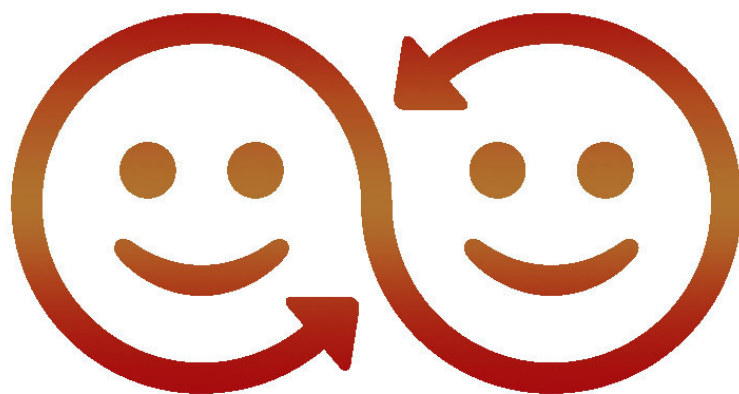


Анна Азарнова

МАСТЕР ОБЩЕНИЯ

Договориться просто,
если знаешь как!



Психология. The Best

Анна Азарнова

**Мастер общения. Договориться
просто, если знаешь как!**

«Питер»

2018

УДК 316.7
ББК 88.53

Азарнова А.

Мастер общения. Договориться просто, если знаешь как! /
А. Азарнова — «Питер», 2018 — (Психология. The Best)

ISBN 978-5-4461-0366-9

Бывает, готовишься к разговору, прикидываешь реплики оппонента, представляешь, как будешь остроумно отвечать на его выпады, а на деле мямлишь что-то невнятное в ответ. С помощью этой книги ты станешь переговорщиком 80-го уровня. В ней рассматриваются главные вопросы, связанные с построением эффективного диалога: установление и углубление психологического контакта, уверенное поведение, противостояние давлению и манипуляциям, предоставление обратной связи и точное понимание партнера, регуляция эмоционального напряжения в контакте. Разбор каждой темы сопровождается большим количеством примеров, заданий и упражнений. Книга адресована всем тем, чья профессиональная деятельность напрямую связана с общением с людьми – психологам, педагогам, руководителям, специалистам в области продаж, обслуживания и управления человеческими ресурсами, а также тем, кто стремится усовершенствовать собственные умения в области общения.

УДК 316.7
ББК 88.53

ISBN 978-5-4461-0366-9

© Азарнова А., 2018
© Питер, 2018

Содержание

Введение. Благодарности	6
1. Уверенное поведение	8
Что значит быть уверенным в себе?	8
Уверенный отказ в просьбе или требовании	15
Конец ознакомительного фрагмента.	18

Анна Азарнова
Мастер общения. Договориться
просто, если знаешь как!

© ООО Издательство «Питер», 2018

© Серия «Психология. The Best», 2018

* * *

Введение. Благодарности

Уважаемый читатель, здравствуйте!

Замысел этой книги возник давно: более четырех лет прошло между тем моментом, когда я поняла, что хочу ее написать, и сегодняшним днем. Идею мне подсказали студенты-психологи, у которых я вела занятия. Для многих из них теоретическая психология не казалась сложной или загадочной, однако решение повседневных психологических задач в области человеческого общения (Как уверенно отреагировать, когда тебя несправедливо критикуют? Как сказать «нет»? Как установить контакт с человеком, который вовсе к этому не расположен? Как распознать манипуляцию и правильно отреагировать на нее?) было непростым делом. Работая с клиентами, я часто слышала и слышу от них вопросы: «Как поговорить с человеком, прояснить отношения, когда они в тупике?», «Как сказать партнеру о том, что тебе неприятно в том, что он делает?» и т. п. Так и возникла идея написать эту книгу.

Современный мир раздирают противоречия, мы живем в атмосфере равнодушия, непонимания и насилия. Мне хочется поделиться с вами, читатель, тем, что я умею и знаю. Я надеюсь, что это поможет вам жить в полноценном контакте с собой и дорогими вам людьми. Мне хочется, чтобы понимания между людьми стало больше – на самом простом, обыденном уровне.

Работая в качестве клиент-центрированного психотерапевта, я отчетливо вижу печальные, иногда фатальные последствия длительного непонимания между родителями и детьми, мужьями и женами, братьями и сестрами, старшими и младшими поколениями. Довольно часто человеку не просто услышать и понять не только других людей, но и самого себя, а контакт со своим Я оказывается нарушенным.

Эта книга написана не для того, чтобы вооружить читателя до зубов в его конкурентной борьбе с другими людьми («Кто кого переиграет?»), ее цель – помочь наладить отношения между людьми, основанные на понимании и взаимной поддержке. Проблемы в общении, с которыми мы все сталкиваемся так часто, – это непонимание, столь обычное в нашей повседневной жизни. Нередко, когда нам кажется, что мы понимаем человека, на самом деле мы имеем дело с собственными фантазиями о нем самом.

Мне хочется выразить благодарность тем людям, без участия и поддержки которых эта книга не могла бы появиться на свет. Моим вдохновителям – многочисленным студентам факультета психологии и педагогики Российского нового университета, в особенности Владимиру Александрову, Марии Козловой, Миладе Петровой (Ляпиной), Ксении Бабич. Дорогой моему сердцу Елене Ивановне Юдиной, доценту кафедры общей психологии и психологии труда Российского нового университета, много лет поддерживавшей меня в творческих проектах и непростых жизненных ситуациях. Участникам тренингов, вместе с которыми мы работали над упражнениями и ролевыми играми, экспериментировали, размышляли, творили, грустили и хохотали до слез. Светлане Кутуковой, клиент-центрированному психотерапевту, моей наставнице и коллеге, встреча с которой стала большим событием в моей жизни. И – отдельно! – моей семье и моим дорогим близким, которые вдохновляли меня на работу над книгой, поддерживали, подбадривали и подкармливали, пока я ее писала.

Уважаемый читатель, надеюсь, что вам интересно будет работать с этой книгой. Она в первую очередь предназначена для освоения практических умений, поэтому в ней много примеров и заданий. Их можно использовать как в индивидуальной работе, так и в процессе группового обучения, например в тренинге.

Буду рада вашим откликам и обратной связи, просто общению, читатель!

Мой сайт www.azarnova.ru,

адрес электронной почты omela25@yandex.ru.

До новых встреч!

Анна Азарнова

Ноябрь 2016 года, Москва

1. Уверенное поведение

Что значит быть уверенным в себе?

Традиционно в практической психологии уверенное поведение рассматривается в противовес агрессивному, неуверенному и пассивно-агрессивному (манипулятивному). Чтобы отчетливо понимать разницу между ними, нужно обратиться к понятию психологического пространства личности.

У каждого из нас есть то, что мы обозначаем (маркируем) как «Я» или «Мое», – то, что невидимой психологической границей отделено от «Не-Я» и «Не-Мое». Мое лицо, мое тело. Мое настроение, мои вкусы и пристрастия, мои взгляды на жизнь, мои ценности. Мои решения. Мои друзья. Мой круг общения. Моя компания. Мои вещи – одежда, обувь, расческа, мобильник, зубная щетка. Моя комната (мой уголок). Мой привычный распорядок дня, вообще мои привычки. Все это составляет психологическое пространство личности. По мере взросления расширяется психологическое пространство человека и появляется отношение к нему как к суверенному, то есть естественное для здорового в психологическом отношении человека стремление охранять его неприкосновенность. Например, когда кто-то (неважно кто – родитель, друг, любимый человек) берет без разрешения мой мобильный телефон и начинает в нем копаться – это нарушение границ психологического пространства, вторжение в него, мне будет это неприятно, и я что-то в связи с этим предприму, чтобы его защитить (заберу телефон, выскажу свое недовольство и т. п.).

Уверенный в себе человек с уважением относится к границам психологического пространства – как своего, так и чужого. Если продолжать предыдущий пример, это значит, что он не позволит партнеру без разрешения интересоваться содержимым своего мобильного телефона, а кроме этого, и сам не будет этого делать. Уверенность в себе предполагает линию поведения, не допускающую нарушения психологических границ – как своих, так и партнера.

Например, такой человек не будет устраивать ночные концерты на детской площадке под окнами спящих жильцов в три часа ночи. Также он не будет терпеть (стараться сделать вид, что ничего не происходит), если кто-то пьяными криками мешает ему спать, – например, вызовет полицию. Такой человек не влезет без очереди, но и не станет застенчиво молчать (внутренне негодуя), когда это сделает кто-то другой.

К сожалению, в повседневной жизни часто приходится сталкиваться с отсутствием уважения к психологическому пространству личности. Практически каждый из нас в собственном раннем (и не только раннем) опыте хорошо знаком с тем, что называется нарушением границ психологического пространства. Я, например, хорошо помню рассказ одноклассницы – тогда нам было по 11 лет.

Я маме говорю: «Это моя комната, пожалуйста, не трогай здесь ничего!»

А она мне: «Здесь ничего твоего нет, твои вещи куплены на заработанные мной деньги, а квартира принадлежит государству!»

Нарушая границы психологического пространства ребенка, родители закладывают бомбу под фундамент его психологического благополучия. Ведь способность ценить и соблюдать суверенитет собственного психологического пространства является важной составляющей психологического здоровья.

В том случае, когда два человека вступают в близкие, значимые для них отношения, образуется интимное психологическое пространство «Мы», которое они также могут ценить и защищать. Например, девушка не рассказывает матери (да и кому бы то ни было еще) о том

самом сокровенном, что было пережито с любимым человеком. Или для двоих является особенным то время, которое они могут проводить вдвоем, и они оберегают это время от вторжения других людей. Иное поведение (например, когда содержание интимных бесед может быть легко транслировано подругам или и вовсе выложено в социальных сетях, или у пары нет времени, предназначенного только им двоим) может трактоваться как стертость границ психологического пространства пары.

Однако наличие интимного психологического пространства «Мы» не означает, что личное пространство каждого из партнеров будет поглощено: в гармоничных отношениях у каждого из друзей (супругов, партнеров) сохраняется способность иметь и высказывать собственную точку зрения, суверенность личных вещей и личного пространства, ценностей, вкусов и привязанностей. Если я нахожусь в отношениях, сохраняется неприкосновенность также и моего физического Я. Это значит, что мое тело не принадлежит партнеру: требование сделать его более соответствующим ожиданиям («Немедленно садись на диету!»), физическое (сексуальное) насилие или принуждение также являются нарушением моего психологического пространства.

У каждого из нас сложилось собственное отношение к своим границам, которое является во многом следствием детского опыта. Физические наказания, моральное насилие, чрезмерный контроль, запреты дружить с тем, кто тебе нравится, – это далеко не полный список примеров грубейшего нарушения границ психологического пространства ребенка. Вырастая, он начинает относиться к собственным границам так же, как когда-то к ним относились родители. Человек с опытом раннего нарушения границ, как показывают психологические исследования, вырастает негармоничным, сталкивается с большим количеством проблем – от хронически дискомфортного психологического самочувствия до хронических же нарушений в построении отношений с окружающими. Ему бывает действительно трудно разобраться в том, что происходит в той или иной межличностной или профессиональной ситуации, ведь у него «сбиты настройки», которые разграничивают «нормальную» и «ненормальную» ситуацию, ему сложно адекватно оценить то, что происходит.

Уверенный в себе человек не обязан всегда поступать уверенно, у него скорее есть возможность и способность так поступать. Иначе говоря, он в состоянии защитить собственные психологические границы и может выбирать, делать это или не делать.

Опираясь на те соображения, которые только что были высказаны, обратимся к рассмотрению агрессивного, пассивно-агрессивного и неуверенного поведения.

Агрессивное поведение – это нарушение границ психологического пространства другого человека при соблюдении собственных. Человек, который ведет себя агрессивно, стремится создать для себя максимально комфортную ситуацию за счет игнорирования или ущемления прав, потребностей, желаний, разрушения телесного и психологического комфорта других людей. Например, долгий громкий разговор по мобильному телефону в маршрутке является вторжением в психологическое пространство пассажиров (приходилось ли вам, читатель, испытывать дискомфорт в таких ситуациях?). Если тетя, дедушка или бабушка тискают и целуют маленького ребенка, невзирая на его явное неудовольствие и протесты (мне приходилось видеть, что в таких случаях родственники начинали садистически смеяться и усиливали свои попытки), это нарушение границ ребенка и однозначно агрессивное поведение (одна знакомая рассказывала мне, что в возрасте восьми лет на похоронах была вот так же жестко принуждена матерью поцеловать умершего дедушку; этот опыт насилия она запомнила на всю жизнь).

Часто в психологической литературе можно прочесть, что агрессивное поведение проявляется в громком голосе, директивных, властных интонациях, преувеличенном контакте глаз, однако это далеко не всегда так. Вы сами, читатель, можете привести массу примеров, когда агрессор выглядит довольно милым и внешне ведет себя вполне благовоспитанно. Агрес-

сивное поведение считается не по признаку кричит человек или нет или стоит ли он с упертыми в бока руками. Агрессия распознается именно по внутреннему сигналу – смутному или ясному и вполне отчетливому, – сигналу о том, что в твоё пространство *вторглись*.

Алина в двадцать два года съехала от родителей и сняла квартиру. Сразу стало понятно, что с квартирной хозяйкой ей повезло: всего на пять лет ее старше, доброжелательная и веселая, она была готова привезти в квартиру и новую посуду, и растения, и даже моющие средства. Вот только привозила она их без предупреждения, пользуясь каждый раз своими ключами. При этом она появлялась неизменно сияющая, улыбочивая, шутила. Алина сначала относилась к ее появлениям вполне дружелюбно, но потом они стали ее все больше и больше тяготить и раздражать. При этом придаться вроде бы было и не к чему: хозяйка каждый раз привозила что-то действительно полезное или приятное. И только когда она проникла в квартиру в тот момент, когда Алина поздним вечером принимала у себя любимого человека, та ощутила, что по-настоящему злится.

Подобные ситуации вызывают у некоторых людей растерянность: «Почему ты злишься? Ведь хозяйка действительно хотела тебе только приятное сделать, привозила гостинцы». Однако, безусловно, поведение хозяйки в этом примере является агрессивным, хотя она и не кричит и никого не оскорбляет.

Агрессивное поведение обычно описывается в двух вариациях: **агрессия прямая** и **скрытая (пассивно-агрессивное поведение)**. Они различаются стратегиями, которые использует агрессор. Прямое агрессивное поведение – это нарушение границ психологического пространства партнера, которое осуществляется самим агрессором откровенно и целенаправленно. При пассивно-агрессивном поведении агрессор скрывает свою цель, манипулируя жертвой. Прямую агрессию можно сравнить с загребанием жара собственными руками, пассивную – чужими.

Приведу простой пример.

На лекции студент задает вопрос, чтобы прояснить собственное понимание материала. Ну не понял он чего-то.

Предположим, что преподаватель (или просто выступающий) слабо разбирается в своем предмете – путается в терминах, плохо понимает суть предмета, который излагает, или «плавает» в частном вопросе. И вопрос студента ему очень неприятен, потому что создает ситуацию угрозы собственному имиджу в глазах аудитории.

Как поступит уверенный в себе преподаватель? Честно признается, что не готов сейчас ответить на заданный вопрос. Пообещает уточнить информацию и на следующей встрече вернуться к вопросу. Этот ход, безусловно, требует определенного мужества и отказа от претензии на всезнайство. В некоторых случаях и отказа от профессиональной маски.

Агрессивное поведение преподавателя в данном примере может быть направлено на сохранение собственного имиджа любой ценой, в данном случае – за счет психологического пространства студента.

Прямая агрессия может выражаться в реакции:

- Вы мне мешаете вести занятие!
- Замолчите и не отвлекайте нас от лекции!

Возможны и варианты:

- Все вопросы обсуждаются на семинарах, задавайте свой вопрос там. За нарушение порядка на лекциях буду снимать с вас баллы!
- Выйдите из аудитории!

В данном случае преподаватель уходит от ответа на вопрос, просто закрывая студенту рот. А ведь студент потому и студент, что учится, и, соответственно, вправе рассчитывать на разъяснение непонятной ему информации. Так же как и человек, который купил в магазине ботинки и обнаружил дома, что они великоваты или бракованные, вправе рассчитывать на возврат своих денег. Отказ ему в этом также является агрессивным поведением.

Как в приведенном примере будет выглядеть пассивная агрессия преподавателя? В этом случае он сделал бы так, чтобы студент сам отказался от желания получить ответ на свой вопрос. Добровольно. И желательно не только в этот раз, но и в дальнейшем (а то слишком уж он любознательный):

– И вы задаете мне этот вопрос... Я потрясен! Я был лучшего мнения об уровне вашей подготовки! Ведь это... это материал второго курса! Такой студент – и такой вопрос...

– И вы задаете мне этот вопрос... Я потрясен! Какой великолепный вопрос! Какая глубина анализа! Такие способности нельзя зарывать в землю! Вот что, молодой человек, – к следующему занятию мы ждем от вас доклад на эту самую тему! Да! И не иначе как с презентацией!

– Ваш вопрос, молодой человек, говорит только о том, как плохо вы готовились к семинарам по курсу. Да! Мне нечего больше добавить...

– Э-э-э... И это ваш вопрос?.. Так... Кто еще у нас не учится? Для кого еще этот вопрос актуален? Ну-ка, поднимите руки, кто еще у нас такой... ученый... (*Аудитория испуганно притихает.*) На ближайшем семинаре большая контрольная работа! Оценка ниже четверки – недопуск к экзамену. Каждый, кто не явится, – оправдательный документ!

– О-о-о!!! Какой великолепный вопрос! Он полезен всем, мы обязательно должны его разобрать! Всем!!! Мы не можем отрывать драгоценное время лекции, поэтому мы все пожертвуем большим обеденным перерывом, чтобы его разобрать! Жду версию ответа на этот вопрос от каждого присутствующего! Мы устроим публичный диспут! (*Студенты кричат: «Не надо!» – и кидают злобные взгляды в адрес сокурсника, который лишает их обеденного перерыва.*)

Во всех приведенных примерах преподаватель:

а) добивается цели – заставить студента снять свой вопрос, не настаивать на ответе;

б) при этом эта цель достигается не путем открытого отказа студенту, а путем создания у аудитории и конкретного человека такого состояния, при котором они сами уже не хотят никакого ответа. Таким образом, ответственность за снятие вопроса лежит не на преподавателе, а на студенте.

В этом и заключаются три основных признака пассивной агрессии:

а) агрессор достигает своих целей за счет ущемления психологического пространства и целей другого человека;

б) цель и действия агрессора, направленные на ее достижение, не объявляются открыто;

в) ответственность за происходящее ложится на «жертву», то есть человека, на которого направлена агрессия.

Приведу еще несколько примеров:

Пара молодоженов живет в маленькой комнатке в доме родителей мужа. Копят деньги на собственную квартиру. Из-за отсутствия жилья принято решение отсрочить рождение ребенка на несколько лет. Такова вводная. При этом молодой жене очень хочется иметь модную китайскую хохлатую собачку. Муж их терпеть не может, как и любых домашних животных. Родители мужа

также вряд ли очень обрадуются появлению дома щенка. Но ведь очень хочется!

Когда муж приходит с работы домой, он застаёт свою супругу в состоянии задумчивости. После долгих расспросов она рассказывает ему о том, как грустно ей приходить домой, где никто не выбегает ей навстречу, никто не радуется. «Вот я только сейчас поняла, как сильно я хочу ребенка! – в слезах говорит жена. – Доченька или сынок, которые встречали бы меня с работы, выбегали, радовались!» – «Но ты же знаешь, что мы сейчас не можем позволить себе ребенка!» – «Знаю, знаю, я ничего не говорю тебе, ничего не прошу! Но и ты меня пойми – мне так одиноко, ты всегда приходишь позже меня! Вот если бы у меня был кто-нибудь...» – «Ну кто, кто?» – «Ну, например, пес... московская сторожевая или лабрадор, они такие добрые, теплые... в их шерсть можно уткнуться, обнять их...» Муж в ужасе. После долгих уговоров, явно нехотя уступая, жена соглашается на кого-нибудь поменьше... китайскую собачку, ведь все знают, что они такие маленькие, почти не занимают места...

* * *

Начальник проектной группы выделяет младшему коллеге участок работы. Тот с энтузиазмом принимается за дело. По многу раз на дню он обращается к руководителю за пояснениями, информацией, помощью в выполнении порученного дела. При этом в результате недостаточно подробного разъяснения или предложения разобраться самому допускает такие ошибки, что в конце концов, не выдержав, начальник выполняет все сам. «Так проще! – рассуждает он. – По крайней мере, дело будет сделано, и не надо будет по десять раз в день трепать себе нервы, разъясняя все этому добросовестному тупице». При этом его младший коллега – далеко не тупица, он нашел способ отказаться от порученного участка работы, «не отказываясь».

Детально тема пассивно-агрессивного поведения (которое носит также название манипулятивного) отражена в отдельной главе этой книги. Умение противостоять манипуляции со стороны окружающих – сложное умение, большинству из нас оно не дано «в готовом виде» и требует тренировок.

Неуверенное поведение проявляется в том, что человек не нарушает границы психологического пространства окружающих, однако не в состоянии защитить собственные и допускает вторжение на собственную психологическую территорию. Например, коллеги с удовольствием в его отсутствие (а иногда и в присутствии) без разрешения пьют из его чашки, к тому же оставляя ее потом невымытой. Когда у такого человека берут в долг, то часто злоупотребляют его доверием и не возвращают деньги, зная, что у него не хватит духу потребовать их. Ему трудно обратиться в магазин с претензией на качество приобретенного товара, а если он это и сделает, то ведет себя так, что продавцы хамят ему или не уделяют его требованию должного внимания. Неспособность к защите собственного психологического пространства легко считается окружающими и, очевидно, является одной из важных предпосылок высокой виктимности (виктимность – свойство личности и поведения человека, которое делает его жертвой агрессии, в том числе жертвой насилия, разбоя, краж и т. п.).

Маркеры уверенного поведения

Выше мы уже говорили о том, что уверенное поведение базируется на уважении границ психологического пространства партнера и своего собственного. Как же конкретно считается уверенность в себе непосредственно в контакте?

Уверенность в себе проявляется в том, что человек говорит (вербалика), и в том, как он говорит (невербалика). Посмотрим на это повнимательнее.

Для человека, транслирующего уверенность в себе, как правило, не характерны следующие речевые обороты:

1. **Я хотел бы** (*Я попросил бы. Я присел бы. Я написал бы*), то есть высказывания в сослагательном наклонении – тогда, когда речь идет о настоящем, а не о фантазиях или предположениях. Например, не «Я попросил бы вас» («Вы не могли бы?..»), а «Я прошу вас», не «Я хотел бы», а «Я хочу». Злоупотребление глаголами в сослагательном наклонении указывает обычно на неуверенность и внутреннее торможение активности, человек словно остается в проектах и фантазиях, вместо того чтобы действовать.

2. **Проект получается** (*не получается*), **работа делается** (*не делается*), **отчет мною пишется** (*не пишется*), **бумаги подписываются**, **дом строится**, **отношения портятся**. Это глаголы в страдательном залоге. Уверенный человек скорее скажет не «Работа не делается», а «Я не делаю работу» или «Сотрудник не делает работу», не «Отношения испортились», а «Я испортил отношения с этим человеком». Читатель, вы улавливаете смысловую разницу? Страдательный залог отражает такое восприятие реальности, в котором события происходят как будто сами по себе, без контроля и помимо воли говорящего, как будто он не может на них никак повлиять.

3. Обезличенные высказывания (*принято считать; всем известно, что; психология давно доказала, что*). То, о чем я сейчас говорю, относится именно к личному контакту. Например, есть разница между высказыванием «Всем ясно, что старт проекта необходимо отложить» и «Я считаю, что старт проекта необходимо отложить» – говорящий принимает личную ответственность за высказываемую точку зрения. Есть разница между «Весь отдел видит, что вам трудно справиться с этим» и «Я вижу, что вам трудно справиться с этим». Уверенный в себе человек не боится ответственности и не старается избежать ее любыми способами, это отражается в его речи.

4. **Попробуйте это! Сядьте! Слушайте меня! Запишите это!** Изобилие глаголов в повелительном наклонении указывает на тенденцию доминирования и в большей степени характерно для агрессивного человека, чем для уверенного в себе.

5. **Пытаться, стараться**. Например: «Я пытаюсь» или «Я постараюсь». Изобилие таких речевых оборотов отражает тот факт, что внимание говорящего сосредоточено не на цели, а на попытке, которая в его сознании сопряжена с преодолением больших (и вероятно, непреодолимых) препятствий. И если у него не получится, он всегда может сказать: «Но я же пытался!» – то есть оправдаться.

6. **Как бы**. Обилие подобных частиц также указывает на неуверенность.

Для речи уверенного человека характерны следующие признаки:

1. **Наличие высказываний от первого лица**, то есть от Я. «Я считаю», «Я хочу», «Я уверен, что». Такой человек выражает свои мысли, чувства прямо и недвусмысленно.

2. **Отсутствие оправданий и обвинений**. Когда такой человек отказывает или просит о чем-то, он чувствует себя достаточно спокойно и комфортно и не оправдывается за это. Он может коротко указать причину отказа или обосновать свое требование или просьбу, однако это не звучит как извинение. Сравните, например, следующие высказывания: «Нет, я не смогу посидеть завтра с твоим ребенком, у меня не будет такой возможности» и «У меня

не получится, я очень бы хотела посидеть с твоим сыночком, но, понимаешь, у меня завтра с мамой поход на рынок за огурцами, а ты же знаешь, как она обидится и рассердится, если я ей откажу!»; «У меня сейчас нет свободных денег, поэтому я не могу одолжить тебе» и «Если бы у меня была возможность, я бы обязательно дал тебе, но у меня сейчас всего три тысячи осталось, зарплата только на следующей неделе, а мне еще надо подарок теще купить на день рождения, я и сам без денег сижу... Если бы не это, я бы обязательно тебе одолжил».

3. Уверенный человек также обычно **не склонен обвинять** – например, от него не услышишь: «Это все из-за вас!», «Сами и виноваты», «Если бы не вы, ничего бы не случилось». Оправдания и обвинения отражают восприятие происходящего в системе координат преступления и наказания, то есть вины и наказания за содеянное. Зрелый человек больше склонен воспринимать реальность в контексте ответственности, без наказания других и самобичевания.

4. **Ясность и однозначность в выражении собственной позиции и потребностей.** Например, подчиненный за последнюю неделю трижды опаздывал на работу, и непосредственный руководитель решил поговорить с ним, чтобы впредь такого не повторялось. Глядя на подчиненного, он несколько раз спрашивает его, действительно ли тот дорожит своей работой, а потом советует пересмотреть свое поведение на рабочем месте в контексте этого желания – работать в организации и дальше. Поведение руководителя в этом примере очень далеко от уверенного. Уверенный в себе человек в состоянии ясно, конкретно и недвусмысленно указать на то, что конкретно ему не нравится, или обсуждать щекотливую тему, не уклоняясь от прямого названия того, о чем именно идет речь, и обозначения того, что именно он хочет.

5. **Отсутствие противоречий между тем, что человек говорит и как он говорит.** Неуверенные, извиняющиеся или агрессивные интонации, проглоченные окончания слов или сверлящий взгляд сведут на нет даже самые уверенные речевые высказывания.

Невербально уверенное поведение проявляется в следующих признаках:

- + ясная, разборчивая, хорошо артикулированная речь с отчетливым проговариванием окончаний слов;
- + скорость речи средняя или скорее медленная, чем быстрая;
- + специфические интонации;
- + прямая осанка, человек не сутулится и не горбится, голова не склонена, а держится прямо;
- + обязательно поддерживается зрительный контакт, нет страха посмотреть человеку прямо в глаза. Избегание зрительного контакта считается как игнорирование, проявление неуверенности в себе или нечестности;
- + глаза не бегают, взгляд прямой, а не исподлюбья;
- + отсутствие зон видимого хронического напряжения в лицевых мышцах и теле, в особенности телесных зажимов в области спины, шеи, плеч. У неуверенных в себе или агрессивных людей нередко приподнятые плечи, напряженная спина, что хорошо заметно со стороны;
- + руки не прижаты к туловищу (в особенности от плеч до локтей), человек может свободно жестикулировать;
- + способность раскованно, жизнерадостно, без напряжения смеяться.

Уверенный отказ в просьбе или требовании

Как сказать «нет»?

Формулировка уверенного отказа включает в себя следующие составляющие:

1. Выражение понимания потребностей и эмоционального состояния просящего, его чувств. Не в форме реплики «Я понимаю тебя» или «Я все понимаю». Такие слова раздражают, неизменно вызывая внутренний ответ: «Ничего ты не понимаешь!» Еще менее удачным является выражение «Я тебя понимаю, но...» («и ты меня пойми, ничем не могу тебе помочь»). Это «но» перечеркивает даже вялую попытку понимания, которая была сделана до него.

– Пожалуйста, помоги мне с отчетом! Вот я здесь формулу подставила, но мне не нравится цифра, которая получилась... Посмотри, а?

– Я понимаю, что ты чувствуешь себя неуверенно, оформляя этот отчет, тем более что делаешь его всего второй раз, и тебе хочется, чтобы тебе помогли.

* * *

– Одолжи мне десять тысяч до следующей недели, а? Я деньги получу и сразу тебе их верну. С ребятами хочу посидеть по-человечески, брат приехал в гости.

– Я вижу, что тебе и вправду хочется отметить приезд брата и ты рассчитываешь на мою помощь.

* * *

– Мама, пожалуйста, можно Дима сегодня у нас переночует? Уже первый час ночи, и он не успевает добраться до метро.

– Тебе очень не хочется расставаться с ним, и я вижу, что ты бы очень хотела, чтобы я позволила ему остаться.

Важно, чтобы выражение понимания не носило характер иронии или обвинения и не было бы высказано свысока. Кроме того, важно, чтобы те слова, которые вы говорите, точно отражали содержание переживаний просящего и не содержали бы в себе «чтения мыслей» и приписывания намерений. Оцените, например, следующие диалоги.

– Вы позволите мне уйти с занятий на полчаса пораньше? Такое расписание электричек, что до дома мне доехать – целая проблема, живу очень далеко.

– Я понимаю, что сидеть на лекциях и заниматься серьезным делом для вас – за рамками возможного, и вы используете любой предлог, вплоть до погоды и расписания электричек, чтобы улизнуть.

* * *

– Мама, давай еще телевизор посмотрим!

– В тебе, видимо, спит садист – ты что, не видишь, как я устала, мне завтра опять в шесть часов вставать на работу!

Выражение понимания потребностей просящего укрепляет психологический контакт с ним и смягчает последующий отказ.

2. Выражение своих чувств и переживаний, которые возникают в связи с отказом, – прежде всего в том случае, когда вам действительно жаль, что вы не можете помочь, и вы сожалеете об этом.

Сожаление отличается от чувства вины. Вина связана с переживанием себя как «плохого» в целом или в связи с каким-то конкретным действием, поступком, сопровождается недовольством собой, агрессией в собственный адрес, самобичеванием; виноватый человек выглядит несчастным и угнетенным.

Некоторые люди склонны переживать вину даже в тех ситуациях, когда они никому не нанесли реального ущерба или когда он был нанесен случайно или ненамеренно; они буквально «съедают» себя. В этом случае психологи говорят о невротической вине. Готовность брать на себя вину обычно легко распознается другими людьми и делает человека легкой добычей для манипулятора. В случае с отказом «перегруженность» отказывающего виной дает нечестному просителю козыри в руки: одна из самых распространенных манипуляций – раздувание в жертве чувства вины.

Мать и взрослый сын.

– Что, опять с Мариной идешь встречаться? А я думала, мы проведем сегодняшний вечер вместе.

– Ну, мам... Прости меня, пожалуйста... Мне очень жаль... но я...

– Нет, ты иди. Иди... Если мне опять с сердцем станет плохо или давление подскочит, я надеюсь, что не упаду, успею как-нибудь скорую вызвать. В конце концов, постучу соседке.

– Ну, мам...

– Иди, иди... Так всегда бывает – двадцать пять лет взращиваешь в сыне ум, чтобы какая-нибудь женщина однажды пришла и в полчаса свела его с ума... Когда-нибудь ты вспомнишь о матери, а ее уже на свете не будет... Иди, погуляй.

В отличие от вины, сожаление не связано с агрессией в собственный адрес, поэтому оно не столь болезненно. Оно вызвано осознанием невозможности взять на себя те или иные обязательства в сложившейся ситуации. Сожаление связано со свободным выбором, который сделал человек, не носит «принудительного» характера, свойственного вине. Если можно так выразиться, сожаление как переживание более «дружественно» к тому человеку, который его переживает, и связано с признанием за собой права на свободный выбор и на ошибку. Сравните, читатель, формулировки: «Простить себе не могу, что мы с ним не помирились» и «Мне очень жаль, что мы с ним не помирились»; «Я так виноват перед вами» и «Сожалею о своем поступке».

Как мы уже говорили, уверенный отказ основан на уважении границ собственного психологического пространства. Частое переживание вины в ситуациях, связанных с отказом, говорит о трудностях в удержании собственных границ.

Итак, когда мы говорим о том, какие эмоции испытываем, отказывая (особенно если мы говорим об этом искренне), мы открываемся перед партнером, показываем, что он и отношения с ним нам безразличны. Это звучит примерно так: «Я не могу помочь тебе в этом конкретном вопросе, но ты важный для меня человек».

3. Собственно отказ, который может звучать так:

– Я не могу тебе помочь.

- Я вынужден ответить отказом.
- Я не готов сделать то, о чем ты просишь.
- Я не могу пойти тебе навстречу.
- Это невозможно.

Реплики «Нет» или «Мой ответ – нет» звучат жестко и категорично и на бессознательном уровне воспринимаются как каменное препятствие, на которое натыкаешься и при этом испытываешь боль. Такого рода ответы способны спровоцировать в партнере злость, поэтому не являются удачным вариантом в тех случаях, когда вы хотите пощадить чувства своего партнера и дорожите контактом с ним.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.