

Руслан Хоменко
Александра Пожарская



РЕЧЕВАЯ САМООБОРОНА

Деловой бестселлер (Питер)

Александра Пожарская
Речевая самооборона

«Питер»

2017

УДК 82.085
ББК 83.7

Пожарская А.

Речевая самооборона / А. Пожарская — «Питер»,
2017 — (Деловой бестселлер (Питер))

ISBN 978-5-496-02427-3

Конфликты разрушают отношения – как личные, так и деловые. Научиться выходить из сложных ситуаций грамотно, легко и элегантно – сложная, но выполнимая задача. Следуя простому алгоритму амортизации конфликта или манипуляции, разработанному авторами, вы сможете в любой ситуации сохранить свою репутацию и найти эффективное решение возникшей проблемы. В этой книге вы найдете универсальный алгоритм взаимодействия с любым речевым нападением: более 40 работающих универсальных приемов рационального, конструктивного, безболезненного выхода из любого внезапного речевого конфликта. Вы познакомитесь с самыми эффективными приемами вербальной самообороны, которые помогут вам всегда достигать поставленных целей и при этом сохранять хорошие отношения с партнерами. Вы освоите техники работы с ресурсным состоянием в конфликте, приемы элегантного отказа и даже контрманипуляции. Книга создана на базе более чем пятисот тренингов.

УДК 82.085

ББК 83.7

ISBN 978-5-496-02427-3

© Пожарская А., 2017
© Питер, 2017

Содержание

Введение. Мастер конфликтов	6
Часть I	8
Глава 1. Защищайтесь, сударь! Или что такое речевые нападения	9
Речевое и физическое нападение: сходства и различия	9
Зачем они это делают? Схема речевого нападения	11
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Руслан Хоменко, Александра Пожарская

Речевая самооборона

© ООО Издательство «Питер», 2017

© Серия «Деловой бестселлер», 2017

* * *

Мы искренне благодарим художницу и нашу коллегу Елену Малинскую за идеи оформления иллюстраций и поддержку!

Авторы

Мои искренние благодарности: любимой супруге Зинаиде за вдохновение, дорогим сыновьям Владу и Вадиму, родным Тамаре, Николаю и Роману Хоменко за веру и поддержку, Сергею Шипунову за методики, коллегам-тренерам, организаторам и участникам всех живых тренингов «Речевая Самооборона» за вопросы, примеры и идеи, которые отразились и в этой книге, и получают своё развитие в последующих.

Руслан Хоменко

Я благодарю своих родителей за постоянную поддержку и помощь, моих талантливых и любящих Веру и Михаила Соловьевых; своих близких Марию Соловьеву, Дмитрия Пожарского, Нину Пожарскую, Геннадия Горбачева, моих бабушек Ольгу и Александру, и доченьку Ярославу – за возможность написания книги, всех своих учеников и Учителей!

Александра Пожарская

Введение. Мастер конфликтов

Читая книги по психологии конфликта, вы обучаетесь многим умным и глубоким вещам, таким как природа конфликта, виды манипуляций и манипуляторов, что действительно необходимо знать... психологу, социологу, тренеру – словом, профессионалу. А в реальной жизни (в очередях, на работе, в гостях) в это время слышится следующее:

- «Ты что, идиот? Совсем не соображаешь?»
- «Ну-ну! Давай – ври дальше!»
- «О, компьютер неплохой! Я смотрю, вы у нас богатенькие!»
- «Это надо было сделать еще вчера! Вечно вы работу заваливаете!»

Как отбиваться от такого хамства?

Как решить конфликт быстро и безболезненно?

Как сохранить лицо при назревающей перепалке?

Как противодействовать манипулятору?

«Мы устали от теории, когда речь идет о собственной спокойной жизни», «Мы хотим открыть книгу и получить работающие рекомендации и приемы» – вот те фразы, которые мы как практикующие тренеры слышим ежедневно.

Действительно, конфликты – часть нашей жизни (порой все мы сталкиваемся с хамством, грубостью, насмешками, деструктивными советами, нежелательными просьбами, шантажом). От этого никуда не деться, зато можно эффективно этому противодействовать. И мы научим вас как.

Разумеется, мы осознаем проблемы и последствия конфликтов:

• **пропустил – получай!** Часто мы пропускаем речевые нападения, но они в течение дня способны повлиять на наше настроение, стиль нашего общения и, наконец, спровоцировать на то, чтобы выплеснуть свое раздражение на близкого человека. Увы, это так;

• **подавил – получай!** Даже если мы распознаем сам факт речевого нападения, то далеко не всегда решаемся реагировать и подавляем в себе гнев, обиду, раздражение... Подавление эмоций – общепринятая норма в нашем обществе, где гневно выражаться вроде как неприято. В результате мы или срываемся на близких, или держим все в себе, а стресс, как известно, может спровоцировать болезни;

• **реагируешь – получай!** Если мы все-таки чувствуем в себе достаточно сил и смелости, чтобы ответить агрессору или манипулятору, то чаще всего от обиды, от незнания правил достойного реагирования и работающих приемов речевой борьбы мы отвечаем весьма предсказуемо и топорно (чего оппонент, в общем-то, и ждет), то есть действуем по принципу «Дурак! – Сам дурак!».

Неумелое реагирование на конфликт влияет на наши отношения, карьеру, бизнес-переговоры, здоровье и жизнь. Пора научиться действовать по-другому!

Более десяти лет в стране работает методика нестандартного разрешения конфликтов. Вы узнаете:

- более 30 приемов речевой самообороны, контрманипуляции и элегантного отказа;
- простые и универсальные приемы, учитывающие российский менталитет.

Все гениальное просто! Все, что нужно, – открыть эту книгу и начать практиковать. Результат не заставит себя ждать! Вы всегда будете на шаг впереди манипуляторов, ведь они действуют стандартно, а вы... так, как описано в части I этой книги.

ИНТЕРЕСНЫЙ ФАКТ

История изобилует курьезами о том, как решались коммерческие и иные конфликты. Люди издавна изобретают способы мирного решения и избегания конфликтов. Один из таких способов назывался на Руси полюбовными сказками.

Полюбовные сказки в российской правовой культуре

Полюбовных сказок на Руси было великое множество. Их главными героями становились и купцы, и крестьяне, и ремесленники – все, кто достиг полной дееспособности. Дети и умалишенные в полюбовных сказках участвовать не могли, крепостные – тоже, хотя само содержание сказки нередко напрямую касалось их судьбы. Примечательно, что и женщины долгое время не могли участвовать в полюбовных сказках. Считалось, что это дело для свободных мужчин.

Непременным условием полюбовной сказки было взаимное согласие всех ее участников. Полюбовные сказки обычно не были устными. Они излагались на хорошей бумаге и обязательно скреплялись подписями сторон. Часто такие сказки рассматривали судьи. Как правило, они учитывали их содержание при вынесении приговоров. А во многих случаях суд решал, следует ли одобрить эту сказку.

Полюбовной сказкой на Руси до XX века называлась разновидность мировых соглашений. Она фиксировалась в книгах решений суда и представляла собой обязательство, в силу которого одна сторона по обоюдному согласию принимала на себя исполнение каких-либо условий (уплатить долг к известному сроку, вознаградить другую за причиненные той обиды, не наносить впредь оскорблений и т. д.). Полюбовная, или мировая, сказка оформлялась как одностороннее обязательство от имени ответчика. Однако она могла иметь силу только с согласия истца и иногда содержала его встречные обязательства, обычно прощение ответчика (отказ от иска)¹.

¹ *Скоробогатый П.* Мировые сделки в волостном суде // *Юридический вестник*, 1881. – Июль.

Часть I

Логика и антилогика конфликтов

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 выбраться, 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 увлекательных 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 простой 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 меняет 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», немногие 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 процедуры² 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:

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:

² Согласительные процедуры – регламентированная законом совместная деятельность субъектов конституционно-правовых отношений по устранению возникающих между ними разногласий на взаимоприемлемой компромиссной основе.

*Стараться надлежит не сразу к силе прибегать, Но попытаться
столковаться на словах.*

Итак, будем пытаться «столковаться 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 нагловатым, 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 лучше придумать не могли?»).

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

Для определения эмоционального центра выполните несложное упражнение 1.

Упражнение 1. Эмоциональный центр

Вспомните одно из самых обидных речевых нападений на вас и положите руку на то место, где после нападения остались ощущения «больно», «обидно», «жарко», «сердито», «гаденько»... Зафиксируйте ту область, которая вызвала реакцию. Это и есть эмоциональный центр, на который происходит речевое нападение.

Многие из нас знают интуитивно, где «живут» эмоции, и сейчас положили руку на горло, область сердца или живот. Опишем знакомые всем ощущения в каждом из центров:

- горло (першит, сдавливает, тошнит, ком к горлу подступает);
- грудная клетка (жжет, колет, сдавливает, режет, кошки на душе скребут, камень лежит на сердце);
- живот (подташнивает, сжимается, накатывает жар, растет напряжение).

Если кто-нибудь из вас, уважаемые читатели, положил руку на голову, выполняя упражнение, вероятно, вы отмечаете головные боли, шум в голове и напряжение после речевого нападения. Такая реакция – признак того, что вы пропустили негативную энергию через свой эмоциональный центр и уже находитесь в стадии принятия решения («Что же ответить?») или после принятия решения («А как я мог ответить тогда?»).

Итак, подытожим.

Различия физического и речевого нападения:

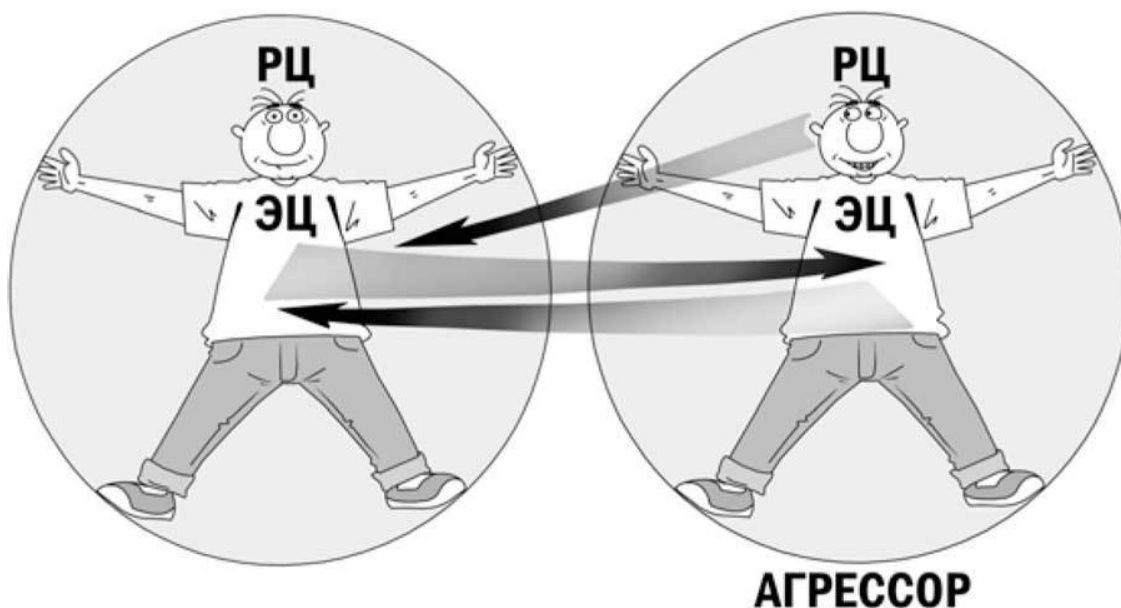
- физическое нападение легче предугадать («Я могу не пойти в тот ночной клуб, известный своей скандальной репутацией», «Я могу не идти по темной улице, а взять такси»), следо-

вательно, его легче предотвратить. Речевое нападение сложно предугадать, к нему не успеваешь подготовиться морально, соответственно, его почти невозможно предотвратить. Мы чаще всего реагируем уже после того, как все произошло. И не самым эффективным образом;

- физическое нападение ориентировано на тело, тогда как речевое воздействует на эмоциональный центр.

Сходство физического и речевого нападения: цель нападения. Достаточно задать себе вопрос (зачем они нападают на нас физически: бьют, ставят подножки, пытаются заломать руку?) и получить ответ: чтобы вывести нас из равновесия. А зачем выводить нас из равновесия? Чтобы унижить? Обидеть? Оскорбить? Доминировать? Весьма вероятно, что за этим действительно кроется одна из подобных мотиваций. Однако совершенно очевидно: когда человек выведен из равновесия, с ним гораздо легче управляться (и управлять им). Следовательно, физическое нападение осуществляется с целью вывести человека из равновесия, чтобы им было легче управлять. То же верно и в отношении речевого нападения: оно воздействует на эмоциональный центр с целью вывести из равновесия, чтобы оппонентом было легче управлять. Выведенный из нейтрального положения человек (будь то физическая или эмоциональная дестабилизация) легкоуправляем, а значит, манипулятор без труда может обнаружить его уязвимые места.

Как это происходит, схематично представим в алгоритме речевого нападения.



Алгоритм речевого нападения

Зачем они это делают? Схема речевого нападения

ИНТЕРЕСНАЯ ИСТОРИЯ. ДИЖОН

О Марке Твене ходят легенды. О его рассеянности, курьезах, с ним приключившихся, и, конечно же, о конфликтных ситуациях. Ниже приведем одну из историй.

Путешествуя по Франции, Марк Твен ехал поездом в город Дижон. Поезд был проходящим, и он попросил проводника разбудить его перед прибытием: «Я очень крепко сплю. Когда вы будете меня будить, может быть, я буду кричать. Однако не обращайтесь на это внимания и обязательно высадите меня в Дижоне».

Когда Марк Твен проснулся, было уже утро и поезд подходил к Парижу. Писатель понял, что проехал Дижон, и очень рассердился. Он побежал к проводнику. «Я никогда не был так сердит, как сейчас!» – кричал он. «Вы не так сильно сердитесь, как тот американец, которого я ночью высадил в Дижоне», – удивился проводник.

Квест. «Визуальный симулятор нападений». Уровень 3: жертва и манипулятор

Продолжаем искать истину, уважаемый читатель. И ориентироваться в том, что на самом деле кроется за конфликтами и нападениями.

Как видно на рисунке, мы позволили себе изобразить жертву и манипулятора, во-первых, в виде звездной парочки, ведь вступают в конфликты только «звезды», во-вторых, они изображены словно братья-близнецы.

Действительно, мы устроены одинаково, именно поэтому манипулятору легко предугадать наше эмоциональное состояние при условии, что он верно апеллирует к нашим ценностям и страхам (см. главу 2).

Рассмотрим схему речевого нападения подробнее. В конфликте задействованы два центра, отвечающие за развитие острой ситуации: уже рассмотренный нами эмоциональный центр (горло – грудная клетка – область живота) и рациональный центр (здравствуй, родной интеллект!).

Речевое нападение происходит на эмоциональный центр, который весьма часто вызывает столь бурную реакцию на негативные импульсы, что ответная реакция жертвы так же быстра, как (позволим себе цитату из классики) «умозаключение страуса относительно спасительности песка». Почему это происходит? Потому, что сила нападения настолько велика, что энергия агрессии заставляет жертву переключить все внимание только на область воздействия. Условно говоря, если продолжить наш телесный квест, концентрация на речевом нападении и его последствиях столь же высока, как и в момент физического воздействия (не обязательно физического нападения!).

Например, даже легкое неприятное воздействие вроде щипка заставляет нас направить почти все внимание на место воздействия (и в данном случае неважно, щипок это, укус или удар, поскольку от степени и силы воздействия основной тип реакции не зависит). И вот мы, сфокусировавшись исключительно на месте воздействия, совершенно забываем о том, что в теле хватает сил и ресурсов для ответной реакции, и топчемся на месте, не зная, как среагировать: «Ах он такой-сякой (любой последующий текст будет бессвязен)» – эмоции зашкаливают, равно как и ставки в игре-квесте под названием «Решим конфликт достойно».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.