоенности. И их дружба, которой Алан так дорожил, не пострадала.

В следующей серии диалогов вы увидите, как можно справиться с ситуацией, в которой большинство из нас испытывают очень большие трудности: вмешательство родителей в жизнь взрослых детей.

Во всех моих группах большая часть студентов не могла установить с родителями равноправные отношения. Они живут отдельно от мамы и папы, иногда уже много лет, но родители по-прежнему руководят их жизнью. Они в большинстве случаев не указывают, что делать их детям, но непременно выражают свое одобрение или неодобрение поступкам своих взрослых «чад». Это происходит не только между недавно повзрослевшими детьми и их родителями. Многие люди и в сорок, и в пятьдесят, и даже в шестьдесят лет все еще находятся под властью восьмидесяти-, девяностолетних тиранов.

До лечения (или занятий) такие пациенты не понимали, в чем проблема; они только знали, что бессильны в общении с родителями, и принимали это как неизбежное. Я же готовил их к тому, что они должны преодолеть манипуляции с родительской стороны, они не обязаны безвольно и по-детски покорно подчиняться старшим.

Мы разыгрывали с ними наиболее типичные ситуации, и этот навык впоследствии помог Сэнди, одной из моих первых учениц, избавиться от излишней опеки родителей. Я начал с того, что учил своих студентов говорить «нет» в ответ на просьбы, предложения, а то и требования со стороны родителей навесить их.

Сэнди на момент предлагаемого диалога было двадцать четыре года, она уже одиннадцать месяцев была замужем за Джем, уже закончила колледж и замещала на работе мужа, пока он работал над дипломным проектом.

Главной причиной, из-за которой Сэнди пришла ко мне на занятия, была ее мама, которая стала требовать особого внимания к себе со стороны Сэнди после того, как ее старшие брат и сестра завели собственные семьи и уехали (возможно, чтобы сбежать от мамы). Мама Сэнди, не будучи еврейкой, являет собой типичный пример «еврейской мамашки». Этот классический тип мамаш обладает уникальной способностью манипулировать членами своей семьи: они виртуозно умеют вызвать у других ощущение вины, беспокойства и своей ничтожности. Такой тип мамаш встречается, безусловно, не только среди евреев с их традиционно-ограничивающей культурой. И я, и мои коллеги-психиатры встречали таких мам у арабов, католиков, протестантов, атеистов, буддистов, у либералов и консерваторов, у черных и белых — короче говоря, если мы не уверены в себе и не умеем себя отстаивать, мы все ведем себя, как «еврейская мамашка», разве что значительно мягче.

Сэнди рассказала о своей проблеме, и мы стали думать, как ей справиться с усиливающейся манипуляцией ее мамы, не разрушив при этом их родственных отношений. Поскольку Сэнди испытывала сильное беспокойство при общении с матерью, ей потребовалась длительная практика в классе, прежде чем она начала по-иному проявлять себя в отношениях с родителями. Как потом выяснилось, Сэнди понадобилось с полдюжины «заходов», только после этого она стала замечать изменения в мамином поведении и отношении.

Приводимый диалог представляет собой сжатый вариант того, о чем Сэнди говорила с родителями в течение нескольких недель. Сэнди в разговоре отстаивала свое право на самостоятельность и одновременно побуждала родителей быть более честными по отношению к ней и ее мужу, а не прибегать к манипуляциям. Все разговоры происходили по телефону. Иногда звонила Сэнди, в большинстве случаев ее мама.

ДИАЛОГ 28

Сэнди и Джей сидят на диване у себя дома и смотрят телевизор. Звонит телефон. Сэнди берет трубку.

Мама: Сандра, это мама.

Сэнди: Мама, привет! Как дела?

Мама: Твой отец не очень хорошо себя чувствует.

Сэнди: Что-то случилось?

Мама: Не знаю. Он просто хочет видеть тебя в эти выходные.

Сэнди: Все так серьезно?

Мама: Поговори с ним сама.

Сэнди: Папа, что случилось?

Папа: Снова спина. Я думаю, я что-то повредил себе, когда пытался подстричь деревья.

Сэнди: Слава Богу! Мама говорила так, словно ты уже при смерти.

Папа: Все не так плохо. У меня просто почти все время болит спина. Когда ты сможешь приехать на выходные?

Сэнди: *Я представляю себе, папа, как у тебя все болит, я надеюсь, тебе вскоре станет легче*, но я не могу приехать к вам в эти выходные. *Я бы хотела сделать кое-что другое* (Игра в туман, Самораскрытие).

Папа: Что может быть важнее, чем навестить маму?

Сэнди: *Я понимаю тебя, папа, но я не могу приехать в эти выходные* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Папа (показывая раздражение): Это так ты разговариваешь с родным отцом!

Сэнди: *Да, папа, знаю, что это звучит неприятно для тебя, но я не приеду в эти выходные* (Заигранная пластинка, Игра в туман, Негативное заявление).

Папа: Ты ведь знаешь, что твоя мама уже купила индейку к обеду.

Сэнди: *Нет, я этого не знала* (Самораскрытие).

Папа: Она купила ее специально для тебя и Джея. Большую индейку. Мы не сможем одни ее съесть.

Сэнди: *Конечно, не сможете* (Игра в туман).

Папа: Если вы не придете на обед, что твоя мама будет делать с индейкой?

Сэнди: *Я не знаю*. Что она может с ней сделать? (Самораскрытие).

Папа: Твоя мама очень расстроится.

Сэнди: *Я знаю, папа, но я не приеду в эти выходные* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Папа (в сторону, маме): Поговори со своей дочерью. Она сказала, что не приедет.

Мама: Сандра!

Сэнди: Да, мама?

Мама: Как ты говоришь с отцом? Он больной человек. С тех пор, как у него стало барахлить сердце в прошлом году, я постоянно беспокоюсь за него. Он не сможет жить вечно, ты ведь понимаешь.

Сэнди: *Я понимаю, вам одиноко, с тех пор как Боб и Джоан уехали, но я не приеду на эти выходные* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Мама: Твои брат и сестра всегда приезжают, когда мы их приглашаем. Достаточно только пригласить их.

Сэнди: *Это так, мама. Они уделяют вам много внимания, но я не смогу быть у вас в эти выходные* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Мама: Неправильно с твоей стороны так обращаться с отцом.

Сэнди (мягко): *Что я делаю не так?* (Негативные расспросы).

Мама: Не приезжаешь, когда он так хочет тебя увидеть!

Сэнди: *Что неправильного в том, что я не приеду, когда он хочет меня видеть?* (Негативные расспросы).

Мама: Добрый христианин навестил бы своего отца

Сэнди: *Почему, если я не навеищу отца, я плохая христианка?* (Негативные расспросы).

Мама: Если бы ты нас действительно любила, ты захотела бы приехать и повидать нас.

Сэнди: *Почему то, что я не хочу в эти выходные посетить вас, означает, что я вас не люблю?* (Негативные расспросы).

Мама: Я в жизни не слышала ничего подобного!

Сэнди: Чего, мама?

Мама: Чтобы дочь так разговаривала с матерью.

Сэнди: *Что странного в том, как я с тобой разговариваю?* (Негативные расспросы).

Мама: Ты никогда до этого так со мной не разговаривала.

Сэнди (без сарказма): *Это правда. Я никогда так раньше не разговаривала с тобой, ведь так?* (Игра в туман).

Мама: Ты изменилась с тех пор, как вышла замуж за Джея. Я предупреждала тебя до твоего замужества, чтобы ты подумала о будущем.

Сэнди: *Я не понимаю, о чем я должна была подумать* (Негативные расспросы).

Мама: Он изменил тебя.

Сэнди: *Конечно, мама, но все-таки не понимаю, что плохого в том, что я изменилась?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Мама: Я знаю, я ему никогда не нравилась. И он заставляет тебя выбирать между ним и нами.

Сэнди: *Я понимаю, что между Джеем и вами есть некоторые разногласия, но если я решила не приезжать на эти выходные, это мое решение, а не его* (Игра в туман, Самораскрытие).

Мама: После всего, что мы для тебя делали... После колледжа... Все это...

Сэнди: *Это правда, мама. Если бы не ты и папа, я бы не смогла закончить колледж. Я очень признательна вам за то, что вы оплатили мое обучение* (Игра в туман, Самораскрытие).

Мама: Если ты так признательна, могла бы и продемонстрировать это.

Сэнди: Как?

Мама: Приехать и доставить радость папе в эти выходные.

Сэнди: *Ты права. Если бы я приехала, это доставило бы ему радость, но я не смогу* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Мама: По тому, как ты разговариваешь, похоже, что ты не хочешь нас видеть.

Сэнди: *Хочу, но не в эти выходные, мама* (Самораскрытие).

Мама: Мы сделали что-нибудь такое, что обидело тебя?

Сэнди: Нет. *Вы иногда давите на меня после того, как я скажу «нет», и этим раздражаете меня, но с моей стороны глупо злиться, просто вы так привыкли поступать. Но это все же задевает меня* (Самораскрытие, Негативное заявление).

Мама: Ладно, если я расстроила тебя, извини меня (со слезой). Я просто хотела, чтобы мы были все вместе и не отдалялись друг от друга.

Сэнди: *Я знаю, мама. Я тоже хочу, чтобы мы были близки. Но я хочу жить своей жизнью, и потому мне теперь иногда приходится говорить «нет» даже тебе и папе. Я не знаю, как можно поступить иначе. Мне жаль, но...* (Самораскрытие, Негативное заявление).

Мама: Не означает ли это, что ты не хочешь больше нас видеть?

Сэнди: *Возможно, у тебя возникло такое впечатление, мама, но я вовсе не это имела в виду. Просто мне хочется избавиться от того ощущения, что я все еще у вас под башмаком. Если я какое-то время буду реже вас навещать, я уверена, что смогу освободиться от этого чувства* (Игра в туман, Самораскрытие, Разумный компромисс). Мама (вздыхая): Ты хотя бы звони мне, чтобы я знала, как у тебя дела.

Сэнди: *Я буду звонить тебе каждую неделю, если ты будешь спокойней относиться к моим желаниям* (Разумный компромисс).

Мама: Обещаешь?

Сэнди: *Обещаю и постараюсь сдержать это обещание, но не забывай... иногда что-то вылетает у меня из головы. Я не совершенство* (Разумный компромисс, Негативное заявление).

Мама: Само собой. Но ты стараешься?

Сэнди: *Я постараюсь* (Разумный компромисс).

Поначалу, когда Сэнди стала вести себя решительно с родителями, не все шло гладко. Несколько раз мама бросала трубку, и, за исключением одного случая, когда Сэнди сразу же перезвонила сама, ее мама звонила через несколько дней и начинала разговор как ни в чем не бывало. После нескольких подобных разговоров Сэнди почувствовала, что давление на нее со стороны родителей уменьшается. Как только изменение в отношениях родителей к ней стало очевидным, Сэнди почувствовала, что и папа, и мама с большим уважением стали относиться к ее поступкам. Если то,

что хотела сделать Сэнди (например, пойти по магазинам), соответствовало планам ее мамы, они обе были счастливы; если нет, мама не ругалась и не ворчала, как бывало, а, как и Сэнди, сама решала, что ей делать. Сэнди, таким образом, не только помогла самой себе (избавилась от постоянного беспокойства при общении с родителями), но и помогла своим близким найти новую основу для общения с ней — общение взрослого человека со взрослым.

Но подобные проблемы во взаимоотношениях между родителями и детьми возникают не только у женщин, и это мы увидим из следующего диалога.

Полю было уже тридцать лет, но у него были точно такие же проблемы с родителями, как и у Сэнди. До того, как он с помощью наших занятий научился быть решительным в отношениях с родителями, Поль слишком во многом от них зависел. Десять лет назад, когда он женился на Конни, его родители полностью организовали свадьбу (без родителей невесты). Они выбирали крестных для обоих детей Поля и Конни. Они несколько раз помогали материально, когда дела Поля были не очень хороши, они финансировали и его новый бизнес, когда его первое предприятие обанкротилось. И все это несмотря на то, что родители Поля не были особенно состоятельными.

Родители Поля хотели, чтобы он был именно таким сыном, каким они желали бы его видеть. Все, что они делали для него, руководствуясь «семейным» альтруизмом, приводило к тому, что он оставался зависимым от родителей и после своего совершеннолетия. Дважды за десять лет его брака с Конни Поль уходил от нее. И оба раза отец Поля вмешивался и уговаривал его вернуться к Конни, хотя Поль говорил, что больше не может с ней жить. Между Полем и Конни не было явных ссор, хотя много конфликтов возникало из-за денег, религии, воспитания детей. Конни указывала Полю, как ему следует проводить его свободное время, стремилась контролировать его поведение, а он, как и в отношениях с родителями, вел себя пассивно. Он тихо оспаривал свои права и в большинстве случаев сдавался.

Поль появился на моих занятиях вскоре после десятой годовщины своей свадьбы. На вечере, устроенном в честь этой даты его родителями (кем же еще?), Поль очень много выпил, и его раздражение, копившееся годами, наконец прорвалось наружу. Конни два часа донимала его тем, чтобы он перестал пить, после чего Поль подошел к буфету, взял юбилейный торт, испеченный его мамой, вернулся к Конни и со словами: «Пошла ты...» опрокинул торт ей на голову. Затем Поль уехал спать в мотель. Когда он протрезвел на следующий день, он вернулся домой и выразил сожаление, что испортил вечер, но добавил, что если она не прекратит донимать его своими придирками в будущем, он будет «пороть ее раз в месяц». После словесной баталии, продолжавшейся несколько часов, Конни сказала Полю, что он душевнобольной и ему надо лечиться. Явно пытаясь что-то сделать, Поль обратился к специалистам и был направлен ко мне.

Спустя несколько недель интенсивного лечения Поль спросил, можно ли привести с собой Конни. Я поговорил с Полем на эту тему и понял, что он хочет, чтобы я выступил в качестве третейского судьи в их отношениях. Я сказал, что приму его и Конни, если она этого хочет, но опыт подсказывает мне, что не в моей власти быть судьей их отношений: говорить, что один ведет себя неправильно, а другой правильно и т. п. Поль согласился с тем, что его просьба — не что иное как попытка заставить меня сказать Конни, что ее отношение к мужу неправильно. Однако Поль все еще считал, что им обоим надо прийти к какому-то согласию. Он сообщил Конни об этом, и она согласилась принять участие в лечении.

Я видел их вместе в течение некоторого времени. Поль был готов высказать Конни свои чувства и желания (после наших занятий он уже не испытывал при этом такого беспокойства, как раньше). Когда же я попытался вовлечь Конни в прямой разговор по поводу их брака, она уклонилась. Она не соглашалась на те условия, которые я поставил на нашей первой совместной встрече. И тогда я объяснил, что единственная цель, к которой я буду стремиться, это чтобы оба супруга выразили свое отношение к их браку. Это позволило бы понять, хотят ли они продолжить совместную жизнь и найти новые пути общения друг с другом или расстаться на время или навсегда, а возможно, и развестись. В зависимости от их решения я мог бы работать с обоими, чтобы помочь им научиться по-новому строить свои отношения, или, если они того захотят, встречаться с каждым из них индивидуально, чтобы подготовить их к выбору разлуки или развода.

Конни пассивно препятствовала принятию какого бы то ни было решения, поскольку любой из этих возможных вариантов не соответствовал ее желанию: чтобы все вернулось «на круги своя», и Поль «вел себя» по-прежнему покорно. Конни настаивала, что Поль «болен», и ему нужна только помощь психотерапевта. Она явно не желала попробовать по-новому взглянуть на их брак. Видя, что Конни не хочет внести свой вклад в разрешение их проблем, Поль прекратил попытки наладить отношения и решил довести дело до развода. Конни отказалась от дальнейших консультаций. Поль же просил продолжить наши встречи, чтобы помочь ему справиться с его проблемами и вообще научиться более уверенно вести себя с людьми. Поль особо попросил подготовить его к разговору с отцом, поскольку он решил на развод, а отец уже дважды его от этого отговаривал.

Во время наших «репетиций» мы преследовали одну цель: достижение независимости от родительского влияния. При этом, по возможности, не надо было «сбегать» от общения с ними и не отчуждаться от них. После основательной подготовки Поль смог решительно отреагировать на манипуляции своего отца. Приводимый ниже диалог представляет собой укороченную версию дискуссии, развернувшейся в один из дней между Полем и его отцом.

ДИАЛОГ 29

Поль, не дожидаясь того, что родители свяжутся с ним, едет к ним домой, чтобы сказать отцу о своем решении расстаться с Конни. Поль заходит в гостиную, его отец встает со стула и холодно с ним здоровается.

Отец: Мне было интересно, объявишься ли ты. Приходила Конни и сказала нам, что ты хочешь развестись. Иногда я думаю, что у тебя действительно не все в порядке с головой.

Поль: *Я тоже так думаю, папа* (Негативное заявление).

Отец: Ты это серьезно, по поводу развода?

Поль: *По поводу развода не знаю, а о том, чтобы жить отдельно от Конни — да* (Самораскрытие).

Отец: Это глупость. Я ожидал от тебя лучшего.

Поль: *Ты прав, папа, это глупость, и ты, конечно, другого от меня ожидал, но я решил на это* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Отец: Ты уже дважды говорил о подобной чепухе, и, к счастью, я смог убедить тебя этого не делать.

Поль: *И в этом ты прав, я уже дважды пытался развестись, а ты отговаривал меня. Но теперь у тебя ничего не получится. Я решил развестись с Конни* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Самораскрытие).

Отец: Ты не хочешь развода.

Поль: *Это правда, отец, я его не хочу, но я расстаюсь с Конни. Что бы это ни было — разъезд, развод, или что-то еще* (Игра в туман, Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Отец: Послушай, она действительно довела тебя до безумия, иначе ты бы не запустил в нее маминым тортом. Если бы ты не был смертельно пьян, ты бы этого не сделал. Но это пройдет. Ты должен быть терпимым, как и раньше.

Поль: *Папа, она действительно вывела меня из себя. Ты прав, я бы не натворил всего этого с тортом, если бы не был так пьян. Это было глупо, я испортил вечер. Но что я могу сказать? Мне не жаль, что я это сделал. Только не хотелось вас расстраивать* (Игра в туман, Негативное заявление).

Отец: Не волнуйся за нас. Твоя мама, правда, много плакала. У Конни была истерика, и она набросилась на маленького Джеми только за то, что он засмеялся, увидев ее лицо в остатках торта. Мне пришлось остановить ее, иначе ему пришлось бы плохо.

П о л ь: *Я этого не знал* (Самораскрытие).

О т е ц: Я так и думал. Вот почему я рассказал тебе об этом. Конни в порядке, но она в истерическом состоянии. Это одна из причин, почему ты не можешь развестись с ней. Кто знает, как это отразится на детях?

П о л ь: *Я не знаю. Я думаю, нам нужно поговорить обо всем этом с Конни и моим адвокатом* (Самораскрытие, Разумный компромисс).

Отец: Послушай, сынок, и поверь мне. Развод — это плохо! Ты не хочешь развода! Ты совершишь большую ошибку!

Поль: *Возможно, я совершу ошибку, но что плохого в разводе?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Отец: Дети не должны от этого страдать.

Поль: *Я согласен, но мне кажется, гораздо больше вреда причинит им наша совместная жизнь с Конни — с постоянной руганью и спорами и с пониманием того, что мы не можем жить вместе* (Игра в туман, Негативное заявление).

Отец: Ты не хочешь, чтобы твои дети проходили через это?

Поль: *Не хочу, но с Конни у меня все* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Отец: Как ты собираешься сказать об этом детям?

Поль: *Я пока не знаю. Но я что-нибудь придумаю* (Самораскрытие).

Отец: Ты знаешь, что будет с твоей мамой, если ты уйдешь из семьи?

Поль: *Нет, но полагаю, ей это не понравится* (Самораскрытие).

Отец: Поль... Твоя мама и я отказались от многого ради тебя и Конни. Особенно ради внуков. Не делай этого.

Поль: *Ты и мама многое для меня сделали, папа, я вам очень благодарен* (Игра в туман).

Отец: Родители для того и предназначены, сынок, чтобы помогать, когда мы видим, что что-то не так. Я и сейчас пытаюсь это сделать.

Поль: *Я понимаю, отец. Но я сделаю то, что считаю лучшим на данный момент, даже если это неприятно тебе и маме* (Игра в туман, Негативное заявление).

Отец: Ладно, я попытался тебя отговорить. Я знаю, как мама это воспримет. Очень плохо, я думаю.

Поль: *Я не знаю, но, вероятно, ты прав. Я еще кое о чем хочу поговорить с тобой* (Самораскрытие, Игра в туман).

Отец: О чем?

Поль: О магазине. *Я хочу продать его и вернуть тебе деньги, которые ты вложил в него* (Самораскрытие).

Отец: Ты хочешь это сделать после всех трудов по его созданию? Ты получаешь от него хорошие доходы. Тебе не нужно отдавать мне эти деньги.

Поль: *Ты прав, я знаю, я не должен возвращать тебе деньги, но я хочу это сделать, это важно для меня* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Отец: Это самое глупое из того, что я когда-либо от тебя слышал! Все, что у нас есть, рано или поздно перейдет к тебе и твоим детям.

Поль: *Я на все 100 процентов согласен с тобой. Это глупо и лишено смысла, но я всегда чувствую себя неуютно от того, что работаю не на себя, а на вас* (Негативное заявление, Самораскрытие).

Отец: Это бред. Я никогда не указывал тебе, как вести дела. Без сомнений, тебе нужно обратиться к психиатру.

Поль: *Это бред, но я так это чувствую. Ты никогда не давил на меня по поводу ведения дел, но у меня всегда было такое ощущение, что ты беспокоишься, что я снова сделаю какую-нибудь глупость и потеряю деньги* (Негативное заявление, Игра в туман, Заигранная пластинка).

Отец: Если у тебя не очень получалось, это не страшно. Мы с мамой были рады помочь тебе деньгами.

Поль: *Ты уверен, что у тебя не было сомнений в отношении моих способностей вести дела!* (Негативное заявление).

Отец (обороняясь): Может быть, небольшие сомнения были, а что ты хотел после твоего банкротства и всего остального?

Поль: *Я действительно провалил несколько дел до этого и не упрекаю тебя за то, что ты так это воспринимаешь. Но мне все время кажется, что я должен постоянно обращаться к тебе по каждому поводу, чтобы убедиться, что все в порядке* (Негативное заявление, Самораскрытие).

Отец (возражая): Но...

Поль (прерывает его): *Я знаю, что ты хочешь сказать, и согласен с тобой. Глупо так относиться к этому, но я не могу иначе! Назови это неврастением. Я собираюсь поговорить об этом с психотерапевтом, но пока я хочу изменить положение дел так, чтобы перестать чувствовать себя маленьким мальчиком, который должен советоваться во всем со своим папой* (Негативное заявление, Самораскрытие).

Отец: Тебе не придется продавать магазин и отдавать мне деньги (некоторое время молчит и задумчиво смотрит на Поля). Я никогда не думал, что мое стремление помочь тебе — это плохо.

Поль (молча смотрит на отца): *Я не думаю, что это плохо, и признателен тебе за стремление помочь мне, но из-за этого я чувствую себя некомпетентным человеком, возможно, я такой и есть, но я не хочу быть таким* (Игра в туман, Самораскрытие, Негативное заявление).

Отец: Если для тебя это так важно, почему бы тебе не вернуть мне деньги чуть позже, но не продавать магазин.

Поль: *Почему продажа магазина так тебя беспокоит?* (Негативные расспросы).

Отец: Пока у тебя есть магазин, я знаю, что у тебя хороший стабильный доход. Если со мной что-то случится, и я не смогу больше работать, я знаю, что смогу рассчитывать на твою помощь маме и мне. Пенсия не за горами, и, когда я уйду на пенсию, возможно, я мог бы помогать тебе там, чтобы продолжать что-то делать.

Поль: Отец, если с тобой когда-нибудь что-нибудь случится, я постараюсь помочь вам, чем только смогу. Это странно звучит из моих уст: «Я помогу тебе». (Недолго молчит.) *Мы напишем закладную на все, что я тебе должен, на твоё имя в банке, и я буду регулярно переводить проценты на твой счет.* Тогда я буду чувствовать себя немного лучше (Разумный компромисс).

Отец: А как насчет раздела имущества с Конни при разводе?

Поль: Адвокаты найдут выход. Она будет получать определенные проценты.

Отец: Тебе не придется продать магазин и отдать ей половину суммы?

Поль: Мы сделаем так, чтобы этого не произошло. Договоримся.

Отец: Я не против.

Поль: Я согласен со всем, кроме одного. Если случится, что ты придешь работать в магазин, я — босс! Тебя это устроит?

Отец (протягивает руку, чтобы пожать руку Поля): Согласен!

Когда мы с Полем позднее обсуждали этот разговор, я пришел к выводу, что, хотя он смог достичь значительного улучшения своего положения, у него все еще, как мне казалось, оставались проблемы в общении с отцом. Я близко к сердцу принял все, что происходило, и мне было жаль и Поля, и его отца. Я совершил «классический» грех психотерапевта: слишком отождествил себя с проблемами пациента. Хуже того, я рассказал Полю о своих чувствах.

Я: Я думаю, Поль, ты вел себя великолепно, но твой разговор с отцом опечалил меня. А что чувствуешь ты по этому поводу?

Поль: Я чувствовал себя подавленно. Не из-за развода. А из-за папы и себя.

Я: Ты можешь объяснить почему?

Поль: И да и нет. Вначале я чувствовал себя хорошо, оттого что пойду своей дорогой. Затем я сердился на отца. А потом вдруг почувствовал себя несчастным.

Я: Просто «отходняк» после конфликта?

Поль: Нет. Я полагаю, это потому, что он всегда был молодцом. Когда он сказал, что ждет от меня поддержки, если с ним что-нибудь случится, мне захотелось плакать.

Я: Ты знаешь почему?

Поль: Нет.

Я: Хочешь рискнуть? Возможно, тебе будет больно узнать почему.

Поль: Давайте попробуем.

Я: Как ты считаешь, почему твой отец не хотел хочешь развода?

Поль: Не знаю. Я уже сам думал об этом. Он ни-

Я: Что бы ему стоило просто сказать: «Мне бы сте с Конни, но, если ты считаешь, что не можешь, Мне жаль. Если я смогу чем-то помочь, скажи мне».

Поль: Я не знаю, почему он не сказал так.

Я: Отчего ты чуть не заплакал?

Поль: Когда он сказал, что хочет, чтобы я помог ему.

Я: Он говорил об этом раньше?

Поль: Нет.

Я: Когда он это сказал?

Поль: Когда я спросил, почему его так встревожило то, что я продаю магазин и хочу быть независимым от него.

Я: И почему тебе захотелось плакать?

П о л ь: Я почувствовал, что готов заплакать — не знаю, почему.

Я: Ты не хочешь прекратить этот разговор?

Поль: Нет.

Я: Почему он забеспокоился, когда ты сказал, что продаешь магазин?

Поль смотрит на меня с тревогой.

Я: У тебя есть какие-нибудь предположения о внутренних причинах?

Поль: Да, но я не хочу думать об этом.

Я: Так почему твой отец заволновался?

Поль: Он рассчитывал на меня на случай, если с ним что-нибудь случится.

Я: Он когда-нибудь говорил об этом?

Поль: Нет, никогда.

Я: А ты не знаешь, почему он об этом никогда не говорил?

Поль: Нет.

Я: Почему он не хотел твоего развода?

Поль: Если бы я развелся с Конни, семья бы распалась и он не смог бы на меня рассчиты- вать.

Я: Как так?

П о л ь: Я мог бы уехать и жить в другом месте.

Я: Что бы тебе пришлось сделать, прежде чем уехать?

Поль: Продать магазин. А я как раз это и собирался сделать.

Я: Так что так обеспокоило его, когда ты высказал желание продать магазин?

Поль: Мое пребывание здесь и доход от магазина являются для него «страховкой» на слу- чай, если он не сможет работать.

Я: Почему, как ты думаешь, он не позволял тебе поступать так, как ты хотел?

П о л ь: Я был его «страховкой». Я обязан ему! Негодяй! Он все эти годы держал меня на поводке!

Я: Ты считаешь, что твой отец — плохой человек?

Поль: Нет.

Я: Почему же ты назвал его негодяем?

Поль: Потому что он использовал меня! Я дважды пытался развестись, и он останавливал меня ради самого себя!

Я: Тогда почему тебе захотелось плакать, когда он сказал, что ждет от тебя помощи?

Поль: Он сказал, что беспокоится о том, что может случиться, если он уйдет с работы.

Я: Он контролировал тебя, потому что он негодяй или потому, что он испытывал беспокой- ство?

П о л ь: Я никогда подобным образом не думал о будущем. Я провалил много дел, но нико- гда не волновался о том, что случится, когда я состарюсь.

Я: Теперь ты понимаешь, почему он манипулирует тобой?

признать тот факт, что ты в беде и

когда не признавал этого.

очень хотелось, чтобы вы были вме- поступай, как считаешь нужным.

Жаль, что он не сделал этого.

Поль: Да. Мне это не нравится, но я знаю почему.

Я: Ты теперь понимаешь, почему мне жаль твоего отца?

Поль: Мне тоже очень жаль. Бедняга.

Я: Ты все еще чувствуешь себя маленьким мальчиком, которого должен контролировать его отец?

Поль: Нет.

Я: Ты знаешь, что сказать, если почувствуешь, что он регулирует твоё поведение?

Поль: Я думаю, да.

Я: Например?

Поль: Папа, перестань волноваться об этом. Я справлюсь сам.

Я: Ты все еще чувствуешь себя несчастным в этой ситуации?

Поль: Да.

Я: Реальность не всегда прекрасна.

Поль: Особенно для меня.

Я (торжественно): Что бы ты предпочёл: быть несчастным и находиться под контролем отца или несчастным, но самому решать свою судьбу и быть в состоянии изменить то, что хочешь?

Поль (с сарказмом): А вы как думаете?

Я (очень серьезно): Я надеюсь, что ты научишься всему, чему я пытался обучить тебя.

Поль: Вы говорите, как мой отец!

Я (улыбаясь): Ты быстро всё схватываешь. Можно совет?

Поль: Конечно.

Я: Не позволяй никому принимать решения за тебя, *включая и меня*.

В следующей серии диалогов представлены другие повседневные ситуации, затрагивающие сферу наиболее близких человеческих отношений — отношений между мужчиной и женщиной.

Главные героини — две молодые женщины Дана и Бет. Они успешно справляются со своими собственными смешанными чувствами по поводу постели и брака.

В первом диалоге женщина учится говорить «нет» мужчине.

Во втором диалоге психолог показывает, как спокойно, но твердо сказать «нет» (если хочешь сказать «нет») возможному сексуальному партнеру, уговаривающему вас переспать с ним.

Дане 27 лет. Она произвела на меня впечатление очень неглупой молодой женщины, которую нельзя назвать ни красивой, ни невзрачной; она была интересной и привлекательной. Себя она считала свободной женщиной, которой были нужны энергичные свободные мужчины, проявляющие к ней интерес — к ее личности, а не только к внешности. Как вы можете предположить, Дана часто проводила вечера одна или в барах для одиноких людей. Как-то на занятиях Дана рассказала о недавно произошедшем с ней случае, огорчившем ее. Она познакомилась с мужчиной, который «победил» ее сексуально и который вообще очень ей понравился. Джон был внимателен к ней, умен, приятен внешне. Она ощутила робость и явную симпатию к нему и потому в первое же свидание легла с ним в постель (они познакомились в баре), хотя, как сама она говорила позднее, ей, в общем-то, не хотелось спать с ним.

Дана не отнеслась к этому, как к смертному греху, но у нее остался неприятный осадок после той ночи. Она переспала с человеком, которого едва знала; лучше было бы этого не делать. Неудивительно, что радости ей это не доставило, хотя ее партнер, казалось, был доволен.

Дана, как и многие одинокие женщины, относится к сексу в подобных ситуациях, как к «пропуску» в дальнейшие отношения с мужчинами. Это плата за то, чтобы не быть одинокими. Даной руководило одно из древних манипулятивных представлений: «Все так поступают», или «Если женщина не согласится, она, должно быть, „неврастеничка“», или «Ей больше не назначат свидания». Со временем Дана осознала, что подобные представления ложны и позволяют другим манипулировать ею.

В клинике я видел женщин всех возрастов и положений — одиноких, разведенных, вдов; как правило, они считают, что новые отношения с новыми мужчинами надо начинать с секса. С этого легче всего начинать. Единственная проблема в том, что подобные отношения (в основе которых лежит только секс) не продолжают долго, по крайней мере, так было с женщинами (и

мужчинами), которых я лечил. Многие из них хотели, чтобы близкие отношения возникли тут же, и не желали тратить силы на медленное, а иногда и болезненное «строительство» более близких отношений, проходить через неуверенность и сомнения. Когда Дана осознала, в чем ее проблема, она решила вести себя более уверенно с мужчинами. На втором свидании с Джоном она уже очень хорошо держалась.

ДИАЛОГ 30

Дана разговаривает со своей старой подругой Джейн, которую она не видела несколько лет. Они сидят в баре, в который Дана часто заходила последнее время, и оживленно болтают о прежних временах и друзьях. Входит Джон, видит Дану, подходит к женщинам, наклоняется над их столом и говорит:

Джон: Привет, Дана. Как дела?

Дана: Привет. У меня все прекрасно. А у тебя?

Джон (смотрит на Джейн): Хорошо. Как зовут твою очаровательную подругу? Мне кажется, мы раньше не встречались.

Дана (Джейн): Джейн, это Джонни. (Джону): Это Джейн, моя подруга, мы очень давно не виделись и только что встретились, несколько минут назад.

Джейн: Очень приятно.

Джон (не обращая ни к одной из дам персонально): У меня появилась прекрасная идея. Почему бы нам не посидеть вдвоем, а после я позвоню одному моему другу и приглашу его присоединиться к нам.

Дана (не советуясь с Джейн): *Это было бы очень мило, Джонни, но я бы хотела немного поговорить с Джейн наедине* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джон: Мой друг, о котором я говорю, классный парень, Джейн было бы приятно познакомиться с ним.

Дана: *Я понимаю тебя, но я бы хотела поболтать с Джейн. Может быть, потом...* (Самораскрытие, Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Джон: Было так здорово в прошлый раз, Дана. Я думаю, Джейн поняла бы нас, и вы смогли бы поговорить как-нибудь потом.

Дана (улыбаясь): *Замечательно, что ты помнишь, и я все понимаю, но я хочу остаться здесь и разговаривать с Джейн* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Джон: Дана, неужели ты думаешь, что я смогу оставить в одиночестве двух очаровательных дам!

Дана: *Я представляю, что ты сейчас чувствуешь, Джонни, но я хочу просто остаться здесь с Джейн на какое-то время* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Джон: Но здесь нет никого, достойного внимания, кроме вас. Неужели ты хочешь испортить мне вечер? Ты откажешь в глотке воды умирающему от жажды?

Дана: *Может быть, ты и прав, но я все-таки хочу пообщаться с Джейн* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джон: В прошлый раз было так прекрасно. Я очень надеялся на новую встречу.

Дана (снова улыбается): *Я понимаю, о чем ты, но я все-таки очень хочу поговорить с Джейн. А знаешь что — я свободна в пятницу вечером. Может быть, тогда и встретимся?* (Самораскрытие, Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Джон (на секунду приходит в замешательство): Хорошо. Здесь?

Дана: Может, сначала поужинаем, а там посмотрим?

Джон: Хорошо. Что если я заеду за тобой в семь?

Дана: Может быть, ты позвонишь мне на работу до пятницы, и мы обсудим детали. (Пишет номер рабочего телефона на салфетке.)

Джон: Хорошо...

Джейн: Приятно было познакомиться, Джонни.

Джон: Мне тоже.

Дана сумела уверенно держать себя и не раздражалась на Джона (тем более, что ее, а не

его терзали сомнения по поводу их отношений). Она смогла преодолеть напор Джона, не «посылая» его при этом, и тем самым предложила строить их будущие отношения на другой основе. Я поинтересовался у Даны, что произошло после и что она обо всем этом думает.

Я: Почему вы захотели, чтобы он позвонил?

Дана: Я хотела, чтобы мы назначали свидания, а не просто сталкивались в баре.

Я: Ну и как?

Дана: Он позвонил мне в четверг и спросил, хочу ли я завтра с ним поужинать?

Я: И?

Дана: Я сказала «да», и мы стали договариваться конкретно. Он спросил, предпочитаю ли я какой-нибудь ресторан, и я ответила, что не люблю рестораны Чезена и Фраматти, они слишком дорогие.

Я (улыбаясь): И раздался вздох облегчения!

Дана: Нет. Он был настроен пойти непременно в один из шикарных ресторанов. Так что я согласилась.

Я: И?

Дана: И мы пошли в ресторан и очень хорошо посидели.

Я: И?

Дана: Потом мы отправились в бар немного выпить, разговаривали.

Я: Ну и?

Дана: И ничего! У вас все мысли только в одну сторону направлены?

Я: Возможно, вы правы, Дана, но что было после? Повторилось ли то, что было в первый раз?

Дана: Нет. После ужина я сказала Джону, что он мне очень нравится, но я спала с ним только потому, что мне показалось, что без этого между нами ничего бы не было. И я не люблю себя за то, что это сделала.

Я: И как он это воспринял?

Дана: Спокойно. Сказал, что ему жаль, что мне это не доставило радости.

Я: И дальше?

Дана: Дальше я сказала ему, что мне было слишком не по себе, хотя нам и было хорошо вместе... возможно, потому, что он мне очень понравился.

Я: Вы назначили новое свидание?

Дана: Он обещал на днях позвонить.

Я: Что это значит? Вы ему нравитесь... или все кончено?

Дана: Не знаю. Зависит от него. Если он не позвонит на следующей неделе, я сама позвоню ему и предложу пообедать вместе. Посмотрим, что он скажет.

Я: А как вы себя в отношении всего этого чувствуете?

Дана: Очень хорошо.

Я: Несмотря на то, что «закрыли на замок» свое тело?

Дана: Такой парень, как Джон, может всегда найти себе кого-то на ночь. Я не хочу строить наши отношения на этом. Если ему интересна я, Дана, как личность, и он хочет, чтобы наши встречи продолжались, мне этого вполне достаточно.

Как впоследствии рассказывала Дана, она периодически встречалась с Джоном. У нее были и другие поклонники, но, что наиболее важно, она чувствовала большую уверенность в себе в общении с мужчинами. (У нее уже не возникало ощущения, что она только товар на прилавке, и остается только договориться о цене).

Дана поделилась с Джоном своими сомнениями. Он согласился, что ей нужно разобраться в своих чувствах по поводу их отношений. Однако, если бы Джон не был достаточно уверен в себе как мужчина, он, возможно, проигнорировал бы просьбу Даны строить отношения на какой-нибудь другой основе — на общих интересах, интеллекте и т. п. Неуверенный в себе стал бы словесно манипулировать Даной и, не обращая внимания на ее смешанные чувства, уговаривал бы ее спать с ним. Научившись решительно вести себя в отношении с мужчинами, Дана

смогла увереннее проявлять себя и в других сферах.

Следующий диалог мы разыгрывали с моей коллегой Сью, чтобы продемонстрировать, как можно избавиться от привлекательного, но назойливого ухажера.

Сью и я сидим на диване в гостиной. Мы только что зашли к ней в квартиру. Мы ходили в кино и зашли к ней, чтобы выпить. Слегка захмелев, я наклоняюсь к ней, чтобы поцеловать ее, но Сью отстраняется.

Я: Что-то не так?

Сью (по-дружески улыбаясь): Я не хочу сегодня этим заниматься.

Я: Но, мне казалось, мы замечательно провели сегодня вечер.

Сью: *Ты прав. Я действительно хорошо провела время сегодня* (Игра в туман).

Я: Тогда в чем дело?

Сью: *Я не понимаю, что такого в том, что я не хочу этого сегодня?* (Негативные расспросы).

Я: Но почему нет? По-моему, я тебе нравлюсь.

Сью: *Да, но это не значит, что я непременно должна спать с тобой сегодня* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: На мой взгляд, это было бы здорово.

Сью: *Да, возможно, но я не хочу сегодня спать с тобой* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: Мне кажется, это было бы хорошо для нас обоих.

Сью: *Еще раз повторяю, возможно, ты и прав,*^v *но я просто не хочу* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: Что плохого в том, что мы доставим друг другу удовольствие?

Сью: *Ничего плохого* (Игра в туман).

Я: Тогда почему нет?

Сью: *Я не знаю. Я просто не хочу сегодня спать с тобой* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Я: По-моему, это вполне естественно, если люди становятся близки и нравятся друг другу.

Сью: *Я не понимаю, что неестественного в том, что я сегодня этого не хочу?* (Негативные расспросы).

Я: Нам обоим было бы хорошо, и мы бы еще лучше узнали друг друга.

Сью: *Может быть. Я хочу, чтобы нам обоим было хорошо, но ведь это не связано только с постелью* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Я: Подумай, как приятно заниматься этим с человеком, к которому испытываешь такие нежные чувства, как мы друг к другу?

Сью: *Я понимаю, о чем ты говоришь, но не хочу сегодня спать с тобой* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Я: Со мной что-то не так?

Сью: *Почему то, что я, не хочу спать с тобой сегодня, должно означать, что в тебе что-то не так?* (Негативные расспросы).

Я: Мне казалось, я тебе нравлюсь.

Сью: *Ты мне действительно нравишься, но я не хочу спать с тобой сегодня* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: Если тебе не безразлично то, что я чувствую, ты будешь сегодня со мной! (Примечание: самый типичный шантаж).

Сью: *Может быть, ты и прав. Если бы я больше была привязана к тебе, я бы согласилась на это сегодня* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: Я совсем один.

Сью улыбается молча.

Я: Тебе плевать на меня. Тебя что-то беспокоит?

Сью: *Многое* (Негативное заявление).

Я: У тебя какие-то проблемы с сексом? У многих женщин они есть.

Сью: *Возможно, у них есть. С чего ты взял, что они есть и у меня?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Я: Похоже, что у тебя с постелью связаны неприятные воспоминания.

Сью: *Возможно, со стороны оно так и выглядит* (Игра в туман).

Я: Я мог бы помочь тебе преодолеть твои трудности.

Сью: *Возможно, но я не хочу спать с тобой* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: Ты так со всеми поступаешь?

Сью: *Я не понимаю, о чем ты* (Самораскрытие).

Я: Мне казалось, ты сама провоцировала меня!

Сью: *Чем я провоцировала тебя?* (Негативные расспросы).

Я: Заигрывала весь вечер, потом пригласила к себе...

Сью (без какого бы то ни было сарказма): *Очевидно, ты неправильно понял мое приглашение. Я поступила глупо* (Негативное заявление).

Я: Знаешь, как называют женщин вроде тебя?

Сью: *Как же?* (Негативные расспросы).

Я: Фригидная стерва.

Сью (идет к двери, открывает ее и стоит снаружи): *Было явной ошибкой с моей стороны пригласить тебя. Пожалуйста, уходи* (Негативное заявление, Разумный компромисс).

Мы, конечно, изображали крайний случай, но если мужчина спокойно сможет воспринять уверенное «нет», он может продолжить встречи с этой женщиной в надежде, что она передумает. Мы не прибегаем к таким типичным фразам-уловкам, как: «Мне кажется, я люблю тебя», «Ты меня сразила, я все время думаю о тебе», «Ты настолько сексуальна, что я не могу не поцеловать тебя», «Твое тело настолько прекрасно, что у меня дрожат руки при мысли, что я к тебе прикасаюсь!» Вся эта чепуха есть только проявление сексуального возбуждения.

После «представления» я спросил Сью, почему она направилась к двери и, открыв ее, стояла снаружи. Она повернулась к аудитории и сказала: «Обратите внимание на разницу в наших ролях. В данной ситуации, что было бы для меня лучше — отбиваться или спастись бегством?»

В следующем диалоге речь пойдет уже не о ситуации свидания. Бет — молодая, уверенная в себе женщина, отказывает молодому человеку, сделавшему ей предложение. Она его любит, но сомневается, сможет ли прожить с ним всю жизнь. Бет до прохождения тренинга придерживалась в своем поведении традиционной системы «следует—не следует». Но почти с первых занятий Бет почувствовала себя в новой «системе поведения» как рыба в воде. Мы стали с Бет хорошими друзьями и продолжали поддерживать дружеские отношения и после того, как занятия в группе закончились.

Во время одной из наших встреч Бет рассказала мне о Теде, молодом человеке, который был ей очень дорог, о том, что он сделал ей предложение, и о том, какой разумный компромисс она предложила взамен. Следующий диалог — это сокращенная версия «переговоров», продолжавшихся между Бет и Тедом несколько недель.

Бет сидит в гостиной в квартире Теда. Жаркий субботний вечер. Тед приходит из кухни с вином, колотым льдом и фруктами — все это они собирались взять с собой, когда пойдут на пляж. Тед первым начинает говорить.

Тед: Почему нам не посидеть минутку здесь, прежде чем мы пойдем купаться? Я хочу поговорить с тобой кое о чем.

Бет: Звучит серьезно. *Я чем-то расстроила тебя?* (Негативные расспросы).

Тед (улыбаясь): Пока нет, но, возможно, расстроишь, если не откликнешься на мое предложение.

Бет: Говори же.

Тед: Бет, ты самая милая, красивая, самая восхитительная девушка, которую я когда-либо встречал. Мне кажется, и ты ко мне равнодушна. Ты очень любишь меня?

Бет: Очень!

Тед: Стало быть, мы можем пожениться?

Бет: *Я не знаю* (Самораскрытие).

Тед: Почему нет? Мы близки уже год. Это достаточный отрезок времени, чтобы понять.

Бет: *Возможно, но я все-таки не знаю* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Тед: Мы ведь много времени проводим вместе?

Бет: *Конечно*, но просто встречаться и жить вместе 24 часа в сутки — это не одно и то же. *Вот что меня тревожит* (Игра в туман, Самораскрытие).

Тед: Откуда мы узнаем, так ли это, если не попробуем. Этак мы можем и всю жизнь прожить периодическими свиданиями.

Бет: *Это так, но я не понимаю, что плохого в свиданиях?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Тед: Ничего плохого. Я просто хочу жениться на тебе, вот и все.

Бет: Тебя беспокоит, что мы неженаты, хотя спим вместе?

Тед: Не совсем так. Просто, чем больше я думаю о нас с тобой, тем больше хочу, чтобы мы поженились.

Бет: Тед, *мне очень приятно, что ты заговорил об этом. Мне кажется, этим ты еще раз говоришь, что любишь меня. Но меня не покидают сомнения, что тебя тревожит что-то еще. Это так?* (Самораскрытие, Негативные расспросы).

Тед: Я испытываю какое-то беспокойство от того, что мы только встречаемся. Я чувствовал бы себя намного лучше и знал бы, что действительно тебе дорог, если бы мы поженились.

Бет: Не понимаю. *Похоже, ты хочешь сказать, что я недостаточно дорожу тобой?* (Негативные расспросы).

Тед: У меня такое ощущение.

Бет: Хочешь, мы перестанем говорить на эту тему?

Тед: Нет.

Бет: Ладно. *Я знаю, что меня беспокоит. Ты ревнуешь меня к тем мужчинам, с которыми мы встречаемся на пляже. Я права?* (Самораскрытие).

Тед (защищаясь): С чего мне ревновать?

Бет: *Я не знаю*. Может, ты знаешь? (Самораскрытие).

Тед: Да, я немного ревную тебя, а чего ты ждешь от меня, когда ты так хороша и так кокетливо с ними разговариваешь?

Бет: *Ты прав, Тед, я немного флиртую с ними, но такова я. Ничего не изменится, если мы поженимся* (Игра в туман, Негативное заявление).

Тед молчит, выглядит немного задетым.

Бет: Если мы поженимся, ты все еще будешь ревновать, потому что мне нравится флирт, это часть меня. Но *это не означает, что я хочу со всеми переспать* (Негативное заявление, Самораскрытие).

Тед: Откуда мне знать, что у тебя на уме?

Бет: Не знаю.

Тед: Так ты не хочешь выходить за меня замуж?

Бет: *Не знаю* (Самораскрытие).

Тед (саркастично): Как ты думаешь, сколько тебе нужно времени, чтобы узнать?

Бет: *Этого я тоже не знаю* (Самораскрытие).

Тед: Так что же мне делать? Я слишком люблю тебя, чтобы принуждать. Но мне неприятно, что ты ничего не знаешь.

Бет: *Почему бы нам просто не пожить вместе?* (Разумный компромисс).

Тед: А в чем разница? Разве это вариант? Мы и сейчас почти живем вместе!

Бет: *Да, это почти так, но, мне думается, разница будет*. Сейчас мы оба максимально свободны, но, если мы будем жить вместе, у нас будет ответственность друг за друга (Игра в туман, Самораскрытие).

Тед: Мы не можем просто жить вместе!

Бет: Не понимаю, *что в этом плохого?* (Негативные расспросы).

Тед: Что, если соседи узнают?

Бет: *Если и узнают, то почему это тебя так расстраивает?* (Негативные расспросы).

Тед: Ничего. Вероятно, половина из них тоже не женаты.

Бет: *Мы можем переехать на новое место, где нас никто не знает* (Разумный компромисс).

Тед: Нет, я, пожалуй, остался бы здесь.

Бет: Давай в следующие выходные перевезем мои вещи. Нам многое предстоит сделать.

Тед: А как быть с мамой и папой?

Бет: А что если им не говорить о нас?

Тед: Они все равно узнают.

Бет: *Ну, когда это произойдет, тогда и будем думать, что делать.* Мы с твоей мамой, похожему, в хороших отношениях. Ты хочешь оставить твою кровать или перевезти мою? (Разумный компромисс).

В жизни Тед прибегал к более сильным манипуляциям, чем показано в диалоге. Как выяснилось впоследствии, опасения Бет были не напрасны. После шести месяцев совместной жизни они пришли к обоюдному согласию расстаться и каждому идти своей дорогой. Они расстались по-дружески — просто они были слишком разными. Как бы все могло запутаться и усложниться, если бы Бет не прислушалась к своему внутреннему голосу. Бет почувствовала, что Тед хочет, чтобы они поженились, потому что в таком случае, как ему кажется, у него *будет право* прекратить ее флирт с другими мужчинами. Поведение Бет усиливало сомнения Теда в себе как в мужчине. В предстоящих диалогах вы увидите, как можно справляться со скрытыми страхами ваших близких людей, побудить их высказать вам, в чем причина их беспокойства, чтобы можно было найти какой-то выход и помочь им избавиться от страхов.

Как научиться уверенно проявлять себя в сексуальных отношениях

Только после того, как мои ученики перестают быть новичками и приобретают достаточный опыт в отстаивании себя в различных жизненных ситуациях, я обращаю их внимание на те проблемы, которые затрагивались в диалоге с Бет.

Они начинают учиться тому, как можно вести себя в определенных ситуациях с людьми, которыми мы очень дорожим — нашими любовниками, возлюбленными, женами и мужьями. Чтобы обучение общению в сфере столь важных отношений, построенных на равноправии, происходило быстрее, я предлагаю начать разговор с того, что непременно привлекает внимание и у всех вызывает интерес, — *с секса!*

Я готовлю своих учеников к тому, чтобы они могли прямо и свободно говорить своему партнеру о своих желаниях, в том числе и сексуальных.

Каждый раз, когда я начинаю рассказ о том, с чем связано большинство сексуальных проблем и как их можно разрешить, я неожиданно прерываюсь и смотрю на реакцию студентов: все глаза устремлены на меня, в классе так тихо, что слышно дыхание. Тот же интерес проявляется и тогда, когда мы начинаем «репетировать» роль человека, высказывающего свои сексуальные желания.

Наша психофизиология такова, что мы не можем в одно и то же время опасаться чего-то и быть в этом глубоко заинтересованными. Как сильный страх может препятствовать возникновению приятных ощущений и интереса, так и сильный интерес и положительные эмоции могут побороть возникающее беспокойство. Поскольку именно в отношениях с близкими людьми мои студенты (как и все люди) испытывают наибольшее беспокойство, я предлагаю им начать решительно проявлять себя сначала в той сфере, которая вызывает врожденный интерес, а также приятные ощущения! Сначала мы просто говорим о сексуальном поведении, сексуальных желаниях и о том, как можно уверенно проявлять себя в этой области. Потом я предлагаю своим ученикам на практике найти новую модель поведения, и, когда они уже могут высказывать свои сексуальные желания и чувствовать себя при этом спокойно, без переживания

вины и тревоги, тогда я перехожу к другой сфере отношений — к общению в семье. Семейные конфликты возникают по поводу устройства на работу, воспитания детей, использования семейных денег, покупки дома и т. д., список бесконечен. Когда участники тренинга начинают чувствовать себя более комфортно, я предлагаю им вернуться к теме секса и попытаться определить, не просматривается ли взаимосвязь между нарушенными семейными отношениями и трудностями в сексуальном взаимодействии. В качестве последнего упражнения я предлагаю им разыграть диалог с предполагаемым партнером, имеющим затруднения в сексуальной сфере. Данное упражнение нацелено на их преодоление. Следя за диалогом, вы сможете увидеть, что многие сексуальные нарушения коренятся в пассивности партнера, неуверенности в себе или привычке манипулировать.

Обмен мыслями и впечатлениями с близкими людьми всегда важен, но разговор о сексе как об акте любви имеет особое значение. Поскольку секс — важная сторона общения с близким человеком, то неудовлетворенность в этой сфере может вызывать проблемы и в других отношениях, вовсе не связанных с сексуальностью. Большинство из вас очень удивились бы, узнав, какое количество конфликтов было улажено после разрешения сексуальных затруднений.

К сожалению, многие пары не могут говорить друг с другом о своих предпочтениях и неудовлетворенности в интимной жизни. Однако, именно такой подход создает атмосферу близости, при которой только и возможно достижение взаимного компромисса.

К счастью, мы не только научились лечить сексуальные расстройства, но и помогаем людям осознавать, что от разрешения их сексуальных проблем зависит достижение гармонии в совместной жизни в целом.

В клинике чаще всего наблюдаются три основных модели сексуальной патологии. Это модель беспокойства (*Джозеф Воулп*, Университет Пенсильвании; *Зев Уондерер*, Центр психотерапии, Беверли Хиллз, Калифорния); модель гнева (общепринятый термин) и смешанная модель (*Уильям Мастере и Вирджиния Джонсон*, Научно-исследовательский институт биологии и воспроизводства, Миссури; *Уильям Харт-ман и Мэрилин Фитиан*, Центр изучения семейных и сексуальных проблем, Лонг Бич, Калифорния). Как видно уже из названий, примитивные реакции страха—бегства и гнева—агрессии управляют нами и в сексуальном поведении.

Модель беспокойства предполагает следующее: вы психически здоровы, но у вас имеются определенные сексуальные нарушения. Всякий раз, когда они проявляются, возникает чувство беспокойства. Парадигма данной модели такова: «Ты устроен так, что не можешь наслаждаться сексом, если тебя угнетают слишком большие налоги». Этому типу сексуальных проблем сопутствуют чаще всего ослабление эрекции у мужчин и отсутствие оргазма у женщин в половых актах с конкретным партнером (с другими партнерами до этого ее оргастичность могла быть высокой). Лечение в подобных случаях основано на том, что эти сексуальные дисфункции связаны в своей основе со страхом. Механизм их возникновения аналогичен тому, который наблюдается и при других фобических расстройствах — боязни высоты (агорафобия), боязни закрытых пространств (клаустрофобия) и др.

Как и при большинстве фобий, реакция беспокойства в сексуальной сфере возникает вследствие какой-то психической травмы. У некоторых основными причинами возникновения сексуальных проблем являются психические травмы, обусловленные боязнью «непоправимого вреда», нанесенного онанизмом; или неправильное поведение партнерши (партнера) во время самого первого полового акта. В большинстве подобных случаев пациенты признавались, что уже довольно давно оправдывают свое нежелание вступать в сексуальные отношения некими внешними причинами (физической усталостью, расстроенностью из-за других проблем, общим состоянием стресса), а их постоянные партнеры не оказывали необходимой психологической поддержки. Обычно они заранее ожидают неудачи, и даже малейший намек на грядущее поражение усиливает ощущение беспокойства, что, в свою очередь, и приводит к окончательному провалу (который они уже заранее предвидели!). А если сексуальные партнеры проявляют к «неудачнику» недоброжелательность, то боязнь усиливается, и провал тем более неизбежен. В конце концов, после определенного количества срывов, независимо от первоначальных причин неудовлетворенности в этой сфере, всякий раз даже малейший намек на то, чтобы проде-

монстрировать, что сексуальные реакции возникают непроизвольно, я обычно предлагаю следующий эксперимент своим студентам. Я достаю из бумажника двадцатидолларовую купюру и говорю: «Если вы сможете приказать себе, чтобы у вас появилось сексуальное возбуждение или эрекция, эти двадцать долларов ваши! У вас тридцать секунд. Этого мало? Вам нужна минута? Пожалуйста!» Никто никогда не получал этих денег.

Вопреки устаревшему, но до сих пор бытующему среди некоторых психотерапевтов убеждению, сексуальная фобия — не есть признак извращения (например, скрытой склонности к кровосмешительству или гомосексуализму). К ней, как и к другим фобиям, нас «приучают», а, следовательно, можно и «отучить» (за несколько недель или месяцев) с помощью предлагаемых в этой книге алгоритмов поведения.

Модель гнева, в отличие от модели беспокойства, имеет только одно внешнее проявление — значительное сокращение частоты сексуального общения: от нескольких месяцев до нескольких лет. В целом, для этой модели характерно чередование периодов отсутствия какого бы то ни было сексуального взаимодействия с периодами его возобновления, но не столь активного. В подобных случаях у пациентов-мужчин обычно нет проблем с эрекцией. А пациентки-женщины чаще всего жалуются на отсутствие оргазма и отсутствие полового влечения.

Согласно модели гнева, снижение частоты половых актов у постоянной партнерской или супружеской пары является результатом конфликтов, возникших вне постели (в отличие от модели беспокойства). В данном случае обычно у одного из партнеров (супругов) накапливается слишком сильное невысказанное раздражение на другого. (Впрочем, этот факт может отрицаться самим пациентом, как и то, что в паре есть сексуальные проблемы.) Вместо этого предьявляется множество всяческих отговорок: один из супругов всегда или слишком усталый, или слишком сильно занят, или неважно себя чувствует, рано встает на работу и прочее. Он (она) избегает половых актов не из-за страха неудачи, а из-за того, что в повседневном общении с «дражайшей половиной» или «благоверным» что-то невыносимо раздражает. «Уход» от сексуальных контактов — результат того, что накопленное раздражение не находит выхода. Пациент либо не может, либо не хочет высказывать свою досаду, но это единственный путь дать понять близкому человеку, что желательно в их отношениях, а что — невыносимо. Только таким способом можно разрядить обстановку.

Причина нежелания (или неумения) выражать свои предпочтения кроется все в той же неуверенности в себе и опасении возможной манипуляции в ответ на это со стороны другого. Вот и получается: один не делится своими опасениями, надеждами и даже радостными моментами, опасаясь, что это может не понравиться другому, а тот, по своему обыкновению, заставит снова почувствовать непреодолимую вину или беспокойство. И, таким образом, по прошествии определенного периода времени недовольство одного из супругов тем, как ведет себя по отношению к нему другой, возрастает и переносится на сферу сексуальных отношений.

Общепринятый терапевтический подход в таких случаях состоит в том, чтобы помочь пациентам решительно проявлять себя в отношениях с супругами: открыто высказывать свое недовольство и пожелания, находить компромиссы при повседневном общении.

Смешанная модель включает в себя элементы обеих предыдущих моделей (и модели беспокойства, и модели гнева). Например, муж не стремится к интимным отношениям с женой не только из-за досады на нее, но и ввиду того, что у него снижено сексуальное влечение. И если он не сможет прямо сказать: «Я не хочу этого сейчас», она, скорее всего, сумеет все-таки склонить его к близости. После нескольких неудачных попыток, обусловленных нежеланием близости в данный момент, жена прямо в постели может сказать нечто такое, что вызовет у мужа ощущение вины или беспокойства, а это, в свою очередь, спровоцирует возникновение страха неудачи.

Иногда недовольство одного из супругов сексуальными отношениями может выражаться иначе (многозначительным молчанием, например), но ситуация в любом случае остается неизменной. Оба партнера раздражены: только один активно, а другой — пассивно.

К сожалению при смешанной модели обычно пытаются лечить что-то одно:

1) обращают внимание на сексуальные проблемы и не затрагивают конфликтов в других сферах общения;

2) учат пару строить отношения на новой основе, а сексуальные нарушения в паре игнорируют.

Но если не учитывать взаимосвязи этих двух факторов, то сохранившееся раздражение вызовет новые неудачи в сексуальной сфере, а невылеченные сексуальные расстройства могут снова свести интимные отношения на нет — словом, все так или иначе начнется снова. В конечном итоге, отношения между супругами могут настолько обостриться, что единственным выходом станет развод. Поэтому когда мы имеем дело со смешанной моделью, необходимо лечить оба проявления дисфункции: и общее раздражение на партнера, и чувство беспокойства, вызванное неудачами в половой жизни.

А теперь давайте рассмотрим, какое отношение к сексу имеет уверенность в себе и умение отстаивать себя; как научиться настойчивости в сексуальной сфере, и как ассертивное сексуальное поведение способствует разрешению несексуальных семейных проблем.

Обучая людей открыто и прямо говорить о своих сексуальных желаниях и достигать взаимного компромисса, я обычно на примерах показываю, как можно этого достичь. Мы обсуждаем те проблемы, которые были у студентов или пациентов, и выясняем, как их можно разрешить. Некоторые из моих учеников были женатыми людьми, некоторые просто жили вместе с партнершами (партнерами); кто-то только периодически встречался со своей подругой (другом). Но во всех ситуациях, если возникал конфликт, соотношение сил было таково: один из партнеров не был удовлетворен сексуальными отношениями, а другой в манипулятивной или пассивной форме препятствовал каким бы то ни было изменениям в области секса. Это сопротивление «удовлетворенного» партнера, как я замечал на примере многих людей, есть не что иное, как боязнь еще более худшего. «Удовлетворенный» партнер опасался: если произойдут какие-нибудь перемены в отношениях, его сексуальность «ухудшится» (он не сможет удовлетворять потребностей любимого человека). И вообще, к чему могут привести, скажем, новые запросы жены? Что, если она вообще предложит попробовать любовь втроем? Каких перемен она хочет? То, что у нас сложилось, думает муж, может, и «скучно», но зато стабильно и «безопасно». (Здесь надо отметить, что даже если «неудовлетворенная» сторона действительно нуждается именно в радикальном расширении сексуального репертуара, и в этом основная причина дисгармонии, в этой ситуации может помочь тренинг ассертивности).

Описывая, как преодолеть затруднения в высказывании своих сексуальных желаний, я все наиболее типичные проблемы собираю воедино и вкладываю их в уста воображаемых любовников — Джека и Джил. Как всегда, я предлагаю своим ученикам начать с простых «жалоб», а уже потом они дают простор своим эротическим фантазиям. Я предлагаю им говорить на эту тему с неблизкими им людьми, чтобы они смогли приобрести опыт подобного рода общения и чтобы потом, при реальном общении с близким им человеком, у них не возникало бы обычное в подобной ситуации беспокойство. Иногда эта процедура вызывала у людей слезы или смех, что уничтожает зарождающуюся тревогу. Как вы увидите из последующих диалогов, просьба о переменах в сексуальной жизни может высказываться как мужчиной, так и женщиной. Не случайно я предлагаю своим ученикам сначала изобразить Джека неудовлетворенным партнером, стремящимся изменить что-то в сексуальных отношениях с Джил, чему она сопротивляется. В другом конфликте, напротив, решительной становится Джил, а сопротивляющимся — Джек.

Приводимые диалоги представляют собой сокращенные варианты тех, что мы разыгрывали на занятиях. Не удивительно, что в конце их «партнеры» приходят к компромиссу, который соответствует реальному компромиссу, столь необходимому в жизни. Обратите внимание: в разрешении сексуальных проблем нам помогают все те же навыки, которые помогали справляться с трудностями и в других типах отношений.

В первом диалоге муж заявляет жене, что их сексуальные отношения превратились в рутину и предлагает ей вместе поискать выход, что-то в них изменить.

Предполагается, что Джек женат на Джил восемь лет, у них двое детей. Джек чувствует, что в их семейной жизни что-то утрачивается. У других же происходит что-то интересное (о

чем он узнает из рассказов своих знакомых мужчин за чашкой кофе).

Джека особенно беспокоят его сексуальные отношения с Джил. То возбуждение, которое он всегда испытывал с женой в течение всех этих лет, сменяется ощущением рутины. Он хочет восстановить былые чувства, но не знает, как это сделать. У него есть кое-какие идеи, но он не знает, как их воспримет Джил.

ДИАЛОГ 31

Джек и Джил лежат в постели после занятия любовью и говорят о сексе.

Д ж е к: Я последнее время много думал о нас. О нашей сексуальной жизни. Раньше было по-другому.

Джил: Что ты имеешь в виду? Все как всегда.

Джек: Это-то я и хотел сказать. Все время одно и то же, и прежних ощущений уже нет.

Джил: Не понимаю, о чем ты.

Джек: *Я и сам не знаю, как это точнее сказать. Это не так меня возбуждает, как прежде.* Возможно, потому, что всегда одно и то же (Самораскрытие).

Джил (раздраженно): Ты что, снова рассказывал своим мужикам на работе о том, что мы делаем в постели?

Джек: *Нет, с моей стороны было бы очень глупо говорить с ними об этом. Но еще глупее то, что рассказал тогда об этом тебе* (Негативное заявление).

Джил: В прошлый раз ты завел такой же разговор после того, как вы взяли в отдел нового парня, и мы встретились с его женой. Все, что у нее было, — это тело и полное отсутствие мозгов. Но ты не мог думать ни о чем, кроме его намеков, как она замечательна в постели.

Джек: Может быть, я действительно слишком внимательно слушал его.

Джил: Послушай, в том, как мы занимаемся любовью, нет ничего плохого. Всегда кажется, что за забором трава зеленее, чем у себя во дворе.

Джек: *Да, это так. Я сам иногда так думаю, но меня все же не покидает ощущение, что мы могли бы получать большее удовольствие от секса, если бы попытались что-нибудь изменить.* Вспомни, как все было, когда мы только начали жить вместе (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джил: Ты вспомнил о заднем сиденье в автомобиле? Что с тобой такое?

Джек: *Возможно, ты права, и со мной что-то не то происходит, но я бы хотел поэкспериментировать.* У меня есть пара идей. Когда мы занимаемся любовью, то всегда либо ты сверху, либо я. По-моему, было бы интересно попробовать что-нибудь еще (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джил (с некоторым интересом): Что у тебя за идеи?

Джек: *Мне кажется, что мы оба не очень много знаем о сексе, мы могли бы поучиться чему-то новому* (Негативное заявление).

Джил: Ты хочешь достать какие-то книги и вместе их читать?

Джек: Это неплохая идея, но я, на самом деле, хотел, чтобы мы отправились в какое-нибудь из мест, типа Бакбоун Ридж в каньоне Малибу, и посмотрели, можем ли мы там чему-то научиться (Разумный компромисс).

Джил: Бакбоун! Там же сборище нудистов, где они устраивают свои оргии. Бог мой! Что если моя мама меня там увидела бы?!

Джек: *Это возможно...* Если ты встретишь ее там, то первое, что можешь спросить: «А где папа?» (Игра в туман).

Джил: Не прикидывайся идиотом. Что, если кто-нибудь из дам с нашей работы меня там увидит?

Джек: Возможно, кто-то из них там окажется... Но что плохого в том, что мы приехали в Малибу, чтобы больше узнать о сексе? (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джил: Я не смогу посмотреть им в глаза на следующий день.

Джек: Может быть, но почему это должно тебя расстраивать? (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джил: Они могут подумать, что я сексуально озабочена.

Джек (улыбаясь): *Так же, как они?* (Негативные расспросы).

Джил: Ладно... но что если они расскажут другим? Что те подумают?

Джек: *Это возможно...* Тебе придется как-то с этим смириться. *Но я все-таки хочу, чтобы мы съездили туда* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джил: А ты ведь знаешь, что нам придется раздеться, и все будут знать, что мы были там голыми.

Джек: *Что ужасного в том, чтобы быть обнаженным, пусть даже кто-то об этом узнает?* (Негативные расспросы).

Джил: Все эти люди в Малибу будут нас видеть.

Джек (улыбаясь): *Да, но мне все-таки хочется поехать туда* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джил: Мне абсолютно не нравится эта идея.

Джек: *...Это не удивительно, но что именно тебе в ней не нравится?* (Негативные расспросы).

Джил: Я думаю, что новый парень рассказал тебе про Малибу... И ты решил последовать его примеру.

Джек: *Ты права. Но почему мое желание как-то улучшить наши сексуальные отношения так огорчает тебя?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джил: Вероятно, ты надеешься встретить там его жену и полюбоваться тем, что скрывается под ее соблазнительными нарядами.

Джек (улыбаясь): *Возможно, и так. Они могут оказаться там, и я не прочь посмотреть, какова она без одежды, но что плохого в том, что мне нравится смотреть на обнаженных женщин?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джил: Ты женат на мне.

Джек (немного саркастично): *Ты права, но разве женатому мужчине нельзя смотреть на обнаженных женщин?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джил: А как тебе понравится то, что я тоже буду смотреть на других мужчин?

Джек: *А что плохого в том, чтобы посмотреть на других мужчин?* (Негативные расспросы).

Джил (уязвленно и с сарказмом): Что если мне кто-нибудь из них понравится?

Джек: *Не исключено, но я все-таки хочу, чтобы мы поехали туда и поучились чему-то новому* (Самораскрытие, Заигранная пластинка).

Джил: Ты намекаешь на то, что не очень меня хочешь³

Джек: *Я по-прежнему хочу тебя, но наши занятия любовью превращаются во что-то механистичное. Поэтому я и хочу поехать в Малибу* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джил (или раздраженно, или со слезами в голосе): Мне казалось, я достаточно сексуальна.

Джек: *Ты очень сексуальна, но я бы хотел, чтобы мы научились чему-то новому* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джил: Почему мы не можем просто почитать какие-то книги?

Джек: *Мы можем это сделать, но мне все-таки хочется, чтобы мы поехали в Малибу. Что в этом плохого?* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Негативные расспросы).

Джил: Ничего, я полагаю, но меня что-то тревожит в этом.

Джек: *Я понимаю... Хочешь, поговорим о том, почему это тебя беспокоит?* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джил: Хорошо.

Джек: *Что тебя расстраивает при мысли о Малибу?* (Негативные расспросы).

Джил: Не знаю, я просто начинаю нервничать при мысли об этом.

Джек: *Что заставляет тебя нервничать?* (Негативные расспросы).

Джил: Мысль о том, что придется ходить голой.

Джек: *А что плохого в том, чтобы находиться на пляже без одежды?* (Негативные расспросы).

Джил: Я никогда не была на нудистском пляже.

Джек: Я тоже, но *что плохого в том, чтобы увидеть людей, которые любят ходить обнаженными?* (Негативные расспросы).

Джил: Мне кажется, некоторые из них действительно странные.

Джек: Конечно, многие из них странные люди, *ну и что в этом такого?* (Негативные расспросы).

Джил: Ничего... Я и раньше встречала не вполне нормальных людей, но при этом я всегда была одета

Джек: *Что изменится, если ты разденешься?* (Негативные расспросы).

Джил: Что они могут подумать обо мне? Голая женщина в том месте, где занимаются свободным сексом!

Джек: *Ты права. Они, скорее всего, подумают, что ты там затем же, зачем и они* (Игра в туман).

Джил: Но тогда они попытаются приставать ко мне!

Джек: *Все может быть, но почему это тебя огорчает?* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джил: Я буду себя идиотски чувствовать, потому что мой вид будет говорить одно, а в голове совсем другое.

Джек: Да... *Но мы оба будем в таком положении... А, может быть, мы попробуем поиграть с кем-то из этих людей... Я не готов к групповому сексу, но хотел бы посмотреть, что произойдет* (Игра в туман, Негативное заявление, Самораскрытие).

Джил (многозначительно): Что произойдет, если женщины будут приставать к тебе? Тебе это понравится!

Джек: *Конечно, понравится, но двойственность положения будет меня тревожить* (Игра в туман, Негативное заявление).

Джил: А что если тебе не захочется оттуда уходить?

Джек: *Возможно, мне не захочется уезжать, пока мы не узнаем чего-то нового* (Игра в туман).

Джил: Что если я всерьез разнервничаюсь? Я могу тут же уехать!

Джек: *Давай побудем там два часа, после чего, если ты будешь очень нервничать, мы уедем* (Разумный компромисс).

Джил: А что если перед нами будет происходить Бог знает что?

Джек: *Я как раз и хочу это увидеть* (Самораскрытие).

Джил: А если тебе это понравится?

Джек (усмехаясь): Ты имеешь в виду эрекцию?

Джил: Именно.

Джек: *Я тоже об этом подумал. Что если я спрячусь за тебя?* (Разумный компромисс).

Джил: Я бы хотела спрятаться за тебя.

Джек: Так что мы делаем?

Джил: Если у тебя возникнут проблемы, ты спрячешься за меня, если у меня будут трудности, я спрячусь за тебя.

Джек: Прекрасно... Так мы поедем?

Джил: Я поеду, но если мы будем только смотреть.

Джек: *Мы поедем только посмотреть* (Разумный компромисс).

Джил: И все же меня что-то еще беспокоит.

Джек: *Что именно?* (Негативные расспросы).

Джил: Что если мы там встретим кого-нибудь из знакомых?

Джек: *Вполне вероятно, но, может быть, все-таки поедем?* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джил: Не знаю. Боже! Это бы меня ужасно смутило.

Джек: А что бы ты хотела сделать в этом случае?

Джил (раздумывая): Интересно, они тоже чувствовали бы себя неудобно? (Хихикая): Было бы забавно посмотреть на Гарри и Джейн в такой ситуации, но я не соглашусь, пока ты не пообещаешь мне, что мы приедем вместе, там все время будем вместе и уедем вместе.

Джек: Конечно, дорогая.

Джил: И ты не будешь ни с кем заигрывать?

Джек: *Только с тобой, когда мы уедем оттуда* (Разумный компромисс).

Джил: Тогда ладно.

Это лишь один из тех диалогов, которые мы разыгрывали на занятиях, чтобы помочь научиться находить компромиссы в сексуальных отношениях. Темы, которые затрагивали студенты при подобных «репетициях», могли быть самыми разнообразными (взаимные ласки, удлинение любовной игры, вагинальные поцелуи, анальный секс, групповой секс и т. д.). За последние восемнадцать месяцев моей практики только одна ученица ощутила беспокойство после наших занятий, посвященных сексу, и сама этому удивилась. Она считала себя достаточно уверенной в сексуальном плане, и так оно и было. Она слышала массу экзотических рассказов о сексе. Ей казалось, что она раскована сексуально, а оказалось, что нет. Она чувствовала себя свободно только тогда, когда кто-то другой открыто говорил о сексе. Ей же самой было трудно высказать собственные сексуальные желания на наших занятиях чужому человеку (в роли предполагаемого партнера). В момент написания этой книги я проводил с ней индивидуальный курс лечения.

Большинство моих студентов, к счастью, успешно справляются с проблемами в этой сфере. Они даже получают удовольствие от того, что могут говорить на такие темы. Одна из моих студенток, женщина сорока с небольшим лет, однажды подошла ко мне во время перерыва и сказала: «Питер, если бы вы дали мне понять восемь недель назад, что я смогу разговаривать о своей сексуальной жизни и эротических фантазиях с чужим человеком и даже спрошу его, что бы он сделал в этом отношении, я бы решила, что вы с ума сошли. А ведь это произошло со мной вчера». Я наблюдал за ней все эти восемь недель, и мне казалось, что ей не так уж необходим наш тренинг. Тем не менее, ее приятно удивила собственная способность играть в такую психологическую игру. Несколько месяцев спустя мы встретились в Санта-Монике. После обмена приветствиями она представила мне свою четырнадцатилетнюю дочь: «Это Питер Смит, который вел занятия, о которых я тебе рассказывала. Я надеюсь, ты тоже, когда подрастешь, пройдешь этот курс». Было очевидно: она считала, что это поможет в будущем ее дочери-подростку вести себя уверенно в разного рода конфликтах, в том числе и сексуальных, при общении с ее будущим спутником.

Следующий диалог показывает, как можно справиться с манипуляциями супруга, который пытается заставить жену быть только матерью и домохозяйкой и сопротивляется ее попыткам вырваться за пределы этой роли.

Я привожу укороченную версию того диалога, который мы разыгрывали с моей коллегой Сьюзан Левайн, и он затрагивает одну из наиболее типичных семейных проблем.

ДИАЛОГ 32

Уложив детей спать, жена подходит к мужу и сообщает, что намерена изменить свою жизнь.

Сью: Я думала о том, чтобы найти какую-нибудь работу. Дети уже большие, и у меня остается много свободного времени.

Я: Что-то незаметно, что у тебя много свободного времени. В доме вечный беспорядок.

Сью: *Что правда, то правда, Дом не выглядит аккуратно, но я все-таки хочу пойти работать* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: По-моему, это довольно глупо. Тем более, что у тебя нет никакой специальности.

Сью: У меня нет никаких профессиональных навыков, *ты прав*. Я сама об этом думала, но все-таки я хочу поискать какую-нибудь работу (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я (пытаясь применить новую тактику, более деликатно): Мне эта идея кажется странной... Я имею в виду, что если ты будешь уходить, придется нанять кого-то присматривать за детьми, и в итоге от того, что ты заработаешь, не так уж много и останется. Так какой толк от твоей работы?

Сью: *Я уже думала об этом. Возможно, ты прав в отношении денег, особенно понача-*

лу. *Но я хочу попробовать себя в новом качестве* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: Ты же знаешь, твои родители всегда считали, что я не смогу тебя обеспечивать так, как они. Когда они узнают, что ты пошла на работу, они станут еще хуже ко мне относиться.

Сью: *Возможно, будет так, но почему тебя так волнует их мнение?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Я: Когда они с неприятием относятся ко мне, я себя неуютно чувствую.

Сью: *Да, тебе бывает нелегко.* Иногда мои родители не очень хорошо к тебе относятся. Но мне кажется, что *они тоже чувствуют себя неуютно* из-за того, что мы не обращаемся к ним за помощью, а рассчитываем только на самих себя (Игра в туман, Негативное заявление).

Я: Может быть, отношение твоего отца ко мне не так уж важно, но подумай о детях. Подумай, каково им будет приходить в дом, где тебя нет?

Сью: *Я понимаю, тебе бы хотелось, чтобы я была дома, когда они приходят.* Мне бы тоже этого хотелось, но я не могу одновременно работать и сидеть дома, *а я хочу работать* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Я: А кто будет отводить Джо на занятия по музыке?

Сью: *Ты прав, я должна подумать об этом. Я буду выбирать такую работу, при которой я могла бы забирать детей.* Возможно, нам всем придется жить по новому расписанию (Игра в туман, Разумный компромисс).

Я (как бы размышляя вслух): Мне всегда в детстве не хватало одного. У нас был ресторан, там работали и мама, и папа. Когда я возвращался домой, мне приходилось самому готовить себе ужин и есть в одиночестве. Мне очень не хватало общества родителей в детстве. Я всегда завидовал своему кузену Сони. Когда мне становилось совсем одиноко, я шел после школы к нему, и тетя Коуди ставила на стол еще одну тарелку. Они никогда не были богаты, и я не любил тушеную говядину, но мне нравилось сидеть за семейным столом. Тетя была всегда дома, а дядя Спенсер тоже свободное от работы время проводил дома. Он даже пытался научить меня играть на гитаре.

Сью: Я рада, что у тебя была возможность пойти к тете, когда тебе было плохо. *Одиночество тягостно.* Ты мне никогда раньше об этом не рассказывал (Игра в туман).

Я: Я знаю. Я никогда и не хотел об этом вспоминать.

Сью: Думаю, теперь я понимаю, что тебя тревожит в отношении моей работы.

Я: Кто будет отводить детей на их всевозможные занятия?

Сью: Я пока не могу ответить на этот вопрос. *Может быть, мы вместе что-нибудь придумаем...* Кроме этого, *что еще тебя беспокоит по поводу моей работы?* (Игра в туман, Самораскрытие, Негативные расспросы).

Я: Я не очень беспокоюсь за Джо. Мальчики могут сами о себе позаботиться, но Дженни уже двенадцать. Ты ничего не замечаешь?

Сью (улыбаясь): Замечаю.

Я: Вокруг нее вечно крутится этот художавый Ларри Биск. Я ему не доверяю.

Сью: *За этим нам надо будет следить. Когда я пойду работать, у детей будет больше свободы,* и я тоже об этом беспокоюсь (Игра в туман).

Я: Не могу поверить, что ты хочешь пойти работать и оставить дочь наедине с этим парнем.

Сью: *Но я все-таки хочу работать. Может быть, нам не следует волноваться о том, что дети приводят в дом своих друзей?* (Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Я: Я не хочу, чтобы ты пошла работать...

Сью: *Я тебя прекрасно понимаю, но, наверное, мы сможем придумать что-нибудь, чтобы нам не пришлось переживать за детей?* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Я (раздумывая): Может быть, мы сядем все вместе, объясним им ситуацию и договоримся о некоторых правилах... например, никаких друзей, когда нас с тобой нет дома.

Сью: *Это было бы неплохо, а я могу попросить нашу соседку Джуди, чтобы дети могли обратиться к ней за помощью, когда нас нет* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Я: Ладно. Хотя мне и не нравится эта идея, детям будет полезно научиться самим заботиться о себе. Мне пришлось быть самостоятельным с восьми лет. Но как ты будешь справляться со всеми заботами по дому? Ты ведь будешь уставать после работы?

Сью: *Вероятно, буду уставать, но при чем здесь ты?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Я: В доме все пойдет кувырком, а я буду чувствовать себя виноватым, потому что ты будешь делать два дела сразу — и работать, и заниматься хозяйством, а я только одно.

Сью: Это будет трудно для нас обоих, но *я все же хочу попробовать. Ты поможешь мне?* (Заигранная пластинка, Негативные расспросы).

Я: Как?

Сью: *Я пока не знаю. Может быть, у тебя есть какие-нибудь идеи?* (Самораскрытие, Разумный компромисс).

Я: Я могу вечером делать необходимые покупки. Я не против. А Дженни и Джо могли бы больше помогать по дому. Некоторая ответственность за что-то им не повредит. Вполне возможно, мы справимся со всем этим.

Сью: Я на это надеюсь...

Главной целью приведенного диалога было показать, что можно отстаивать свое желание без ругани и крика. Как заметили мы со Сью в своей практике, большая часть раздражения в семейных конфликтах возникает из-за страха того, *что может случиться, если...* и манипуляций, основанных на этом страхе. Ваше решительное поведение в конфликте и непосредственное выражение своих желаний (вместо использования схемы *что может случиться, если...*) позволяет преодолеть манипуляции и перейти к открытому диалогу и достижению компромисса.

В следующем диалоге я обращаюсь к той проблеме, которая часто возникала у моих пациентов: акт любви без особой любви. Женщины, проходившие у меня лечение, часто жаловались на то, что их партнеры или мужья просто вступали с ними в сношения, и больше ничего. Хотя такое поведение порой просто показывает полное безразличие мужа к жене или незнание ее желаний, оно также может быть связано и с определенными сексуальными трудностями у мужчины. Часто подобная ситуация «быстрого старта» (без достаточных предварительных ласк) связана с тем, что мужчина не может удерживать эрекцию в течение длительного времени. При длительной сексуальной игре он может утратить эрекцию, и она уже больше не восстановится. После подобного сексуального фиаско, разумеется, возникает боязнь нового провала. Он не может признаться в своих проблемах партнерше и попросить ее помочь ему во время сексуальной игры, поэтому предпочитает скорее переходить непосредственно к половому акту, чтобы избежать неудачи. Поэтому я говорил пациенткам, что их проблемы могут быть связаны с тем, что их партнер нуждается в помощи, но не решается попросить о ней.

Хотя большинству мужчин и не нравится вторжение в ту область, в которой они себя неуверенно чувствуют, опыт показывает: в подобных случаях они обычно *пассивно сопротивляются* подобному вторжению, а *не пытаются с помощью манипуляций* заставить подругу (жену) принять существующее положение дел. Однако, если жена вместо откровенного разговора на эту тему прибегает к манипуляциям, муж может в ответ тоже начать манипулировать ею.

Чтобы научить студентов, как можно преодолеть описанную выше проблему, я предлагал им разыграть следующий диалог: жена говорит мужу, что ей бы хотелось более длительной сексуальной прелюдии.

ДИАЛОГ 33.

У Джил очень хорошие отношения с Джеком, но она чувствует, что ей чего-то недостает в сексе с ним. Обычно Джек очень быстро приступает к половому акту. А после того, как все закончится, он почти сразу засыпает. Однажды после ужина Джил села рядом с Джеком на диван и обратилась к нему.

Джил: Дорогой, может, мы выключим телевизор? Я хочу поговорить с тобой.

Джек: Конечно (встает и выключает телевизор). О чем ты хочешь поговорить?

Джил: *Я не знаю, как начать... Мне неловко говорить об этом* (Самораскрытие).

Джек: Ничего, в чем дело?

Джил: Я очень люблю тебя, Джек, но *меня что-то тревожит в наших сексуальных отношениях* (Самораскрытие).

Джек: Да? По-моему, у нас все вполне нормально.

Джил: *Конечно, но что-то меня все же беспокоит* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джек (несколько мгновений молчит): Мы должны говорить об этом прямо сейчас?

Джил: *Нет, но мне бы хотелось поговорить об этом сегодня. Может быть, поговорим, когда ты согласишься на новости?* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Разумный компромисс).

Джек: Нет. Давай уж сейчас.

Джил: Ну хорошо. Когда мы занимаемся любовью, *мне бы хотелось, чтобы мы не сразу начинали сам процесс, а подольше ласкали бы друг друга перед этим* (Самораскрытие).

Джек: Мы не сразу его начинаем. Ты говоришь обо мне как об эгоисте.

Джил: *Возможно, это так прозвучало.* Тем не менее, *мне бы доставила большее удовольствие более длительная сексуальная игра, чем сейчас* (Игра в туман, Заигранная пластинка).

Джек: Раньше так и было, а наутро мы оба опаздывали на работу.

Джил: *Да, я вспоминаю, мы часто просыпали.* Но мы полночи занимались любовью, когда только что поженились (Игра в туман).

Джек: Я не супермужчина. И на следующий день мне нужно на работу.

Джил: *Я и не хочу, чтобы ты был супермужчиной, но можно же устроить все так, чтобы продлить любовную игру и не слишком утомить тебя?* (Негативное заявление, Разумный компромисс).

Джек: Я не устаю, а просто хочу спать.

Джил: *Может быть, что-нибудь еще в моей просьбе тяготит тебя?* (Негативные распросы).

Джек: Когда я устаю в любовной игре, я уже ничего не могу, помнишь?

Джил: *Ты думаешь, если мы попробуем еще раз, это снова произойдет?* (Негативные распросы).

Джек: Не знаю, возможно.

Джил: А что если я тебе помогу?

Джек (смотрит с беспокойством): Как?

Джил (улыбается): *Ты хочешь, чтобы я показала это сейчас?* (Разумный компромисс).

Джек тоже улыбается.

Джил: *Если из-за более долгой сексуальной игры у тебя пропадает эрекция, хочешь, чтобы я помогла тебе ее восстановить?* (Разумный компромисс).

Джек: Ну конечно! (снова становится серьезным) Но если мы всю ночь будем заниматься любовью, как вставать утром на работу?

Джил: *Почему бы нам не попробовать вечером?* Я думаю, мы придем в себя к утру. Как ты считаешь? (Разумный компромисс).

Джек: Начнем!

Обычно, когда у нас на занятиях мало времени, я сам демонстрирую этот диалог с помощью коллеги-женщины или одной из успешных учениц. И неизменно кто-то из студентов задает мне потом вопрос: «Как женщина помогает своему партнеру поддерживать эрекцию во время любовной игры?» Если вас тоже интересует ответ на этот вопрос, я предлагаю вам, как и своим студентам, почитать что-нибудь на эту тему. Особенно рекомендую книги Алекса Камфорта «Радость секса» (1972) и «Больше удовольствия» (1974).

После этого диалога я советовал моим ученикам перейти к самому сложному вопросу в реальных сексуальных отношениях — уменьшению частоты половых актов с течением времени в совместной жизни пары. Бывает, один из супругов перестает проявлять интерес к сексу и всякий раз находит тому оправдание. Хотя таким образом могут проявлять себя и мужчина, и женщина, моя

практика показывает, что мужчины чаще отрицают, что у них есть какие-то проблемы, чем женщины. Женщины обычно более открыты, они готовы признать, что у них есть трудности в сексе.

В качестве примера приведу случай, когда партнер, избегающий интимных контактов, — мужчина. У него нет явных сексуальных трудностей (отсутствие эрекции или преждевременная эякуляция). Его поведение скорее соответствует модели гнева или смешанной модели, чем модели беспокойства. Таким образом, видимо, сексуальные проблемы в данном случае вызваны не тем, что происходит в постели, а тем, что за пределами ее. Отсутствие интимных контактов, о которых я веду речь, не кратковременное (я не видел ни одной семейной пары, в которой из-за какой-нибудь ссоры прекращались на короткий срок сексуальные отношения).

Я говорю только о тех случаях, которые мне встречались во время моей работы в клинике и при которых отсутствие секса растягивалось на месяцы или даже на годы. Лечение в такой ситуации (связанной с моделью гнева) заключалось в подготовке этого мужчины к тому, чтобы он смог решительно выразить свое неудовольствие или, может быть, даже излить свой гнев на что-то — это способствовало бы разрядке напряженности между супругами. Но как это сделать? Вопрос важный, тем более, что пациент — мужчина. Он, скорее всего, будет отрицать, что у него есть какие-то сексуальные проблемы, и не позволит кому-то указывать, как ему вести себя с собственной женой.

В некоторых случаях, когда ко мне на консультацию приходила только женщина и жаловалась на нечто похожее, я тренировал ее в использовании уже знакомых вам словесных навыков, и особенно подчеркивал значение Игры в туман, Негативного заявления и Негативных расспросов. Овладение этими навыками должно было помочь преодолеть манипуляции со стороны мужа. Когда жена уже была готова к разговору «по-новому», я советовал ей приступить в этой новой манере к разговору с мужем, чтобы своей открытостью побудить и его прямо высказать свои претензии к ней. Тогда он увидит, что его жена уже не безвольное» легко ранимое существо, а умеющая защитить себя женщина.

Некоторые женщины, однако, с трудом мирятся с таким способом разрешения проблемы. Для них это означало бы изменить вначале самих себя, стать увереннее, самим добиваться счастья, не зависеть от чужого мнения, научиться справляться с негативными эмоциями. Как показывает практика, они просто не хотят быть «освобожденными». Эти «несчастливые» ждут от психотерапевта, что он посочувствует им — ведь у них такие ужасные мужья, и вообще жизнь не удалась; или они надеются, что им подскажут, с помощью каких уловок они смогут изменить поведение своего мужа, ничего не меняя в себе.

Число пациентов (и мужчин, и женщин), придерживающихся такой точки зрения, относительно невелико по сравнению с теми, кто готов изменить свое собственное поведение и найти выход из семейных проблем. Следующий диалог, как и предыдущие, представляет собой сокращенную версию диалогов, разыгрываемых на занятиях. Даже если у моих учеников и не было подобной проблемы, участие в этом диалоге помогало им понять, как можно справиться и с другими трудностями в их семейной жизни.

В реальной жизни на разрешение этой проблемы при помощи откровенных, спокойных разговоров и поисков компромисса уходило от нескольких недель до нескольких месяцев. У одних это улучшало сексуальные отношения, у других — просто помогало улучшить совместную жизнь благодаря новому стилю взаимодействия.

Итак, жена с помощью прямого разговора заставляет мужа признать, что в их семейной жизни что-то не так, и предлагает им вместе подумать об этом.

Джил замужем за Джеком уже три года. Первые восемнадцать месяцев их сексуальные отношения удовлетворяли ее, но затем число интимных контактов стало уменьшаться, и последние четыре месяца они вообще не занимались сексом. Джил любит мужа и хочет, чтобы та близость, которая была между ними в первые месяцы совместной жизни, восстановилась. Она проходила тренинг и очень прилежно училась, как нужно себя держать, не волнуясь и не нападая. После наших занятий она поняла, что сама себе судья. Что-то она делает хорошо, что-то — ужасно: она в состоянии сама понять цену своим ошибкам и провалам. И еще Джил осознала, что только от нее зависит, изменится что-либо в ее жизни или нет.

ДИАЛОГ 34

Джил начинает разговор с Джеком однажды в воскресенье утром, после привычного чтения «Тайме». (Ситуацию можно было разыграть и по-другому: инициатором прямого разговора мог стать и Джек. Моей целью является просто показать, как может строиться прямой диалог между партнерами, пользующимися специальными словесными навыками.)

Джил: Джек, я много думала о нас последнее время. *Хотим мы того или нет, но нам придется признать, что у нас проблемы с сексом* (Негативное заявление).

Джек: Прошу тебя, не начинай снова! Мы уже столько об этом говорили. Неужели ты хочешь опять затеять все это, когда у меня такое хорошее настроение?!

Джил: *Ты прав, я ворчала и кричала на тебя, пытаясь заставить заниматься любовью, но сегодня я не хочу ворчать. Я хочу, чтобы мы посмотрели на это по-новому* (Игра в туман, Самораскрытие, Разумный компромисс).

Джек (с сарказмом): Вот это поворот!

Джил: Правда? *Когда все это происходит, у меня такое ощущение, что мы отдаляемся друг от друга*. Мы не занимались сексом почти четыре месяца (Игра в туман, Самораскрытие).

Джек (занимая оборонительную позицию): Я люблю тебя, просто в последнее время я очень устал и вымотался. Было слишком много работы и всего остального, у меня совсем не было настроения.

Джил: Да, я знаю, тебе было нелегко в этот период (вместо истеричного: «Четыре месяца!» или «А кто тебя заставлял так много работать?»), но мне кажется, причина в чем-то еще. Я думаю, что делаю что-то не так и этим не располагаю тебя к сексу (Игра в туман, Самораскрытие, Негативное заявление).

Джек: Нет, ты превосходна в постели.

Джил: *Может быть, я и хороша в постели, но, по-моему, мы отдаляемся друг от друга, и, наверное, я делаю что-то не так не только в постели* (Игра в туман, Заигранная пластинка, Негативное заявление).

Джек (снова уткнувшись в газету): Нет, ты замечательна.

Джил: Возможно, я хороша во многом, но *есть что-нибудь, что тебя во мне раздражает?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джек (все еще запираясь): Никто не совершенен. Во всех семьях супруги чем-то недовольны друг другом.

Джил: *Конечно, у всех семейных пар есть проблемы, но меня интересует, есть ли что-нибудь такое во мне, что нервирует тебя?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джек: Ну хорошо... (Задумчиво): Да, есть кое-что, что раздражает меня.

Джил: *Что именно тебя раздражает?* (Негативные расспросы).

Джек: Трудно сформулировать... Так, мелочи... Например, спрашиваешь меня поздно вечером, выбросил ли я мусор, хотя уже напоминала мне об этом в шесть часов.

Джил: *Что-нибудь еще?* (Негативные расспросы).

Джек: Да. Например, когда я помогаю тебе прибираться в доме, ты потом все обходишь и находишь, что я сделал не так.

Джил (удивленно): Неужели я такое делаю?.. (Слегка улыбается): Ах да... делаю... *что-нибудь еще тебя раздражает в моем поведении?* (Негативные расспросы).

Джек (начинает воодушевляться): Да. Дело даже не в том, что ты мне не доверяешь. Скорее, ты ищешь, за что бы еще меня покритиковать.

Джил: *Мне тоже начинает так казаться... Что еще в моем поведении выглядит так, словно я пытаюсь уличить тебя?* (Негативное заявление, Негативные расспросы).

Джек: Этого мало?

Джил: *Мне о многом предстоит подумать, но я хотела бы услышать, что еще тебя расстраивает* (Игра в туман, Самораскрытие).

Джек: Ну хорошо. У нас когда-то была только одна машина?

Джил: Да.

Джек: Когда я приезжал за тобой с опозданием, ты сердилась и по двадцать минут ворчала о том, как я тебя утомил.

Джил: *Было так глупо с моей стороны срывать на тебе свое раздражение, правда?* (Вместо типичного: «А чего ты еще ожидал? Ты всегда опаздывал! ») (Негативное заявление-вопрос).

Джек молчит, в изумлении открыв рот.

Джил (продолжая с того, на чем они остановились): *Я не очень помогала тебе выйти из этого затруднительного положения? Это не самое удачное поведение* (Негативные расспросы, Негативное заявление).

Джек (начиная раздражаться): Ты ужасно себя вела. Я и сейчас злюсь на тебя, когда вспоминаю об этом. И есть еще кое-что. Когда ты начинала ругаться и ворчать на меня, предполагается, что я должен был сидеть и все это выслушивать.

Джил: *Разве это от меня зависело?* (Негативные расспросы).

Джек: Тебе ничего не стоило начать злиться. Для тебя это было в порядке вещей. Но когда я, вскоре после нашей свадьбы, стал раздражаться в ответ, ты начинала рыдать и убегала в спальню. Там ты могла плакать часами, пока я не приходил и не просил прощения.

Джил (немного смущенно, но уверенно): *Я так себя вела? Это отвратительно. Я могла беситься, а ты нет. Давай договоримся. Если я начинаю злиться, ты можешь вести себя соответственно, и никто потом не извиняется. Хорошо?* (Негативное заявление, Разумный компромисс).

Джек (осторожно): Хорошо... но почему бы не извиняться?

Джил: Потому что тогда получается, что ты виноват, и все может начаться сначала.

Джек: Ладно, но, мне кажется, я не окажусь в выигрыше в данной ситуации.

Джил: *Почему ты не окажешься в выигрыше?* (Негативные расспросы).

Джек: Ты намного чаще злишься на меня, чем я на тебя.

Джил: *Боюсь, это тоже правда.. Знаешь, я скажу тебе, что мы можем сделать. Я постараюсь не доставать тебя по мелочам, но если ты первым начнешь раздражаться, я тебе их припомню. Как тебе такой вариант?* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джек: Разве мелочи не достают тебя так же сильно, как и меня?

Джил: *Возможно, но у меня хорошая память. Я смогу припомнить их тебе позднее, если понадобится* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джек: Еще один момент. Ты постоянно напоминаешь мне о моих погрешностях. Когда, как тебе кажется, я делаю что-то не так, ты долбишь меня этим снова, и снова, и снова. Почему нельзя один раз сказать, что тебе не нравится, и прекратить об этом? Такое впечатление, что ты пытаешься наказать меня. Я не маленький ребенок, чтобы меня постоянно воспитывали, я взрослый мужчина.

Джил: Наверное, я и в самом деле так веду себя. *Мне ужасно неприятно, что я бываю такой сволочью по отношению к тебе* (Самораскрытие, Негативное заявление).

Джек (мягко): Может быть, остановимся?

Джил (в замешательстве): *Не знаю. Мне кажется, нужно продолжить, но мне тяжело осознавать, что я такая* (Самораскрытие).

Джек: (Снова молчит).

Джил: Мне хочется плакать, но если я сейчас заплачу, я снова все испорчу, как раньше (долгая пауза). Давай выпьем кофе, чтобы я могла прийти в себя.

Джек: Давай. (После кофе): Чего бы ты хотела?

Джил: Мне по-прежнему не по себе, но, может, все-таки, продолжим?

Джек: Пожалуйста, если ты так хочешь.

Джил: Я и хочу и не хочу. Тебе придется помочь мне.

Джек: О чем ты хочешь, чтобы я сказал?

Джил: Жаль, что ты не мой психотерапевт, он знал бы, что нужно сказать.

Джек (сердито): Так это он предложил тебе затеять все это?

Джил: Да. Но для меня важно, чтобы в наших отношениях не было «тумана». Когда мне что-то не нравилось в тебе, я «наезжала» на тебя. Мне хочется узнать, смогу ли я избежать того, что тебе не нравится. Может быть, мы смогли бы найти взаимопонимание.

Джек («ретируясь»): Теперь мне нужно немного кофе. (Возвращается через несколько

минут, выглядит раздраженным, закуривает сигарету.)

Джил: *Что в том, что я сказала, так огорчило тебя?* (Негативные расспросы).

Джек: Я не хочу быть подопытным кроликом твоего психотерапевта.

Джил: *Я тебя понимаю. Но, может быть, сходим к нему вместе?* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джек: Нет.

Джил: Ты хочешь развода?

Джек: Конечно, нет.

Джил: Если мы будем продолжать все в том же духе, наша жизнь не улучшится, а тогда я не знаю, что делать. *Я бы хотела, чтобы мы с помощью этого разговора могли найти какой-нибудь выход. Ты не хочешь пойти со мной к врачу и не хочешь попытаться поговорить откровенно. Что нам тогда остается делать?* (Разумный компромисс).

Джек: Мне все это не нравится.

Джил: *Я не требую от тебя, чтобы тебе это нравилось. Я прошу только помочь мне* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джек: Все как прежде. Я дурак, а ты знаешь ответы на все вопросы!

Джил: *Что я сделала такого, что заставило тебя ощутить себя дураком?* (Негативные расспросы).

Джек: Ты все время капаешь мне на мозги.

Джил: *Хочешь, мы прекратим говорить об этом?* (Разумный компромисс).

Джек: Нет уж, ты меня завела.

Джил: *Чем?* (Негативные расспросы).

Джек: У меня возникло ощущение, что это я пациент, а не ты. Ты просто продолжаешь свой тренинг на мне.

Джил: *Это действительно так. Но я не вижу другого пути. Однако я не буду продолжать, если ты не хочешь* (Игра в туман, Самораскрытие, Разумный компромисс).

Джек: У меня такое ощущение, что ты разыгрываешь со мной какой-то хитроумный трюк.

Джил: *Возможно, но я не знаю, что еще можно сделать. Что мне сделать? Ты хочешь жить так, как мы живем сейчас?* (Игра в туман, Самораскрытие, Разумный компромисс).

Джек: Что тебя не устраивает в том, как мы живем?

Джил (сердито, соскальзывая на свой прежний стиль): Многое! Ты хочешь, чтобы я перечислила все твои глупости?

Джек: Вот в чем вся беда — в твоём длинном языке.

Джил (все еще сердито): Именно об этом я и говорю. Мы только и делаем, что ссоримся. Я не хочу так больше жить.

Джек (выходя из себя): Я тоже!

Джил: Так давай же попробуем, ради Бога! Это не убьет тебя!

Джек (устало): Что ты хочешь, чтобы мы сделали?

Джил (берет себя в руки и несколько минут молчит): *Ничего, если ты совсем не хочешь* (Разумный компромисс).

Джек: Мне все это не нравится.

Джил: *Я это понимаю, но, может быть, ты все-таки попробуешь? Если ты скажешь «нет», мы остановимся* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джек: Если станет совсем невмоготу, мы это прекратим?

Джил: *Как ты скажешь.* Если ты не попробуешь того, что и я, мы просто потеряем время, как и во время ссор. Нет смысла заставлять тебя делать то, что я хочу. Нам помогут только общие усилия (Игра в туман).

Джек: Ладно. (Обратите внимание если бы Джек не согласился, дальнейшего разговора не было бы.)

Джил: Может быть, попробуем продолжить потом? *Завтра или на следующей неделе?* (Разумный компромисс).

Джек: Давай попытаемся еще раз.

Джил: На чем мы остановились?

Джек: Черт его знает. Кажется, меня «достало», что ты экспериментируешь на мне.

Джил: Хорошо. Начнем с этого. *Ты можешь объяснить, что именно тебя так вывело?* (Негативные расспросы).

Джек: Ты дала мне понять, что знаешь ответы на все вопросы.

Джил: *Каким образом?* (Негативные расспросы).

Джек: Ты была ужасно хладнокровна и ловка.

Джил: *Словно я вела разговор в нужном мне русле?* (Негативные расспросы).

Джек Да!

Джил: *Каким образом я создала такое впечатление?* (Негативные расспросы).

Джек: Получалось так, что все, что я говорил, было спровоцировано тобой. Ты даже и глазом не моргнула, пока не начала кричать.

Джил: *Я угнетаю тебя своим криком?* (Негативные расспросы).

Джек: Когда ты так кричишь, я могу «послать тебя», а потом я чувствую себя виноватым.

Джил: *Каким образом я заставляю тебя почувствовать свою вину?* (Негативные расспросы).

Джек: Не знаю. Я понимаю, что все, что ты делаешь, это полный бред, но все-таки я чувствую свою вину перед тобой... и хочу извиниться перед тобой, хотя все еще зол на тебя.

Джил: *Это мой промах... Я заставляю тебя заткнуться и проглотить свой гнев, когда кричу и убегаю... словно бы я говорю этим: «Какой ты подонок, что так обращаешься со мной, бедной, беззащитной женщиной!»* (Подчеркнутое негативное заявление).

Джек: Когда ты так себя ведешь, я совершенно теряюсь. Я ненавижу твои издевательства надо мной, но все же подчиняюсь тебе. Боже, какая чушь!

Джил: *Ты хочешь, чтобы мы остановились?* (Разумный компромисс).

Джек (все еще сердито): Ну уж нет!

Джил: *Что-нибудь еще?* (Негативные расспросы).

Джек: Когда все это случается, я чувствую себя так, словно я сопливый мальчишка, еще не выросший из пеленок.

Джил (побуждая Джека продолжить мысль): *Я заставляю тебя чувствовать себя маленьким ребенком, а не взрослым мужчиной?* (Негативные расспросы).

Джек: Да.

Джил: *Что еще из того, что я делаю, заставляет тебя так себя чувствовать?* (Негативные расспросы).

Джек: К примеру, твои замечания типа: «Мне все приходится делать самой!» или «Ты никогда не делаешь того, что нужно. Ты делаешь только то, что тебя интересует!»

Джил: *Я действительно так говорю. Полагаю, что я просто ворчлива, но когда я говорю что-то подобное, это звучит так, словно я не доверяю тебе* (Игра в туман, Самораскрытие, Негативное заявление).

Джек: Вот именно.

Джил: *Ты можешь не обращать на это внимания?* (Разумный компромисс).

Джек: Я пытаюсь, но у меня внутри все клокочет.

Джил: *А что, если в таком случае ты попросишь, чтобы я закрыла свой глупый рот?* (Разумный компромисс, Негативное заявление).

Джек: Дать тебе сдачи?

Джил: Совершенно верно.

Джек (подавленно): Иногда мне настолько все это надоедает, что мне не хочется пререкаться.

Джил: *Да, ты не противилась мне, и я виню тебя за это. Я вряд ли смогу прекратить ругаться, но если бы ты в такой момент поставил меня на место, может быть, это помогло бы* (Игра в туман, Негативное заявление, Разумный компромисс).

Джек: Ладно. Я ничего не обещаю, но попробую.

Джил: *Что еще в моем поведении раздражает тебя?* (Негативные расспросы).

Джек: Если что-нибудь происходит не так в самых обыденных вещах, у меня всегда

возникает ощущение, что ты меня винишь в этом.

Джил (с любопытством): Я что-то не вполне понимаю. *Что в моем поведении заставляет тебя чувствовать, словно я обвиняю тебя в чем-то?* (Негативные расспросы).

Джек: Не знаю, как это происходит. Когда ты замечаешь какой-то непорядок в доме и ворчишь по этому поводу, у меня возникает ощущение, что я в нем виноват. Мне следовало лучше следить за домом.

Джил (побуждая Джека к дальнейшему разговору): *Получается, что я ответственность за все, что происходит, перекалдываю на тебя?* (Негативные расспросы).

Джек: Да. Как будто я несу ответственность за все, что происходит. Причем это не что-то важное, а какие-то мелочи, но за три года их накопилось столько, что иногда вечером мне не хочется идти домой, потому что, возможно, опять что-то произошло, и в этом буду виноват я.

Джил: Я поняла. *Что еще я делаю, что заставляет тебя чувствовать свою вину?* (Негативные расспросы).

Джек: Не знаю, но, вообще, многое. Если тебе что-то надоедает или становится скучно, я чувствую, что несу ответственность за это.

Джил (подталкивая Джека к дальнейшим признаниям): *Я заставляю тебя почувствовать, что ты должен меня развлекать?* (Негативные расспросы).

Джек: Совершенно верно. Как будто я должен следить за каждым своим словом, чтобы, упаси Бог, не обидеть тебя. Я не могу просто быть собой и расслабиться. Я все время должен беспокоиться, все ли в порядке с тобой.

Джил (побуждая Джека продолжать): Ты говоришь, что слишком зависишь от моего настроения. (Задумчиво): *Вероятно, это так. Чем еще я заставляю тебя почувствовать, что ты отвечаешь за мое состояние?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джек: Иногда мне кажется, что ты ничего не можешь сделать без меня. Я всегда должен быть вовлечен в твои дела. Если я все же не хочу что-то делать и говорю тебе об этом, ты отвечаешь мне холодным молчанием. Предполагается, что мне не может не нравиться то, чего хочешь ты. Словно -у меня нет своей жизни. Ты бы ругалась, если бы я сделал что-то по дому без тебя. Мне даже кажется, что ты пошла бы со мной на работу, если бы нашла для этого оправдание. Порой у меня возникает ощущение, что это не брак, а другая работа, которую я делаю для тебя. Даже в отношении секса... Иногда мне кажется, что я тебе это должен, и это возмущает меня! Ты не замечала, что за все три года нашего брака я ни разу не ушел на вечер, чтобы встретиться с друзьями. Единственное, что я себе позволял, это иногда съездить на рыбалку, но ты всякий раз изводила меня за это?

Джил (утрачивая свою холодность и немного раздраженно): Боже, и это проблема!

Джек: Вот-вот, об этом я и говорю. Я рассказываю о том, что меня тревожит, а ты и не слушаешь меня. Ты просто опускаешь руки, и снова все обрушивается на меня.

Джил (закуривая сигарету): *Я понимаю, о чем ты (с кислой улыбкой). Я не очень хорошо себя веду?* (Игра в туман, Негативные расспросы).

Джек: Ты сама напросилась.

Джил: Пожалуйста, Джек. *Это правда. У меня действительно есть проблемы, но я не безнадежна* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джек: Ну, и?..

Джил (взяв себя в руки): Видимо, я была слишком капризна и требовательна. *Что мне с этим делать?* (Негативное заявление, Разумный компромисс).

Джек: Не знаю. Ты можешь сказать: «Сходи, развлекись». Но если ты останешься одна дома и будешь не рада этому, я все равно буду чувствовать себя виноватым. Только сказать — не поможет.

Джил: *Мне тоже так кажется.* Смотри, что у нас получается: я хочу, чтобы мы были более близки, а сама не оставляю тебе выбора. И самое худшее то, как я это делаю (появляются слезы). Джек!.. Извини (Игра в туман).

Джек: И ты меня.

Джил: Мне не справиться со всеми упреками, которые ты на меня обрушил.

Джек (улыбаясь и «спасая» ее): Какие упрёки? Я — само совершенство!

Джил (улыбаясь): *Уж конечно!* (Дружеская, ироничная Игра в туман).

Джек: Полагаю, будь я посильней, я бы сказал тебе как-нибудь, чтобы ты заткнулась, когда ты совсем расходишься.

Джил: *Возможно... Я бы хотела, чтобы ты настаивал на своем, если тебе чего-то хочется, даже если я сопротивляюсь* (Игра в туман, Разумный компромисс).

Джек: Сказать легко, но как это сделать?

Джил: *Мы могли бы почаще так разговаривать, чтобы прояснить обстановку.* Как тебе такой вариант? (Разумный компромисс).

Джек: Договорились. Только я хотел бы, чтобы ты перестала делать кое-что из того, что заставляет меня чувствовать, как будто мое назначение в том, чтобы поддерживать в тебе хорошее настроение.

Джил: *Что?* (Негативные расспросы).

Джек: То, о чем мы только что говорили.

Джил: *Хорошо... Но напоминай мне, если я буду об этом забывать* (Разумный компромисс).

Джек: Просто не нужно висеть камнем на моей шее.

Джил: *Как я могу этого избежать?* (Негативные расспросы).

Джек: Может быть, придумаешь что-нибудь помимо сидения дома. Пойдешь учиться или работать — не знаю.

Джил: *Ты прав, у меня должна быть какая-то своя личная жизнь. Мне всегда было трудно самой себя занять, но, может быть, когда ты хочешь пойти куда-то один, мне имеет смысл заняться чем-нибудь для себя* (Игра в туман, Негативное заявление, Разумный компромисс).

Джек: Когда мы начнем? Джил: Что, если прямо сейчас? Джек: А что, если после обеда? Я страшно голодна.

Джил: Да, конечно!

И еще одно. Когда вы решается на прямой диалог, вовсе не нужно быть роботом и старательно произносить заученные слова.

Возможны непредвиденные трудности: можно рассердиться, или сказать что-то глупое, или сделать что-то, чего вы делать не хотели. Но это поправимо. Нужно просто начать сначала, словно ничего не произошло, и продолжать отстаивать то, что вы хотите. Например, как в этом диалоге — изменить отношение друг к другу во время конфликта и просто улучшить взаимоотношения.

Заключение

Последний диалог показал: когда вы ведете себя прямо и честно по отношению к другому человеку и не пользуетесь манипуляциями, то этим вы как бы говорите ему очень важную вещь. Всем своим поведением вы показываете, что не вмешиваетесь в процесс принятия им решений, и, что наиболее важно, ваша позиция не меняется от характера его ответов. Это позволяет достигнуть взаимного компромисса (если, конечно, компромисс в данной ситуации вообще возможен). Следует подчеркнуть, что это ничего общего не имеет с контролем поведения одного человека другим. Контроль возникает тогда, когда кто-то вторгается в уникальную часть вас самих — ту часть, которую вы называете своим «я». Наша самость не зависит от Бога, от папы и мамы, закона, морали и других людей.

Даже при психотерапии психолог просит разрешения на вторжение в эту сугубо личную сферу жизни пациента, поскольку без такого разрешения психологическая помощь невозможна. Если врач пренебрегает этим правилом, то пациент либо откажется от его услуг, либо станет слишком зависимым от врача, ожидая, что тот будет принимать за него все решения. К счастью, такое возникает не слишком часто. Психоаналитику вскоре надоедают звонки в три часа ночи с вопросом: «Что мне делать?» Задача психотерапевта в том, чтобы разобраться в его собственных желаниях, эмоциях, помочь пациенту научиться разрешать проблемы самому, а не решать их для него: помогать пациенту делать то, к чему стремится он сам, а не что хочет от него психотерапевт!

Все настоящие психологи понимают: изменение поведения человека может происходить не только в нашем кабинете и при помощи наших советов. Мы, врачи, видим только то, что люди не очень успешно общаются друг с другом. Мы уже не наблюдаем, как отношения между людьми при взаимном согласии улучшаются... этого пациенты достигают уже без нашей помощи!

Я приношу извинения всем моим коллегам, которые трепетно к этому относятся, но, по моему, изменение поведения другого человека не зависит всецело от нас. Два человека вполне могут решать возникающие между ними конфликты, и весьма успешно. Преодолению конфликтов препятствует только лишь вмешательство в жизнь другого. Манипулируя им, вы заставляете его испытывать чувство беспокойства, вины и непонимания.

Некоторые мои ученики интересовались тем, какие последствия может принести ассертивность всему обществу в целом. Что может случиться (в политике, экономике, юриспруденции, и т. д.), если большинство людей станут настойчивыми и прекратят реагировать на манипуляции? Легче всего ответить: «Я не знаю». Но я все же скажу, что для меня ассертивный тренинг важен с обеих сторон: с точки зрения личности и с точки зрения общества. Как психолог, я глубоко заинтересован в разрешении конфликтов между двумя людьми — самым маленьким сообществом. Но, с другой стороны, для меня важно, чтобы человечество продолжало продвигаться вперед и эволюционировать. Природа иногда не оставляет нам другого шанса, как только страдать за последствия того, что мы делаем. Если мы перенаселим Землю, природа «отрегулирует» нашу численность. Если, напротив, в результате войн или катастроф наши ряды поредеют, численность человечества восстановится. Я верю в удачу попыток обеспечить выживание всего человечества, но у меня мало надежды на мое благополучное выживание, если я не смогу общаться с другими людьми. Я верю в то, что человечество (но не отдельные индивидуумы) сможет принять решение, касающееся моего благополучия. Я сам себе судья. Вы сами себе судьи. Вы решаете. Если хотите.

Краткое описание словесных навыков, позволяющих достичь ассертивности

ЗАИГРАННАЯ ПЛАСТИНКА

Спокойное повторение того, чего вы хотите, снова и снова. Учит настойчивости, а также тому, что вы не обязаны объяснять причины своих желаний. Помогает не раздражаться заранее.

Достижимый эффект: позволяет вам чувствовать себя комфортно, игнорируя попытки манипулирования вами, вызывания к логике. Вы настойчиво продвигаетесь к желаемой цели.

ИГРА В ТУМАН

Учит спокойно воспринимать критику в свой адрес, признавать свои ошибки, на которые указывает оппонент, как вполне возможные. Пусть то, что вам говорят, верно, — вы все равно остаетесь судьей самому себе.

Достижимый эффект: позволяет не реагировать на критику обеспокоенностью или необходимостью защищаться, и тем самым показывает вашему критику бесплодность его попыток.

СВОБОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Учит находить в словах собеседника ту информацию, что его интересует или кажется важной.

Достижимый эффект: позволяет преодолевать смущение в разговоре с незнакомым человеком и располагать его к разговору о нем самом.

НЕГАТИВНОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Учит признавать свои ошибки и вину (не извиняясь за них). Вы просто соглашаетесь с враждебной или конструктивной критикой своих недостатков.

Достижимый эффект: позволяет спокойнее воспринимать обвинения в ваш адрес (не стараясь обороняться или отрицать свою ошибку) и, в то же самое время, уменьшить враждебность вашего критика.

НЕГАТИВНЫЕ РАССПРОСЫ

Стимулируют высказывать критику в ваш адрес: тем самым вы вынуждаете вашего оппонента быть более асертивным и не использовать против вас свои манипуляции.

Достижимый эффект: позволяет вам спокойно выяснить, что вашему близкому человеку в вас не нравится, с тем чтобы улучшить дальнейшие взаимоотношения.

САМОРАСКРЫТИЕ

Учит самому признаваться как в положительных, так и отрицательных сторонах своего характера, поведения, стиля жизни. Помогает поддерживать разговор и ослаблять манипуляции.

Достижимый эффект: позволяет лучше раскрыть самих себя и избежать свойственных вам ранее ощущений непонимания, беспокойства или вины.

РАЗУМНЫЙ КОМПРОМИСС

Когда вы чувствуете, что это не ущемляет вас, вы можете предложить другому человеку разумный компромисс. Вы можете использовать его для достижения своей цели, если от этого ваши личные чувства не пострадают. Но если в конечном итоге все может обернуться вашим неблагополучием, компромисса быть не может.

Группы тренинга умений (тренинг уверенности в себе)

Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение

Цель. Прежде чем изучать и отрабатывать навыки уверенного поведения, необходимо понять суть уверенности в себе. Данное упражнение помог жег участникам психокоррекционной группы отличать уверенность от неуверенности и агрессивности.

Необходимое время. 1 час.

Материалы. Не требуются.

Подготовка. Не требуется.

Процедура. Каждому участнику группы предлагается продемонстрировать неуверенную поведенческую реакцию, агрессивную реакцию и уверенную реакцию в некой гипотетической ситуации. Например, можно представить, что ваш друг «забыл» вернуть взятые в долг деньги. Агрессивная реакция в этом случае может быть такой: «Черт! Я так и знал, что тебе нельзя доверять! Сейчас же верни мои деньги!» Неуверенная реакция может быть выражена такими словами: «Прости, я не хочу быть назойливым,

но, может быть, ты не будешь слишком задерживаться с возвратом этих денег?» Наконец, уверенное поведение может включать такую фразу: «Я полагал, что мы договорились: ты должен был вернуть мне деньги сегодня. Буду очень признателен, если ты сможешь сделать это не позднее пятницы».

Надо, чтобы свои способы поведения продемонстрировали все участники группы, даже если времени каждому хватит только на один из трех вариантов. Для этого каждому из участников должна быть предложена ситуация, отличная от тех, что были ранее предложены другим. Если при работе над этими ситуациями прибегать к ролевым играм, участники группы могут идентифицировать себя с самыми уверенными, неуверенными или агрессивными людьми из числа их знакомых. При этом они должны помнить, что невербальное поведение говорит о человеке не меньше, чем произносимые им слова, поэтому интонации, жесты и позы должны соответствовать изображаемой реакции. Если для этого упражнения используют ситуации, которые приведены ниже, можно либо вызывать добровольцев из числа участников группы, либо обходить всех по очереди. При этом надо, чтобы каждый получил обратную связь от участников группы, которая будет оценивать степень уверенности или агрессивности его реакций. Абсолютно правильных реакций в таких случаях не бывает, и их обсуждение может быть очень информативным.

Ниже приведены примеры ситуаций для упражнений в уверенном, неуверенном и агрессивном поведении, но руководитель группы и его участники могут придумать и что-нибудь другое.

Приятель лезет к вам с разговорами, а вы ужасно спешите, и вот чтобы отделаться от него, вы говорите: ...

Вы заказали в ресторане бифштекс с кровью, но он оказался пережаренным. Вы говорите официанту: ...

За ремонт автомобиля вы получили счет на сумму, которая на 25 долларов превышает предварительную оценку, Вы говорите служащему мастерской:...

Вы ловите на себе взгляд; привлекательной особы противоположного пола и чувствуете, что, возможно, заинтересовали ее (или его) собой. Вы подходите к ней (к нему) и говорите: ...

Собака вашего соседа использует ваш газон как отхожее место. Вы подходите к соседу и говорите ему:...

Ваш сосед по комнате в общежитии поставил вас в неловкое положение, без вашего ведома пригласив в гости незнакомого вам человека. Вы говорите ему:

Вы смотрите фильм в кинотеатре, а позади вас кто-то громко болтает. Вы оборачиваетесь и говорите: ...

Вы пришли в ресторан, но вас не устраивает место, которое вам предложили. И вы говорите метрдотелю:

Ваш знакомый (знакомая) приглашает вас куда-либо, но вам с ним не очень-то интересно. И вы говорите: ...

Ваш друг просит вас одолжить ему вашу машину, но вы не считаете его таким уж хорошим водителем. Вы говорите ему:

Ваш приятель ставит вас в неловкое положение, рассказывая при всех истории о вас, и вы говорите ему: ...

Тренинг умения вести разговор

Цель. Неуверенным в себе людям часто не хватает элементарных коммуникативных навыков. Это упражнение, взятое из работы Келли (Kelley, 1978), снимает напряжение, возникающее при необходимости вступить в разговор, и позволяет попрактиковаться в коммуникативных умениях.

Необходимое время. 30 минут.

Материалы. Не требуются.

Подготовка. Специальной подготовки не требуется.

Процедура. Группа разбивается на пары. На первом этапе работы один из партнеров задает другому открытые вопросы, требующие развернутого ответа. (Вопрос «Ты живешь в общежитии?» является закрытым, а вопрос «Где ты живешь?» — открытым.) Тот, кто отвечает, включает в свой ответ любую информацию о себе — не обязательно имеющую прямое отношение к заданному вопросу. Например, если на вопрос «Где ты живешь?» ответить «В общежитии», это будет не очень информативно. Гораздо больше информации содержит ответ вроде такого: «Я живу в студенческом городке в одном из этих новых общежитий, и со мной в комнате живут еще трое». Каждый из партнеров остается в своей роли в течение пяти минут. Затем они меняются ролями, чтобы каждый получил возможность поупражняться в постановке открытых вопросов и в умении отвечать на такие вопросы, сообщая при этом произвольно выбираемую информацию.

На втором этапе упражнения один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то свой личный опыт. Второй старается поддержать разговор либо прося пояснить, либо перефразируя. Например, если первый говорит: «Вчера вечером я специально прошелся по студенческому городку, чтобы посмотреть места, где я еще не был», второй может продолжить: «Ты имеешь в виду, что был удивлен тем, как велик студенческий городок». Через пять минут участники диалога меняются ролями.

Между двумя этапами работы надо предусмотреть время на то, чтобы ее участники могли обменяться впечатлениями и рассказать друг другу о возникших у них трудностях. По мере того как участники будут приобретать все большую способность и готовность к самораскрытию, они будут осваивать умение задавать вопросы, предусматривающие больше возможностей для ответов. Умение вести разговор можно приобрести, осваивая технику активного слушания.

Группы тренинга умений

Представленные в предыдущих главах этой книги подходы к работе с психокоррекционными группами имеют целью разбитие личности, то есть реализацию человеческого потенциала. Такая ориентация отличает эти группы от групп тренинга умений, основанных в большей степени на бихевиоризме» поведенческой терапии. В группах тренинга умений, или развития, жизненно важных навыков, учат адаптивным способам поведения, действиям, которые служат средством удовлетворения важнейших жизненных потребностей. Работа в этих группах более структурирована, чем в любых из «писанных выше. Структурированность и систематичность этой работы, а также ее концептуальные основы связывают ее с бихевиористской терапевтической моделью.

История и развитие

Бихевиористская терапевтическая модель, основанная на теории научения, сильно отличается от психодинамической Модели, чье влияние на психотерапию было в этом веке наиболее сильным, а также от гуманистической модели, приверженцами которой были Карл Роджерс и его единомышленники. Бихевиористская модель была разработана в лабораторных условиях и по-прежнему предполагает в первую очередь научную точность, тщательные измерения и контролируемое воздействие на наблюдаемые события (Kanfer and Phillips, 1970). Многие бихевиористские формулировки фундаментальных законов процесса научения явились результатом экспериментов на мелких лабораторных животных в строго контролируемых условиях. Большинству студентов-психологов знакомо имя русского физиолога Ивана Павлова, открывшего условный рефлекс. Интерес И. П. Павлова к тому, как животные адаптируются к среде обитания и учатся реагировать на происходящие в ней изменения, привел его к экспериментам по индукции у собак слюноотделения в ответ на звонок, с которым ранее сочеталось предъявление пищи. Эти основополагающие эксперименты дали мощный толчок исследованиям законов по-

ведения, и в настоящее время объектом этих исследований стал человек. Впервые термин «поведенческая терапия» (behavioral therapy) независимо друг от друга употребили Арнольд Лазарус в 1958 году и Ганс Айзенк в 1959 году, имея в виду применение методов экспериментальной психологии для исследования проблемы поведения человека. Сегодня эта методология играет чрезвычайно важную роль в разработке прагматических подходов к большому числу психологических проблем и в определении эффективности лечения с помощью тщательно контролируемых исследований.

Специалисты по поведенческой терапии только начинают разрабатывать групповые методы работы. Первоначально применение бихевиористских принципов в клинической практике стимулировалось лабораторными экспериментами, которые показали, что учитываемые в бихевиористской теории научения параметры, например вероятность подкрепления, могут влиять на вербальную активность и на лидерский статус членов исследуемой группы (Liberman and Teigen, 1979). Основываясь на этих результатах, клиницисты бихевиористской ориентации объединили традиционные формы работы в группах и поведенческие методики. Поведенческие терапевты проявили большую активность в переводе концепций работы с группами на язык теории социального научения (см. Liberman, 1970). Их основной интерес состоял в том, чтобы сбить налет мистицизма с методов, которыми пользуются руководители психокоррекционных групп, и с этой целью они стремились свести происходящие в группах взаимодействия к стимулам и реакциям на них. Например, ощущение поддержки, которое дает тревожному участнику присутствие других членов группы, имеющих аналогичные проблемы, в терминах теории научения именуется «десенсибилизацией» (desensitization), а их реакции на действия этого участника могут «подкреплять» у него некоторые формы поведения.

С недавних пор руководители поведенческих групп стали применять более директивные методы структуризации работы в группах и подавления спонтанных внутригрупповых процессов, чтобы лучше пользоваться теми преимуществами, которые имеются у специфических поведенческих методик. По большей части, они, в целях экономии времени и денег, просто переносят методы индивидуальной терапии на всю группу, а эффекты групповой динамики при этом игнорируют. Например, нескольких клиентов, страдающих фобиями, можно объединить в одну группу для лечения методом систематической десенсибилизации. Такой подход есть не что иное, как проведение индивидуальной терапии в условиях группы, сходный с работой «один на один» в гештальт-группах или группах транзактного анализа.

Многие поведенческие терапевты отнюдь не отказываются от объединения используемых ими методов с более традиционными подходами к групповой терапии, поскольку это дает возможность более полно использовать все разнообразие опыта, которым обладают члены группы, и таким образом создать более широкую основу для приобретения ими новых жизненных навыков (Lazarus, 1968). Практически любые поведенческие проблемы неизбежно имеют отношение к взаимодействиям с другими людьми. Это очевидно, когда дело касается недостатка коммуникативных навыков, или неумения назначать свидания, или неспособности к близким отношениям. Но даже в симптомах тревожности или в таких вредных привычках, как курение или переедание, обычно можно выделить компоненты, связанные с межличностными отношениями. Присутствие или отсутствие других людей может усиливать или ослаблять проблемное поведение. Группа — это микрокосм, в котором отражается весь реальный мир. Это — система социальных отношений, в которой можно приобрести социальные навыки. Более того, группа делает более стабильными отношения между клиентом и терапевтом, давая возможность первому оценивать второго и не позволяя терапевту навязывать клиенту собственные установки. Как ни называть группы — психотерапевтическими группами, группами тренинга, или тренинга умений, — законы обучения и научения во всех случаях одинаковы. В этом смысле различия касаются только состава групп и стоящих перед ними задач.

Основные понятия

В фокусе внимания поведенческого подхода находится наблюдаемое поведение. Фрейдистские концепции бессознательного, подавления и переноса подчеркнуто отвергаются или, в крайнем случае, переводятся на менее символический язык. Поведенческие психотерапевты обычно работают с проблемными формами поведения непосредственно и не вдаются в исследование их причин или исторических корней. Бихевиористы вполне допускают, что текущие проблемы могут являться результатом событий прошлого, но предпочитают воздействовать на наблюдаемое поведение и на те обуславливающие его факторы, которые существуют в данный момент. Решающее значение придается изучению поведения в тех условиях, где оно проявляется. Иногда рекомендуемое вмешательство касается не поведения как такового, а именно условий, в которых имеют место наблюдаемые поведенческие реакции. Здесь не место обсуждать достоинства и недостатки поведенческого подхода в психотерапии, однако описанные выше принципы следует принять во внимание, поскольку концептуальные основы групп тренинга умений несут на себе выраженный отпечаток бихевиоризма.

Учебная модель

В группах тренинга умений присутствует стремление объединить дидактические способы обучения с обучением на основе непосредственного опыта. На приобретение опыта направлены многие упражнения, предлагаемые в таких группах, но в целом форма работы в них явно *учебная*, что соответствует отходу от лечебной медицинской модели и переориентации на решение проблем, которое требует определенных умений. Занятия в таких группах больше похожи не на психотерапевтические сеансы, а на инструктаж. К участникам относятся не как к пациентам с определенными диагнозами, а как к студентам, стремящимся исправлять недостатки, которые они у себя находят, и совершенствовать свое умение жить (Factor and Daubenspeck, 1979). Вместо того чтобы предлагать лечение, руководители таких групп дают систематизированные инструкции по изменению способов поведения и жизненных установок, а также по достижению целей, которые участники ставят перед собой.

Для руководителей групп тренинга умений наибольший интерес представляет изучение нормального развития личности, а не психологические аномалии. В таких бестселлерах, как «Passages» Гайл Шихи (Sheeny, 1976) и «The Seasons of a Man's Life» Дэниэла Левинсона (Levinson, 1978), говорится, что на каждом этапе жизни человека, перед ним встают определенные задачи, и ему необходимы определенные умения, чтобы он мог преодолеть критический период и достигнуть нового уровня зрелости. Например, тому, кто подумывает о вступлении в брак, следует расширять репертуар умений, необходимых для объединения двух уникальных личностей, обладающих каждый своим стилем жизни, в гармоничное целое. Если необходимые умения не приобретены на соответствующем этапе развития, человек оказывается в невыгодном положении при встрече с будущими трудностями и стрессовыми ситуациями.

Одним из критических периодов жизни является превращение подростка во взрослого человека, когда впервые возникает необходимость сделать множество жизненно важных выборов. На этом этапе приобретаются умения вступать в межличностные отношения, удовлетворять свои потребности, справляться с тревогой и беспокойством, а также другие жизненно важные навыки, которые определяют будущие удачи и неудачи в установлении близких отношений и достижении независимости и компетентности в работе и в других сферах жизни. Есть множество причин, по которым человек не приобретает необходимые умения на каждом этапе. К их числу относятся отсутствие адекватной родительской модели поведения, неподдерживающее или обедняющее окружение, отставание в физическом развитии, отсутствие возможности практиковаться в необходимых умениях, травмирующие переживания, эмоциональные блоки. В группах тренинга умений вызванные этими причинами «недостатки» психологических умений выявляются и оцениваются.

Опыт пребывания в группе может либо способствовать научению, либо мешать ему. Экспериментальные исследования малых групп показывают, что группы справляются со многими проблемами успешней, чем отдельные индивиды (Cartwright and Zander, 1968). В группе может возникнуть разделение труда, способствующее более эффективному использованию времени и более высокому качеству решения проблемы, чем если бы она решалась отдельной личностью. Однако научению в группе могут мешать защитные реакции ее участников, их конформизм или стремление к власти. Некоторые руководите-

ли поведенческой ориентации сознательно создают в группе оптимальный для научения климат, для чего они всячески способствуют повышению сплоченности группы, модификации ее коммуникационных структур, уравниванию силы ее участников и установлению общегрупповых целей, служащих противовесом для индивидуальных целей.

Постановка цели

Перед членами групп тренинга умений ставят цель — выработать такие формы поведения, которые либо одобряются обществом, либо желательны для самих участников. Все другие эффекты, например удовольствие от пребывания в группе, знакомство с другими участниками, личностные изменения, «читаются побочными результатами достижения *специфической цели* группы. Усилия в группе направлены на то, чтобы помочь участникам в развитии важных навыков межличностных отношений и управления эмоциями. Эти цели четко определены в контрактах, подписываемых руководителем группы, с одной стороны, и каждым ее участником — с другой. В отличие от

руководителей групп встреч или групп развития сенситивности, руководитель группы тренинга умений обязав вносить коррективы в поведение участников, если они отклоняются от установленной цели в область общей личностной перестройки. В группах обучают умению планировать карьеру и принимать решения, развивают способность справляться с беспокойством, совершенствуют навыки общения, уверенности в себе и родительские навыки (Drum and Knott, 1977). Поставленная цель может быть узкой или широкой, так что в одних группах тренинга умений занимаются уменьшением тревожности, преодолением неуверенности в себе, тогда как в других группах внимание участников концентрируется на конкретных видах тревожности (например, страха перед авиаперелетами) или на поиске решений разнообразных конкретных задач, таких как уменьшение массы тела, избавление от привычки курить. В группах, состоящих из пациентов с психическими расстройствами, вырабатываемые навыки могут быть самыми элементарными — например, члены таких групп учатся не пачкаться во время еды. В группах, состоящих из здоровых взрослых людей, ставят более сложные цели.

Независимо от темы занятий, они проводятся с целью развить навыки, которые в будущем позволят участникам решать именно те проблемы, которые привели их в группу. Одна из разработанных на такой основе программ ставит целью развитие умения устанавливать и поддерживать межличностные отношения (Guemey, 1977). Эта программа предусматривает обучение навыкам эмоционального самовыражения, не вызывающего у других враждебности и стремления защититься. В таких группах демонстрируют и отрабатывают четыре типа поведенческих умений: 1) самовыражение, которое подразумевает осознание человеком собственных чувств, связанных с его отношениями с другими, а также возникающих впечатлений и потребностей, и предусматривает умение описать их; 2) эмпатический ответ, который подразумевает способность правильно понять то, что выражают другие, и выразить им свое понимание; 3) переключение, которое предусматривает умение вовремя переходить от самовыражения к эмпатическому восприятию; 4) помощь, которая предусматривает умение эффективно обучать других трем вышеперечисленным навыкам. Эту программу успешно применяли в группах, где родителей учили проводить терапевтические игровые занятия со своими детьми (Guemey, 1977), а конфликтующих супругов учили применять при общении друг с другом приобретенные ими психотерапевтические навыки (Colins, 1977). Эту программу можно использовать и для развития и обогащения нормальных межличностных отношений.

Второй подход к тренингу умений, который фокусируется на конкретных адаптивных формах поведения, именуется «структурированной обучающей терапией» (Goldstein, 1973; Goldstein, Sprafkin, Gershaw, and Klein, 1980). Этот подход был разработан специально для людей, которым не хватает умений жить в обществе, планировать свою жизнь, справляться со стрессом. Задачей первой группы «структурированной обучающей терапии» было обучение малообразованных выходцев из низов общества, недавних пациентов психиатрических лечебниц и трудных подростков социальным навыкам, для чего применялись ролевые игры, моделирование реальных ситуаций и перенос приобретенных навыков в реальную среду.

Задачи, решаемые в группах тренинга умений, обычно индивидуальны. Однако некоторые терапевты направляют свои усилия также на достижение участниками общегрупповых целей, которые могут способствовать решению индивидуальных задач (Rose, 1977). Например, можно стремиться к тому, чтобы ни один из участников не занимал своими выступлениями больше 25 % от общего времени каждого занятия, что позволит всем членам группы принимать примерно равное участие в ее работе. Общегрупповые цели могут иметь отношение к выражению членами группы их личных привязанностей и склонностей, к распределению работы в группе, к лидерству и руководству или к интенсивности тех или иных видов деятельности. Групповые цели вводятся для того, чтобы усиливать мотивацию участников и улучшать характер их взаимоотношений. Обычно такие групповые цели вторичны по отношению к индивидуальным задачам.

Поскольку группы тренинга умений жестко структурированы, а критерии достижения участниками цели достаточно субъективны, продолжительность каждого этапа на пути к достижению цели должна быть строго оговорена. Руководитель группы тщательно структурирует содержание каждого занятия и ориентирует участников на достижение значимых целей. Отчасти такой подход к групповой терапии является реакцией на широкое распространение мнения, согласно которому в некоторых группах клиентов учат быть «хорошими членами группы» и не более того, но не учат адекватно вести себя в реальной среде.

Третьим понятием, имеющий прямое отношение к группам тренинга умений, а также и ко всем группам поведенческой ориентации, является понятие об *измерении и оценке*. С того времени, когда экспериментальные психологи стали применять количественные оценки для измерения связи между стимулом и реакцией в контролируемых лабораторных условиях, аналогичную направленность приобрела и поведенческая модель. Считается важным не только знать, что что-то изменилось, но и продемонстрировать эти изменения и их связь с исходными параметрами. В поведенческих группах часто применяют разнообразные тесты, для проведения которых требуются карандаш, бумага и измерительные приборы, а наблюдение за поведением с помощью этих средств проводят в продолжение всего курса занятий, что позволяет фиксировать успехи членов группы.

Проблемы участников четко характеризуются по степени их серьезности и интенсивности. Большинство проблем связаны либо с *дефицитом* (сна, физической активности, половых связей), либо с *избытком* (выкуриваемых сигарет, споров, опасений). На занятиях участники приобретают навыки самонаблюдения и учатся регистрировать результаты этих наблюдений. Их поведенческие реакции можно оценивать по частоте, длительности или выраженности, и существуют специальные шкалы и контрольные листы, которые позволяют делать это объективно. Участникам важно понимать, что их проблемы имеют место в контексте, создаваемом определенным окружением. Тревожность не означает постоянной сильной тревоги, она может быть разной в зависимости от текущих обстоятельств (Mischel, 1973). Или, как выразился один ученый муж: «Среди друзей я — душа общества, а дома бываю замкнут и "зажат"».

Измерение реакции предусматривает учет обстоятельств, в которых реакция имела место. Если кто-то признается в том, что боится публичных выступлений, важно оценить, насколько силен его страх, а также то, как и при каких именно обстоятельствах он проявляется. Для измерения этих переменных существуют специальные опросники, с помощью которых можно ранжировать проявления страха в конкретных условиях; существует измерительное оборудование, позволяющее регистрировать физиологические проявления страха и тревоги, например изменение интенсивности потоотделения, частоту сердечных сокращений, частоту дыхания; существуют специальные методики вроде пробных выступлений перед аудиторией, во время которых проводят соответствующие измерения.

Одна из причин, по которым наибольшее внимание бихевиористов привлекают внешние формы поведения, состоит в том, что они легче поддаются измерению. Очень трудно определить, насколько полученный в группе опыт изменил личность участника или его представления о себе. Гораздо проще подсчитать, сколько раз он запнется при пятиминутном выступлении перед аудиторией, состоящей из двадцати партнеров по группе. Бихевиористы считают, что скрытые ожидания того, что член группы будет вести себя «как надо», и давление, оказываемое на него в этом направлении (то есть факторы, называемые «характеристиками ситуационного запроса», /швк«е.як и руководителя успешно провести группу, могут подтвердить на оценку этим руководителем- результатов работы группы. Научно обоснованные процедуры измерения не подвержены таким искажениям. В группе тренинга •умений руководитель тратит на структурирование занятий и оценку их результатов не меньше сил и времени, чем на проведение задаются.

При хорошей организации работы в группе проблемное поведение измеряется на протяжении всего курса проводимых в ней занятий. Исходные измерения определяют точку отсчета для последующей оценки изменений частоты, длительности и интенсивности проявлений проблемного поведения, которые наблюдаются по ходу терапевтического процесса. Кроме того, эта информация позволяет поставить адекватную задачу. Достигнутый успех можно оценить по степени отклонения измеряемых параметров от их исходных значений. Разработано множество экспериментальных схем для того, чтобы можно было проверить, является ли причиной выявленных изменений именно опыт, полученный в группе, или это статистическая регрессия, а то и факторы, которые вообще не имеют отношения к терапевтическому процессу (взросление или влияние каких-либо обстоятельств реальной жизни). В большинстве этих схем предусматривается наличие контрольной группы, состоящей из клиентов, которые не имеют опыта групповой работы или получили его в группах другого типа. Для этой же цели разработаны экспериментальные методики, которые предусматривают проведение серий измерений (Hersen and Barlow, 1976). Такой подход позволяет провести статистическую оценку результатов, получаемых при исследовании небольшой группы лиц в течение определенного отрезка времени при отсутствии контрольной группы.

Основные процедуры

Из числа различных групп тренинга умений лучше всего отражают основные принципы обучения жизненно важным навыкам с помощью методов поведенческой терапии группы тренинга уверенности в себе (уверенного поведения). Поэтому оставшаяся часть главы будет посвящена тренингу уверенности в себе как репрезентативной модели любых методов тренинга умений.

Тренинг уверенности в себе получил популярность в начале 70-х годов благодаря книге «Your Perfect Right» Алберта и Эммонса (Alberly and Emmons, 1970). Авторы находились под сильным впечатлением от движения за активизацию человеческого потенциала и тех ценностей гуманистической психологии, которыми проникнуто большинство терапевтических подходов, рассмотренных в предыдущих главах. Они переработали поведенческие методики лечения невротических тревожных состояний, с целью создания такого метода повышения самооценки, в котором сочетались бихевиористские и гуманистические принципы (Alberly, 1977). Корни тренинга уверенности в себе можно найти в работах Эндрю Солтера (Salter, 1949), который разрабатывал методы психотерапии, основываясь на представлениях об условных рефлексах. Имевшие бихевиористскую направленность экспериментальные исследования Солтера базировались на работах Л.П. Павлова, выделившего процессы возбуждения и торможения в коре головного мозга. Солтер предположил, что у неуверенных индивидов внутренняя заторможенность развивается потому, что их часто наказывали за такое доведение, которое является следствием преобладания процессов возбуждения. Он разработал процедуры, имеющие целью активировать процессы возбуждения в головном мозге и снизить обусловленную торможением тревогу. Суть методик Солтера, которые предвосхитили многие современные методы тренинга уверенности в себе, состояла в том, чтобы провоцировать возникновение сильных переживаний и способствовать их свободной реализации в поведении. Примером тому может служить его установка на прямое выражение эмоций, которое он называл «голосом чувств». Несколькими годами позже Джозеф Вольпе (Wolpe, 1958) применил термин «уверенность в себе» (assertiveness) для обозначения открытости в межличностных отношениях. Он заметил, что многие бывают не в состоянии выразить чувства, которые соответствовали бы сложившимся межличностным отношениям, или продемонстрировать их, так как эти чувства искажаются тревогой. Вольпе выяснил, что влияние тревоги можно преодолеть с помощью уверенного выражения мыслей и чувств. Для обоснования разработанного им метода он выдвинул принцип реципрокного торможения, который гласит: «Если при наличии стимула, который вызывает тревогу, может быть осуществлено ответное торможение тревоги, тем самым будет ослаблена связь между этими стимулами и тревогой» (Wolpe and Lazarus, 1966, p. 12).

Методы работы в современных группах, организуемых с целью развития у людей уверенности и способности бороться со страхом и избеганием, далеко отошли от исходных концепций, предложенных в свое время Солтером и Вольпе. Ланге и Якубовский (Lange and Jakubowski, 1976) подразделяют существующие в настоящее время группы тренинга уверенности в себе на четыре типа в зависимости от структуры занятий в них: 1) группы, где основу каждого занятия составляют различные ролевые игры; 2) группы, где каждое занятие посвящено одной определенной теме, например конструктивной критике; 3) группы, где ролевые игры используются в сочетании с другими процедурами, направленными, например, на развитие самоосознания, совершенствование родительских навыков, развитие умения разрешать конфликты, трансактный анализ сценариев и т. д.; 4) неструктурированные группы, работа в которых проводится в соответствии с текущими потребностями и дельных участников.

Оценка уверенности в себе

Работа в группах тренинга уверенности в себе начинается с оценки степени ее проявления в поведении участников. Для того чтобы выявлять те проблемы в поведении, которые имеют отношение к уверенности в себе, существует по меньшей мере 17 опросников (Kelley, 1979). В качестве примера в табл. 11-4 приведен опросник, разработанный Рейтасом (Rathus, 1974). В сущности, уверенность в себе означает способность определять и выражать свои потребности, желания, предпочтения и ожидания. Уверенность в себе проявляется в умении использовать просьбы и отказы в отношениях со значимыми другими либо с посторонними (Cottier and Guerra, 1976). Социальная просьба — это, например, предложение встретиться со знакомым или обращение к незнакомцу, чтобы узнать точное

время. Отказ (или защита) — это, например, выражение нежелания провести уик-энд с родственником или купить что-либо у продавца. Компонентами уверенного поведения могут быть взгляд, поза, жестикуляция, выражение лица, интонации, а также выбор слов и выражений.

Таблица 11—1. Опросник для оценки уверенности в себе (Rathus, 1973)

Инструкция. Определите, насколько соответствуют вашим представлениям о себе приведенные утверждения, пользуясь для этого следующими обозначениями:

- +3 соответствие полное, описание точное;**
- +2 соответствие достаточно полное, описание довольно точное;**
- +1 соответствие примерное, описание приблизительное;**
- 1 соответствие не очень точное, описание не очень верное;**
- 2 соответствие довольно неточное, описание довольно неверное;**
- 3 никакого соответствия нет, описание совершенно неверное.**

Для подсчета баллов надо сложить оценки каждого утверждения, изменив знаки у тех, что помечены звездочкой.

1. Большинство людей кажутся мне более агрессивными и уверенными в себе, чем я.
2. Из-за своей застенчивости я испытываю колебания всякий раз, когда назначаю свидание или соглашаюсь на него.*
3. Если в ресторане блюдо мне не нравится, я выражаю официанту свое недовольство.
4. Я стараюсь не обижать других, даже когда чувствую, что сам ими обижен.*
5. Если продавцу стоило значительных усилий показать мне товар, который мне не подошел, мне трудно отказаться от покупки.*
6. Если меня просят что-либо сделать, я должен знать, зачем это надо.
7. Временами я провоцирую людей на ссору.
9. Я стремлюсь быть первым, как большинство других людей.
10. Если честно, то другие частенько используют меня в своих интересах.*
11. Мне нравится заводить разговоры с едва знакомыми и даже вовсе незнакомыми людьми.
12. Я часто не нахожу слов, когда беседую с привлекательной особой противоположного пола.*
13. Я испытываю замешательство всякий раз, когда надо позвонить по делу в какое-нибудь учреждение.*
14. Мне очень неудобно возвращать покупку.*
15. Если близкие и уважаемые мною родственники раздражают меня, я скорее скрою свое раздражение, чем буду его показывать.*
16. Я избегаю задавать вопрос! из опасения показаться глупым.*
17. Во время ссоры я часто боюсь, что слишком разволнуюсь и меня начнет трясти*
18. Если знаменитый и уважаемый докладчик скажет что-нибудь такое, что мне покажется неверным, я доведу до сведения аудитории и мою точку зрения.*
19. Я избегаю споров о ценах с продавцами*
20. Если мне удастся сделать что-либо стоящее, я стараюсь поставить окружающих в известность об этом *
21. Я не имею привычки скрывать свои чувства.
22. С тем, кто распространяет обо мне ложные или дурные слухи, я стараюсь встретиться и поговорить как следует.
23. Мне часто бывает трудно сказать «нет».*
24. Я скорее сдержусь, чем устрою сцену.*
25. Я всегда предъявляю претензии в случаях плохого обслуживания в ресторане и где бы то ни было.
26. Услышав комплимент в свой адрес, я иногда не знаю, что сказать в ответ*
27. Вели на лекции или в театре какая-нибудь пара рядом со мной станет громко болтать, я попрошу их разговаривать потише или беседовать где-нибудь в другом месте.

28. Если кто-то пытается пролезть впереди меня без очереди, он может быть уверен, что получит от меня отпор
29. Я высказываю себе мнение сразу и без колебаний.
30. Бывают случаи, когда я просто не могу ничего сказать.

Независимо от того, применяется в группе опросник или нет, руководитель группы заведет с участниками разговор, который должен помочь в выявлении и уточнении тех проблем каждого из них, которые касаются его уверенности в себе. Руководитель будет побуждать участников к тому, чтобы они оценивали свое поведение и приводили примеры из своей жизни, когда они вели себя уверенно либо неуверенно. Руководитель должен терпеливо разъяснять членам группы, что такое уверенное поведение и чем оно отличается от неуверенного и агрессивного поведения. Ему следует всячески подчеркивать отрицательные стороны неуверенного поведения и важность тех дополнительных возможностей, которые появляются в жизни благодаря уверенности в себе, включая возможность осуществлять контроль над своей жизнью. Уверенность в себе ведет к росту самоуважения.

Неуверенный в себе человек сдерживает свои чувства из-за высокой тревожности, постоянного чувства вины или из-за того, что у него недостаточно социальных навыков. Агрессивный человек нарушает права других, навязывая им свою волю, унижая их и оскорбляя. Агрессивность исключает взаимное уважение, поскольку подразумевает удовлетворение потребностей агрессора за счет потери самоуважения теми, на кого направлена его агрессия. Различия между неуверенным, уверенным и агрессивным поведением проясняются в ходе обсуждения группой конкретных ситуаций.

Для того чтобы преодолеть свою тревогу, избавиться от чувства неполноценности и научиться вести себя уверенно, члены психокоррекционной группы прежде всего должны усвоить, что уверенное поведение вполне нормально. Положительный пример уверенного поведения должен прежде всего подавать руководитель группы. Келли (Kelley, 1979, p: 58-59) составил список основных прав человека, которые поддерживают его уверенность в себе:

- право на одиночество;
- ; право на независимость;
- право на успех;
- право быть выслушанным и принятым всерьез;
- право получить то, за что уплачено;
- право иметь права, то есть право действовать уверенно;
- право отвечать отказом на просьбу, не считая себя при этом эгоистичным и не чувствуя вины;
- право обращаться с любыми просьбами;
- право делать ошибки и отвечать за них;
- право не самоутверждаться.

Членам группы надо показать, что уверенность в себе не следует путать с бесчувственностью и ограничивать ее выражением только отрицательных эмоций. Важным условием развития уверенности в себе является способность к выражению положительного, заботливого отношения к другим. Членам группы надо сказать и то, что право на уверенность в себе не означает необходимости быть уверенным при любых обстоятельствах.

Другой подход к описанию уверенного поведения предлагают Ланге и Якубовский (Lange and Yakubowski, 1976), которые выделили шесть способов выражения уверенности. Базовый способ подразумевает прямое сообщение о собственных чувствах, мыслях, мнениях или правах, например: «Я хочу уйти сейчас же» или: «Ты мне очень нравишься». Эмпатический способ выражения уверенности предполагает осознание позиции и чувств другого человека и сообщение о собственной позиции, например: «Я знаю, что тебе хочется пойти со мной, но в этот раз я хочу быть там один». При способе выражения уверенности по нарастающей сначала делают заявления, требующие минимальных внутренних усилий, но они становятся все более категоричными каждый раз, когда уже продемонстрированная уверенность не приносит результатов. Такую форму могут иметь просьбы вести себя потише, обращенные к беспокойному соседу в кинозале. Конфронтация в качестве способа выразить уверенность в правильности своей позиции применяется в отношениях с теми людьми, чьи дела расходятся со словами. Конфронтация включает напоминание оппоненту о том, какие намерения он высказал прежде, описание того, что он сделал реально,

и, наконец, пожелания на будущее. Например: «Из ваших слов я понял, что сегодня вы будете при деньгах. Теперь вы опять говорите, что денег у вас нет. Мне хотелось бы знать, почему их нет и когда они будут». Монологический способ выражения уверенности предусматривает описание действий другого человека, их последствий, собственных чувств в связи с этими действиями и собственных пожеланий. Этот способ может быть особенно полезен, когда надо выразить отрицательные эмоции, например: «Вчера вечером ты опять не помыл посуду. И вот сегодня я прихожу домой вместе с гостем и вижу гору грязной посуды. Представляешь, как мне было неудобно. Я хочу, чтобы свою часть работы по дому ты делал вовремя».

В группе уверенность и настойчивость должны проявляться в подходящий для этого момент и с достаточным тактом, чтобы приобретаемое с их помощью влияние не носило характера агрессивности.

Репетиция уверенного поведения

В группах развития уверенности в себе основной методикой является репетиция уверенного поведения. С этой целью в них используются ролевые игры, моделирующие ситуации, которые в свое время создали или могут создать определенные сложности для участников. При этом руководитель группы выступает в роли тренера, а игра строится на основе взаимодействия одного из членов группы с другими участниками, которые представляют значимых для него лиц. В структурированной группе руководитель обычно начинает с наиболее банальных ситуаций, которые могут создавать трудности для большинства неуверенных в себе людей. Как правило, эти ситуации подразумевают необходимость как обратиться с просьбой, так и ответить отказом. Примерами могут быть занятия по отработке уверенного поведения при общении с работниками сферы обслуживания или в условиях критичного или неприязненного отношения со стороны окружающих, тренировка различных коммуникационных навыков, включая внимание к собеседнику, способность к самораскрытию в разговоре, умение делать и принимать комплименты, менять тему разговора, начинать и заканчивать разговор, выдерживать паузы.

Поначалу в группе воспроизводятся ситуации, которые не создают для участников особых проблем. Например, работу в многочисленной группе можно начать, предложить участникам посмотреть друг другу в глаза, представиться, а затем поделиться впечатлениями о процедуре знакомства (Lange and Yakubowski, 1976). По мере развития группы можно предлагать отработку поведения в более трудных ситуациях. Со временем большинство групп тренинга уверенности в себе становится менее структурированными, а материалом для ролевых игр служат конкретные реальные проблемы участников. Ролевые игры в таких группах чем-то напоминают занятия в группах психодрамы и таким образом носят отпечаток идей Якоба Морено. Но главная задача этих игр не в том, чтобы дать выход подавленным чувствам с целью достижения катарсиса или эмоциональной разрядки. Разыгрываемые ситуации имеют отношение только к проблемам, связанным с недостатком уверенности в себе и с созданием адаптивного поведенческого репертуара.

Отработка поведения в группах тренинга умений основана на определенных бихевиористских принципах. Во-первых, руководитель группы или какой-либо ее участник может *моделировать* «правильное» поведение в разыгрываемых на занятиях ситуациях. Моделирование — это особый прием поведенческой терапии, использование которого весьма эффективно в случаях, когда членам группы требуется освоить новые или усилить недостаточно выраженные формы поведения (Bandura, 1971). Члены группы осваивают новый для них способ поведения, наблюдая за тем, как его моделируют другие участники или руководитель, а также за своими реакциями на моделируемое поведение. В некоторых группах применяют аудио- и видеозаписи моделей образцового (в смысле, уверенности) поведения. Моделирование особенно полезно, когда участники имеют очень слабое представление о том, как надо действовать в данной ситуации, чтобы их поведение было уверенным. Группы, состоящие из более опытных участников, могут сразу переходить к фазе репетиции поведения. Разыгрывая различные роли, члены группы вовлекаются в групповой процесс и приобретают новые полезные поведенческие навыки. Типичная последовательность событий при отработке поведения может выглядеть так.

В разыгрываемой ситуации Мардж пытается набраться храбрости, чтобы лично сообщить родителям о своем решении жить отдельно от них с двумя подругами. (На роль родителей выбраны два других участника группы.)

Мардж. Мам... и ты, пап... Я хочу вам сказать кое-что. Я... как бы это сказать... что, если я пере-

берусь на квартиру?

Отец. Квартиру? Какую? Зачем? Тебе что, здесь не нравится?

Мардж. Да нет, нравится, конечно. Просто мне уже девятнадцать, а Джойс и Сью вправду хотят, чтобы я к ним перебралась.

Мать. Но, дорогая, мы же равным счетом ничего не знаем об этих твоих приятельницах!

Мардж. Они славные, и вообще я решила, что перееду к ним, вот и все.

Руководитель. Так, давайте здесь прервемся. Вопрос к группе: в чем проявилась уверенность Мардж?

Участник №1. Мне, Мардж, понравилось, что ты смотрела им в глаза и говорила громко и твердо.

Участник №2. Я думаю, ты правильно начала, сказав родителям, что хочешь поговорить с ними.

Руководитель. Отлично. Мардж, а сами ты как оцениваешь свою уверенность в этой ситуации?

Мардж. Я была совершенно спокойной с самого начала и сама завела разговор, что мне вообще-то не свойственно.

Руководитель. Отлично. А можно что-то улучшить в этой сцене? И если да, то как?

Мардж. Когда отец принялся меня обвинять, я стала защищаться, а потом я вышла из терпения, когда мать принялась меня расспрашивать.

Руководитель. Хорошо. Ты все правильно поняла. У кого-нибудь есть что сказать? Предложения будут?

Участник №3. В самом начале, Мардж, у тебя была неуверенность в голосе. Вместо того чтобы просто сообщить родителям о своём решении, ты как бы искала их одобрения. Может, надо было сразу так и сказать: дескать, ты надеешься, что они одобряют твоё решение, но переедешь ты в любом случае.

Участник №4. А я заметил, как ты довольно-таки робко улыбнулась как раз перед тем, как сделать свое сильное заявление.

Руководитель. Очень дельные замечания. Мардж, не попробовал ли тебе еще раз, с учетом всего, что ты сейчас узнала?

После того как Мардж отработает свое поведение в разговоре с относительно спокойными родителями руководитель может предложить ей, чтобы она, с целью подготовиться к любому повороту событий, испытала себя в ситуации, когда родители настроены более агрессивно.

Обычно за одно занятие делается попытка освоить только небольшой фрагмент сложного поведенческого комплекса. После обмена несколькими репликами руководитель прерывает репетицию и ждет обратной связи от группы. Он предлагает участнику, игравшему активную роль, и остальным членам группы рассказать о своих впечатлениях (что в поведении участника отражало уверенность, а что нет) и соображениях (что в поведении можно улучшить и какие еще эксперименты имеет смысл провести). Руководитель может помогать, инструктируя участников. *Инструктаж* — это вмешательство, при котором руководитель подсказывает, намекает и советует участникам, когда они оказываются в особенно трудном положении, поддерживая их в течение всего процесса взаимодействия.

Еще одним компонентом процесса отработки поведения является *подкрепление*. Вообще концепция подкрепления играет в науках о поведении фундаментальную роль и является краеугольным камнем большинства методов изменения поведения. Существует несколько рабочих определений подкрепления. В разработанной Б. Ф. Скиннером (Skinner, 1953) теории оперантного обусловливания подкрепление понимается как событие или стимул, который повышает вероятность воспроизведения действия, предшествовавшего подкреплению. В контексте обсуждаемого здесь вопроса подкрепление — это поощрение или, правильней сказать, любая позитивная реакция со стороны руководителя или членов группы. Очень важно, чтобы подкреплялось любое, даже самое небольшое достижение, а не только успешно завершенная сложная последовательность действий. Процесс, в котором подкрепление дается небольшими порциями по мере того, как отрабатываемая реакция постепенно приближается к оптимальной, называется

ся «формированием» поведения. В поведенческих группах подкрепление обычно применяется, чтобы формировать поведение отдельных участников в направлении тех целей, которые они сами себе ставят. В некоторых случаях можно модифицировать происходящие в группе взаимодействия или поведение участников в целом, используя групповые возможности для подкрепления поведения всех участников в направлении достижения их целей (Feldman and Wodarski, 1975). В других случаях учащиеся в классе, осужденные в тюрьме, пациенты в больничной палате могут принимать участие в поведенческих программах, которые предусматривают использование «жетонной системы» и привилегий за достижение поставленных целей.

Моделирование, инструктаж и подкрепление являются ключевыми компонентами методики репетиции поведения, хотя по вопросу о том, какое их соотношение можно считать оптимальным, существуют разногласия (McFall and Twentyman, 1973). Репетиция поведения при ее использовании руководителем психокоррекционной группы может быть сведена к выполнению следующих семи задач (Fensterheim and Baer, 1975):

- определение того, какого рода поведение нуждается в репетиции;
- инструктаж участника и обучение его разыгрыванию сцены;
- повторение сцены с целью улучшить действия ее участников;
- моделирование желательного поведения;
- использование подходов, которые предусматривают иерархию отдельных задач и их последовательное выполнение в случаях, когда решаемая проблема слишком трудна для клиентов и вызывает у них тревогу;
- многократная репетиция поведения на протяжении всего занятия в группе;
- получение обратной связи о поведении клиента в обычных для него условиях.