



Отзывы на книгу

«Это увлекательно и очень интересно. Это про нашу с вами жизнь. И это действительно работает».

Александр Огнев, научный руководитель
института психологии и педагогики Рос
НОУ, доктор психологических наук, профессор,
почетный работник ВПО РФ, ICU Master
Trainer

«Браво! Я профессионал в этой области, но автору удалось меня удивить и приковать к тексту. Отныне эта книга обязательная в списках рекомендаций для моих клиентов и учеников. О серьезных вещах можно писать легко и увлекательно. Эта книга именно такая».

Татьяна Мужижкая, психолог, бизнес-тренер,
автор 7 бестселлеров по популярной психологии,
телеведущая, автор песен

«Мне очень хочется дать почитать эту книгу всем, кто со мной общается. Особенно — мужу! И сотрудникам, которым приходится иметь со мной дело, когда мне сносит крышу».

Таня Либерман, создатель магазина
jerusalembazar.ru, известный блогер, автор книги
«Украшения строптивой»

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	9
ГЛАВА 1. Психологическая агрессия	23
ГЛАВА 2. Анатомия бытового скандала	41
ГЛАВА 3. Как не нужно реагировать на агрессию	53
ГЛАВА 4. Техника «Изоляция от источника» . . .	67
ГЛАВА 5. Техника «Заботливый папа»	77
ГЛАВА 6. Техника «Рабочее совещание»	89
ГЛАВА 7. Техника «Интервью»	101
ГЛАВА 8. Техника «Слом шаблона»	113
ГЛАВА 9. Техника «Переключение внимания» . .	127
ГЛАВА 10. Техника «Амортизация»	137
ГЛАВА 11. Техника «Заезженная пластинка» . . .	159
ГЛАВА 12. Осторожно, манипуляция!	171

НЕ ОРИТЕ НА МЕНЯ!

ГЛАВА 13. Триггеры, или как завести собеседника с пол-оборота	189
ГЛАВА 14. Принципы внутреннего спокойствия	205
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	225
ОБ АВТОРЕ	230
ИСТОЧНИКИ	231

ВВЕДЕНИЕ

Повергнуть врага без сражения —
вот вершина.

Сунь-Цзы «Искусство войны»

«Меня всю жизнь преследует один человек, — говорила женщина о наиболее большем. — Сначала им была моя мама. Она каждый день рассказывала мне, кто я есть, как дошла до жизни такой и кем стану, если продолжу в том же духе! Потом — свекровь. Эта милая дама с упоением объясняла, почему ее сын лучше меня и как он будет счастлив, когда разведется.

После нашего развода я продолжала повсюду встречать этого человека. Я видела его в злобной тетке в регистратуре в поликлинике, когда та орала, что не обязана давать мне консультаций.

НЕ ОРИТЕ НА МЕНЯ!

Видела в школьной учительнице своего ребенка, которая растолковывала мне, какая я непутевая мать. Видела в хамоватой соседке снизу. В высокомерной девице из бухгалтерии. Даже в офисном охраннике! Все это был один человек, только с разными лицами. Человек, который получает кайф от того, что кричит на меня, давит и унижает. А я ничего не могу сделать».

Отголоски этого монолога я множество раз слышал в словах самых разных людей. Эта проблема не уникальна, мы все испытываем нечто подобное. Кто-то чаще, кто-то реже. Упомянутый женщиной человек — психологический агрессор. Тот, кто нарушает наше душевное равновесие, втягивая в перепалки, разборки и скандалы. И беда не в том, что нам приходится иметь с ним дело. Беда в том, как мы на него реагируем.

Все та же моя клиентка делилась: «У меня есть только два типа реакций. Я либо сливаюсь, либо начинаю наезжать в ответ. И в том, и в другом случае чувствую себя отвратительно». Ровно то же самое на ее месте испытывают миллионы женщин и мужчин. Сбегая с поля боя, мы ощущаем себя проигравшими. Позорное отступление заставляет нас бесконечно прокручивать в голове

ВВЕДЕНИЕ

сценарий неслучившегося сражения: «А если бы я ему так ответил? А если бы вот так?»

Но стоит принять вызов очередного агрессора, как все становится еще хуже. Он мгновенно начинает обвинять вас в невоспитанности и неумении держать себя в руках. Вы пытаетесь использовать его же оружие, но каждый раз промахиваетесь. Вы огрызаетесь, наезжаете, повышаете голос, но вместо удовлетворения испытываете стыд. Стыд от того, что опустились до уровня оппонента. А заодно — психическое опустошение. Потому что интуитивно понимаете: ваш противник получил ровно то, чего добивался — удовольствие от скандала.

Самые уравновешенные из нас выбирают третий вариант. Не убегают, не скандалят, а пытаются договариваться. Вести себя, как взрослые. Но и этот путь, если перед вами опытный агрессор, дает только временное облегчение. Пока вы из последних сил сохраняете конструктивность, противник припоминает вам все прошлые ошибки, лупит по больным местам, и в конце концов заставляет выбрать одну из двух привычных реакций: скандалить или отступить.

«Я просто не понимаю, что можно еще сделать, — говорила мне одна из моих студенток,

НЕ ОРИТЕ НА МЕНЯ!

жалуюсь на ссоры с мамой. — Как ни отвечаю, становится только хуже! Пытаюсь сохранять спокойствие или отшучиваться — мама начинает давить, пока не продавит. Огрызаюсь — она орет, потом рыдает».

Психологическая агрессия — мощный пресс, от которого на первый взгляд практически нет защиты. Люди проходят тренинги по программе Гарвардской школы переговоров, читают книги специалистов ФБР, пишут «письма прощения» для своих недругов. Но когда наступает «момент Х», все знания, полученные из книг и тренингов, тут же вылетают из головы, и мы остаемся перед психологическим агрессором «в чем мать родила». Оказываемся перед тупиковым, по сути, выбором: терпеть, «огрызаться» или уйти. Кажется, что выхода просто нет.

На самом деле есть.

.....

Существует подход, который позволяет эффективно уходить от агрессии. И не просто уходить, а сводить ее на нет и чувствовать себя при этом победителем.

.....

ВВЕДЕНИЕ

Этот подход держится на двух «китах». Первый: нужно понять, что гашение агрессии оппонента — это самостоятельная задача, отдельная от стратегии переговоров. Чтобы ее решить, не нужно быть гуру коммуникации и мастером психотренингов. Большинство навыков, которыми пестрят учебники по конфликтологии, здесь просто избыточны. «Оверквалифайд», как говорят мои коллеги, занимающиеся профотбором. Чтобы гасить агрессию — нужно просто гасить агрессию. Ни больше и ни меньше. Для решения этой задачи достаточно комплекса элементарных приемов, овладеть которыми может кто угодно. Обучению таким приемам и посвящена эта книга.

Всегда ли контрагрессивных техник достаточно, чтобы разрешить конфликт? Если речь касается «мимолетних» конфликтов с малознакомыми людьми — чаще всего да. Продавец в магазине, охранник на автостоянке, представитель компании на собеседовании и еще множество разных людей, которых вы видите в первый и последний раз в своей жизни. С ними все просто: вы сводите на нет исходную агрессию, быстро решаете вопрос, и ваш оппонент навсегда исчезает с го-

ризонта. Здесь блокирование агрессии довольно часто равно разрешению конфликта в целом.

Если же речь касается конфликтов более глубоких, системных, основанных на серьезных противоречиях между участниками, то контр-агрессивные техники становятся важным, но «симптоматическим» средством. Вам нужно сбить накал страстей, чтобы оппонент смог услышать и принять вашу точку зрения. То есть здесь контрагрессивные техники — первый этап работы с конфликтом. Дальше нужно разбираться в его причинах и мотивации оппонента. Как при лечении простуды — сначала сбиваем температуру и уже потом устраняем причины болезни.

Второй кит: каждый из приемов должен быть разобран, понят и опробован в сотнях разных ситуаций. Только тогда он начнет работать на сто процентов. Как говорил великий Брюс Ли,

.....

«я не боюсь того, кто изучает десять тысяч различных ударов. Я боюсь того, кто изучает один удар десять тысяч раз».

.....

ВВЕДЕНИЕ

По сути, такая система напоминает армейский рукопашный бой: минимум приемов, оптимум отработки, максимум эффекта. В книге всего восемь техник, но для своей цели — погасить психологическую агрессию — этого вполне достаточно. Попадая в конфликт, некогда вспоминать сложные схемы переговоров. Нужно действовать «на автомате», не раздумывая.

Когда я объясняю это своим ученикам, они поначалу сомневаются. Получится ли? Мол, есть талантливые люди, которые от природы не лезут за словом в карман. Раз — и припечатали. А вот нам не дано.

В таких случаях я обычно рассказываю историю о том, как много лет назад, будучи еще студентом, вел психологический кружок для школьников. Мы собирались в подвале пятиэтажного дома — как сейчас помню, с личного разрешения секретаря горкома комсомола, — и занимались экспериментами над людьми совершенно антигуманного толка. Самый большой интерес вызвали темы «Воспитание родителей» и «Взаимодействие с гопотой». Другими словами, мы учились правильно вести себя в конфликтных ситуациях.

Приходилось перелопачивать десятки книг по психологии и риторике в поиске работающих техник. Каждая новая техника проходила серию проверок. Сначала мы отработывали ее в кружке, разыгрывая конфликтные ситуации друг с другом. Потом мои подопечные шли домой и уже там пробовали использовать полученные знания в общении с мамами, папами, сестрами и братьями. Те приемы, которые показывали лучшие результаты, мы отработывали до автоматизма, делая их непобедимым оружием словесных баталий.

Время от времени к нам в подвал наведывались гости. Однажды пришли три подвыпивших парня с наколками ВДВ и начали громкую беседу в формате «А че это вы тут, а?». Согласно заведенным правилам, решать такие проблемы должен был «дежурный по гостям» — один из школьников. Мне, безбашенному студенту, казалось, что это отличный способ опробовать наши приемы в настоящем бою.

В тот раз дежурила Ирка — молчаливая закомплексованная девятиклассница. Дома ее прессовала деспотичная бабушка, справиться с которой пока не помогала ни одна из техник.