Цивилизованное противостояние нападению и манипуляции

Ответственное поведение предполагает умение цивилизованно противостоять нападению и манипуляции.

Авторская концепция “цивилизованного” поведения представлена в книге Е.В. Сидоренко “Тренинг влияние и противостояния влиянию”, СПБ, 2001

Приведём два способа “цивилизованного» противостояния из этой книги.

Психологическая самооборона (психологическое самбо)

Задача техник психологического самбо — предохранить себя от разрушительных последствий варварского нападения и манипуляции, помочь самому себе справиться с ошеломленностью, смятением, эмоциональной бурей в душе. Техники самбо позволяют выиграть время, нужное для того, чтобы вновь обрести самоконтроль и восстановить свои способности к функционированию в интеллектуальном пласте взаимодействия с партнером.

Мы говорим о самообороне, а не о самозащите, поскольку между этими понятиями могут быть выделены, по крайней мере, три важнейших различия:

1. *Защищают* обычно слабого, а *обороняться* может и сильный, если на него напали.
2. Защищаться можно на любой территории, в то время как *обороняются на собственной земле.*
3. Лучший способ защиты — встречное нападение, обороны — *преобразование материала и формы нападения* в новый материал и новую форму для эмоциональной нейтрализации ситуации.

Психологическое самбо требует:

а) использования четких речевых формул;

б) правильно подобранной интонации — например, спокойной, холодной, задумчивой, веселой или грустной;

в) основательности в ответе, которая достигается:

- выдерживанием паузы перед ответом;
- неторопливостью ответа;
- обращенностью ответа в пространство более глубокое и обширное, нежели то, которое представляет собой непосредственная зона столкновения.

Пауза большинством нападающих воспринимается как признак силы. Если, конечно, адресат молчит не потому, что «потерял дар речи». Пауза должна сопровождаться задумчивым выражением лица и внимательным (даже до некоторой пристальности) взглядом в лицо собеседнику. Слишком поспешный ответ означает, что адресат не в состоянии справиться с интервенцией и торопится «отбросить» выброшенное в него ядро, как пытаются отбросить горячую картофелину. Однако перебрасываться горячей картофелиной — значит вступить в манипуляцию или ответить нападением на нападение. Вопреки ожиданиям нападающего, адресат удерживает картофелину некоторое время у себя, изучает, рассматривает, взвешивает ее—и лишь затем возвращает интервенту в неузнаваемом виде.

Самооборона требует спокойствия и задумчивости, возможно, даже грусти. Однажды в тренинге была использована метафора шестикрылого Серафима, величественно омывающего своими крылами нападающего на него варвара или навязывающегося манипулятора.

Спокойная, задумчивая и грустная интонации ответа оставляют пространство для раздумий, а значит, способствуют переводу межличностной интервенции в информационное обсуждение.

Использование других интонаций, например, напористой или язвительной, будет означать ответное нападение, опять-таки перебрасывание картофелиной.

Холодная интонация может быть использована лишь в тех случаях, когда адресат применяет технику внешнего согласия и при этом хочет дать понять, что он *вынужден* согласиться с манипулятором, хотя ему это может быть и не очень приятно.

Каждая из техник психологического самбо — это не только метод социально-психологического взаимодействия, но и метод размышления. Используя соответствующие этими техникам речевые формулы, возвращаем себя к размышлению Ответ интервенту в технике психологической самообороны означает, что мы напоминаем и себе, и ему: летают не только горячие картофелины, но и ласточки, снег, кометы, самолеты...

Техники психологического самбо

В таблице даны определения четырех используемых техник психологического самбо.

Техники психологической самообороны

Название техники	Авторы	Определения и примеры техник
Техника бесконечного уточнения	Цзен Н. В., Пахомов Ю. В., 1985	Подробное и точное прояснение того, что является мишенью нападающего или манипулятора М. Вечно ты криво завязываешь галстук! Когда наконец научишься? А. Что бы вы посоветовали изменить?
Техника внешнего согласия, или наведения тумана	Cotter S. C., GuerraJ.J., 1976	Выражение согласия с какой-либо частью высказывания партнера или с тем, что то, на что он обратил внимание, действительно важно, представляет интерес, заставляет задуматься, содержит в себе ценное рациональное зерно, М. Ты в джинсах выглядишь ужасно! А. Возможно, ты и права.
Техника испорченной пластинки	Fry L, 1983	Многократное повторение одной и той же емкой фразы, содержащей в себе важное сообщение нападающему или манипулятору, всякий раз с одной и той же интонацией М. Я думал, ты лучше меня сможешь понять... А. Я готов еще раз тебя выслушать. М. Что толку говорить, если ты не понимаешь элементарных вещей. А. Я готов еще раз тебя выслушать. М. Может быть, ты просто не хочешь меня понять? А. Я готов еще раз тебя выслушать.
Техника английского профессора	Сидоренко Е. В., 1996	Корректное выражение сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает личных прав адресата. М. Вы не могли бы говорить помедленнее и более короткими фразами, чтобы я могла переводить более точно? А. Боюсь, что нет... Видите ли, говорить быстро и длинными фразами - это часть моей личности.

Техника бесконечного уточнения

Эта техника была описана И. В. Цзеном и Ю. В. Пахомовым в 1985 году как одно из упражнений для развития способности к слушанию другого: «Если партнер по общению эмоционально требует чего-то или в чем-то обвиняет, вы должны как можно подробнее и точнее выяснить все, что с ним происходит, не вступая в пререкания, объяснения или оправдания. Ваш партнер может усиливать давление, вызывая вас к сопротивлению. Но вы должны стойко удерживаться на позициях человека, желающего выяснить мнение другого».

Применение этой техники помогает последовательно удерживаться в когнитивном «слое» исследования проблемы. Умение поставить вопрос, требующий содержательного и развернутого ответа, активизирует и собственные интеллектуальные усилия, и мыслительную деятельность партнера по общению. Для того, чтобы поставить вопрос, и для того, чтобы ответить на вопрос по существу, нужно подумать, а это значит, что часть энергетического заряда переводится из эмоционального потока в рациональный. Кроме того, мы выигрываем время, которое партнер тратит на обдумывание ответа. Таким образом, найдя в себе силы для первого уточняющего вопроса, мы затем получаем время и энергию для того, чтобы не дать чувствам нас ошеломить. Умение извлечь из ситуации важный уточняющий вопрос должно быть настолько отточенным и отработанным, чтобы в критической эмоционально напряженной ситуации оно вас не подвело.

Возможные варианты ответов в технике бесконечного уточнения:

— Что в этом предложении кажется вам самым уязвимым для критики?

— Что нужно изменить?

—А какой цвет (стиль одежды, стиль высказывания, оборот речи) был бы более подходящим?

— Что бы ты посоветовал?

Другой вариант техники бесконечного уточнения — подробное объяснение партнеру собственной позиции. Условно можно назвать его «самоуточнение».

Возможные варианты ответов в технике самоуточнения:

— Видишь ли, меня действительно легко задеть, причем по трем причинам. Во-первых, я стараюсь стремиться к совершенству. Любые промахи и неудачи вводят меня в состояние необычайной тоски. Вот, например, в прошлом году...

— Позволь, я тебе все объясню. Дело в том, что каждый понедельник я составляю себе подробный план, включающий от 3 до 10 пунктов...

В процессе работы с приемами психологического самбо тренер должен несколько раз подчеркнуть значение *интонации* и других паралингвистических и невербальных средств. Речевые формулировки важны, но их недостаточно для достижения цели. Целью же применения техник психологического самбо является восстановление самообладания, преодоление слишком интенсивных эмоций, вызванных нападением или манипулятивным «щипком».

Техника внешнего согласия, или «наведения тумана»

Эта техника особенно эффективна против несправедливой критики или откровенной грубости, например:

А. Не надо быть столь самоуверенной!

Б. Может быть.

Техника внешнего согласия с партнером может использоваться в самых разнообразных вариантах. Во многих из них согласие уже не является чем-то совсем «внешним», не настоящим. Напротив, это готовность к согласию и согласованному совместному движению в решении какой-либо проблемы.

Партнер оценит то, что мы по крайней мере готовы принять к рассмотрению его точку зрения. Мы же, соглашаясь вначале только «внешне», на словах, даем себе шанс постепенно найти точки настоящего, «внутреннего», согласия. Вот возможные варианты ответов:

— Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать...

— И действительно!..

— Верно! А мне и невдомек!

— Я подумаю над тем, как мне учесть это в своей работе.

— Знаешь, я вынуждена с тобой согласиться, хотя мне и трудно это сделать сразу.

— Я сама об этом часто думаю, но пока не пришла к определенным выводам.

— Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне.

Техника испорченной пластинки

В ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

Допустим, женщина решает для себя что-либо определенно, например: «Я не хочу сегодня обсуждать этот вопрос, потому что мне нужно заняться своими делами». Затем она просто заявляет об этом и продолжает повторять свою фразу, пока сообщение не дойдет до адресата. Нужно опасаться отвлечения на побочные темы, например: «Я учитываю то, что тебе сегодня удобно обсудить этот вопрос, но мне действительно нужно сделать свои дела».

В этой технике самообороны важна интонация. Как и в пластинке, которую «заело», фраза должна произноситься каждый раз с одной и той же интонацией. В тоне голоса не должно появляться ни «металла», ни «яда». Техника испорченной пластинки использует также известное правило трех С - скажи три раза. Оно известно также как «правило британского старшины».

Правило британского старшины

1. Сначала скажите им, что именно вы собираетесь им сказать.
2. Потом скажите им то, что вы собираетесь им сказать.
3. Потом скажите им, что именно вы им сказали.

И тогда вас, может быть, услышат.

Техника английского профессора

В этой технике партнер корректно выражает сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает его личных прав.

В случае применения техники *английского профессора* иногда допустимо использование веселой интонации.

Эта техника останавливает и смягчает нападение, хотя может быть эмоционально неприятной для нападающего.

Возможные варианты ответов в технике английского профессора:

- *Это составляет предмет моих убеждений..*
- *Если я сделаю это, то это буду уже не я...*
- *На самом деле моя собеседница использовала другое слово, которое я не решаюсь приводить здесь, как нелитературное, хотя и допустимое нормами обыденной речи.*
- *Это не согласуется с моим представлением о себе.*
- *Я ценю некоторые свои странности и предрассудки, потому что они помогают мне находить неординарные решения*

Информационный диалог

Информационный диалог - прояснение позиции партнера и собственной позиции путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями.

Техника бесконечного уточнения близка к техникам информационного диалога, прежде всего к технике вопросов по существу дела. Различие состоит в функциях этих техник. В информационном диалоге речь идет о прояснении сути дела или целей манипулятора, а в технике бесконечного прояснения — о прояснении того, что, собственно, является объектом нападения или критики. Назначение этой техники — самооборона, однако она весьма логично преобразуется в информационный диалог, как только адресат справился с ошеломляющими его чувствами.

Информационный диалог — это обмен вопросами и ответами, сообщениями и предложениями в бесстрастном и беспристрастном режиме компьютерного поиска информации.

Эмоциональные подтексты игнорируются. В каждом обращении партнера отыскивается та суть, которая имеет отношение к обсуждаемому делу, все остальное опускается.

Информационный диалог — это разговор о существе дела, или, по крайней мере, попытка такого разговора.

Если партнер идет на обсуждение вопроса по существу, постепенно отказываясь от манипуляции, противостояние можно считать успешно завершенным: манипуляция оказалась преобразованной в информационное обсуждение.

Техники информационного диалога

Вопросы, направленные на прояснение *сути дела:*

«Что вы имеете в виду, когда говорите о...»

«Какие факты (условия, ограничения, преимущество и т. п.) вы имеете в виду?»

«Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?

«Что именно вы считаете неконструктивным?»

«Как. мы могли бы сформулировать свою задачу?»

Вопросы, направленные на прояснение целей манипулятора:

«Почему вы спрашиваете у меня об этом именно сейчас?»

«Зачем ты говоришь мне об этом?»

«О чем в действительности ты хочешь меня попросить?»

«Что ты хочешь этим сказать?»

Ответы и сообщения:

«Да, эта работа не была закончена в срок».
«Это было мое решение».
«Совещание было созвано для обсуждения именно этой проблемы».
«Результаты будут известны через две недели».
«Да, я тоже голосовал против».
«Нет, я отказался поддержать этот проект».
«На этот раз нас постигла неудача».
«Да, этот успех очень важен для нас» и т. п.

Предложения по существу дела:

«Предлагаю согласовать наши подходы до начала переговоров».
«Предлагаю обсудить факты».
«Предлагаю наметить план действий».
«Предлагаю обсудить наши разногласия в свете новых данных».
«Предлагаю составить список необходимых документов».
«Не могли бы вы еще раз сформулировать свой вопрос?»
«Не могли бы вы пояснить некоторые детали?» и т. п.

Предложения ограничить область обсуждения:

«Предлагаю вернуться к существу дела».

«Предлагаю избегать личных комментариев в нашем обсуждении». «Предлагаю не затрагивать конфиденциальной информации».

«Предлагаю обсуждать вопросы последовательно» и т. п.

В наиболее трудных случаях могут использоваться также две аварийные техники.

«А почему это вас совершенно не заботят эти расходы?»
«Я вам отвечу на этот вопрос, но, если позволите, позже».
«Вам, похоже, не нравится Станислав Николаевич?»
«Этот вопрос я обойду молчанием».

***

Всякий раз, проигрывая эти техники, важно обсуждать возможную область использования этих техник, необходимо уточнять контексты, где область применения этих техник может быть неэффективной.