

Материалы №7 Немецкого общества терапии поведения (DGVТ), Тюбинген, Германия.

ТРЕНИНГ УВЕРЕННОСТИ И КОНТАКТА В ГРУППЕ

Авторы: Габи Аннекен, Лиц Эгельмайер и Ева Кесслер

Перевод и редакция: [Владимир Ромек](mailto:romek@null.ru) (romek@null.ru)

ISBN 3-922 686-07/9 (Германия)

(с) DGVТ Все права, в особенности - на перевод на другие языки или тиражирование охраняются законом.

(с) Перевод на русский язык (Ромек В.Г.) и издание осуществляется с разрешения редакционной комиссии DGVТ.

Файл получен из сети Интернет с сайта по психологии уверенности в себе <http://www.openweb.ru/romek/>



ПРЕДИСЛОВИЕ

Занимаясь клинической психологией, тренингом уверенности для студентов, мы приняли участие в ряде исследовательских проектов и программ.

После того, как мы провели наш первый тренинг по стандартизированной программе, мы обнаружили, что стандартизированный тренинг не дал того результата, о котором писали, и который статистически проверяли теоретики. Оказалось, что положительный эффект стандартизированного тренинга, и перенос выученного в реальную жизнь клиентов не так уж и бесспорен. Осознание этого дало нам толчок к тому, чтобы в последующих тренингах центр тяжести работы перенести в рамки внутреннего мира конкретного человека. Поэтому в теоретическом плане мы ограничились лишь основными положениями теории научения, дополнительно включив в нее описание функции самоинструкции (и внутренней самовербализации). Наш инвентарь методов мы попробовали использовать для того, чтобы каждый участник группы сначала сам проанализировал выбранные им самим (нестандартизированные) трудные ситуации, и лишь затем тренировал обдуманное им альтернативное поведение в ролевой игре. И этот образ действий очень хорошо зарекомендовал себя.

Главной идеей тренинга стала концепция уверенности, понимаемой как установки (и поведения) человека по отношению к самому себе. Подразумевается, что уверенность в меньшей степени зависит от дефицита поведения, чем от недостатка чувства собственной ценности.

По нашему опыту, тренинг поведения (т.е. оперантное формирование новых образцов поведения) только тогда эффективно выполняет приписанную ему функцию, если в нем происходит изменение внутреннего диалога клиента, его установок по отношению к себе самому и своим правам. Решающим терапевтическим приемом, который в конце концов обуславливает терапевтический успех а также изменение поведения, становится изменение самовербализации, которая до того мешала клиенту соответствующим образом обращаться со своими желаниями и чувствами.

Отдельные компоненты тренинга в нашей программе объединяются в целое на основе единой регуляционной модели. Эта модель помогает клиентам тренироваться одновременно как в плоскости поведения, реальных действий, так и в когнитивной плоскости.

Участники группы, используя формулируемые ими определения уверенности в себе, вырабатывают реалистическую концепцию, которая помогает им конструктивно обращаться с самим собой и своим окружением.

Успешным в нашей программе считается то уверенное поведение, которое не ущемляет права партнера на уважение его желаний и чувств. Голое самоутверждение, при котором клиенты безусловно добиваются осуществления своих интересов, не входит в целевую область нашего тренинга. Подкрепляется в ходе тренинга не достижение конечной цели, а, скорее, уверенное *участие* в ситуации, способность к успешному общению в любое время и с любым социальным партнером. Именно на это направляются нами и позитивные самовербализации участников группы.

В предлагаемом учебнике тренинга представлена первая попытка тренировки уверенности в себе с использованием поведенческо-терапевтических когнитивно-ориентированных техник и техник разговорной психотерапии. Включение в тренинг регуляционной модели уверенного поведения мы считаем необходимым. Только с ее помощью нам удавалось показывать клиентам различные взаимосвязи, которые существуют между когнициями, поведением и эмоциями человека.

ОБ ЭТОМ УЧЕБНИКЕ

Тренинговая программа, которую мы здесь представляем, включает в себя шесть тренинговых заседаний 4х2 или 2х4 часов; Тренинг проводят три тренера, которые поочередно,

от заседания к заседанию, или также от фазы к фазе - берут на себя выполнения различных задач. Эти задачи различаются следующим образом:

Координатор: структурирует, подводит итоги, следит за распределением времени, предлагает темы, прекращает обсуждение темы;

Протоколант: наблюдает заседание в целом, записывает примеры, которые приводят участники, снова напоминает об этих примерах в подходящем месте, следит за индивидуальными трудностями клиентов, следит за группо-динамическими процессами, за невербальными казусами.

Терапевт: осуществляет содержательную работу с клиентами, является "локомотивом" и активатором.

В первой части учебник содержит:

точное описание всех шести тренинговых заседаний с расположенными здесь же и отмеченными вертикальной чертой - нашими предложениями по устранению возможных трудностей и описанием действий команды тренеров.

Во второй части учебника приводятся:

все упоминаемые в тексте рабочие материалы - как для тренера, так и для клиентов. В учебник не включена рабочая папка, которую каждый клиент получает перед началом тренинга в качестве материала, сопровождающего тренинг. В ней лежат переведенные нами на немецкий выдержки из двух глав книги Alberti/Emmons "Your Perfect Right", далее - переведенный тест Jakubowski (общая форма, позже дополнительно сокращаемая) с ключом для оценки, "руководство по успешному уверенному поведению", вопросы, структурирующие регуляционную модель и бланки домашних заданий.

Несколько слов о контроле эффективности. Для оценки изменений "до-после тренинга" мы использовали:

EPI Eysenk личностный опросник Айзенка: оценка тенденции к лжи и нейротизма (дает основание отправлять клиентов с крайними значениями на индивидуальную терапию);

U опросник неуверенности в себе Ullrich & Ullrich de Muynck: определение исходного общего уровня неуверенности. Социальная неуверенность по 7 факторам;

EMI инвентарь эмоций Ullrich & Ullrich de Muynck: оценка состояния клиентов в различных плоскостях: эмоциональной, психологической, (психо-)моторной.

Для самопроверки клиенты получали тест Якубовской перед началом занятий и позже - в сокращенной форме (см. первое и четвертое занятия).

1. ПЕРВОЕ ЗАНЯТИЕ

(4 часа)

Материалы: Ватман, доска, фломастеры, клеящий материал, тест Якубовской, 3 описания игровых ситуаций, руководство для клиентов, листки домашних заданий (см. приложения)

Цель данного занятия состоит в первоначальной когнитивной переработке проблемы "Уверенность в себе/ Неуверенность/ Агрессивность".

После специального когнитивного тренинга клиентами должно быть осознано, по каким признакам они могут классифицировать поведение на уверенное, неуверенное и агрессивное. При этом должно стать ясно, чем - с точки зрения Лазаруса, эти классы поведения различаются в когнитивной, эмоциональной и моторной плоскости регуляции поведения. Можно также обсудить различные теории регуляции поведения (например, теории Выготского, Коссаковского, Майхенбаума).

Каждый клиент анализирует индивидуальные, только ему присущие когнитивные барьеры. Для этого на последующей неделе будут выполнены специальные упражнения. Особенную ценность в этом смысле представляют самовербализации, которыми, защищаясь, участни-

ки сопровождают тренировку уверенного поведения. Как только будут замечены такого рода самовербализации, они будут переформулироваться с помощью тренера и членов группы.

Практические упражнения этого занятия должны быть отобраны таким образом, чтобы каждый клиент в них пережил успех, достиг поставленной цели. Переформирование поведения по принципу маленьких шагов должно начаться уже на первом занятии. С использованием этого подхода тренируется уверенность в установлении контакта. В нашей программе мы исходим из того, что клиенты (в данном случае - студенты) лучше мотивированы, если уже с самого начала в центре внимания стоят их индивидуальные проблемы и потребности. Тренинг тогда оказывается наиболее эффективным, когда он базируется на конкретных условиях жизни клиентов, когда он учитывает очень специфические индивидуальные условия социализации каждого участника группы (Минсель, Роджерс).

Координатор: вкратце описывает клиентам структуру этого занятия.

1.1 "Разогрев"

Трехчасовое занятие начинается фазой разогрева, которая "дает ход" коммуникациям, повышает уровень доверия друг другу. Содержанием коммуникаций с самого начала служит уверенность поведения.

1.1.1 Каждый член группы сообщает своему соседу наиболее важные сведения о себе: имя, факультет, область интересов и тому подобное.

1.1.2 После этого каждый описывает соседу ситуацию, в которой он однажды попробовал вести себя уверенно. Уже здесь нужно подчеркнуть, что речь должна идти не столько об *успешной* попытке самоутверждения, сколько просто о попытке как таковой. Уверенность не нужно определять как успех действий, она заключается скорее просто в участии в ситуации.

Желательно расположиться по кругу. При нечетном числе участников один из терапевтов выполняет роль "соседа".

1.1.3 Затем каждый сообщает полученную от соседа информацию всей группе. Группа в целом получает персональную информацию о каждом при посредстве доверенного лица - соседа. Отдельные участники оказываются связанными с группой.

1.2 *Умение различать уверенное, неуверенное и агрессивное поведение с помощью теста Якубовской (см. приложение).*

Тест Якубовской лежит в папке, которую каждый клиент получил перед началом тренинга; для экономии времени этот тест должен быть заполнен дома.

1.2.1 Каждый участник получает ключ к тесту Якубовской и сравнивает с ним свои собственные ответы.

1.2.2 Каждый клиент отыскивает те утверждения, относительно которых его оценки отличаются от ключа. Этот шаг можно использовать как толчок к дифференцированному определению уверенного поведения, которое будет обсуждаться в пункте 1.4.1.

Терапевт: "Сейчас найдите ситуации, в оценке которых ваш выбор отличается от ключа. Несколько позже на этом занятии мы еще раз вернемся к этим ситуациям. Сейчас же мы хотели бы сначала заняться самой категорией "уверенное поведение".

1.3. *Описание современных представлений психологов в области уверенности и социальной компетентности (конспект см. приложение).*

Последовательно обсуждаются собственные представления участников группы об уверенности.

На доске кратко фиксируются все определения уверенного поведения, если их можно будет вычленивать из рассказов клиентов. С учетом этих определений участники должны упорядочить свой жизненный опыт. Таким способом предполагается на когнитивном уровне создать предпосылки для будущих позитивных изменений в поведении.

Сначала активно действует терапевт, он дает подробные объяснения по поводу современного понимания уверенного поведения.

С учетом полученных знаний участники группы должны дать оценку своему собственному поведению, определить, как на основе уже имеющихся предпосылок они могут формировать уверенность посредством небольших учебных шагов.

1.4 Интеграция определения уверенного поведения в собственные когнитивные структуры.

1.4.1 В качестве примера: Участник группы описывает две ситуации, относительно которых он обнаружил, что его ответы сильно отличаются от ответов, предлагаемых в ключе к тесту Якубовской. В последующей групповой дискуссии ему должно стать ясным различие между его собственной точкой зрения и вновь созданной схемой уверенности.

Терапевт: "Каждый из вас сейчас выберет две ситуации, оказавшиеся по-разному оцененными им самим и в ключе к тесту и объяснит, почему он именно так оценил эти ситуации."

Протоколант записывает номера названных ситуаций. В пункте 4.1 вы будете еще работать с сокращенной формой теста Якубовской. Помимо номеров ситуаций, нужных для составления сокращенной формы, протоколант должен отмечать суть высказываний клиентов, приводимых ими обоснований, т.к. на следующем шаге (1.4.2) эти обоснования будут переформулированы в самовербализации.

1.4.2 Следующим шагом будет *формулирование самовербализаций*. Участники группы должны осознать суть стимулирующего и блокирующего действия самовербализаций, которые обнаружились в их соображениях относительно ситуаций теста. На этом материале клиентам поясняют регулирующую функцию внутренней речи (Выготский).

Терапевт: "Что Вы подумали или могли бы подумать, когда вы представляли себе ситуацию Nr...?"

(+ Другие вопросы о самовербализации и ее стимулирующей или блокирующей функции).

1.5 Переход от когнитивной плоскости к плоскости поведения с учетом эмоций и чувств (Лазарус).

На этом этапе в качестве метода реализации эмоций и когниций посредством активных действий вводится в действие ролевая игра. При этом не упускают из виду взаимодействие между отдельными плоскостями - когниции влияют на поведение и эмоции, эмоции изменяют когниции и поведение.

1.5.1 **Терапевты** на примере ролевой игры "В табачной лавке" (см. приложение) задают модель проведения ролевой игры. Во-первых, они наглядно демонстрируют метод как таковой; во-вторых, моделирование терапевтами ролевой игры облегчает участникам включение в последующие ролевые игры. Они видят и понимают, что участникам не разрешается чрезмерно усложнять ситуацию, что "уверенность" в ролевых играх должна обозначать "выигрыш".

Терапевт: "Сейчас мы хотим продемонстрировать Вам один из важнейших методов тренинга, и одновременно в ролевой игре показать вам, как вообще выглядит уверенность. Один из нас будет играть роль "уверенного", другой же должен делать все, чтобы партнеру было легко удержаться в рамках этой роли, поскольку в конечном счете речь идет о том, чтобы тренирующийся смог ощутить успех как результат своего поведения."

1.5.2 Теперь в предложенных ролевых играх участники группы должны получить первый опыт использования этого тренингового метода. Приняв участие в отдельных ролевых играх каждый клиент должен проследить за тем, что ему внутренне мешает или помогает вести себя уверенно, а также, возможно, сообщить о психических процессах, которые сопровождают его поведение.

Чтобы облегчить начало ролевых игр, тренер может (1) мягко спросить одного из клиентов, не хотел бы он начать (и потом продолжить по кругу); (2) предложить играть по часовой стрелке или (3) по алфавиту. Однако, каждый клиент должен один раз побывать в роли "уверенного" и один раз - в роли "подающего реплики".

После каждой ролевой игры терапевт обращается к клиентам: "Как ты себя чувствовал? Что ты говорил сам себе? Что ты ощущал физически?"

1.5.3 После ролевых игр еще раз проводится подробная дискуссия о внутренних условиях, которые сопровождают поведение в отдельных ситуациях. При этом нужно дополнительно проработать индивидуальные самовербализации и записать их на доске или листе ватмана. Негативные самовербализации обязательно нужно переформулировать в позитивные "стимулы к действию". Здесь должны быть осознаны и рассмотрены внешние стимулирующие или блокирующие условия (н-р, количество партнеров или степень доверия к партнеру), их психологические корреляты (н-р, расслабление, релаксация, напряжение, спешка), а также эмоциональные компоненты (н-р, страх, злость).

(пример заполненного плаката смотри в приложении)

1.6 Домашнее задание

Для обсуждения домашнего задания формируются подгруппы, так, чтобы каждый клиент имел все возможности обсудить и проработать свою тренировочную ситуацию вместе с терапевтом (бланк домашнего задания см. в приложении).

1.6.1 Каждый клиент называет одну легкую и одну сложную ситуацию, которую он, в зависимости от условий, будет тренировать либо ежедневно, либо по крайней мере один раз в ходе следующей недели. Он отбирает один из компонентов уверенного поведения (н-р, контакт глаз), за выполнением которого он будет особенно следить всю следующую неделю.

Терапевт: в интенсивном диалоге с клиентом проверяет конкретность, уровень сложности и возможность частого выполнения ситуации до следующего занятия. После обсуждения каждый клиент записывает свою ситуацию в верхней графе бланка домашнего задания.

1.6.2 Далее, каждый клиент формулирует стимульную фразу, с которой в будущем он будет начинать любую тренировочную ситуацию ("Я просто попробую...", "Это на самом деле хорошая тренировка для меня...").

Интенсивное обсуждение стимульных фраз.

Терапевт: "Предложения нужно формулировать так, чтобы это было для тебя стимулом к вхождению в ситуацию."

1.6.3 Для поддержки самостоятельной тренировки клиентам раздают "Руководство по успешному уверенному поведению (см. приложение).

Терапевт: "Все, что может помочь вам в тренировке мы подготовили для вас в виде листовки. Прочтите, пожалуйста, также главу из книги Альберти и Эммонса¹ и скажите нам, что для вас здесь особенно ценно.

1.6.4 При обсуждении тренировочных ситуаций клиентам должны стать понятны следующие пункты:

- успех приносят маленькие шаги;
- важна собственная активность;
- успех приносит "вхождение" в ситуацию;
- три плоскости поведения прочно связаны друг с другом.

Терапевт: "Сейчас для нас важно не столько самоутверждение в жизненных ситуациях, сколько сам факт "включения" в эти ситуации, и это "включение" будет оцениваться как первый несомненный успех. Готовностью тренировать уверенное поведение создаются первые предпосылки к тому, чтобы позже добиваться полноценного и успешного самоутверждения.

1 На русском см.: Альберти Р.Э., Эммонс М.Л. Самоутверждающее поведение: Распрямись, выскажись, возрази!, С.Петербург, 1998

2. ВТОРОЕ ЗАНЯТИЕ

(2 часа)

Материалы: Карточки, бланки домашнего задания.

В центре внимания первого занятия стояли теоретические рассуждения об уверенном поведении. На этом тренинговом занятии будут прорабатываться отдельные аспекты уверенного поведения, такие, как, например, контакт глаз, выражение чувств. Содержательный контекст, в котором будут тренироваться эти компоненты уверенности, определяют сами клиенты. Тренер, таким образом, не навязывает конкретных проблемных ситуаций, но скорее каждый клиент сам выбирает свою собственную сферу жизни, в которой он хотел бы научиться уверенности, т.е. тренинг базируется на индивидуальных условиях жизни каждого конкретного клиента.

Практическая тренировка тех или иных образцов уверенного поведения происходит в ролевой игре. Эти первые индивидуальные ролевые игры должны опираться на обсуждение ситуаций домашнего задания. Отдельные аспекты уверенности, которые не были осуществлены в реальной ситуации домашнего задания, с помощью тренера и других участников тренинговой группы переносятся в ролевую игру и несколько раз тренируются, пока клиент не достигнет требуемой компетентности действий.

Координатор: вкратце описывает клиентам структуру этого занятия.

2.1 Обсуждение домашнего задания.

В группе, не превышающей 10 человек, имеет смысл проводить обсуждение на пленуме. В этом случае все получают возможность научиться чему-либо, знакомясь с попытками решения проблемной ситуации, предпринятыми другими клиентами (обучение на моделях, А.Бандура, 1969)

2.1.1 Работа с карточками.

Обсуждение домашнего задания с использованием карточек нужно для того, чтобы зафиксировать отдельные аспекты тренируемого уверенного поведения. Позже они будут конкретизированы клиентами применительно к их индивидуальным проблемам, к конкретным тренировочным ситуациям. Такого рода аспектами тренировки может быть, например, следующее: "В чем состоит прогресс в моем поведении..."; "Как я использовал мою стимульную фразу...", или "за чем я должен особенно следить в будущем..." (другие примеры - см. приложение).

Карточки помогают участникам группы сфокусировать свое внимание на отдельных компонентах уверенности, и предложения на карточках должны быть, по возможности, написаны таким образом, чтобы любой участник мог работать с любой карточкой.

Клиенты рассказывают о выполненных ими на прошлой неделе заданиях с точки зрения написанных на карточках предложений. Карточки на этом первом занятии раздаются особым образом - протоколант прошлого занятия, раздавая карточки, следит за тем, чтобы не задевать слишком сильно кого-либо из участников. Для этого он привлекает свои записи и наблюдения, сделанные на предшествующем занятии. Очень неуверенный и заторможенный клиент не должен, например, получить тему "Прогресс в моем поведении", потому что это может оказать на него сильное негативное давление. На следующем занятии клиент должен получить другую карточку, чтобы он не был вынужден каждый раз сообщать об одном и том же. Поскольку карточки возвращаются, то имеет смысл на оборотной стороне карточки записывать имена клиентов, которые ее уже однажды получали.

Терапевт (передает карточку первому клиенту): "Расскажи, пожалуйста, о твоём домашнем задании с точки зрения записанной на карточке темы".

(Нельзя обращаться сразу к самому заторможенному, однако, его нельзя также заставлять слишком долго ждать.)

2.1.2 Переформулирование негативных утверждений.

В целях позитивного реструктурирования, и учитывая то, какое значение имеет самовербализация для регуляции поведения, нужно строго следить за тем, чтобы негативные оценки, которые участники могут давать сами себе и своему поведению, не оставались без внимания.

При обсуждении довольно часто говорят о том, насколько сильное влияние на поведение оказывает самовербализация (на первом занятии уже обсуждались стимулирующие и блокирующие самовербализации). Чтобы в будущем избежать блокирования активности, нужно суметь переформулировать соответствующие негативные, блокирующие самовербализации в позитивные стимулы действий. Это переформулирование с помощью тренера и группы должен осуществлять сам клиент - автор негативной формулировки. Важно, чтобы переформулирование было по возможности конкретным и специфичным и ориентировалось на условия жизни конкретного клиента, т.е. чтобы он сам видел реальную возможность осуществления этой формулировки. В случае общих, неконкретных формулировок типа "Я с этим справлюсь" возникает опасность, что такая самовербализация не окажет реального воздействия на когниции клиента.

Терапевт: дает пример такого побуждающего переформулирования: Вместо "Я не смотрел на другого" можно сказать так: "В будущем я должен следить за контактом глаз".

Протоколант записывает компоненты ситуации или поведения, которые не удались клиентам при выполнении домашнего задания - эти компоненты позже будут тренироваться в ролевой игре.

2.2 Ролевые игры.

Ролевые игры с участниками проводятся в подгруппах, поскольку при меньшем количестве наблюдателей для каждого возникает больше возможностей для изменения поведения и для интенсивной и дифференцированной обратной связи. Содержание ролевых игр вытекает из образцов поведения, которые в достаточной степени еще не были осуществлены клиентами. Сначала еще раз определяют, какая часть клиентов и в какой форме должна тренироваться дальше. Это должно происходить в форме совершенно конкретных требований к поведению, которые каждый клиент выдвигает сам себе. Для ролевых игр используют ситуации домашнего задания. Эти ситуации могут быть изменены так, чтобы для тренировки создавался новый ситуационный контекст.

Для каждого клиента с использованием заметок протоколанта и при поддержке группы отбирается подходящая ролевая игра, и она затем, возможно, несколько раз, разыгрывается.

2.3 Возврат к принципам уверенного поведения.

Для этой теоретической части занятия нужно опять собрать группу на пленум. Возврат к принципам, обсуждавшимся на прошлом занятии целесообразен и даже необходим потому, что подчеркиваемые и выделяемые на этом втором занятии отдельные аспекты уверенного поведения должны быть снова интегрированы в общий контекст уверенного поведения. Этот общий контекст можно еще раз обсудить с привлечением опыта, полученного при выполнении домашнего задания. Таким образом, теоретические соображения относительно уверенного поведения увязываются с индивидуальными переживаниями каждого конкретного клиента.

Терапевт: "Что с вами происходило, когда вы в ваших ролевых играх и при выполнении домашнего задания следили за отдельными компонентами уверенности (н-р, использовали местоимения "Я")?"

"Вернемся теперь от отдельных компонентов к общему контексту. Какой вес имеют для вас отдельные компоненты в общем объеме уверенного поведения, к которому мы стремимся?" (Этот вопрос облегчает индивидуальную постановку целей и структурирование задач)

2.4 Домашнее задание

Для обсуждения домашнего задания вновь формируют подгруппы. В них каждый клиент может подробно обсудить с одним из тренеров последующие цели тренинга и сферы тренировки.

Каждый участник ищет две специфические тренировочные ситуации, в которых он мог бы использовать свою стимульную фразу и специально тренировать выбранный им компонент уверенности. Если предшествующие тренировочные ситуации прошли очень неэффективно, то существует возможность модифицировать их, и сформулировать заново в качестве домашнего задания.

Терапевт: следит за тем, чтобы соблюдался принцип постепенности при формулировании новых тренировочных ситуаций: это второе домашнее задание не должно быть слишком большим "скачком" в смысле трудности по сравнению с заданием первого занятия. Каждый клиент подробно записывает свою тренировочную ситуацию на бланке домашнего задания.

3. ТРЕТЬЕ ЗАНЯТИЕ

(2 часа)

Материалы: Карточки, бланки домашнего задания

Это второе практическое занятие тренинга должно привести к дальнейшему усилению концентрации на отдельных аспектах уверенного поведения. Содержание тренировки должно еще больше приблизиться к индивидуальным проблемам клиентов. Внимание в ролевых играх сосредотачивается на соответствии степени уверенности поведения возрастающей сложности ситуации.

Координатор: вкратце описывает клиентам структуру этого занятия.

3.1 Обсуждение домашнего задания.

Как и на прошлом занятии, домашнее задание обсуждается на пленуме с использованием карточек. Переформулирование негативных утверждений каждого участника в конструктивные стимулы действий на этом занятии в меньшей мере зависит от вопросов тренера. Скорее, за работу по переформулированию отвечают другие участники группы - они выступают здесь корректорами. Терапевт лишь подкрепляет позитивное переформулирование или помогает, если негативные высказывания не удается переформулировать. Терапевт старается лишь напоминать, что здесь необходимо переформулирование.

Такого рода помощь в переформулировании кажется нам предпочтительней потому, что таким образом сами участники могут серьезно потренироваться в этом очень важном моменте уверенности в себе.

Пример: Негативное высказывание клиента: "Я слишком часто использую неопределенные формулировки".

Теперь - если не вмешиваются эксперты - помощь терапевта: "Это высказывание нельзя оставить без внимания. Помогите-ка ему переформулировать эту оценку в стимул к действию."

Эксперты пробуют переформулировать.

Терапевт подкрепляет экспертов: "Да, это было очень удачно сказано" или: "В такой форме это замечание поможет ему больше".

Терапевт - клиенту: "Попробуй-ка теперь повторить сам в этой форме".

3.2 Ролевые игры

С использованием заранее подготовленной сцены (см. приложение: "Суметь не поддаваться кому-либо, кто с каждым разом становится все настойчивее") терапевты в трех ролевых играх демонстрируют модель, как можно качественно и количественно "настраивать" свое поведение на возрастающую трудность ситуации. Количественная настройка означает, к примеру: "говорить громче" (усиливается один раз уже использованный аспект поведения). Качественная настройка предполагает изменение поведения, т.е. на новом уровне сложности может использоваться "отказ от продолжения дискуссии с партнером" или "следование прежней аргументации". Для тренировки настройки поведения на возрастающую сложность ситуации, по нашему опыту, трехразовая ролевая игра просто необходима.

Тренеры одну за другой демонстрируют сцены возрастающей сложности.

"Внимательно следите за тем, каким образом "уверенный" приспосабливает свое поведение к ситуации посредством повышения тона голоса, повторением одних и тех же аргументов, и как он вообще использует мимику, жестикуляцию, интонации".

3.3 Домашнее задание.

В подгруппах обсуждаются и прорабатываются специфические тренировочные ситуации клиентов. С учетом ролевых игр каждая тренировочная ситуация должна быть описана на трех уровнях сложности. Если клиенты не могут найти одну ситуацию, на которой можно будет тренировать все три уровня сложности, то можно выбрать и несколько различных си-

туаций. Ситуации должны быть точно определены по степени их трудности и занесены на бланки домашнего задания.

Терапевт: внимательно следит за тем, чтобы была определена трудность ситуаций и, поскольку едва ли можно к следующему занятию потренировать все ситуации, чтобы каждый начинал с самой легкой.

4. ЧЕТВЕРТОЕ ЗАНЯТИЕ

(4 часа)

Материалы: Сокращенная форма теста Якубовской (рассогласующиеся ситуации); доска, мел, карточки, бланки домашнего задания.

Этот блок тренинга содержательно подразделяется на две фазы и должен помочь в анализе собственного поведения с использованием регуляционной модели.

Цель состоит в том, чтобы понять сложные взаимовлияния собственного поведения и условий окружения. При этом нужно подчеркивать долговременное влияние тех или иных классов поведения.

В первой части занятия на вымышленном примере поясняются и поэтапно заносятся на доску или плакат функциональные взаимосвязи поведения и окружения.

Во второй части в разработанную модель органично включают проблемные ситуации клиентов. На этой фазе поведение каждого обсуждается с учетом его связей с когнициями и чувствами, учитывается влияние собственного поведения на поведение партнера.

Исходя из такой логики построения занятия обсуждение домашнего задания проводят в конце работы. В этом обсуждении клиенты используют теоретические соображения относительно названных взаимосвязей.

4.1 Объяснение условных взаимосвязей.

Для объяснения условных взаимосвязей используют заново составленный перечень ситуаций из теста Якубовской. Эта сокращенная форма теста составляется из ситуаций, по которым на первом занятии было отмечено расхождение собственных оценок и ключа к тесту. Каждый клиент заново оценивает ситуации по трем категориям ("уверенное", "неуверенное" и "агрессивное" поведение). Одновременно собирают примеры утверждений этих трех классов поведения, чтобы затем использовать их для анализа условных взаимосвязей.

Перед началом занятия клиентам раздают для новой оценки ситуации из теста Якубовской. Каждый клиент записывает свою оценку ситуаций. ("Делайте это спонтанно, без долгого обдумывания") и сравнивает затем свои оценки с ключом. Клиенты могут увидеть, насколько их оценка ситуации согласуется с мнением экспертов.

4.2 Теоретическая проработка регуляционной модели.

Регуляционная модель долговременного влияния уверенного, неуверенного и агрессивного поведения, составленная на основе теории коммуникации (Ватцлавик, Мандель и др.), поясняется с использованием заранее подготовленных плакатов. Три возможности влияния поясняются затем на примерах.

Один из терапевтов на пленуме описывает базовую модель. Параллельно с рассказом на доске рисуют таблицу, в которой обозначают отдельные компоненты регуляционной модели. Клиенты могут записывать модель в своих рабочих папках. Затем эта базовая модель с применением трех конкретных примеров используется для иллюстрации трех классов поведения.

4.3 Практическая проработка регуляционной модели.

Эта практическая проработка осуществляется исходя из конкретных условий жизни клиентов. Один из участников группы сначала вкратце описывает ситуацию, в которой, как он считает, он вел себя не должным образом. Его просят также сообщить о реакциях его партнера и о влиянии поведения партнера на его собственные мысли и чувства. Описанная ситуация обрабатывается группой с использованием регуляционной модели и записывается на доске.

Описываемые клиентами отдельные аспекты ситуации подразделяются на компоненты, соответствующие регуляционной модели;

новые строчки записываются под уже имеющимися.

(На этом шаге требуется интенсивная помощь и поддержка терапевтов).

4.4 Определение индивидуальных проблемных ситуаций.

В подгруппах и при поддержке группы и терапевтов каждый клиент выбирает особенно важную для него проблемную ситуацию. Эти ситуации дома должны быть детально проанализированы с использованием заданной структуры (см. приложение). Исходя из этого анализа каждый клиент должен продумать и детально записать альтернативное поведение (см. Альберти, Эммонс, глава 4, шаг 7). Анализ проблемной ситуации и запланированное альтернативное поведение каждый должен выполнить письменно.

Регуляционная модель, которую клиенты записали в своих рабочих папках (шаг 4.2) служит основой для письменного анализа проблемных ситуаций дома.

В заключении этого блока тренинга каждый клиент должен иметь возможность сообщить о трудностях с выполнением домашнего задания на предыдущей неделе, а также обсудить изменения в поведении.

5. ПЯТОЕ ЗАНЯТИЕ

(2 часа)

Материалы: Бланки домашних заданий; плакат с регуляционной моделью.

Это занятие большей частью включает работу с проблемными ситуациями, теоретически уже проработанными в предшествующих домашних заданиях.

Цель состоит в том, чтобы в ролевой игре и дискуссии так проработать запланированное клиентами альтернативное поведение, чтобы каждый участник смог найти эти ситуации в реальности к шестому и последнему занятию.

Ранее проработанные принципы уверенного поведения нужно суметь применить и в этих, часто сильно эмоционально окрашенных, ситуациях.

Координатор: вкратце описывает клиентам структуру этого занятия.

5.1 Обсуждение домашнего задания.

При группе до 10 человек обсуждение проводится на пленуме, чтобы клиенты получили лучшие навыки анализа сложных ситуаций. Одновременно клиенты получают возможность ознакомиться с другими способами преодоления проблем - представленными в альтернативных способах поведения.

5.1.1 Описание проблемной ситуации.

По очереди клиенты рассказывают о своих проблемных ситуациях. Помочь им в этом может регуляционная модель. Описание ситуации должно быть достаточно кратким. Самым важным здесь является точное определение уровня сложности отдельных частей ситуации, описание собственных неудач здесь не столь важно. Каждый клиент подразделяет проблемную ситуацию на отдельные модельные компоненты. Это делается для того, чтобы выяснить, в каком блоке регуляционной модели для каждого возникают особенные трудности. В этом "нехорошем" месте при обсуждении нужно помочь найти особенно хорошую альтернативу.

5.1.2 Описание альтернативного поведения.

В заключении каждый клиент описывает теоретически проработанное им дома возможности реагирования в своей проблемной ситуации. Члены группы и терапевты - если это необходимо - помогают переформулировать описываемые образцы поведения в направлении большей "конкретности", специфичности, адекватности и выполнимости.

Протоколант параллельно с обсуждением записывает названное целевое поведение на карточках (эти записи используются в п.5.2 при оформлении ролевых игр.)

5.2 Ролевые игры.

Ролевые игры проводятся в подгруппах - так возникает больше возможностей для индивидуального формирования поведения.

В этих ролевых играх терапевт берет на себя роль партнера по интеракциям. Таким образом все члены группы должны концентрироваться на роли "уверенного". Тренер в роли партнера по интеракциям получает дополнительную возможность последовательного формирования запланированного альтернативного поведения клиентов. Формирование альтернативного поведения клиентов должно продолжаться до тех пор, пока клиент так не овладеет требуемым навыком поведения, чтобы он был в состоянии использовать его в реальной ситуации.

Члены группы побуждаются к интенсивной обратной связи в смысле подкрепления формируемого поведения.

Ролевая игра повторяется до тех пор, пока клиент как минимум дважды не реализует тренируемое поведение с равной эффективностью в вербальной и невербальной плоскости.

Члены группы подкрепляют каждый успешно реализованный компонент поведения. Терапевт тотчас же пресекает любую негативную обратную связь от группы.

5.3 Домашнее задание.

Тренируемые в ролевых играх образцы поведения становятся для участников домашним заданием на следующую неделю. Поскольку эти ситуации имеют довольно высокий уровень сложности, клиентов нужно подготовить к возможной неудаче. Нужно напомнить, что успехом является уже *сама попытка* использовать уверенное поведение, и ее нужно закреплять позитивным самоподкреплением, даже если в первый раз эта попытка не приведет к окончательному положительному результату. Далее, при неожиданном нежелательном развитии ситуации клиентам советуют использовать следующую стратегию:

- оставаться спокойным;
- глубоко вздохнуть;
- продолжать дальше со словами: "Несмотря на это, я попробую еще раз".

В бланк домашнего задания ситуация записывается максимально подробно и конкретно.

6. ШЕСТОЕ ЗАНЯТИЕ

(2 часа)

Материалы: Плакат, карточки с характеристиками уверенного поведения

Последнее тренинговое занятие подразделяется на две части:

В первой части каждый клиент должен подробно обсудить с тренером и группой свой опыт поведения в ситуации особой степени трудности.

Во второй части на базе полученного опыта клиенты разрабатывают индивидуальную стратегию создания и развития в будущем репертуара уверенного поведения.

Цель состоит в том, чтобы приобрести социальную компетентность в будущих трудных ситуациях.

Координатор: вкратце описывает клиентам структуру этого занятия.

6.1 Обсуждение домашнего задания.

Обсуждение домашнего задания опять происходит на пленуме, чтобы дать клиентам максимум возможностей для обучения.

Каждый клиент рассказывает о своей трудной ситуации. Здесь следят за тем, чтобы участники группы в подробностях описывали, какие моменты им особенно удались. Выделение таких аспектов должно помочь участникам обратить внимание на уже освоенные компоненты поведения, вместо того, чтобы оценивать ситуацию в целом как провал. При обсуждении домашнего задания используют размещаемые на доске характеристики уверенного поведения.

В своих рассказах клиенты должны концентрироваться на выбранном ими альтернативном поведении: "Что я сказал? Что я сделал? Какие компоненты уверенного поведения я при этом использовал? Что я еще могу улучшить, т.е. какие конструктивные советы я могу дать сам себе, чтобы достичь своей цели? "

(Терапевт: Внимание! Все негативные самовербализации клиенты *сами* должны переформулировать в позитивные стимулы к действию!)

6.2 Выработка индивидуальной стратегии действий.

В подгруппах - из соображений экономии времени - и при помощи терапевтов для каждого клиента разрабатывают систему оптимальных стратегий действий.

Эта система должна включать: каталог сигнальных фраз, перечень требований к поведению, взаимосвязи важнейших компонентов уверенности и т.д. В этом клиенты могут исходить из тех компонентов, которые в тренировочных ситуациях особенно помогали им. В целях последующего формирования и закрепления уверенного поведения имеет смысл чаще и чаще использовать эти отдельные моменты в соответствующих стратегиях действий.

Такого рода индивидуальные стратегии в качестве практического руководства и поддержки должны помогать тренировать клиентам уверенное поведение вне группы. Помочь может также рабочая папка, укомплектованная клиентами во время тренинга.

Клиенты сами формулируют свои индивидуальные стратегии действий и записывают их в своих рабочих папках; терапевт помогает, только если это особенно необходимо: Участники группы должны стать своими собственными терапевтами!

В качестве важнейшего принципа самостоятельной работы предлагается следующий: лишь активная тренировка ведет к успеху, воздействие ее подкрепляет само себя. Успешное уверенное поведение может быть названо "включением в ситуацию". Речь идет о том, чтобы самостоятельно активно отыскивать ситуацию для тренировки и применять в ней соответствующие компоненты уверенного поведения.

В заключении терапевт повторяет: "Успех есть включение в ситуацию, Неуспех есть избегание ситуации!"

ПРИЛОЖЕНИЕ

1. КОНСПЕКТ: СОВРЕМЕННЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГОВ ОБ УВЕРЕННОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

(к п.1.3)

Lazarus, A.A.(1973):

На основе своего клинического опыта Лазарус выделил четыре важнейших класса поведения, которые объединяет понятие уверенного, "ассертивного" поведения. Для него эти способности существуют не только в плоскости поведения, но и включают когнитивные моменты: такие, как установки, жизненную философию и оценки.

содержательно:

- способность сказать "нет";
- способность открыто говорить о чувствах и требованиях;
- способность устанавливать контакты, начинать и оканчивать беседу;
- способность открыто выражать позитивные и негативные чувства.

формально:

- мимика, жестикуляция;
- использование "Я";
- контакт глаз;
- осанка;
- интонации.

Ullrich & Ulrich de Muynck (1971-1976):

Эти авторы провели факторный анализ перечня конфликтных ситуаций, в котором, помимо общего фактора и двух когнитивно интерпретируемых факторов обнаружили следующие относительно независимые факторы:

1. Общая неуверенность - G-фактор;
2. Страх критики;
3. Страх сказать "нет" в ответ на требования;
4. Страх контакта;
5. Страх потребовать и настоять на своем;
6. Чувство вины за уверенное поведение;
7. Чрезмерная конформность и осторожность.

Несколько положений относительно современного состояния психотерапевтических исследований категории "уверенное поведение":

Salter (1949):

Перечень Сальтера включает важнейшие характеристики уверенного поведения. Однако, как число их, так и логическая последовательность недостаточно проверены .

1. Эмоциональность речи (feeling talk) : открытое, спонтанное и подлинное выражение в речи всех испытываемых чувств;
2. Экспрессивность речи (facial talk) : ясное проявление чувств в невербальной плоскости и соответствие между словами и невербальным поведением;
3. Противостоять и атаковать (contradict and attack) : как прямое и честное выражение собственного мнения, без оглядки на окружающих;
4. Использование местоимения "Я" (deliberate use of the word "I"): как выражение того факта, что за человек стоит за словами, отсутствие попыток спрятаться за неопределенными формулировками;
5. Принятие похвалы (express agreement, when you are praised) : как отказ от самоуничижения и недооценки своих сил и качеств;
6. Импровизация как спонтанное выражение чувств и потребностей, повседневных забот, отказ от предусмотрительности и планирования.

КАТЕГОРИИ

Отдельные категории уверенного поведения можно следующим образом подразделить на содержательные и формальные классы:

СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЕ		ФОРМАЛЬНЫЕ
ПОХВАЛА КРИТИКА ТРЕБОВАНИЯ	ПРИНИМАЮТСЯ	МИМИКА ЖЕСТИКУЛЯЦИЯ КОНТАКТ ГЛАЗ ПОЛОЖЕНИЕ ТЕЛА ИНТОНАЦИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕСТОИМЕНИЯ "Я" ГРОМКОСТЬ ГОЛОСА
ПОХВАЛА КРИТИКА ТРЕБОВАНИЯ	ПРОИЗНОСЯТСЯ	
ОТКРЫТОЕ ВЫРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ		
СПОСОБНОСТЬ К СПОНТАННОСТИ		
УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА		
НАЧИНАТЬ РАЗГОВОР		
ЗАКАНЧИВАТЬ РАЗГОВОР		

Текст ситуации: "В табачной лавке"

(К п. 1.5.1)

"Сейчас просто представим себе, что мы находимся в табачной лавке. (Этот стол будет прилавком). "Уверенный" покупает журнал, пачку сигарет или что-либо подобное. Он завязывает разговор с продавцом, чтобы узнать что-либо о квартирах, сдающихся поблизости, столовых или каких-либо мероприятиях, которые поблизости проводятся. Если продавец дает требуемую справку, то "уверенный" с дружественной улыбкой, но ненавязчиво благодарит."

Ролевая игра не должна длиться больше, чем 3-4 минуты.

3 сцены ролевых игр для клиентов.

(п. 1.5.2)

Столовая

Во время еды в столовой начните разговор с соседом о пище, последних новостях и т.п.

Место для курения

Во время паузы начните с соседом разговор о последних событиях, проблемах с учебой, способах поразвлечься и т.п.

Экзамен

Обратитесь к кому-нибудь, кто, как и Вы, ожидает экзамена, начните разговор о преподавателе, отдельных вопросах к экзамену, вообще о чем-нибудь.

В каждой ролевой игре не должно быть больше 3-6 предложений.

Пример заполненной таблицы

(примерный результат групповой дискуссии в п.1.5.3)

УСЛОВИЯ		
	СТИМУЛИРУЮЩИЕ	БЛОКИРУЮЩИЕ
ВНЕШНИЕ	<ul style="list-style-type: none"> - один человек - 2 человека - привычная ситуация - партнер называет свое имя - общая тема - наводящие вопросы 	<ul style="list-style-type: none"> - большая группа - спешка - новая обстановка - никто не делает того, что я хочу - мне не представляются по имени
ВНУТРЕННИЕ	<ul style="list-style-type: none"> - партнер тоже хочет говорить со мной - моя проблема тоже очень важна - вовсе не обязательно быть во всем оригинальным - я с этим справлюсь - безразлично, что обо мне подумают. 	<ul style="list-style-type: none"> - партнер не хочет со мной говорить - что же я должен сказать? - то, что я хочу сказать, не так уж важно - у меня ничего не выйдет - господи, что же скажут люди!

БЛАНК ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ

В течение недели с по я буду тренировать:

Я буду тренироваться в следующей ситуации:

Это мне удалось следующим образом:

Насколько я удовлетворен моим поведением: _____
(по 10-бальной шкале 1-совсем не удовлетворен, 10 - очень удовлетворен)

Мои наблюдения относительно стимулирующих и блокирующих условий:

Стимулирующие:

Блокирующие:

Внутренние:

Внешние:

Внутренние:

Внешние:

Руководство по успешному уверенному поведению

(к п. 1.6.3)

1. Если Вы хотите в чем-либо отказать другому, скажите ему ясно и однозначно "нет"; объясните, почему Вы отказываете, однако, не извиняйтесь слишком долго.
2. Отвечайте без паузы - так быстро, как только это вообще возможно.
3. Настаивайте на том, чтобы с Вами говорили честно и откровенно.
4. Просите пояснить, почему Вас просят о чем-либо, чего Вы не хотите делать.
5. Смотрите на человека, с которым Вы говорите. Следите за его невербальным поведением: есть ли какие-либо признаки неуверенности в поведении партнера (руки около рта, бегающие глаза и т.п.).
6. Если Вы злитесь, то дайте понять, что это касается поведения партнера и не затрагивает его или ее как личность.
7. Если Вы комментируете поведение другого, используйте речь от первого лица - местоимение "Я": "Если ты ведешь себя таким образом,, то я чувствую себя так-то и так-то...". По возможности предлагайте альтернативные способы поведения, которые, по Вашему мнению, будут лучше Вами восприняты.
8. Хвалите тех (и себя в том числе), кому, по Вашему мнению, удалось вести себя уверенно (независимо от того, достигнута цель или нет).
9. Не упрекайте себя, если вы были неуверенны или агрессивны. Попробуйте вместо этого выяснить, в какой момент Вы "соскользнули" с правильного пути, и как Вы можете поступить вместо этого в подобных ситуациях в будущем. Плохие привычки быстро не исчезают, новые навыки не падают с неба.

Примеры карточек для структурирования домашнего задания.

(к п. 2.1)

Я сообщаю, какую я нашел ситуацию и какие отдельные действия я в ней осуществил.

В какой ситуации я принял участие? Что мне при этом стало ясно?

Какие негативные самовербализации я смог осознать и как я смог их переформулировать?

Я сообщаю, какие внешние условия блокировали мои действия и как я смог их переработать.

Какой у меня есть опыт использования стимульных фраз?

Я рассказываю, что я чувствовал при выполнении упражнения.

Я рассказываю, наблюдал ли я за отдельными аспектами уверенности и что мне в этом помогло.

Я рассказываю о физиологических ощущениях во время выполнения упражнения.

Я описываю, что позитивное может дать нашему сегодняшнему занятию мой опыт выполнения упражнения.

Какие я смог найти позитивные подходы к изменению поведения.

Я описываю то, что при выполнении моего упражнения прошло не очень хорошо и объясняю, как это можно переформулировать в позитивные стимульные фразы.

Я рассказываю, насколько я себя уже чувствую в праве быть уверенным.

Какие позитивные самовербализации я нашел в себе.

Я описываю, мешают ли мне какие-либо привычные образцы поведения и что я думаю по этому поводу.

Я рассказываю, какие внешние условия мне помогают быть уверенным.

Я описываю влияние моего уверенного поведения на партнера.

Я рассказываю, какие навыки поведения кажутся мне полезными для моей будущей жизни.

Я рассказываю, что мне удалось из того, что мне раньше не очень хорошо удавалось.

Я описываю, как я ощущаю прогресс в моем поведении.

Ситуация ролевой игры для тренеров "Суметь не поддаться кому-либо, кто с каждым разом становится все настойчивее"

(к п. 3.2)

Сцена происходит в студенческой комнате "уверенного". Вечером приходит друг и приглашает пойти погулять, зайти в кино, выпить пару кружек пива.

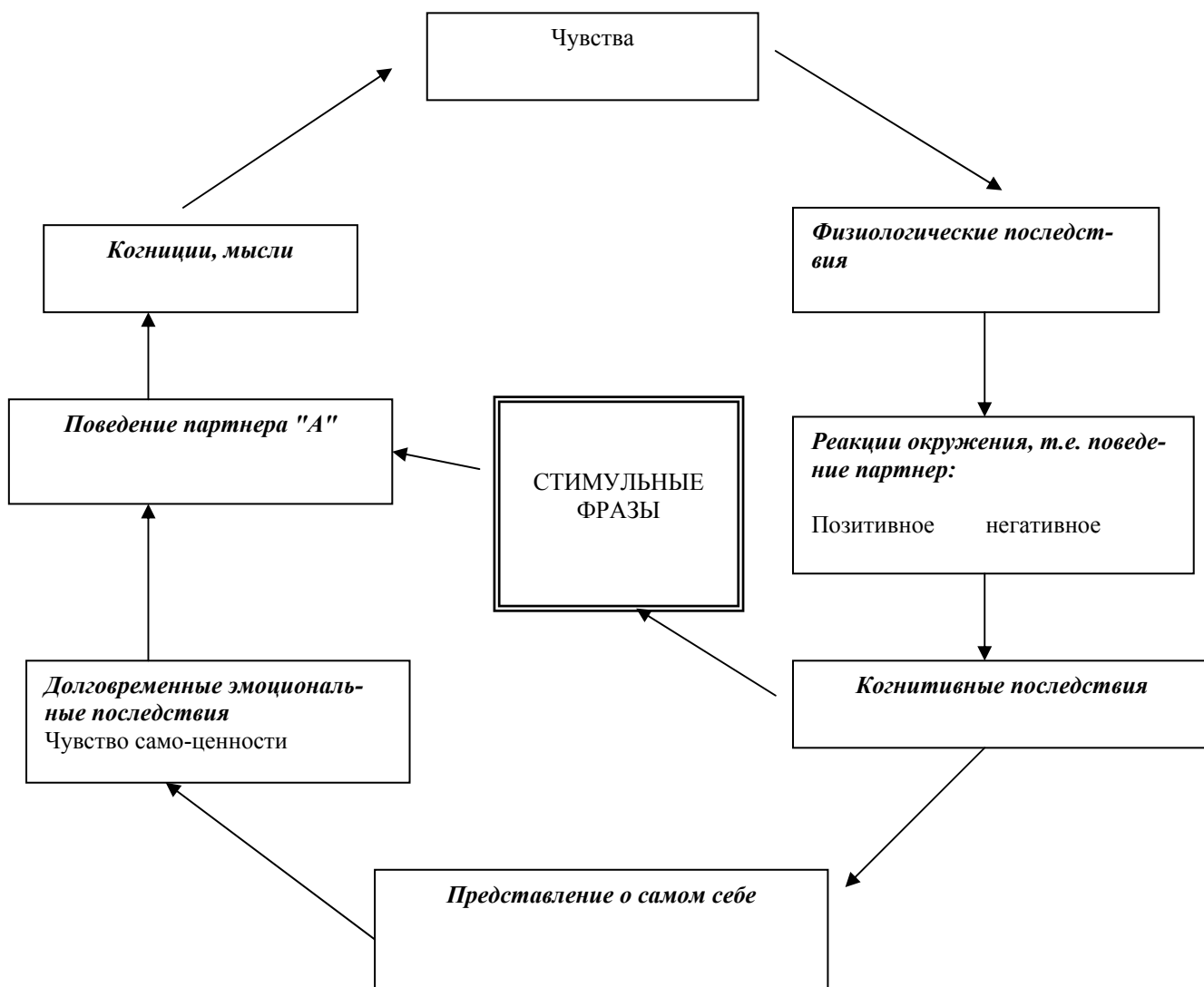
У "уверенного" еще много работы, к следующему дню он еще должен напечатать реферат. Несмотря на то, что он рад этому неожиданному визиту, он никак не может провести этот вечер с другом.

С каждой новой ролевой игрой "посетитель" становится все настойчивее и изобретательнее в аргументации. "Уверенный" не отвечает на эту аргументацию, становится все определеннее и активно заканчивает - без извинений - разговор:

"Послушай, я рад тебя видеть, но я знаю также, как сейчас обстоят у меня дела и должен сейчас, к сожалению, с тобой попрощаться."

РЕГУЛЯЦИОННАЯ МОДЕЛЬ

(к . 4.1)



Учебные вопросы к регуляционной модели

Что я сделал?

Что я, собственно, хотел сделать?

Чего мне сделать не удалось?

Что я чувствовал после этого?

Что за мысли при этом лезли мне в голову?

Что происходило с моим организмом?

Как реагировали на это окружающие?

Видел ли я реакции окружающих и как я их оцениваю?

Какую оценку я мог бы дать сам себе?

Что я думал о самом себе?

Соответствует ли это моему представлению о самом себе?

Как я ощущал реакции других?

Как я себя сейчас чувствую?

Как обстоят дела с моим чувством собственной ценности?

Каких последствий из всего этого можно ждать для будущих ситуаций?

Придает ли это мне мужества?

Или это скорее мешает мне?

Как я могу выйти из этого заколдованного круга?

Как может звучать моя стимульная фраза?

В чем состоит моя цель?

Что я еще могу улучшить?

Пояснение к регуляционной модели

На основе теории регуляции действий (Хакер и др., 1973) неуверенное, агрессивное и уверенное поведение поясняется с использованием трех таблиц. Названные классы поведения мы рассматриваем как комплексные образцы поведения, которые включают в себя как произвольные, так и автоматизированные действия (операции). Цель наших тренинговых интервенций состоит в том, чтобы добиться осознания протекающих неосознанно операций (автоматизированных действий) и затем изменить их. Это происходит как с формальными характеристиками поведения, такими, как контакт глаз, громкость голоса, мимика, так и с самовербализациями, которые тоже можно рассматривать как автоматизированные действия.

Регуляционную модель мы поясняем на примере неуверенного поведения. Начиная с неуверенного поведения, мы показываем, какое влияние имеет это поведение на партнера, на собственные оценки и на будущее поведение. Самое важное в неуверенном поведении - это когниции, которые возникают в связи с ним. Применительно к собственному поведению часто можно встретить следующие мысли: "Опять сплошные неудачи"; "Этого я вообще не должен был говорить". Ожидая от партнера определенного поведения, часто и ему приписывают ложные установки: "От него ничего не добьешься"; "Он просто не хочет меня слушать".

Эти когниции вызывают соответствующие чувства, такие, как неудовлетворенность, разочарование, страх и т.п. В физиологической плоскости эти чувства описываются как нервное возбуждение, дрожь, пот, сердцебиение, покраснение, что, в свою очередь, не может не заметить партнер.

Реакции социального партнера, в свою очередь, вновь когнитивно перерабатываются и затем закрепляются в качестве части образа себя, в утверждениях типа: "Я неудачник..." и подобных этому. Такие оценки становятся толчком к негативному чувству собственной (не-)ценности.

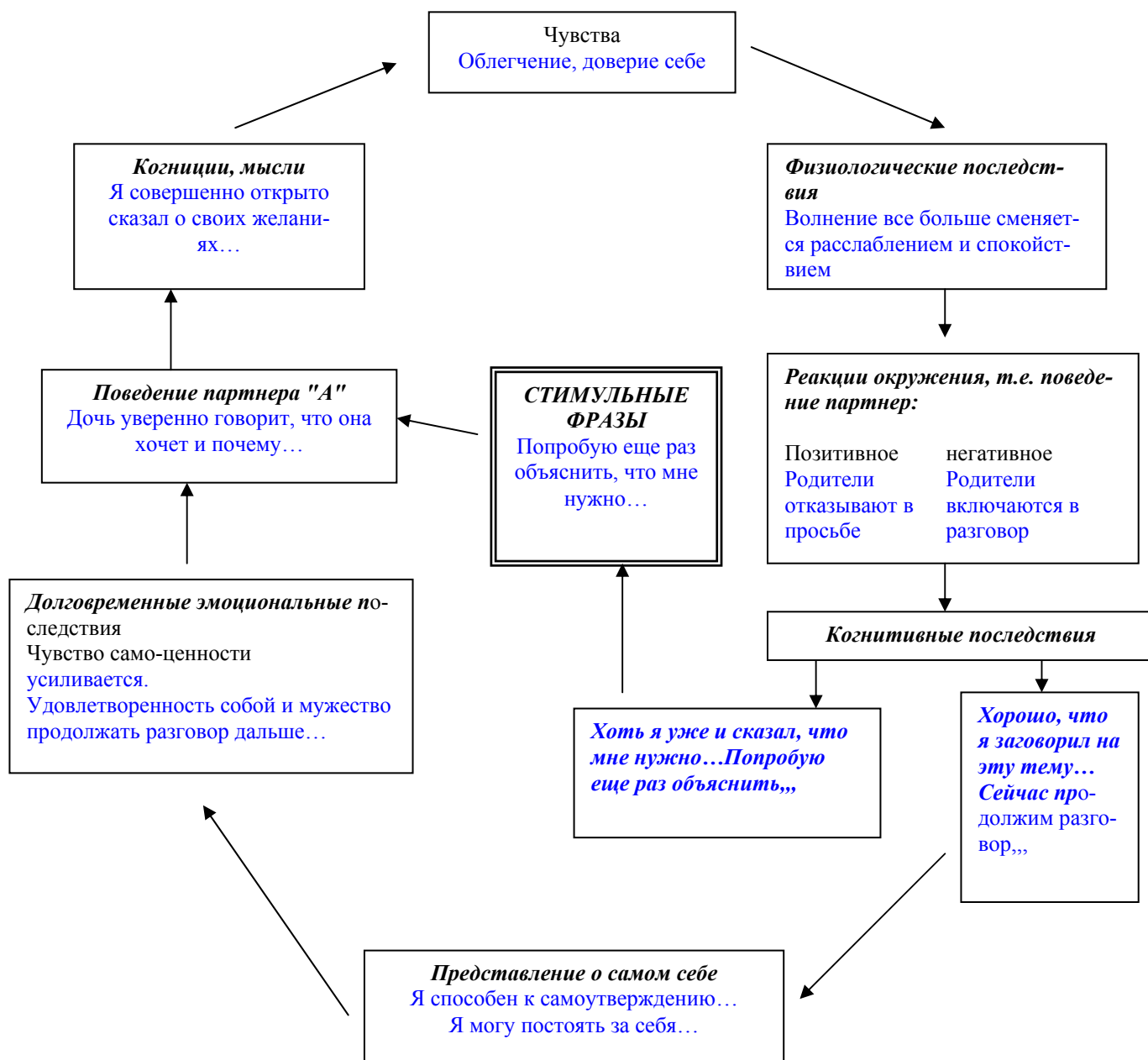
Такого рода долговременные последствия неуверенного поведения, в свою очередь, определяют неуверенность поведения в будущих социальных ситуациях.

Из этой схемы регуляции поведения должно стать ясно, что любая форма неуверенного поведения подкрепляет сама себя.

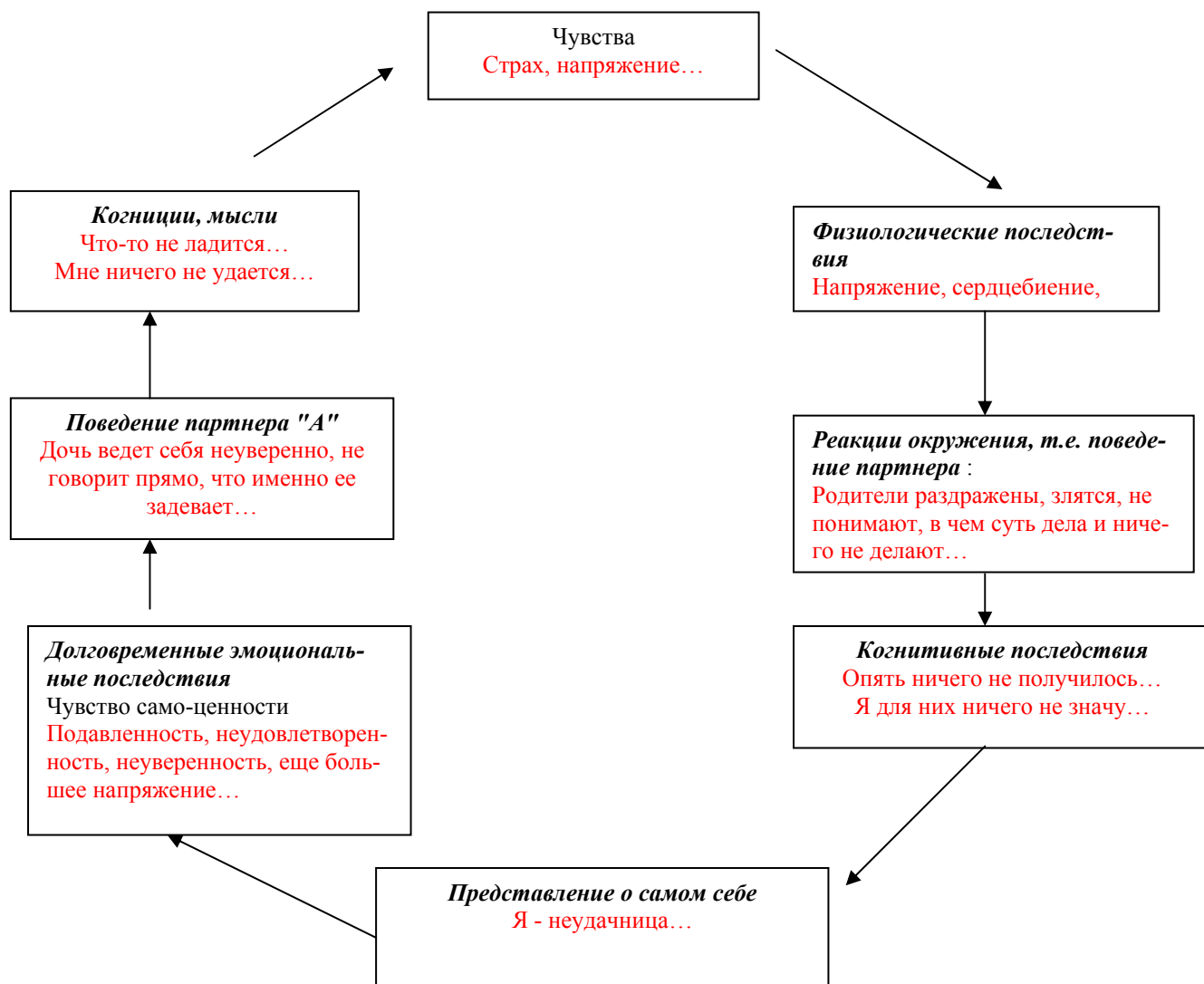
В дальнейшем в дискуссии по поводу регуляционной модели нужно выяснить, каким образом можно разорвать этот "замкнутый круг" и сформировать уверенное поведение.

Предлагают в большинстве случаев фразы, стимулирующие поведение или тренировку, ликвидирующую поведенческий дефицит.

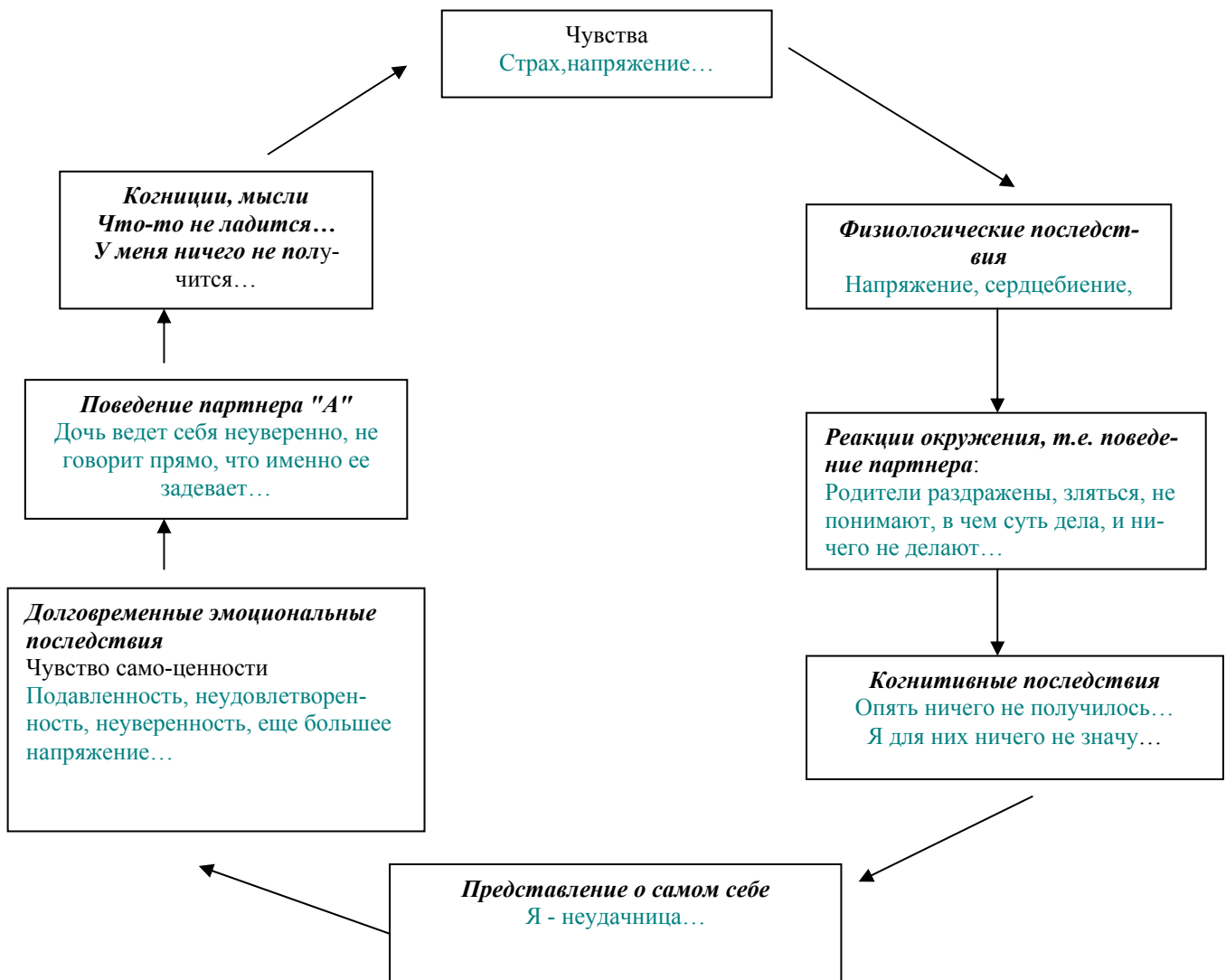
УВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ



АГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ



НЕУВЕРЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ



СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- ALBERTI, R., EMMONS, M.L.: "Your perfect right", San Luis Obispo, CA 1974
- BANDURA, A.: "Principles of Behavior Modification", NY 1969
- ELLIS, A.: "A New Guide To Rational Living", Beverly Hills, CA 1976
- ELLIS, A.: "Die rational-emotive Therapie", Muenchen 1977
- HACKER, et al: "Psychologische Arbeitsuntersuchung:", Muenchen 1977
- JAKUBOWSKI, P. u. LANGE, A.J.: "Responsible Assertive Behavior", Champaign, Ill 1976
- KOSSAKOWSKI, A.u. ETTRICH, K.U.: "Psychologische Untersuchungen zur Entwicklung der eigenstaendigen Handlungsregulation", VEB Berlin 1973
- LAZARUS, A.A.: "Behavior Therapy and beyond", NY 1971
- LAZARUS, A.A. u. FAY, A.: "Ich kann, wenn ich will", Stuttgart 1977
- MEICHENBAUM, D.H.: "Cognitive factors in behavior modification: Modifying what client say to themselves". In: FRANKS, C. u. WILSON, T. (Hrsg.) "Annual review of behavior therapy: Theory and practice", NY 1973
- ders.: "Cognitive Behavior Modification", NY 1977
- ders.: "Self instructional methods" In: GOLDSTEIN, A. u. KANFER, F.: "Helping people change: Methods and materials", NY 1975
- MINSEL, W.R.: "Praxis der Gespraechpsychotherapie", Wien 1974
- ROGERS, C.R.: "Die klientbezogene Gespraechpsychotherapie", Muenchen 1973
- SALTER, A.: "Conditioned reflex therapy", NY 1949
- ULLRICH, R. u. ULLRICH de MUYNCK, R.: "Einuebung von Selbstvertrauen und sozialer Kompetenz", Muenchen 1976
- WYGOTSKI, L.S.: "Denken und Sprechen", Frankfurt a.M. 1972

ТРЕНИНГ умения различать уверенное, неуверенное и агрессивное поведение

Lange, A.J. & Jakubowski, P. "Responsible Assertive Behavior", Research Press, Champaigne, 1976

(с) перевод на русский язык и адаптация - Ромек В.Г., 1990

Ниже помещено описание 60 ситуаций; соответствующие им варианты ответов в правом столбце частично являются уверенными, частично - неуверенными и агрессивными.

Ваша задача состоит в том, чтобы, прочитав их, суметь отличить, идет ли речь об уверенном, агрессивном или неуверенном поведении.

В прямоугольнике ниже описания ситуации отметьте, пожалуйста, как Вы считаете, к какому типу реакций относится описанное поведение:

Поставьте: "+" - для уверенного,
"Н" - для неуверенного и
"А" - для агрессивного поведения.

Сначала следует **описание ситуации**, затем - **ответ**:

Описание ситуации:

1. Ваш партнер вдруг стал очень молчаливым и не говорит Вам, что именно его гнетет в последнее время. Вы говорите:

Ответ:

У меня сложилось такое впечатление, что ты чем-то подавлен и что тебе неприятно об этом говорить. Я думаю, что, несмотря на это, мы должны попробовать обсудить твои проблемы. Может быть, ты объяснишь, что тебя во мне раздражает?

2. Ваш знакомый второй раз на этой неделе просит Вас посидеть с его детьми, пока он пробежится по магазинам. У Вас самого нет детей. Вы отвечаете:

Ты злоупотребляешь моим терпением. В конце концов - твои дети - это твои заботы и твоя ответственность.

3. На заправке, где Вы часто заправляете свою машину, один из служащих забыл закрыть бак Вашего автомобиля запорной крышкой. Обнаружив это, Вы возвращаетесь на заправку и пытаетесь разыскать крышку². Вы говорите:

Один из Ваших мальчишек начисто забыл о том, что нужно закрыть мой бак крышкой. Я очень хотел бы исправить эту оплошность - если Вы не найдете мою крышку, Вам придется купить новую или найти ей замену.

3А. Только вчера к Вам приходил мастер чинить Ваш телевизор. Однако, уже сегодня та же картина - по экрану бегут белые полосы. Вы идете в мастерскую, находите заведующего и говорите:

Вчера один из Ваших мастеров отнял у меня целый день, обещая починить мой телевизор. Помимо суммы, указанной в этой квитанции, он потребовал еще сверх того - за замену дефицитных деталей. Однако, сегодня телевизор опять не показывает. Или отремонтируйте мой телевизор, или верните деньги - я найду других мастеров.

4. Вас не устраивает Ваша зарплата и Вы говорите:

Не считаете ли Вы, э..., возможно, э..., не могли бы Вы мне, хм..., не согласитесь ли Вы подумать над тем, как мне повысить зарплату?

² На примере следующей ситуации можно заметить, что не все пункты из западных поведенческих тестов и программ подходят к нашей жизни - к нашей социальной ситуации. Насколько это возможно, я попытался предложить альтернативные пункты к таким "пограничным" ситуациям. В тексте эти ситуации отмечены буквой "а". При использовании теста в текст бланка теста вносятся эти ситуации)

4А. Вам нужно два дня отпуска за свой счет, чтобы вылечить зубы. Вы говорите:

Знаете ли, э..., у меня уже неделю болят зубы, хм..., не согласитесь ли Вы..., э..., в поликлинике такие очереди... Нельзя ли это как-нибудь уладить?

5. Кто-либо спрашивает, не подвезете ли Вы его домой в своем автомобиле. Он Вам очень неприятен, к тому же уже поздно, Вам нужно еще купить пару мелочей и придется останавливаться. Вы говорите:

У меня сегодня катастрофически не хватает на все времени. Я тебя с удовольствием подвезу до ближайшей остановки; однако, у меня абсолютно нет времени везти тебя до дому.

6. Ученик очень хорошо выполнил задание, данное учителем всему классу. Тот говорит:

Мне очень нравится твоя работа . Ты прекрасно понял материал.

7. Ваш супруг обещал Вам поговорить с дочерью относительно ее поведения в школе. Однако, до сих пор этот разговор не состоялся. Вы говорите:

Я думала, что в прошлый вторник мы договорились, что ты поговоришь с Барбарой (Леной, Любой - ред.) о ее поведении в школе. До сих пор ты этого не сделал. Я, собственно, думаю, ты это вскоре сделаешь. Сегодняшний вечер кажется мне подходящим для разговора.

8. Время начала рабочего дня в Вашем коллективе было давно установлено и устраивало всех. Вам оно, однако, неудобно, транспорт из Вашего района в это время ходит плохо и Вам трудно во время приходить на работу. Когда время начала рабочего дня обсуждается в коллективе, Вы говорите:

Ах, да, я думаю, все хорошо... Хотя мне трудно придти к этому времени, но если всех других это устраивает, то это подходит и мне.

9. В ходе разговора один из присутствующих мужчин внезапно спрашивает: Чего вообще хотят сторонники этой женской эмансипации? Женщина, к которой он обращается, отвечает:

Корректного поведения и равноправия.

10. Вы уже довольно долго говорите по телефону с другом или хорошим знакомым. Вы бы хотели закончить этот разговор и говорите:

Мне страшно неудобно, но мой чай остывает. Я хотел бы закончить наш разговор. Надеюсь, ты не будешь сердиться.

11. Замужний мужчина снова и снова пытается уговорить Вас пообедать с ним. Сегодня он опять говорит: "Дорогая моя, что бы мне такое сделать, чтобы ты согласилась пообедать со мной?" Вы отвечаете:

Наше знакомство мне нравится таким, какое оно есть. Я не хотела бы что-либо менять в наших отношениях. А эти изменения могут начаться этим обедом.

12. Во время совещания Вас часто перебивает председательствующий. Вы говорите:

Сожалею, но сначала я хотел бы закончить мою мысль.

13. В фотомагазине продавец втянул Вас в очень подробное обсуждение достоинств камеры, которая Вас заинтересовала. Вы говорите:

Хорошо, прекрасно. Мне кажется, что это как раз то, что я хотел. Хорошо, наверное, я ее куплю.

14. Нищий обращается к Вам и просит Вас купить для него что-либо. Вы говорите:

Так ты, парень, считаешь, что как только ты попросишь, так я тебе тут же все и куплю. Ты должен знать - я этого не сделаю ни в коем случае.

14А. Симпатичная девушка на вокзале говорит Вам, что у нее украли документы и деньги и просит у Вас денег на билет домой, обещая вернуть почтой. Вы говорите:

Так ты, подруга, считаешь, что как только ты попросишь, так я тут же полезу за кошельком? Так вот, ты должна знать - я этого не сделаю ни в коем случае!

15. Вы просите Вашего ребенка постирать белье в стиральной машине. Когда ребенок вынимает вещи из машины, Вы говорите:

Как это так получилось, что ты все сделал правильно! Как это тебе удалось правильно нажать на все кнопки? Ведь ты всегда все ломаешь!

16. Снова и снова по телефону Вам надоедает продавец книжного магазина, пытаюсь продать Вам журнал. Сегодня он опять звонит Вам и пытается уговорить купить журнал. Вы отвечаете:

Вы уже третий раз беспокоите меня и я в третий раз вам отвечаю, что не интересуюсь журналами. В случае, если Вы еще раз мне позвоните, я буду вынужден обратиться в службу надзора за рекламой.

17. Ребенок этажом выше ведет себя очень шумно. Вы стучите шваброй в потолок и кричите:

Эй ты там, наверху, заткнешься ты там наконец или нет?

18. Родственник спрашивает Вас, не позволите ли Вы ему вечером воспользоваться Вашим автомобилем. Вы говорите:

Ах, не знаю... Но не будем устраивать из этого театр. Ну ладно. Можешь взять. Однако, я должен тебя предупредить - в последнее время у меня барахлят тормоза.

19. Жена говорит мужу, что она хотела бы продолжить свою учебу. Мужу эта перспектива не по душе и он говорит:

Что это ты вдруг вздумала? Ты же знаешь, что это не в твоих силах - вынести новые нагрузки.

20. Ваш сотрудник допускает в своей работе целый ряд ошибок. Вы говорите ему:

Вы ужасно глупый и неряшливый работник.

21. Муж хотел бы, чтобы ужин всегда был на столе к его приходу, и он приходит в ярость, если стол не накрывают тотчас же как только он придет домой. Вы говорите:

Я думаю, что ты устал и голоден, и что ты хотел бы тотчас же что-нибудь поесть, но я тоже устала на моей работе. Через несколько минут еда будет готова.

22. Вы забрали костюм из прачечной и хотели надеть его по какому-нибудь особенному случаю. Однако, получив его, вы обнаружили дыру. Вы говорите:

Я хотел одеть это вечером. Не считаете ли Вы, что все должно быть сделано качественно и в срок? Ведь это, в конце концов - Ваша работа.

23. Вам очень трудно написать доклад и Вы точно не знаете, какая Вам нужна еще для него информация и где Вы ее можете получить. Вы говорите себе самому:

Я просто глупый, я вообще ничего не знаю: ни как начать, ни что мне делать дальше с этим докладом.

24. Партнер уходит на работу, и, уходя, заявляет Вам, что Вам звонил друг и сегодня вечером Вы должны вместе на Вашей машине ехать в аэропорт. На это Вы отвечаете:

Какую нужно иметь наглость, чтобы договариваться, не спросив сначала меня. Так не пойдет. Я не поеду с ним в аэропорт. Пусть берет такси и вообще делает, что хочет.

25. На вечеринку к Вам обещал придти Ваш друг, но так и не появился. Вы звоните ему и после двух-трех минут дружеской беседы говорите:

Ты сегодня хотел зайти ко мне, но так и не появился. Я очень расстроен, что ты не пришел. Что с тобой случилось?

26. Ваша хорошая приятельница звонит Вам и говорит, что ей очень нужен человек, который бы на Вашей улице мог собирать старую одежду в благотворительных целях. Вы не хотели бы этого делать и говорите ей:

Знаешь ли, ох, ты ведь знаешь, как мой муж относится к таким вещам. Он ужасно злится, когда я сама отдаю какие-либо вещи, он еще говорит, что я и без того слишком много взвалила на себя. Можешь себе представить, что он скажет, если я выполню твою просьбу.

26А. Ваш начальник предлагает Вам выступить с речью на торжественном собрании, посвященном проводам на пенсию сотрудника Вашего отдела. Вы отвечаете:

Э... Знаете ли,... у нас с ним никогда не было хороших отношений. Я думаю, ему самому будет неприятно, если эту речь произнесу я. Да я и не смогу подобрать хороших слов.

27. На заседании комитета, где семь мужчин и одна женщина, председательствующий просит Вас вести протокол. Вы отвечаете:

Нет, это просто бессовестно, делать из меня секретаршу только потому, что я здесь единственная женщина среди семи мужчин.

28. Будучи сотрудником кафедры, Вы замечаете, что Вы практически в одиночку выполняете всю нагрузку по планированию, лекциям, социальной поддержке студентов. Вы говорите:

Собственно, предполагалось, что мы будем работать все вместе - в команде; однако, как я вижу, я один делаю всю работу. Я хотел бы с вами со всеми обсудить, нельзя ли здесь что-либо изменить.

29. Автобус переполнен старшеклассниками, которые шумно беседуют друг с другом. Вам нужно выходить - но это никого не беспокоит. Никто не реагирует на Ваше "Мне нужно сходиться". Наконец, Вы говорите:

Неужели вы не слышите, мне сходить на следующей остановке! Дорогу!

30. Школьник третий раз опаздывает на занятия. Учитель говорит:

Когда Вы опаздываете на мои уроки, то каждый раз, разбираясь с Вами, я отнимаю у класса время. Мне очень мешает, когда Вы опаздываете.

31. Ваш знакомый просит Вас о свидании. Вы уже раз встречались с ним и это не доставило Вам никакого удовольствия. Вы не заинтересованы в том, чтобы встречаться с ним еще раз. Вы говорите:

О...о, на этой неделе у меня масса дел. Я думаю, что в субботу я тоже не смогу с Вами встретиться.

32. Вам звонят из библиотеки и требуют, чтобы Вы вернули книгу, которую Вы у них вообще не брали. Вы отвечаете:

О чем Вы, собственно, говорите? Вам нужно лучше следить за своими книгами. Я вообще не брал этой книги и не думаю, что я за нее что-нибудь заплачу.

33. В магазине Вы стоите в очереди к кассе. Кто-либо стоит вслед за Вами и хочет заплатить под расчет. Он спрашивает Вас, не пропустите ли Вы его. Вы говорите:

Знаете ли, я уже не в состоянии ждать, очень хочу поскорее освободиться. Скоро уже моя очередь и я не хочу никого пропускать.

34. Родители звонят своей замужней дочери и просят ее зайти к ним. Поскольку дочь пытается уклониться от приглашения, родители говорят ей:

Когда ты нам нужна, тебя невозможно заставить. Все вертится только вокруг твоих интересов.

35. Начальник разослал по фирме письмо, в котором требует от сотрудников запрашивать разрешения на служебные междугородние разговоры. Сотрудник отвечает на это:

Вы вмешиваетесь в сферу моей профессиональной способности принимать решения, ограничиваете мою профессиональную свободу. Я расцениваю это как оскорбление.

36. Ваш муж любит, чтобы еда появлялась на столе в тот самый момент, когда он после работы приходит домой и он очень злится, если ужин запаздывает. Вы говорите:

Да, это просто отвратительно. Я знаю, что ты устал и голоден. Это все моя вина. Я ужасная жена.

37. План совместного проведения отпуска внезапно был нарушен Вашим другом - он сообщает Вам об этом по телефону. Вы отвечаете:

Оп-ля, это очень неожиданно. Я тебе перезвоню попозже, когда все спокойно обдумаю.

38. Мать наказывает своих детей, если она замечает, что их комната не убрана. Она говорит:

Вы самые отвратительные дети во всем городе. Если бы я знала, что быть матерью такое трудное дело, то я бы никогда не завела детей.

39. Ваш сосед по комнате обычно оставляет комнату в ужасном беспорядке. Вы говорите:

Ты ужасно неряшлив, наша комната становится грязным притоном.

40. Ваш муж хочет смотреть по телевизору футбол, но по другому каналу идет программа, которую Вы сами хотели бы посмотреть. Вы говорите:

Да, хм, Ганс, ну ладно, включай спокойно свой футбол. Может быть, я тоже немного погляжу.

41. У Вашего сына проблемы с его учителем. Вы раньше просили классного руководителя как-нибудь это урегулировать. Но он до сих пор ничего не сделал. Вы говорите:

Мы просили школу что-либо сделать, чтобы урегулировать эти проблемы. И мы очень волнуемся, что до сих пор ничего не сделано. Мы настаиваем на том, чтобы Вы что-нибудь сделали.

42. Ваш начальник очень жестко "наезжает" на Вас по поводу Вашей работы. На это Вы отвечаете:

Я знаю, что заслужил Вашу критику. но я хотел бы просить Вас , чтобы Вы не допускали личных выпадов, если Вы хотите сделать мне замечание по поводу моих ошибок или недосмотров.

43. Ваш десятилетний сын трижды отвлекал Вас чем-либо, не относящимся к делу, во время Вашего телефонного разговора. Каждый раз Вы его по-дружески просили не перебивать Вас. Сейчас он опять подходит к Вам. Вы говорите:

Я не могу одновременно слушать тебя и разговаривать по телефону. Я еще пару минут буду занят разговором, затем поговорю с тобой.

44. Ваша очередь убирать квартиру, в которой Вы живете с кем-нибудь другим. Вы уже раз пропускали свою очередь. Ваш сосед совершенно спокойным тоном говорит Вам, что сейчас Ваша очередь убирать квартиру. Вы говорите:

Оставь меня, наконец, в покое!

45. Вы единственная женщина в группе мужчин и Вас просят вести протокол заседания. Вы отвечаете:

Я согласна вести протокол, но на равных со всеми основаниях. На следующих заседаниях - я считаю - мы должны вести протокол по очереди.

46. Вы преподаете на кафедре и один из Ваших коллег постоянно пытается навязать Вам свою работу. Сегодня он Вас опять спрашивает, не подмените ли Вы его. Вы говорите:

Да , хм, ну... Хорошо, все будет в порядке, хотя у меня чертовски болит голова.

47. ваш родственник просит у Вас одолжить ему на вечер машину. Вы говорите:

Ну ты даешь! Я никому не даю мою машину!

48. Сверху сквозь стену гремит музыка и очень Вам мешает. Вы звоните в дверь и говорите:

Алло, я живу под Вами, Вы слишком громко включили музыку и она мне мешает. Не могли бы Вы сделать немного тише?

49. Сегодняшний вечер, с четырех до пяти, Вы специально освободили, чтобы заняться чем-либо, что Вы особенно любите, но Вам звонят и спрашивают, нельзя ли в это время зайти к Вам. Вы говорите:

Ох, хм..., хорошо, приходите. В четыре часа, да? Вы уверены, что это время Вам подходит?

50. Ваша жена внезапно стала очень молчаливой и не говорит Вам, что ее мучит. Вы говорите:

Ну вот, великое молчание кончилось. Не могла бы ты приоткрыть завесу и сказать, что случилось?

51. Ваш партнер любит критиковать Ваш внешний вид в присутствии Ваших друзей. Вы говорите:

Меня очень задевает, когда ты в присутствии других критикуешь мой внешний вид. Если ты мне хочешь что-либо сказать, что касается наших взаимоотношений или того, как я выгляжу, то подожди, пока мы придем домой.

52. Ваша подруга часто занимает у Вас незначительные суммы и не отдает до тех пор, пока Вы ей не напомните. Сегодня она опять просит у Вас немного денег взаймы, но Вам не хочется ей давать. Вы говорите:

У меня сегодня ровно столько, чтобы оплатить мой обед.

53. Ваша соседка снова и снова просит у Вас утюг. В последний раз, когда Вы ей его одалживали, она вернула Вам его поломанным. Сегодня она снова просит Вас одолжить ей утюг, Вы отвечаете:

Мне очень жаль, но я не могу тебе больше одалживать утюг. В последний раз ты мне вернула его поломанным.

54. Женщина пришла наниматься на работу. В ходе разговора с менеджером персонала (начальником отдела кадров) тот оценивает ее очень двусмысленно: "Ну что ж, Вы стараетесь сделать вид, что Ваша квалификация достаточна, чтобы быть принятой на эту работу" Вы говорите:

Я уверена, что моих способностей и квалификации достаточно, чтобы претендовать на это место.

55. Ваша соседка по комнате поздно вечером постоянно приглашает Вас пойти куда-нибудь поесть. Вы слишком устали и не хотите есть. Вы говорите:

У меня нет никакого желания выходить из дома. Я очень устала; но я пойду с тобой, и просто посмотрю на тебя во время еды.

56. Вы уже почти пришли в комнату копировальных машин, как Ваш коллега, который снова и снова навязывает Вам свои бумаги для копирования, останавливает Вас и спрашивает, куда Вы идете. Вы отвечаете:

Я иду сыграть с кем-нибудь в настольный теннис. Или не похоже?

58. Вы давно не видели свою подругу. Когда вы встречаетесь, она жалуется Вам, что в последнее время она спит с множеством мужчин и не удовлетворена этим. Она говорит, что не знает, как ей справиться с этой ситуацией. Вы говорите:

Ну да, я вижу, что единственное, о чем ты можешь мне рассказать после долгой разлуки - это то, что ты слегка загуляла.

57. Родители звонят своей замужней дочери, имея в виду пригласить ее к себе. Родители говорят:

Мама сегодня видела прекрасный сон. Ей приснилось, что к ней в гости наконец пришла ее внучка.

59. Каждую ночь Ваша соседка по комнате громко хлопает дверью в ванную, в спальню и либо будит Вас, либо мешает Вам заснуть.

Пожалуйста, не стучи дверью, это очень мешает, особенно посреди ночи. Я каждый раз просыпаюсь и потом долго не могу уснуть.

60. Вас приглашают помочь при организации юбилея Вашей фирмы. Вы отвечаете:

Я сожалею, но у меня нет никакой возможности помочь организовать это мероприятие.

ТРЕНИНГ УВЕРЕННОСТИ

ключ к тесту Патриции Якубовской

1. +	11. +	21. +	31. Н	41. +	51. +
2. А	12. +	22. Н	32. А	42. +	52. Н
3. А	13. Н	23. Н	33. +	43. +	53. +
4. Н	14. А	24. А	34. А	44. А	54. +
5. +	15. А	25. +	35. А	45. +	55. Н
6. +	16. +	26. Н	36. Н	46. Н	56. А
7. +	17. А	27. А	37. +	47. А	57. Н
8. Н	18. Н	28. +	38. А	48. +	58. Н
9. +	19. А	29. А	39. А	49. Н	59. +
10.+	20. А	30. +	40. Н	50. А	60. +

Вообще говоря, этот тест был задуман Патрицией Якубовски как тест для тренеров и терапевтов. Лишь во вторую очередь она использовала его, а точнее, 10-12 ситуаций из 60-ти, в работе с клиентами (см. P.Jakubowski, стр. 82, глава 4).

Патриция предложила оценить по трем категориям каждую из ситуаций 20-ти опытными экспертами. Оценки были практически одинаковыми. Согласованность оценок каждой ситуации лежала между 90 и 100 процентами.