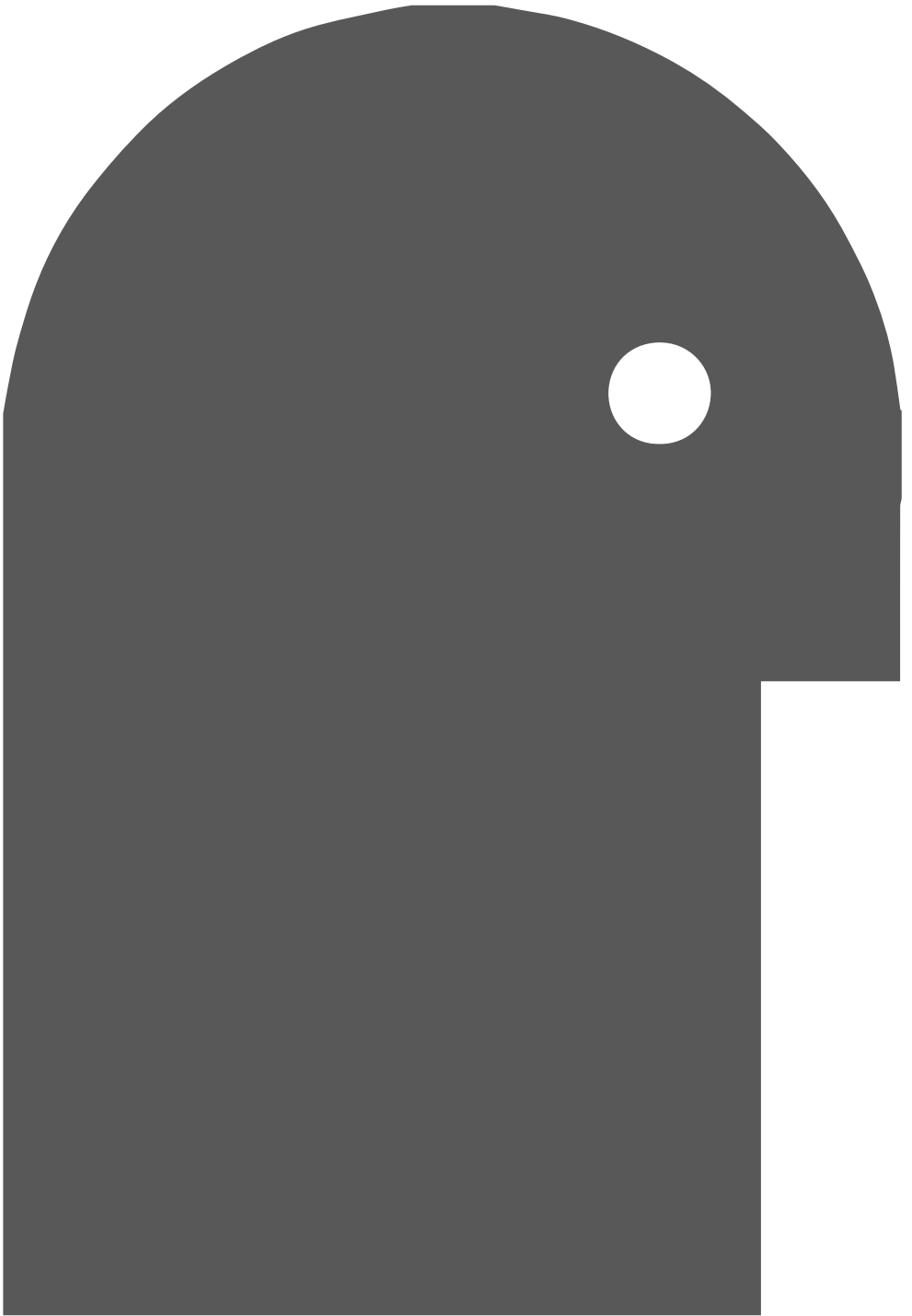




# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	7
Глава 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АГРЕССИЯ .....	21
Глава 2. АНАТОМИЯ БЫТОВОГО СКАНДАЛА .....	39
Глава 3. КАК НЕ НУЖНО РЕАГИРОВАТЬ НА АГРЕССИЮ .....	51
Глава 4. ТЕХНИКА «ИЗОЛЯЦИЯ ОТ ИСТОЧНИКА» .....	63
Глава 5. ТЕХНИКА «ЗАБОТЛИВЫЙ ПАПА» .....	73
Глава 6. ТЕХНИКА «РАБОЧЕЕ СОВЕЩАНИЕ» .....	85
Глава 7. ТЕХНИКА «ИНТЕРВЬЮ» .....	97
Глава 8. ТЕХНИКА «СЛОМ ШАБЛОНА» .....	109
Глава 9. ТЕХНИКА «ПЕРЕКЛЮЧЕНИЕ ВНИМАНИЯ» ..	121
Глава 10. ТЕХНИКА «АМОРТИЗАЦИЯ» .....	131
Глава 11. ТЕХНИКА «ЗАЕЗЖЕННАЯ ПЛАСТИНКА» .....	151
Глава 12. ОСТОРОЖНО, МАНИПУЛЯЦИЯ! .....	163
Глава 13. ТРИГГЕРЫ, ИЛИ КАК ЗАВЕСТИ СОБЕСЕДНИКА С ПОЛ-ОБОРОТА .....	179
Глава 14. ПРИНЦИПЫ ВНУТРЕННЕГО СПОКОЙСТВИЯ .....	195
Заключение .....	213
Об авторе .....	218
Источники .....	219





# **ВВЕДЕНИЕ**





Повергнуть врага без сражения – вот вершина.

Сунь-Цзы «Искусство войны»

«**М**еня всю жизнь преследует один человек, – говорила женщина о наблевшем. – 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 консультаций. 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, толь-

## ИГОРЬ РОМАНОВ

ко с разными лицами. Человек, который получает кайф от того, что кричит на меня, давит и унижает. А я ничего не могу сделать».

Отголоски этого монолога я множество раз слышал в словах самых разных людей. Эта проблема не уникальна, мы все испытываем нечто подобное. Кто-то чаще, кто-то реже. Упомянутый женщиной человек – психологический агрессор. 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 реакций. 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 мгновенно начинает обвинять вас в невоспитанности и неумении держать себя в руках. Вы пытаетесь использовать его же оружие, но каждый раз промахиваетесь. Вы огрызаетесь, наезжаете, повышаете голос, но

## НЕ ОРИТЕ

вместо удовлетворения испытываете стыд. Стыд от того, что опустились до уровня оппонента. А заодно – психическое опустошение. Потому что интуитивно понимаете: 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 конструктивность, противник напоминает 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 ни отвечаю, становится только хуже! Пытаюсь сохранять спокойствие или отшучиваться – 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



## ИГОРЬ РОМАНОВ

своих недругов. Но когда наступает «момент Х», все знания, полученные из книг и тренингов, тут же вылетают из головы, и мы остаемся перед психологическим агрессором «в чем мать родила». Оказываемся перед тупиковым 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, отдельная от стратегии переговоров. Чтобы ее решить, не нужно быть гуру коммуникации и мастером психотренингов. Большинство навыков, которыми пестрят учебники по конфликтологии, здесь просто избыточны. «Оверквалифайд», как говорят мои коллеги, занимающиеся профотбором. Чтобы гасить агрессию — нужно просто гасить агрессию. Ни больше и ни меньше. Для решения этой задачи достаточно комплекса элементарных приемов, овладеть которыми может кто угодно. Обучению таким приемам и посвящена эта книга.

## НЕ ОРИТЕ

Всегда ли контр-агрессивных техник достаточно, чтобы разрешить конфликт? Если речь касается «мимолетных» конфликтов с малознакомыми людьми — чаще всего да. Продавец в магазине, охранник на автостоянке, представитель компании на собеседовании и еще множество разных людей, которых вы видите в первый и последний раз в своей жизни. С ними все просто: вы сводите на нет исходную агрессию, быстро решаете вопрос, и ваш оппонент навсегда исчезает с горизонта. Здесь блокирование агрессии довольно часто равно разрешению конфликта в целом.

Если же речь касается конфликтов более глубоких, системных, основанных на серьезных противоречиях между участниками, то контр-агрессивные техники становятся важным, но «симптоматическим» средством. Вам нужно сбить накал страстей, чтобы оппонент смог услышать и принять вашу точку зрения. То есть здесь контр-агрессивные техники — первый этап работы с конфликтом. Дальше нужно разбираться в его причинах и мотивации оппонента. Как при лечении простуды — сначала сбиваем температуру и уже потом устраняем причины болезни.

Второй кит: каждый из приемов должен быть разобран, понят и опробован в сотнях разных ситуаций. Только тогда он начнет работать на сто процентов. Как говорил великий Брюс Ли,

## ИГОРЬ РОМАНОВ

**«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 это своим ученикам, они поначалу сомневаются. Получится ли? Мол, есть талантливые 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

## НЕ ОРИТЕ

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 лучше 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.

## ИГОРЬ РОМАНОВ

Я то и дело поглядывал на свою подопечную, пытаясь понять, не пора ли уже вмешаться. Девочка тем временем вела негромкий разговор. Судя по жестикеляции, 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.

Короче, нет человека, который не смог бы освоить техники выхода из конфликта. Смогла затюканная бабушкой Ирка – сможете и вы. Весь вопрос в вашей желаниии победить агрессора, 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 эффектив-

## **НЕ ОРИТЕ**

ности 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 нападок 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;

## ИГОРЬ РОМАНОВ

- никогда не переживаете после напряженной беседы, что чего-то вовремя не сказали или, наоборот, ляпнули 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 восьми техник идет небольшое упражнение. Его цель – потренировать отдельные навыки, необходимые для настоящей схватки. А дальше – вспоминаем Брюса Ли с его одним ударом, отработанным тысячу раз.

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