

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ

Владимир Ромек



ТРЕНИНГ УВЕРЕННОСТИ

В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ
ОТНОШЕНИЯХ

умение приобретать
знакомства

уверенность в конфликтных
ситуациях

барьеры межличностного
общения



Тренинг
уверенности в
межличностных
отношениях

Автор книги –
В.Г. Ромек

СОДЕРЖАНИЕ

- ТЕОРИЯ
- Что такое межличностные отношения?
- Источники неуверенности в межличностных отношениях
- Как становятся неуверенными
- и как делают неуверенными других?
- В чем и как проявляется неуверенность
- в себе в межличностных отношениях
- Андре Сальтер и преодоление депрессии
- развитием межличностных отношений
- Что такое уверенное поведение в межличностных отношениях?
- Уверенность в межличностных отношениях
- МЕТОД
- Поведенческий тренинг: теория и практика
- Тренинг и модификация поведения
- Классификация программ тренинга поведения
- Тренинг уверенности в себе и самоутверждения
- Тренинг социальной компетентности
- Тренинг медиаторов: педагогический тренинг
- Принципы тренировки новых навыков
- САМОАНАЛИЗ
- Чего я боюсь?
- Достаточно ли у меня близких людей?
- ТРЕНИНГ
- Учимся уверенности
- Умение вызвать симпатию
- Открытое выражение желаний и чувств
- Тренинг открытости и откровенности
- Уверенность в конфликтных ситуациях
- Умение сказать «нет»
- *Оценка эффективности тренинга*

один из аспектов уверенности в себе, а именно уверенность в

МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

- Вот уже много лет я провожу группы тренинга уверенности в себе и неизменно наталкиваюсь на живой интерес и внимание со стороны групп самого разного состава. Молодежь и пенсионеры, военные и торговые агенты говорят мне о том, что следование простым и очевидным схемам делает жизнь, с одной стороны, легче и понятнее, а с другой — насыщеннее и интереснее.

терапии социальных страхов (социофобий).

- Удивительное дело — вне зависимости от страны, объекта применения и сферы приложения, тренинг уверенности везде предполагал использование одной и той же идеологии, одних и тех же схем.
- несмотря на очевидную специфику отдельных поведенческих проявлений уверенности в себе, общие принципы ее, основанные на уважении личных прав, желаний, мнений и свобод человека, вполне применимы и в нашей стране.

Программа когнитивно- поведенческого тренинга уверенности в межличностных

- Там был искренний интерес ^{отношениях} воспитателей к детям, желание вместе заниматься интересными делами, внимание к проблемам детей и умение помогать в решении этих проблем. Там были человеческие, неформальные, т. е. *межличностные*, отношения между воспитателями и детьми.

- Милые женщины находили настоящее удовольствие в своей работе. Они вместе с детьми занимались интересными делами, вместе праздновали маленькие праздники и вместе с детьми искали решение возникающих проблем. Им нравилось то, что они делают. Здесь у воспитателей не было необходимости кричать и командовать, здесь некогда было скучать детям. Воспитатели и дети были интересны друг другу, находили удовольствие в общении друг с другом. Конечно, не всегда это общение было радужным, были и конфликты, и необходимость подчиняться распорядку дня и убирать за собой игрушки. Но хорошие отношения помогали преодолевать эти конфликты, совместное решение проблем укрепляло отношения. воспитатели в такой же мере ценили личность ребенка и проявляли интерес к личным чувствам и интересам детей, в котором между профессиональными воспитателями и детьми существовали бы межличностные отношения

- Поскольку так или иначе нам приходится жить среди множества людей, вступать с ними в самые разнообразные отношения, то лишь часть этих отношений приобретает межличностный характер. Довольно часто мы общаемся с совершенно неизвестными людьми по малозначительным формальным поводам. От такого рода партнеров нам нужно лишь одно — четкое и незамедлительное выполнение их обязанностей.

- *Партнер.* Партнером или партнерами по межличностным отношениям выступает уже знакомый вам человек, вызывающий у вас интерес как личность. Партнером по функциональным отношениям вполне может быть посторонний, случайный человек.

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

Содержание общения.

- Содержанием межличностных отношений являются чувства, симпатии, антипатии, ценности, т. е. все, что связано с проявлением личности и личных интересов. Но этого мало: межличностные отношения существуют только тогда, когда личные позиции и чувства взаимно интересуют партнеров, когда, помимо желания говорить о своих чувствах, есть еще желание выслушать партнера, интерес к его собственным мнениям и чувствам. Межличностные отношения — это именно взаимоотношения.
- Иными словами, содержанием общения выступает взаимный интерес к чувствам, личным особенностям, мнениям и желаниям партнера, готовность говорить о своих собственных чувствах.
- *Основа.* Межличностные отношения базируются на взаимном интересе, симпатиях или антипатиях. Без этого интереса, в ситуации, когда партнер глубоко безразличен, ни о каких межличностных отношениях не может быть и речи. В отсутствии фундамента, основы любая конструкция рано или поздно рушится.

Признаки межличностной ситуации:

- 1) Партнеры знакомы друг с другом
- 2) Партнеры интересуют друг друга как личности, взаимно уважают чувства и желания друг друга
- 3) Характер их взаимоотношений определяется чувствами, которые они испытывают друг к другу
- 4) Содержанием общения являются чувства, желания, симпатии и антипатии, отношения сами по себе

ИСТОРИЯ ПСИХИЧЕСКОЙ НЕУВЕРЕННОСТИ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

- Большинству людей знакомо чувство скованности и застенчивости, некоторых эти чувства преследуют постоянно.
- В то же время практически все могут вспомнить и назвать знакомого им человека, который, как кажется, никогда не теряется и не смущается даже в самых трудных житейских ситуациях. Люди совершенно очевидно различаются по уровню уверенности в себе, как и по многим другим психологическим качествам. Это естественно, и никто не станет этого оспаривать. Никто также не будет спорить с тем, что в небольших дозах и в определенных ситуациях неуверенность повредить не может.

- Люди всегда чувствуют себя неуверенно, оказавшись в незнакомой ситуации, при необходимости решить очень сложную непривычную задачу, при резкой смене условий жизни и т. д. Проблема возникает тогда, когда ситуативная неуверенность перерастает в неуверенность стабильную, личностную, а это мешает человеку жить, становится причиной постоянной тревожности и беспокойства.

помогают участникам разобраться в том, что собой представляет уверенность или неуверенность в межличностных отношениях.

- Неуверенность в межличностных отношениях мешает людям заводить новые знакомства, постепенно приводит к формализации отношений, к тому, что жизнь становится скучна и бедна эмоциями, а вокруг человека возникает своеобразный «вакуум отношений».
- Этот вакуум большинству людей неприятен, человек начинает чувствовать себя одиноким, покинутым. Он думает, что никому он не интересен, что всем безразличен и т. д. Такие мысли не проходят бесследно. Потребности быть любимым и принадлежать к группе относятся, по мнению американского психолога Абрахама Мас-лоу, к числу основных потребностей, присущих каждому человеку. То есть у каждого в той или иной мере существует *потребность, нужда* в межличностных отношениях, они нужны всем людям так же, как нужны каждому в отдельности.

Поэтому психологи часто так много жалуются на одиночество, отсутствие любви, друзей и долговременных привязанностей? Почему во многих семьях между родителями и детьми царит холод и отчуждение?

- **1) Социальный страх**

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

- **2) Заниженная самооценка**

- Очень часто причиной, препятствующей развитию межличностных отношений, становятся ошибочные представления о себе самом. Вот достаточно типичные формулировки, которые могут служить примером (но не для подражания) неуверенности в межличностных отношениях:
- *«Я никому не могу быть интересен»*
- *«Я слишком рядовой, заурядный человек, чтобы он (она) мною заинтересовался(лась)»*
- *«Я не смогу и двух слов вымолвить, если придется говорить о самом важном»*
- Но не может ли быть так, что все эти утверждения — суцая правда? Может быть, это — как раз таки адекватная самооценка?
- Едва ли. Психологи — создатели «когнитивной терапии поведения» легко доказывают, что большинство такого рода утверждений не имеют никакого отношения к реальности. Эти убеждения почти во всех случаях неверны, нелогичны и иррациональны.

- **3) Нерациональные убеждения**

- Причиной неуверенности в межличностных отношениях могут быть и некоторые логические ошибки, приводящие к неверным, нелогичным и нерациональным выводам, постепенно перерастающим в прочные нерациональные убеждения. Наиболее типичными логическими ошибками являются следующие (А. Эллис, 1999).
- **Обобщения (генерализация).** «Ничего хорошего никому и никогда тесные межличностные связи не приносили и не принесут». Такого рода убеждения, во-первых, неверны, во-вторых, блокируют абсолютно любые начинания. Конечно, межличностные отношения у разных людей в разной степени благополучны и приятны. Но именно поэтому категорические обобщения не выдерживают логической проверки.
- Далее, категорически заявляя самому себе, что близкие отношения приносят только негативные переживания, сам начинаешь замечать только негативные их стороны, игнорируя позитивные. В любом явлении есть негативные и позитивные стороны. Обобщения негативного характера как бы «фокусируют» внимание на негативных моментах и постепенно убивают мотивацию к любым действиям, направленным на их развитие.

- **Глобальные выводы из единичных фактов**

- Первый брак Александра, довольно успешного предпринимателя, оказался неудачным. Развод, который произошел через полгода после свадьбы, доставил ему массу неприятностей. С тех пор Александр предпочитает не знакомиться с девушками, по крайней мере, не доводить знакомство до близости, панически боится любых признаков интереса к нему со стороны противоположного пола. Схема его рассуждений выглядит примерно следующим образом: «Бывшая жена просто использовала мою любовь для улучшения своих жилищных условий», следовательно, «Нааоящей любви не бывает и за любым интересом девушек ко мне стоит интерес только к моим деньгам». Логическая ошибка состоит в том, что на основании единичных наблюдений делаются глобальные выводы, которые не подвергаются дальнейшей проверке. Неприятность состоит в том, что такие рассуждения чаще всего неверны, вызывают неблагоприятные эмоциональные состояния и «негативно» фокусируют наше восприятие. Возникает своеобразный «замкнутый круг», в котором нерациональные выводы способствуют негативным наблюдениям и умозаключениям, а те, в свою очередь, укрепляют веру в эти нерациональные убеждения.
- «Я должен». Из предыдущего следует еще одна неприятная особенность мышления неуверенных в себе людей: часто они делают неверные выводы о том, что они, например, «должны тщательно контролировать любые контакты с противоположным полом и *не должны* допускать сближения ни при каких обстоятельствах». Или еще: «я всегда *должен* быть строг со своими детьми, потому что иначе они сядут мне на шею». Действительно, мы кое-что должны другим людям в силу заключенного с ними договора или в силу существующих в обществе норм поведения. Например, мы должны ходить на работу или не должны совершать насилие над другими. Но быть строгими с детьми или бороться за свое одиночество мы никому не должны — об этом не было договора. Почему это так важно? Потому что долг, особенно если он «приправлен» обобщениями («я *всем и всегда* должен») не может быть выполнен. Стремление к выполнению этой установки приносит лишь негативные эмоции, что затрудняет выполнение тех желаний, которые стоят за этими многочисленными «должен».

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

- **5) Отсутствие навыков выражения чувств**

- Ну и наконец: некоторые люди оказываются в изоляции из-за элементарного отсутствия навыков личностно окрашенного взаимодействия. Человек не может быть обучен тому, чего он никогда не видел, чему его никто не учил, чему он не учился сам. Даже элементарному умению говорить о своих чувствах, проявлять свой интерес, свою злость или любовь нужно научиться. Это не так уж и сложно, но в случае отсутствия соответствующих навыков требует некоторого времени для тренировки.
- Итак, существование межличностных отношений обеспечивают вполне определенные *навыки*. Помимо навыков общения, которые нужны в абсолютно любой ситуации, например навыков установления контакта или умения вызвать симпатию, здесь нужны и специфические способности. В первую очередь нужно уметь говорить об очень тонкой материи — о своих желаниях и чувствах, уметь слушать и понимать партнера, видеть, какие чувства он сам испытывает и как к вам относится. Это и есть базовый, самый существенный навык, необходимый в сфере межличностных отношений. Со времен Андре Сальтера (1949) он называется «открытое выражение чувств и желаний».
- В отсутствие этого навыка (или при нежелании его применять) межличностные отношения чахнут и умирают, общение близких людей постепенно формализуется и сокращается по времени, при любом намеке на возможность межличностных отношений человек чувствует себя скованно и неуверенно и нередко все это выражается в более или менее продолжительных депрессивных состояниях.

ПРЕОДОЛЕНИЕ ДЕПРЕССИИ РАЗВИТИЕМ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

- стремился к тому, чтобы найти физиологические, органические причины заторможенности и скованности, дать объяснение возникновению неуверенности.

- причиной нарушений поведения может быть преобладание процессов торможения над процессами возбуждения, и это выражается в том, что депрессивная личность оказывается неспособной к спонтанному проявлению своих чувств, желаний и потребностей, ограничивая тем самым собственные возможности самореализации, и испытывает значительные затруднения в общении с другими людьми.

- Здоровую личность Сальтер назвал «эксцитаторной» (от латинского «эксцитате» — возбуждение). С его точки зрения, здоровье личности проявляется в открытости в выражении своих чувств, спонтанности и способности к импровизации.

Салывтер назвал шесть характеристик здоровой и уверенной в себе личности. Вот

- **Эти характеристики**
1. Эмоциональность речи: открытое, спонтанное и подлинное выражение в речи всех испытываемых чувств
- тренировка открытого выражения чувств является одним из центральных моментов тренинга уверенности в межличностных отношениях.

- *2. Экспрессивность и конгруэнтность поведения и речи: ясное проявление чувств в невербальной плоскости и соответствие между словами и невербальным поведением*
- Сальтер у своих депрессивных клиентов часто видел застывшее выражение лица и настаивал на том, чтобы на лице была написана любовь, если говорят о любви, и злость — если разговор идет о злости.

- *3. Умение противостоять и атаковать как прямое и честное выражение собственных мнений и желаний*
- Часто встречающийся у застенчивых людей страх кого-либо задеть или обидеть Сальтер предлагал заменить на веру в себя и предоставить другим людям право самим о себе позаботиться.

- 4. *Использование местоимения «я» во всех его языковых формах как отражение того, что за человек стоит за словами, отсутствие попыток спрятаться за неопределенными формулировками.*
- Ну а этот пункт — просто общее место всех программ тренинга открытости и уверенности в себе

- 5. *Принятие похвалы, как отказ от самоуничижения и недооценки своих сил и качеств*
- Это качество у Сальтера означало умение с улыбкой сказать «спасибо» в ответ на комплимент. В современных программах этот пункт понимают несколько шире — как способность к само-
- похвале и смелость сказать другому, что в нем нравится или что такого он сделал для нас хорошего.

- *6. Импровизация как спонтанное выражение чувств и потребностей, повседневных забот*

- открытое выражение чувств, использование местоимения «я»
- Суть этой переделки состояла в том, что вместо выученных в ходе жизни тормозных реакций, мешающих, например, открыто, конгруэнтно и спонтанно говорить о своих чувствах, должны были быть сформированы новые эксцитаторные условные рефлексy
- значение спонтанности и принципа «здесь и теперь»

Свод правил

- «Старайся не обдумывать, стоит ли говорить. Сначала говори, потом думай».
- «Не будь чувствительным. Просто смело выражай свои чувства ».
- «Прекрати планировать. Думай лишь о ближайшей минуте».

ЧТО ТАКОЕ УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ В МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЯХ?

УМЕНИЕ РАЗЛИЧАТЬ УВЕРЕННОЕ, НЕУВЕРЕННОЕ И
АГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

- начиная с навыков уверенного отстаивания своих прав в формальных, функциональных отношениях
- это умение открыто и смело говорить другому человеку о своих чувствах и желаниях, не ожидая от него немедленных ответных действий.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕСТОИМЕНИЯ «Я»

- Предполагается, что именно уверенный в себе человек использует открытые коммуникации и что если научить клиента открытости, то его начнут воспринимать как уверенного в себе человека, что даст позитивную обратную связь и создаст подкрепление уверенных реакций.

НАВЫКИ

- 1) *Умение видеть и понимать чувства, которые испытывает другой человек, и догадываться о его желаниях на основании особенностей его поведения.*
- 2) *Умение понимать свои желания и чувства и открыто о них говорить.*
- А если мы сами не знаем, чего хотим и почему, то как же мы можем стремиться осуществить неведомые нам желания? Признаться самому себе в своих чувствах и решить, что конкретно хочешь — очень важный навык. Уверенный в себе человек обычно точно знает, что ему нужно, что приносит ему удовольствие и поэтому такому человеку легче добиться своего.
- 3) *Умение открыто отражать чувства и желания других.* Этот навык заключается в том, что уверенный в себе человек в состоянии помочь партнеру выразить его чувства и сформулировать его желания для него самого и для других. Навык снимает массу проблем в межличностных отношениях и существенно экономит время на их выяснение.
- 4) *Умение открыто говорить о своих чувствах и желаниях.* Навык заключается в том, чтобы точно назвать свои чувства и ясно сформулировать свои желания — от первого лица и при этом воздержаться от агрессивности и иронии в отношении партнера.

схема анализа уверенного, неуверенного и агрессивного

ПОВЕДЕНИЯ

- **Открытое выражение чувств**
- *Шаг 1:* Вы замечаете, что у вас возникло сильное чувство по отношению к другому человеку, и вы хотели бы, чтобы он в будущем совершал (или наоборот — не совершал) определенное поведение.
- Особенно подходят для применения схемы уверенности в себе ситуации, которые повторяются вновь и вновь — и постоянно доставляют вам неприятные эмоции.
- Например: *Когда я делаю уборку в доме, муж даже и не пытается как-то мне помочь.*
- Или: *Когда я перекапываю садовый участок, жена даже и не думает как-то мне помочь, например, приготовить обед.*

- *Шаг 2: Вы про себя называете чувства, которые вы испытываете, и для себя самого точно формулируете желания по отношению к партнеру.*
- *Например: Мне это очень обидно, у меня пропадает всякое желание делать это впредь, я очень на него (нее) злюсь за это.*
- *Я хотела бы, чтобы он мне, хотя бы для вида, немножко помогал в этом или, по крайней мере, не занимался в этот момент тем, что ему очевидно доставляет удовольствие (не читал бы газету).*
- *Или: Мне было бы приятнее заниматься тяжелой и скучной работой в саду, если бы она была где-нибудь поблизости и часть работы брала на себя. Я имею в виду приготовление обеда и уборку в садовом домике.*

- *Шаг 3: Поставьте перед собой маленькую выполнимую цель.*
- *Например: Для того чтобы повысить свой уровень уверенности, я сейчас скажу ему об этом — вежливо и определенно. Я повторю мои желания несколько раз.*

- *Шаг 4:* Объективно опишите сложившуюся ситуацию.
- Вы здесь просто перечисляете то, что произошло или происходит с вами и с окружающими. Вы воздерживаетесь от комментариев и просто описываете (как через объектив фотоаппарата), что именно случилось (или часто случается).
- Например: *В последнее время, когда я делаю уборку в квартире, я замечаю, что ты читаешь газету или занимаешься другими своими делами.*

- *Шаг 5: Открытое выражение чувств.*
- От первого лица, с использованием местоимения «я», вы перечисляете, называете по имени чувства, которые у вас появляются в этой ситуации, описываете то, что вы актуально чувствуете.
- *Например: Это меня сильно обижает, и я злюсь на тебя и на необходимость заниматься домашними делами. Мне все меньше и меньше хочется заниматься этим вообще.*

- *Шаг 6: Сформулируйте желания, которые у вас в связи с этим есть.*
- Точно формулируйте свои желания, описывайте конкретное поведение, которого вы ждете от партнера, избегайте слишком общих формулировок.
- Например: *Я бы очень хотела, чтобы ты брал на себя небольшую часть работы, или, по крайней мере, не занимался во время уборки своими делами, а делал что-то по дому.*

- **Шаг 7 (очень и очень важный):** Вы внимательно слушаете, что вам скажет партнер, не перебиваете его, вкратце пересказываете его слова, а затем повторяете 5 и 6 шаги. Это нужно сделать минимум 2 раза!
- Ни один человек сразу вас не поймет. У него слишком много своих чувств, мыслей, забот. К тому же на ситуацию он смотрит иным, чем вы, образом. Он закономерно будет оспаривать важность ваших чувств и желаний, поскольку его собственные чувства ему важнее.
- Чтобы вас поняли, вам нужно повторить ваши слова несколько раз. Итак:
- *Я понимаю, что уборка с твоей точки зрения — не особо сложное занятие и что ты ничем особым мне помочь не можешь, но...* (далее смотри выше)

- Ирония, уколы, вопросы и рекомендации (приказы) здесь тоже нередко мешают взаимопониманию. Искренние чувства либо маскируются, либо вообще подавляются. Так, очень многие родители нарушают баланс между выражением позитивных и негативных чувств и очень часто — в сторону чувств негативных. Как следует из многочисленных экспериментов американского психолога Мартина Селигмана, такая «фокусировка» общения на негативных чувствах очень часто приводит к возникновению выученной беспомощности и депрессивных состояний.

ЗДЕСЬ ТРЕНИРОВОЧНЫЕ РОЛЕВЫЕ ИГРЫ

УМЕНИЕ СКАЗАТЬ «НЕТ»

- Можно ли считать эту особенность поведения недостатком? Стоит ли стремиться к тому, чтобы отказывать в любой просьбе или требовании, которые задевают наши личные права?
- Конечно, ответы могут быть разными. Любая нехватка навыков — недостаток, если эти навыки реально требуются, если их отсутствие доставляет нам неприятные эмоции. Неумение сказать «нет» часто приводит к довольно сложным и неприятным переживаниям, потому что в результате мы берем на себя невыполнимые обязательства, соглашаемся с работой, которая нам ничего не может дать, в конечном счете — подводим других людей. Наши ближайшие знакомые перестают нас понимать («Ведь сам же согласился!..»), мы перестаем понимать себя сами («Ну как же я мог с этим согласиться!..»). Один участник задал мне вопрос: «Из-за моей неспособности ни в чем отказать я постоянно оказываюсь в глупых ситуациях, часто соглашаюсь с тем, чего заранее не смогу сделать, даю обещания, которые не смогу выполнить... Я понимаю, что это плохо, что это портит мои отношения с другими людьми, но где же выход? Ведь любой отказ тоже портит отношения!»
- Чаще всего отказ неприятен нашему партнеру. Но это не повод, чтобы со всем соглашаться. Ведь просьбы и требования бывают глупыми, оскорбительными, незаконными... Часто сказать «нет» просто необходимо — по психологическим, юридическим, медицинским причинам.
- Неумение сказать «нет» иногда становится большой психологической проблемой. Человек пьет значительно больше, чем хотел бы, потому что не может отказать не в меру хлебосольным друзьям, раздает деньги в долг, не имея сил отказать в просьбе, выполняет массу ненужной ему работы по той же причине.

Упражнение 50. СБОР СИТУАЦИЙ ПО ТЕМЕ «КОНФЛИКТ-НЫЙ РАЗГОВОР»

- По три бланка для записи ситуаций на каждого из участников.
- «Было ли в последнее время так, что вы не смогли отказать другому в просьбе или требовании, хотя внутренне сильно не хотели выполнять эту просьбу (требование)? Можете ли вы вспомнить ситуацию, когда вы не смогли сказать «нет», и это привело к очень неприятным для вас последствиям?»
- *Обсуждение*
- Пожалуйста, запишите эти ситуации на бланках».
- (2)
- «Пожалуйста, прочитайте нам описание
- ваших ситуаций».
- «К чему привело ваше неумение сказать
- «нет»?»
- Что помешало вам отказать в просьбе?»
- ждого из участников.

вас сделать что-то, что вам делать неприятно, не хочется или чего вы вообще сделать не

- Я отвечаю, что те люди, **СМОЖЕТЕ** которым самому не отказывают, сами с просьбой обращаются крайне редко. Налицо некоторая несправедливость.
- Хорошо или плохо со всем соглашаться? Конечно, если близкий человек о чем-то просит, то оно ему, наверное, для чего-то нужно. Но что-то мы делаем охотно, что-то — не очень, а бывают и вещи, которые нам делать неприятно, которые мы не хотим или физически не можем сделать. Партнеру безусловно нужна информация об этом!
- Особенность отказа близким людям в том, что он должен быть очень мягким. Это — скорее информирование о наших желаниях и чувствах, чем отказ.
- Предполагается, что если межличностные отношения существуют, то достаточно просто проинформировать партнера о своих чувствах, своем отношении к предмету просьбы и предоставить ему самому принимать решение — настаивать ли на своей просьбе или решить проблему иным образом.

Схема. Отказ в просьбе

- **Шаг 1: Вы обнаруживаете неудовольствие, раздражение по поводу просьбы партнера:**
- Это — безусловная предпосылка для мягкого отказа. Вы, собственно, и не отказываетесь, а только сообщаете о своем раздражении партнеру.
- **Шаг 2: Скажите «нет»: говорите о своих чувствах.**
- Используйте местоимение «Я»: «Мне это будет неприятно»; «Меня это немного злит»; «Мне это не нужно»; «Меня это не интересует»; «Я это могу сделать только при крайней необходимости»
- *Кратко и четко* поясните, почему это именно так, дайте краткое обоснование отказу. Обоснованием отказа могут здесь служить только ваши чувства или изменения в ваших отношениях с партнером в случае выполнения просьбы.
- **Шаг 3: Пауза для выслушивания партнера.**
- Вы делаете паузу (то есть молчите), спокойно выслушиваете партнера, пока он не договорит.
- **Шаги 4-6: Повторы.**
- Повторите свою мысль, но обязательно — с учетом слов партнера и только в том случае, если ваше решение отказать не изменилось.

«Ваша задача состоит в том, чтобы точно следовать схеме отказа.

- Скажите «нет», затем уточните, что именно вы не будете делать, затем, сославшись на неприятные чувства, почему вы этого делать не будете. Будьте последовательны и настойчивы. Не давайте втянуть себя в дискуссию».
- «Следите, пожалуйста, за тем, чтобы разговор шел по существу и не переходил в плоскость личных оценок и извинений». «Что вам мешало сказать „нет“? Как реагировал партнер на вашу настойчивость?»
- Какие способы компенсации отказа вы видите?
»

- Умение сказать «нет» прекрасно подходит для тренировки настойчивости. Если участник очень легко поддается на провокации партнера, то я ему просто пишу текст на карточке и предлагаю повторять этот текст до тех пор, пока партнер не устанет. Поверьте, многим это очень и очень помогает приобрести уверенность, хоть со стороны и выглядит довольно смешно.

Обратная связь:

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРЕНИНГА

- «Этот тренинг будет иметь для меня
СМЫСЛ...»

ХАРАКТЕРИСТИКИ УВЕРЕННОГО, НЕУВЕРЕННОГО И АГРЕССИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

	Агрессивное поведение	Уверенное поведение	Неуверенное поведение
Контакт глаз	Пристальный взгляд прямо в глаза собеседнику	Устойчивый контакт глаз: в глаза партнеру смотрят в момент предъявления требований, отводят взгляд, когда слушают возражения.	Отсутствие контакта глаз: смотрят себе под ноги, на потолок, в свои бумаги, но не в глаза собеседнику
Дистанция общения	Минимальная. На партнера все время «наступают*», вторгаются на его территорию.	Оптимальная. Соответствует принятым в данной среде стандартам дистанции официального общения.	Стремится к увеличению: от партнера «отступают», начинают говорить с очень большого расстояния.
Жестикуляция	Бурная. Размахивают руками, совершают шумные и хаотичные движения, стучат дверями и бьют посторонние предметы.	Соответствует смыслу сказанного.	Напряженная. Дрожь и хаотичные движения. Судорожно перебирают бумаги, не знают, куда деть руки.
Тон, громкость голоса	Крики, вопли, угрожающие интонации. Собеседника совсем не слушают, не дают договорить. Говорят короткими рублеными фразами.	Говорят достаточно громко, чтобы быть услышанным собеседником. Уверенные интонации. Собеседника внимательно выслушивают.	Говорят тихо, сбивчиво, стремятся сократить паузы в разговоре. Фразы неоправданно затянуты.
Чувства	Злость, ярость	Спокойствие, уверенность	Страх, тревога, вина
Содержание речи	Упреки, угрозы, приказы, оскорбления.	Информирование о своих правах, желаниях, намерениях, действиях	Оправдания, извинения, объяснения
Местоимение: Я, мне	В фразах, содержащих угрозы и приказы	Указывает на тот факт, что именно я сам стою за данным требованием	Используется неопределенная форма глагола, речь от третьего лица
Содержание требования	Угрозы, приказы	Краткое и четкое	Понять, что именно хочет человек, невозможно — об этом не говорят
Обоснование	Не дается	Краткое и четкое	Обоснование излишне длинное и путаное, насыщено извинениями и ненужными объяснениями