

Н.В. Лукьянченко

Экспресс-тренинг уверенного поведения: социальный контекст, цели, технология проведения*



В статье описана процедура проведения однодневного тренинга, позволяющего участникам решить ряд проблем, связанных с неумением демонстрировать адекватное уверенное поведение в общении с окружающими людьми.

Ключевые слова: интерактивность, личная свобода, страхи, ответственность, уверенное поведение.

Полная версия статьи представлена в электронном приложении к журналу на CD-диске.

Введение

Не будет преувеличением сказать, что современная эпоха характеризуется особым качеством — высокой интерактивностью. Мы имеем возможность вступать в контакты, не ограниченные ни расстоянием, ни социальной стратификацией, ни жесткими этическими регламентациями. И это создает невиданные доселе возможности и одновременно проблемы жизнедеятельности.

«Мы все нуждаемся друг в друге, — говорит американский конфликтолог Даниэль Дэна, — большинство наших потребностей могут удовлетворяться только во взаимодействии с другими людьми. Но мы все разные и с этим надо как-то справляться» [3].

Эрих Фромм обращает внимание на то, что невиданные личные свободы, добытые человечеством в его сложной исторической эволюции, оказались сопряжены со страхом неопределенности и ответственности, формированием механизмов «бегства от свободы» [14], которые в массовых масштабах составляют основу регрессивных процессов современного общества. Диалектическая противоречивость личностно-социального в природе человека угрожает подрвать статус «священной коровы» психологии — понятия психологического благополучия.

Обнаружилось, что психологически благополучные личности характеризуются субъективной готовностью и стремлением к самоактуализации и при этом тенденцией к ограничению взаимодействия с социумом. Это лишает их возможности полноценной самореализации, более того, создает условия для формирования невротических тенденций [7, 9]. И если локус препятствий гармоничной жизнедеятельности виделся преимущественно во

Лукьянченко Наталья Владимировна — кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии труда и инженерной психологии Сибирского государственного технологического университета, практический психолог, консультант. Имеет обширный опыт в области практической психологии образования: работа в центрах сопровождения в качестве научного консультанта; проведение по запросу образовательных учреждений практикумов, тренинговых программ и аналитических семинаров; личная консультативная практика; преподавание в системах вузовской подготовки, повышения квалификации и переподготовки практических психологов образования и педагогов средних учебных заведений и детских садов.

Автор более чем 260 публикаций.

Профессиональные интересы определяются двумя тематическими направлениями: исследование семейной идентичности в современных российских семьях разного типа и социально-психологические аспекты работы психологических служб.

* Работа выполнена при поддержке краевого государственного автономного учреждения «ККФПН и НТД» и РФФИ в рамках проекта № 16-16-24022/16 «Социально-психологические факторы продуктивности профессионального взаимодействия специалистов социономических профессий».



внутрипсихической сфере личности, то в настоящее время он смещается в интерпсихическое пространство. Точкой пересечения обозначенных проблем, на наш взгляд, является проблема уверенности.

В ней переплетаются внутреннее и внешнее в самопроявлении человека, субъективное и объективное в его восприятии, индивидуально-личностное и социальное в ценностных основаниях его жизнедеятельности.

Став в XX веке объектом внимания психологов, тема уверенности в большей мере раскрывалась в ее интрапсихическом аспекте как состояния или характеристики личности, детерминирующей особенности взаимодействия с окружающими [4, 12]. Прикладной аспект темы уверенности в таком ее понимании должен носить в значительной мере психотерапевтический характер (работа с самооценкой, самоуважением и т. п.) [13].

По мере накопления эмпирических данных стало понятным, что связь того, что определялось как компоненты внутренней уверенности, с поведенческими проявлениями уверенности не имеет однозначной причинно-следственной направленности. Проявления уверенности в поведении, во взаимодействии с другими могут рассматриваться как самостоятельный феномен, а опыт внешней уверенности может способствовать формированию соответствующих внутренних структур.

Тренинги уверенности могут быть сфокусированы непосредственно на формировании уверенного поведения [10]. Формированию могут подлежать как конкретные навыки (выражения собственных чувств и потребностей, отказа, просьбы, отстаивания своих прав и т. п.), так и общая позиционная направленность взаимодействия. В этом ключе определилась классификация, дифференцирующая три типа поведения во взаимодействии: уверенное, неуверенное и агрессивное [11]. Эта классификация представляется существенным основанием для психологической работы по формированию продуктивных форм взаимодействия в силу неоспоримой уже закономерности: каково бы ни было информационное содержание общения, его поведенческое оформление во многом влияет на отношение к нему, его воспринимаемую ценность.

То, какую из трех позиций демонстрирует коммуникатор, практически предопределяет ответную реакцию и меру доверия партнера. Особенно заостренную проблематичность этот аспект обретает в российской действительности с ее характерной, но слабо осознаваемой большинством предрасположенностью к агрессивному позиционированию (о, это не теряющее актуальности «Тварь я дрожащая или право имею?»).

Показательная тенденция выявилась при проведении теста Патриции Якубовской «Умение различать уверенное, неуверенное и агрессивное поведение» в тренинговых группах с российскими участниками (с методикой можно ознакомиться в Приложении, кото-

рое дается в полной версии статьи, опубликованной в электронной версии журнала на CD-диске). Тест, как известно, предлагает определить, какой из трех интерактивных позиций соответствует поведение героев небольших сюжетов. Для оценки компетентности в вопросе поведенческой уверенности ответы респондентов соотносятся с ключом, где приведены их верные варианты.

Оказалось, что поведение героев тестовых сюжетов, которое, согласно авторскому ключу, соответствует агрессивному типу, российские участники тренинговых групп часто оценивают как уверенное, а соответствующее, согласно ключу, уверенному — как зависимое, неуверенное.

Различение обозначенных типов поведения основывается на идее принятия значимости потребностей и особенностей своих и партнера по общению (вполне уместна ассоциация с о'кей- и не-о'кей-восприятием в транзактном анализе [15]). Неуверенное поведение ориентировано на ценность партнера при обесценивании своего самопроявления. Агрессивное, наоборот, направлено на обесценивание партнера.

Многие авторы полагают, что оно является защитным, и основа его — внутренняя неуверенность. Уверенное поведение (я Ок и ты Ок) поддерживает ценность самопроявления, как своего, так и другого. Способность к уверенному поведению неслучайно рассматривают как составляющую коммуникативной компетентности. Ведь оно одновременно дает возможность продуктивного самопроявления во взаимодействии с другими, удовлетворения своих потребностей при обеспечении экологичности взаимодействия.

При создании конкретных форм психологической работы по развитию основ уверенного поведения необходимо учитывать множество аспектов и опираться на актуальные ресурсы социальной ситуации [6, 8]. Это касается, например, такой характеристики разрабатываемой прикладной программы, как ее длительность.

Долговременные мероприятия в настоящее время являются для многих людей и организаций роскошью, не позволительной с точки зрения временных и материальных затрат. Востребованы краткосрочные программы. При этом желательно, чтобы они соответствовали требованию личностной включенности. Текстовые формы психологического просвещения (например, лекции) менее эффективны, чем активные, личностно проживаемые, выстроенные по принципу «здесь и сейчас» получаемого опыта и его рефлексии.

Учитывая фактор ограничений временного ресурса, в программах необходимо проработать те аспекты проблемы, которые наиболее в ней существенны и могут служить базой для дальнейшего самостоятельного развития. В проблеме уверенности в таком качестве может выступать (основанная на способности определять тип позиционирования и прогнози-

вать его последствия) готовность к поиску средств его оптимизации.

Мини-тренинг интерактивной уверенности разрабатывался и проводится в контексте просветительской деятельности Сибирской гражданской школы «Енисей». Как самостоятельный модуль он встраивается в различные программы, направленные на повышение социальной компетентности. Содержание тренинга оценивается как высокоактуальное и полезное слушателями школы — мотивированными на социальную продуктивность людьми, значительную часть которых составляют представители общественных организаций, социологических профессий (педагоги, социальные работники), работники администраций разного уровня, депутаты.

Содержание тренинга

Время проведения мини-тренинга — четыре академических часа с перерывом на кофе-паузу. Начало обозначается вступительным словом ведущего, в котором сообщаются тема тренинга, расписание и ознакомительная информация о ведущем (квалификация, опыт работы). Затем проводится процедура знакомства с участниками группы. Каждый по очереди представляется и в двух-трех предложениях сообщает, зачем, по его мнению, нужна уверенность. В этих сообщениях по большей части звучат темы возможности достижения важных для себя целей, свободы и гармонии во взаимодействии.

Затем следует короткое сообщение ведущего. Оно информирует, что человек лучше усваивает то, что сам делает и проговаривает, поэтому знакомство с темой уверенности будет проходить в активной форме. Это потребует соответствующего деятельного настроения. Но зато мы сможем сами проводить аналитическую работу, как это делают настоящие психологи.

Упражнения тренинга направлены на решение нескольких задач:

1) на основе наблюдения и анализа разворачиваемого «здесь и сейчас» действия мы сможем выявить закономерности и характеристики уверенного поведения;

2) в упражнениях мы сможем потренировать разные формы взаимодействия;

3) на основе обратной связи от других участников мы сможем исследовать некоторые индивидуальные особенности нашего собственного поведения.

Далее делается небольшой экскурс в проблему, определяющий, что ценность уверенного поведения связана с переходом от жестко стратифицированного общественного устройства к демократическому, при котором многие жизненно важные вопросы решаются в процессе взаимодействия между людьми и социальными группами.

Понимание сути уверенного поведения предполагает определение его отличия от неуверенного и агрессивного. Различие этих трех позиций основывает-

ся на том, в какой степени принимаются как значимые потребности и особенности участников взаимодействия.

Говорится также, что уверенность рассматривается психологами во внутреннем и во внешнем аспектах. Мы сосредоточимся на поведенческих характеристиках, то есть на внешнем аспекте уверенности.

Ориентировочный блок тренинга.

Первые два упражнения мини-тренинга носят ориентировочный характер. Их задача — ввести в проблему, определить базовые тезисы с опорой на непосредственный опыт.

Упражнение 1. Ведущий просит одного из участников побыть «моделью» и выполнить определенное задание. Получив согласие, приглашает его выйти за дверь, где задание и сообщается. Заключается оно в том, чтобы набрать из остальных участников группу численностью семь человек для внеплановой работы, подготовки небольшого выступления на заключительном мероприятии очередной сессии Гражданской школы.

Затем его просят немного подождать, прежде чем войти и обратиться к группе. Пауза используется ведущим, чтобы объяснить группе ее задание. Что собственно будет делать активный участник, остается неизвестным, но реагировать на его действия рекомендуется естественно, не придерживаясь специально какой-то надуманной стратегии, так, как действительно хочется. И параллельно всему действию необходимо отслеживать поведение активного участника, выделяя в нем признаки уверенного и неуверенного поведения.

Упражнение проходит очень по-разному в зависимости от состояния и индивидуальных особенностей участников. Какая-то часть тех, к кому обращается активный участник, не соглашается на внеплановую занятость, какая-то соглашается. Чаще всего удается набрать требуемое число добровольцев, что знаменует окончание активной части упражнения и переход к рефлексивной.

Необходимо поблагодарить активного участника за то, что он согласился побыть «моделью», предоставив возможность анализировать живой материал. Анализ ни в коей мере не относится к личности, а только к действию, которое было сыграно.

Сначала ведущий задает каждому, к кому обращался активный участник, вопрос, почему он отреагировал тем или иным образом. Фактически, отвечая на этот вопрос, участники описывают, какое самочувствие вызвали особенности поведения «модели». Затем ведущий просит озвучить, какие признаки уверенности либо неуверенности они заметили в поведении активного участника.

Ведущему необходимо акцентировать (и приходится периодически напоминать), что речь идет не об обобщенных оценках происходящего (он вел себя неуверенно), а о конкретных поведенческих призна-



ках (тихий голос, взгляд вверх головы и т. п.). Вовсе не обязательно делать подробный анализ поведения на протяжении всего действия. Достаточно получить некоторое количество объективных наблюдений-фиксаций.

Поскольку разворачиваемое действие имеет свою динамику, и наблюдаемое поведение по ходу действия меняется, участники обычно находят в нем признаки неуверенности, уверенности и часто, не ограничиваясь инструкцией, отмечают признаки агрессивного поведения.

«Как видим, — говорит ведущий, подводя итог упражнению, — есть определенные характеристики, по которым люди определяют поведение как уверенное или неуверенное, и это, по-видимому, влияет на их ответную реакцию. Каково это влияние, мы исследуем в следующем упражнении».

Упражнение 2. Для этого упражнения также нужна «модель», но с иной функцией, чем в первом случае. Ведущий предлагает эту роль участнику, который, по его мнению, обладает достаточной степенью сензитивности и конгруэнтности, чтобы давать честную обратную связь. Собственно, его роль и заключается в том, чтобы почувствовать естественную реакцию на разные типы взаимодействия.

Ему предлагается побыть в ситуации начальника, к которому приходит на прием подчиненный. Роль подчиненного берет на себя ведущий. Разыгрывается последовательно три ситуации, общим сюжетом которых является просьба о разрешении на внеочередной отпуск, но при этом просьба реализуется в разной манере. В первой подчиненный ведет себя в агрессивном стиле: действует резко, напористо, быстро преодолевает дистанцию, вторгаясь в личное пространство, нависает над начальником, говорит о своей настоятельной потребности, не обращая внимания на его реакцию, практически подминая под себя взаимодействие.

Сценка продолжается недолго, будучи достаточно иллюстративной для того, чтобы почувствовать «аромат ситуации» в коротком временном промежутке. Участнику-модели по окончании действия задаются два вопроса: «Как вы себя чувствуете?» и «Что вам хочется сделать в отношении этого человека?». Семантика ответов при всем многообразии формулировок свидетельствует о состоянии дискомфорта, уязвленности, желании избавиться от посетителя (по типу сжатой пружины, которая, разжимаясь, отбрасывает нежелательный объект силой своего сопротивления давлению).

Самое время для «Вот!»-акцентирования. «Вот, как интересно, — может сказать ведущий, — нам часто кажется, что добиться желаемого нам поможет жесткая манера поведения. И мы даже испытываем при этом некоторую гордость: «Знай наших!». Однако на данном примере мы хорошо видим, что ответной реакцией на подобное поведение является сопротивление и скрытая или открытая ответная агрессив-

ность. Если не в данный момент, то позже она, скорее всего, сработает».

В следующей сценке подчиненный ведет себя неуверенно, словно боясь нарушить покой начальника, долго и суетливо извиняется, проявляет в пантомимике признаки неуютной робости. Последующие за сценкой вопросы к участнику, которому выпало быть руководителем, о его самочувствии и внутреннем посыле в отношении подчиненного показывают, что такая манера вызывает далеко не соучастие и не желание помочь, а раздражение и стремление поскорее избавиться от контакта. Хорошая иллюстрация того, что иногда принимаемое за интеллигентность поведение автоматически провоцирует у партнера по общению реакцию обесценивания и игнорирования вплоть до активного изгнания из взаимодействия. «Начальник» кажется при этом «дрянью последней», но наш собственный интерактивный вклад на проверку оказывается провоцирующим фактором, хотя нам представляется обратная картина желания умаслить значимое лицо.

Третий сюжет, разыгрываемый ведущим, — взаимодействие с руководителем сотрудника, поведение которого можно характеризовать как уверенное. Сценка также не должна быть долгой. Нескольких минут достаточно. Вопросы, в третий раз задаваемые участнику, оказавшемуся в роли подыгрывающего, получают кардинально отличные от первых двух случаев ответы, свидетельствующие о комфортности и открытости для продолжения взаимодействия, желании вникнуть в суть дела. Такой результат взаимодействия авторитетный специалист психологии общения Томас Гордон считает показателем его эффективности [2].

Три сюжета в совокупности дают иллюстративную контрастность картины последствий разных типов поведения во взаимодействии, показывают, что субъект коммуникации в значительной мере влияет на то, как с ним будут обращаться его партнеры по общению. Фактически в этой наглядности представлен вопрос ответственности коммуникатора за собственный вклад в качество общения.

Итогом вводной части мини-тренинга является обобщение, фиксирующее идеи о том, что в поведении человека есть характеристики, которые воспринимаются партнерами по общению как признаки уверенного, неуверенного или агрессивного способа взаимодействия. И от этой явной или неявной категоризации напрямую зависит автоматический посыл на определенное ответное реагирование.

Продуктивный блок.

Задачами этой части тренинга является выявление (осознание) характеристик поведения, воспринимаемых как признаки интерактивной позиции, и формирование начальных навыков управления этими характеристиками. Продуктивный блок включает два упражнения, в которых все участники группы выступают в активной роли.

Упражнение 3. Группа делится на три команды (проще всего — способом расчета на первый, второй, третий). На доске или флипчарте ведущий рисует таблицу (табл. 1). Такая же таблица имеется в раздаточном материале участников. В ходе последующего обсуждения каждый заполняет ее самостоятельно.

Одна из команд готовит сообщение, характеризующее вербальные и невербальные признаки, которые в нашем восприятии характеризуют позицию сверху (агрессивная), другая команда — позицию снизу (неуверенная) и третья — позицию на равных (уверенное поведение). Делается это на материале своего собственного опыта. Абстрактные рассуждения в стиле «что такое хорошо и что такое плохо» в таких упражнениях не дают результата и непродуктивны с точки зрения психологических эффектов.

Ведущий просит участников вспомнить реальные ситуации, в которых чье-то поведение воспринималось как агрессивное («сверху»), неуверенное («снизу») или уверенное («на равных»), и постараться выделить те характеристики поведения, которые в их восприятии определяли тип позиции. А затем в группах эти признаки обсуждаются, и собираются совокупные портреты позиций.

Готовится общее для команды сообщение, которое от ее имени поручается сделать одному из участников. То, что он докладывает, ведущий фиксирует в таблице, помогая по мере необходимости с формулировками, поскольку конкретный опыт не очень легко выражается словами. Формулировки вовсе не обязательно носят академический характер, они могут звучать как понятный всем слоган.

Одной из задач ведущего является помощь в переводе неинформативных оценочных формулировок (неуверенный взгляд) в конкретные объективные поведенческие характеристики. Для этого он обращает внимание, что определители «уверенное», «неуверенное», «агрессивное» — это наши интерпретации, то, как мы субъективно трактуем поведение другого человека. Необходимо уточнить физические характеристики действия (в данном случае взгляда), которые подталкивают к такой интерпретации. По окончании каждого «доклада» ведущий может спросить у участников из других групп, что им в этом сообщении осо-

бенно понравилось, и какие свои наблюдения они хотели бы добавить.

В этом упражнении нет обязательств сделать исчерпывающие и терминологически точные списки. Задача скорее — сформировать понимание того, как мы воспринимаем интерактивные позиции, и внимательность к поведенческим признакам, на которых это восприятие базируется. Обычно в докладах озвучиваются такие описания.

Агрессивность (позиция сверху). Вербальные характеристики: однозначность суждений, безальтернативность требований, сарказм, оценочность, постановка «диагноза», обращение, фиксирующее групповую принадлежность («ну, татарин же», «эй, молодой», «бухгалтер»). Это напоминает ставшее уже одиозным «Ты ж...»: «женщина, психолог, мужик». Формальность, казенность, псевдоакадемичность, употребление сложных терминов.

Следует отметить, что терминологическая усложненность речи — довольно изысканный способ задать позицию как неоспоримо привилегированную («сверху»):

- во-первых, за счет того, что многие могут быть с ней не знакомы и чувствовать себя некомпетентными,
- во-вторых, термины создают ощущение универсального значения, выработанного глобальными умами, «научным сообществом», что автоматически должно купировать личное отношение, понимание и чувство партнеров по общению.

Аналогичный эффект имеет обращение к «непреложным истинам», например, что «все женщины молодятся и хотят, чтобы к ним обращались “Девушка!”». Фамильярность в официальной обстановке при кажущейся альтернативности описанному также воспринимается как стремление занять позицию «сверху».

Общая тенденция такова, что поведение, сбивающее с толку, неожиданно не соответствующее общепринятому, часто вызывает впечатление демонстрации пренебрежения и превосходства. К этому можно отнести неудобную громкость голоса (слишком громко или тихо), которую, как кажется, коммуникатор намеренно не делает более комфортной для окружаю-

		Характеристики поведения	
		вербальные	невербальные
Позиция во взаимодействии	сверху		
	на равных		
	снизу		

Табл. 1



щих. Обращения с уменьшительными суффиксами также воспринимаются как исходящие от «сверху». Иногда даже порядок слов может создавать эффект авторитарного обращения. Например, «Сюда иди!» практически при любой интонации звучит довольно жестко. Прерывание партнера по общению, игнорирование или снижение значимости сказанного им также ощущаются как проявления агрессивного позиционирования во взаимодействии.

Невербальные характеристики:

- оценочный взгляд (осматривание фигуры); долгий взгляд в упор; взгляд сверху вниз (при низком росте предполагающий «наполеоновскую» позу);
- жесты — размахистые, от себя; расположение тела при сидении — «ногами вперед»;
- чрезмерная вальяжность либо, наоборот, чрезмерно напряженные, давящие позы;
- вторжение в личное пространство;
- ритмические движения типа постукиваний ручкой, как бы подчеркивающие отсутствие стремления пристроиться к партнеру.

Неуверенность (позиция снизу). Этот тип позиции характеризуют в целом:

- колебательность;
- отступательность и сниженный тонус;
- голос не разворачивается для слушателя, а тоже словно не может преодолеть границы невидимого кокона, произносится как бы «в себя»;
- интонация высказывания демонстрирует динамику затухания;
- в речи чрезмерное количество извинительных конструкций и вводных, обесценивающих произносимое;
- взгляд очень снизу или «убегающий»;
- пантомимика отражает стремление «сжаться», уменьшиться в пространстве: человек горбится, прячет конечности, «завязываясь узлом»;
- ломкость динамики движений и речи отражает в своей неуклюжести не столько желание что-то свое заявить, сколько одновременно действующее стремление обнулить самопроявление;
- человек боится нарушить чужое пространство, часто так, как будто существует невидимая черта, которую невозможно преодолеть.

Уверенность (позиция на равных). Дать определенные характеристики уверенному поведению не очень просто. Может быть, потому, что уверенность позволяет проявляться индивидуальности и творчности. Часто ее рассматривают просто как нечто среднее между неуверенностью и агрессивностью, как своего рода поведенческую медиану.

Вместе с тем, исходя из понимания природы уверенности, можно выделить некоторые интегральные характеристики уверенного поведения. Поскольку мы связываем уверенное поведение с позицией «на равных», его проявлениями могут быть:

- забота (без фанатизма) о комфорте взаимодействия;
- средний, функциональный уровень напряжения и баланс инициатив.

Последнее означает, что, взаимодействуя, коммуникатор предоставляет (и даже стимулирует) возможность для вклада в общение другой стороны.

Непрерываемая монологичность, даже при замечательном содержании, воспринимается партнером по общению как обесценивание. Хорошее общение напоминает танец, где каждый участник удостоен права на партию. Такое общение гораздо комфортней, каждый получает возможность и проявить себя, и почувствовать партнера, что дает ощущение безопасности и свободы.

Необязательно баланс строится в соотношении 50:50. И необязательно вклад каждого должен быть насыщен содержанием. Хорошим примером может служить способ преодоления неуверенности молодых лекторов.

Очень непросто без дрожи в голосе изложить даже хорошо подготовленное содержание. Чтобы снять клочущую в каждой клеточке тела и мозга неуверенность, бывает полезно просто обратиться к аудитории с вопросом, стимулирующим высказывания. Процесс становится более живым и понятным, причем для обеих сторон.

По итогам упражнения следует поблагодарить всех участников за плодотворную работу, наблюдательность, аналитичность.

Упражнение 4 заключается в моделировании поведения, соответствующего каждой из выделенных позиций. В упражнении используется мяч — удобный для того, чтобы бросить и поймать, то есть хорошо лежащийся в ладонь, упругий, но мягкий в степени «слегка спущен».

Участники встают со своих мест и образуют круг. Инструкция задается следующая: участник, в руках у которого находится мяч, задумывает одну из позиций и выбирает, к кому он, следуя ее характеристикам, обратится. Назвав имя, бросает ему мяч и произносит какую-либо просьбу из выбранной позиции (неуверенная, агрессивная или уверенная). Его партнер говорит, как он ощутил/понял, из какой позиции обращена просьба. Затем ведущий спрашивает у всей группы:

- как воспринималось обращение?
- как вы думаете, почему оно так воспринималось?
- какие его характеристики такому восприятию способствовали?

И, наконец, автор обращения «признается», какая из позиций им была задумана.

Здесь уместно обсуждение, почему задуманное получилось или не получилось. Затем участник, к которому была обращена просьба, сам задумывает одну из позиций, обращается, следуя ее стилистике, с просьбой к другому человеку. Алгоритм повторяется

несколько раз. Если группа небольшая, в роли просящего могут опробоваться все ее участники.

В этом упражнении выделенные признаки, можно сказать, опредмечиваются, становятся более осязаемыми. Многие уточняются. Например, «забота о комфорте партнера» конкретизируется в том, что мяч кидается не резко и неожиданно, а бросок предваряется «фазой контакта»: произнесением имени партнера, пристроенным кивком головы, взглядом в глаза, быстрым, просматриваемым замахом перед броском.

При обсуждении возникают дополнительные нюансы. Оформляются новые вопросы. Например, о мере агрессивности. Интенсивность авторитарного давления в позиции «сверху» может быть весьма вариативна. И ее небольшие дозировки рассматриваются как вполне приемлемые в некоторых культурных контекстах. Так, например, группы тувинских участников показали, что такая особенность является составляющей менталитета, сохраняющего некоторые черты патриархальности. В обсуждении даже оформилось его наименование «Уважительная авторитарность».

Часто возникает вопрос о дружеской шуточной агрессивности. Если в группе оказываются люди, состоящие в близком знакомстве, то высоковероятно, что один из них обратится к другому с просьбой, имеющей видимые признаки агрессивности, но партнер будет реагировать по принципу «Да нормально!». Такая ситуация характерна для дружеского общения и вполне уместно ее обсудить, поскольку в реальной жизни многие стереотипы отношений являются «подразумеваемыми», но их эффекты далеко не однозначны. В приятельском и дружеском общении шуточная агрессивность может составлять игровой аспект отношений, привнося в них толику перчика. Допущение некоторой агрессивности является для многих критерием дружеских отношений.

Сам факт дружелюбия как бы подтверждается позволением рискованных неформальностей: «Друзья на это не обижаются»¹. С другой стороны, если спросить человека, получившего даже и дружеское агрессивное послание, как на самом деле он себя чувствует, частым ответом является признание дискомфорта и даже обидности такого обращения. Соответственно, стоит ли вносить зерна неприятных чувств, которые могут накапливаться, окрашивая дружеские отношения в тона негативных энергий и напряжения терпимости, — это личный выбор человека, осознанно относящегося к своей коммуникации.

Важной проблемой, актуализируемой в этом упражнении, является неконгруэнтность сообщения. Практически всегда возникают ситуации, когда при-

нимающая просьбу сторона определяет позицию ее автора либо как иную, чем было им задумано, либо как запутанную, противоречивую. Чувства принимающего просьбу партнера носят неоднозначный характер. Такой эффект получается в случае неконгруэнтного сообщения.

Неконгруэнтность коммуникации заключается в несоответствии одних аспектов сообщения другим (например, невербальных вербальным, смысла сообщения его интонации и т. д.). Источником неконгруэнтности является неоднозначный внутренний посыл сообщения [1]. Например, педагог, у которого накопилось недовольство отсутствием сотрудничающих усилий родителей, пытается позитивно начать родительское собрание: «Добрый вечер! Я очень рада видеть всех вас и...» При этом рот слегка перекашивается от напряженного усилия улыбнуться, а руки суетливо двигаются не в такт речи.

В тренинговом упражнении неконгруэнтность проявляется тогда, когда человек, обращающийся с просьбой, имеет состояние или мотив, противоречащий задуманной интерактивной позиции. Например, хочет проявить агрессивность, при этом боясь причинить неудобство партнеру, либо чрезмерно настроен на то, что докажет, что может сыграть неуверенное послание.

Человек, принимающий неконгруэнтное послание, может реагировать в логике двух альтернатив: либо не поверит посланию, не отнесется к нему всерьез, либо постарается «поверить», но при этом будет испытывать чувство внутреннего дискомфорта, шкрябающей неуютности, которое, в свою очередь, тоже проявится в общении [1].

Осознание неконгруэнтности в общении и его причин дает возможность избежать многих травматичных эффектов взаимодействия. Неконгруэнтность лучше «вывести на чистую воду», либо честно проговорив свои неоднозначные чувства, либо обыграв их с некоторой долей юмора.

Заключительная рефлексия проводится методом высказываний по кругу с ориентацией на вопрос «Что я получил(а) от тренинга?». Идеи, которые звучат в словах участников и которые следует подытожить ведущему:

- 1) позицию в общении люди субъективно квалифицируют как уверенную, неуверенную или агрессивную; определенные характеристики поведения воспринимаются как сигналы той или иной позиции;
- 2) поведение партнера по общению во многом зависит от того, к какой позиции он относит ваше пове-

¹ Очень ярко этот нюанс показан в знаменитой повести Джерома К. Джерома «Трое в лодке, не считая собаки». Автор приводит многочисленные примеры того, какие грубые и жесткие шутки, а порой и откровенные гадости, абсолютно недопустимые в общении между малознакомыми людьми, считаются нормальными в общении между друзьями или просто приятелями. Например, во время купания на общественном пляже одного из главных героев едва не утопил — насильно удерживая под водой — незнакомый добродушный здоровяк. Поняв, что «немножко притопил» не своего приятеля, а постороннего человека, здоровяк долго и униженно извинялся (прим. ред.).



дение. И этот аспект можно и нужно регулировать (практическая значимость обретенного понимания может озвучиваться в словах благодарности: «Спасибо, я понял, почему так обстоят дела в моей профессиональной деятельности»). Так, например, бывает в тренингах с участниками, представляющими социальномические профессии. По долгу службы они делают много полезного, не получая при этом соответствующего взаимопонимания со стороны тех, для кого оно предназначается. И часто это связано с неграмотно выстроенной позицией в общении. Позиция «сверху» вызывает недоверие и критическое настроение клиентов социальных служб);

3) вследствие того, что уверенность в восприятии многих связывается с определенным уровнем энергетического тонуса поведения, может быть неверная трактовка позиции человека, и это нужно учитывать (например, при коллективном обсуждении содержания очень нужного для группы проекта может возникнуть такая ситуация: тот, кто глубоко погружается в процесс обдумывания и поиска оптимальных решений, будучи и наиболее эффективным в этом процессе, может быть просто не принят всерьез. Причина: его вербальные и невербальные сигналы слабы и «не развернуты» для окружающих. Либо человек, находящийся в сильном эйфорическом возбуждении, может быть принят за агрессивного коммуникатора);

4) полезно осознавать источники и проявления неконгруэнтности своего поведения, чтобы своевременно их компенсировать;

5) один из интересных выводов — об осознании того, что мы сами, в силу автоматичности эмоционального реагирования, являемся в некотором смысле жертвами собственного восприятия. Это также важно осознавать (если человек вызывает у нас негативную реакцию, желание действовать агрессивно, то это — автоматическая реакция на сигналы его поведения. Мы вполне можем отдавать себе в этом отчет и не следовать своему первичному посылу, а постараться вывести общение на другой, более комфортный уровень) [5].

И самое главное, в вопросах уверенности нет абсолютно правильного и неправильного, нет однозначных норм и требований долженствования (в том числе, и быть или казаться уверенным). Уверенный человек сам решает, в какой мере его свобода должна опираться на реалии «осознанной необходимости».

ЛИТЕРАТУРА:

1. Бэндлер Р., Гриндер Д., Сатир В. Семейная терапия. — Воронеж: НПО «МОДЭК», 1993.
2. Гордон Т. Курс эффективного преподавателя. Как раскрыть в школьниках самое лучшее. — М.: Ломоносов, 2010.
3. Дэна Д. Преодоление разногласий: как улучшить взаимоотношения на работе и дома. — СПб, 1984.
4. Замалдинова Г.Н. Соотношение индивидуально-типических особенностей уверенности с уровнем самоактуализации сотрудников коммерческих организаций: Дисс. ... канд. психол. наук. — М., 2011.
5. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Воспитание: наука хороших привычек. — М.: Глобус, 1996.
6. Лукьянченко Н.В. Профессиональная культура практического психолога образования: что делать? // Вестник практической психологии образования. — 2012. — №3(32). — С. 75–85.
7. Лукьянченко Н.В. Взаимосвязь профессионально значимых качеств личности и рабочей мотивации руководителей с их психологическим благополучием // Сибирский психологический журнал. — 2016. — №62. — С. 153–169.
8. Лукьянченко Н.В. Психологическое просвещение в контексте кризиса идентичности: противоречия и перспективы // Социальная психология и общество. — 2013. — №3. — С. 28–42.
9. Павлоцкая Я.И. Соотношение психологического благополучия и социально-психологических характеристик личности: Дисс. ... канд. психол. наук. — Волгоград, 2015.
10. Ромек В.Г. Уверенность в себе как социально-психологическая характеристика личности // Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учебное пособие. — М.: Гардарики, 1999. — С. 207–226.
11. Ромек В.Г. Поведенческая психотерапия: Учебное пособие. — М.: Академия, 2002.
12. Скотникова И.Г. Проблема уверенности: история и современное состояние // Психологический журнал. — 2002. — №1. — С. 52–60.
13. Стишенок И.В. Тренинг уверенности в себе: развитие и реализация новых возможностей. — СПб: Речь, 2008.
14. Фромм Э. Бегство от свободы. — М.: АСТ, 2011.
15. Харрис Т. Э. Я — о'кей, ты — о'кей. — М.: Академический проект, 2006.