Задачник восьмого модуля

ДАТА

Спокойствие, время и силы

Решите сами, письменно, в рамке под задачей. Потом сверьтесь с образцом в конце: ваше решение может отличаться, главное, чтобы в нём были все шаги модели.

Занятие 29. Сценарий и самооценка

8.1 Разбор ситуации · Образец — с. 19

Две школы и одно «посмотрим»

Зоя записалась на курсы английского сразу в две школы и ни от одной не отказалась. Подруга с весны зовёт её в совместный отпуск, а Зоя отвечает «посмотрим» и не подтверждает бронь: «Вдруг подвернётся что-то интереснее». Сейчас она ни в одной школе толком не учится, а подруга начала обижаться.

На занятии разобраны шесть сценарных процессов: «Пока не», «После», «Никогда», «Всегда», «Почти», «Открытый конец». Какой из них вы узнаёте у Зои,

как он описан на занятии и чем он отличается от процесса «Почти»? Какое одно действие против процесса может сделать Зоя?

А если чуть иначе? Зоя давно учится в одной школе и ходит туда исправно, а подруге отвечает «посмотрим», потому что начальник ещё не подписал её отпуск на эти даты. Это всё ещё «Открытый конец»? Что меняется?

Опора: 6 — «Открытый конец». Держать все двери открытыми, оставаться в подвешенном состоянии, в подразумеваемых соглашениях — иначе есть риск упустить что-то важное! Нерешительность, страх обязательств, незавершённость. 5 — «Почти». «Я ПОЧТИ всё сделал, чуть-чуть не хватило!» — катить камень, как Сизиф.

8.2

Разбор ситуации · Образец — с. 20

Сломанные качели во дворе

Во дворе сломались качели, и дети катаются на торчащей арматуре. Галина Петровна месяц ждёт, что управляющая компания «сама увидит». А пока каждое утро обматывает арматуру скотчем и рассказывает соседкам, что «хоть кто-то во дворе не равнодушный». По вечерам

пишет в чат дома длинные гневные сообщения и плохо спит. Заявку в управляющую компанию она так и не подала. Разложите её действия по трём видам пассивности (ничегонеделание, сверхадаптация, возбуждение). Что было бы решением проблемы?

А *если чуть иначе*? Галина Петровна в первый же день подала заявку, ей ответили «примем к сведению», и с тех пор она каждое утро обматывает арматуру скотчем. Что из её действий теперь пассивность, а что нет?

Опора: Пассивность — это любое поведение, которое не решает проблему, даже если внешне выглядит как активность. 1 — Ничегонеделание. Замирание, игнорирование проблемы, демонстрация беспомощности. 2 — Сверхадаптация. Активное выполнение того, что, как кажется, ожидают другие, вместо того, что действительно нужно для решения проблемы. 3 — Возбуждение. Бесцельная, хаотичная активность, суета, нервозность, выплески эмоций.

8.3 Разбор ситуации · посложнее · связь: модули 5 и 8 ·

Образец — с. 21

Племянники «на пару часов»

Третью субботу подряд сестра Петра привозит к нему двоих сыновей «на пару часов», а забирает поздно вечером. Пётр улыбается и молчит: с детства помнит, что на родных не злятся. К вечеру у него болит голова, а на днях он накричал на младшего племянника из-за пролитого сока. Ответьте на три вопроса.

- Какое требование Внутреннего Контролёра здесь звучит? На занятии их четыре: быть удобным, чтобы всем нравиться; непереносимость чувства вины; подавляемый гнев; стремление «спасать».
- О чём, по модели сигнальной функции эмоций из занятия 19, сигналит злость Петра?
- Что он скажет сестре по контр-разрешению (это противоядие требованию, формула — в «Опоре»)?

А если чуть иначе? Сестра каждый раз заранее спрашивает: «Тебе удобно в субботу?», и Пётр отвечает «конечно», хотя планировал своё. Что меняется в том, о чём сигналит злость, и в словах сестре?

Опора: Требование 3 — подавляемый гнев. «Злиться плохо!...» Контр-разрешение: «Я разрешаю себе делать известным то, что мне не нравится: происходит ситуация А, я чувствую Б и думаю В, и я прошу тебя Г». Злость. Послание: «Твои потребности или границы нарушены, ты чувствуешь энергию защитить себя».

8.4 Скажите сами · Образец — с. 22

Сорок минут вместо двадцати

Вы с Эдиком вдвоём работаете на кассах в магазине. Третью неделю он уходит на перерыв на сорок минут вместо двадцати, и всё это время вы в одиночку стоите с очередью. Вы привыкли молчать: внутри звучит «злиться плохо, надо терпеть». Что вы скажете Эдику по контр-разрешению против подавляемого гнева?

Опора: «Я разрешаю себе делать известным то, что мне не нравится: происходит ситуация А, я чувствую Б и думаю В, и я прошу тебя Г».

8.5 О себе · Образец — с. 22

Мои качели

Вспомните два случая за последний месяц: когда похвала подняла вас «на пик» и когда критика «бросила в пропасть». Какая из шести программ выживания звучит в них ближе всего? Запишите своё условное «Я в порядке, если я…» и разрешение по формуле занятия.

Опора: Шесть программ выживания: 1 — Радовать других… 2 — Помогать другим… 3 — Быть идеальным… 4 — Быть сильным… 5 — Стараться изо всех сил… 6 — Торопиться и спешить… «Я в порядке, даже когда я не {радую других / не идеален / не сильный и т.д.}».

Занятие 30. Внутреннее спокойствие

8.6 Разбор ситуации · Образец — с. 23

Третий час в чате поддержки

Лилия вернула в интернет-магазин неподошедший пылесос, а деньги за неделю так и не пришли. Третий час она пишет в чат поддержки одно и то же, всё резче; руки дрожат. В голове: «Они меня обманут, деньги пропали, так всегда со мной». Ответьте по метафоре занятия «муха, стекло, форточка»:

- Что здесь «стекло» и как Лилии «отлететь назад»?
- Какое из пяти правил работы разума объясняет, почему её так захлестнуло?
- Какая «форточка» здесь возможна?

А если чуть иначе? Руки у Лилии не дрожат: она спокойно, без резкости пишет в чат двадцатое сообщение подряд одно и то же. С чего теперь начать «отлёт назад»?

> *Опора:* «Муха» — это наша инстинктивная, паническая часть, которая реагирует на проблему… повторяющимися, неэффективными действиями («бьётся о стекло»)… «Отлететь назад» — метафора создания психологической дистанции, паузы, выхода из автоматической реакции.

Правило 3. Воображение сильнее знания: не владея фактами, человек творит дичь на эмоциях, рождённых воображением. …когда эмоция слишком сильна для мыслительных техник, начинать нужно с тела.

8.7 Найдите ошибку · Образец — с. 24

«Это будет всегда — и я не вынесу»

Третий месяц соседи сверху делают ремонт, а Вероника работает из дома. Она прочитала про парадокс «навсегда» и каждое утро, услышав перфоратор, говорит себе: «Это не закончится никогда. Это будет продолжаться всегда — и я этого просто не вынесу!» Легче не становится: к обеду она взвинчена. Найдите ошибку в том, как Вероника применяет технику, и исправьте её фразу.

Опора: 15 — Парадокс «навсегда». Если хочешь, чтобы что-то скорее закончилось: «Это не закончится никогда. Это будет продолжаться всегда, и я готов к этому. Что я могу делать, чтобы моя жизнь становилась комфортнее уже сейчас?» …принятие «навсегда» снимает напряжение ожидания конца, а вопрос «что я могу сейчас?» переключает на адаптацию.

8.8

Скажите сами · Образец — с. 25

Кружок рисования

Вы с подругой вместе ведёте детский кружок рисования в библиотеке. Вы спокойно говорите, что она дважды не пришла на занятия и не предупредила. Она вскакивает: «Раз я такая необязательная — ищи себе другую напарницу, я ухожу!» Что вы скажете по алгоритму ответа на эмоциональный шантаж (четыре шага — в «Опоре»)?

Опора: Сила молчания и остановка реакции — Разделение процессов (маркировка манипуляции) — Возврат ответственности за решение — Перезаключение контракта на здесь и сейчас

8.9

О себе · Образец — с. 26

Мой разжатый кулак

Вспомните притчу занятия: обезьяна зажала в кулаке вишню в стеклянном сосуде и не могла вытащить руку, пока не разжала кулак. Найдите у себя одну такую «вишню в сосуде». Это может быть цель, для которой вы давно ничего не делаете, но думаете о ней с виной. Или дело, которое вы продолжаете только потому, что уже вложились. Ответьте: вы держитесь за это, потому что оно важно

сейчас, или потому, что жалко вложенного? Скажите себе разрешение из занятия и запишите решение с датой.

Опора: «Я имею смелость отказаться, даже если за это заплатил! Я могу уйти с плохого фильма, даже купив билет! Я разрешаю себе быть свободным от грузов!» Отменить «мёртвые» цели. ...разрешаю себе отменить их, чтобы перестать о них думать, с возможностью вернуться.

Занятие 31. Беречь себя и свои границы

8.10 Разбор ситуации · Образец — с. 27

«Почему ты мне раньше не сказала?»

Алла полгода работает в агентстве. Клиент попросил перенести сдачу макета, и Алла сама договорилась с ним о новом сроке. Старшая коллега узнаёт и говорит: «Почему ты мне об этом раньше не сказала? Я бы всё уладила, а теперь клиент решит, что у нас бардак. Давай дальше со всеми клиентами ты сначала ко мне». На занятии разобраны 17 «спасательских» крючков — манипуляций, замаскированных под заботу, — и девять общих признаков, по которым их узнают.

Какой крючок здесь звучит, по каким признакам вы его узнали и как Алле ответить в два этапа (про себя и вслух)?

А *если чуть иначе*? Тот же упрёк Алла слышит не от коллеги, а от руководителя агентства, который отвечает перед клиентами за сроки. Что меняется в признаках и в ответе вслух?

Опора: 14 — «Почему ты мне об этом раньше не сказал?» Механизм: упрёк, что жертва не посоветовалась раньше… Признаки (три из девяти): 1 — пристройка сверху…; 3 — внушение зависимости от говорящего; 4 — позиция «Я ОК — Ты не ОК»… Этап 1. Крючок → внутренняя защита от манипуляций… Этап 2. Крючок → «Понимаю твои чувства. И при этом я сделаю так, как запланировал».

8.11 Разбор ситуации · Образец — с. 28

Майские без дачи

Инна решила не ехать на майские к родителям на дачу: она записалась на интенсив, о котором давно мечтала. Мама расстроилась: «Ну конечно, тебе теперь не до нас». За два дня Инна звонила ей пять раз, извинялась и уже думает отменить интенсив, «лишь бы мама

не обижалась». Где здесь забота о чувствах мамы, а где ложная ответственность за них? Что Инна может сказать маме?

А *если чуть иначе*? Мама не обижается вслух, говорит «езжай, конечно», но потом неделю звонит реже и голос у неё грустный. Инна снова думает отменить интенсив. Где теперь забота, а где ложная ответственность?

> *Опора:* Я могу и должен заботиться о чувствах других — но заботиться и отвечать за них — это разные вещи. Я влияю на чувства других своими решениями, но не несу за них ответственность, потому что их чувства рождаются из их личного восприятия. Пока я несу ответственность за чувства других, я не могу принять ни одного решения, которое кого-то расстроит.

8.12 Скажите сами · Образец — с. 29

Ноутбук на сессию

Сосед по общежитию Тимофей просит на всю следующую неделю ваш ноутбук: его собственный сломался, а надо дописать курсовую. Но у вас на этой неделе сессия, и без ноутбука вам не подготовиться. Как вы откажете по формуле уверенного отказа?

Опора: «Я слышу твою просьбу и понимаю, что ты хочешь [А]. Я вынужден отказать, так как для меня сейчас важно [В]». После отказа — пауза (сила молчания).

8.13 О себе · Образец — с. 30

Моё правило из тридцати

Пробегите глазами 30 правил управления собой, временем и работой из занятия 31 и выберите одно, нехватку которого вы чувствуете острее всего. Распишите его в четыре строки по формату занятия и назначьте день через неделю, когда проверите, как оно приживается.

Правила:

- 1) «остров тишины»; 2) время ожидания в пользу; 3) работа сфокусированными блоками; 4) немедленное завершение мелочей; 5) вечером план на завтра;
- 6) подотчётность партнёру; 7) вечерняя рефлексия; 8) долгосрочная перспектива; 9) забота о теле; 10) порядок внешний и внутренний;
- 11) осознанное питание; 12) формула осознанного действия; 13) большие задачи несколькими подходами; 14) сила маленьких шагов; 15) осмысленное делегирование;

- 16) синергия активностей; 17) движение против течения; 18) автоматизация и упрощение; 19) целостность слова и дела; 20) управление «хвостами»;
- 21) признание ошибок и компенсация; 22) отказ от «мёртвых» целей; 23) избегание подвешенного состояния; 24) прояснение подразумеваемых договорённостей; 25) уверенный отказ;
- 26) поддерживающее окружение; 27) снижение избыточной важности; 28) принятие ответственности; 29) разрешение не нравиться всем; 30) психологическая гигиена.

Опора: Формат каждого правила: Правило / Вред от невыполнения / Польза от выполнения / Конкретный шаг для внедрения. Начнём с разрешения себе...: «Я разрешаю себе заниматься любимым делом, чувствовать себя прекрасно, быть результативным, полезным и достойно зарабатывать».

Занятие 32. Управление фокусом и глубина слушания

8.14 Разбор ситуации · Образец — с. 31

«Сыграли неплохо, но...»

Тренер детской футбольной команды Кирилл после матча говорит мальчикам: «Сыграли неплохо, но защита опять провалилась». Ребята молча расходятся, хотя выиграли. Что сделало с фразой «но»? Как Кириллу сказать то же через «и» и что спросить у команды, чтобы сначала «удлинить позитивные стрелки», то есть расспросить о хорошем и закрепить его?

А *если чуть иначе*? Команда проиграла с крупным счётом, и Кирилл говорит: «Проиграли, но бегали вы сегодня здорово». Что теперь стирает «но» и как строить разговор?

Опора: Союз «но» действует как смысловой и эмоциональный «ластик»: он стирает или приглушает всё, что было сказано до него. 1 — Усиление позитива: исследуйте и закрепите положительную часть. 2 — Переход к развитию: только после тщательной проработки позитива переходите к зонам роста. Замена «но» на «и»: союз «и» не стирает первую часть, а добавляет вторую.

8.15 Разбор ситуации · посложнее · Образец — с. 31

«Почему преподаватель придирается ко мне?»

Студент Марат спрашивает друга: «Почему преподаватель по статистике всегда придирается именно ко мне?» Разложите его вопрос по шести слоям допущений. Где в слое убеждений причина вынесена наружу и как может звучать вопрос «от себя»?

А *если чуть иначе*? Тот же вопрос Марат задаёт не другу, а самому преподавателю после пары: «Почему вы всегда придираетесь именно ко мне?» Какие слои теперь звучат иначе?

Опора: Слой 1 — Фактические данные (предполагаемая реальность). Слой 2 — Убеждения говорящего (о себе, других, мире). Слой 3 — Испытываемые трудности (проблемы, фрустрации). Слой 4 — Намерения говорящего (цели, потребности). Слой 5 — Эмоциональное состояние (чувства). Слой 6 — Картина мира (ценности, интересы).

8.16 Скажите сами · Образец — с. 33

Предупредить маму ученика

Вы репетитор. С нового месяца вы больше не сможете заниматься с учеником по средам, и вам нужно сообщить об этом его маме. Что вы скажете по приёму предутилизации сопротивления?

Опора: Предутилизация — озвучить возможное возражение первым (признание возможного негатива → подтверждение позитивного намерения → предложение структуры → приглашение к сотрудничеству → запрос согласия на процесс).

8.17 Скажите сами · Образец — с. 34

Обжиг за отдельную плату

Вы ведёте курс гончарного дела: восемь занятий, «всё включено». На середине курса сломалась печь, и обжигать изделия теперь приходится в соседней мастерской, за отдельную плату. Ученица Дарья уже возмущена: «Я платила за курс, где всё включено, а теперь ещё и за обжиг доплачивать? Так дела не делают!»
Что вы ответите ей по приёму утилизации сопротивления?

Опора: «Я понимаю [валидация], как это может выглядеть со стороны: вы ожидали результат Б за действие А, а теперь выясняется, что нужно сделать ещё и В [отражение сути недовольства]. И именно потому, что мы ценим вас… [подчёркивание ценности отношений], мы хотим вместе обсудить, как лучше поступить… [перевод в режим поиска решения]. Какие у вас есть идеи…?»

Образцы решений восьмого модуля

Ваше решение может отличаться от образца. Сверяйте признаки: есть ли в нём все шаги модели.

Занятие 29. Сценарий и самооценка

Задача 8.1. Две школы и одно «посмотрим»

Образец. Это процесс «Открытый конец»: Зоя держит все двери открытыми (две школы, «посмотрим» подруге), потому что боится упустить что-то важное. Отсюда подвешенное состояние и незавершённость: обязательство не взято ни перед одной школой, ни перед подругой.

От «Почти» он отличается тем, что Зоя не бросает дело у самого финиша, а вовсе не выбирает: решение так и не принято.

Действие против процесса — закрыть одну открытую дверь ясным «да» или «нет». Например, до пятницы ответить подруге, едет она или нет, а в одной из школ сказать, что заниматься не будет.

Решено, если: назван процесс «Открытый конец», а не просто «нерешительность»; показано, в чём здесь подвешенное состояние; отличие от «Почти» — в том, что выбор не сделан, а не дело брошено у финиша; действие конкретное и закрывает одну дверь ясным «да» или «нет».

Частая ошибка. решить, что Зоя просто «разборчивая» и это её право. Право выбирать у неё есть, но «посмотрим» — это как раз отказ от выбора. Двери открыты, жизнь в подвешенном состоянии, и подруга тоже ждёт.

Задача 8.2. Сломанные качели во дворе

Образец. Все три вида здесь есть.

- Ничегонеделание: месяц ждать, что управляющая компания «сама увидит». Галина Петровна замерла и ждёт, что проблема решится без неё.
- Сверхадаптация: скотч на арматуре и разговоры о том, что она «не равнодушная». Она делает то, чего, как ей кажется, ждут от хорошей соседки, а качели так и стоят сломанные.
- Возбуждение: гневные сообщения в чате и бессонница. Эмоции выплёскиваются, «пар» уходит, но к цели это не приближает.

Проблему решило бы другое: подать в управляющую компанию письменную заявку с фотографиями и попросить срок ремонта. А до ремонта огородить качели и одним спокойным сообщением предупредить соседей в чате.

Решено, если: каждое действие отнесено к одному из трёх видов пассивности; объяснено, почему скотч — пассивность, хотя выглядит как забота; гневные сообщения узнаны как возбуждение, а не как «борьба»; решение — действие, которое действительно двигает проблему.

Частая ошибка. считать пассивностью только бездействие. Галина Петровна очень занята, но ни одно из её дел не решает проблему. По модели это тоже пассивность.

Задача 8.3. Племянники «на пару часов»

Образец. Звучит требование 3 «подавляемый гнев»: «на родных не злятся», поэтому Пётр терпит и улыбается. Но злость никуда не девается: она выходит головной болью и срывом на ребёнке, который ни в чём не виноват.

По модели занятия 19 её послание такое: «твои потребности или границы нарушены». Петру нужна своя суббота, а с ним не договариваются и ставят перед фактом.

Энергию злости можно направить на защиту границы: сначала разрешение себе, потом слова сестре. Себе: «Я разрешаю себе делать известным то, что мне не нравится». Сестре: «Таня, третью субботу ты привозишь мальчиков на пару часов, а забираешь вечером. Я злюсь и устаю, и думаю, что так у меня совсем не остаётся своих выходных. Я прошу тебя договариваться со мной заранее, хотя бы за два дня, и забирать мальчиков в то время, о котором договорились».

Решено, если: названо требование «подавляемый гнев», а не просто «он мягкий человек»; злость прочитана как сигнал нарушенной границы, а не как «плохое чувство»; головная боль и срыв на племяннике связаны с подавленной злостью; фраза сестре — по формуле: факты, чувство, мысль и конкретная просьба.

Частая ошибка. решить, что задача Петра — перестать злиться. По обеим моделям злость — не враг: она сообщает о нарушенной границе и даёт энергию её защитить. Подавленная, она всё равно находит выход, но там, где виноватых нет.

Задача 8.4. Сорок минут вместо двадцати

Образец. Себе: «Я разрешаю себе делать известным то, что мне не нравится».

Эдику: «Эдик, третью неделю ты возвращаешься с перерыва через сорок минут, а не через двадцать. Всё это время я одна стою на кассе с очередью. Я злюсь и устаю, и думаю, что так мы вдвоём на смене долго не продержимся. Я прошу тебя возвращаться через двадцать минут, а если нужно больше, говори заранее, и мы договоримся».

Решено, если: прежде слов Эдику вы даёте разрешение себе; ситуация названа фактами (сколько минут и как долго), без «ты вечно»; названо и чувство, и мысль; просьба конкретная, с понятным действием.

Частая ошибка. сказать «Ты вечно сачкуешь, а я за тебя отдуваюсь». Это оценка человека, а не ситуация А. В ответ Эдик начнёт защищаться. Контр-разрешение возвращает право на злость как на сигнал, а формула — способ сказать о ней спокойно, Я-высказыванием.

Задача 8.5. Мои качели

Образец. Образец:

- Пик: соседи по даче хвалили, что я помог всем с забором, и я весь вечер был в отличном настроении.
- Пропасть: брат сказал, что я в этот раз не приехал помочь с переездом, и я два дня чувствовал себя плохим.
- Программа: ближе всего мне «помогать другим».
- Моё условие: «Я в порядке, если я всем нужен».
- Разрешение: «Я в порядке, даже когда я не помогаю и кому-то без меня неудобно».

Решено, если: оба случая конкретные: кто, что сказал, сколько держалось состояние; программа выбрана одна, ведущая; условие записано как «Я в порядке, если…»; разрешение начинается с «Я в порядке, даже когда я не…» и обращено к той же программе.

Частая ошибка. принять условие за правду о себе и начать себя за него ругать. Программа — детский способ выжить, а не порок. Разрешение нужно не для того, чтобы перестать помогать, а чтобы ценность не зависела от того, помогли вы или нет.

Занятие 30. Внутреннее спокойствие

Задача 8.6. Третий час в чате поддержки

Образец. «Стекло» — переписка, в которой Лилия третий час повторяет одно и то же: это повторяющиеся неэффективные действия.

Захлестнуло её по правилу 3 «Воображение сильнее знания»: фактов о том, где деньги, у неё нет, и пустоту заполняет воображение — «обманут»,

«пропали».

Руки дрожат, значит, эмоция сейчас слишком сильна для мыслительных техник. Поэтому «отлёт назад» начинается с тела: закрыть ноутбук, умыться, выйти пройтись.

Когда станет тише, из спокойствия видна «форточка»: добыть факты. Попросить номер обращения и срок возврата, проверить в банке, не пришли ли деньги, а при необходимости отправить письменную претензию.

Решено, если: «стекло» — это повторяющиеся действия Лилии, а не магазин; правило 3 связано с тем, что фактов нет, а страх их заменяет; «отлететь назад» начинается с тела, раз эмоция сильная; форточка — действие, которое добывает факты или двигает возврат.

Частая ошибка. искать форточку прямо в захлёсте: сочинять ещё одно, «самое убедительное» сообщение. Это всё та же муха у стекла: пока она не отлетит назад, выхода не видно.

Задача 8.7. «Это будет всегда — и я не вынесу»

Образец. Ошибка в двух местах формулы.

- Первое: вместо «и я готова к этому» Вероника говорит «я этого не вынесу», и принятие превращается в катастрофу: напряжение растёт, а не спадает.
- Второе: пропал вопрос «что я могу делать уже сейчас?». А именно он переключает с ожидания конца на действия.

Исправленная фраза: «Это не закончится никогда. Это будет продолжаться всегда, и я готова к этому. Что я могу делать, чтобы моя жизнь становилась комфортнее уже сейчас?»

Ответы на вопрос: работать в наушниках, ставить важные звонки на тихие часы, в самые шумные дни уходить в библиотеку. Можно и спросить соседей, сколько ещё продлится ремонт и когда будет громче всего.

Решено, если: замечено, что «я готова к этому» заменено на «не вынесу»; замечено, что пропущен вопрос о том, что можно сделать уже сейчас; объяснено, почему без принятия и вопроса техника только усиливает напряжение; исправленная фраза — по формуле, и на вопрос даны конкретные ответы.

Частая ошибка. решить, что парадокс «навсегда» — это смириться и молча терпеть. Принятие здесь — не отказ от действий: вопрос «что я могу сейчас?» ведёт к шагам, в том числе к разговору с соседями.

Задача 8.8. Кружок рисования

Образец. По шагам алгоритма:

- Сила молчания: пауза, вы не дёргаетесь и спокойно смотрите на неё.
- Разделение процессов: «Я вижу, что ты сильно расстроилась. Но давай разделим: моя цель — договориться, как нам не оставлять детей без занятий, а ты сейчас предлагаешь обсудить твой уход».

- Возврат ответственности: «Если ты правда хочешь уйти, это твоё право, отговаривать не буду. Но разговор у нас сейчас не об этом».
- Перезаключение контракта: «Поэтому выбор за тобой: либо мы сейчас садимся и составляем график, либо обсуждаем, как ты передашь группу. Что выбираешь?»

Решено, если: вы не бросаетесь успокаивать и уговаривать и не отвечаете резкостью; названа подмена: ваша цель — одно, а предложено обсуждать другое; за подругой оставлено настоящее право уйти, без угроз и упрёков; в конце ясная развилка и вопрос о выборе.

Частая ошибка. сразу поставить развилку «либо график, либо уходи», пропустив паузу, разделение и возврат ответственности. Без них выбор звучит как ультиматум. Это уже ответная агрессия, а не возврат обоих во Взрослого.

Задача 8.9. Мой разжатый кулак

Образец. Образец:

- Что держу: два года назад купил абонемент в бассейн на год вперёд, а потом ещё один, «чтобы не пропадали деньги». Хожу раз в месяц через силу и каждый раз ругаю себя, что не чаще.
- Почему держусь: жалко заплаченного. Плавать мне сейчас не хочется, мне нравится ходить пешком.
- Разрешение: «Я имею смелость отказаться, даже если за это заплатил!»

- Решение: с первого числа бассейн не продлеваю, гуляю по вечерам. Захочется плавать — вернусь.

Решено, если: названа конкретная цель или дело, а не «всё лишнее»; честно разобрано, что держит — ценность сейчас или вложенное; сказано разрешение; решение записано с датой и с возможностью вернуться или поставить на паузу.

Частая ошибка. решить, что отказаться — значит признать поражение. Разрешение не о провале, а о свободе в настоящем: вложенное уже не вернуть, а продолжая «через силу», вы платите за него снова.

Занятие 31. Беречь себя и свои границы

Задача 8.10. «Почему ты мне раньше не сказала?»

Образец. Это крючок № 14 «Почему ты мне об этом раньше не сказал?»: Алле внушают, что проблема случилась из-за того, что она не пришла посоветоваться. Признаки: пристройка сверху («я бы всё уладила») и внушение зависимости от говорящего («дальше сначала ко мне»). Есть и позиция «Я ОК — Ты не ОК»: коллега умеет, Алла нет.

Этап 1, про себя: «Я слышу манипуляцию, которой меня пытаются заставить думать, что я сама не справлюсь, чувствовать вину и бежать согласовывать каждый шаг. Я — свободный человек, и я выбираю думать, что срок я согласовала нормально, чувствовать спокойствие и вести своих клиентов сама».

Этап 2, вслух: «Понимаю твои чувства. И при этом со своими клиентами я буду договариваться сама, как и планировала. Если понадобится совет — приду».

Решено, если: назван именно крючок № 14, а не просто «она командует»; найдены хотя бы два признака из девяти; во внутренней защите есть и навязанная цепочка, и свой выбор; ответ вслух спокойный, без оправданий и без нападения.

Частая ошибка. считать любой совет старшего крючком. Если коллега спрашивает, нужна ли помощь, и спокойно принимает «нет», это забота. Крючок узнаётся по признакам: упрёк, «я бы всё уладила» и требование отчитываться.

Задача 8.11. Майские без дачи

Образец. Разведём заботу и ответственность.

- Забота — тепло объяснить маме своё решение, сказать, как она дорога, предложить другое время.
- Ложная ответственность — пять звонков с извинениями и готовность отменить интенсив: Инна пытается управлять маминым чувством, как будто оно в её зоне.

Решение Инны повлияло на мамино огорчение, но рождается оно из маминого восприятия, и справиться с ним — мамина зона.

Сказать можно так: «Мама, я понимаю, что ты расстроилась: ты ждала меня на майские. Я очень тебя люблю. Интенсив для меня важен,

и я на него пойду. Давай я приеду к вам на следующих выходных, на целый день?»

Решено, если: забота и ответственность разведены: что из действий Инны что; объяснено, почему мамины чувства — не зона Инны; в ответе маме есть и тепло, и неизменное решение; нет новых извинений за само решение.

Частая ошибка. решить, что раз Инна не отвечает за чувства мамы, можно сказать сухо: «Это твои проблемы». Различение не про чёрствость: о чувствах заботятся тёплыми словами и вниманием, но решение остаётся своим.

Задача 8.12. Ноутбук на сессию

Образец. «Я слышу твою просьбу и понимаю, что ты хочешь успеть с курсовой, пока твой ноутбук в ремонте. Я вынужден отказать, так как для меня сейчас важно подготовиться к сессии, а без ноутбука я не смогу». (Пауза: вы молчите и не добавляете оправданий.)

Решено, если: сначала показано, что просьба услышана и понятно, чего хочет Тимофей; отказ ясный, без «наверное» и «посмотрим»; причина — то, что важно вам, коротко; после отказа — пауза, а не поток извинений.

Частая ошибка. после отказа сразу начать оправдываться или тут же предлагать ноутбук «хотя бы на вечер». Пауза — часть формулы: без неё отказ звучит как начало торга.

Задача 8.13. Моё правило из тридцати

Образец. Образец в четыре строки:

- Правило 24 — прояснение подразумеваемых договорённостей.
- Вред для меня: дома как-то само собой решили, что я забираю посылки, плачу за квартиру и вожу кота к ветеринару. Вслух меня никто об этом не просил, а злюсь я, когда кто-то «забывает» помочь.
- Польза: понятно, кто что делает, меньше обид и упрёков.
- Шаг: в воскресенье за ужином сказать мужу: «Я заметила, что посылки, квартплата и кот как-то сами собой стали моими. Давай решим вслух, кто что берёт на себя?» Потом так же пройти по каждому делу из списка.

Проверка — в следующее воскресенье.

Решено, если: выбрано одно правило, а не несколько сразу; вред и польза — лично для вас, на вашем примере; шаг конкретный, его можно сделать в ближайшие дни; через неделю запланирована проверка, прежде чем брать следующее правило.

Частая ошибка. взять пять правил сразу и бросить через три дня. Правила внедряют по одному: новое всегда слабее привычного, и одно освоенное правило полезнее пяти начатых.

Занятие 32. Управление фокусом и глубина слушания

Задача 8.14. «Сыграли неплохо, но...»

Образец. «Но» стёрло «сыграли неплохо»: мальчики услышали только про проваленную защиту, и победа обесценилась.

Через «и»: «Мы выиграли и сыграли хорошо, и есть над чем поработать в защите».

Чтобы удлинить позитивные стрелки, сначала дать ребятам ответить на вопросы: «Что сегодня у нас получилось лучше всего? Какой момент вам самим понравился?»

Только потом перейти к развитию: «А теперь давайте подумаем, что сделать в защите, чтобы в следующий раз было ещё увереннее».

Решено, если: объяснено, что «но» стирает первую часть фразы; переписанная фраза сохраняет и хорошее, и задачу; вопросы о хорошем — конкретные и открытые; разговор о защите идёт после позитива, а не вместо него.

Частая ошибка. решить, что о защите говорить не нужно, раз «надо про хорошее». Трудности не отменяются, меняются порядок и фокус. Хорошее имеет такое же право быть услышанным, как и критическое.

Задача 8.15. «Почему преподаватель придирается ко мне?»

Образец. По слоям:

- 1, факты: у Марата есть курс статистики и преподаватель, который делает ему замечания; Марат воспринимает их как придирки и переживает.
- 2, убеждения: причина в преподавателе (внешний локус контроля). «Всегда» и «именно ко мне» — обобщение, а не факт. Возможно, он считает, что замечания означают плохое отношение к нему.
- 3, трудности: ему трудно слышать критику и, возможно, непонятно, чего от него ждут.
- 4, намерения: понять, что происходит, и сдать предмет без постоянного напряжения.
- 5, чувства: кроме обиды, тревога перед экзаменом, неуверенность, усталость.
- 6, картина мира: для Марата важны справедливость и хорошая учёба, иначе бы его это не задевало.

Вопрос от себя: «Как я реагирую на замечания преподавателя и что мне нужно, чтобы понять, чего он ждёт?»

Решено, если: все шесть слоёв на месте и не смешаны: факты отделены от оценок; в слое убеждений замечен внешний локус контроля; названо хотя бы одно чувство, кроме обиды; новый вопрос — о своей реакции и своей зоне влияния, без вины.

Частая ошибка. записать в факты «преподаватель придирается». Это уже оценка, она относится к слою убеждений, а факт — только то,

что замечания есть.

Задача 8.16. Предупредить маму ученика

Образец. «Я понимаю, что то, что я сейчас скажу, может вызвать у вас вопросы. С нового месяца я не смогу заниматься с Мишей по средам. Тем не менее заверяю: моё намерение — сохранить темп подготовки к экзамену. Разрешите, я сначала расскажу, какие варианты вижу, а потом мы вместе выберем удобный. Как вы на это смотрите?»

Решено, если: возможная негативная реакция названа первой, до возражений собеседницы; позитивное намерение конкретное, а не дежурное; вы предлагаете порядок разговора и приглашаете решать вместе; в конце вопрос о согласии на такой порядок, а не «вопросы потом».

Частая ошибка. начать с долгих извинений или, наоборот, сообщить новость в лоб и замолчать. Предутилизация не оправдывается и не обороняется: она заранее встаёт с собеседником на одну сторону против проблемы.

Задача 8.17. Обжиг за отдельную плату

Образец. «Дарья, я понимаю, как это может выглядеть со стороны. Вы заплатили за курс, где всё включено, а теперь выясняется, что за обжиг нужно платить ещё и отдельно. Мне важно, чтобы вы доучились у нас с удовольствием и доверяли мастерской. Именно поэтому я хочу вместе с вами обсудить, как лучше поступить, пока наша печь не работает. Какие у вас есть идеи или предложения?»

Решено, если: вы начинаете с признания уже прозвучавшего возражения, а не со спора; суть недовольства отражена словами Дарьи: «всё включено», а теперь доплата; ценность отношений названа конкретно; в конце — переход к поиску решения и вопрос, который передаёт инициативу Дарье.

Частая ошибка. начать оправдываться и доказывать: «Печь сломалась не по моей вине, так все делают». Это сопротивление в лоб, и Дарья будет спорить ещё сильнее. Утилизация не воюет с возражением, а встаёт с человеком на одну сторону против проблемы. Если своих идей у Дарьи нет, можно предложить варианты. Например, взять обжиг на себя, пока печь не починят.