

Руслан Хоменко  
Александра Пожарская



# РЕЧЕВАЯ САМООБОРОНА

 ПИТЕР®

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	7
Часть I	9
Глава 1. Защищайтесь, сударь! Или что такое речевые нападения	10
Речевое и физическое нападение: сходства и различия	10
Зачем они это делают? Схема речевого нападения	12
Два способа провалить поединок	15
Защита и оборона: переводим инстинкты в осознанность	19
Конец ознакомительного фрагмента.	24

# 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 получат 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 выразиться 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)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> *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 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», немногие поднимают руку. И, как правило, это участники, которые в чем-то понаглее, в чем-то посылнее 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.

Поискем примеры в русской культуре. Физические способы выпустить пар – кулачные бои. Дуэли. Все до победного конца. Всё для выражения гнева. Или поправленного чувства собственного достоинства. Неплохо. Эмоции выражать важно. По этому поводу мы ломаем 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 процедуры<sup>2</sup> 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.*

---

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

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 прибегать, 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 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 получше 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.

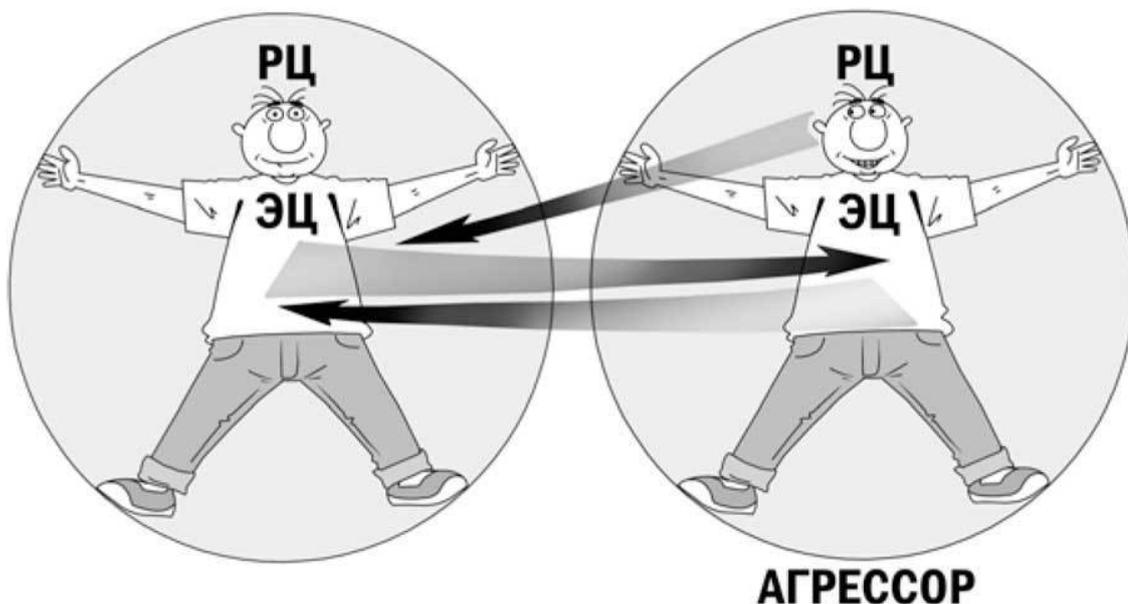
*Различия физического и речевого нападения:*

- 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»), следовательно, 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».

## **Упражнение 2. Фокус на нападении**

Попробуйте оказать легчайшее физическое воздействие на себя или партнера по упражнению, например, ущипните. Куда направлено все внимание? В большей мере (а порой – исключительно) на место воздействия! Такой фокус на нападении лишает возможности мыслить вне рамок, заданных нападением, и искать выход из ситуации. То же самое происходит при речевом нападении.

Отчего так обидно? Отчего в самые ответственные моменты конфликта отключается рациональный центр, который как раз и призван искать и находить точные и мощные ответы на речевое нападение?

Вспомним метафору, что человек – как песочные часы, в которых заложена формула «эмоции + разум = 100 %» (известная формула, представленная психологом, психотерапевтом, кандидатом медицинских наук Михаилом Литваком).

И если все 100 % задействованы в области эмоционального центра (нижняя колба часов), то в рациональном центре ничего не остается (0 %). Чем больше мы апеллируем к разуму, тем больше подконтрольны нам эмоции, и наоборот: чем больше мы действуем на эмоциях, тем меньше контроля со стороны разума остается и тем больше необдуманных решений мы принимаем. Ошибки разума возможны и допустимы. Однако ошибки, допущенные в эмоциональном дисбалансе, непоправимы.

### **ИСТОРИЯ ИЗ ЖИЗНИ**

Одна моя<sup>3</sup> знакомая кратко прокомментировала эту ситуацию так: «У меня на работе есть вредная начальница, которая постоянно и намеренно выводит из себя всех окружающих. Это ее стиль жизни. „А что, разве вам нужно объяснять по 20 раз? При вашем-то опыте!“, „Нда-а-а, отчеты мы пишем как курица лапой. Неудивительно, что все на одном месте сидите!“, „Знаете что – спросите у самой себя, как это сделать!“... Наезды, наезды, наезды. А самое главное – несправедливые. Порой хочется плакать, что мы зависим от такого самодура. Казалось бы, можно уволиться, но сама организация нравится, работа стабильная, интересная. И вот однажды я, как главный герой фильма „Служебный роман“, с цепи сорвалась или меня какая-то муха укусила – в общем, я на эмоциях от несправедливости и гнева высказала этой красотке все, что о ней думаю! Она, конечно, потеряла на миг дар речи. У меня даже мелькнула мысль, как это кайфово – высказывать свое мнение! Но кайф быстро закончился. Ибо начальница возобновила свои нападки. Кроме того, меня потихоньку выжили с любимой работы.

„Ох, лучше б я тогда промолчала!“ – думала я каждый раз, вспоминая себя в гневе. Наверное, есть другие эффективные способы, чтобы и мнение свое высказать, и при этом остаться в нормальных отношениях. И я начала искать такие способы и методики».

Припомните: как часто вы сами искали способы достойного решения конфликтов с неприятными и неадекватными людьми?

### **Упражнение 3. Арсенал речевых нападений**

Вспомните и запишите 3–5 речевых нападений на себя, которые вас зацепили, когда вы не смогли управлять эмоциями, когда колба часов склонилась в сторону эмоционального центра. Можно записать подробно (ситуацию, контекст, кто вас окружал и т. п.) либо кратко (одну фразу речевого нападения, которая вывела вас из равновесия и вы не смогли найти варианта решения конфликта). Уверены, мы с вами найдем ответ на эти нападения в процессе чтения книги!

---

<sup>3</sup> Рассказывает А. Пожарская.

Теперь обратим внимание на манипулятора. Из какого центра он может нападать – из рационального или эмоционального? Какие цели преследует в каждом случае? Подумайте, он нападает из рационального центра (то есть намеренно желает вывести вас из равновесия) или из эмоционального (то есть пытается «слить» на вас накопившийся негатив)? С точки зрения вашего личного эмоционального центра (куда стекаются все эмоции и негатив) вам может быть все равно, специально он нападает или неспециально. Но с точки зрения целей манипулятора нападения из рационального центра призваны вывести вас из состояния равновесия, чтобы вами было легче управлять, а нападения из эмоционального центра помогают ему избавиться от негативных эмоций (этот способ гораздо менее экологичный, чем предлагаемые современной наукой методики избавления от стресса). Давайте приведем варианты экологичного сброса негатива и избавления от стрессов.

#### Упражнение 4. Способы сбросить напряжение

Вспомните и запишите, как именно вы сбрасываете накопившееся напряжение в течение дня в разных ситуациях. Эти способы условно можно разделить на четыре группы и занести в таблицу.

№	Быстро и незатратно	Быстро и требует затрат	Длительно и незатратно	Длительно и требует затрат
1	Музыка	Экспресс-покупка	Сон	Баня, сауна
2	Побить подушку	Поход в кафе	Медитация, йога	Массаж
3	Зевота	Природные успокаивающие (травы, чай, добавки)	Прогулка	Шопинг
4	...	...	...	...

#### Два способа провалить поединок

##### ИНТЕРЕСНАЯ ИСТОРИЯ. КОМПЛИМЕНТ

Марк Твен, находясь на светском рауте, беседовал с одной не очень приятной в общении дамой. Решив сделать ей комплимент, он сказал: «Вы очаровательны!» На что грубиянка ответила: «Не могу сказать о вас того же самого». Марк Твен улыбнулся: «А вы сделайте как я – соврите!»

Как вы уже поняли, существуют неэффективные способы реагирования на нападение. Один из них приведен в истории про вредную начальницу и может быть охарактеризован как конфликт по типу «Дурак! – Сам дурак!», то есть конфликт, в котором после речевого

нападения сработал эмоциональный центр (образно говоря, песочные часы, которые уравновешивали эмоции и разум, перевернулись – вас захлестнула волна эмоций, вы не помните, что и как говорили, но совершенно очевидно, что в ответ нападали на оппонента). Такой конфликт (на уровне двух эмоциональных центров) мы называем эмоциональным конфликтом. Есть простая аксиома, справедливая в отношении всех эмоциональных конфликтов: они неразрешимы! Ведь задействованы именно эмоции, а разум спит. Конфликтующим придется либо ждать, пока кто-то из них двоих выдохнется, либо расходиться, остывать и позже приступать к разумным переговорам. **Итак, первый способ провалить речевой поединок – эмоциональный конфликт или встречная агрессия.**

Второй неубедительный способ реагировать на нападение – избегать конфликта. Нам кажется, что если мы промолчим, то манипулятор успокоится и мы сможем вздохнуть свободно. Не тут-то было! Если вы начинаете мямлить, оправдываться или отмалчиваться, это придает ему еще больше сил (см. главу 3 – перечень ошибок при речевой самообороне). Кроме того, вы уносите с собой львиную долю чужого негатива. И это только на эмоциональном уровне. Если разобрать, что впоследствии творится на физическом, то не хватит страниц этой книги. Но краткий вердикт вы знаете: подавленные эмоции уходят в тело (в зажимы, болезни и т. п.). Чтобы в этом убедиться, достаточно прочесть любую книгу по психосоматике (например, авторов Лиз Бурбо, Луизы Хей) или по телесной терапии (например, Александра Лоуэна). **Итак, второй способ провалить поединок – промолчать, придать манипулятору больше сил, а себе заработать вероятность заболеть.**

Что же делать? Наши клиенты часто просят дать им методику, которая позволит и выразить мнение, и отбить нападение. Уже совсем скоро мы представим вам ее во всей красе и объясним, в чем сила концепции, которая работает годами. Но сперва попросим вас, дорогой читатель, снова попытаться свои силы в том, чтобы отбить речевые нападения, представленные в тесте ниже. Обязательно выполните это упражнение до того, как начнете изучать приемы речевой обороны, чтобы затем у вас появилась возможность сопоставить свои ответы до и после прочтения книги.

### **Квест. «Речевой симулятор нападений»**

## **Упражнение 5. Тест на речевую оборону**

В тесте представлены речевые нападения из реальной жизни, для каждого даны четыре варианта ответа – вам необходимо выбрать один не думая! Во время конфликта у вас не будет времени на размышления и вспоминание тех или иных приемов. Отвечайте честно, ведь уровень вашей подготовки важно оценить в первую очередь вам самим, чтобы понять, какими приемами вы уже владеете, а какими – нет. Если вы считаете, что ни один из вариантов ответов не подходит, укажите свой.

*Манипулятор:* «Почему вы такой взрывоопасный?» (адресат действительно взволнован).

- «Если я не буду взрывоопасным, дело не сделается».
- «Я не взрывоопасный, а темпераментный».
- «А вы почему такой пугливый?»
- «Моя взрывоопасность меня поддерживает».

*Манипулятор:* «Вы всегда такой придирчивый?» (адресат действительно любит точность даже в мелочах).

- «Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь».

- «Да, я строг к цифрам».
- «Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе».
- «Это только вам кажется».

*Манипулятор:* «У вас нет высшего образования?» (адресат действительно не имеет диплома о высшем образовании).

- «Я что, по-вашему, недостаточно профессионален?»
- «Да, высшего нет».
- «А у вас есть?»

• «Я и без высшего образования разбираюсь лучше, чем некоторые с высшим».

*Манипулятор:* «Вы что, тугодум?» (адресат действительно долго думает).

- «Да, это верно, я все еще думаю».
- «Вы вчера тоже долго думали».
- «Да уж, не как вы решаете, вообще не подумав».
- «Я думаю не долго, а основательно».

*Манипулятор:* «Да скорее же, иначе мы потеряем такую возможность!» (адресат понимает, что это действительно так).

- «Не давите на меня».
- «Такая возможность появится, когда я приму такое решение».
- «Если я приму поспешное решение, мы потеряем не только возможность».

• «Да, вы правы, решение нельзя откладывать».

*Манипулятор:* «Да бросьте вы, к чему этот официоз!» (адресат говорит официальным тоном, чтобы сохранить дистанцию).

- «Вы же первый так начали, а я уж за вами».
- «Официоз? Ну что вы, вам показалось».
- «Все должно быть официально, мы же не спекулянты».
- «Официальный стиль помогает мне избежать недоразумений».

*Манипулятор:* «Вы судите слишком субъективно, в действительности вовсе не так» (адресат высказал свое мнение, которое кажется ему вполне обоснованным).

- «Я согласен: ваша точка зрения тоже важна».
- «А по-моему, я прав».
- «Увы, ваша действительность не менее субъективна, чем моя».
- «Любое восприятие субъективно».

*Манипулятор:* «Вы не понимаете, насколько все серьезно для вас!» (адресат действительно не понимает, о чем речь).

- «А вы, как всегда, понимаете».
- «Вот только пугать меня не надо».
- «Действительно, все, что относится ко мне, серьезно».
- «Да я вроде бы ничего такого не делал...»

*Манипулятор:* «Разве можно все так близко к сердцу принимать?» (адресат действительно сочувствующий человек).

- «Это вас не касается».
- «А вы все знаете: и как надо, и как не надо».
- «Да я и не расстроился вовсе».
- «Да, я сердечный человек».

*Манипулятор:* «Ну вы сегодня и выступили!» (адресат понимает, что его выступление было воспринято по-разному).

- «Да, как всегда, невпопад».
- «Действительно, результат получился неоднозначный».
- «Да ничего особенного я не сказал».
- «А вы и рады!»

*Манипулятор:* «У вас даже компьютера нет – нищета какая-то!» (адресат действительно получает маленькую зарплату).

- «Точно – компьютера нет».
- «А вы, видимо, богатая».
- «Да не в этом дело».
- «Причем здесь нищета?»

*Манипулятор:* «Ничего себе компьютер! Да вы у нас богатенькие!» (адресат хорошо зарабатывает).

- «Компьютер действительно классный».
- «Ну если кто-то и богатенький, то это вы».
- «Куда уж нам».
- «Это совсем не лучший компьютер, правда!»

*Манипулятор:* «Вы, говорят, сегодня опростоволосились» (адресат вместо делового письма отправил письмо личное).

- «А вам больше всех надо».
- «Что вы везде суетитесь?»
- «Да, сегодня были приключения».
- «Сама не знаю, как это получилось».

*Манипулятор:* «Я знаю, вы никому не доверяете» (адресат не доверяет манипулятору).

- «Да нет же, я доверяю».
- «Мое доверие надо заслужить».
- «Это вы никому не доверяете».
- «Ну у нас-то с вами полное доверие».

*Манипулятор:* «Ваш стиль работы неэффективен!» (адресат только что потерпел неудачу в работе).

- «Это вам так кажется».
- «Надо будет подумать над вашими словами».
- «Сработает в долгосрочной перспективе».
- «Он неэффективен, но эффективен!»

*Манипулятор:* «Люди воспринимают тебя как цербера – они уже боятся тебя!» (адресат последнее время был несдержан с подчиненными).

- «Да, последнее время что-то такое витает в воздухе».
- «Цербер – это в царстве мертвых, а мы пока среди живых».
- «Твое знание мифологии делает тебе честь».
- «Кто сказал, что я цербер?»

*Манипулятор:* «У меня есть данные, что вы собираетесь переходить в отдел к Афанасьеву и бросить проект на произвол судьбы» (до сих пор адресат о такой возможности не думал).

- «Нет, я наш проект ни за что не брошу».
- «Да, неожиданная идея».
- «С какой стати Афанасьеву меня брать?»

• «Понятно. А вас Афанасьев, видимо, не берет, отсюда и праведный гнев».

*Манипулятор:* «Вы не выполняете ваших обязательств – это возмутительно!» (адресат действительно не выполнил одно задание).

- «Вы всегда недовольны».
- «А вы еще больше на меня взваливаете!»
- «Вы тоже, между прочим, не выполняете».
- «Да, я тоже собой недоволен».

*Манипулятор:* «Да вы считать не умеете!» (адресат и сам не уверен в своих расчетах).

- «Да умею я считать!»
- «Извините, но это исключено».
- «Бывает, давайте проверим».
- «Тогда я и писать вряд ли умею!»

*Манипулятор:* «Вы совершенно неправильно это понимаете!» (адресат уверен, что понимает ситуацию правильно).

- «Вы правы, наши представления об этом несколько расходятся».
- «Извините, но у вас свои представления об этом, а у меня – свои».
- «Да нет, я все понимаю».
- «Это вы понимаете неправильно!»

*Манипулятор:* «Поздравляю, в своей карьере вы идете по головам!» (адресат получил новую должность, на которую уже был кандидат).

- «Да не иду я ни по чьим головам!»
- «А вы идете по чьим головам?»
- «Тебе какое дело!»
- «Я иду по жизни с собственной скоростью – кого-то обгоняю я, кто-то обгоняет меня».

*Манипулятор:* «Вы совершенно отстали от жизни!» (адресат выступил с предложением, которое считает современным).

- «Сами вы отстали от жизни».
- «Вовсе нет, мое предложение как раз новое».
- «Жизнь стремительна – это правда».
- «Ну да, а вы, надо понимать, современная!»

## **Защита и оборона: переводим инстинкты в осознанность**

### **ИНТЕРЕСНЫЙ ФАКТ**

#### **И снова мыслители древности о согласительных процедурах**

Греческий драматург Еврипид (V век до н. э.) утверждал, что согласительные процедуры являются предпочтительными, потому что они не менее эффективны, чем насильственная форма разрешения споров:

*Всего достигнуть можно разговорами,  
Что иначе творит врага оружие.*

Марк Туллий Цицерон в работе «Об обязанностях» писал: «Существуют два способа разрешения споров: один – путем переговоров, второй – путем применения силы; так как первый способ свойственен людям, а второй – животным, то следует прибегать к последнему лишь в случае, если нельзя воспользоваться первым».

Как известно, Новый Завет также провозглашает ценности мира и ненасилия в общественной жизни, в том числе при урегулировании частных споров: «Если согрешит против тебя брат твой, пойди и обличи его между тобою и им одним; если послушает тебя, то приобрел ты брата своего; если же не послушает, возьми с собою еще одного или двух, дабы устами свидетелей подтвердить всякое слово. Если же не послушает их, скажи церкви; а если и церкви не послушает, то да будет он тебе как язычник или мытарь».

Итак, вы продолжаете участвовать в жизненном квесте под названием «Как решить конфликт достойно?» и двигаться к предлагаемому нами способу выхода из конфликтных ситуаций. Что делать с этой мощнейшей энергией нападения, спросите вы? Той энергией, которая задействует и будоражит наш эмоциональный центр? И при этом отключает центр рациональный? **Решение – в самих песочных часах.** Их, конечно же, необходимо снова вернуть в сбалансированное положение. То есть **перевести энергию нападения из эмоционального центра в рациональный.**

Если мы посмотрим на уже знакомую схему речевого нападения (на рисунке ранее), то заметим, что направления стрелок как раз указывают первый шаг на пути к решению любого конфликта: перевод энергии нападения в рациональное русло. Как мы обычно понимаем, что диалог вошел в конструктивное русло и стал рациональным? Согласитесь, если эмоциональный диалог направлен на личные качества оппонента и старается показать их в невыгодном свете и зацепить наши ценности (см. главу 2), рациональный диалог возникает тогда, когда в речи появляются факты, цифры, статистика, аргументы, логика.

### **ИСТОРИЯ ИЗ ЖИЗНИ. ПОЛИТИК, КОТОРЫЙ БОЛЬШЕ НЕ БИЛ ВСЕХ ПО ГОЛОВЕ**

Мы как тренеры часто сталкиваемся с необходимостью обучить наших учеников, порой статусных и известных, терпению, спокойствию, умению элегантно решать конфликты. Недавно к нам обратились политик и его команда со стандартной просьбой: повысить уровень ораторского мастерства, особенно в области ответов на каверзные и сложные вопросы, которые порой перерастают в споры и провокации. «Так, – насторожились мы, – дело пахнет самообороной!» Итак, господин Н. пришел к нам в сопровождении политтехнологов, важно расположился напротив нас и... за все время беседы не изрек ни одного слова, изредка покачивая ногой в такт речи. Казалось, он все уже знает и умеет, судя по его незаинтересованному поведению. Ладно, мы начали заниматься. Как только мы приступили к изучению новых технологий самообороны, он заметно оживился и рассказал, что ему сложно справляться с эмоциями и перестраиваться в конструктивное русло. В результате мы освоили несколько техник – и он отправился на встречи с избирателями. Через пару дней мы ожидали от него отчета о применении виртуозных и элегантных приемов самообороны. И действительно! Вскоре позвонил его политтехнолог и горячо благодарил! «И он молодец! И вы молодцы!» На наш вопрос, какую именно технику применил наш ученик, последовало многозначительное молчание... и голос в трубке произнес: «Что вы! Какие технологии! Он хотя бы перестал в припадке гнева бить избирателей по голове... И это уже успех!» Да, бывает и так. Минимального эффекта мы уже добились.

«Разве проявлять эмоции – это плохо?» – спросит читатель. Эмоции в определенных ситуациях – это отлично (на свадьбе, свидании, во время ужина с любимым человеком). Но

эмоции во время конфликта могут обойтись очень дорого – как в личной жизни, так и в бизнесе.

### **ИСТОРИЯ ИЗ ЖИЗНИ**

Менеджера небольшой компании, которая является филиалом головного офиса, заставляют ждать начала переговоров, мотивируя это тем, что директор еще занят. Десять минут, 15, 20, 40... В тот момент, когда менеджер яростно врывается в комнату переговоров, ему говорят: «Как вы себя ведете! Боимся, что сотрудничать с такой компанией, где менеджеры первого звена ведут себя настолько бескультурно, мы не станем». Цель головного офиса была проста: вывести из состава филиальной сети именно эту компанию. Эмоциональная дестабилизация одного сотрудника не обошлась дорого головному офису, но стоила «жизни» филиалу данной сети.

Умению работать с эмоциями посвящена такая наука, как эмоциональный интеллект. Достаточно давно на прилавках книжных магазинов появилась книга Дэниела Гоулмана «Эмоциональный интеллект», в то время как основатели этой науки и разработчики курсов по эмоциональному интеллекту, ученые Йельского университета (Дэвид Карузо, Питер Сэловей, Джон Майер), настаивают на том, что верной является их трактовка и разработка. Не будем вдаваться в эти споры. Приведем описание эмоционального интеллекта из научных разработок Йеля.

Выделяют четыре основных направления эмоционального интеллекта, которые требуют проработки.

**1. Распознавать эмоции и называть их.** Существуют азбука эмоций и различные их классификации. Действительно, часто мы сами не можем понять, какую именно эмоцию испытываем, как ее называть. Этакая неосознанность о самом себе и своих переживаниях. Именно неосознанными в эмоциях людьми легче всего управлять и манипулировать (если вы сами не умеете управлять собой, за вас это с радостью сделают другие!).

**2. Анализировать, почему возникла та или иная эмоция.** Что послужило первопричиной? Условно говоря, зная свои триггеры, то есть спусковые крючки, которые заставляют нас реагировать тем или иным способом, вы сможете научиться управлять эмоциями.

**3. Управлять эмоциями.** Порой мы полушутя называем эту стадию «Мастер эмоций»: хочу – проявляю эмоции (например, в позитивных ситуациях), хочу – не проявляю эмоции (на деловых и жестких переговорах, при беседах с начальством, в ситуациях, когда нас намеренно пытаются дестабилизировать и лишить чье-либо доверия). Не проявлять эмоции – не значит «молчать», как мы уже выяснили. Не проявлять – значит использовать эффективную и точную, как стрела, методику ответов, представленную в данной книге.

**4. Перенаправлять эмоции** – виртуозный навык любого человека, владеющего высоким эмоциональным интеллектом и методикой речевой самообороны, в поход за которой мы отправились в этой книге.

### **ИСТОРИЯ ИЗ ЖИЗНИ**

Футбольный матч 2006 года. Зинедин Зидан ударил головой в грудь Матерацци, за что получил красную карточку на 109-й минуте. Что произошло, если разобраться повнимательнее? Зидану предстояло бить пенальти буквально через минуту после оскорбления. Матерацци, сказав что-то оскорбительное о его матери (ценность), тем самым эмоционально дестабилизировал Зидана. Гнев был проявлен немедленно (на оппонента), в результате чего пенальти не был реализован. Мог ли Зидан теоретически, гипотетически перенаправить энергию гнева в другое русло, которое не

отняло бы у команды право забить пенальти? Конечно! В сам удар! Ох уж эти эмоции, словом...

Таким образом, можно заключить, что наука речевой самообороны зиждется на умении работать с эмоциями. Если использовать сравнение, то человек с неразвитым эмоциональным интеллектом вряд ли будет осознанно понимать, что происходит в ходе конфликта, а значит, не сможет эффективно защищаться. А что такое *защита* и чем она отличается от *обороны*?

Защитные навыки заложены природой-матушкой. Защита – это инстинкт. Например, инстинктивные навыки защищаться у ребенка – крик; похолодало – синееет кожа. Защита в конфликтах может оказаться эффективной или нет, поэтому два способа провалить поединок, представленные в предыдущем разделе, порой вызывают споры у их сторонников. Кто-то скажет: «Всю жизнь ору – и меня бояться. Кайф!» Не вопрос – порой такая защита оказывается эффективной, особенно с теми, кто слабее нас, правда? А вы потягайтесь с теми, кто сильнее духом или телом, а мы посмотрим, как вам удастся выстоять в эмоциональном конфликте.

Вот почему это квест! Нужно найти тот самый пресловутый *выход*. А в чем выход? В переводе энергии из эмоционального центра в рациональный, как мы выяснили. Как это сделать? С помощью приемов речевой самообороны.

**Задача всей методики в целом и отдельных приемов в частности состоит в том, чтобы изначально данные природой навыки защиты перевести в осознанные навыки обороны. Оборона, в отличие от защиты, всегда эффективна, поскольку это натренированный навык.**

Сравним с физической обороной. Если на вас пытаются напасть на улице и вы не владеете навыками обороны, например навыками любых единоборств, то вы скорее предпочтете убежать, не связываться, попросить защиты у прохожих. И неизвестно, будет ли это эффективно. Но если вы занимались единоборствами, то попытаете отразить нападение. Нападающий – непрофессионал, а вы – да. Вы десять лет занимались айкидо. Кто победит? Очевидно, что вы. Натренированный навык физической обороны позволит это сделать.

С речевыми нападениями и обороной, как выяснилось, все немного тоньше, но происходит почти так же. В словесном поединке побеждает тот, кто практиковал приемы словесной самозащиты и умеет ими пользоваться в нужное время и в нужном месте.

Прием – это краткая словесная конструкция, которая позволяет защититься от речевого нападения и манипуляций и выйти из конфликта, сохранив лицо. Цель каждого отдельного приема описана далее. А цель применения всех приемов представлена здесь.

**Основная задача речевой самообороны** — перевести эмоциональный конфликт в рациональный (с возможностью договориться).

**Задача обучающегося** – уверенное владение универсальными приемами речевой самообороны (5–7 приемов) для цивилизованного и конструктивного противостояния любому речевому нападению (то есть для того, чтобы договориться).

**Цель применения приемов самообороны:**

- или конструктивное общение, не провоцирующее нападающего продолжать;
- или снижение силы речевого нападения и выигрыш времени (здесь нужен небольшой комментарий: часто на вопрос «Кто теряет силы при нападении и обороне – нападающий или обороняющийся?» люди отвечают: «Тот, кто обороняется») (они путают оборону с защитой). Помним: защита неосознанна. Действительно, манипуляторы пользуются нашей энергией – и мы выходим из конфликта выжатые как лимон, не так ли?).

## ИНТЕРЕСНЫЕ ФАКТЫ

Способы мирного урегулирования споров без лишних потерь сил, денег, энергии, эмоций практиковали многие государства, многие монархи, каждый своим способом. Вот несколько из них.

#### **Дело в шляпе, или Один из способов решения споров на Руси**

Знаете ли вы, откуда происходит выражение «дело в шляпе»? Оказывается, оно связано с одним из способов, с помощью которого на Руси купцы решали споры. Этот способ использовался, когда требовалось быстрое решение в спорах сравнительно небольшого масштаба. Стороны отдавали спор на волю случая. В шляпу клали кусочки воска, один из которых был помечен. Кто, не глядя, вытаскивал помеченный кусочек – тот и выигрывал спор.

Кстати, решать споры с помощью жребия предлагали царь Соломон и Фома Аквинский.

Одним из известнейших сторонников посредничества был король Франции Людовик Святой (1226–1270), который лично участвовал в урегулировании споров между подданными. Он выступал за то, чтобы споры решались мирно (в ходе примирительной, а не состязательной процедуры).

#### **«Дни любви» в судах: традиция, достойная подражания**

В Средние века европейские государства всячески поощряли примирение сторон. В судах многих стран, особенно в XII–XIV веках, регулярно проводились так называемые *dies amon* (дни примирения). Слово *amon* тогда выступало в том числе термином, означающим примирение между спорящими. Одним из основных принципов «Законов Генриха I» (свод законов XII века, Англия) был следующий: *Pactum legem vincit et amor iudicium* («Соглашение превосходит право, а мир – судебное решение»). В «дни любви» не проводилось ни одного состязательного процесса, а все свое рабочее время судьи посвящали содействию сторонам в урегулировании споров.

Итак, если сконцентрироваться на применении приемов речевой самообороны, приведенных в книге, вы убедитесь, что шаг за шагом, прием за приемом вы лишаете противника сил, а сами остаетесь в порядке.

## **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.