

Введение

Ловушка мастера

Представьте классическую сцену речевого конфликта: важные переговоры, совещание у руководителя, эмоциональные выплески клиента или — что часто бывает еще болезненнее — семейный спор. Градус напряжения растет. Ваш оппонент, как вам кажется, переходит границы, оскорбляет, манипулирует или открыто идет в атаку.

Но на этот раз вы готовы. Вы читали книги по психологии и переговорным техникам, вы знаете пару-тройку универсальных фраз, а в вашей голове припасен десяток скриптов на случай хамства. Вы ловите момент, делаете вдох и наносите ответный словесный контрудар. Вы с иронией ставите манипулятора на место или с сарказмом высмеиваете его аргумент.

Тишина. Оппонент осекся. Конфликт окончен?

В этот момент вы можете почувствовать кратковременный прилив адреналина: вы поставили оппонента на место. Это триумф «мастера вербальной эквилибристики», который искусно овладел техниками, приемами, заученными фразами. Но уже через час наступает странное послевкусие. Вы замечаете, что отношения с этим человеком почти безнадежно испорчены. Коллеги смотрят на вас с недоверием и опаской, без уважения. А внутри вместо спокойствия и уверенности — сомнения и эмоциональный тремор.

Это и есть ловушка мастера.

Такое часто происходит, когда человек воспринимает Речевую Самооборону® только как набор эффективных приемов. Кому-то даже казалось, что если научиться быстро и легко отвечать, то он станет неуязвимым. Но правда в том, что вербальные техники без понимания контекста, целей коммуникации и без умения управлять собственным состоянием — это оружие, которое чаще бьет по своему владельцу. И всегда уводит от качественных договоренностей.

Владение приемами без опоры на внутренние принципы делает наше поведение в конфликте механистичным. Мы превращаемся в человека, который повсюду носит с собой заряженный пистолет и начинает видеть мишень в каждом, кто просто кашлянул. Мы выигрываем словесную дуэль, но проигрываем в долгосрочной перспективе: теряем отношения, доверие, контракты и, что самое важное, внутреннее равновесие.

Книга «Речевая Самооборона®» (впервые вышла в свет в 2017 году) дала ее читателям инструменты для управления собой и оппонентом в реальном конфликте. Уже тогда мы верили в то, что жизнь богаче любых скриптов. И в этой, второй, книге мы расширяем все пространство Речевой Самообороны®.

Первая книга — «Речевая Самооборона®» — остается ядром системы. Все, чему она учила, прекрасно работает для того, чтобы в конфликтах и получать результаты, и сохранять отношения. И если первой книги у вас еще нет — найдите ее, она по-прежнему стоит прочтения. Это концентрат практики: быстро, конкретно, по делу.

В этой же книге мы уделим больше внимания принципам, благодаря которым работают приемы, и тому,

что нужно, чтобы они работали всегда — и в обычный день, и когда давит, и когда «настроение явно не то».

За приемами стоит система. И именно ее мы описываем в книге.

Ретроспектива, или Как приемы стали системой

Когда первая книга «Речевая Самооборона®» только готовилась к печати, мир коммуникаций выглядел иначе. Тогда нашей главной задачей было дать читателю «аптечку первой помощи» — набор универсальных, понятных, простых и эффективных техник, приемов и инструментов, которые мгновенно позволили бы управлять разговором в любом моменте конфликта, найти возможность выйти из него и прийти к решению, которое удовлетворило бы обе стороны. Читатели учились осознавать себя в конфликте, занимать комфортное положение, в котором легче прожить сложившуюся ситуацию, и отвечать так, чтобы перевести конфликт в договоренности.

Первая книга стала для многих карманным помощником — и остается им. Читатели возвращались к ней снова: перед сложными переговорами, трудным разговором с руководством, семейным советом. А потом в письмах и отзывах рассказывали нам, как прошло. Именно эта живая обратная связь поставила перед нами следующий вопрос: а что стоит за приведенными приемами? Откуда они берут свою силу?

Все годы, прошедшие с момента выхода первой книги, мы наблюдали за тем, как живет и работает описанная в ней методика. Мы находились в самом эпицентре «полевых испытаний»: вместе с учени-

ками и клиентами, линейными менеджерами и домохозяйками, топ-менеджерами корпораций и политиками постоянно разбирали конфликты, которые гасли за секунды, и те, что тлели годами, разрушая карьеры и семьи.

И за это время мы поняли три вещи.

- *Техника без понимания принципов и контекста — это иллюзия силы.* Мы видели людей, которые достаточно хорошо овладели приемами, но, применяя их, продолжали оставаться в конфликте, усиливать его. Почему? Можно произнести идеальную фразу из учебника, но если у вас нет грамотно сформулированной цели, если коммуникативную ситуацию вы видите туманно, ваш голос дрожит и вы чувствуете себя жертвой, то мало какая лингвистическая конструкция вам поможет. Стало очевидно: Речевая Самооборона® должна начинаться задолго до того, как вы открыли рот и начали отвечать.
- *Манипуляторы тоже учатся. За десять лет культура общения изменилась.* Прямое хамство встречается все реже, уступая место тонкой травле, пассивной агрессии и изоощренному психологическому давлению. Скрипты из прошлого десятилетия стали узнаваемыми. Сегодня, если вы отвечаете «заготовкой», это часто считается как слабость или механическая попытка защититься, что только раздражает подготовленного оппонента.
- *Цена «победы» в конфликте часто слишком высока.* Мы анализировали случаи, когда человек «красиво отбрил» собеседника, применив безупречную технику, но в итоге потерял важного клиента, доверие близкого человека или

репутацию взвешенного лидера. Мы осознали, что те, кто стремится к *победе*, стремятся *«пройти по беде оппонента»*. И мы поняли: настоящая Речевая Самооборона® — это не умение ударить словом в ответ, а мастерство управлять ситуацией так, чтобы либо предотвратить конфликт, либо сгладить, либо завершить его *договоренностями*. В Речевой Самообороне® мы договариваемся.

Главный вывод, который мы сделали: техники без понимания принципов, которые за ними стоят, дают нестабильный результат — работают в одних ситуациях и дают сбой в других. Многие годы нас учили, что коммуникация — это своего рода программирование. Мол, если на ввод поступила фраза А — «Ты вечно опаздываешь!», то нужно выдать фразу Б — «Давай сверим часы и проверим факты», и система стабилизируется. Но на практике такая «система» может часто ломаться.

В поиске причины таких «поломок» мы прошли путь от «вот тебе прием на все случаи жизни» к вопросу: а что за человек его применяет? Мы поняли, что вместе с тем, чтобы учиться приемам, техникам и инструментам для использования их в «очередях или на совещаниях», нужно еще и стать режиссером своего поведения и любого диалога. Чтобы Речевая Самооборона® стала по-настоящему эффективной, нужно сменить саму парадигму: перейти от заучивания ответов к формированию состояния, контекста и позиции. Именно этот подход мы и называем «Речевая Самооборона® 2.0».

В версии 2.0 мы даем приемам, техникам, инструментам новую энергию — энергию принципов, которые делают вас неуязвимыми.

Именно поэтому в версии 2.0 мы начинаем с управления состоянием, чтобы любая фраза из арсенала РСО работала так, как задумано.

И в этом нам помогают...

Три уровня Речевой Самообороны® 2.0

Желание понять, откуда приемы берут свою силу и как сделать систему еще более устойчивой, привело нас к созданию трехуровневой архитектуры. В версии 2.0 Речевая Самооборона® перестает быть просто «лингвистическим фехтованием» или набором удачных ответов. Мы переходим к объемному видению ситуации. Теперь наша система — это конструкция, в которой важен каждый уровень.

Первый уровень: мышление и состояние

Это «внутренняя цитадель, крепость, форт», каждый называет по-своему, но суть одна. Первая книга дала точные инструменты реакции. Здесь мы идем глубже — учим строить такое состояние, при котором любая атака разбивается сама собой.

Это работа с психологическим «программным обеспечением». Мы будем глубоко исследовать эмоциональный суверенитет — право и способность самому управлять своим внутренним состоянием, настроением. Пока мы эмоционально реагируем на выпад, мы ведомы. Обретая внутреннюю тишину, мы становимся потенциальным партнером даже для тех, кто искренне хотел бы на нас напасть. Мы научимся находить те самые «крючки», за которые нас привыкли цеплять манипуляторы, и удалять их.

Мы, коллектив авторов, искренне желаем, чтобы благодаря этой книге читатели стали максимально неуязвимыми в бытовых и деловых коммуникациях. Чтобы в череде их жизненных ситуаций, среди всех возникающих речевых конфликтов было больше таких, которые проходили бы по касательной и сами разрешались далее. Чтобы те, кто хотел бы напасть, отказались от этой затеи и либо сменили тактику на партнерскую, либо вовсе прошли мимо.

Второй уровень: управление контекстом конфликта

Выше мы обсуждали, что конфликт происходит не в вакууме. Это всегда сложная пьеса, где есть декорации (офис, дом, улица), действующие лица и их всевозможные ролевые взаимодействия (начальник — подчиненный, муж — жена, эксперт — дилетант, один на один — публично), время (когда, сколько), реальные или пока невидимые зрители, внешние рамки действия (законы, культура, правила, инструкции).

В версии 2.0 вы учитесь видеть эти нити. Умение управлять собой и контекстом — это способность вовремя изменить саму «сцену» конфликта: сменить тему, пересадить собеседника, вовлечь в разговор третье лицо или просто взять паузу, которая нивелирует весь напор оппонента.

Часто договоренности достигаются не только за счет того, какие слова были сказаны, но и за счет того, кто, где, когда, в каком окружении, в каком статусе эти слова произнес.

Третий уровень: речь как инструмент

Только когда первые два уровня освоены, мы переходим к словам.

В книге «Речевая Самооборона® 2.0» речь — это точечное воздействие вместо хаотичной пальбы заготовками. Это хирургический скальпель, который отсекает лишнее и направляет диалог в нужное русло. Многие выражаются «много и эффективно». Мы же стремимся говорить «точно и эффективно», а иногда вовсе держать осмысленные паузы. Мы разберем, как лингвистические конструкции обретают истинную силу только тогда, когда они подпитаны вашим состоянием и стратегическим видением ситуации.

В этой книге вы будете становиться режиссерами своих коммуникаций. Жертва всегда защищается, она реактивна. Режиссер создает сценарий. Он заранее знает, к какому финалу может и даже должен прийти разговор, и мягко и уверенно ведет к нему всех участников, даже если те изначально были настроены на конфронтацию.

Внедряя принципы Речевой Самообороны® 2.0, вы поймете, как прийти к результатам, выходящим далеко за рамки простого перевода «конфликтов в договоренности», — к абсолютной психологической устойчивости, мастерству управления «токсичными» средами, безупречной деловой и личной репутации, социальному капиталу, экономии энергии, стратегической эмпатии.

Договоренности и напутствия

Речевая Самооборона® 2.0 (РСО) — путь управления договоренностями. Поэтому, дорогие читатели, на время чтения книги мы предлагаем заключить с вами две договоренности.

Договоренность об авторском «МЫ»

Являясь авторским коллективом, мы, Руслан, Геннадий и Александра, вкладываем в книгу свой опыт многолетнего управления конфликтами и бизнес-коммуникациями. И для обозначения себя выбираем общее «мы», тем самым подчеркивая сумму опыта каждого из нас. При этом в некоторых фрагментах книги мы будем говорить от имени кого-то из авторов персонально, например, при изложении личных историй участия и разрешения конфликтов.

Договоренность о призме восприятия

Эта книга насыщена ситуациями из нашей практики, из жизни наших учеников, клиентов, друзей и коллег, а также историями из нашего личного опыта. Мы отбирали их долго и придирчиво — яркие, шокирующие, смешные, лиричные, неудобные. Такие, от которых либо смеешься, либо морщишься, либо тихо думаешь: «Это же про меня».

Мы понимаем, что одни ситуации и истории покажутся вам до боли знакомыми, а другие — совершенно чужими. Когда вы наткнетесь на «слишком вашу» ситуацию или же на совершенно незнакомую, у вас может возникнуть одна из следующих реакций.

- «У меня так не работает».
- «В моей семье (с моим руководством, с моим ребенком) это невозможно».
- «Разве это конфликт? Это же обычный разговор».
- «Разве так говорят?»

Все эти реакции — нормальные. И все они дают повод заключить вторую договоренность — о призме восприятия. Обратите внимание на два момента.

1. Если какой-то прием, техника или принцип сработали у других — это значит, что и у вас может сработать, даже если вы думаете иначе. И наоборот. Каждая ситуация в книге взята из реальности: она произошла с нами, с нашими учениками или с теми, кто доверил нам свои истории. Чужой опыт — это материал для размышления.

2. Ситуации в книге имеют словесное оформление. В живом разговоре речь всегда иная: рваная, окрашенная интонацией, наполненная паузами, жестами, мимикой, внешним антуражем — и, чего греха таить, нередко обценной лексикой, которой в конфликтах хватает с лихвой. Письменный текст, прошедший редактуру, неизбежно становится более сглаженным, более «книжным», более стилистически выдержанным. Это естественно. Это природа жанра.

Взгляд через такую призму поможет вам сделать три вещи.

- *Дорисовать собственную ситуацию* — до той реальной, которая встречается именно у вас: добавьте свои интонации, жесты, паузы, слова.
- *Докрутить ответ* — до того, который органичен лично для вас: приемы из книги следует воспринимать как конструктор, рецепт, рекомендацию, а не жесткий сценарий.
- И наконец — *просто выдохнуть и читать*, позволив себе получать удовольствие от чужих историй, узнавая в них что-то свое. Свое — берите, остальное — отпускайте.

Мы сделали все, чтобы эта книга была живой. Остальное — за вами.

Итак, мы с вами отправляемся в путь! Он потребует определенной ответственности. Будьте готовы к тому, что некоторые главы могут вызвать у вас внутреннее сопротивление. Особенно это касается принципа, гласящего: «Если вас что-то цепляет — значит, из вас что-то торчит». Нам всем больно признавать, что наши злость и обиды — это лишь проекция наших внутренних недоработок. Но именно в этой честности перед самим собой скрыт источник будущей неуязвимости.

Мы построили эту книгу так, чтобы вы прошли путь от понимания механики конфликта к осознанию фундаментальных принципов поведения и использованию конкретных приемов и техник. В каждой главе будем разбирать реальные ситуации из практики, анализировать ошибки и формировать модели эффективной коммуникации, а закрепить навыки вам помогут практические задания.

В то же время книгу можно использовать и как полноценный тренажер методики Речевой Самообороны®, и как конструктор. Вы можете читать главы как последовательно, так и выборочно, параллельно внедряя элементы методики в свою жизнь.

Помните: мастерство Речевой Самообороны® измеряется не множеством поверженных оппонентов, а количеством конфликтов, которые вам удалось предотвратить (благодаря вашим знаниям из этой книги и приобретенному по ходу ее чтения опыту) и перевести во взаимовыгодные договоренности, позволяющие и сохранять отношения, и получать нужные вам результаты.

Добро пожаловать в систему «Речевая Самооборона® 2.0».