Сам дурак. Как убеждать непробиваемых

Автор:
Ирина Баржак

Сам дурак. Как убеждать непробиваемых

Ирина Анатольевна Баржак

Бизнес. Лучший мировой опыт

Выигрывай в переговорах! Влиять на других невозможно, пока не научишься владеть собой. Книга Ирины Баржак поможет достигать желаемых результатов в общении с каждым. Вы узнаете, как «выруливать» сложные переговоры, справляться с токсичными людьми и провокаторами, реагировать на обвинения и многое другое. Автор приводит показательные примеры из практики.

Ирина Баржак

Сам дурак. Как убеждать непробиваемых

© Баржак И. А., текст, 2019

© Тощевикова А. Р., иллюстрации, 2019

© Кутергина А. П., фото, 2019

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2020

* * *

Про то, как я врезала шефу…

Об этом мечтал тогда весь коллектив, который он третировал, манипулируя премиальными. Предвидя реакцию руководителей, скажу, что там действительно были манипуляции и премии выплачивались вне зависимости от того, как человек поработал, а только на основании личного отношения директора к сотруднику. Это был вуз, для каждого работника даже тысяча рублей играла существенную роль. Причем лично меня он никогда до этого не обижал. Всегда выплачивал столько, сколько обещал, а иногда даже чуть больше. У меня претензий не было.

Но потом я решила взять ипотеку. Накануне уточнила у него, могу ли я рассчитывать на эту сумму как константу. Он пообещал. Более того, сказал, что будет помогать при наличии премиального фонда. Мы обсудили с ним и то обстоятельство, что поскольку он не сможет мне много платить, то будет спокойно отпускать меня на подработки с условием, что не пострадает дело.

Он держал свое слово несколько месяцев. Более того, сам иногда подбрасывал подработки. Но однажды в результате определенных интриг решил убрать премию. Когда я увидела сумму – расплакалась, там не хватало даже на взнос по ипотеке, а это весь мой доход. Пошла к нему. Он объяснил, что недоволен моей работой, поэтому так. Самое парадоксальное, что это произошло в один из самых плодотворных месяцев.

В целом за тот месяц работы был выполнен такой объем, как за предыдущие 3–4. И все сделано качественно, так что мы получили несколько благодарностей. А значит, оснований для срезания премии точно не было. Он согласился с этим. Я пыталась напомнить ему о нашей договоренности, ссылаясь на свою ситуацию. Он начал надо мной смеяться и отпускать издевательские комментарии.

Зря он это сделал. Видимо, он плохо знал историю и не догадывался, что все женщины, загнанные в угол и лишенные самого ценного, становятся агрессивными. Во время учебы я сдавала курсовую по культурологии, посвященную роли женщин в истории, и сделала вывод, что в этот момент женщины опаснее мужчин. Даже если изначально ничто не предвещает агрессии. И вот я испытала это на себе.

Я резко ударила с правой. Он попытался еще раз меня оскорбить, спрятавшись за стол… В этот момент я разбила стул о его стол. До сих пор помню звенящую тишину в коридоре и в нашем кабинете. Люди поняли – что-то произошло, а он судорожно глотал валидол в кабинете. Сначала никому не рассказывала о том, что случилось. Но через какое-то время коллеги начали подходить ко мне и молча пожимать руку.

Все закончилось тем, что он выплатил мне недостающую сумму и даже больше. Я аккуратно передала дела и через месяц ушла к самому лучшему шефу на свете, увеличив свой доход.

Тогда я сделала выводы и, став шефом, никогда не позволяла себе срезать зарплату людям без повода. В это же время я начала изучать конфликтологию, чтобы не бить людей, а научиться убеждению. Это изменило мою жизнь. Доход, круг общения, место жительства и качество жизни. Если эта книга поможет хотя бы одному человеку сделать то же самое, то буду считать, что моя жизнь прожита не зря.

Предисловие

– Как работать с провокаторами;

– как работать с разными типами людей;

– как вести себя, если тебя хотят обхитрить;

– как «вычислить» провокатора;

– как сохранить спокойствие в диалоге с коллегами.

Это основные запросы сотрудников МВД, ГИБДД и оргкомитетов больших массовых событий, например FIFA-2018.

– Как поступать, если дети не слушаются;

– как поступить, если начальник каждый день орет;

– как выстроить внутренние границы;

– как общаться с «токсичными» людьми;

– как выигрывать переговоры.

Это вопросы всех остальных людей. На страницах книги я постараюсь на них ответить. Здесь же будет приведен разбор некоторых конфликтных ситуаций – с согласия слушателей, которым я очень благодарна.

«Беда не приходит одна» – есть такая поговорка. А почему так происходит? Когда у нас сложная ситуация, стресс, мы не в состоянии принимать взвешенные решения. Любой неправильный выбор тянет за собой цепочку неверных решений. И они накапливаются как снежный ком. Поэтому человеку начинает казаться, что беды его преследуют.

Когда мы находимся в спокойном состоянии, мы принимаем разумные, взвешенные решения и нами нельзя манипулировать. Цель этой книги – научить вас принимать решения. Точные и правильные, даже в ситуациях, когда на вас нападают или когда с вами просто не хотят разговаривать… Ну, и помочь вам сохранить себя, сохранить свою целостность, не разрушиться, не потерять силы.

Основная задача книги – показать приемы сохранения спокойствия. Продемонстрировать выигрышные стратегии. Для того чтобы при любом вызове быть стрессоустойчивым, выигрывать в конфликтах и уметь убедить любого оппонента в критической ситуации. И, соответственно, избавиться от бед, спровоцированных несбалансированными эмоциональными действиями.

Книга написана по просьбам слушателей тренинга «Технологии убеждения, стресс-менеджмент и конфликтология». Каждый раз они просят: а что почитать?

И я всегда затрудняюсь с ответом, поскольку понимаю, что в тренинге использую выжимку из сотен разных источников, в том числе научных, и вряд ли мои ученики смогут прочесть их все. Обычно предлагаю им популярные книги из этой области, но они не охватывают тот объем, который я даю коллегам. На страницах книги собран тот материал, на который я опираюсь при подготовке своих уроков.

Когда я занималась режиссурой, мы учились развивать конфликт, доводить его до пиковой точки. Изучали, как он зарождается. Потом мне пришлось изучать социальную психологию и способы нейтрализации критических ситуаций и их последствий. Теперь конфликты стали темой моего изучения и интереса. А бесконфликтное общение – миссией не только моей жизни, но и работы преподавателей нашего института.

Если хотя бы один прием, описанный в книге, вы сможете применить, то жизнь изменится. Не только ваша, но и жизнь окружающих тоже. Проверено эмпирическим путем.

Почему нельзя сдерживаться

• У меня не бывает конфликтов. Я отлично умею сдерживаться, заявляют некоторые руководители. Но это неверная стратегия. Политика сдерживания себя во время конфликта очень опасна, потому что потом стресс прорывается мощными истериками, проблемами в семье или нарушением здоровья.

• Если агрессия родилась – ей нужно найти выход. И она найдет его обязательно: мы разряжаемся в «безопасных» людей, в семью, а если так не умеем – то разрядка происходит внутри организма. Позднее я опишу механику конфликта.

Пока же хочется сказать о том, что сдерживание – не совсем то, что нам нужно. Наши задачи – сохранять спокойствие и принимать решения в здравом уме, чтобы нас не могли эмоционально задеть.

Глава 1. Как сохранять спокойствие в любой ситуации

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

Амели Нотомб «Любовный саботаж»

Возможно, кто-то из вас уже читал об этом в некоторых моих статьях и интервью. Но здесь мы пойдем дальше и узнаем, откуда у нас берется недовольство собой, откуда рождается внутренний конфликт, как он развивается и как его прекратить в самом начале. Цель, которой я хочу добиться с помощью своей книги, – это не столько предоставление информации для читателя, сколько формирование у него навыка другой жизни. Без конфликтов и истерик.

«Технологии убеждения» – технологии управления людьми. Так вот, управлять людьми невозможно, пока мы не научимся управлять собой – это одно из самых первых правил. «Убеждай – и ты будешь убежден!» (Р. Чалдини) Когда мы будем понимать, почему ведем себя так, а не иначе, мы совершенно спокойно сможем управлять другими людьми, идти к той цели, которую себе поставили. Именно поэтому примерно 80 % книги посвящено тому, как научиться управлять собой. А это навык. Формировать его нужно ежедневно, и я хочу показать, как это делать.

Главный закон конфликтологии

Мы побывали на Луне, мы покорили глубины океана и сердце атома, но мы боимся посмотреть внутрь самих себя, потому что предчувствуем, что именно оттуда происходят все конфликты.

Теренс Кемп Маккенна

Когда мы видим человека в конфликте, разъяренного, нервного, неустойчивого, раздраженного, то должны помнить: все, что он произносит, лично к вам не имеет никакого отношения! Да-да! Это только о нем! Любая фраза, которую он произносит, – не о вас, а лично о нем. Он говорит: «ты тупица», «ты плохой хозяин», «ты плохая хозяйка», «ты плохая мать», «ты тормоз – едешь не туда»,

«куда прешь, урод?». Все эти вещи, сказанные нам в порыве гнева, в момент раздражения, к нам никакого отношения не имеют – они являются проекцией внутреннего конфликта, который есть у каждого внутри. Все сказанное нам кем-то в момент раздражения к нам никакого отношения не имеет, являясь лишь проекцией внутреннего конфликта того человека.

У людей внутренний конфликт никогда не прекращается. Это может быть конфликт с начальником: «как он мне посмел такое сказать», «я ему сейчас скажу вот так», «тут он не прав». Это может быть конфликт с соседями по площадке, это может быть недовольство собой и своим поведением. Чуть позднее мы поговорим о причинах внутренних конфликтов.

Допустим, такая история. Подходит к вам человек: «Да ты кто такой, да ты не профессионал…» Мне, бывает, говорят подобные вещи, когда я публикую свои статьи. Особенно если они касаются работы с провокациями. Провокаторы начинают мне писать: «Да кто вы такая? Вы же не профессионал! Да что вы вообще за человек, а вы в Гарварде обучались или нет…»

Раньше у меня внутри все клокотало: «Как можно такое говорить!», «Вы ничего обо мне не знаете…», «Да я обучалась у лучших учителей!..» и так далее. Сейчас я просто делаю выводы о том, на какую тему внутренний конфликт у моего собеседника.

О чем свидетельствуют подобные заявления?

1. Пишут не профессионалы.

2. У них проблемы с собственным образованием, или их почему-то не уважают.

Понимаете? Каждый раз, когда к вам подходит человек и кричит: «ты не профессионал», «ты тупица», «ты плохая мать» и т. д., – каждый раз он говорит то, что думает о себе. Не о вас.

Каждый кричит о собственной боли!

Сейчас представьте себе такую картину – подходит к вам человек и начинает орать: «я – тупица», «я – плохая мать», «я тормоз – я тебя подрезаю», «я

нарушаю правила», «я не профессионал…».

Ничего, кроме улыбки, это не вызовет. Когда мы в аудиториях проводим этот тренинг, все начинают широко улыбаться. Почему? Потому что, когда человек себя так ведет, мы понимаем, что он не совсем адекватен. Так вот, когда человек ведет себя так во время конфликта – не важно, в чем его суть, как только он переходит к оскорблениям и обвинениям в ваш адрес, все это является проекцией его внутреннего конфликта и к вам это никакого отношения не имеет.

Правда же, что после понимания этой особенности поведения людей становится легче? Иногда и неловко. Ведь человек выдает свои собственные проблемы. И мы знаем, где у него боль. Слова, которые мы произносим в гневе, – это маркеры, указывающие на то, что у человека болит.

Сейчас мы переходим к технологии управления. Если бы у нашего собеседника не болело, то он бы так громко не кричал об этом. Будьте как доктор: ага, вот здесь болит, здесь вы затронули – он кричит, здесь больно, и здесь тоже… Как пальпация для доктора – необходимо затронуть больное место для того, чтобы поставить диагноз и понять, как дальше с этим больным местом работать. Выяснив, где именно больно, доктор может принять какое-то решение. Необходимо затронуть больное место человека, чтобы поставить диагноз и понять, как дальше с ним работать.

Вы можете действовать как доктор, понимая: либо надо удалять орган, либо использовать костыли, либо больше не трогать человека вообще. Не важно, кто это: начальник, член семьи, клиент, партнер (ведь и клиенты, и партнеры тоже кричат от внутренней боли, а вы просто попались под руку – рядом стояли). Мы очень часто принимаем негатив на себя: «как ты посмел мне такое сказать?», «да ты сам непрофессионал», «да что ты знаешь о моих заслугах», «как ты вообще можешь такое обо мне говорить» – и у нас возникает этот справедливый гнев. А почему? Потому что нас зацепило. Но когда мы понимаем, что к нам происходящее не имеет никакого отношения, то очень легко сохранять спокойствие.

«Вы не умеете управлять проектами…», «Откуда вы понаехали…», «Кто вас обучал вообще…», – бросает бизнес-партнер на встрече как бы невзначай. И мы вдруг понимаем, что в этих фразах его слабое место или откровенная манипуляция. Собеседник пытается играть на ваших слабостях, но выдает свои. И мы, находясь в спокойном состоянии, принимаем взвешенное решение – поддаваться ли на эти уловки и работать ли с этим партнером дальше. Отличный инструмент, не правда ли? Единственное, от чего я вас хочу предостеречь, – не нужно смеяться этим людям в лицо и не стоит указывать им на то, что у них внутренний конфликт, переводя историю в разряд нерешаемых. Достаточно того, что вы сохраните себя в этом процессе и будете сильнее и мудрее.

Особенно не стоит демонстрировать знания о проекции, когда, например, человек выскочил из машины, крича: «Ты куда прешь, идиот!» В такой ситуации вы запустите конфликтоген превосходства. За это вас могут и ударить, и даже убить. Дело в том, что во время стресса, когда у человека выделяются адреналин и кортизол, ему нужно совершить физическое действие – у мужчин это часто удар в стену, у женщин – попытка во что-то вцепиться либо истошно колотить руками. Мы сейчас говорим про случаи, когда люди сильно разгневаны. Ни в коем случае не давайте такому человеку никакой обратной связи, но внутри себя поймите, как в этой ситуации действовать. Не «лечите» их. Если вы совершенно спокойно приняли решение, что к вам происходящее не имеет отношения, то в этот момент наступят легкость и невозмутимость. Вам легко сделать любое действие по отношению к этому человеку: извиниться, промолчать, выслушать и продолжать делать свое дело.

А вы знаете?

Первое, чему учат в вузах психотерапевтов, – два правила:

1. Не лечи без просьбы.

Как только в нашем арсенале оказываются первые психологические знания, то сразу же хочется вылечить весь мир: «Да ты же неправильно делаешь!», «Сейчас ты неверно сказал», «Ты используешь конфликтогены!» И так называемые неофиты очень обижаются, когда люди, вместо того чтобы внимать их советам, в ответ проявляют агрессию. Ведь они же хотели помочь! От всей

души!

Каждый из нас проходил этот этап. И вы наверняка с этим столкнетесь. Нужно понимать, что, пока человек не готов воспринять вашу рекомендацию по отношению к собственному поведению, он будет отталкивать ее, воспринимать ее агрессивно. К тому же ваша рекомендация наверняка будет касаться оценки его поступка или слов. А этого никто не любит! Это же мощный конфликтоген (о них чуть позднее).

И только когда она сам попросит: «Что же делать? Как бы ты поступил? Порекомендуй, как быть», вы, аккуратно выбирая слова, можете порекомендовать ему что-то. Но тут вступает в силу второе правило.

2. Не лечи бесплатно.

Этот принцип сначала кажется циничным. Но даже если человек попросил у вас дать ему рекомендацию, то нет гарантии, что он прислушается к вашим словам. Может просто пропустить мимо ушей, обесценив вашу беседу. Например, как делали мои одноклассники: «Да это же Ирка, что она понимает…» Их не убедит ни ваш опыт, ни то, что вы учились у лучших специалистов, ни даже факт, что вас уважает президент. Просто потому, что им эта информация досталась бесплатно. А если они за нее заплатили, тогда есть шанс, что выслушают внимательно. Конечно, совсем не факт, что используют ваш совет. Но не судите строго. Ведь вы и сами не все из прочитанного примените сразу.

Побочный эффект

Конечно же, и у главного закона конфликтологии существуют побочный эффект и обратная сторона. И если видимую часть обычно воспринимают с удовольствием и восторгом, то по поводу изнанки возникают вопросы.

А правда заключается в следующем: когда мы кого-то хотим обвинить, когда возмущаемся чем-то в других людях, на самом деле к ним это не имеет никакого отношения! Это проекция нашего внутреннего конфликта.

И это достаточно сложно осознать и принять, потому что мы видим: вот человек, он сейчас себя неправильно ведет… мы же про него сказали! Мне часто приводят пример: он бросил окурок на пол, а я сказал ему, что он свинья. И что – это проекция моего внутреннего конфликта?

– Да!

– Почему?

– Могу лишь предположить, что по какой-то причине тема чистоты вас беспокоит. Или этот типаж напоминает вам какого-то злодея. Возможно, ваши домашние относятся к уборке без должного уважения или даже с пренебрежением. А для вас это важно.

Или вы жалеете о деньгах, заплаченных домработнице, или ребенок не выполняет ваши просьбы об уборке или… причин может быть множество. И вот уже внутренний конфликт родился. И если другой человек может отреагировать на беспорядок спокойно, то у вас он вызывает гнев.

Такие вещи легко анализируются, и далее я объясню технику, как это сделать. Когда мы находимся в спокойном состоянии, то нам ничего не стоит подойти и прибрать за тем человеком или же спокойно сказать: «Слушайте, но ведь это некрасиво, давайте будем соблюдать чистоту». И здесь у нас совершенно другой посыл, другая манера обращения к человеку. Нет лишних эмоций и грубости. Останется лишь желание решить вопрос.

Я гневаюсь – значит, я не прав!

Каждый раз, когда в дело вступают эмоции, работает формула: я гневаюсь – значит, я не прав. Когда я услышала эту фразу в первый раз, то долго возмущалась. Сейчас я прекрасно понимаю, что гнев – это внешняя проекция внутреннего конфликта. Каждый раз, когда закипает внутри, когда вы повысили голос и эмоционально отреагировали, – проблема не в людях. Проблема в нас.

Опишу пример из своей жизни. Поверьте, я тоже не сразу приняла эту информацию, мне потребовалось около месяца, чтобы начать что-то в себе менять. Моему ребенку было 14 лет, и вечером, приходя домой, я кричала на него: «Я выброшу твой планшет», «Ты совсем не учишься», «Что за ерунда», «Делай уроки» и т. д. В тот день, когда я познакомилась с основами конфликтологии, поначалу тоже привычно начала кричать. Потом остановилась и вспомнила. Проанализировав, поняла, что это крик моей внутренней боли о том, что я зависла в телефоне или в социальных сетях, не успеваю сделать что-то полезное и проецирую это на своего ребенка. Почему? Потому что он дал повод.

Конфликты, конечно, не бывают без повода. Но повод – это формальность. Конфликт зародился гораздо раньше. И мы рассмотрим, как развивается конфликт и как мы можем практически любой повод превратить в разногласия. И превращаем.

Другой вопрос, что очень часто конфликт служит для выпуска пара. И это его позитивная функция, выход отрицательных эмоций, разрядка для нашего организма. Но можно сделать ее гораздо более эффективной. Так, чтобы обошлось без последствий. Как именно – об этом мы тоже поговорим.

Наша задача – в результате прочтения книги научиться сохранять спокойствие. Не сдерживаться, чтобы потом где-то разрядиться, а именно сохранять спокойствие. Либо мы можем не принимать чужой конфликт близко к сердцу, и тогда нам станет легче.

Тем, кто не любит много читать

Для вас есть хорошая новость! Все самое главное в этой книге вы уже прочли! Дальше будут описаны основные катализаторы внутренних и внешних конфликтов, но самое ценное уже было представлено на первых страницах.

Вопрос-ответ

Вопрос руководителя:«Если я вижу, что уборщица туфли не там оставила, кресло не туда сдвинула, то меня это раздражает, и, естественно, я делаю замечание. Это о чем говорит? Что у меня пунктик насчет порядка? Или насчет моих вещей – чтобы их никто не трогал? Или я просто ситуацию обострила? Но меня подобные вещи регулярно выводят из себя» (Ольга).

Это вопрос внутренних границ – когда кто-то нарушает ваши границы на работе или дома. И вас раздражает не сам факт, что уборщица передвигает вещи, ведь мы же понимаем, что для качественного выполнения своих задач она должна их передвигать. Раздражает то, что вы позволяете нарушать свои внутренние границы даже уборщице. Не каждому вы сделаете замечание, но ей – легче всего. Именно поэтому она становится поводом для внешнего конфликта.

Но вот о чем идет речь: она нарушила ваши границы и вы ей это позволили. А на самом деле кто-то делает это постоянно. И тот человек вам важен. Внутри вас сейчас закипает конфликт. Вам нужно выяснить, кто именно тот человек, регулярно нарушающий ваши внутренние границы, разглядеть его. И постараться их снова выстроить. Тогда, видя вещи не на своих местах, вы будете реагировать на это совершенно нормально. Так, казалось бы, бытовой конфликт с уборщицей позволяет нам выявить реальную проблему и начать решать ее, а не бороться с раздражителем.

Вам нужно найти того важного для вас человека, кому вы не решаетесь сказать о нарушении ваших границ. Если взять за основу гештальт-подход, то получается, что человек – существо целостное, и мы ведем себя одинаково со всеми людьми. Поэтому подумайте, прежде чем обрушить свой гнев на уборщицу.

Ольга:Действительно, это уже в прошлом. Сейчас вспоминаю, что была неразрешенная ситуация с руководителем: с одной стороны, я понимала его действия, а с другой стороны, чувствовала, что он манипулирует мною и как раз мои границы нарушает. О том, как выйти из такой ситуации, я не догадывалась.

Механика здесь такая: вы увидели на примере незначительной ситуации, где сейчас может быть проблема, осознали ее. Следующий шаг – начинать работу над выстраиванием своих границ. Нужно этому навыку учиться. Получается, что конфликт с уборщицей, совершенно не важный по сравнению с другими жизненными ситуациями, может вывести на другой уровень понимания и даже дать план саморазвития.

Людмила:Увидела во дворе детей, которые могли упасть. Сделала им замечание. Получила порцию мата в ответ. Меня это зацепило, значит, у меня на эту тему внутренний конфликт или просто они не правы?

Если вас это эмоционально зацепило, вызвало раздражение – да, внутренний конфликт нашел себе выход. Если вы остались спокойны и просто сделали замечание о неуместности мата – конфликта нет.

Многие дети не умеют общаться иначе, поскольку видят пример своих родителей. Это не их вина, это их беда. Иногда подростки так самоутверждаются в группе, для них мат – что-то наподобие инициации. Мы, взрослые, осознаем это, будучи мудрее и сильнее. Если вы, делая замечание, понимаете ситуацию – конфликта не существует. Когда внутри ничего не отзывается эмоционально, то вы можете сделать замечание по-доброму.

Если вас цепляют эти подростки – начинаем искать конфликт. Возможно, вы тоже иногда позволяете себе крепкое словцо и недовольны этим, возможно, был человек, обижавший вас именно такими словами, возможно, и сейчас есть в вашем окружении человек, вас не уважающий, и именно в матерных высказываниях вы видите угрозу своему чувству собственного достоинства. В любом случае, эмоции, спровоцированные детским матом, вызваны чем-то другим.

Людмила:Да, есть проблема с уважением. На прошлой работе коллеги меня регулярно унижали, и до сих пор эта ситуация продолжается.

А теперь даже дети во дворе могут это сделать, да еще в такой форме! Еще бы вы не возмутились. Понимаю. Но когда вы осознали, кто именно стал катализатором внутреннего конфликта, нужно понять, что с этим делать.

Прежде всего нужно отстаивать внутренние границы в общении с коллегами, а не с подростками. Далее вы найдете в книге описания инструментов для тщательной внутренней работы.

Елена:Очень сильно участие в тех или иных конфликтных ситуациях зависит от уровня энергии участников. Чем выше уровень энергии, тем более активно стороны свои позиции отстаивают… Можете ли вы дать рекомендацию, как свою энергию сохранять?

Книга как раз про это. Всегда выигрывает тот, кто спокоен. А ситуация, когда человек продавливает свою позицию, когда у него много энергии, когда он прет напролом, возможно, эффективна при лобовом столкновении с оппонентом. Но, когда вы находитесь в равных условиях, когда человек эмоционально накален, а вы спокойны, вы всегда выиграете. И будете взвешенно принимать решения, ведь вас сложно вывести на эмоции.

Однажды, на первом курсе, я провела свое первое исследование: мы с друзьями наблюдали за боксерскими поединками – за людьми, выходившими на ринг. Наша задача была – понять в течение 30 секунд до начала боя, кто победит. Побеждает всегда самый спокойный. Другое мое исследование, основанное на управленческих поединках, подсказывает, что тот человек, который может здраво рассуждать и управлять беседой, всегда выиграет. И высокий уровень энергии очень часто тут может оказаться даже лишним.

Виктория:Когда тебя регулярно втягивают в конфликт, как пресечь это в зародыше?

Есть так называемые «токсичные» люди, которые действительно будто питаются от ваших конфликтов. Как только они поймут, что вывели вас из себя, зацепили вас, у них появляется довольное выражение лица.

Что нужно делать в таких ситуациях? Записывайте слова-маркеры этих людей. Записи зачастую выручают в конфликте. Записывав, что они вам говорят сейчас, вы сможете использовать это против них позже. Если он заявляет: «Да что вы тут своими кривыми руками наделали…» – значит, у него есть некий комплекс по поводу собственной «криворукости».

Виктория:А можно в качестве подкрепления разобрать такой пример: есть коллега, резко общавшаяся не только со мной, но и с другими… Я спрашиваю коллег: как вы находите с ней общий язык? Все говорят: да никак, поругаемся, потом расходимся, и слава богу, если мы не встречаемся и не пересекаемся. А если избегать по работе не получается, ведь в проектах работаешь с тем, с кем назначают? Девушка очень резко на все реагирует, потом пишет дурацкие эсэмэс типа: «Ты с ума сошла, я уже беспокоиться начинаю за твое здоровье». Грязные неприятные фразы, на которые непонятно как реагировать, ведь хочется полностью дистанцироваться или вовсе бежать от нее. Это девушка о себе говорит? У нее что-то не в порядке?

Это типичный газлайтинг

Газла?йтинг (от английского названия пьесы «Газовый свет») – форма психологического насилия, главная задача которого заставить человека сомневаться в адекватности своего восприятия окружающей действительности. Она опасается за свое здоровье, это ее маркер. Как вы будете вести себя с человеком, который говорит: «Слушай, я опасаюсь за свое здоровье». Какая реакция?

Виктория:Непонятно… ну опасайся, чем я могу тебе помочь?

Человек всегда говорит о том, где у него боль. Даже в позитивном ключе, а в негативном и подавно. Понимаете, что она кричит на самом деле? Люди, обижая других, на самом деле кричат: «Мне мало любви», «Мне мало внимания от вас», «Я хочу, чтобы вы меня полюбили»… Это по сути перевод любой фразы вроде: «Урод, куда едешь?», «Корова жирная, куда прешь?», «Я опасаюсь за твое здоровье», «Ты вообще в своем уме?» Если посмотреть глубже, то люди требуют от окружающих любви таким вот странным образом. Просто потому, что по-другому не умеют. Но об этом чуть позже.

А теперь представьте: вы находитесь на отдыхе, лежите на берегу моря, например, и какая-то тетка ходит и кричит, а вы потягиваете свой коктейль – есть ли вам до нее дело? Ну, орет, ну, недовольна. Перевернетесь на другой бок, вставите в уши беруши и продолжите наслаждаться отдыхом.

Приведу такое сравнение: плесень распространяется в сырости, то есть там, где есть для этого почва. А на солнце она высыхает. Когда мы сами находимся в раздраженном состоянии, тогда и начинаем реагировать на неадекватного человека и его претензии к нам. Это и есть мощнейшая технология убеждения – вместо того чтобы бурно реагировать, мы начинаем слушать и слышим, как оппонент, стараясь нас задеть, выдает все больше и больше своей слабости и боли. И уже наше право, как этой информацией воспользоваться. Желательно, конечно, максимально экологично. Когда мы сами находимся в раздраженном состоянии, тогда начинаем реагировать на неадекватного человека и его претензии к нам.

Олег:Что же это? Если я делаю сотрудникам замечания, критикую их – значит, у меня внутренний конфликт? Они накосячили, а проблемы у меня? Теперь никому не делать замечаний?

Здесь важно различать эмоцию, с которой вы это говорите. Если с криком «все тупые, руки кривые, ничего сделать не могут» – да, это внутренний конфликт. Если спокойно: «Коллеги, что помешало вам сделать задание таким образом и в данный срок?», «Что необходимо, чтобы вы это выполнили?», «Как вы считаете, эта работа соответствует тому регламенту, который мы обсуждали в техзадании?» – в этом внутреннего конфликта нет! Это конструктивный диалог, направленный на решение вопроса.

Но если появляются гнев, унижение, высокомерие, ярость – это совершенно точно индикатор внутреннего конфликта. И относиться к нему следует тоже как к маркеру, как к анализу крови, например, применяя соответствующее «лечение». Часто бывает злость и досада на себя: «Как я могу взять человека с таким образованием на работу?», «Как он посмел обсуждать мои решения, кто он такой!», «Как я допустил ситуацию, в которой все так расхлябанно работают?» и т. д. Гневаясь, вы обнажаете свои самые болевые точки перед сотрудниками. Обессиливаете себя, тем самым давая им в руки существенные козыри. Вы точно этого хотели? К тому же гневом и криком вы точно ничего не добьетесь, кроме ненависти как к вам, так и к выполняемым задачам, а следствием этого могут быть саботаж, интриги и неверно выполненные задачи.

Как это работает. История из жизни

Иван – заместитель руководителя международной компании. Он пожаловался на увеличение количества конфликтов в своей жизни и свое несдержанное поведение в них. Я попросила описать самый яркий из последних конфликтов.

Это случилось на парковке, куда его привел навигатор. Выехать обратно не было возможности. Проезд по парковке стоил ему 200 рублей и спровоцировал мощный взрыв эмоций. Бессмысленная трата вызвала непропорциональную ярость. Иван громко ругал парковщиков, Собянина и перекопанные дороги. Сорвался на близких и испортил себе вечер выходного дня.

Как конфликтолог я прекрасно понимаю, что дело не в этих деньгах – слишком незначительна сумма, слишком сильны эмоции. С помощью коучинговых вопросов мы выявили, что у Ивана сейчас самый актуальный вопрос – решиться или нет на смену работы. В его компании есть головное подразделение, куда его приглашают.

Он сомневается в обоих решениях – ведь у каждого из них есть минус. «Прибавка к зарплате не окупит даже стоимость парковки у офиса!» – озарило Ивана. В Москве парковка у офиса может обходиться более чем в 100 тысяч рублей. Его прельщает перспектива перейти в головной офис компании, но дорога будет занимать на час больше, и парковка не окупится. «Я не для того столько работал, чтобы ездить на метро!» – для Ивана очень ценна возможность передвижения на автомобиле. Но и от повышения отказываться не хочется.

– А если попросить оплату паркинга у работодателя?

– Там никому не оплачивают, и все ездят на метро!

– Что ты теряешь, если попросишь компенсацию?

– Самоуважение. Подумают, что я слишком нагл.

– Если тебе откажут, то ты сможешь остаться на прежнем месте?

– Да.

– Если для тебя оплатят парковку, ты согласишься на перевод?

– Вне всяких сомнений.

– То есть ты ничего не теряешь, если задашь этот вопрос?

– Получается так. Ничего, кроме своего страха.

– Чтобы избежать страха отказа, перед разговором тебе понадобится сформулировать свои победы и достижения на прежнем месте. Начнем?

Мы отрепетировали несколько вариантов диалога с руководством компании. «Я поражен – как можно от разговора о парковке дойти до обсуждения таких важных решений в жизни!» – перед финалом сессии воскликнул Иван.

Важно!

Мы убеждаем других людей только тогда, когда можем в любую секунду выйти из взаимодействия, если оно перерастает в конфликт. Тогда это управляемая ситуация. В этом случае нам гораздо проще взаимодействовать, и мы понимаем, почему этот человек действует так, а не иначе, почему именно так действую я, чего хочу в этой ситуации. Мы можем здраво и безэмоционально рассуждать. Мы можем даже отложить решение этого вопроса.

Конец ознакомительного фрагмента.

Купить: https://tellnovel.com/ru/barzhak_irina/sam-durak-kak-ubezhdat-neprobivaemyh

Текст предоставлен ООО «ИТ»
Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию: Купить