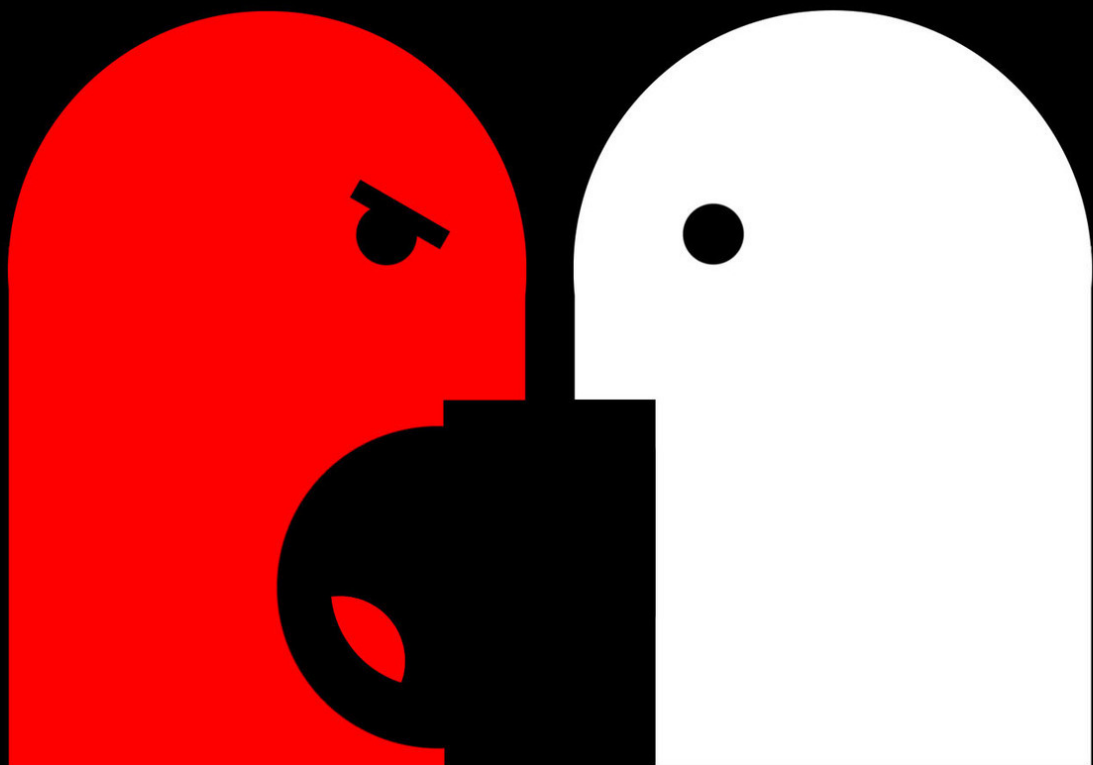


ИГОРЬ РОМАНОВ

ТОЛЬКО
на
ЛИТРЕС

НЕ ОРИТЕ

НА МЕНЯ!



8 способов ухода
от психологической **АГРЕССИИ**

Психология. Плюс 1 победа

Игорь Романов

**Не орите на меня! 8 способов
ухода от психологической
агрессии + вебинар про
манипуляции в подарок**

«ЭКСМО»

202

Романов И.

Не орите на меня! 8 способов ухода от психологической агрессии + вебинар про манипуляции в подарок / И. Романов — «Эксмо», 202 — (Психология. Плюс 1 победа)

ISBN 978-5-04-114150-9

Выходить победителем из любой перепалки. Гасить конфликт парой фраз. Доброжелательно отстаивать свои границы и превращать врагов в хороших друзей. Этому учит книга, написанная врачом-психиатром, психологом с тридцатилетним стажем, деканом факультета коммуникативного менеджмента РГСУ, бизнес-тренером Игорем Романовым. Он предлагает 8 проверенных техник, которые помогут свести на нет психологическую агрессию и дать возможность перейти к конструктивным переговорам. Благодаря этой книге вы научитесь: • становиться неуязвимым для нападков сварливых продавцов, заносчивых учителей, вечно недовольных родителей, настроенных поскандалить супругов и вредных соседей; • никогда не терять самообладания и сохранять спокойствие в любой ситуации; • не испытывать волнения перед неприятными разговорами, не прятаться от психологического агрессора, не избегать встречи с ним; • легко и непринужденно сводить на нет любой конфликт; • никогда не переживать после напряженной беседы, что чего-то вовремя не сказали или наоборот, ляпнули лишнее; • всегда добиваться своего, сохраняя достоинство и самоуважение; • чувствовать уверенность в себе и готовность принять любой вызов. Вебинар о том, как вычислять манипуляции окружающих и блокировать их, В ПОДАРОК!!!

ISBN 978-5-04-114150-9

© Романов И., 202

© Эксмо, 202

Содержание

Введение	7
Глава 1. Причины психологической агрессии	11
Глава 2. Анатомия бытового скандала	14
Глава 3. Техника «Похищение невесты»	17
Глава 4. Техника «Заботливый папа»	19
Конец ознакомительного фрагмента.	20

Игорь Романов
Не орите на меня! 8 способов ухода
от психологической агрессии +
вебинар про манипуляции в подарок

© Оформление. ООО "Издательство "Эксмо", 2020

Введение

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

После нашего развода я продолжала повсюду встречать этого человека. Я видела его в злобной тетке в регистратуре в поликлинике, когда та орала, что не обязана давать мне консуль- таций. Видела в школьной учительнице своего ребенка, которая растолковывала мне, какая я непутевая мать. Видела в хамоватой соседке снизу. В высокомерной девице из бухгалтерии. Даже в офисном охраннике! Все это был один человек, только с разными лицами. Человек, который получает кайф от того, что кричит на меня, давит и унижает. А я ничего не могу сделать».

Я много раз слышал отголоски монолога этой женщины в словах самых разных людей. Проблемы, которые привели ее ко мне на консультацию, не уникальны. Мы все испытываем нечто подобное. Кто-то чаще, кто-то реже. Упомянутый ею человек – психологический агрес- сор. Тот, кто нарушает наше душевное равновесие, втягивая в перепалки, разборки и скандалы. И беда не в том, что нам приходится иметь с ним дело. Беда в том, как мы на него реагируем.

Все та же моя клиентка делилась: «У меня есть только два типа реакции. Я либо сливаюсь, либо начинаю наезжать в ответ. И в том, и в другом случае чувствую себя отвратительно». Ровно то же самое на ее месте испытывают миллионы женщин и мужчин. Сбегая с поля боя, мы ощущаем себя проигравшими. Позорное отступление заставляет нас бесконечно прокручивать в голове сценарий не случившегося сражения: «А если бы я ему так ответил? А если бы вот так?»

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

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

«Я просто не понимаю, что можно еще сделать, – говорила мне одна из моих студенток, жалуясь на ссоры с мамой, – Как я ни отвечаю, становится только хуже! Пытаюсь сохранять спокойствие или отщучиваться – мама начинает давить, пока не продавит. Огрызаюсь – она орет, потом рыдает».

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

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

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

Второе: каждый из приемов должен быть разобран, понят и отработан в сотнях разных ситуаций. Только тогда он начнет работать на сто процентов. Как говорил великий Брюс Ли, «я не боюсь того, кто изучает десять тысяч различных ударов. Я боюсь того, кто изучает один удар десять тысяч раз».

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

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

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

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

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

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

Ирка тяжело вздохнула и, следуя сложившемуся у нас регламенту, отвела парней в сторонку. Я то и дело поглядывал на свою подопечную, пытаюсь понять, не пора ли уже вмешаться. Девочка тем временем вела негромкий разговор. Судя по жестикам, старательно использовала одну из техник.

Десять минут, и парни вернулись совершенно шелковыми. Досидели с нами до конца занятия и потом с жаром предлагали себя в качестве инструкторов по парашютному спорту. Ирка же после этой истории наконец нащупала правильную линию поведения с бабушкой. Через полгода девушка была совершенно уверенной в себе юной особой, которая не боится приводить друзей домой. Даже мужского пола.

Другими словами, нет человека, который не смог бы освоить техники выхода из конфликта. Смогла затюканная бабушкой Ирка – сможете и вы. Весь вопрос в вашем желании

победить того самого человека, который портит вам жизнь в лице свекрови, начальника или злобного учителя вашего ребенка.

В этой книге приведены 8 способов погасить психологическую агрессию. Они проверялись нами на тренингах, занятиях со студентами, в переговорах со сложными клиентами, а также в реальных ситуациях, когда приходилось опасаться за свое не только психическое, но и физическое здоровье. Я на сто процентов уверен в эффективности каждого приема. Но сразу оговорюсь: не нужно ждать, что в вашем случае сработают все 8. Возможно, вам подойдут только три-четыре из списка. Важно, чтобы вы вникли в их суть, поняли, за счет чего достигается эффект, и научились использовать предлагаемый инструмент без лишних размышлений. Помните: на кону ваше спокойствие и самоуважение.

Умение ставить на место психологических агрессоров – это настоящая суперсила. Овладев ею, вы:

- становитесь неуязвимы для нападков сварливых продавцов, заносчивых учителей, вечно недовольных родителей, настроенных поскандалить супругов и вредных соседей;
- никогда не теряете самообладания и сохраняете спокойствие в любой ситуации;
- не испытываете волнения перед неприятными разговорами, не прячетесь от психологического агрессора, не избегаете встречи с ним;
- легко и непринужденно сводите на нет любой конфликт;
- никогда не переживаете после напряженной беседы, что чего-то вовремя не сказали или наоборот, лягнули лишнее;
- всегда добиваетесь своего, сохраняя достоинство и самоуважение;
- чувствуете уверенность в себе и готовность принять любой вызов.

Но давайте будем честны друг с другом – все не так просто.

Во-первых, само по себе знание приемов еще не гарантирует победы. Нужна хотя бы минимальная практика. Поэтому после описания каждой из возьми техник идет небольшое упражнение. Его цель – потренировать отдельные навыки, необходимые для настоящей схватки.

Во-вторых, чтобы использовать приемы на сто процентов, важно понимать, на чем они основаны. Поэтому первая и вторая главы посвящены разбору реальных *мотивов психологического агрессора* и анализу *устройства бытового скандала*. Согласитесь, если тушишь пожар, необходимо представлять, по каким законам распространяется огонь. Например, чтобы с дуру не распахнуть окно в охваченном пламенем помещении, дав приток кислорода. Мы-то с вами знаем, чем это обернется.

В-третьих, имейте в виду, у конфликта всегда есть обременение в виде: *А – манипуляций со стороны психологического агрессора*; *В – триггеров*, которые подбрасывают дровишки в топку скандала; *С – вашего эмоционального состояния*, мешающего в разгар перепалки действовать здраво. Этим трем вопросам посвящены одиннадцатая, двенадцатая и тринадцатая главы.

Внимание! В этой книге поднимается тема, которая традиционно вызывает особый отклик аудитории – *«Эмоциональные манипуляции»*. Обычно слушатели моих лекций и участники тренингов просят разобрать ее как можно подробнее. Поэтому я записал отдельный полуторачасовой вебинар, посвященный исключительно этой теме. Его цель – научить вас сходу определять тип манипуляции, видеть, как она устроена, и мгновенно блокировать негативное воздействие. Минимум теории – максимум практики.

Чтобы получить доступ к вебинару, вам нужно оставить развернутый отзыв на эту книгу – на сайте Литрес или у себя в соцсетях – и прислать мне ссылку на него по адресу neoritenamenia@gmail.com

В ответ я отправлю ссылку на вебинар. Искренне надеюсь, он, как и эта книга, поможет вам стать настоящим мастером словесных баталий – и в онлайн-, и в оффлайн-пространстве.

Удачи, друзья! Да пребудет с вами сила!

Глава 1. Причины психологической агрессии

«Возьми и отойди», – помните такой совет из детства? Жалуешься взрослым на противного мальчишку во дворе или вредную одноклассницу, а тебе в ответ: не общайся, не обращай внимания, игнорируй. Как же их игнорировать, если они от этого только сильнее стараются тебя обидеть? И почему надо отходить, если это твой двор и твоя парта?

Беда в том, что большинство рекомендаций по разрешению конфликтов, которые так щедро раздают нам в детстве взрослые, не работают. Но отчего-то сами мы, становясь взрослыми, продолжаем свято верить в волшебную силу этих никчемных советов и даже повторяем их своим детям.

Давайте, прежде чем перейти к техникам ухода от агрессии, разберемся, чего точно не стоит делать и почему. Для этого нам придется «заглянуть в голову» психологического агрессора.

Что движет человеком, который так умело притворяется вашей мамой, тещей, учительницей и продавщицей в магазине? Почему он/они пытаются вывести вас из себя? Существует **шесть типовых причин психологической агрессии**.

Причина 1. Желание добиться реакции

Оно рождается из способов взаимодействия с окружающим миром, освоенных нами в глубоком детстве. Что делает маленький ребенок, чтобы привлечь мамино внимание? Правильно, орет. Пока не умеет говорить. Потом канючит, нудит, скандалит. И чем чаще мама игнорирует малыша, тем активнее он занимается ее психологическим «продавливанием». Потом этот малыш вырастает и продолжает точно также продавливать своего мужа, ребенка-подростка, невестку, коллег. И не дай Бог попытаться не обращать на такого агрессора внимания – это только заставит его больше стараться.

Причина 2. Стремление победить в соревновании

Скандал, возникающий по этой причине, прекрасно описан Эриком Берном в его бестселлере «Игры, в которые играют люди». Там он называется «обмен горячей картошкой». Участники ссоры, к примеру, муж и жена, перебрасываются претензиями. Женщина обвиняет мужчину в том, что он поздно возвращается домой после работы. Мужчина в ответ упрекает жену в беспорядке или неряшливом внешнем виде. Каждое обвинение все равно, что горячая картошка. Тот, кто ее поймал, хочет тут же вернуть противнику, поскорее отомстить за нанесенную обиду.

Другой вариант этого типа скандала – «защита крепости». В этом случае агрессор нападает, а жертва обороняется. Жена возмущается, что муж не помогает по дому. Муж объясняет, что устал, что у него была тяжелая неделя и вообще его не просили о помощи. «Это ты-то устал? – возмущается женщина, – Это у тебя-то была тяжелая неделя? Это я-то тебя не просила о помощи?» И дальше следует горячая тирада, которая популярно объясняет мужчине, какой он лентяй, эгоист и просто негодяй. Заметьте, при «защите крепости» тот, кто обороняется, не пытается наносить ответных ударов. Он всего лишь прикрывает жизненно важные органы и уворачивается от летящих в голову тяжелых предметов.

И в первом, и во втором случае, агрессором движет азарт, желание во что бы то ни стало ощутить сладкий вкус победы и попинать тело поверженного врага. Иными словами, им управляет желание победить в соревновании.

Причина 3. Потребность поднять самооценку

Вы имеете дело с такого рода агрессией, когда слышите на детской площадке: «Мамаша, следите за своим ребенком!» Или в общественном транспорте: «Вам сложно что ли вперед пройти?» Или на школьном собрании от учительницы: «Если так пойдет дальше, ваш сын загремит в колонию!» Или в собственном доме от «забывшей на огонек» тещи: «А вот

мой муж никогда себе такого не позволял!» Во всех подобных случаях, когда вас критикуют, поучают и унижают, вероятнее всего кто-то просто пытается за ваш счет повысить свою самооценку.

Как писал Клод Штайнер, знаменитый последователь Эрика Берна, «когда человек чувствует себя ущемленным, он стремится передать это чувство другому человеку, доказывая, что тот хуже него, и таким образом ослабить давление собственной ущемленности».

Причина 4. Избавление от напряжения через замену объекта

Помните знаменитый комикс Херлуфа Бидструпа? Начальник орет на подчиненного. Тот приходит домой и скандалит с женой. Жена отчитывает сына. Сын пинает собаку. Собака бежит на улицу и кусает начальника, наоравшего на подчиненного. Круг смещенной агрессии замкнулся. Почему смещенной? Потому что ни одна из жертв не может напрямую ответить своему обидчику и смещает силу удара на безопасный для себя объект. Другими словами, истинной причиной нападения на вас может оказаться оставшаяся без ответа психологическая агрессия. Как говорится, ничего личного.

Причина 5. Попытка компенсировать слабость

Механизм компенсации был описан на заре 20-го века знаменитым австрийским врачом Альфредом Адлером. Он считал, что развитие человека направляет чувство недостаточности, которое он стремится разными способами компенсировать¹. В некоторых случаях этот механизм может порождать психологическую агрессию. Например, если дело касается попытки компенсировать нехватку лидерских качеств и неуверенность в себе. Руководитель начинает оскорблять подчиненных, справедливо подозревая, что не пользуется в их глазах авторитетом. Отец семейства повышает голос на жену и детей, чувствуя скептическое к себе отношение. Школьная учительница намеренно задевает учеников, ощущая неуважение к своей персоне. Иначе говоря, люди, облеченные властью, пытаются с помощью психологической агрессии компенсировать собственную слабость.

Причина 6. Проверка на близость

Эту причину как нельзя точно иллюстрирует диалог из фильма «Тот самый Мюнхгаузен»:

«– О чём это она?

– Барона кроет.

– И что говорит?

– Ясно что: подлец, говорит, псих ненормальный, врун несчастный...

– И чего хочет?

– Ясно чего: чтоб не бросал».

Чтобы не бросал. Чтобы не уходил. Чтобы не смотрела как на пустое место. Чтобы не становился холодным и равнодушным. Вот из-за чего начинается добрая половина скандалов между когда-то родными, а теперь почти чужими людьми. Потому что скандал дает иллюзию близости, заставляет проявлять эмоции, защищает от одиночества.

Агрессия, возникающая по этой причине, – особая история. Работа с ней – тема другой книги. Если для вас актуальна проблема психологической агрессии как проверки на близость, рекомендую прочитать книгу «Ругаться нельзя мириться» Дэвида Бернса. Или «Говори со мной как с тем, кого ты любишь» Нэнси Дрейфус. Ну, или обратиться к семейному терапевту.

¹ *Компенсация* – защитный механизм психики. Альфред Адлер считал, что каждый из нас возмещает свое *чувство недостаточности*, возникшее в какой-либо области, усиливая себя в другой области (например, слабый и болезненный ребенок может стать хорошим художником или музыкантом). Если же человек изо всех сил пытается добиться результатов в той области, где чувствует слабость, речь идет о *гиперкомпенсации*.

* * *

Теперь, когда мы разобрались в мотивах психологических агрессоров, самое время поговорить, чего же *не стоит* делать в общении с ними.

Первое: очевидно, не стоит их *игнорировать*. Совет «возьми и отойди» актуален в одном случае – если есть, куда отходить. Чаще всего, когда находишься с агрессором в одной кухне, спальне, аудитории, – такой возможности попросту нет. А значит, игнорирование может привести к разным неприятностям: усилению давления (см. Причина 1), включению соревновательного рефлекса (см. Причину 2) или накоплению негативных эмоций, которые обязательно выльются в новый, еще более мощный всплеск агрессии.

Второе, чего тоже не нужно делать, – *оправдываться*. Оправдания, как и игнорирование, запускают соревнование: «Говоришь, что ничего плохого не делал? А вот я тебе сейчас докажу...». Кроме того, оправдания подобно бегству провоцируют в людях стайную реакцию – догнать и загрызть. Обратите внимание, как это работает в случае с проштрафившимися публичными личностями. Стоит пойманному на неблагоприятном поступке блогеру, актеру, спортсмену начать всенародно оправдываться, как он мгновенно становится объектом травли. И тут уже каждый пользователь Интернета чувствует своим долгом куснуть его посильнее. В общении один на один это работает похожим образом. Ведь как говорят? Оправдывается – значит, виноват. Агу его, агу!

Ну и, наконец, третье. Не нужно сыпать ответными обвинениями. Ничего кроме эскалации конфликта это не вызовет. Нет, если вы сам психологический агрессор и получаете невыразимое удовольствие от скандала, вперед! Эта же книга адресована тем, кто хочет быстро и эффективно сводить конфликты на нет, не чувствуя себя при этом проигравшим. Поэтому предлагаю перейти... нет, пока еще не к самим техникам, а к тому, без чего их использование на полную катушку попросту невозможно – к пониманию устройства бытового скандала.

Глава 2. Анатомия бытового скандала

«Повод для скандала должен быть таким, чтобы, сидя в очереди в травмпункт, вы не могли вспомнить, с чего все началось». Народная мудрость, которая как нельзя точно выражает природу *бытового* скандала. Прошу не путать со скандалом *светским, международным, политическим* и другими вариантами конфликтов, которые становятся достоянием общественности. Бытовой скандал прекрасно себя чувствует и без освещения в СМИ.

Главная его характеристика – это отсутствие конструктивной цели. Вы сталкиваетесь с субъектом, которым владеет один из шести описанных ранее мотивов. Этот мотив заряжает психологического агрессора негативной энергией, требующей «слива». И неважно, под какой маской этот слив произойдет: справедливых родительских требований, уличного хамства, чиновничьей вальяжности или устало-хронических супружеских разборок. Если объект нападения не сдастся сразу, а принимает вызов, в дело вступают пять механизмов непродуктивного противостояния.

Механизм первый: Установка на конфликт

Что такое установка²? Это готовность действовать определенным образом. Если вы собрались бежать стометровку и слышите от тренера: «На старт. Внимание...», то каким бы ни оказалось третье слово, ноги скорее всего понесут вас вперед. Даже если прозвучит не «марш», а, скажем, «ложись», «котик» или даже «винишко». И все потому, что вами владеет установка на забег.

Со скандалом точно также. Представьте себе жену, которая ожидает мужа с работы. Часовая стрелка приближается в десяти вечера, а благоверного все нет – установка на выяснение отношений созрела. Теперь какую бы причину опоздания, возможно, более чем уважительную, муж не назвал, жена услышит команду «Куси его!» А дальше скорее всего подключится желание победить в соревновании. Мужу останется только расслабиться и получать удовольствие – пока домашний агрессор не выплеснет накопившийся яд, никто не будет слушать его жалкие оправдания про пробитое колесо, защиту годовой стратегии и переговоры с важным клиентом.

Механизм второй: Искаженное восприятие

Участники скандала воспринимают все совсем не так, как на самом деле. Факт, доказанный многочисленными экспериментами.

Представьте себе столкновения двух недолюбливающих друг друга коллег. Первый спрашивает второго, где лежит коммерческое предложение по проекту. Второй слышит в вопросе подвох, возможно, обвинение в том, что документ не находится там, где нужно, и сквозь зубы отвечает: «Понятия не имею». Для первого это вовсе не нейтральная фраза, а предложение «идти куда подальше» со своим коммерческим предложением. На что он реагирует, как ему кажется, совершенно адекватно: «А зачем грубить-то?» Второй взрывается: «Если кто-то слишком нервный, пусть попьет валерьянки!» Дальнейшее развитие событий не требует освещения. Все и так понятно.

Если после того, как страсти улягутся, каждого из участников конфликта попросить пошагово описать его развитие, то картина выйдет более чем противоречивой. И первый, и второй коллега станут с пеной у рта доказывать, что всего лишь отвечали на грубость оппонента. Мол, я-то оставался сдержанным и вежливым, а вот он... Пожалуй, единственный спо-

² Установка – предрасположенность к определенной активности в конкретной ситуации. Термин введен немецким психологом Л.Ланге. Позже грузинский советский психолог и философ Д.Н.Узнадзе создал общепсихологическую теорию установок.

соб доказать, что все было не совсем так, как им запомнилось – продемонстрировать видеозапись перебранки. Тогда, возможно, противники начнут воспринимать случившееся чуть более адекватно. Первый признает, что был не совсем вежлив. А второй, что ему все-таки никто не хамил.

Подводим итог. Скандал всегда подразумевает искаженное восприятие реальности участниками. По крайней мере, одним из них. Тем, кого выше мы назвали психологическим агрессором.

Механизм третий: Конфликтный маятник

Еще один механизм, без которого никуда. Участники перебранки обмениваются взаимными претензиями. «Вы не контролируете своего ребенка! – бросает учительница в лицо недовольной маме, – Он не делает у вас домашнюю работу!» «Все потому, что кто-то не умеет заинтересовать его своим предметом! – отвечает мама, – Мой сын умирает от скуки на ваших уроках». «Ему скучно, потому что он отстал! – парирует учительница, – Если бы вы чуть больше времени уделяли сыну и чуть меньше работе, он бы не спал на занятиях!»

Поняли, что происходит? Первый участник конфликта швыряет Второму обвинение. Обвинение, как горячая картошка Эрика Берна, обжигает Второму руки. Он должен поскорее вернуть ее противнику, но не просто так, а с процентами, добавив что-то совсем уж обидное.

В результате маятник конфликта раскачивается все сильнее. Лови свою картошку! Нет, ты лови! На тебе, на! Подавись!

Механизм четвертый: Смещение предмета конфликта

Если люди последовательно разбирают взаимные претензии, это не скандал, а переговоры. Скандал же неконструктивен, и его неконструктивность проявляется в том числе в постоянном «сползании» с темы обсуждения. Вы вроде бы только что говорили о неуспеваемости ребенка, и вот уже бах – заявляете, что учительница плохо ведет уроки. А потом бах – и речь идет о работоголизме мамы. Простите, но где же тут неуспеваемость ребенка?

Почему это происходит – очевидно. Чаще всего мы в глубине души понимаем, что брошенное нам обвинение справедливо. Оправдываться – значит потерять инициативу. Надо срочно найти альтернативное обвинение. Для этого проще сделать шаг в сторону и начать говорить о неинтересных уроках, совковом подходе к воспитанию, роли современной женщины в семье, учительских зарплатах и качестве отечественного образования.

Механизм пятый: Укоренение в прошлом.

Скандал не скандал, если его участники не вспоминают друг другу все прошлые обиды. «И учишься ты плохо! И посуду вчера не помыла! И нахамила на прошлой неделе так, что я до сих пор корвалол литрами глотаю!» Претензии всё дальше уходят от сегодняшнего источника конфликта, всё глубже погружаются в прошлое, вплоть до эпической фразы «Права была моя мама, не надо было выходить за тебя замуж!»

Причем укоренение в прошлое может быть и не явным. Особенно, если в словесной баталии сходятся малознакомые люди. В этом случае они обращаются к обидам, нанесенным совсем другими людьми и в другой реальности.

Когда я пишу эти строки, на другой стороне голубого шарика одни люди активно каются перед другими за то, что их предки когда-то держали в рабстве предков этих самых других. Полиция и национальная гвардия то разгоняют демонстрантов, то становятся перед ними на колени, извиняясь за то, что лично они не делали. Идея «каяться за деяния предков» становится в нашем безумном мире все более популярной.

Подведем итог.

Бытовой скандал – это процесс, который заставляет изливать агрессию, что называется, «на пустом месте», в режиме «слово за слово». Он возникает из ничего, нарастает, как лавина, и оставляет после себя опустошение. Он не решает проблем и не разрешает противоречий. Он разрушителен по форме и деструктивен по сути.

Когда дело касается психологической агрессии, и тем более агрессии, которая привела к бытовому скандалу, терапевтические проповеди «всегда можно найти вариант, устраивающий всех» не работают. Конструктивное решение проблемы подразумевает наличие у обеих сторон конструктивных целей и готовность конструктивно действовать. А это, как вы уже поняли, не наш случай. Хотите отправиться на поиски компромисса – сначала купите агрессию.

Потушите пожар.

Все техники, о которых пойдет речь дальше, направлены именно на тушение пожара. Отчего-то в большинстве книг по конфликтологии решению этой задачи отводится минимум места. А зря. Именно «упавшее забрало» мешает нам договориться с оппонентом. Поэтому будем учиться его поднимать. Для чего самое время перейти к первой технике с интригующим названием «Похищение невесты».

Глава 3. Техника «Похищение невесты»

Один мой хороший знакомый, отец трех пацанов-погодков, как-то попросил у меня совета. Старший из его мальчишек рос тем еще скандалистом. Любые вопросы с родителями решал исключительно через крики и катание по полу. К тому моменту ему исполнилось семь, и отец начал серьезно волноваться, не станет ли такой способ взаимодействия с миром главной чертой его характера. Он хотел, чтобы я подсказал, как прекратить истерики.

«Договариваться я с сыновьями умею, – объяснял отец мальчиков, – с этим проблем нет. Но старший же, когда вопит, ничего не слышит. Какие тут переговоры?»

Чтобы понять, о чем идет речь, я напросился в гости к знакомому. Переступив порог его дома, я очутился в просторной, недавно отремонтированной квартире, по которой носились три подвижные пацана пяти, шести и семи лет. Истерика старшего не заставила себя долго ждать. Первое требование отца, озвученное чуть более строгим голосом, и мальчишка тут же устроил представление со слезами и швырянием игрушек. Два его брата наблюдали за ним с нескрываемым интересом.

Очевидно, истерика старшего сына подпитывалась вниманием младших. По сути, она была организованным для них концертом. Убери зрителей – и представление быстро сойдет на нет.

Давайте запомним: любая психологическая агрессия чем-то питается. Чаще всего – вниманием публики. Представьте себе рассерженную покупательницу, которой не угодили продавщицы. Она стоит на кассе и требует вызвать директора магазина. Говорит громко, использует оскорбительные выражения, привлекает к себе внимание. Что надо сделать? Отвести ее в сторонку, изолировав от источника энергии, то есть остальных посетителей магазина.

Когда-то на тренинге кто-то из участников в шутку назвал эту технику «похищением невесты». Прижилось.

В большинстве случаев источниками, питающими агрессию, служат:

1. **Зрители.** Это могут быть случайные прохожие, члены семьи, компания приятелей – да кто угодно. Сгодится любая публика. Причем даже не обязательно готовая встать на сторону агрессора. Лишь бы были свободные глаза и уши.

2. **Обстановка.** Чаще всего – место, где уже ранее происходили подобные скандалы. Например, квартира, в которой случаются постоянные ссоры с женой. Каждый предмет мебели, каждая безделушка, даже цветочки на обоях, и те наполнены темной энергией предыдущих разборок. Энергией, которая подпитывает все новые и новые свары.

Что делать? Похищать невесту. Один мой друг-психолог, когда назревал очередной «разговор по душам», вел жену погулять. «Пойдем на улицу – там и пообщаемся». А заодно и снизим накал страстей.

Помните, я рассказывал про студентку, которая все время ссорилась с мамой? Главным поводом были поздние возвращения девушки домой. В ее случае роль источника темной энергии исполняла прихожая квартиры. Как только девушка перестала задерживаться на пороге, а начала сразу отводить маму в кухню, где чаще всего велись душевные беседы, часть проблемы оказалась снята.

3. **Предмет конфликта.** Если скандал имеет материальный повод – например, необдуманная покупка одного из супругов, сам ее вид станет источником разрушительной энергии. Как погасить агрессию? Сделать так, чтобы предмет ссоры перестал попадаться на глаза. По крайней мере на то время, пока идут переговоры по урегулированию конфликта. Например, молодая девушка, участница тренинга, рассказывала, что ее сестра безумно любит выяснять отношения с продавцами магазинов. «Как можно было насчитать за эти яблоки на 13 рублей

больше! Позовите своё начальство!» Но все это происходило, пока в руках у нее был чек с пробитой суммой. Забери чек – и сестра «сдувается», желание скандалить пропадает.

Очевидно, что техника «Похищение невесты» не совсем самодостаточна. Иногда с нее нужно начать, чтобы плавно перейти к приемам, о которых пойдет речь дальше. Но бывают ситуации, и не редко, когда простая изоляция источника полностью решает проблему. Так мой приятель, отец трех мальчиков, разобравшись, что к чему, тут же договорился с женой о программе действий. Едва начиналась истерика, как мама уводила младших братьев в другую комнату. А то и вообще на улицу. После пяти-шести раз старший сын сообразил, что зрителей в ближайшее время не предвидится, и прекратил концерты.

С тех пор прошло больше 20 лет. Сейчас этот «мальчик» руководит вполне успешным интернет-СМИ в Москве, и я ни разу не слышал, чтобы он закатывал истерики своим подчиненным.

Упражнение «Поиски источника»

Чтобы закрепить полученные знания, сделайте мысленное упражнение. Вспомните три последних ссоры или скандала. Не важно, с близким ли человеком или кем-то малознакомым. Вспомнили? Теперь попытайтесь понять, что в каждом случае было источником энергии. Для этого последовательно ответьте на 3 вопроса:

- Была ли у агрессора аудитория, которая снабжала его энергией?
- Происходил ли конфликт в месте, где уже раньше случались похожие инциденты (возможно, с теми же участниками)?
- Имелся ли у конфликта материальный повод, который находился в поле зрения сторон?

Если хотя бы один из этих вопросов вы можете дать утвердительный ответ, переходите к следующему этапу. То есть придумайте в каждом случае способ «похитить невесту» – изолировать агрессора от источника энергии.

Глава 4. Техника «Заботливый папа»

Чтобы понять, как работает эта и следующая техники, нам придется посвятить пару минут самообразованию. Чуть раньше я упоминал Эрика Берна и его бестселлер «Игры, в которые играют люди». Все изложенное в этой без преувеличения гениальной книге основано на созданном Берном направлении в психологии – транзактном анализе. Согласно транзактному анализу, мы с вами перманентно пребываем в одном из трех эго-состояний: Ребенка, Родителя или Взрослого. Когда мы ноем, что все достало и хочется на ручки, даем волю внутреннему Ребенку. Когда принимаемся опекать рассеянную подружку, спрашивая, захватила ли она телефон и ключи, задействуем Родителя. Когда ведем конструктивные переговоры с партнерами по работе, находимся во власти Взрослого.

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.