

**В.В. Колпачников**

**Эффекты человеко-центрированных умений**

В этой статье я хочу порассуждать об умениях, которые считаются Э. Медоусом (Meadows E. E., 1999), учеником и последователем К. Роджерса (1994), «необходимыми и достаточными» условиями конструктивного развития любых отношений. Мне хочется описать некоторые феноменологические эффекты применения этих умений, а также осмыслить личностные особенности человека, которые, с одной стороны, являются предпосылками успешного использования этих умений, и, с другой стороны, развиваются как результат регулярной практики (деятельности) по применению этих умений человеком.

Умения, которые я имею в виду – это эмпатическое слушание, конгруэнтность, эмпатия и безусловное позитивное принятие/уважение (подробное описание умений см. в: Колпачников В.В., 2000).

Применение эмпатического слушания дает слушающему чувство полного понимания говорящего – не только его слов, но и его опыта. Это чрезвычайно важно для налаживания конструктивного, основанного на понимании друг друга, сотрудничества.

Человеку, которого слушают, успешно примененное эмпатическое слушание дает чувство принятия и понимания. Действительно, слушая и понимая другого, мы даем ему пространство для самовыражения таким, каков он есть, не вносим своих суждений и осуждения, чутко стараясь уяснить слова и опыт (состояние) говорящего. Чувство, что тебя понимают, принимают – это одно из пиковых, необычайно глубоких и наполняющих нас глубочайшей благодарностью по отношению к тому, кто нас понимает. Необычность и глубина чувства понимания связана, на мой взгляд, еще и с тем обстоятельством, что между говорящим и слушающим возникает чувство единения-единства, выхода-распространения за собственные пределы, душевно-духовного слияния с другим человеческим существом. А это – пиковое переживание, возникающее обычно с действительно близкими людьми в состоянии глубокой интимности. Поэтому, эмпатически слушая и понимая другого человека, мы дарим ему бесценно дорогой подарок принятия, единства-единения (вспомним Эриха Фромма (1991) с его утверждением о потребности единения-единства с другими людьми и природой как важнейшей потребности и стремлении человека!). И именно поэтому так дорого истинное понимание, так высоко мы его ценим и испытываем такие интенсивные и глубокие чувства будучи по-настоящему глубоко понимаемыми.

В отличие от Карла Роджерса (1994) Эрнест Медоус (Meadows E. E., 1999) выделяет умение *эмпатии* в особое умение, отличая его от умения эмпатического слушания. Они различаются, прежде всего по целям. Цель эмпатического слушания – как можно лучше и глубже понять говорящего. Цель эмпатии – соприсутствие и катализация своим присутствием и соучастием нахождения другим человеком решения сложной для него проблемы или ситуации. Здесь цель – не столько понять другого (хотя глубокое эмпатическое понимание, несомненно, присутствует, как и другие РСА- умения, которые взаимосвязаны и позволяют достигать наилучшего эффекта будучи применяемы вместе!), сколько *быть вместе* с другим, концентрируясь на его пе-

реживаниях, состояниях, чувствах, вместе с ним проходя по пути его опыта до тех пор, пока *сам человек* не найдет решения волнующей его проблемы. Очень важно не поддаваться искушению «повести», «направить» другого человека к «правильному» – с *нашей* точки зрения! – решению, но соприисутствуя, сопереживая, эмоционально поддерживая другого своим присутствием – а когда люди вместе, проблема уже не кажется такой уж всеобъемлющей и неразрешимой! – помочь другому актуализировать все собственные ресурсы для разрешения данного затруднения.

Феноменологически эмпатический процесс переживается как глубочайшее эмоциональное и интеллектуальное единение и совместное сосредоточение на волнующих обстоятельствах и опыте переживающего. Джеймс Бьюдженталь (Bugental J.F.T., 1987) называет подобные моменты единения в общении людей «интимностью». В моменты интимности подчас не нужно слов для ощущения глубочайшего взаимопонимания, взаимопроникновения в мысли, чувства и состояния друг друга. Эти моменты сопровождаются чувствами необычайной ясности и прозрачности-непосредственности контакта, взаимосвязи между людьми. Это очень эмоционально яркий и субъективно значимый опыт, который надолго – если не навсегда! – остается в памяти людей. Наряду с этим воспоминанием остается чувство глубокой благодарности за истинное понимание, поддержку, за опыт приобщения к самому сокровенному, истинному, глубокому друг в друге!

Итогом применения умения эмпатии является нахождение решения человеком, решение, которое он считает наилучшим для себя, а потому он ощущает энергию и силы для практической реализации его. Кроме того, человек лично растет в процессе разрешения важного для него затруднения: он лучше начинает понимать самого себя, свои ценности, способности и силы, он четче и яснее начинает видеть свою жизненную ситуацию и обстоятельства, намечает решения и выборы, определяющие его наилучшее бытие в своей жизненной ситуации. Карл Роджерс (1994) говорил, что человек становится более полноценно функционирующей личностью.

Человек, который проявлял эмпатию, в итоге имеет в своем окружении более полноценно функционирующего человека (например, сотрудника)!

Оба участника эмпатического процесса имеют в своем феноменологическом багаже опыт интимности, как необычайно богатый подарок жизни! Этот опыт часто делает людей настоящими друзьями, полностью доверяющими поддерживающими друг друга!

**Конгруэнтность** – это умение, которое применяется для того, чтобы точно и ясно выразить себя, свой субъективный феноменологический опыт посредством языка. Э. Медоус (Meadows E.E., 1999) выделяет два уровня этого умения. Первый связан с аккуратным, точным осознанием и выражением личного опыта «здесь и теперь» в словах. Важно, что в конгруэнтном высказывании описывается именно личный феноменологический опыт, актуальный опыт Я, а не ситуация или другой человек: чистое конгруэнтное высказывание не содержит слов «ты», «он», «она», «оно», «это».

Второй уровень умения конгруэнтности связан с принятием на себя полной ответственности за свой субъективный опыт. Здесь заключен важный психологический момент, связанный с целостным мировосприятием че-

ловека и его самоотношением. Типичной является ситуация, когда человек рассматривает свое состояние и самочувствие как причинно определяемое внешними обстоятельствами или отношением к нему окружающих людей. Соответственно, психологически он оказывается зависимым от причин, находящихся частично или полностью вне его влияния и контроля. Поэтому более или менее часто такой человек чувствует себя жертвой сил, неподвластных его влиянию. Типичными состояниями жертвы являются обида, уход в себя и самообвинение, обвинение, гнев и агрессия, - состояния и проявления по сути своей болезненные, нездоровые и неконструктивные, редко ведущие к действительному разрешению напрягающей ситуации и удовлетворению интересов уязвленного человека. Привычка воспринимать себя жертвой обстоятельств или несправедливого отношения ведет к формированию самосознания жертвы – с агрессивно-защитным или пассивно-избегающим стилем реагирования на неблагоприятные обстоятельства и на жизнь в целом.

Иное мировоззрение характерно для человека, принимающего на себя ответственность за свое самочувствие и опыт. Внешние обстоятельства и отношения рассматриваются таким человеком только как повод, а не причина собственного состояния. Внешние обстоятельства и события – это возможность для собственного активного (а не реактивного как в случае жертвы) отношения к ним. Соответственно, состояния и чувства, которые испытывает такой человек, он воспринимает как определяемые успешностью или неуспешностью собственных внешних и внутренних (психологических) действий и поступков – как уже совершенных, так и только планируемых в связи с наличным состоянием. Таким образом человек принимает на себя ответственность за собственное состояние и чувства. Это и есть конгруэнтность на втором – высшем – уровне.

Психологически здесь скрывается сдвиг кардинального порядка в мировоззрении и самоощущении человека: он перестает видеть и чувствовать себя жертвой обстоятельств и других людей, и ощущает себя суверенным, самостоятельным и ответственным за свою жизнь, ее протекание в целом и в каждый данный конкретный момент «здесь и теперь». Привычка к конгруэнтному поведению связана, и, с другой стороны, ведет к развитию таких личностных особенностей, как признание за собой права «быть самим собой», позитивное самоотношение, самоуважение и самопринятие. Такой человек начинает искать и стремиться к ответственности, так как заинтересован в наилучшем протекании собственной жизни!

Как феноменологически чувствует себя конгруэнтный человек? Прежде всего, он ощущает чувство свободы! Не свободы «от» обстоятельств, но свободы «для» наилучшего действия и самочувствия в любых – даже самых тяжелых и трудных – обстоятельствах! И чувство глубочайшего удовлетворения от возможности быть самим собой – истинным, аутентичным, следующим своим самым глубоким и важнейшим убеждениям, принципам, чувствам, интуициям! – в любой ситуации. И чувство удовольствия и релаксации от истинного – конгруэнтного! – самовыражения в словах и действиях (противоположным этому является чувство скованности и накапливающегося дискомфорта напряжения-закрепощенности при невозможности или неспособности выразить свои истинные чувства и переживания).

Наиболее сложным для понимания и практического применения является *умение безусловного позитивного принятия/уважения*. Сложность его заключается в том, что, с одной стороны, оно содержит в себе парадокс, и, с другой стороны, успешность и легкость его применения связана с общей позитивностью-негативностью мировоззрения человека, его самоотношения и отношения к людям. Три взаимосвязанные формы осуществления умения безусловного позитивного принятия/уважения и, одновременно, три ступени развития понимания безусловного позитивного принятия у отдельного человека (приводится по: Meadows E. E., 1999):

- Отказ от осуждения (оценки). Осуждение и оценка блокируют принятие информации. Но без достаточной информации резко уменьшаются наши шансы адекватно и глубоко разобраться в ситуации, наличных обстоятельствах, их нюансах и тонкостях, а потому и наши шансы действительно конструктивно и успешно разрешить эту проблемную ситуацию резко падают! Примеров тому множество. И каждый читатель может привести их на основе собственного опыта и наблюдений.

Как же быть, если согласно нейрофизиологическим данным вынесения суждения и оценки происходит необычайно быстро – в течение 0,0006 секунды – и избежать или остановить этот нейрофизиологический невозможно?

Возможно только сознательным усилием трансформировать осуждение и оценку других людей или ситуации в конгруэнтное высказывание, за которое мы несем полную ответственность.

- Второй шаг относится к нашей способности-умению безусловно позитивно принимать/уважать других людей. «Другие люди подобны закату солнца, они хороши такие, какие они есть. Не нужно их оценивать и стараться изменить,» - говорил Карл Роджерс.

Не нужно стараться их изменить на свой манер – это энерго- и нервнозатратно, да и бесполезно. Нужно стараться взаимодействовать, находить общий язык с людьми такими, какие они есть. Это намного более конструктивно и мудро.

«Что значит хороши? Даже рецидивист или подлец хороши?» – часто спрашивают меня, когда я рассказываю людям об этом подходе.

Конечно, утвердительный ответ на эти вопросы связан с самыми глубоким личностным убеждением в позитивности, «хорошести», конструктивности, творческой, нравственности, «социальности» человеческой природы. Карл Роджерс пришел к такому выводу-убеждению на основе многолетней практической консультативной работы с людьми, когда за многочисленными негативными и невротическими напластованиями, искажениями, мотивами и чувствами в любом человеке (даже у рецидивистов, ибо Роджерс работал и с заключенными в тюрьмах!) открывается самое истинное в человеке – чистое, нежное, чуткое, творческое Я. Джеймс Бьюдженталь (Bugental J.F.T., 1987) называет это самое истинное, светлое, чистое, динамическое в своем движении и изменении, неохватываемое какими бы то ни было жесткими однозначными рамками ядро в человеке («всегда есть нечто большее!») «субъективностью».

Без подобного мировоззренческого убеждения в позитивной природе, наличии сущностного позитивного ядра в любом человеке трудно безуслов-

но позитивно принимать/уважать людей. Слишком легко «заикнуться» на поверхностных - непривлекательных, отталкивающих, вызывающих чувства недовольства, раздражения и негодования особенностях и проявлениях людей, начать оценивать, обвинять, требовать и настаивать на том, чтобы другие изменились.

С другой стороны, систематическая осознанная практика трансформации осуждений и оценок в конгруэнтные высказывания, за которые мы несем ответственность, и опыт позитивного взаимодействия с людьми, понимания, открытия в них истинного, сущностного позитивного ядра ведет к развитию убеждения о позитивности человеческой природы.

Резюмируя описание умения безусловного позитивного принятия на втором уровне, подчеркнем еще раз: важно не стараться переделать, изменить человека под свои стандарты и мерки, но принять его таким, как он есть, и с ним – ТАКИМ, КАК ОН ЕСТЬ! - *строить наилучшие для нас* отношения. И это легче делать, если мы верим и способны видеть позитивное, конструктивное, светлое сущностное ядро в каждом человеке.

- Третий шаг содержит в себе парадокс, который нельзя осмыслить при наличии категоричных суждений. Парадокс заключается в том, что человек, с одной стороны, должен оставаться полностью преданным себе («Ни на йоту не предавайте себя, понимая, выражая и защищая свои интересы!» - по выражению Эрнеста Медоуса) и, в то же самое время, относиться как дружественному дару, приветствовать те проявления другого человека (не другого человека, а его проявления), которые напрягают нас, наше Я, угрожают нашим интересам.

Обычными реакциями в подобных ситуациях, напрягающих нас, являются наше закрепощение, дискомфорт и либо:

- 1) возмущение, обвинение, агрессия (вербальная или физическая на другого человека, как источник нашего дискомфорта), либо:

- 2) избегание, уход от напрягающего воздействия – физически или внутренне (уход в себя), что обычно сопровождается чувствами обиды, недовольства другим и собой, самообвинением. Понятно, что ни та, ни другая реакция не ведут к оптимальному, конструктивному разрешению данной затруднительной ситуации.

В чем же решение? Опять же в работе по трансформации нашего напряжения и закрепощенности в безусловное позитивное принятие этого напрягающего воздействия и всей ситуации в целом. Опишем этот процесс метафорически. При напрягающем воздействии наше самочувствие таково, будто наша жизненная и психическая энергия суживаются, напрягаются вокруг нас. В состоянии этого напряжения мы негибки, наш разум и эмоции и тело находятся в таком неблагоприятном функциональном состоянии, что вероятность успешного, тонкого, креативного действия в данной нелегкой ситуации резко падает. В наших силах не суживаться физически и психически, но, четко осознавая и не предавая свои интересы, расширить свою психическую и интеллектуальную энергию и этой энергией «окутать», «обволочь», «обнять» напрягающее воздействие, и, используя наше внимание, умение эмпатически слушать, наш интеллект и терпение, исследовать это воздействие, эту напрягающую ситуацию (потому что эта ситуация есть, она – реальность, такая, как она есть. Ее стоит радостно принимать как реальную

-ТАКУЮ!- ситуацию НАШЕЙ ЖИЗНИ. В этой ситуации – такой как она есть – найти *наилучшие для себя* варианты продвижения, реализации, достижения своих интересов. Если действительно не закрепостился, но с бодростью и энергией приветствовал напрягающую ситуацию («сделал ее своим наилучшим другом», «обнял как драгоценность невиданной цены»- Э. Медоус), любя-внимательно и аккуратно исследовал ее, не предавая себя и свои интересы, то появляется не гарантия, но шанс – и не малый! – найти наилучшее конструктивное и часто совершенно неожиданное, удивительное решение!

Главным эффектом применения умения безусловного позитивного принятия является ощущение силы, энергии и задора перед лицом первоначально напрягавшего воздействия. Это поразительный эффект прилива энергии, энергетизации всего нашего существа, тела, эмоций и интеллекта, бодрости и радостного задора перед нелегкой жизненной задачей! Это состояние победителя, состояние успеха – и оно в большинстве случаев способствует нашему успеху в данной конкретной ситуации!

Самое удивительное в том, что опыт безусловного позитивного принятия напрягающих воздействий и ситуаций становится преобладающим жизненным состоянием – состоянием полной энергии, бодрости и радостного принятия жизни в любых ее проявлениях!

Хочется отметить ряд личностных особенностей, обычно сопутствующих и облегчающих применение умения безусловного позитивного принятия напрягающих воздействий со стороны других людей и ситуаций.

Прежде всего, это позитивное, принимающее самоотношение. Действительно, признание за собой *незыблемого* права на то, чтобы быть счастливым, на удовлетворение и защиту своих интересов, устремлений, мотивов и потребностей, вера в себя, в свою позитивную, конструктивную природу, принятие себя, принятие и признание своего права на ошибку (не путать с легковесным и безответственным отношением к ошибкам!)-это важнейшее условие свободного конгруэнтного выражения и энергичности в защите своих интересов, а также условие ощущения собственных сил и энергии в принимающем – «любящем», творческом, аккуратном обращении с напрягающим воздействием! Безусловное принятие себя и признание за собой незыблемого права на выражение и защиту своих интересов – это «энергетическая» база для удержания в своем сознании парадокса, который заключен в умении безусловного позитивного принятия, и умелого и творческого – да ещё с задором и удовольствием!- практического выполнения действий, предписываемых обеими сторонами данного парадокса.

О безусловном позитивном принятии людей такими как они есть уже говорилось при описании 2 уровня умения безусловного позитивного принятия. Здесь хочется лишь подчеркнуть, что при наличии такого отношения к людям, вере в их сущностную позитивную и конструктивную природу, легче безусловно позитивно принимать и обращаться с конкретными напрягающими воздействиями, идущими со стороны других людей.

Хочется несколько слов сказать и о позитивном мировосприятии в целом – как, с одной стороны, условия, облегчающем применение умения безусловного позитивного принятия конкретных напрягающих ситуаций и воздействий, и, с другой стороны, результате систематического применения

данного умения. Негативное, пессимистическое мировоззрение – основание для накопления внутренних негативных ожиданий, чувств, обид и разочарований. Это сковывает жизненную энергию человека, создает внутренние блоки и зажимы, когда накопленная и неотрагированная конструктивно энергия периодически разряжается неконструктивным, а то и часто деструктивным, разрушительным образом – для самого человека и окружающих.

Позитивное оптимистическое мировоззрение – с верой в себя, других людей, мир, жизнь и заключенные в них возможности ( ср.: «невозможности» – при негативно-пессимистическом мировосприятии) ведет к рождению, проявлению и устойчивому проявлению (и нарастанию) энергии человека в достижении значимых целей и ценностей. Мир видится как увлекательное пространство удивительных - неограниченных! – возможностей. Эта неограниченность возможностей сама выступает катализатором дальнейшего нарастания энергии и воодушевленности человека. Жить такому человеку - радостно. Не всегда легко, нередко – трудно. Но радостно – это точно!

В целом комплекс описанных умений задает новую парадигму человеческих взаимоотношений – как деловых, так и любых других. Эта парадигма заключается в том, что человек наделяется сильной, мощной, энергичной позицией во взаимодействии с другими людьми, позицией и умениями оптимальным образом достигать, защищать, реализовывать свои интересы в любых обстоятельствах своей жизни. Достигать их – мощно, энергично, настойчиво – и, в то же самое время, не ущемляя самодвижения, прав и интересов другого человека!

На самом деле, комплекс описанных человеко-центрированных умений нацеливает не на подавление или изменение других людей ради достижения наших целей, но на аккуратное, понимающее, принимающее отношение с другими людьми и их проявлениями как с РЕАЛЬНОСТЬЮ НАШЕЙ ЖИЗНИ, с которой необходимо считаться и творчески обращаться для оптимального достижения своих целей в ЭТИХ условиях.

Эти умения и задаваемая ими позиция в человеческих отношениях – основа для формирования принципиально новых взаимоотношений людей, и, более того, формирования качественно новых - с принципиально иным эмоционально-душевым и деловым, креативным потенциалом - человеческих общностей – деловых, неформальных, общественных. Но об этом подробнее в другой статье.

## Литература

1. Колпачников В.В. Человеко-центрированный подход в практике психологического консультирования организаций//Вопр. психол., 2000, № 3, с. 49-56.
2. Роджерс. К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М., 1994.
3. Фромм. Э. Искусство любви. Минск, 1991.
4. Bugental J.F.T. The Art of the Psychotherapist. N.Y., 1987.
5. Meadows E. E. Empathic Listening. Congruence. Empathy. Unconditional positive regard//The Bristlecone, 1999. V.2. Iss. 1-4