

# Искусство регуляции отношений

*Ермошин Андрей Федорович, врач-психотерапевт высшей категории*

*Вместо ругани — информирование.*

*Вместо насилия — принуждение.*



**Идеальное состояние, когда люди живут на одной волне, желательно, возможно, но встречается редко. В реальности неизбежны столкновения интересов людей, несогласованность, несоответствие ожиданий и того, происходит на самом деле и возникновение стихийных реакций на все это. Здесь не обойтись без отладки отношений.**

**О возможностях их регуляции мы и поговорим сегодня.**

В предыдущем номере мы обсудили возможности саморегуляции. У человека несколько задач в работе с собой. Во-первых, сохранять свою целостность и сбалансированность. Во-вторых, непрерывно повышать уровень своей компетентности. В-третьих, научиться чувствовать себя в потоке жизни. Когда сам человек невредим, уравновешен, вооружен знаниями и живет в потоке, он может задумывать интересные проекты и реализовывать их красиво. Не в этом ли смысл нашей жизни?

Одним из компонентов реализации новых проектов, в том числе в оптическом бизнесе, является умение налаживать отношения и регулировать их, в случае необходимости.

## «Обезьянничание» продавца

Уже на последней оптической выставке я заметил немалое количество обученных консультантов, способных «танцевать» с заказчиком один общий «танец». Когда ты берешь оправу, чтобы проверить ее заушники, носоупоры и т.д. консультант начинает делать то же: «обезьянничает». Иногда и не очень искусно. Но что любопытно, это обезьянничание, даже примитивное, действует! Ты чувствуешь, что человек присоединен к тебе, занимается одним с тобой делом. Или, хотя бы показывает, что он с тобой. Он в контакте, а не то, что отрешенно «поплевывает в потолок». Заключить сделку с человеком, находящимся с тобой в резонансе (кстати, модное слово в последнее время) представляется гораздо естественнее, чем с холодным, равнодушным, «хранящим свое

достоинство» обладателем товара или услуги. Тренинги для продавцов во многом направлены на повышение их чувствительности и формирование способности к подстройке к покупателю.

## Резонансный лидер

Надо отметить, что сейчас становится актуальным обучение не только продавцов эффективному общению с покупателями. Настало время освоения практик «резонансного лидерства» и для руководителей в их отношениях с сотрудниками. В наше время здравомыслящий руководитель не может себе позволить «как угодно» общаться со своими работниками. Крепостного права давно нет, и ценные работники могут просто покинуть предприятие, унеся с собой свою квалификацию, а вместе с ней и успех компании. Хорошо «отлаженный» руководитель ведет за собой людей к успеху, создав общую волну движения, где он немного впереди, но позволяет и другим быть на хороших позициях.

Отдельно следует обратить внимание на отношения с партнерами. Эти люди еще менее зависимы, чем сотрудники. Мир наш конкурентный, и если обнаруживается хотя бы *неудобство* в предоставляемом сервисе, есть риск потерять отношения и вместе с ними доход.

Делаем вывод, умение чувствовать другого человека, ситуацию в целом, быть с ним на одной волне — одно из слабых мест успеха.

А вот что делать в случае явного расхождения во мнениях, в позициях? Есть ли способ побудить, а может быть и заставить сотрудника, партнера по бизнесу следовать тому, что продиктовано интересами жизни, интересами дела?

## Дикие формы подачи «обратной связи»

В психологии и вообще в учении о системах есть понятие «обратной связи». Именно она является залогом эффективной отладки процесса. В повседневной жизни обратная связь в любом случае подается, но проблема состоит в том, что в повседневной жизни она подается зачастую в дикой форме, приводящей к усугублению проблем, и цели подачи ее смещаются с решения реальных вопросов на борьбу личностей друг с другом. О грубых формах физического уничтожения друг друга мы не говорим.

Вот распространенные формы «информирования» о неудовольствии в отношениях среди относительно цивилизованных людей. Мягко эти формы подачи обратной связи можно назвать: *оценки* и *рекомендации*. **Оценки** — это: «Ты — нехороший человек». Вариации конкретной квалификации личностей мы хорошо все знаем. **Рекомендации** это высказывания по типу: «Делай то-то». Часто это предложения удалиться, «заткнуться» и т.д.

Говорящему кажется, что это кратчайший путь к отладке отношений. Он сразу делится с другим результатами своей аналитической работы по поводу его поведения и выдает «суть». «Надо делать то-то».

## «Интеллектуальное спонсорство» не работает

Казалось бы, тот, к кому обращена подобная речь, должен был бы обрадоваться открытой ему истине, поблагодарить за спонсорскую интеллектуальную помощь и приняться за дело. Но все мы хорошо знаем, что только с улыбкой допускаем такое «святое» поведение. Видимо, в природе человека самому анализировать ситуацию и самому принимать решения, а если это делают за него, ему свойственно воспринимать это как угрозу... Первое, что бережет любой здоровый человек, это собственную автономию и самооценку. Не любят люди принимать чужие оценки и исполнять чужие решения!

Разумеется, о том, чтобы молчать в ситуации несогласия, тоже быть не может. Замалчивание проблемы никогда не приводило к хорошему.

Надо говорить. Но как, в каком стиле?

Нужно делиться информацией для анализа, а не результатами анализа, нужно информировать!

Информирование — это рассказ о себе, а не о другом. О своем состоянии, о своих желаниях, о своих чувствах. Их должен знать другой. Это должно помочь ему в изменении его поведения. «Когда ты делаешь так, мне неприятно, мои интересы страдают. Мне бы хотелось вот чего».

## Психопризматирование

Недавно у меня была интересная профессиональная поездка в Германию, и я встречался со старым психиатром, который в свое время руководил большой клиникой. Он меня поразил своей живостью в свои 79 лет. Что же он поведал? На Западе в целом и в Европе примерно с 60-х годов прошлого столетия пошла волна демократизации отношений между персоналом и руководством. Как обязательный элемент на работе у Дрееса (так зовут коллегу) были внедрены следующие мероприятия. Один раз в месяц люди собирались в группу, от санитарок, медсестер до врачей и руководства, на которой каждый мог высказать, что его гнетет, что его волнует. А остальные члены группы в ответ делились своими ощущениями и... фантазиями. Просто проговаривали вслух, какие образы приходят на ум в связи с услышанной историей или запросом. Не давали никаких рекомендаций, не делали никаких оценок.

Что любопытно, часто вскрывались вещи, которые другим путем можно было бы выкапывать годами, проблемы разрешались в самом зародыше.

Я не исключаю, что и мы доживем до того, что начнем заботиться о подобном своевременном приеме сигналов обратной связи в коллективах и будем задействовать коллективную мудрость в решении вопросов.

Сам Дреес назвал этот метод «призматированием». Специалистам по оптике очень легко понять это название. Речь идет о разбиении белого света на спектр как это делает призма. Только применяется эта практика к нашим переживаниям.

В том, что показал коллега, для меня была новизна. Она заключалась в том, что он предлагал делиться не

только мыслями. Не только «мозговой» информацией, но и фантазиями — продукцией более глубоких слоев сознания.

Если обычная обратная связь или «призматическая» (расширенная) помогла, очень хорошо, можно жить дальше. А если не помогла?

Отдельно хочу затронуть случаи, когда «мягкая» обратная связь (Я-высказывания, высказывания от первого лица, о себе, а не о другом) не работает. Информация человеку была дана, а вопрос остался нерешенным.

## Неравновесный выбор

В подобных случаях может помочь предоставление неравновесного выбора.

Вспоминаю одно из впечатлений в процессе своего профессионального общения.

«Демократичные» американцы познакомили меня на одном из семинаров с их представлением о возможностях воздействия на личность, поведение которой нарушает интересы другого человека или общего дела. Они разработали теорию принуждения. Принуждения, но не насилия. В чем разница? При принуждении человеку предоставляется выбор, при насилии нет.

Что за выбор предоставляется при принуждении?

Речь с нарушителем порядка ведется примерно в таком духе.

«Твое поведение порождает проблемы у другого человека или коллектива. Об этом ты был мягко проинформирован. Изменений не наступило. Это вызывает еще большее напряжение. У тебя есть выбор, либо принять к сведению то, что ты услышал, и внести изменения в свое поведение, либо проигнорировать информацию, но тогда встретиться с последствиями твоего выбора. Если ты плюнешь в коллектив, он утретя, если коллектив плюнет в тебя, ты утонешь...»

При насилии было бы просто увольнение или другие репрессии без разговоров.

## Четыре степени устрашения

Получается, что в побуждающем к изменениям информировании можно выделить несколько степеней воздействия.

- Информирование первой степени: тихий рассказ о впечатлениях и пожеланиях.
- Информирование второй степени: рассказ о разочарованиях и обидах и о сохраняющихся впечатлениях и пожеланиях. Это больше похоже на «отбровку», «постановку на вид». Добавляются эмоции.
- Информирование третьей степени: рассказ о надвигающихся решениях. Это по жанру ближе к «партсобранию». Предложение серьезно задуматься о своем поведении, сделать выводы. Воспользоваться помощью старшего товарища (им может быть психолог-консультант, психотерапевт или другой наставник), который «возьмет на поруки».
- Информирование четвертой степени: предложение посидеть на стуле около выходной двери и определиться: либо поведение меняется, либо наступает прощание.



В общем и целом, это последовательное знакомство «с потоком сознания», с требованиями реальности, с уровнем напряжения в системе, вызываемом неподобающим поведением ее члена. Это предоставление шанса не вписывающемуся в систему человеку отреагировать на запросы системы и, таким образом, сохранить благополучие в отношениях.

### Оставлять право решения за собой

Если он не реагирует после последовательного информирования, наступает время принимать решения.

Решения:

- принимать, как есть (перестать ждать желаемого поведения от объекта воздействия, начать делать дела за него, достигать нужного результата другим способом)
- усилить воспитательные воздействия, пока ни изменится или ни убежит
- отпустить восвосяи, искать решения своих проблем с другим сотрудником, партнером или в одиночестве

После принятого решения двигаться только к реализации его. Это «принцип заезженной пластинки».

Обратим внимание на то, что есть шкала воздействий. Дается время другому человеку (и себе самому) на то, чтобы решать в проблему. Речь не идет о том, чтобы либо просто принимать ситуацию, как она есть или сразу все сбрасывать под откос, «казнить преступника». Резкие движения, решения бывают необходимы в экстремальных ситуациях, но не следует всю жизнь приравнять к экстриму.

Последняя история на сегодня.

### Хирург

Вспоминаю одного своего институтского преподавателя по хирургии. Его фамилия была Лазарев. Он показывал свою работу. Это была тонкая работа по восстановлению обгоревших или раздробленных тканей. В одном случае речь шла о восстановлении кисти человека, который в лесу оперся ладонью о дуло своего ружья, и оно, это ружье, выстрелило. Можно себе представить, что стало с ладонью. Вообще, ладонь — это сложное устройство с множеством косточек, связанных друг с другом суставами. Только плюсневых костей — 5. Александр «собрал» эту ладонь и человек смог ею пользоваться. Работал Лазарев «медленно». Могло показаться, что он «возится» с пересаживаемыми кусочками кожи и т.д. «Приговаривал он при этом следующее: «Мы же не в полевых условиях, не война, слава Богу. Можно работать так, как надо». Пока же он работал с поврежденными тканями, он, фактически «вдыхал» в них жизнь своим непосредственным контактом. От его рук, я уверен, переходила целительная, поддерживающая энергия к тем тканям, которые он восстанавливал. Потому они и приживались, что он с ними «возился».

Так и в повседневной жизни, желательно нам перейти от состояния гонки, войны к мирному обустройству жизни... И, главное давать время и себе и другим, на изменения. Не попускать дурному, но и не нервничать чрезмерно. Уповать на целительное действие обратной связи и оставлять право решения за собой. **При необходимости консультации обращайтесь по телефонам: +7 495 5 999 444 (стац.), +7 916 1407253 (м.)**

[erm@list.ru](mailto:erm@list.ru)

[www.psychocatalysis.ru](http://www.psychocatalysis.ru)

ООО «НПЦ «Здоровье души» предлагает сферопризматические разгрузочные очки



**АнтиОчки**  
Лучший способ сохранить глаза здоровыми

**Antiglases**  
The best way to save your eyes healthy

Контактный телефон: 8 (495) 5-999-444, 8-916-140-72-53 (моб.)  
e-mail: [erm@list.ru](mailto:erm@list.ru)  
Дополнительная информация на сайте: [www.antiochki.narod.ru](http://www.antiochki.narod.ru)