

Умейте постоять за себя. Ключ к уверенному поведению. Р.Е., Эммонс М.Л.

*** Вводный комментарий**

к книге Альберти Р.Е., Эммонс М.Л. 'Умейте постоять за себя' /

Я хочу представить вашему вниманию действительно замечательную книгу, выдержавшую множество изданий за рубежом - и дважды изданную в России. Это - классика тренинга уверенности в себе, книга, которая стала основой для большинства программ тренинга уверенности в мире.

Внимательный читатель, конечно, заметит некоторое несоответствие приведенных в книге примеров нашей, российской реальности. По возможности я попытался сгладить эти шероховатости. Далее, я позволил себе некоторую вольность в воспроизведении текста, опубликованного московским издательством "Треугольник". Поскольку под рукой у меня был английский оригинал книги и немецкий авторизованный перевод, в некоторых местах я внес небольшие коррективы. Все они основываются на следующих принципиальных соображениях.

Переводчик и редактор перевели английский термин "assertiveness" как самоутверждение. Такой перевод нарушает логику изложения материала, поскольку авторы последовательно разводят три различные формы поведения в ситуациях, его требующих: уверенное, агрессивное и неуверенное. Два первых способа поведения, собственно, и являются различными формами самоутверждения. Неуверенность может рассматриваться как способ отказа от самоутверждения.

Исходя из этого и контекста изложения, я в некоторых местах заменил слово "самоутверждающее" (кстати, отсутствующее во всех его формах в орфографическом словаре русского языка) на "уверенное". Далее, я пропустил некоторые фрагменты, не очень существенные для изложения материала, и прокомментировал некоторые важные для излагаемой темы фрагменты.

Copyright

На имеющейся у меня ксерокопии отсутствуют выходные данные книги, адрес издательства, фамилия переводчика. Я буду очень благодарен, если кто-либо сообщит их мне для размещения на странице и для того, чтобы я мог выяснить в издательстве принадлежность авторских прав. По первому протесту со стороны обладателей copyright я обязуюсь удалить текст с сайта до выяснения положения дел.

Пожалуйста, связывайтесь со мной по одному из перечисленных адресов:

romek@front.ru

Ромек Владимир Георгиевич, пр-т Буденновский 102, кв.2, 344018, Ростов-на-Дону, Россия

тел.: 007-8632-443628

*** Права человека и возможности личности**

Авторы настоящей книги знают, что люди, живущие в современных многонаселенных, шумных, загрязнённых и небезопасных в отношении уровня преступности городах и

поселениях, где главенствуют гигантские промышленные компании, профсоюзные и политические организации, - подвержены чувствам растерянности, беспомощности и собственной ничтожности.

«Средний», рядовой гражданин современного общества чувствует себя контролируемым и эксплуатируемым тем или теми, кто находит это выгодным для себя; этот рядовой гражданин ощущает себя чем-то вроде средства потребления.

Мы, авторы настоящей книги, не согласны с таким положением. Мы убеждены, что индивидуум стоит большего. Исходя из этого, мы ставим целью нашей книги помочь людям преодолеть чувства собственной незначительности, беспомощности и растерянности, чувства столь свойственные человеку в современном круговороте жизни. Мы не возлагаем вины за это на современные условия жизни индустриального общества, но мы отчетливо сознаем, что в современных условиях очень важно не забывать, а, напротив, подтверждать и всячески утверждать индивидуальную ценность каждого из нас.

Хотелось бы подчеркнуть в этой связи, что мы не имеем в виду каких-либо политических, экономических или социальных структурных изменений. В данном случае нас интересуют возможности личности в повседневных реальных условиях современной жизни: дома, на работе, в школе, в магазинах, ресторанах, клубах, то есть везде, где человек сталкивается с обстоятельствами, которые порождают чувства собственной незначительности, огорчения, раздражения и тревоги.

Мы озабочены растущей в современном обществе тенденцией в оценке людей по «шкале», подразумевающей, например, что

- победители лучше побежденных;
- генералы лучше солдат;
- врачи лучше сестер милосердия;

и так далее, до бесконечности.

Современная социальная структура способствует укреплению подобных мифов, как бы превращая в людей «второго сорта» тех, кто по занимаемому положению, должности и т. п. находится на низшей ступени иерархической лестницы.

Без всяких оговорок, мы подтверждаем положение о равных правах для всех людей, независимо от их общественного или внутрисемейного положения, а также должностей и титулов. Наша цель — помочь людям добиваться осуществления своих неотъемлемых прав, не нарушая прав других людей.

Для кого написана эта книга?

Эта книга — для всех, кто желает улучшить свое персональное благополучие самостоятельно, а также для тех, кто в силу своего образовательного и должностного положения в обществе работает с людьми и призван содействовать и способствовать их персональному развитию и росту.

Учителя, тренеры, консультанты и общественные работники в школах и университетах находят эту книгу полезной. Профессионалы - врачи, психиатры и семейные консультанты - находят воспитание уверенного поведения ценным в своей практике.

Работники отделов кадров крупных индустриальных и государственных учреждений успешно используют изложенные в настоящей книге идеи и технику их применения.

Эта книга имеет практическую цель - познакомить читателя с принципами уверенного поведения, побудить читателя оценить преимущества такого поведения на своем жизненном опыте и, следовательно, побудить читателя применить эти принципы в

практических жизненных ситуациях, в общественных и личных.

* Хозяин ли вы своей жизни?

Умеете ли Вы эффективно и с пользой для себя управлять жизненными ситуациями, в которые Вы вовлечены?

Дженни и Пол женаты три года. Так как оба они работают, они договорились, что домашние обязанности будут делить поровну. Последние несколько недель Дженни приходится делать почти всю домашнюю работу по хозяйству самой, и поэтому она испытывает чувства обиды и возмущения по отношению к мужу. Пол как будто не замечает этого.

Рональд недавно потерял работу. Хотя он исполнительный и сознательный работник, временами он теряет контроль над своими эмоциями и "вспыхивает", казалось бы, без очевидного повода. Сегодня начальник попросил его остаться на несколько часов, чтобы сверхурочно закончить необходимую работу, и Рональд не смог сдержать бурной вспышки гнева.

Мэри, с другой стороны, не может ужиться ни с одной из своих секретарш. Клиенты рекламной фирмы, которую возглавляет Мэри, очень ценят ее работу. Сослуживцы, однако, другого мнения о ней. Ее стиль в обращении с подчиненными - стиль «самодержавного тирана» - оказывается причиной частых увольнений сотрудников. У Дженни, Рональда и Мэри одна общая проблема. Каждый из них должен научиться разумно поступать в жизненных ситуациях, которые возникают в их отношениях с окружающими.

Может ли Дженни защитить свои интересы в отношениях с мужем без ссоры, не давая накапливаться чувствам обиды и злости, и не унижая мужа? Может ли Рональд выразить свои чувства в безвредной для себя форме, то есть непосредственно тогда, когда чувства раздражения появляются, не давая накапливаться этим чувствам, вместо того, чтобы накопив в себе злость и обиду, вспылить (и потерять работу)? Что касается Мэри, возможно ли найти форму взаимоотношений со своими подчиненными в рамках взаимного уважения, то есть может ли она сохранить роль лидера, не унижая подчиненных ей сотрудников? Какие альтернативы возможны для приведенных в качестве примера трех характеров?

Дженни будет продолжать делать сама всю домашнюю работу, сдерживая в себе чувства обиды и гнева, пока у нее не начнутся головные боли или не появятся другие симптомы физических расстройств, а также ощущение собственной незначительности и беспомощности. Делая слабые намеки мужу, она уверена, что он должен знать, что она чувствует. Вскоре чувства злости и обиды, накопившись, проявляются в том, что, делая уборку в квартире, она сердито хлопает дверьми, нервными движениями отшвыривает стулья, «дуется», не разговаривает с мужем и жалуется на боль в спине.

Мы считаем такое поведение неуверенным. Дженни остается в унижительном положении, и действует не в своих интересах, и не самым честным образом. «Вспышки» Рональда после его "внутренних страданий" также результат неуверенного поведения. Наконец, Мэри с ее открытой враждебностью к окружающим. Ее секретарши слышат по несколько раз в день ее гневный голос: "Джоанна, - кричит она, - черт знает, что с вами такое! Никогда не напечатаете ни одного письма как следует». По-видимому, Мэри

считает такое обращение единственным средством добиться уважения подчиненных и выполнения своих распоряжений.

Мы характеризуем такой образ действий, такое отношение к окружающим как агрессивное. Хотя Мэри таким образом и добивается выполнения своих распоряжений, ее подчиненные страдают от такого обращения с ними и, вследствие этого, не питают к ней уважения.

Мы надеемся, читатель, что Вам не свойствен ни самоуничижительный, ни агрессивный стиль в обращении с окружающими. Есть третий путь: эффективная, уверенная и самоутверждающая реакция на такого рода ситуации. Этому третьему пути мы отдаем предпочтение, и наша книга призвана научить читателя, как действовать эффективным и самоутверждающим образом в напряженных и конфликтных жизненных ситуациях.

В примере с Дженни - ей следовало обсудить создавшуюся ситуацию с мужем в подходящее для этого время, начав разговор, примерно, так: "Пол, я должна признаться, что меня очень огорчает то количество домашних дел, которое сваливается на меня ежедневно, и я хотела бы поговорить с тобой об этом". Пожалуй, немедленный ответ Пола прозвучит так: "Гм... Гм?". Дженни продолжает уверенно: "Ты не выполняешь наших условий. Мы договорились, что будем делить хозяйственные обязанности по дому. Может быть, нам следует нанять кого-либо для уборки дома?".

Пол отвечает заинтересованно: "Я не знал, что тебя это так огорчает. Я бы нанял домашнюю работницу, но мы не можем этого себе позволить в настоящее время". "Это так, - отвечает Дженни. - Поэтому, пожалуйста, или мы будем делить домашние дела, как договорились, или давай найдем какое-либо решение, потому что я не в состоянии продолжать делать все домашние дела одна, и не думаю, что обязана". Пол спрашивает искренне: "Как я могу помочь?".

Аналогично, Рональду следует научиться реагировать непосредственно на факты, вызывающие его раздражение, причем реагировать в то время, когда они имеют место, то есть, не позволяя накапливаться чувствам обиды и злости, что, в свою очередь, влечет к "вспышкам", которые, по всей вероятности, непоправимо испортят его отношения с боссом и могут стоить ему его работы.

Что касается Мэри, - ее подчиненные работали бы еще лучше и относились к ней с большим уважением, если бы она делала им замечания в деловом и уважительном тоне. Всем свойственно ошибаться, но никому не нравится унижительное обращение.

Замечание, сделанное в твердом и вежливом тоне, например: "Джейн, Вы подготовили этот контракт неверно, эту работу следует переделать", - даст понять Джейн все, что имеет в виду Мэри, не атакуя и унижая Джейн.

Когда человек вырабатывает достаточно навыков, чтобы действовать уверенно, он может выбирать (и, следовательно, правильно выбрать), то есть у него появляется выбор удовлетворительных для него реакций в различных жизненных ситуациях. И тот, кто в большей степени "самовыразителен" и непосредствен в своей реакции на раздражающие, конфликтные жизненные ситуации, испытывает в значительно меньшей степени состояние стресса, и в значительно большей степени чувства собственной ценности и удовлетворение.

Мы решительно подтверждаем, что чувства собственной ценности и удовлетворенности собой, а также стиль поведения, который мы называем самоутверждающим, не только в высшей степени желательно, но и необходимо развивать каждому, Самоуничижительная манера поведения, а также манера поведения, унижающая

других, вредна как для вас самих, так и для окружающих.

Проанализируем различия в поведении людей. Если вам свойственно колебаться, говорить тихо, запинаясь, отводить взгляд, соглашаться с собеседником даже тогда, когда Вы в действительности не разделяете его взглядов, если Вы цените себя "ниже" окружающих и страдаете сами, чтобы ненароком не огорчить других, ваша манера поведения - неуверенная.

Если Вы говорите громко, перебиваете собеседников, употребляете обидные или оскорбительные слова или жесты, бросаете гневные взгляды, высказываетесь (обвиняя, возмущаясь, требуя), когда повод для этого уже миновал, неистовствуете, пытаетесь выразить свои чувства и мнения, "ставите себя выше" других и пытаетесь унижить или унижаете других, Ваша манера поведения - агрессивная.

Если Вы реагируете на определенные ситуации непосредственно в тот момент, когда они возникают, отвечаете собеседнику немедленно, в спокойном разговорном тоне и "по существу", открыто выражаете свои мнения и чувства (гнев, любовь, несогласие, огорчение и. т. д.), цените и уважаете себя в той же степени, что и окружающих, и, не унижая себя, не унижаете и не пытаетесь унижить окружающих, такую манеру поведения мы называем уверенной.

Мы надеемся, что Вы сами сможете выбрать для себя манеру поведения и не позволите манипулировать собой ни обстоятельствам, ни окружающим Вас людям.

Вы можете сказать: "Это все хорошо для тех, кто умеет постоять за себя, а я не умею, я никогда не знаю, что сделать, что сказать в таких ситуациях". Представьте себе, Вы не одиноки в своем мнении. Недавнее исследование показало, что 80 из 100 человек соглашались на выполнение необоснованного требования без возражений! Например, только один из пяти человек отказался вывернуть свои карманы или открыть сумку, когда незнакомец спросил, не взяли ли они нечаянно кольцо, которое он оставил в телефонной будке, в том же соотношении люди реагировали, когда транзистор был включен на полную мощность одним из членов группы во время сдачи письменных экзаменов.

Множество (большинство?!) людей позволяют другим унижать себя таким образом. Этого не должно быть! Мы убедились, что почти каждый может научиться постоять за себя должным образом. Действуя в конфликтной ситуации в тот момент, как только она возникает, Вы не позволяете накапливаться чувствам злости, вины и раздражения до степени "взрыва", как мы видели в примере с Рональдом.

* Как вы относитесь к самому себе?

Если Вы довольны собой, если Вы цените себя как личность, если Вы обладаете тем, что психологи называют «позитивное самовосприятие», - Вы активны в жизни и наслаждаетесь жизнью, обществом окружающих Вас людей, новыми местами и вещами, «смакуя» каждый час, действуете спонтанно, доверяете своим суждениям и хорошо адаптируетесь в обществе.

К сожалению, очень многие из нас не только воспринимают себя «ниже» окружающих, но и действуют сообразно этому восприятию: опасаются доверять своим суждениям и своим чувствам. Если человек поступает сообразно своим интересам, умеет постоять за себя, выражая свои чувства со спокойным достоинством, защищая свои права, не нарушая в то же время права других людей, то такую манеру поведения мы называем

уверенной.

Напротив, человек, склонный к самоуничижительной манере поведения, будет колебаться, ответить ли вообще, или будет искать подходящий ответ уже после того, как случай миновал.

Другая крайность - агрессивная манера поведения. Агрессивный человек склонен реагировать на раздражающие его обстоятельства чрезмерно энергично и несдержанно, производя на окружающих резко отрицательное впечатление и впоследствии сожалея об этом. [...]

Очень часто люди, отстаивая свои интересы, действуют агрессивно, смешивая понятия агрессивного и уверенного поведения. Различие в этих способах поведения заключается в том, что, действуя уверенно, человек не оскорбляет и не подавляет других, уважая права других людей в той же мере, что и свои собственные.

Исследования в этой области убедительно доказали, что люди, умеющие должным образом постоять за себя, в значительно меньшей степени подвержены стрессовым состояниям в сложных жизненных ситуациях, а также в большей степени испытывают чувства удовлетворенности собой и чувства собственной ценности и значительности. Люди, действующие в агрессивной манере, в действительности испытывают чувства вины, неполноценности и неуверенности в себе, и своим агрессивным поведением пытаются маскировать эти чувства.

*** Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение**

Жанетт 23 года, она привлекательная молодая женщина, успешно делающая карьеру в большой индустриальной фирме. Трудолюбивый и энергичный администратор на службе, она в некоторых жизненных ситуациях часто находит трудным сказать «нет». Фред, с которым она несколько месяцев знакома по службе, много раз просил о свидании с ней. Однажды она согласилась встретиться с ним и была разочарована: она нашла его неинтересным собеседником, и к тому же сексуально агрессивным. С тех пор она исчерпала свой запас придуманных обстоятельств, ввиду которых она, якобы, не может встретиться с ним. Каждый раз новое обстоятельство для повторного отказа «Я должна сделать прическу», «У меня уже назначено свидание на это время», «Я должна закончить служебный отчет» и так далее. Только что Фред опять попросил Жаннет о встрече. Жаннет могла ответить так:

(1) Гм... ах... я обещала встретиться с друзьями сегодня вечером... это очень важно... гм....

(2) Скажите, когда Вы наконец поймете, что я не хочу встречаться с Вами? Отстаньте от меня! Я дам Вам знать, если захочу встретиться с Вами, но особенно не рассчитывайте на это.

(3) Мне бы не хотелось, чтобы Вы чувствовали себя обиженным, но думаю, что лучше сказать Вам честно, что я не хочу свиданий с Вами.

Проанализируем эти ответы: Ответ (1): Жаннет испытывает неловкость, отвечая неискренно и поступает не совсем честно по отношению к Фреду, лишая его возможности узнать правду и сделать для себя полезные выводы в сложившихся обстоятельствах.

Ответ (2): Агрессивный ответ унижает и оскорбляет Фреда.

Ответ (3): Жаннет честно выражает свои чувства, избегая унижительных для Фреда

выражений, а также избавляя себя от чувства неловкости.

Следует признать, что наш образ жизни культивирует иногда противоречивые нормы поведения. Примеры несоответствия между «рекомендуемым» и «поощряемым» поведением заключаются в следующем.

Хотя считается общепринятым, что права другого следует уважать, очень часто мы наблюдаем, что родители, учителя и церковь своими действиями противоречат этому принципу.

Тактичность, вежливость, хорошие манеры, скромность и самоотверженность обычно заслуживают похвалу, в то же время, с целью «преуспеть», допускаются и поощряются агрессивность и бесцеремонность по отношению к другим.

Хотя это редко признается открыто, соревнующиеся спортсмены знают, что ценится не столько безукоризненное поведение во время соревнований спортсменов, сколько победа в этих соревнованиях. (Того, кто усомнится в этом, приглашаем сравнить награды тренеров команд-победительниц и тренеров, «воспитывающих характер».)

Мы верим, что каждый должен иметь возможность выбирать для себя, как ему поступать в конфликтных жизненных ситуациях.

Если привычка поступать сдержанно-вежливо у Вас слишком развита, Вы, возможно, не сможете действовать так, как бы Вам хотелось.

Если у Вас развита привычка реагировать агрессивно, у Вас не будет возможности достичь своих целей, не унижая и не оскорбляя других.

Эта свобода выбора и самоконтроль станут возможны, когда Вы научитесь вести себя уверенно в ситуациях, в которых раньше действовали пассивно или агрессивно.

Ранее мы определили модели самоутверждающего, пассивного и агрессивного поведения. Следующие примеры помогут шире определить и объяснить эти понятия.

В таблице ниже приведены модели поведения, типичные для действующих лиц, чье поведение неуверенно (в дальнейшем мы будем называть такое поведение пассивным), уверенно или агрессивно. В этой же таблице приведены наиболее очевидные последствия такого поведения для лица, по отношению к которому поступки направлены.

Неуверенное

поведение Агрессивное

поведение Уверенное

поведение

Как действующее лицо Как действующее лицо Как действующее лицо

Ущемляет свои интересы

Испытывает чувство душевной боли и беспокойства Ущемляет интересы других

Выражает свои чувства, ущемляя чувства других Доволен собой

Выражает свои чувства

Испытывает чувство удовлетворения

Испытывает чувства неловкости и недовольства собой

Дает возможность другим решать за себя

Не достигает желаемой цели Решает за других

Достигает желаемой цели, ущемляя интересы других Может достичь желаемой цели

Делает выбор для себя

Как лицо, по отношению к которому поведение направлено Как лицо, по отношению к которому поведение направлено Как лицо, по отношению к которому поведение направлено

направлено

Испытывает чувства вины и гнева Испытывает чувства обиды и унижения

Испытывает чувство удовлетворения

Таким образом, действующее лицо, реагирующее пассивно в конфликтной ситуации, обычно лишает себя возможности выразить свои чувства. В результате такой реакции он чувствует себя ущемленным, так как, позволяя другим решать за себя, он редко достигает желаемой цели.

Человек, стремящийся к самовыражению и прибегающий к крайностям агрессивного поведения, обычно достигает своей цели, ущемляя интересы и самолюбие других. Агрессивное поведение обычно унижает того, по отношению к кому оно направлено. Его права ущемлены, он испытывает чувство обиды, гнева и унижения. Хотя агрессивно поступающий человек и может достичь своей цели, он, в то же время, может вызвать чувства ненависти, гнева и возмущения, которые впоследствии могут проявиться как возмездие.

Напротив, уверенное поведение в этой же ситуации вызовет чувство удовлетворения у действующего лица. Честное выражение чувств обычно приводит к достижению поставленной цели, и в результате действующее лицо испытывает чувство удовлетворения.

Если эти три модели поведения рассматривать с точки зрения лица, по отношению к которому они направлены, замечается аналогичная ситуация. Пассивное, а также агрессивное поведение часто вызывает широкую гамму чувств по отношению к пассивно или агрессивно действующему лицу - от чувства симпатии до чувства гнева и презрения. И, наоборот, действуя уверенно, человек выражает свои чувства, достигает своей цели и остается доволен собой, не унижая или подавляя при этом другого, то есть не вызывая резко отрицательных эмоций по отношению к себе.

В приведенных ниже ситуациях, взятых из повседневной жизни, проявляются негативные эффекты пассивного или агрессивного поведения. Некоторые приведенные ситуации особенно ярко демонстрируют негативные эффекты пассивной и агрессивной манеры поведения в жизни людей.

Прочитайте внимательно описание каждой ситуации, затем остановитесь и, прежде чем прочитать приведенные ответы, подумайте минуту, как бы Вы поступили сами в подобной ситуации. Конечно, реакция на каждую ситуацию может быть столько, сколько на свете людей. Мы приводим только три, чтобы упростить иллюстрацию основных, типовых различий в поведении людей в различных жизненных ситуациях.

В РЕСТОРАНЕ

Муж и жена обедают в ресторане. Муж заказал хорошо зажаренную отбивную. Когда отбивную подали муж нашел, что отбивная недостаточно зажарена. Его поведение:

Пассивное: Муж ворчливо жалуется жене по поводу непрожаренной отбивной, заметив, что в этом ресторане ноги его больше не будет. Он ничего не говорит об этом официантке, отвечая «Да-да!» на ее вопрос, всё ли в порядке. Муж чувствует, что вечер испорчен. Он недоволен обедом, он недоволен собой. Он сожалеет, что не принял мер для того, чтобы исправить ситуацию, и испытывает неловкость перед женой.

Агрессивное: Муж сердито подзывает официантку. Он громко выговаривает ей за недостаточно зажаренную отбивную и требует другую, хорошо зажаренную. Смущенная и взволнованная официантка заменяет ему блюдо к его удовольствию. Теперь он на

высоте положения, но жена чувствует себя неловко в результате такой реакции мужа, муж это понимает, и это портит им обоим вечер. Официантка также расстроена, что, очевидно, скажется на ее дальнейшей работе в течение этого вечера.

Уверенное: Муж подзывает официантку к своему столу и замечает ей, что заказал хорошо зажаренную отбивную. Он вежливо, но твердо просит заменить ее другой, в соответствии с его заказом. Официантка просит извинить ее за ошибку и вскоре возвращается с хорошо зажаренной отбивной. Супруги довольны обедом, довольны собой, официантка получает свои чаевые и довольна тем, что клиенты удовлетворены.

МОГУ Я ВЗЯТЬ?

Елена, студентка колледжа, умная и привлекательная девушка. Она живет в студенческом общежитии, в комнате с двумя другими девушками. Однажды вечером одна из ее подруг, Мэри, собралась пойти на свидание (Елена планировала в этот вечер поработать над курсовым заданием). Одеваясь, Мэри заметила, что ей бы очень хотелось произвести хорошее впечатление на молодого человека, с которым у нее назначена встреча, и спросила Елену, может ли она дать ей поносить на вечер новое ожерелье, которое она получила недавно в подарок от брата. Брат прислал ей это ожерелье из-за границы, где он проходит военную службу. Ожерелье довольно дорогое, Елена любит своего брата и дорожит его подарком. Ее ответ:

Пассивный: Она старается не показать беспокойства по поводу возможной порчи или утери дорогого для нее подарка и говорит: «Конечно!». Она самоотверженно отдает ожерелье, тем самым поощряя Мэри повторять такие просьбы в будущем, и испытывает весь вечер чувство беспокойства (что отнюдь не способствует успешному завершению ее курсовой работы).

Агрессивный: Елена возмущенно отвечает: «Ни в коем случае! Как ты могла даже подумать об этом?» - отчитывает она подругу. Она унижает Мэри, и сама оказывается в глупом положении. Потом она испытывает чувство неловкости и вины по отношению к подруге. Ее испорченное настроение также не способствует завершению курсовой работы. Испорченное настроение Мэри плохо сказывается и на ее отношениях с молодым человеком. Вечер испорчен.

Уверенный: Елена, в вежливом, но твердом тоне, объясняет подруге, что ожерелье ей очень дорого как память и что поэтому она не находит возможным выполнить ее просьбу. Впоследствии она осталась довольна тем, что сумела постоять за себя. Мэри поняла искренность ее ответа, не обиделась и провела приятный вечер со своим кавалером.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ КУРИТЬ МАРИХУАНУ

Памэла — симпатичная и жизнерадостная девушка - встречается с молодым человеком, который ей очень нравится. Однажды он приглашает Памэлу на небольшую вечеринку, где присутствуют еще два его друга со своими девушками. Все знакомятся - время идет весело. Через час один из молодых людей приносит сигареты, как он объясняет, с марихуаной, и предлагает всем закурить. Памэла испытывает чувство смущения, так как она не хочет экспериментировать с марихуаной. Молодой человек, который ей нравится, курит марихуану, и когда он предлагает такую сигарету ей, она решает вести себя (поступить);

Пассивно: Она закуривает марихуану и делает вид, что ей это не впервые. Ее беспокоит мысль, что ей могут предложить курить еще, ее также волнует, что подумает о ней ее друг. Она чувствует себя ущемленной и недовольна собой из-за того, что позволила

вовлечь себя в неприятную ситуацию.

Агрессивно: Памэла явно огорчена предложением курить марихуану и резко выговаривает своему другу за то, что он привел ее на вечеринку такого «низкого» пошиба. Она заявляет, что хочет немедленно вернуться домой, так как она не желает находиться в обществе «таких» людей. Участники этой вечеринки замечают ей, что она может и не курить эти сигареты, если не хочет, но умиротворить ее уже невозможно. Ее друг огорчен и раздосадован такой ее реакцией, он чувствует себя неловко перед своими друзьями и разочарован в ней. Он провожает, ее домой, вежливо прощается, но не просит больше о встрече.

Уверенное: Памэла не пожелала взять сигарету, ответив просто: «Спасибо, я не хочу». Она объясняет также, что никогда не курила марихуану прежде и не хочет делать этого вообще. Она также выражает пожелание, чтобы остальные воздержались от курения марихуаны, но признает их право самим решать этот вопрос. [Авторы приводят и другие примеры, иллюстрирующие различия между уверенным, пассивным и агрессивным поведением. Если вы хотите с ними познакомиться, нажмите на следующих ссылках]

- Лишний вес
- Неудачник
- Сраховой агент
- Соседский сын
- С меня довольно!
- В свободное время

Без сомнения, читатель, теперь Вы поняли нашу идею. Очевидно найдется много разнообразных вариантов ответов на каждую из разобранных ситуаций. Разумеется, в некоторых примерах ответы, которые Вы выбрали бы для себя, могли значительно отличаться от тех, что приведены нами. И все же приведенные примеры являются типичными для поведения человека в различных жизненных ситуациях и явно свидетельствуют в пользу уверенной манеры поведения.

Если Вы захотите выбрать для себя оптимальную манеру поведения, прислушайтесь к себе. Проанализируйте свои отношения с близкими людьми. В зависимости от Вашего возраста и социального положения, это могут быть родители, дети, супруг или супруга, родственники, сотрудники, одноклассники, друзья, начальники и подчиненные.

Позволяете ли Вы ущемлять свои собственные интересы? Часто ли выражаете свои чувства открыто? Часто ли подавляете и ущемляете чувства других?

Ваши честные, правдивые ответы на эти вопросы помогут Вам сделать важный шаг на пути к самоутверждению, а также помогут сделать отношения с окружающими Вас людьми более эффективными.

* Но я могу постоять за себя ... Иногда!

Должен ли и может ли человек всегда поступать уверенно? Существует ли один «правильный» путь поведения в определенной ситуации? Ведь люди настолько разные. Вернемся к ситуациям, изложенным в главе 4, и сделаем некоторые выводы:

(1) Это возможно — выражать свои чувства уверенным образом, то есть постоять за себя, не ущемляя интересы других в этом процессе. Еще раз: уверенное поведение - это самовыражение без ущерба для других. Молодой человек, которого отвергла Жаннет,

конечно, был разочарован, когда она отклонила его приглашение. Но, действуя самоутверждающим образом, она смогла избавить себя от его внимания без того, чтобы больно ранить его самолюбие. Мисс Р. не обиделась на мисс К., так как поняла, что у ее подруги действительно мало свободного времени.

(2) Самоутверждающий образ действий в большинстве случаев поможет Вам достичь Вашей цели. Не всегда, конечно; в жизни ничего не гарантировано. И все же сотни людей говорили нам, что они изумлены реакцией людей на уверенные ответы. Смущение, волнение и гнев исчезают, когда тебе отвечают: «Конечно! Я не думала, что я кого-нибудь беспокою. Извините!» Или: «Я буду рад(а) помочь!» Или: "Я только сожалею, что Вы не сказали мне об этом раньше. Спасибо."

(3) Каждый из нас иногда действует пассивно, иногда агрессивно, и иногда уверенно, - и это хорошо! Мы все поступаем различным образом иногда. Проблемы возникают, когда мы пассивны или агрессивны слишком часто для нашего собственного благополучия! И когда мы не умеем сделать для себя правильный выбор.

Мы не ждем, что наши читатели будут вести себя всегда уверенно. Не существует "правильного способа" решать все проблемы в жизни или «волшебной формулы», которая поставит все на свои места. Наши усилия направлены на то, чтобы дать Вам возможность выбора.

Мы верим, что если Вы сумеете постоять за себя, когда Вы этого хотите, — это все, что Вам нужно. Мы пришли к выводу, что, к сожалению, для очень многих людей такой выбор невозможен. Мы убедились, что многие люди лишены такого выбора. Они находятся под влиянием своих привычек, под влиянием других людей, под влиянием обстоятельств и не в состоянии сделать для себя правильный выбор.

Мы часто встречаем людей, которые, в основном, умеют действовать только пассивно или только агрессивно. Они способны только либо находиться под контролем других, либо контролировать других сами и не способны действовать по своему собственному выбору. Приведем несколько примеров:

ПАССИВНОСТЬ КАК ОБЫЧНЫЙ СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ, И ПАССИВНОСТЬ В ОПРЕДЕЛЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

Пассивность как обычный стиль поведения свойственна людям, для которых характерна только пассивная реакция в любых жизненных ситуациях. Такой человек обычно стеснителен и замкнут, он постоянно «на поводу» у других.

В случаях, когда большинство других хотя бы попытаются протестовать, когда их права попираются, такой человек будет молча страдать. Например, когда одни, нарушая тишину в зале во время спектакля, лишают других возможности слышать актеров, большинство из нас вежливо попросит их перестать шуметь. Человек, для которого пассивность - обычный стиль поведения, будет терпеть и молча страдать. Более того, он даже мысленно упрекнет себя: «Я, наверное, эгоист». Люди, которым свойствен такой стиль поведения, спрашивают разрешения, чтобы сделать то, что многие другие считают своим неотъемлемым правом.

Гарри разрешил своему приятелю взять свой автомобиль на один день. Когда через три дня приятель вернул ему машину с почти пустым бензобаком и без всяких объяснений, Гарри не сказал ему ни слова, хотя был крайне расстроен и возмущен.

Человек, для которого пассивность - это обычный стиль поведения, обычно невысокого мнения о самом себе и чувствует себя неловко почти во всех ситуациях. Чувство неполноценности и эмоциональный дискомфорт, постоянно испытываемые такими

людьми, скорее всего, требуют внимания профессионального психолога. Пассивность в определенных ситуациях свойственна той категории людей, поведение которых обычно уверенно, но которые в определенных жизненных ситуациях испытывают значительный стресс, что мешает им правильно реагировать в этих ситуациях.

В случаях пассивности, проявляемой в определенных ситуациях, мы имеем дело с относительно эмоционально здоровыми людьми, которые хотят действовать более эффективно в ситуациях, в которых в настоящее время они испытывают затруднения.

Мы надеемся, что эта книга поможет им.

АГРЕССИВНОСТЬ КАК ОБЫЧНЫЙ СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ, и АГРЕССИВНОСТЬ В ОПРЕДЕЛЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

Не следует путать уверенный стиль поведения с агрессивным, как это нередко бывает. Уверенный стиль поведения исключает унижение других или любые проявления неуважения по отношению к другим.

К сожалению, встречающиеся в публикациях определения агрессивности как инстинктивно свойственного человеку качества ошибочно и не помогает понять эту модель поведения. Мы считаем, что агрессивное поведение вернее всего определить как неадекватную реакцию на раздражение. Мы подробно рассмотрим эту тему далее. По аналогии с пассивным поведением вообще и пассивным поведением в некоторых ситуациях, обычно агрессивного индивидуума характеризует типично агрессивное поведение в различных ситуациях.

Такой человек со стороны производит впечатление в высшей степени самоуверенного человека. Часто это - результат воспитания, когда мальчику внушают в семье, что он должен быть сильным, мужественным, никому ни в чем не уступать и т.д.

Женская агрессивность часто проявляется несколько иначе: это желание доминировать в разговоре, пренебрегать чужим мнением и во всех случаях держать за собой последнее слово. У такого - обычно агрессивного человека - чаще всего плохие или натянутые отношения с большинством людей, с которыми он общается. Такой человек бывает Очень чувствителен к критике и легко уязвим. И даже небольшого повода достаточно, чтобы вызвать у него агрессивную реакцию. Мужчины с таким качеством - обычно тираны в семье, жены им всегда уступают, дети их боятся. Они прибегают к физическим наказаниям детей, бьют своих жен. Агрессивный человек любого пола чаще всего одинок и угрюм, он испытывает трудности в общении с друзьями и коллегами, и поэтому ему часто приходится менять место работы.

Так как своим поведением он часто обижает других, у него мало друзей, попытки сблизиться с окружающими его людьми обычно кончаются неудачей, он страдает и еще больше замыкается в себе.

Мы считаем, что человек, ведущий себя обычно агрессивным образом, так же как и — обычно пассивным, — может преодолеть свое неумение адекватно реагировать в эмоционально трудных жизненных ситуациях, но для этого ему может понадобиться профессиональная помощь психиатра.

Человек, агрессивный в определенных ситуациях, обычно сам ищет помощи в решении определенной проблемы и с готовностью прислушивается к советам других, как поступать в таких ситуациях.

Например, Адель становилась агрессивной, «взрывалась» после длительного периода терпеливых страданий, - это часто встречающийся вариант поведения. Она все сильнее чувствовала, что окружающие ее люди относятся к ней несправедливо и что она не

может больше этого терпеть и готова «вспыхнуть». После такой агрессивной вспышки возмущения и гнева Адель могла функционировать нормально до следующего подобного «срыва». Она действительно была права в своем возмущении, но ее агрессивная реакция оказалась неадекватной, так как действовала она неправильно. Ей стало легче справляться со сложными обстоятельствами, вызывающими вспышки агрессивности, только после того, как она научилась реагировать в этих обстоятельствах самоутверждающим образом.

...ИНОГДА.

Агрессивное и пассивное поведение проявляется в различных формах. Каждый из нас иногда поступает агрессивно или пассивно. В этом смысле все мы агрессивны или пассивны в определенных ситуациях. И все же Вы должны следить, чтобы эти крайности не стали нормой Вашего поведения.

Избегаете ли Вы определенных людей или определенных ситуаций, так как Вы боитесь их? Можете ли Вы контролировать эти нежелательные ситуации, или они выходят из под Вашего контроля?

Если Вы часто недовольны собой, если Вы не можете выбрать для себя, как Вы будете поступать в той или иной ситуации, если Ваша пассивность или агрессивность еще не стали Вашей основной формой поведения, тогда продолжайте чтение этой книги! Вы найдете помощь, которая Вам нужна!

* Зачем мне менять свое поведение?

«Хорошо, - скажете Вы, - может быть, я не такой(ая), какой я бы хотел(а) быть. Но ничего тут не поделаешь, такой(ая) я уж уродился(ась)».

Мы не согласны. Тысячи людей убедились, что можно научиться уверенному поведению. У одного это займет больше времени, чем у другого, но это не так уж трудно, и Вы будете вознаграждены. Тут у Вас могут возникнуть вопросы: "Во-первых, хочу ли я изменить свое поведение? Как окружающие люди воспримут меня? Не будут ли они возражать, если я стану более самоуверенной(ым)?"

Эта глава посвящена тому, чтобы помочь Вам самостоятельно подготовить почву для развития навыков самоутверждающего поведения.

«Да, я не умею постоять за себя, - скажете Вы, - ну и что?» Тогда подумайте, например, как часто Вы пожинаете плоды такого поведения. Каждое проявление самоуничижительного (пассивного) или агрессивного поведения оставляет горький осадок недовольства собой, разочарования и, как следствие этого, - самобичевания. Если Вы когда-нибудь испытывали такого рода душевную боль, это значит, что Вы уже испытываете желание измениться, и мы убеждены, что эта книга Вам в этом поможет. Научиться «постоять за себя» - еще не панацея от всех зол, встречающихся нам в повседневной жизни, но это уже большой шаг к тому, чтобы освободить себя от горьких чувств недовольства собой, унижения и гнева.

Для агрессивно настроенного человека труднее признать, что ему следует изменить свое поведение. Если агрессивность - Ваш стиль поведения, Вам следует подумать о том, что Ваши отношения с окружающими могут еще более ухудшиться, если Вы не будете пытаться изменить свой стиль поведения.

Плохие отношения между людьми имеют тенденцию ухудшаться, и Ваши отрицательные

эмоции могут причинить Вам еще больше страданий в будущем. Обычно мы наблюдаем, что агрессивный человек предпринимает соответствующие шаги, чтобы изменить свое поведение под мотивирующим влиянием или по совету друзей и родных.

Всегда ли Вы побеждаете в споре? Часто ли Вы резко отчитываете официанта или продавца за плохое обслуживание? Пытаетесь ли Вы править своими подчиненными на работе? Своей семьей дома? Отчуждение таким образом близких Вам людей - дорогая цена за такие «привилегии». Самоутверждающее поведение поможет Вам добиваться желаемых результатов без того, чтобы восстанавливать против себя окружающих. Интересно демонстрирует агрессивную и пассивную реакции пример в случае с Кэрэн, которая испытывала приступы гнева по отношению к своему жениху. Он то опаздывал на свидания, то назначал ей свидания в последнюю минуту, не предупредив об этом заранее, и не всегда был обходителен с ней и другими. Кэрэн терпела молча до тех пор, пока обида, раздражение и злость не достигли такого уровня, что дальше молчать она уже не могла и «взрывалась». Она понимала, что в дальнейшем ситуация может еще ухудшиться, и ее предстоящий брак может оказаться неудачным. Кэрэн согласилась искать помощи в тренировке самоутверждающего поведения. К сожалению, многие женщины всю свою замужнюю жизнь проводят «под пятой» мужа, так как не в состоянии бороться против такого положения.

УМЕЙТЕ ПОСТОЯТЬ ЗА СВОИ ПРАВА

Рекомендуя уверенное поведение, мы подчеркиваем тот факт, что в человеческих взаимоотношениях никто не имеет права ставить себя выше другого. Например, работодатель или начальник не вправе нарушать права подчиненного на уважительное и вежливое отношение. Профессор не должен разговаривать высокомерно с человеком, не имеющим образования. Врач не имеет права быть невежливым по отношению к больному, к медсестре или нянечке. Каждый человек, независимо от положения и образования, имеет неотъемлемое право быть свободным и отстаивать свои права, уважая в то же время права других.

Другой аргумент в пользу самоутверждающего поведения: исчезают симптомы таких недугов как гастриты, астма, головная боль и общая усталость. Нервное напряжение и волнения, присущие людям пассивным или агрессивным, часто являются причиной таких недугов, и, наоборот, эти симптомы исчезают у тех, кто учится достойно защищать свои интересы.

Заметим здесь, что Вы не одни, - что другие были в том же положении, прошли через это и изменились к лучшему.

Человек, которому свойствен агрессивный стиль поведения, труднее осознает негативные последствия своих поступков. Если все же он признается, что не знает иного способа достижения своих целей, кроме унижения и оскорбления чувств других, и при этом будет испытывать чувство вины, он сможет выработать уверенный стиль поведения.

Например, один из членов такой группы тренинга признался, что он выработал «фасад бравады», чтобы защитить себя от эмоциональной близости к окружающим, которой он боялся. В действительности, он чувствовал себя «ниже» окружающих, и надевал на себя как бы маску «сильного человека», чтобы держать других на подобающем расстоянии. Групповой тренинг помог ему выработать адекватные самоутверждающие реакции взамен его прежних — воинственных и грубых.

О'КЕЙ...Я ГОТОВ(А)!

Если Вы, читатель, решили продолжать вести себя тем или иным образом, хотя знаете, чего это Вам стоит и как это отразится на Ваших отношениях с окружающими людьми, - то, пожалуйста, продолжайте в том же духе, что и прежде.

С другой стороны, мы подозреваем, что если Вы дочитали книгу до этих строк, Вас, очевидно, заинтересовала возможность усилить эффективность своих поступков, то есть заинтересовала возможность приобретения навыков уверенного поведения. Вы убедитесь, что польза, которую Вам принесет такая тренировка, стоит Ваших усилий.

*** Ваш путь к самоутверждению**

"Очевидно, существует три подхода в отношениях между людьми. Первый - считаться только с собой и подавлять других... Второй - всегда и во всем уступать другим... Третий подход - иметь в виду свои интересы, не пренебрегая интересами других."

Д-р Джозеф Вольпе, "Ренессанс науки о поведении..."

Существуют различные мнения о причинах, побуждающих человека поступать тем или иным образом.

Современные психологи находят неверной одну из самых популярных теорий, которая утверждает, что поведение является как-бы следствием совокупности взглядов, убеждений и навыков, привитых воспитанием. И, чтобы изменить поведение, нужно изменить, в первую очередь, взгляды, убеждения, и т. д.

Многие современные психологи не согласны с такой точкой зрения. Наша практика, насчитывающая сотни клиентов, а также информация, полученная от многих читателей этой книги и от наших коллег - исследователей и практиков, позволяет нам утверждать, что в первую очередь можно изменить поведение» в большинстве случаев сделать это легче и эффективнее.

Мы не имеем в виду, что в один прекрасный день Вы проснетесь и скажете себе: «С сегодняшнего дня я буду вести себя или поступать по-новому, то есть уверенно. Но эта книга будет служить Вам путеводителем к систематическому, шаг за шагом, изменению Вашего поведения. Ключ к уверенному поведению - это практика новой модели поведения. В этой главе мы покажем Вам, как новая для Вас модель уверенного поведения изменит Ваши отношения с окружающими.

Мы наблюдали циклы пассивного или агрессивного поведения, которые имеют тенденцию повторяться до тех пор, пока не наступит решительное вмешательство. Человек, который привык поступать пассивно или агрессивно в своих отношениях с другими, обычно плохого мнения о самом себе. Его отношение к другим вызывает насмешку и пренебрежение со стороны окружающих. Он это замечает и думает: «Что-то со мной не так. Я хуже других". Убежденный в своей неполноценности, он продолжает поступать по-прежнему. Таким образом, цикл повторяется. Неадекватное поведение, негативная реакция окружающих, чувство собственной неполноценности.

Наиболее ясно наблюдаемый компонент в этом цикле - это само поведение. Мы можем легко наблюдать поведение и поступки человека в отличие от его чувств, которые человек может скрывать, если захочет. К тому же - поведение легче изменить.

Наши усилия помочь улучшить межличностные отношения и способствовать более благоприятному самовосприятию будут сфокусированы именно на изменении моделей поведения.

Мы находим, что вышеприведенный цикл может быть позитивно изменен: более

адекватное самоутверждающее поведение вызывает позитивную реакцию окружающих; эта позитивная реакция ведет к лучшему самовосприятию; и улучшенное самовосприятие ведет к дальнейшему самоутверждению.

Не каждый, конечно, достигнет успеха так просто и быстро, успех потребует серьезной практики в умении ориентироваться в сложных жизненных ситуациях. Тем не менее, наш опыт свидетельствует, что добиться успеха в Вашей власти и в Ваших силах!

Исходя из нашего профессионального и жизненного опыта, мы заверяем Вас: это хорошо, это правильно - открыто и разумно выражать свои чувства и защищать свои интересы, то есть уметь постоять за себя.

А ЕСЛИ НИЧЕГО ИЗ ЭТОГО НЕ ПОЛУЧИТСЯ?

Конечно, будут неудачи в Ваших попытках самоутверждения. Мы, конечно, не можем гарантировать стопроцентный успех во всех Ваших межперсональных отношениях. Как мы уже говорили, не существует магического решения для всех наших жизненных проблем. Иногда Ваши цели окажутся взаимонесовместимыми. Если два автомобилиста, например, хотят занять одно и то же место для парковки автомобиля, кто-то должен уступить! Временами Ваш оппонент может быть упрям и неуступчив и Ваши (или наши!) самоутверждающие методы ни к чему не приведут.

Более того, Вы тоже человек, и Вы будете ошибаться. Мы все делаем ошибки.

Разрешите себе делать ошибки. Конечно, это огорчительно, Вы хотели бы поступить иначе, Вы разочарованы и обескуражены, но попробуйте еще раз.

Если Вы найдете, что Ваши попытки постоять за себя не удаются слишком часто, подумайте над этим. Может быть, Вы ставите перед собой слишком труднодостижимые цели? Может быть, Вы перестарались, и Ваши поступки становятся агрессивными?

Внимательно прочтите следующую главу и проследите за своими поступками. Вы найдете баланс в короткий срок.

Наконец, хотя Ваша задача — защитить свои интересы и достичь своей цели, помните, что важнейшая ценность самоутверждения — это чувство удовлетворения, испытываемое Вами после того, как Вы выразили свои чувства. И, чаще всего, у Вас будет возможность убедиться в том, что Ваш новый стиль поведения - самовыражение и самоутверждение - принесет Вам это чувство удовлетворения. Имейте в виду, что у Вас очень мало шансов защитить свои интересы и достичь желаемой цели, если Вы для этого не предпринимаете ничего!

Теперь Вы знаете, в чем заключается уверенное поведение. Не разрешайте себе оставаться пассивным наблюдателем. Если Вы дочитали книгу до этих строк, Вы достаточно заинтересованы в том, чтобы сделать более правильными свои собственные поступки или помочь в этом другим. В любом случае, претворите в жизнь Вашу заинтересованность. Вы ничего не достигнете, только сидя и читая эту книгу. Если у Вас не появится желание применить этот наш печатный труд в жизни, мы будем разочарованы.

Если же, с другой стороны. Вы начнете претворять в жизнь наши идеи уже сейчас и Вам удастся решить в Ваших собственных интересах хотя бы одну из Ваших проблем, мы будем счастливы, что сумели помочь Вам.

Попробуйте! (Вам это понравится!)

* Но я никогда не знаю, что сказать!

Это почти не имеет значения, — что Вы скажете. В числе компонентов самоутверждающего поведения, то что Вы скажете, гораздо менее важно, чем то, как Вы это скажете.

Приведем такой пример: Вы купили свитер 10 дней тому назад в сравнительно дорогом магазине. После того, как Вы только дважды его надели, Вы заметили, что у этого свитера распоролся рукав. Вообразите себя возвращающим этот свитер в магазин со словами: «Я купил здесь этот свитер 10 дней тому назад, и он уже распоролся. Я хотел бы обменять его на другой или получить обратно уплаченные за него деньги».

Как Вы произнесли эти слова, то есть как Вы себя преподнесли? Используя эти же слова, представьте себе произведенное впечатление в каждом случае, если:

(1) Вы подходите к прилавку нерешительно, стоите согбенно, говорите почти шепотом, глядя в пол, стискивая пакет в руках или держа руки в карманах, выражение лица - робкое.

(2) Вы стремительно подходите к прилавку, бросаете гневный взгляд на продавца, говорите громко, потрясаете кулаком в воздухе.

(3) Уверенной походкой Вы подходите к прилавку, принимаете удобную позу, любезно улыбаетесь про давцу и говорите в вежливом и твердом тоне, сохраняя спокойное выражение лица.

Разница в поведении действующего лица в этих трех случаях очевидна. Первый случай представляет самоуничижительный, то есть пассивный стиль поведения. Действуя в таком стиле, человек предстанет перед продавцом жалким просителем, обреченным на отказ.

Во втором случае агрессивно действующий человек, очевидно, получит свои деньги обратно, но можно с уверенностью сказать, что продавцу не понравится такое обращение, и уж он постарается сделать процедуру возврата денег как можно более длительной и неприятной.

Подход, использованный в случае (3), по всей вероятности, достигнет цели, и продавец (или кто бы то ни было, с кем Вам придется разговаривать) отнесется к Вам с уважением.

Таким образом, во многих случаях Ваше поведение говорит больше, чем сами слова. Хотя мы и не думаем, что слова не имеют значения в подобных ситуациях, но они определенно не имеют такого значения, как многие думают.

Тот факт, что Вы решили защитить свои интересы и путь который Вы для этого выбрали, это - главное; что Вы при этом скажете - это не столь важно. Давайте детально остановимся на некоторых компонентах общения без слов (психологи называют эту сторону коммуникации невербальным общением).

КОНТАКТ ГЛАЗ

Прямой взгляд на человека, к которому Вы обращаетесь, - лучший способ дать ему понять, что Вы говорите искренне. Взгляд, направленный в сторону от человека, к которому Вы обращаетесь, свидетельствует о Вашей робости и недостаточной уверенности в себе. Агрессивный, «сверкающий» взгляд может быть понят как попытка подавить оппонента. Но спокойный взгляд в глаза собеседника, прерываемый время от времени взглядами в сторону, подчеркивает Ваш интерес к собеседнику.

ПОЗА

«Вес» того, что Вы хотите дать донять собеседнику, возрастает, если Вы будете стоять

или сидеть относительно близко от него, и слегка склонившись в его сторону. Когда двое сидят рядом в самолете, в комнате, в классе, за обеденным столом, простой жест - небольшой поворот плеч, примерно на 30 градусов в сторону другого подчеркнет Ваш интерес к нему. Наблюдение за Вашей собственной осанкой и позой в разговоре поможет Вам определить их эффективность.

ЖЕСТЫ

Обращение, акцентированное выразительными жестами, приобретает дополнительный смысл. Особо выразительные жесты - это сердитый взмах кулака в сторону оппонента, мягкое прикосновение к руке или плечу собеседника, открытая рука в сторону собеседника («Стоп!»).

ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА, ГОЛОС, ТОН

Когда Вы хотите выглядеть строгим и (или) сердитым Вы не станете улыбаться, но примете выражение соответствующее Вашим чувствам, и наоборот, Ваша улыбка будет более натуральной в тех случаях, когда Вы будете в соответствующем настроении. Монотонный шепот не убедит собеседника, что у Вас твердые намерения, а громкий эпитет в его адрес заставит его насторожиться. Так Ваш тон может повредить Вам в достижении цели. Заявление, сделанное ровным, твердым, спокойным голосом, без запугивающих интонаций прозвучит достаточно убедительно и произведет наибольший эффект.

И, наконец, в отношении громкости голоса. Вы обычно разговариваете так тихо, что другие с трудом Вас могут услышать? Или Вы всегда говорите так громко, что люди думают, что Вы постоянно сердитесь? Контролируйте свой голос, и Вы получите еще один мощный элемент в Ваших усилиях на пути к уверенному поведению.

ТЕМП РЕЧИ

Неуверенный тон и запинки в речи - это сигнал для других о том, что Вы недостаточно уверены в себе. Не нужно быть прирожденным оратором, чтобы донести свою точку зрения до собеседника, но следует выработать умение говорить гладко. Комментарии, высказанные ясно и в размеренном тоне, производят лучший эффект, чем быстрая, но неуверенная речь, изобилующая ничего не значащими словами, как, например: «ну», «вы знаете», «гм», и т. д.

ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ ВРЕМЯ

Хотя, как мы отмечали выше, спонтанность самовыражения предпочтительна колебаниям и промедлениям, - необходимо все же правильно выбрать время для разговора.

Например, разговаривать с боссом предпочтительно в его кабинете и в отсутствии посторонних. Никому не нравится «плохо выглядеть» или в присутствии других признать свою ошибку. Такой разговор должен происходить в соответствующей обстановке, то есть наедине. У Вас будут лучшие шансы достичь своей цели, и у Вашего оппонента не будет причин для недобрых чувств по отношению к Вам.

Пусть Вас не волнует мысль, что будет слишком поздно. Даже если Ваш разговор уже не сможет ничего изменить, все равно, пусть он состоится. Если Вы затаите обиду, это будет беспокоить Вас и отрицательным образом сказываться на Ваших отношениях.

Никогда не бывает слишком поздно.

СОДЕРЖАНИЕ РАЗГОВОРА

Мы оставили эту важную деталь для конца главы, так как (мы уже отметили выше) хотя это и важно, что именно мы говорим, это не столь важно, как многие думают.

Мы поощряем честность в межличностных отношениях и спонтанность в выражении чувств. Мы считаем, что лучше сказать твердо: «Я крайне возмущен(а) тем, что ты сейчас сделал(а)!», чем сказать: «Ты с... с...!» Люди, которые раньше не умели защитить себя, потому что «не знали что сказать», находят очень полезным выходом из положения возможность сказать хоть что-нибудь, чтобы выразить свои чувства в это время.

Словарный запас в данном случае не имеет большого значения, — скажите, что Вы чувствуете!

Еще одно суждение по этому поводу: мы советуем Вам выражать Ваши собственные чувства, принимая на себя ответственность за них. Заметьте разницу в выражениях: «Я крайне возмущен(а)» и «Ты подонок!». Нет необходимости унижать другого (агрессивность), чтобы выразить свои чувства (самоутверждение).

Ваше собственное воображение предоставит Вам множество ситуаций, которые демонстрируют важность способа выражения Ваших чувств. Скажем здесь еще, что время, которое Вы потратите на то, чтобы найти «нужные слова», лучше потратить на то, чтобы сказать, что Вы чувствуете.

* Теперь уже слишком поздно...

Нам часто приходится встречать людей, которые, вспоминая о ситуациях, имевших место в прошлом, сожалеют о том, что тогда не сумели достойно защитить свои интересы и постоять за себя. Они чувствуют, что сейчас уже поздно что-либо изменить.

Примером здесь могут послужить отношения Генри К. и его секретарши Шарлотты.

Генри К. регулярно писал письма и докладные записки, которые в конце дня передавал Шарлотте для перепечатки и размножения. Эти письма должны были быть готовы для совещаний утром следующего дня, и Шарлотте из-за этого часто приходилось оставаться после работы. И хотя она любила свою работу, ее личная жизнь страдала от этого, и она стала подумывать о том, чтобы подать заявление об уходе. К счастью, она нашла помощь в одной из групп тренировки уверенного поведения.

Один из членов группы прорепетировал с ней сцену, в которой она обратилась к боссу со своей проблемой. Первая такая «репетиция» прошла неудачно. Она извинялась и позволила своему боссу убедить себя в том, что такая «лояльность по отношению к фирме» необходима в ее работе.

С помощью руководителя и при поддержке членов группы Шарлотте удалось более удачно выразить свое отношение к происходящему. На следующий день она поговорила со своим боссом в его офисе, изложила свои претензии, и они выработали более приемлемое для нее расписание работы, и оба остались довольны.

Этим примером мы хотим подчеркнуть, что очень редко бывает поздно защитить свои интересы, даже если ситуация с течением времени явно ухудшилась.

Обратиться к человеку, участвующему в конфликте, — даже к члену семьи, супругу(е), боссу, сотруднику, с честным «я хотел(а) поговорить с тобой по поводу...», — поможет решить неприятную проблему и улучшить отношения в будущем. Имейте в виду, что нужно выражать свои чувства, принимая на себя ответственность за них: "Я огорчен...", но не «Вы меня огорчаете...»; «Я возмущена...», но не "Вы меня возмущаете...", и т. д.

Дурные воспоминания омрачают нашу жизнь. Еще раз заметим, что каждый из нас был в ситуациях, в коюрых кто-то досадил нам, огорчил нас. Может быть, Вы не умели или не

хотели что-либо предпринять по этому поводу. И все же эти чувства обиды и огорчения не исчезают. Они продолжают угнетать нас, и еще больше портят уже испорченные отношения до тех пор, пока мы не предпримем соответствующих шагов.

Газель и Кэролайн — сотрудницы бухгалтерской фирмы — однажды поспорили из-за того, какую процедуру заполнения бухгалтерских книг следует считать правильной. Они работали вместе уже несколько лет, и их рабочие отношения складывались нормально. Со времени спора прошло более месяца, и они едва здоровались друг с другом.

Кэролайн, которая была младшей по должности, чувствовала, что ссора продолжается «слишком долго, чтобы можно было что-либо сделать», и была удручена тем, что приходится работать в такой эмоционально дискомфортной обстановке.

При поддержке более уверенного в себе друга Кэрлайн набралась смелости подойти к Газели и поговорить с ней. «Газель, хоть я и не изменила своего мнения по поводу нашего спора, но я надеюсь, что мы можем быть друзьями опять. Даже друзья могут иметь различные мнения». Газель колебалась: «Я считаю, что ты все же неправа, но думаю, что наши отношения не должны прерваться». «Тем более, - добавила Кэролайн, - что мы обе должны выполнять указания босса, что бы мы ни думали об этом. И хоть я еще немного сердита на тебя, я хочу попробовать восстановить наши прежние хорошие отношения». Газель смягчилась: «Да, я думаю то же самое. Давай поговорим об этом за ланчем».

Возможно, не всегда так просто и успешно можно решить давнишний спор и восстановить дружбу. Но о чувствах обиды, злости и огорчения можно и должно вспоминать, чтобы постараться сохранить или восстановить хорошие отношения.

Даже в том случае, если другая сторона не захочет этого, Вы найдете, что, выразив таким образом свои чувства и проделав свои полдороги к примирению, Вы испытаете чувство удовлетвоения. Вы останетесь довольны собой. Вы знаете, что Вы сделали все, что могли, чтобы решить эту проблему.

Рискованно, конечно, но кто тогда проявит инициативу, если Вы этого не сделаете?

* Чувство гнева в конфликтных ситуациях. Должно ли оно проявляться агрессивно?

Гнев и злость — это естественные человеческие эмоции. Каждый из нас время от времени испытывает эти чувства. То, как мы проявляем эти чувства, - это другой вопрос.

Люди, которым свойственна самоуничижительная, пассивная форма поведения, говорят: «Я никогда не испытываю чувства злости». Мы не верим этому. Просто некоторые люди контролируют себя и не проявляют этих чувств открыто. Часто такой контролирующий себя индивидуум страдает от мигрени, астмы, язвы желудка или болезней кожи. Мы убеждены, что выражение гнева и злости - полезно, и что разумное выражение этих чувств предотвращает агрессивные действия.

Спонтанное выражение чувств гнева и злости, как только Вы испытываете их, не давая накапливаться этим чувствам, - это самый здоровый метод, какой мы только знаем, чтобы справиться с этими отрицательными эмоциями.

В этих ситуациях могут быть полезны следующие слова и выражения:

Мне это не нравится.

Я очень зол (зла).

Я очень недоволен (недовольна).

Я считаю, что это несправедливо.

Очень часто мы встречали людей, которые выражают свое разочарование и недовольство другими пользуясь нечестными, скрытыми, трусливыми и жестокими методами. Такие методы редко оказываются успешными, если Вы ставите целью изменить чье-либо поведение.

Классический пример такого ханжеского подхода - это молодожены Марта и Джон. В первые несколько недель совместной жизни Марта обнаружила целую дюжину привычек мужа, которые ей показались отвратительными.

К сожалению для обоих, она не могла - или не хотела - открыто сказать об этом самому Джону. Вместо этого она выбрала «безопасный» метод выразить свое недовольство поведением Джона: она жаловалась по этому поводу своей матери в ежедневных телефонных разговорах. Более того, она использовала семейные встречи для того, чтобы пожаловаться на мужа и другим членам семьи.

Этот «видишь-какой-он-ужасный» стиль в отношении третьего лица может самым плохим образом сказаться на отношениях. Джон обижен, огорчен и зол на Марту из-за этого. Он предпочел бы, чтобы она сказала ему сама, без посторонних, о том, что ее раздражает. И вместо того, чтобы изменить свои привычки, он отвечает ей тем, что еще более интенсивно демонстрирует те, которые ей не нравятся.

Если бы Марта обратилась к мужу и сама сказала бы ему о том, что ее раздражает, — в подходящей манере, о которой мы говорили выше, - она создала бы хороший фундамент для взаимных усилий изменить поведение Джона.

Другой пример: Клиент оставил свой автомобиль для ремонта в автомастерской в 8 часов утра, и мастер обещал ему закончить ремонт к 4 часам после полудня. В 4 часа, когда клиент вернулся, произошел такой разговор:

Клиент: «Здравствуйте, моя фамилия Х, и я пришел забрать свою машину».

Мастер (глядя в свои бумаги): «Я прошу прощения, мы еще не начали работать над ней».

Клиент: «Ну, знаете, я возмущен! Что случилось?»

Мастер: «Это наша ошибка. Мы случайно упустили из виду Вашу машину. Извините, пожалуйста. Я обещаю Вам, что завтра в 8 часов утра Вы сможете ее получить».

Заметьте, что свое недовольство клиент выразил не агрессивным образом. Он был возмущен и сказал об этом мастеру без того, чтобы оскорбить или унижить его. Он мог ответить агрессивно, например: «Вы, черт Вас побери, вовремя никогда ничего сделать не можете! Я требую, чтобы Вы немедленно отремонтировали мою машину!»

Вероятнее всего, такая тирада настроит мастера против Вас и уменьшит Ваши шансы на хороший сервис в этой мастерской не только сейчас, но и в будущем. Важно высказать свое неудовольствие таким образом, чтобы не оскорбить или не унижить другого.

Честное, спонтанное, самоутверждающее выражение своих чувств поможет предотвратить разрушительную вспышку гнева и, кроме того, во-первых, может помочь Вам достигнуть Вашей цели и, во-вторых (даже в том случае, если это Вам и не поможет в достижении цели), у Вас не будет причины винить себя в том, что Вы ничего не сделали.

К сожалению, существует популярная теория на тему о том, что агрессивные действия (если они не причиняют физического вреда оппоненту) - полезная форма устранения чувства гнева. Наоборот, как это многократно демонстрировалось в новейших исследованиях, - агрессивные действия вызывают аналогичный ответ. И мы хотим

предостеречь Вас от ошибки ставить знак равенства между уверенным и агрессивным поведением.

Иногда человек чувствует себя лучше после того как, агрессивно отреагировав на неприятную ситуацию, «выпустит пар эмоций».

Все же самоутверждающая реакция в конфликтных ситуациях не только даст возможность Вам разумно отреагировать на неприятную ситуацию, но и даст возможность Вашему оппоненту достойно ответить Вам и, возможно, даже изменить свое отношение к Вам (то есть устранить возможность повторения конфликта в будущем).

КОНСТРУКТИВНОЕ РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА

Конфликты - неизбежные явления, свойственные людям, находящимся в близком контакте. Супругам, любовникам, семьям, сотрудникам и даже государственным деятелям очень хорошо известны трудности, создаваемые существованием, казалось бы, непримиримых точек зрения. Между тем, в последние годы учеными-психологами была проделана большая работа в поисках эффективных методов решения конфликтов. Особое внимание было уделено, в частности, двум темам: конфликты в интимных отношениях и конфликты в отношениях внутри организации. Это может удивить Вас, но основы конфликта очень схожи в обоих случаях.

Брайан и Руби женаты 10 лет и планируют, как провести очередной отпуск. Он хочет снять комнату и провести отпуск на берегу океана, она хочет попутешествовать по историческим местам Новой Англии. Когда нужно было принять решение, куда ехать... Е. Н. возглавляет отдел реализации, Р. Ф. - исследовательский отдел в крупной фирме. Готовится к утверждению годовой бюджет, и Е. Н., и Р. Ф. - оба настаивают на значительном увеличении штатов в своих отделах. Бюджет фирмы не позволяет удовлетворить требования обоих. Когда Е.Н. и Р.Ф. встретятся лицом к лицу на заседании в кабинете директора,...

Руби и Брайан, Е.Н. и Р.Ф. в данных примерах - представители бесчисленного множества людей в ситуациях, где конфликт неизбежен. Ученые-психологи, работавшие в этой области, пришли к ряду заключений, которые будут полезны в любой конфликтной ситуации.

Заметьте, как близки эти методы к принципам уверенного поведения, рассмотренным выше.

Решение конфликта облегчается:

- (1) Когда обе стороны избегают схемы: «Я буду победителем, а ты - побежденным». Тогда обе стороны имеют возможность выиграть хотя бы частично, и ни один не должен проиграть.
- (2) Когда обе стороны имеют одну и ту же информацию в отношении возникшей проблемы. Проверьте факты!
- (3) Когда основные цели сторон совместимы (например, «отдохнуть и повеселиться в отпуске», но не «куда мы поедем»).
- (4) Когда стороны ведут себя честно и открыто друг с другом.
- (5) Когда каждая сторона берет на себя ответственность за свои чувства.
- (6) Когда каждая сторона готова решить проблему открыто, без того, чтобы избегать или не желать замечать ее.
- (7) Когда используется что-то вроде системы обмена. Переговоры, *quid pro quid* - это сердцевина решения конфликта.

Если мы сотрудничаем в решении проблемы и каждая сторона уступает что-то из того, что хочет другая сторона, очень вероятно, что мы можем найти взаимоприемлемое решение.

Конфликт, достигший точки, где обе стороны испытывают острую неприязнь, может быть решен только в том случае, когда чувства будут выражены честно и открыто. Уверенно: «Я возмущен(а) твоим нежеланием понять мою точку зрения», — может быть началом конструктивного диалога. Пассивное: "Давай забудем все это" (чтобы избежать проблемы) или агрессивное: «Ты упрямый осел!" - определенно оставят обе стороны расстроенными и неудовлетворенными.

Ничего плохого нет в том, что Вы разгневаны! Но используйте положительный, честный, уверенный стиль выражения Ваших чувств. Вы и окружающие Вас выиграют от этого!

*** Уверенное поведение в межличностных отношениях**

Межличностные отношения - это отношения с близкими нам людьми; это отношения между родителями и детьми, мужем и женой, братом и сестрой. Конечно, близкие личные отношения не ограничиваются кругом семьи, в таких отношениях часто находятся люди, живущие вместе под влиянием различных обстоятельств.

Общий фактор в этих отношениях - это различного рода чувства привязанности, любви и преданности, а также желание сохранить эти отношения. Если Ваш босс осложняет Вашу жизнь, Вы можете с ним распрощаться; если продавец в магазине не уделил Вам должного внимания, Вы туда больше не пойдете; если сотрудник(ца) поступает по отношению к Вам нелояльно, Вы предпочтете по возможности не общаться с ним (с ней) и т. д.

Но если возникают неприятности между нами и близкими нам людьми, это обычно приобретает для нас первостепенное значение.

Много ли людей приходит к психологу по причине несложившихся отношений со своим парикмахером? С другой стороны, мы видим очень много людей, ищущих консультаций и помощи в домашних и семейных неурядицах.

Прочтите следующие примеры и подумайте, как бы Вы прореагировали в подобной ситуации. Щелкните на кнопке рядом с выбранным Вами варианте и познакомьтесь с комментарием.

"Девочки пришли в гости"

Ваша дочь пригласила домой своих школьных подруг. Уже темнеет, и пора расходиться по домам, но у них веселье в самом разгаре.

Альтернативные реакции:

Вы пытаетесь что-то читать в своей комнате, но это Вам плохо удается. Вы думаете о том, чтобы попросить мужа напомнить девочкам, что пора расходиться по домам, и Вы опять читаете одну и ту же страницу, не в силах сосредоточиться.

Вскочив с дивана, Вы резко отчитываете девочек, особенно свою дочь, за то, что ее подруги у Вас задержались.

Обращаясь к девочкам в твердом и вежливом тоне, Вы напоминаете им, что уже темнеет, что на сегодня веселья достаточно и пора расходиться по домам.

"Опоздал к обеду"

Ваш муж должен был быть дома к обеду, сразу после работы, но он пришел поздно, объяснив, что зашел с приятелями в бар. Он немного пьян.

Альтернативные реакции:

Вы ничего не говорите мужу, но у Вас испорчено настроение. Вы молча подаете ему ужин.

С криком и плачем Вы объявляете ему, что он пьяный дурак, которому на Вас наплевать, что он - плохой пример для детей и что ужинать он может идти туда, откуда пришел.

Вы спокойным и ровным голосом говорите ему, что он должен был предупредить Вас заранее о том, что встретится с друзьями и, возможно, придет поздно, и замечаете, что если он голоден, то ужин может взять на кухне.

"Родственники в гостях"

Анна, с которой Вы предпочитаете не проводить много времени вместе, позвонила Вам по телефону и сообщила, что она намерена приехать к Вам погостить. Обычно ее визиты затягиваются на несколько недель.

Альтернативные реакции:

Вы думаете про себя: "Боже мой, какой ужас!". Но вслух Вы говорите: "Ну, конечно. Мы все будем рады, Вы можете гостить у нас, сколько Вам хочется"

Вы говорите ей, что дети заболели гриппом, что у запасной кровати сломались пружины и что Вы сами в выходные дни уезжаете в гости к кузену Биллу, и все это, конечно, неправда.

Вы говорите: "Мы будем рады пригласить Вас на ближайшие субботу и воскресенье".

За полночь...

Ваш сын, старшеклассник, только что вернулся со школьного вечера. Уже три часа после полуночи; Вы не спали, нервничали и ждали, его возвращения. Он обещал быть дома в двенадцать.

Альтернативные реакции:

Дождавшись сына, Вы ложитесь спать.

Вы кричите на него: "Где тебя черти носили? Ты знаешь, сколько сейчас времени? Из-за тебя я до сих пор не сплю! Ты - бессовестный балбес, в следующий раз будешь спать на улице!"

Вы говорите: "Я очень беспокоилась о тебе, сынок. Ты сказал, что придешь в 12. Почему ты не позвонил мне? Что случилось?"

* Уверенность в рабочей обстановке

Работа. Источник человеческого достоинства. Орудие изменения мира. «Найдите работу, которая увлечет Вас», — говорят родители и наставники юношам и девушкам. Так мы превозносим работу.

Между тем, как показывают соответствующие исследования, люди неудовлетворены недостаточностью влияния, которое они имеют на работе, а также недостаточностью морального вознаграждения. Например, очень трудно найти моральное вознаграждение

в работе, если Вы многократно воспроизводите одно и то же действие.

Студенты всего мира поднимали голос протеста против системы «элитизма», то есть системы «школа - университет - работа». Но те же самые люди, когда они начинают работать, находят себя приспособившимися к системе, вознаграждающей конформизм и пассивность.

И все же на работе, как в быту, существуют возможности отстаивать свои интересы и влиять на ситуации. Конечно, Вы не измените мир, или даже свой офис, или предприятие, но Вы можете сохранить свое достоинство. Вы можете предотвратить те «маленькие убийства», которые угрожают Вашему собственному достоинству. Вы можете постоять за свои интересы и сохранить свою работу.

Конечно, существует риск. Мы знаем молодую женщину К., которая потеряла свою хорошо оплачиваемую работу, потому что пыталась возразить своему боссу, который несправедливо обошелся с ней. И, хотя возражения ее были высказаны в надлежащей форме, она была уволена. К. знала, что она рискует, и пошла на этот риск. К сожалению, босс не принял ее самоутверждающего поступка. По нашим наблюдениям, это - редкий случай.

Большинство руководителей с уважением относятся к тем сотрудникам, которые честно выражают свое согласие или несогласие в надлежащей - уверенной форме, не унижая при этом других и не ущемляя их интересов.

Аналогично, сотрудники с уважением относятся к тем своим руководителям, которые лишены высокомерия, не прибегают к унижительной тактике, критикуя подчиненных, и относятся к своим сотрудникам с должным уважением.

Очень часто мы встречаем руководителей, отгораживающихся высокомерием от своих подчиненных. Такие люди думают, что тактика «верховного надзирателя» заставит подчиненных лучше работать. Увы, обычно происходит обратное.

Если Вы — в роли менеджера, и решение конфликтов - основная Ваша забота, мы советуем Вам еще раз прочитать 10-ю главу, где, в частности, обсуждается применение аспекта самоутверждения в решении конфликтных ситуаций.

Проанализируем здесь некоторые примеры. (Щелкните на кнопке рядом с одной из альтернатив, чтобы прочитать комментарий)

«РАБОТА ПОСЛЕ РАБОТЫ»

Вы и Ваш супруг сегодня вечером собирались пойти на премьеру спектакля, билеты на который были куплены предварительно, несколько дней тому назад. Сегодня Вы планировали уйти с работы вовремя. Однако в течение дня Ваш начальник дал Вам знать, что он хотел бы, чтобы Вы задержались сегодня на работе и поработали над специальным заданием сверхурочно.

Альтернативные реакции:

Вы ничего не говорите по поводу Ваших планов и соглашаетесь остаться.

Нервным, прерывающимся голосом Вы говорите своему начальнику: «Нет, я не останусь сегодня после работы!» - Потом Вы критикуете его за то, что он плохо планирует работу.

Обращаясь к Вашему начальнику в твердом, но любезном тоне, Вы говорите ему о своих планах на вечер и о том, что, к сожалению, у Вас сегодня не будет возможности работать над специальным заданием.

«ОШИБКА В РАБОТЕ»

Вы допустили ошибку в каком-то аспекте своей работы. Ваш руководитель обнаружил ее и дает Вам знать в, пожалуй, резком тоне, что Вы не должны были быть так беспечны.

Альтернативные реакции:

Вы смиренно извиняетесь и говорите, что Вы сожалеете, что это было глупо с Вашей стороны и что это никогда больше не повторится.

Вы вспыхиваете и говорите, что он не имеет права критиковать Вашу работу, - он делает ошибки сам, - и Вы вполне в состоянии справиться с Вашей работой.

Вы признаете, что сделали ошибку, говорите, что сожалеете об этом и в следующий раз будете более внимательны. Вы добавляете, что он (она) говорит в довольно резком тоне, и что Вы не видите необходимости в этом.

Хотите посмотреть другие примеры? Смотрите:

* Опаздывающий

* Собеседование при приеме на работу

* Как реагировать на унижения?

Поведение, унижающее других, — это тип поведения, часто встречающийся в нашем обществе.

Вот некоторые примеры:

Вы можете стать объектом пренебрежения или унижения за то, что Вы пришли на работу без галстука, за то, что нечаянно повредили чью-то машину при аварии, за то, что сделали ошибку, за то, что не поняли материала, который Вам объяснили, и т. д. Вы можете стать объектом пренебрежения, если Вы принадлежите к группе людей, обладающих чертами, которые другие традиционно находят отличительными или неприятными. Это, например, группы людей, которых обычно относят к «этническим меньшинствам», группы людей, имеющих различные физические недостатки, группы людей, находящихся вне закона (заключенные в тюрьме), алкоголики, бедные люди, богатые люди, левши, женщины, старики, красивые женщины, полные мужчины и т. д. К некоторым подгруппам, таким как этнические меньшинства и женщины, пренебрежительное отношение проявляется чаще, и это более серьезная и сложная проблема.

Отметим здесь также, что человеку бывает свойственно унижительно относиться и к самому себе.

Рассмотрим несколько разновидностей оскорбительного поведения.

СЛОВЕСНО-АГРЕССИВНОЕ ОСКОРБИТЕЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Эту разновидность унижительного поведения легко определить, так как это открытая, грубая, прямая реакция с чьей-либо стороны. Как Вам известно, часто унижительные поступки утонченны, неуловимы и уклончивы, но если к Вам обращаются в такой манере, Вы не можете ошибиться в намерении, стоящем за таким обращением.

Проанализируем такой пример:

Вы выезжаете от автомобильной стоянки, где машины поставлены довольно близко друг к другу. Пытаясь маневрировать, Вы случайно ударили дверь соседнего автомобиля, оставив на ней вмятину. Когда Вы выходите из машины, чтобы посмотреть,

Что произошло, к Вам подбегает хозяин поврежденного автомобиля и кричит: «Эй, балбес! Посмотри, что ты натворил! У меня дорогая машина, и надо же мне оказаться рядом с таким идиотом, как ты!»

Мы могли бы несколько изменить ситуацию для примера, где виновным в повреждении оказался бы представитель одной из групп этнических меньшинств, например, негритянской группы. Монолог хозяина машины звучал бы, примерно, так: «Черт тебя подери, тупой ниггер!» и т. д.

В любом случае Вам ясно, что Вы подверглись унижению, но что Вам следует делать, как ответить?

Мы нашли, что лучше всего, во-первых, дать другому высказаться, то есть «выпустить пар») прежде чем пытаться ответить. И только тогда, когда Вы увидели, что он готов Вас выслушать. Вы можете сказать: «Послушайте, я сожалею, что ударил Вашу машину. Я понимаю, что Вы злы на меня за это, но ведь я же сделал это не умышленно! И мне совсем не нравятся оскорбительные слова, которые Вы употребляете в мой адрес». Для примера с представителем этнической группы, мы рекомендуем сказать примерно следующее: «Послушайте, я ударил Вашу машину, я сожалею об этом, и я знаю, что Вы злы на меня за это. Но меня возмущает, когда Вы называете меня «ниггер» и т.п. Это не имеет никакого отношения к тому, что я ударил Вашу машину. Так что прекратите это. А теперь я запишу для Вас адрес моего страхового агента».

Очевидно, Вы будете очень расстроены, выслушав такого рода оскорбления. И мы считаем, что Вы можете выразить свое возмущение, говоря быстро и твердо, держа Вашу руку ладонью вперед, как бы подавая сигнал «стоп!» и сохраняя строгое выражение лица.

Заметьте, что мы не советуем Вам отвечать агрессивно на агрессивный поступок, хотя понимаем, что, по всей вероятности, у Вас появится именно такое желание.

Четыре важных элемента в этом ответе:

- (1) Извинитесь, если Вы виноваты, даже в том случае, если Вы чувствуете себя униженным;
- (2) Поймите чувства другого;
- (3) Выскажите ему свои чувства по поводу его унижительных замечаний в Ваш адрес;

- (4) Предложите решение, которое может закончить дискуссию.

БЕССЛОВЕСНО-АГРЕССИВНОЕ УНИЧИЖИТЕЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

В этой ситуации мы не так явно унижены, так как мы не слышали слов. Однако, здесь мы легко замечаем бессловесные намеки: тяжелый сверкающий взгляд нервная поза, сжатый кулак, твердая агрессивная походка и т. д. Эту ситуацию трудно отделить от предыдущей, так как слова обычно сопровождают такую форму поведения.

Два важных момента, которые помогут Вам в таких ситуациях:

во-первых, - не пытайтесь истолковать обидные жесты и мимику, но просто спросите, что это значит;

во-вторых, - не пытайтесь подавить Ваше чувство, отметьте, что Вас это беспокоит.

СЛОВЕСНО-ПАССИВНОЕ ОСКОРБИТЕЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

В сравнении со словесно-агрессивным уничижительным поведением, этот вид поведения не так ясно проявляется, и что имеет в виду другой человек, не так просто определить.

Например: Вы - мексиканец и участвуете в вечеринке, где большинство Ваших сотрудников - англичане. В разгар веселья Ваш босс-англичанин обратился к Вам со

словами: «А Вы, Марио, конечно, играете на гитаре. Обычно, люди, как Вы, обладают музыкальными способностями». Тон босса при этом был явно снисходительным.

Конечно, Вы понимаете, что это сказано с целью унижить Вас, и сделано это в завуалированной манере, и как бы под защитой присутствия других.

Конечно, эти ситуации нелегко решаются. Мы все знаем людей, которые в результате подобных инцидентов не разговаривали друг с другом годами, и все же такая реакция не решает проблемы: Ваше отношения омрачены или прерваны окончательно, неприязненные чувства не покидают Вас.

Мы считаем, что в подобных случаях не следует делать вид, что не замечаешь унижения, а также не следует прерывать отношений. Лучше постараться повлиять на ситуацию так, чтобы она больше не повторилась.

Например: Марио мог ответить сразу: «Я не играю на гитаре. И мне не совсем понравилась эта Ваша шутка». Конечно, это не единственно возможный ответ. Но если Вы будете реагировать на такие или подобные ситуации в уверенной манере, хорошие отношения между вами обоими могут сохраниться.

БЕССЛОВЕСНО-ПАССИВНОЕ УНИЧИЖИТЕЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

В типичных случаях это даже не умышленные действия, направленные на то, чтобы кого-нибудь огорчить или унижить, а как бы автоматические действия. Вот один из примеров: жена просит мужа позвонить ей, если он задержится на работе. Муж листает журнал и не отвечает. Один из важных методов разрядки атмосферы, это попросить разъяснения, если Вы подозреваете намерение обидеть Вас. Поэтому в нашем примере жена могла спросить: «Ты не отвечаешь потому, что не слышал меня?»

Попросить разъяснение в подобных ситуациях имеет смысл по двум причинам:

Во-первых, может случиться, что Вы просто ошиблись и неверно истолковали чьи-либо действия.

Во-вторых, когда Вы ищете разъяснения, у Вас появляется возможность «поставить на место» другого.

То есть Вы поймали его(ее) в не совсем честной игре, и даже если это делается неумышленно, вы обращаете его(ее) внимание на то, что это беспокоит Вас, и даете понять ему(ей), что с Вами следует обращаться как с равным. Если же Вы промолчите. Вы как бы даете согласие относится к Вам таким же образом и в будущем.

Мы хотим подчеркнуть здесь, что мы не имеем в виду исключить из пользования бессловесные варианты общения. Мы думаем, что Вам самим имеет смысл обратить внимание на Ваши собственные возможности выражать свои чувства без слов: счастливая улыбка, когда Вы довольны; нахмуренные брови, когда сердиты; поднятые брови, когда озадачены; хорошая жестикуляция и так далее.

Далее мы рассмотрим уничижительные поступки, направленные на себя самого

ЯВНОЕ САМОУНИЧИЖИТЕЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Это значит, что когда мы в кругу других людей, мы явным или скрытым образом как бы «излучаем сигналы» самоуничижительного свойства.

Например, услышав об успехах подруги в спорте, К. говорит: «О, это замечательно. А я даже не умею играть в пинг-понг».

Нам всем свойственно уничижительное отношение к самим себе. Мы недовольны собой за то, что мы слишком толсты или слишком худы, за то, что мы выглядим плохо, за то, что недостаточно сообразительны, и т. д. Многие из нас настолько не уверены в себе, что не

могут даже принять комплимент без того, чтобы не унижить себя при этом. Джейсон только что получил первую премию на конкурсе фотографий. Его приятель Джерри подошел, чтобы поздравить его: «Хелло, Джейсон, я слышал, ты выиграл этот конкурс. Поздравляю! У тебя были сильные соперники!» Вместо того, чтобы с достоинством поблагодарить приятеля, Джейсон отвечает: «О, нет, ничего особенного, я думаю, мне просто повезло, я ведь только любитель», — произнося эти слова, Джейсон отрицательно качает головой и краснеет от смущения.

СКРЫТОЕ САМОУНИЧИЖИТЕЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Этот тип поведения имеет место, когда мы в душе уверены, что мы плохи, некрасивы, лишены талантов, не можем сделать того или другого и т. д. Эта внутренняя кассета с записью начинает вращаться, как только мы сравниваем себя с другими, или сделали ошибку, или испытали унижение с чьей-либо стороны, или нам не удалось сделать что-либо, или когда мы думаем о наших неудачах в прошлом.

В этой области, как и в области явного самоуничижительного поведения, многие из нас - большие мастера. Вот один из примеров:

Терри пытается починить мотор, но это ему не сразу удастся. И он слышит этот внутренний тихонький голос: «Ты просто тупой, ты делал уже это много раз, держу пари, что Томми сделал бы это сразу».

Ничего хорошего не получается из самоуничижения, явного или скрытого. Делает это Вас лучше? Как раз наоборот: разве Ваша уверенность в себе не страдает от этого? Постарайтесь быть к себе добрей.

*** Выражение положительных эмоций - заботы и любви**

Мы обнаружили, что людям, которым свойственна пассивная или агрессивная манеры поведения, выражение добрых чувств и положительных эмоций дается труднее, чем уверенным в себе людям.

Свобода выражения положительных эмоций не поощрялась в нашей культуре. Вежливая сдержанность была обычным правилом поведения. Между тем, новые веяния и стиль жизни, свойственный молодежи, поощряют спонтанное выражение положительных эмоций. И мы сердечно приветствуем большую свободу выражения искренних положительных эмоций по отношению к другим.

Трудности, которые некоторые люди испытывают, прежде чем сказать «спасибо!», — одновременно любопытно и грустно наблюдать. Один из наших знакомых В., возглавляющий гигантскую организацию, известен тем, что почти никогда не выражает благодарности людям, которые вместе с ним работают. В. очевидно, боится показаться «мягким» или, может быть, не хочет давать повод другим ожидать похвалы за свои усилия. Почему мы так боимся проявления добрых чувств? Очевидно, потому, что в западной культуре понятие «любовь» включает в себя еще и сексуальный смысл. Кроме того, люди думают, что это рискованно и можно обжечься. Конечно, это возможно - искренне любить человека без «романтической» подоплеки. Выражение своих положительных эмоций по отношению к другому - теплое и крепкое рукопожатие, дружеское объятие, поцелуй - это в высшей степени самоутверждающая форма поведения.

Недавно мы обратились к группе студентов университета с просьбой назвать те события и обстоятельства, которые доставляют им особое удовольствие в жизни. Вот некоторые

их ответы (заметьте, как много ответов, заключающих в себе чье-либо выражение положительных эмоций по отношению к нашим студентам):

Похвала

Дружба

Независимость

Получить комплимент

Получить «пятерку» на экзамене

Просьба повторить работу, которую выполнил ранее

Смех

Песни

Осуществление мечты

Помочь другим

Услышать приветствие

Положительные комментарии

Одобрение

Чувство удовлетворения собственными поступками

Интерес со стороны других людей

Принятие приглашения
Изъявление любви со стороны невесты, жениха

Завершение заданной работы

Награда

Несмотря на важность для человека положительной реакции со стороны других, мы встречаем в нашей практике очень много людей, которые несчастливы, потому что лишены этого вообще и в, частности, в интимных отношениях: «Он(она) никогда не говорит, что любит меня». «Мы почти больше не разговариваем, и я никогда не знаю, что он(она) думает и чувствует». Психологи и консультанты часто слышат подобные жалобы. И, хотя выражение любви и заботы не всегда являются панацеей в «нездоровом» браке, все же это может помочь партнерам вспомнить все то хорошее, что было в начале их отношений.

ПРОТЯНУТЬ РУКУ

Вы находитесь в большой группе людей, среди которых Вы не видите знакомых лиц. Вдруг незнакомый(ая) подходит к Вам и начинает разговор, освобождая Вас от неловкого чувства «потерянности». Или: Через два дня после Вашего переезда на новую квартиру, Ваши новые соседи - супружеская пара - пришли поздравить Вас с новосельем.

Проявление инициативы в этих и подобных ситуациях, конечно, требует некоторой храбрости. Но если Вы способны проявить такую инициативу, Вы уже достигли высокого уровня уверенности в себе.

Если до сих пор Вы не находили для себя возможным протянуть руку первым - из-за боязни ли быть отвергнутым, или по другой причине, - мы советуем Вам все же попробовать сделать это.

Даже если не во всех случаях ответ окажется тем, на который Вы надеялись, Вы сможете убедиться в том, что сделать доброе дело - это само по себе и радость, и награда.