

**НАДЕЖДА ВЛАДИСЛАВОВА  
ЕЛЕНА ЛОПУХИНА**

**ПСИХОЛОГИЯ.  
ВЫСШИЙ КУРС**

# **МАСТЕР КОММУНИКАЦИИ**

**АЛГОРИТМЫ ОТКАЗА,  
ПРОСЬБЫ  
И РЕАКЦИИ НА КРИТИКУ**

**ПЕРЕГОВОРЫ WIN-WIN  
И ЖЕСТКИЕ ПЕРЕГОВОРЫ**



**ВАЖНЕЙШИХ ЗАКОНА  
ОБЩЕНИЯ**

**ПРОТИВОСТОЯНИЕ  
МАНИПУЛЯЦИЯМ**

**ИСКУССТВО  
ПРЕЗЕНТАЦИИ**



Психология. Высший курс

Надежда Владиславовна

**Мастер коммуникации: четыре  
важнейших закона общения**

«Издательство АСТ»

2017

УДК 159.9  
ББК 88.5

**Владиславова Н. В.**

Мастер коммуникации: четыре важнейших закона общения /  
Н. В. Владиславова — «Издательство АСТ», 2017 — (Психология.  
Высший курс)

ISBN 978-5-17-107539-2

Тема общения, взаимодействия и коммуникации между людьми в наше время вызывает особый интерес. Умение договариваться с другими людьми в современном мире – залог успеха в любой сфере жизни. От вашей «подкованности» в искусстве Коммуникативного Танца зависят карьера, отношения в семье, душевное здоровье, возможность решить самые сложные вопросы. Психологи-практики Елена Лопухина и Надежда Владиславова предлагают вам обучиться эффективному взаимодействию с людьми в самых разных контекстах: изучить четыре основных закона коммуникации и освоить алгоритмы отказа, просьбы и реакции на критику, познакомиться с методами ведения переговоров Win-Win и жестких переговоров, получить инструменты распознавания и противостояния манипуляциям, постичь искусство презентации. Авторский тренинг Елены Лопухиной построен на базе системы Эрика Берна и будет особенно интересен всем, кто знаком с транзактным анализом. В формате a4.pdf сохранен издательский макет.

УДК 159.9  
ББК 88.5

ISBN 978-5-17-107539-2

© Владиславова Н. В., 2017

© Издательство АСТ, 2017

## Содержание

Об авторах	7
Надежда Владиславова	7
Елена Лопухина	9
Благодарность	10
Введение	11
Маугли или Homo sapiens?	11
Обмен посланиями, воздействие и осознанное воздействие	14
Коммуникация сквозь разные очки	16
Танец без слов	17
В танце слова необязательны	17
Гармоничен ли наш танец?	19
Эрик Берн и искусство коммуникативного танца	20
Четыре закона коммуникации	21
Краткое изложение модели Эрика Берна, или «Вообще-то, нас трое»	21
Три телесных ключа к состояниям своего «Я»	23
Упражнение «Вход в состояние РОДИТЕЛЬ»	23
Упражнение «Вход в состояние ВЗРОСЛЫЙ»	23
Упражнение «Вход в состояние ДИТЯ»	24
Равноуровневое общение, или «Между нами, девочками»	25
Первый Закон Коммуникации, или Наивысшая коммуникативная награда	28
Разноуровневое взаимодействие. Ход сверху	29
Конец ознакомительного фрагмента.	32

**Надежда Владиславова, Елена Лопухина**  
**Мастер коммуникации: четыре**  
**важнейших закона общения**

© Владиславова Н. В., 2017

© Лопухина Е. В., 2017

© ООО «Издательство АСТ», 2018

## Об авторах

### Надежда Владиславова

Психолог-практик, Ph.D, НЛП-Тренер, руководитель Европейского Психологического Тренингового Центра «Берег Надежды» в Латвии, автор и ведущая программ НЛП-Практик, НЛП-Мастер и НЛП-Тренер, курсов по Характерологии, Профессиональному Психологическому Консультированию, Психодраме, а также специального тренинга по успешной коммуникации «Мастер Коммуникации».

Родилась в Москве в семье лингвистов. С середины 90-х занималась индивидуальным психологическим консультированием, преподаванием и проведением тренингов в Москве и других городах.

1995–1997 годы – в составе психиатрической миссии Международной Гуманитарной Организации «Врачи мира» работала в качестве практического психолога и ведущей обучающих программ по экстремальной психологической помощи в Чечне непосредственно в зоне боевых действий, лично оказав помощь более 500 мирным жителям с травмированной психикой и обучив приемам НЛП-психотерапии 40 врачей и фельдшеров.

Сотрудничала с Белорусским Республиканским Центром реабилитации ветеранов войны в Афганистане (обучающие программы для психологов и психиатров), проводила экстренные семинары на Северном флоте для местных психологов в связи с гибелью подводной лодки «Курск», на месте оказывала психологическую помощь родственникам пострадавших во время взятия террористами заложников в Москве («Норд-Ост»). Обучила более 500 военных психологов, а также специалистов ГРУ, ВМФ, ВДВ МО РФ, Московского ОМОНа, Московской Службы Спасения и МЧС для работы в горячих точках и экстремальных условиях. Сотрудничала в рамках международной гуманитарной программы в качестве психолога с Санкт-Петербургским Центром реабилитации наркозависимых «Возвращение», кризисным центром помощи жертвам насилия «Анна» в Москве.

Обучала ведущих сотрудников Всемирного Фонда Дикой Природы (WWF) и Всемирного Фонда защиты животных (IFAU) навыкам профессиональной успешной коммуникации.

С 2003 по 2008 годы руководила Московским Психологическим Университетом и преподавала в нем.

Автор книги «Русское НЛП» (3 переиздания), а также многочисленных публикаций в профессиональных периодических изданиях, участник конференций, соорганизатор (совместно с Всемирным Фондом Дикой Природы) конференции «Психология и Экология» в Москве.

У Надежды четверо детей. В настоящее время она проживает с семьей в своем имении на берегу моря. Увлекается искусством, верховой ездой на природе, дальними заплывами и путешествиями на автомобиле с культурно-познавательной программой.

В настоящее время – руководитель и ведущая обучающих программ Европейского Психологического Тренингового Центра Н. Владиславова «Берег Надежды» в Латвии, в городке Роя на берегу моря, где и проводит по четыре очных семинара в год, с полным погружением (10–18 ч) и с проживанием непосредственно в месте проведения обучения.

Программы:

- «НЛП-Практик»
- «НЛП-Мастер»
- «Мастер Коммуникации»

- «Профессионал Психологического Консультирования»

В настоящее время курс по Характерологии, а также «Мастер Коммуникации» и «Профессионал Психологического Консультирования» проводятся Н. Владиславовой в виде вебинаров online.

Узнать расписание занятий и записаться на курсы можно на сайте Европейского Психологического Тренингового Центра «Берег Надежды».

**<http://n-vladislavova.ru>**

## **Елена Лопухина**

Психолог, психотерапевт (сертификат Европейской Ассоциации Психотерапии 2000), психодраматерапевт (европейский и американский сертификаты 1996), фасилитатор «Shadow Work», бизнес-тренер и коуч; директор Института Психодрамы, Коучинга и Ролевого Тренинга (ИПКирТ), президент Ассоциации Психодрамы, член-учредитель Федерации Европейских Психодраматических Тренинговых Организаций (ФЕРТО).

Автор и ведущая: сертификационных программ обучения Психодраме, тематических психодраматических семинаров и групп («Восемь видов счастья», «Обретение Дома», «Я и мои Раненые Внутренние дети», «Дарить и Благодарить в отношениях между людьми», тренинга по успешной коммуникации и эффективному влиянию «Законы коммуникации и взаимодействия»); соавтор и соредатор коллективной монографии «Играть по-русски. Психодрама в России: истории, смыслы, символы» (Класс, 2003), автор различных статей по психодраме, психотерапии и коммуникации.

**<https://www.b17.ru/community/1119/>**

**[https:// www.facebook.com/Институт-Психодрамы-Коучинга-и-Ролевого-Тренинга-195218550494049/](https://www.facebook.com/Институт-Психодрамы-Коучинга-и-Ролевого-Тренинга-195218550494049/)**

## **Благодарность**

От всего сердца благодарим нашего редактора Анну Чижову за совместную плодотворную творческую работу!

## Введение

### Маугли или *Homo sapiens*?

Кто из нас не восхищался в детстве героем Маугли – либо читая произведение Д. Р. Киплинга, либо во время просмотра известного отечественного мультфильма? Бесстрашный и неутомимый, сильный и непобедимый, находчивый и благородный герой Маугли поистине воплощает в себе все самое лучшее, что есть в человеке и в волке...

Но реальные «дети-маугли», то есть дети, в раннем возрасте принятые и воспитанные дикими животными, к сожалению, мало на него похожи... На самом деле они никогда не смогли бы ощущать себя «царями зверей». Спрашивается почему? Ведь генетически они являются потомками людей, а не волков?

На их печальном примере становится очевидной первостепенная роль общения ребенка с полноценными представителями своего вида, особенно на этапе раннего развития. «Дети-маугли» добросовестно усваивают в процессе общения со своими приемными родителями-волками их личный жизненный опыт, а заодно и социальный опыт целого вида со времен начала существования этих умнейших созданий, но... зверей. А с человеческой точки зрения возвращенные к людям из волчьей стаи мальчик или девочка демонстрируют сильнейшее и необратимое недоразвитие, как психическое, так и физическое. Их вес, например, меньше чуть ли не на одну треть по сравнению с возрастной нормой, они плохо видят днем, зато отлично ориентируются ночью, их голосовой аппарат не способен воспроизводить человеческую речь, они могут есть только сырое мясо, разрывая его зубами. Да и живут все эти бедные найденыши недолго, наотрез отказываясь развиваться по человеческому пути... Почему же те дети делали именно такой странный выбор?

Согласно хорошо известной пирамиде потребностей Абрахама Маслоу (рис. 1), одна из базовых человеческих потребностей – это **потребность в безопасности**. То существо, рядом с которым младенец ощущал себя безопасно в первые годы своего развития, и будет восприниматься им как родительская фигура, защищающая его от непредсказуемого внешнего мира и соответственно, именно оно станет служить ему моделью для подражания. Кроме того, ребенок ощущает свою полную зависимость от этого существа. Для человека, оберегаемого и воспитанного с малых лет дикими животными, они становятся и родителями, и существами, от которых он зависит.



Рис. 1. Пирамида потребностей по Маслоу

Самый ранний отпечаток (*импринт*) в психике – и есть самый мощный. При помощи своих зеркальных нейронов мозг запоминает поведение мамы – генетической или приемной, – и далее на протяжении всей своей жизни человек бессознательно будет осуществлять именно такое поведение по отношению к самому себе и к миру. Изолированные с самого раннего возраста от контакта с другими людьми, «дети-маугли» уже не способны стать не только *Homo sapiens* («человеком разумным»), но и даже *Homo erectus* («человеком прямоходящим»), предпочитая передвигаться на четвереньках.

В психологии считается, что наш внутренний мир формируется в процессе различных видов общения, представляя собой усвоенную извне модель нашего взаимодействия с внешним миром и его представителями. Маленький ребенок в процессе взаимодействия со старшими взрослыми бессознательно усваивает не только их модели поведения, но и все культурно-исторические пласты, хранящиеся в сознании человечества к моменту появления этого ребенка на свет.

**Соответственно, только общение с себе подобными может обеспечить ребенку, а затем и взрослому человеку осознание себя в определенном историческом и культурном контексте.**

Не менее важную роль общение с другими людьми играет для человека и по мере его взросления. Потребность в контакте с себе подобными сохраняется в нем до самой смерти, потому что до конца своих дней человек стремится познать и понять других людей, а через них – познать и понять самого себя. И уже не важно, в какой роли – ученика или учителя – он находится на различных своих возрастных этапах. Принцип остается все тот же: более старший и более опытный представитель сообщества передает свои знания, навыки и культуру более юному представителю. Правда, наиболее развитые люди, вне зависимости от количества

прожитых ими лет, продолжают находиться в процессе обучения и познания себя, в том числе и во время передачи своего опыта молодому поколению.

Можно сказать, что по мере взросления и обретения человеком внутренней зрелости его взаимодействие с другими людьми постепенно усложняется, расширяется, углубляется и обретает для него все большую ценность. Так, с возрастом у человека расширяется спектр выполняемых им поведенческих операций, а на их базе – и его способностей. Соответственно, возрастают и его возможности по развитию этих новообретенных способностей. Наконец, по мере формирования своей личности, человек постепенно осознает ценности окружающих его людей, и либо принимает их, либо сознательно им противостоит.

## Обмен посланиями, воздействие и осознанное воздействие

Тема общения, взаимодействия и коммуникации между людьми всегда была и остается одной из ключевых, но в наше время к ней проявляется особый интерес. По мере увеличения численности людей, а также по мере возрастания их возможностей по взаимному уничтожению, становится все более актуальным вопрос о том, насколько они окажутся способными договариваться между собой. И именно от эффективности коммуникации друг с другом в конечном итоге зависит развитие или деградация человечества в целом, а также его отдельных представителей. К числу последних можно отнести не только конкретные личности, но и некие обобщенные системы – организации, общественные движения, профессиональные сообщества и так далее.

Слова «общение», «взаимодействие» и «коммуникация» являются синонимами, и при этом в каждом из них имеются свои нюансы и акценты.

Честно говоря, до сих пор нет единого «научного» определения таким понятиям, как «общение», «коммуникация» и «взаимодействие». Один только термин «общение» имеет сотни определений! Наверное, так и должно быть, поскольку любая точная наука предполагает субъект-объектный подход, а психология в научном мире занимает особое место, поскольку ее подход – субъект-субъектный.

Действительно, может ли считаться объектом живой изменяющийся человек, изучаемый другим живым изменяющимся человеком? Последний, пусть даже и ученый, должен давать определение тому, что происходит между другими живыми людьми, – согласимся, это как минимум сложно.

Поэтому вполне объяснимо, что каждый исследователь, излагая свои знания на данную тему, невольно опирается и на свое личное интуитивное представление об изучаемом явлении, и на свой жизненный опыт.

Мы в нашей книге также будем делиться своими представлениями об общении, коммуникации и взаимодействии, опираясь на накопленные знания и практику наших коллег, а также на свой личный и профессиональный опыт.

Для начала нам стоит в общих словах и очень коротко определить, что такое в нашем представлении общение, взаимодействие и коммуникация.

**Общение** – это установление психологического контакта и обмен посланиями между людьми, в результате которых между ними происходит прежде всего обмен информацией. Если контакт качественный, то между участниками общения возникает взаимное понимание, в том числе и на чувственном уровне – мы называем это *сопереживанием*. В результате общения происходит влияние людей друг на друга.

Что такое **взаимодействие**? Оно выражается в активном направленном воздействии при общении одним человеком на другого человека. Другой человек это воздействие как-то по-своему воспринимает и в ответ выдает уже свое направленное воздействие на партнера. И такой обмен воздействиями может продолжаться довольно долго. Точно такой же процесс может происходить и между группами людей.

**Коммуникация** – это обмен сообщениями между партнерами, имеющий под собой некую осознанную цель, которая должна быть хотя бы у одного из участников общения. Так, например, проповедник, рекламный агент или психотерапевт имеют своей целью каким-то образом воздействовать на своего собеседника. Проповедник может иметь своей целью помочь слушателям поверить во что-то и изменить свою жизнь, рекламный агент – заставить потенциального покупателя полюбить свой продукт, а психотерапевт – помочь клиенту уловить некую закономерность в повторении похожих ситуаций в его личной жизни.

В результате коммуникации могут меняться поведение, цели, мотивации и даже ценности собеседника. А могут и не поменяться: все зависит от эффективности коммуникатора.

Как мы видим, все три определения хоть и отличаются, но все же похожи друг на друга и переплетены между собой: в общении заложена возможность для коммуникации и взаимодействия, во взаимодействии обязательно присутствует общение и может присутствовать коммуникация, коммуникация немыслима вне общения и взаимодействия.

Общение – пожалуй, наиболее универсальный вид взаимодействия, который может быть как осознанным, так и неосознанным, как активным, так и пассивным, хотя цель в нем все равно присутствует – даже такая, например, как «убить время». Взаимодействие предполагает акцент на взаимное активное воздействие партнеров, а **коммуникация сосредоточивается на осознанном воздействии**.

*Коммуникацию иногда почему-то путают с манипуляцией, поскольку и в той и в другой подразумевается воздействие на собеседника. У нас будет специальная глава, посвященная манипуляции и способам ее прекращения. Но сразу хотим заметить, что манипуляцию некорректно сравнивать с коммуникацией. Во-первых, потому, что манипуляция, или скрытое воздействие человеком на своего партнера ради выполнения последним нужных манипулятору действий, является естественной частью общения, и даже маленькие дети порой являются отличными манипуляторами. Но едва ли мы можем назвать манипулятивное воздействие маленького ребенка осознанным и целенаправленным. В деловой же и любой иной партнерской коммуникации, если мы хотим эффективно о чем-либо договориться, манипуляция сознательно исключается, потому что за нее, как правило, приходится слишком дорого платить: потерей доверия партнера или полным разрывом отношений. Время изменилось, а вместе с ним – и жизнь делового мира: современный бизнес теперь ориентирован не на сиюминутную выгоду за счет использования других, а на стабильные долгосрочные взаимоотношения. Манипуляция нынче не в моде и воспринимается как устаревший и даже вредный метод воздействия.*

Итак, **коммуникация** – это общение, имеющее под собой некую выраженную цель хотя бы у одного из партнеров, осознанную им лично либо хорошо видную со стороны.

**Коммуникатор** – это тот, кто осознанно взаимодействует с партнером и осваивает искусство коммуникации, с большей или меньшей степенью мастерства.

У коммуникации есть свои базовые законы и принципы, которым подчиняются все психически сохраненные люди (и не только люди!), независимо от их пола, возраста и социального статуса – хотите верить, хотите нет, но устроено это так!

Законы и принципы коммуникации обоснованы не только психологическими, но и биологическими открытиями ученых.

Именно об этих законах коммуникации, а также о том, как их использовать на практике, мы и расскажем в нашей книге.

## Коммуникация сквозь разные очки

Для того чтобы лучше понять, о чем мы будем говорить на протяжении нашей книги и с каких сторон на практике соприкоснемся с коммуникацией, нам стоит в нескольких словах обозначить три ее уровня.

Взаимодействие между людьми в широком смысле этого слова можно увидеть как бы через три вида очков или, говоря иначе, с трех разных уровней.

**1-й уровень коммуникации – это уровень техники.** Здесь речь идет об отдельных навыках, умениях, которые воздействуют на собеседника независимо от контекста. Так, например, если говорящего человека перебивать, то он, скорее всего, будет раздражаться. К этому же уровню техники можно отнести и язык невербальной коммуникации.

**2-й уровень – это уровень тактики.** Если представить себе коммуникацию как деятельность для достижения какой-либо цели, то коммуникация – это некая совокупность коммуникативных задач. Если я, например, ставлю перед собой задачу установления контакта с собеседником, то мне никак не следует его перебивать. Но если я, напротив, ставлю перед собой задачу вызвать у партнера по коммуникации максимум раздражения, то постоянное перебивание собеседника – это как раз тот технический инструмент, который мне вполне подходит для решения этой задачи.

Овладевая мастерством коммуникации, важно в каждом конкретном контексте уметь ставить перед собой ясную коммуникативную задачу, чтобы выстраивать собственный алгоритм применения техник именно в рамках этой задачи.

**3-й уровень – уровень стратегии коммуникации.** Он учитывает индивидуальные особенности человека, его ценности и общий характер поведения. На этом уровне мы определяем для себя, какова в целом его манера общения, в каком стиле он взаимодействует, какие инструменты предпочитает и почему. Общая стратегия коммуникации, или ее третий уровень, проходит сквозь различные задачи: например, один человек, договариваясь о скидках, всегда это делает очень деликатно, другой же – наоборот, напирает, как танк.

Наша цель как авторов – помочь читателю научиться видеть, как предъявляют себя наши различные партнеры по коммуникации, и прежде всего – на невербальном уровне. Кроме того, мы хотели бы дать читателю возможность в полной мере осознать и прочувствовать, как он сам в роли коммуникатора может использовать во время общения язык тела в качестве инструмента для воздействия. И наконец, нами будут предложены четкие алгоритмы поведения в актуальных жизненных и профессиональных контекстах, на которые он в дальнейшем сможет опираться.

## Танец без слов

### В танце слова необязательны

Вам когда-нибудь приходилось видеть, как взаимодействуют между собой партнеры, в отношениях которых царит полная гармония? Пробовали ли вы при этом провести мысленный эксперимент, как бы «отключив звук» их разговора и наблюдая исключительно их движения? Если нет, то теперь у вас точно есть такая возможность! Понаблюдайте за танцем взаимодействия этих людей. Вас поразит его безупречная слаженность, единый ритм и амплитудное соответствие. Если же один из партнеров существует в темпе, намного более быстром по сравнению с другим, вы все равно сможете ощутить в их телодвижениях некий единый «музыкальный размер» и ритм: они как будто исполняют в четыре руки общее музыкальное произведение.

В каком возрасте мы начинаем обучаться искусству этого загадочного танца? С самых первых дней нашей жизни. Или даже часов. Коммуникативный танец формируется как гармоничный и остается таковым на всю жизнь, если каждое наше движение вызывает ответное доброжелательное движение мамы навстречу нам. Именно в этот период в нас и закладывается фундаментальная информация о том, что мир вокруг безопасен, добр, приветлив и полон любви к нам и что каждое наше проявление обязательно найдет в окружающем пространстве гармоничный отклик.

При помощи зеркальных нейронов наш мозг запоминает поведение нашей мамы, и далее на протяжении всей жизни мы бессознательно будем осуществлять именно его как по отношению к самому себе, так и к миру.

Так, в возрасте нескольких месяцев младенец начинает неосознанно подражать своей маме: он открывает рот, когда мама открывает свой рот, он копирует ее движения головой, а затем и руками, синхронизируя при этом ее ритмы со своими ритмами. Чуткая мама, естественно, бессознательно реагирует на движения своего ребенка, улыбаясь ему, произнося какие-то звуки, заглядывая ему в глаза. И так происходит первое общение, можно сказать, разговор и взаимодействие между двумя существами.

Этот феномен – полное поведенческое соответствие на невербальном уровне – получил научное название «**раппорт**», причем в различных направлениях психологии под раппортом подразумеваются немного разные вещи.

Этим словом может называться устойчивое взаимодействие, которое более или менее устраивает обоих партнеров. Под раппортом могут также подразумеваться некие особые доверительные отношения, возникающие между терапевтом и пациентом. В нейролингвистическом программировании раппорт – это слаженный синхронизированный танец взаимодействия, где партнеры, испытывая друг к другу искреннюю симпатию, через какое-то время в буквальном смысле этого слова начинают повторять движения друг друга. Раппорт может возникать спонтанно как результат приятного общения, а может сознательно устанавливаться коммуникатором, если его целью является создание особой доверительной атмосферы между участниками взаимодействия.

Профессиональное вхождение в раппорт с партнером – это мощнейшее средство влияния на него. Это в буквальном смысле обращение к тем самым психическим структурам, которые были сформированы у партнера еще в младенческом возрасте при общении с мамой. Если же человек имел мать холодную и равнодушную, то взаимодействием в раппорте ему на невербальном уровне предлагается именно то общение, которого ему с младенчества остро не хватало.

Гармоничный танец взаимодействия является для любого партнера по коммуникации наивысшей наградой и источником мотивации. Люди, способные устанавливать с другими людьми такой контакт, неизменно становятся центром притяжения для всех остальных, и это неувидительно.

С каким партнером вы предпочли бы танцевать: с тем, который чувствует вас, откликается на каждое ваше движение и готов, если нужно, уверенно вас повести, или с кем-то неуклюжим и наступающим вам на ноги?

А с точки зрения науки гармоничное взаимодействие так желанно для каждого из нас, потому что в конечном итоге все, что мы совершаем, направлено только на создание стабильных позитивных отношений с другими людьми. Об этом говорят последние открытия психологии и нейробиологии, уверенно опровергая ошибочные представления из прошлых веков об агрессивно-конкурентной природе человека.

Если я как коммуникатор хочу установить качественный раппорт с моим партнером, то мне важно помнить, что на всем протяжении нашего с ним взаимодействия он является для меня моим «играющим тренером». Сам бессознательно стремясь к гармоничному слаженному танцу как к наивысшей коммуникативной награде, мой партнер (он же – «играющий тренер») будет по ходу дела невербально указывать мне на мои ошибки и даже давать понять, чего он от меня хочет. В процессе нашего общения партнер высветит все мои слабые места и будет вести меня в танце туда, куда нужно.

И нужные сигналы от моего «играющего тренера» я буду получать через поведенческую (телесную и голосовую) обратную связь. Навык ее считывания каждый коммуникатор формирует и совершенствует в себе на протяжении всей своей сознательной жизни, и здесь главное – это знать, на что смотреть. Ведь если мы точно знаем, за чем конкретно наблюдать, то мы увидим вдвое больше!

## Гармоничен ли наш танец?

Имеются три четких невербальных критерия, отслеживая которые мы получаем постоянную обратную связь от нашего партнера.

Первый из них – это **«приближение/удаление»** – точь-в-точь как в игре «тепло/холодно». Если мы в процессе коммуникации действуем правильно, то партнер будет телесно к нам приближаться – всем телом или отдельными его частями. Если же, напротив, наш партнер телесно отодвигается от нас, то, по всей видимости, следует поменять тактику. Критерий «приближение/удаление» будет выражаться в наклоне корпуса или головы в нашу сторону или, наоборот, отклонении от нас, в «повернутости» к нам или «отвернутости» от нас, в считываемом желании придвинуться к нам или отодвинуться от нас.

Второй критерий – это **«открытость/закрытость»**. Можно закрываться даже одной рукой, не обязательно всем телом. Если партнер как бы загораживался (закрывался) от нас с самого начала нашего общения, то нам важно отслеживать, увеличилась или уменьшилась открытость его позы по отношению к нам относительно предыдущей точки.

И наконец, третий, он же центральный критерий – это **«расслабление/напряжение»**. Если партнер постепенно расслабляется, то все идет хорошо, если же он напрягается, то у нас явно есть что скорректировать в своем поведении.

Все три перечисленных параметра могут работать как отдельно, так и вместе, и они никогда не противоречат друг другу. Например, отворачивание – это увеличение дистанции и закрытости одновременно.

Именно при помощи описанных невербальных сигналов наш «играющий тренер» говорит нам в процессе коммуникации «тепло» или «холодно», а мы как коммуникаторы выводим формулу своих действий из того, что наш «играющий тренер» подкрепляет желательной для нас обратной связью «тепло».

Эти критерии универсальны для любого вида коммуникации, и их мы будем учитывать всегда. Теперь – самое время поговорить об инструментах и моделях, практическое овладение которыми позволит выстраивать контекстуально верный танец взаимодействия.

## Эрик Берн и искусство коммуникативного танца

Нашей основной рабочей моделью будет **Транзактный Анализ** Эрика Берна, знаменитого карбонария от психоанализа прошлого века. Создавая свою концепцию взаимодействия между людьми, Эрик Берн поставил перед собой задачу сделать ее настолько доступной для понимания, чтобы ее можно было объяснить даже маленькому ребенку. План ученого удался, и простота его гениальной модели вошла в число ее достоинств.

Основная модель этой концепции была переработана, переструктурирована и превращена в практичный инструмент для освоения **коммуникативного танца** Еленой Лопухиной. На базе системы Берна Елена Лопухина построила собственную систему обучения эффективному взаимодействию между людьми в различных контекстах и разработала специальный авторский тренинг по оттачиванию контекстуальных «коммуникативных па». Этот тренинг она в течение тридцати лет проводила для руководящих работников в Академии народного хозяйства при Президенте РФ в Москве и в различных производственных и бизнес-организациях.

Уровни общения Эрика Берна используются Еленой Лопухиной как основная модель для объяснения эффективности взаимодействия людей в различных контекстах. При помощи той же модели также можно повысить эффективность своих коммуникативных навыков, добиваясь соответствия текста, контекста и подтекста.

Дело в том, что в любой коммуникации имеются три составляющих: **текст, контекст и подтекст**. Необходимо учитывать их все, потому что если упустить из виду хотя бы один из компонентов, то мы окажемся неэффективны.

Транзактный Анализ Берна в разработке Елены Лопухиной – это анализ уместности взаимодействия коммуникатора с партнером в том или ином контексте, а также системное обучение на практике правильным навыкам невербальной коммуникации.

Мы коротко изложим саму модель Берна, и далее – то, как она применима в овладении искусством коммуникативного танца. Читателю будут предложены специальные алгоритмы и упражнения, позволяющие последовательно освоить технику успешной коммуникации в различных контекстах своей жизни.

## Четыре закона коммуникации

### Краткое изложение модели Эрика Берна, или «Вообще-то, нас трое»

В разные моменты своей жизни (если неким волшебным пультом приостановить ее, как видеофильм, поставив на «паузу») человек пребывает в одном из трех эго-состояний: РОДИТЕЛЬ, ВЗРОСЛЫЙ или ДИТЯ (рис. 2). При этом ни его возраст, ни социальный статус не имеют никакого значения.

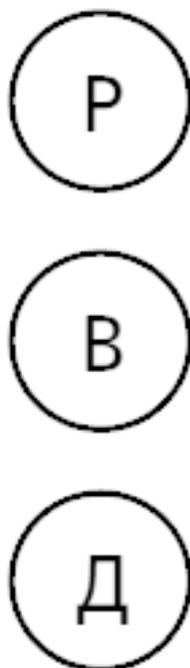


Рис. 2. Родитель, Взрослый, Дитя

Что же мы делаем, находясь поочередно в каждом из этих эго-состояний?

Начнем по порядку.

**Состояние РОДИТЕЛЬ (Р).** В нем мы приказываем, указываем, гневаемся, негодуем, презираем, брезгуем, критикуем, опекаем, советуем, умиляемся, рекомендуем, заботимся. Как же его можно охарактеризовать одним обобщающим словом? Независимо от того, позитивны или негативны испытываемые нами эмоции, в состоянии РОДИТЕЛЬ мы делаем одно и то же: мы **оцениваем** или сличаем то, что есть, с неким эталоном, некой нормой.

Состояние РОДИТЕЛЬ смело можно было бы назвать и «оценочным». Верно и обратное утверждение: всегда, когда мы сличаем происходящее с некой нормой, мы пребываем в состоянии РОДИТЕЛЬ.

**Состояние ВЗРОСЛЫЙ (В).** В нем мы что-то обдумываем, просчитываем, вычисляем, разделяем, соединяем, сопоставляем факты – то есть **безоценочно сравниваем**, как в игре «Найди пять отличий» (не путать с РОДИТЕЛЬСКИМ сличением с нормой!). Было бы ошибкой утверждать, что в состоянии ВЗРОСЛЫЙ мы «мыслим»: ведь сличение с нормой – тоже вид мышления. Нельзя также сказать, что состояние ВЗРОСЛЫЙ не свойственно детскому

возрасту, поскольку, как мы знаем, дифференциация и интеграция – две мыслительные функции, по которым ребенок осваивает мир и обрабатывает информацию. При помощи тех же мыслительных функций какой-нибудь опытный аналитик рынка и компьютерных технологий осуществляет обработку профессиональной информации.

Так в чем же главное отличие состояния ВЗРОСЛЫЙ от состояния РОДИТЕЛЬ? В состоянии ВЗРОСЛЫЙ происходит безоценочная переработка новой информации, а в состоянии РОДИТЕЛЬ – только сравнение с тем, что мы уже знаем.

**Состояние ДИТЯ (Д).** В нем мы любим, ненавидим, радуемся, печалимся, обижаемся, огорчаемся, злимся, испытываем радость, надеемся, восхищаемся, восторгаемся. В нем же мы испытываем гармонию и внутреннюю умиротворенность. Кстати, любое духовно-мистическое переживание также происходит именно в состоянии ДИТЯ.

Иногда его ошибочно связывают с любыми чувствами и эмоциями, полагая, что в состоянии ВЗРОСЛЫЙ в нас работает только холодный рассудок, а в состоянии РОДИТЕЛЬ мы лишь без эмоций оцениваем вещи и явления. Это не так. Даже в «рассудительном» состоянии ВЗРОСЛЫЙ есть эмоции, связанные с удовольствием или неудовольствием при решении той или иной задачи. А переживания состояния РОДИТЕЛЬ часто бывают весьма высокого накала, хоть и возникают они не как непосредственное переживание опыта, а как результат оценки происходящего. Иначе говоря, эмоции могут присутствовать в любом из трех эго-состояний, но в состоянии ВЗРОСЛЫЙ их выраженность значительно слабее, а в состоянии РОДИТЕЛЬ возникающие эмоции всегда содержат оценку.

В состоянии ДИТЯ мы непосредственно **переживаем, проживаем наш опыт**, то есть процесс проживания, переработки чувств по поводу событий происходит одновременно с самими событиями. Точно так же, как состояния РОДИТЕЛЬ и ВЗРОСЛЫЙ, состояние ДИТЯ не имеет отношения к возрасту человека.

Помимо чувств в состоянии ДИТЯ, мы испытываем и различные мотивационные состояния, как, например, желание «хочу пить» и, соответственно, чувство удовлетворения при утолении жажды. Иными словами, в состоянии ДИТЯ мы **переживаем и осваиваем свои чувства и желания**, ведь даже полезные события требуют глубокой эмоциональной переработки.

## **Три телесных ключа к состояниям своего «Я»**

У каждого человека есть свои «любимые» и свои «малодоступные» состояния. Кто-то не вылезает из состояния РОДИТЕЛЬ и уже почти потерял связь со своими переживаниями и способностью самостоятельно мыслить, кто-то завис в состоянии ДИТЯ и не хочет взрослеть, а кто-то профессионально и вполне «по-взрослому» взаимодействует с другими в деловой сфере, но вот по-детски радоваться и резвиться – ну никак не получается!

Если я держусь за состояние РОДИТЕЛЬ, значит, я беспрерывно ношу маску. Кстати, постоянное ношение маски ДИТЯ – это тоже один из способов не признавать того, что есть на самом деле. Научившись распознавать в себе эти три состояния, мы поймем о себе много нового.

Ну а если помимо умения их распознавать научиться произвольно переходить из одного состояния в другое, то это будет иметь еще и терапевтический эффект. Иногда полезно просто бихевиорально (проще говоря, методом тренировки) подкачать неразвитые мышцы! Предположим, человек мало бывает в состоянии ВЗРОСЛЫЙ. Как вы думаете, тренированные или нетренированные у него «мышцы» данного состояния? Однозначно, они оставляют желать лучшего. Что же с ними делать? Ну конечно же, тренировать!

Для этого существуют специальные упражнения, позволяющие добиться автоматизма в искусстве входа в каждое из трех эго-состояний.

### **Упражнение «Вход в состояние РОДИТЕЛЬ»**

Выпрямите и напрягите спину, позвоночник и шею – на одной линии.

Войдя в эту позу, попробуйте сказать из нее несколько фраз, например: «Добрый вечер! Неужели это вы?»

Как правило, с входом в состояние РОДИТЕЛЬ ни у кого проблем не возникает.

### **Упражнение «Вход в состояние ВЗРОСЛЫЙ»**

Спина продолжает оставаться в рабочем тонусе, но не зажата. Теперь просто расслабьте шею, только, пожалуйста, не наклоняйте голову в районе уха, иначе вы не выйдете из состояния РОДИТЕЛЬ. Можно помочь себе, сев и оперев голову на руку, причем голова должна как бы полностью свалиться на вашу руку и быть очень тяжелой, тогда и мышцы шеи расслабятся. Не забудьте, что позвоночник при этом по-прежнему в тонусе. И теперь ответьте сами себе на вопрос: «Сейчас день или вечер?» Не важно, как вы ответите: главное – поймите свое состояние, когда будете пытаться этот ответ найти!

Чтобы перепроверить себя и убедиться, что вы действительно в состоянии ВЗРОСЛЫЙ, попробуйте в уме вычесть 137 из 244. Если вам удалось посчитать разность чисел, то вы – там, где надо, потому что при напряженной шее устный счет с трехзначными числами не получится. Действительно, шейный зажим несовместим со способностью выполнять сложные вычисления, равно как и со способностью творчески мыслить!

Наиболее часто используемые описания состояния ВЗРОСЛЫЙ «изнутри» самого состояния – это «уверенная сосредоточенность», «спокойствие», «замедление».

## Упражнение «Вход в состояние ДИТЯ»

Оно же – «эффективная технология омоложения»! Чтобы получить дополнительную мотивацию к продолжению бихевиорального тренинга, не забудьте запастись тестовым зеркальцем, которое само вам все красноречиво скажет без слов.

Сядьте. Очень глубоко вдохните, а затем полностью-полностью выпустите весь воздух из диафрагмы, до последнего кубического миллиметра! И после первого вдоха немедленно взгляните на свое лицо в зеркало! Если вы работали точно по шагам, то вы увидите, что стали реально моложе, красивее и счастливее... Если вы теперь скажете из этого состояния несколько любых слов, то они свободно зазвучат в нижнем регистре.

Состояние облегчения – одно из проявлений состояния ДИТЯ.

\* \* \*

Вы обратили внимание, в какое состояние вам легче всего было попасть? Хорошо, если вам удалось это заметить. Полезнее всего тренировать вход именно в то состояние, которое дается вам наиболее трудно.

Чаще всего мы постоянно хотим «сбежать» в состояние РОДИТЕЛЬ или в состояние пугливого оправдывающегося ДИТЯ, а сложнее всего нам (россиянам) прорваться в состояние ВЗРОСЛЫЙ. Если у вас не так, поздравляем.

Однако давайте еще раз уточним физиологическую разницу между состояниями ВЗРОСЛЫЙ и РОДИТЕЛЬ «ПРИ ИСПОЛНЕНИИ». Как же их различать? По напряжению или расслаблению лица и шеи! В состоянии РОДИТЕЛЬ спина, шея и носогубный треугольник напряжены, а в состоянии ВЗРОСЛЫЙ – спина напряжена, а шея и нижняя часть лица расслаблены.

В целом состояние ДИТЯ дается нам легче, чем ВЗРОСЛЫЙ, но редко кто может сразу же добраться до своего Ресурсного Ребенка. Зато к своим детским состояниям обиженного и запуганного ДИТЯ доступ намного проще: мы это хорошо знаем по тому, как оно периодически и всегда не к месту выскакивает в самых разных ситуациях.

Делая упражнения, мы получаем доступ к лучшему, что несет в себе каждая из трех описанных ипостасей.

## Равноуровневое общение, или «Между нами, девочками»

Получается, что человеку только кажется, что он один, а на самом деле, его как минимум трое! А что же тогда происходит при взаимодействии двух встретившихся на улице людей? Ведь выходит, что в парном взаимодействии реально участвуют не двое, а шесть партнеров по коммуникации, между которыми, в зависимости от типа контекста, задаются различные типы взаимодействия. Иными словами, типы взаимодействия задаются типами контекстов.

Сразу же обозначим, что взаимодействия бывают **равноуровневыми** (рис. 3), если происходят на одном уровне (например, РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ, ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ или ДИТЯ-ДИТЯ), и **разноуровневыми** (рис. 4 на с. 34) (РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ, ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ, ДИТЯ-РОДИТЕЛЬ, ДИТЯ-ВЗРОСЛЫЙ, ВЗРОСЛЫЙ-РОДИТЕЛЬ). Мы познакомимся с каждым из них.

Что такое «Равноуровневое общение»? Это когда я получаю ответ на том же уровне, на каком задаю вопрос.

– *Какая жуткая погода, просто кошмар!*

– *Да-да, непонятно, куда катится мир!*

Как мы видим, второй партнер в приведенном примере отвечает на том же уровне и в той же манере, из какого он получил послание от первого партнера. Это был типичный пример равноуровневого взаимодополняющего общения на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ или светского разговора... ни о чем.

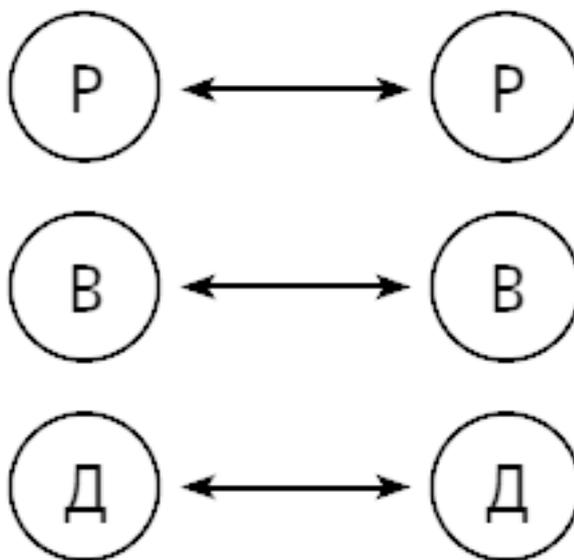


Рис. 3. Равноуровневое взаимодополняющее взаимодействие

Вот еще один пример «оценочного» разговора, тоже на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ:

– *Ты представляешь себе, этот придурок действительно так сказал!*

– *Да, он просто полный идиот!*

Как вы думаете, почему равноуровневое общение – это обязательное условие любой светской беседы? Потому что в этом случае люди взаимодействуют между собой как некие «представители». То есть я – не совсем я, но представляю собой лицо определенного элитного круга или сообщества, и это лицо ведет беседу с другим представителем того же элитного сообщества (например, высший свет или гламурная вечеринка). Взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ

может происходить и в деловой сфере, например на ответственных переговорах или коктейлях, где я выступаю не от собственного лица, а уполномочен представлять свою компанию.

Точно так же на некоторых серьезных научных конференциях среди «ученых мужей» обоих полов порой считается признаком хорошего тона общаться друг с другом как представителям некоего избранного научного сообщества. Все разговоры ведутся на особом, очень сложном и малопонятном для остальных смертных языке: этим как бы подчеркивается недоступность того «измерения для избранных», где они привычно обитают.

*– Коллега, давайте сразу определим парадигму, в которой мы будем находиться в течение нашей дискуссии, в противном случае мы рискуем запутаться в определениях.*

*– Предлагаю воспринимать все изложенное как мою индивидуальную метафору.*

Общаясь на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ, партнеры по взаимодействию всеми силами стараются не показать ничего личного, но демонстрировать соответствие определенным нормам.

Было бы неправильно полагать, что данный тип взаимодействия охватывает только высшие, так называемые «статусные» круги общества. Та же самая демонстрация принадлежности к некоему «избранному» сообществу присутствует и в общении между собой внутри подростковых компаний.

*– Ха-ха-ха! Смотрите, он боится!*

*– Ага, боится, ха-ха-ха!*

У подростков, точно так же как и у представителей высшего света, имеются свои понятия о том, как люди их круга должны «правильно» себя вести. Например, если я очень ценю собственную принадлежность к моей подростковой группе, то в качестве ее члена я – уже не совсем я, но «я – как все пацаны» или как все девочки моего возраста. Получается, что и у «статусных» взрослых, и у незрелых подростков часто можно наблюдать формальное «представительское» общение РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ. И как же здесь можно забыть о бабушках с их замечательными «оценивающими» обсуждениями каждого проходящего человека, особенно молодых девушек, и вопросов о приличии их нарядов? Бабушки у подъезда также являются яркими представительницами все того же «родительского» общения «представителей», и их разговоры несут все ту же функцию.

Как мы видим, необъяснимому желанию пообщаться на РОДИТЕЛЬском уровне «все возрасты покорны», прямо как любви. Вопрос: а зачем, собственно, людям это нужно? По каким таким непонятным причинам они готовы часами говорить на ничего не значащие темы, тратя на это, казалось бы, бессмысленное времяпрепровождение так много драгоценного времени своей жизни? А ведь в правилах светского этикета на этот счет имеется даже специальный термин: «causer pour causer», или «говорить, чтобы говорить». В чем же смысл? Ведь, приводя себя в соответствие с некой ролью «представителя», человек не рассчитывает на более высокую должность и не надеется на повышение зарплаты...

Конечно, в некоторых ритуалах и торжественных церемониях взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ полностью оправданно, поскольку они должны проходить с пониманием значимости и ценности происходящего: строго следуя определенным правилам, мы как бы демонстрируем свою лояльность. Дипломатическое общение и бизнес-переговоры тоже довольно сильно ритуализированы и подчиняются строгим правилам и регламенту. При разрешении конфликтов безличное взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ также необходимо: как те же дипломаты, мы после серьезной ссоры на какое-то время выключаем все личное и выступаем исключительно в качестве «представителей обиженной стороны».

Хорошо. Признаем, что различные торжественные ритуалы (похороны, крестины, религиозные праздники, венчания, чествования, инаугурации и так далее), дипломатические и бизнес-переговоры, а также постконфликтные ситуации однозначно требуют взаимодействия РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ для поддержания участниками своей статусной роли и невербаль-

ного сообщения о добровольном согласии следовать предписанным правилам. Предположим, подростки тоже постепенно учатся осваивать данный полезный навык, находясь в своих «тусовках», чтобы в дальнейшей жизни пользоваться этим полученным опытом социальной адаптации. Но каков же смысл общения РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ на светских раутах и в оценивающей болтовне бабушек?

На данном этапе мы намеренно оставляем этот вопрос без ответа, чтобы в скором времени вернуться к нему, когда речь пойдет о Первом Законе Коммуникации.

А пока мы перейдем к следующему виду **равноуровневого взаимодействующего взаимодействия – ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ**.

Рассказ о нем будет значительно короче, поскольку данный вид взаимодействия намного проще предыдущего, хотя, как правило, дается людям нашей культуры намного труднее. Равноуровневое взаимодействующее взаимодействие ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ – это обмен необходимой рабочей информацией, это любая командная работа, это любое деловое функциональное общение или совместное решение актуальных задач.

И вот, наконец, **равноуровневое взаимодействующее взаимодействие ДИТЯ-ДИТЯ**. Это уже не формальное общение представителей или деловое взаимодействие профессионалов, а обмен чем-то личным. На этом уровне мы делимся (обмениваемся) своими чувствами и желаниями, своими переживаниями.

*– Так обидно! Уже декабрь, а снега все нет!*

Папа и мама, играя с ребенком, естественно, находятся во взаимодействии ДИТЯ-ДИТЯ. Этот тип общения предназначен для любви и дружбы, хотя порой даже в переговорах на самом высшем уровне есть и аспект неформальный. В общем, взаимодействие ДИТЯ-ДИТЯ может проявиться в любом контексте, где хотя бы изредка проступают элементы эмоционально-межличностных отношений.

С точки зрения эмоциональной дистанции взаимодействие РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ – самое дистантное. В коммуникации ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ дистанция значительно ближе, и при общении ДИТЯ-ДИТЯ эмоциональная дистанция – самая близкая, даже если речь идет об искренной ненависти и злости партнеров по отношению друг к другу.

Мы уже упоминали о том, что после серьезного конфликта даже близкие люди поначалу общаются между собой довольно формально, на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ. Это происходит еще и потому, что после ссор и обид дистанция между людьми всегда увеличивается и обратное схождение идет постепенно. Кстати, в начале практически любого знакомства происходит примерно то же самое: общение, как правило, начинается с дистантного общения РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ, а далее следует (или не следует) постепенное сближение.

И закончим мы разговор о равноуровневом взаимодействующем общении, огласив ПЕРВЫЙ ЗАКОН КОММУНИКАЦИИ.

## **Первый Закон Коммуникации, или Наивысшая коммуникативная награда**

### **Первый Закон Коммуникации**

**В любом человеке уже на биологическом уровне заложена потребность в равноуровневом общении, и оно является для него наивысшей коммуникативной наградой.**

Как только люди попадают в равноуровневую коммуникацию, они получают от нее эмоциональное удовлетворение, и такое общение обладает для каждого из нас сильной инерцией: из него не хочется уходить.

И теперь мы можем вернуться к подвешенному ранее вопросу о том, зачем люди бессмысленно проводят время в ничего не значащих разговорах на уровне РОДИТЕЛЬ-РОДИТЕЛЬ или зачем бабушки часами сплетничают на своих лавочках. Первый Закон Коммуникации заключает в себе ответ на наш вопрос. Бабушки сплетничают и злословят, чтобы иметь возможность коммуницировать на одном уровне с остальными участницами посиделок, упиваясь сладостным ощущением: «Мы с тобой одной крови, ты и я!»

У человека, как и у любого живого существа, имеется насущная потребность быть в стае или стаде себе подобных: мы даже готовы подолгу нелюбезно обсуждать кого-то за его спиной – лишь бы получить в качестве позитивного подкрепления равноуровневый контакт!

Говоря иными словами, я доставляю человеку огромное удовольствие, общаясь с ним на одном уровне. Если же я к тому же общаюсь контекстуально правильно (о чем мы еще много будем говорить), то через какое-то время закон срабатывает и мой партнер по коммуникации присоединяется к общению именно в предложенной мною ему роли, потому что, согласно Первому Закону Коммуникации, именно к этому он стремится всеми фибрами своей души. Как говорится, «против лома нет приема»: вопрос только в количестве ходов, которые мне как коммуникатору необходимо сделать, чтобы перевести моего партнера в равноуровневую взаимодействующую коммуникацию.

## Разноуровневое взаимодействие. Ход сверху

Ход (или пристройка) сверху – это когда тот, кто начинает коммуникацию, ходит сверху (рис 4, а). Такая пристройка используется в разных контекстах. Например:

– *Безобразие, почему вы опять опоздали на работу?!* – Пристройка РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ.

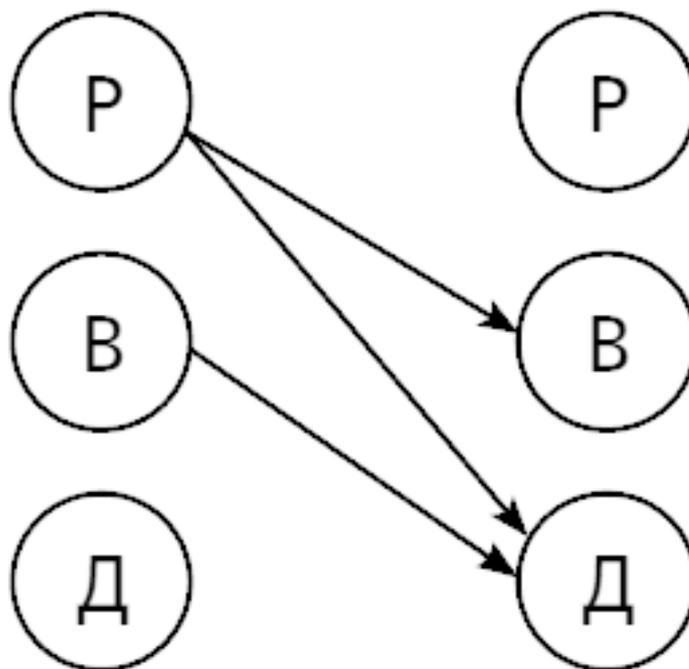


Рис. 4, а. Пристройка сверху

Как мы понимаем, в слове «безобразие» есть оценка того, что произошло. Человек, взявший на себя право оценивать поведение другого человека, автоматически становится в позицию РОДИТЕЛЬ: «Вот вам моя оценка. Получите! И мнения вашего здесь никто не спрашивает!»

Это был негативный пример категорического оценивания, не терпящего возражений, из пристройки РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ. Кстати, похвала из той же неуместной для рабочего контекста пристройки будет звучать примерно так:

– *Молодец, умница!* – Пристройка РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ.

Начальник обязан по долгу службы занимать высшую позицию РОДИТЕЛЬ по отношению к своему подчиненному, но он обязан также уважать в нем разумное существо, для чего ему необходимо осуществлять пристройку РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ. Вот какой могла бы быть контекстуально правильная реакция руководителя на регулярные опоздания подчиненного из уместной позиции сверху:

– *Николай, вы уже в третий раз за последнюю неделю опаздываете на работу, а это – нарушение правил, обязательных для всех сотрудников. Сегодня вы опоздали на двенадцать минут. Как руководитель, я вынужден сделать вам устное предупреждение и предлагаю с завтрашнего дня приходить только вовремя.* – Пристройка РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ.

Как мы видим, здесь есть оценка происходящему, ответственная реакция руководителя на неправильное поведение сотрудника, но апеллирует он при этом к взрослой здравомыслящей части своего подчиненного, а не пытается, как в ранее приведенном примере, повесить чувство вины на его детскую часть.

Теперь представим себе такую ситуацию: человек рядом с нами пребывает в панике, потому что недавно произошло или прямо сейчас происходит что-то страшное. В этом случае мы вынужденно берем на себя роль РОДИТЕЛЬ в пристройке РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ:

– *Стоп! Смотри мне в глаза! Дыши глубоко. Вот так. Теперь дай мне руку и пойдём отсюда.*

Действительно, в жизни бывают случаи, когда такое поведение одного из участников коммуникации необходимо. Если человек рядом с нами в ситуации форс-мажора психологически регрессировал до состояния ДИТЯ, то с нашей стороны адекватной будет только пристройка РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ. Это привычная профессиональная пристройка для врачей Скорой помощи, пожарных, сотрудников МЧС и Службы спасения – словом, для всех, кто постоянно работает в экстремальных ситуациях, где другие люди по объяснимым причинам находятся вне сознательного взрослого контроля над своим поведением.

Мы выяснили, что пристройка РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ полностью адекватна для врача Скорой помощи, откачивающего человека после попытки суицида или делающего успокоительный укол свидетелю катастрофы. Но уместна ли такая пристройка медика по отношению к своему пациенту на амбулаторном приеме? Конечно нет. К сожалению, некоторые врачи об этом забывают, и особенно это характерно для реаниматоров, хирургов и акушеров-гинекологов: ведь им часто приходится оказывать человеку неотложную медицинскую помощь, когда тот психологически беспомощен, как настоящее дитя. А на самом деле на амбулаторном приеме единственная адекватная пристройка врача к пациенту – это РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ. Естественно, позиция врача в ситуации, когда человек пришел к нему за профессиональной помощью, выше, поэтому говорит он со своим пациентом из позиции РОДИТЕЛЬ, но при этом уважает в нем взрослого ответственного человека.

Наверное, вы уже поняли, что пристройка РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ – это в большинстве случаев коммуникативно неправильное поведение. Контексты, где оно адекватно, можно перечислить по пальцам, и мы их уже почти все перечислили, пожалуй, кроме одного: когда человек, в частности ребенок, хочет сделать что-то для себя опасное. В остальных случаях, если в ситуации не присутствует форс-мажор, пристройка РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ – неуместна и вредна.

У нас имеется достаточное количество уместных пристроек сверху на все случаи жизни, как, например, уже знакомая нам пристройка РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ.

– *Григорий, сегодня примерно в половине десятого я слышала, как вы недопустимым тоном разговаривали с уборщицей. Меня это крайне удивило. Я прошу вас впредь на рабочем месте делать людям замечания только в корректной форме.* – Пристройка РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ.

Лицо, взявшее на себя коммуникативную роль РОДИТЕЛЬ, также берет на себя право сообщать другому человеку свое отношение к происходящему, свою оценку тех или иных его действий. Цель при этом одна: чтобы партнер по коммуникации мог обдумать свой поступок и сделать для себя выводы по поводу своего дальнейшего поведения.

При правильном взаимодействии приказ тоже дается исключительно из пристройки РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ. Вообще, это абсолютно адекватная позиция для человека, который реально руководит, дает задание, оценивает сделанную работу.

А вот пристройка РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ – либо гиперопекающая и метафорически воссоздает коммуникацию Матери и Младенца, либо сверхдоминирующая, и тогда она воссоздает коммуникацию Хозяина и Раба. Естественно, живя в современном обществе, в отношениях между начальником и подчиненным необходимо использовать только пристройку РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ и никак не РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ.

Люди, особенно у нас в стране, часто забывают, что **демократия** — это один из видов **управления** и ее нельзя путать с междусобойчиком или анархией. Демократия не предполагает общения на равных между

руководителем и подчиненными, но требует уважения начальником в своем сотруднике разумного существа, способного брать на себя ответственность за качество своей работы.

Приговор суда, кстати говоря, тоже должен оглашаться из пристройки РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ и никак не из РОДИТЕЛЬ-ДИТЯ.

Но перейдем к следующему виду пристройки сверху – ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ. Без нее никак не обойтись в психотерапии, впрочем, как и в любом обучении. Пристройка ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ уместна, когда некое лицо, обладающее определенной интересной информацией, сообщает ее тому, кого она интересует.

В чем разница между пристройкой ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ и ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ? Разве не можем мы сообщить нечто важное из пристройки ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ заинтересованному лицу? Разница есть, и существенная. Дело в том, что при пристройке ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ мы усваиваем только ту информацию, которая нам нужна в актуальной деятельности: например, как нажать кнопку, чтобы включить тот или иной прибор, но не как в целом работают электронные устройства! Про работу электричества (как явления) тому, кто об этом пока не знает, но очень хочет знать, уместно рассказывать из пристройки ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ, обращаясь к состоянию любопытства – «хочу все знать» – ребенка в нас.

## **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.