

Оглавление

Введение. Мастер конфликтов	4
--	----------

ЧАСТЬ I. ЛОГИКА И АНТИЛОГИКА КОНФЛИКТОВ

Глава 1. Защищайтесь, сударь! Или что такое речевые нападения	15
--	-----------

Речевое и физическое нападение: сходства и различия	15
Зачем они это делают? Схема речевого нападения.	23
Два способа провалить поединок.	31
Защита и оборона: переводим инстинкты в осознанность	41
Виды речевых нападений: учимся распознавать	56

Глава 2. Психоконплексы: тонкие струны души, на которых играют манипуляторы.	67
---	-----------

Пирамида логических уровней.	68
Психоконплексы: за что вас можно зацепить	76

Глава 3. СТОП: манипуляция!	
Универсальный алгоритм реакции на речевое нападение	112
Одиннадцать фатальных ошибок речевой самообороны.	113
Алгоритм противостояния речевому нападению.	135

ЧАСТЬ II. ПРИЕМЫ

Глава 4. Приемы речевой самообороны.	152
Глава 5. Приемы контрманипуляции	204
Глава 6. Приемы элегантного отказа	210
Заключение.	217

Рассуждая о речевых нападениях, исследуя процесс возникновения и развития конфликта, мы можем прибегнуть к метафоре игры, а точнее, психологического квеста (англ. *quest* — «поиск»).

Вспомните, сколько разновидностей квестов предлагает индустрия развлечений: компьютерные квесты, книги-квесты, настольные квесты, квест-комнаты с названием «Выход» и провокационным слоганом «Найди решение за 30 минут!», из которых необходимо выбрать, используя интеллект, эрудицию и умение решать головоломки. Огорчает только, что все данные квесты имеют два очевидных недостатка с точки зрения реальной жизни:

- направлены исключительно на развлечение современного потребителя и его отвлечение от реальности, нежели на умение сочетаться с ней;
- поиск ради самого поиска в придуманных мирах. Поиск чего? Далеко не все задаются этим вопросом. Многие просто принимают правила игры.

Реальная жизнь тем временем идет своим чередом и предоставляет куда больше увлека-

тельных вопросов, на которые порой сложно быстро найти подходящие ответы. Одна из таких сфер — конфликты.

Как мы уже поняли, книги образовательного формата сложны для восприятия и скорее вызовут желание быстро их пролистать... **А что, если мы предложим вам самый увлекательный и самый реальный квест в вашей жизни? Найти выход за 30 минут, говорите? А слабо за 30 секунд?**

Именно столько времени (а порой и меньше) у нас с вами есть на то, чтобы каким-то образом отреагировать на речевое нападение.

И самое главное — наша книга-квест позволит всем читателям по законам жанра:

- быстро найти выход из конфликта, используя смекалку и интеллект;
- отточить приемы противостояния конфликтам;
- усилить главного героя игры (то есть вас);
- поменять отношения с людьми и, таким образом, всю свою жизнь.

Недаром считается, что *большинство конфликтов между людьми происходит по одной про-*

стой причине: мы много фантазируем о том, будто хорошо понимаем друг друга, и мало говорим для того, чтобы действительно друг друга понимать.

Итак, мы приглашаем вас на поиски того, *что* и *как* говорить. Это истинно психологический квест. Он поменяет всю вашу жизнь. Он заставит мозг работать в полную силу и составлять такие комбинации приемов, которые легко и элегантно позволят решить любые, даже самые затяжные конфликты и противостоять манипуляциям.

И самое главное — вместо того чтобы позволить другим задавать фабулу вашей Игры, создавайте и меняйте ее сами.

Используйте каждое речевое нападение как повод для квеста: «А что я могу сделать?», «Какие приемы подойдут лучше?», «А что, если он ответит вот так или так?» Мы предлагаем вам увлекательное путешествие в мир импровизации, нестандартных решений, элегантных версий решения конфликтов.

Глава 1

Защищайтесь, сударь! Или что такое речевые нападения

Речевое и физическое нападение: сходства и различия

Взрослые смеются над детьми, которые в свое оправдание ноют: «Он первый начал». Но взрослые конфликты начинаются точно так же.

Начнем с истоков. Когда на тренинге мы задаем вопрос: «Кто получает удовольствие от конфликтов?», не многие поднимают руку. И, как правило, это участники, которые в чем-то понаглее, в чем-то посильнее духом и для которых конфликт — способ выплеснуть негативные эмоции на партнера независимо от того, «кто первый начал».

Если слегка поменять вопрос: «Кто получает истинное эстетическое (вариант — интеллектуальное) удовольствие от конфликтов?» — народ вскинет не руки, а брови. Потому что рассмотрение конфликта как средства проявить свой интеллект и сообразительность в последнее время встречается все реже.

Поищем примеры в русской культуре. Физические способы выпустить пар — кулачные бои. Дуэли. Все до победного конца. Всё для выражения гнева. Или попранного чувства собственного достоинства. Неплохо. Эмоции выражать важно. По этому поводу мы сломаем немало копий в следующих главах.

Однако существовали и способы интеллектуальной разрядки, например словесно-поэтические поединки, эпиграммы, сатиры, остроты и шутки. Русская культура богата примерами! И мы предлагаем взять лучшее НЕ из западных методик, отражающих стиль мышления европейского человека (в частности, модели проведения словесных поединков предложены тренером в области коммуникативной техники Карстеном Бредемайером и психологом Изабель Назаре-Ага), а продолжить осваивать культуру русского мышления, выражения агрессии

и недовольства и создавать свой собственный, рассчитанный на российское мышление стиль реагирования на речевое нападение. Стиль, сочетающий умение одновременно выражать эмоции и включать мозг, что позволяет эффективно делать выбор между юморными или серьезными, элегантными или более крепкими выражениями. И главное — стиль, позволяющий, несмотря на конфликт, добиться эффекта «выиграл/выиграл» и сохранить отношения.

Он на вас нападает — вы ставите его на место. И при этом сохраняете отношения. Поразительно, но факт!

ИНТЕРЕСНЫЙ ФАКТ

Согласительные процедуры¹ высоко ценили многие мыслители древности. Так, римский драматург Теренций (II век до н. э.) писал о необходимости стремиться урегулировать споры мирным путем, прежде чем переходить к противостоянию:

¹ Согласительные процедуры — регламентированная законом совместная деятельность субъектов конституционно-правовых отношений по устранению возникающих между ними разногласий на взаимоприемлемой компромиссной основе.

*Все испытать, не драться должно мудрому,
Как знать, быть может, обойдется без
борьбы.*

Греческий поэт эпохи эллинизма Аполлоний Родосский (ок. 290 г. до н. э.) также высказывался в пользу приоритета согласительных процедур:

*Стараться надлежит не сразу к силе при-
бегать,*

Но попытаться столкнуться на словах.

Итак, будем пытаться «столкнуться на словах». И для этого сначала разберем понятие «он нападает». При анализе речевого нападения полезно сравнить его с физическим, хотя бы потому, что оба словосочетания содержат слово «нападение» как выражение агрессии по отношению к жертве.

Квест «Визуальный симулятор нападений».

Уровень 1: ничего не предвещало

Версия 1. Физическое нападение

Вы идете по темной улице и никого не трогаете. И вдруг навстречу четверо молодых людей с агрессивным выражением лиц (или наглова-

тым, или злым... да мало ли можно прочесть негативных эмоций на лице), в их движениях ощущается превосходство физической силы, в их руках что-нибудь да есть. И вы сразу понимаете: опасность!

Выхода у вас всего два: если вы не сильны в боевых искусствах, вероятно, выберете бегство, в противном случае, может быть, примете бой.

Версия 2. Речевое нападение

Вы разговариваете с коллегой в офисе. И ничто не предвещает беды. Но вдруг вы видите, что лицо собеседника начинает выражать негодование, голос становится мрачнее (конечно, не факт, что вы замечаете эти сигналы, и не факт, что они относятся к вам) — и вот оно, речевое нападение собственной персоной: «Да, я вижу, это ваша привычка — заваливать важные проекты!» (или «Вы что, ничего получше придумать не могли?»).

Телесный квест. «Визуальный симулятор нападений». Уровень 2: эмоциональный центр

Для определения эмоционального центра выполните несложное упражнение 1.