

Техники защиты от манипуляции

Источник: <http://shturmnews.info/content/tehniki-zashchity-ot-manipulyacii.html>

Психологическая защита — это употребление субъектом психологических средств устранения или ослабления ущерба, грозящего ему со стороны другого субъекта.

Самым древним способом защиты, по-видимому, надо признать бегство, вслед за ним — замирание и прятание (уход в укрытие) и лишь затем — встречное нападение на агрессора или стремление повлиять на его поведение. По крайней мере, их можно наблюдать практически у всех видов животных (последний, например, выражается в особых сигналах подчинения или в использовании разного рода хитростей).

Эти же способы мы обнаруживаем и в истории человеческих отношений: в боевом единоборстве воинов, в военных действиях дружин и государств. Здесь мы обнаруживаем полные аналоги уже указанных защит: 1) бегство и различные его ослабленные формы — отступление, уклонение, задержки; 2) маскировка как аналог замирания — стремление стать невидимым для противника; 3) использование естественных и создание искусственных преград и укрытий в виде стен, рвов (прямо заимствуя идеи из особенностей ландшафта: плотный деревянный частокол, «перенесение» реки или оврага к стенам своего города и пр.), а как облегченная модификация — использование переносимых преград: щитов, кольчуг, доспехов и т.п.; 4) атака агрессора — активная защита, суть которой зафиксирована в трюизме «лучший способ защиты — нападение»; 5) управление поведением и/или намерениями действительного или потенциального агрессора — задабривание, применение хитростей и иных уловок.

Преобладание пассивных форм защиты, возможно, объясняется тем, что активная защита как у животных, так и у людей имеет место лишь в случаях, когда опасность исходит от иного субъекта (человека или животного), тогда как пассивная защита применяется также и по отношению к стихиям и другим факторам несубъектного происхождения.

Итак, мы имеем пять исходных форм защиты: бегство, прятание (уход в укрытие), замирание (маскировка), нападение (уничтожение, изгнание) и контроль (управление). При этом очевидна возможность попарного соотнесения активных и пассивных форм защитных действий, вместе образующих самостоятельные переменные защитного процесса. Так, пара бегство-нападение может быть объединена по достигаемому результату — увеличение межсубъектной дистанции до безопасных границ. Различие заключается в средстве его достижения. В бегстве происходит удаление себя, а при нападении (под которым понимается стремление изгнать или уничтожить) — удаление агрессора. Пара укрытие-контроль соотносится с изменением параметров воздействия: укрытие задействует преграды, затрудняющие влияние со стороны агрессора, а контроль, наоборот, снимает препятствия для обратного влияния — уже на агрессора.

Без пары остается замирание. Однако если определить переменную, к которой это действие корреспондирует, а именно — прекращение потока информации о себе, поступающей к агрессору, — то нетрудно восстановить второй член пары — игнорирование, которое останавливает поток информации об агрессоре и угрозе. Кажущаяся нелепость этой тактики относительна. Ее использование оправдано, если сама информация представляет опасность (например, обвинения, слухи, тяжелые пророчества) или когда остальные формы защиты по каким-либо причинам не задействуются и происходит адаптация к раздражителю. Избирательный запрет на передачу информации составляет один из важнейших законов внутрисистемного взаимодействия — от передачи генетической информации до религиозных таинств).

Таким образом, мы получили шесть прототипных действий, объединенных в комплементарные пары: убежать – изгнать, спрятаться – овладеть, затаиться – игнорировать. Каждая пара задает свой параметр процесса защиты: дистанцирование с агрессором, управление потоком воздействия, управление информационным каналом. Этим действиям придается статус базовых защитных установок.

Таблица. Типология прототипных защитных действий

Переменные	Пассивная форма	Активная форма
Дистанцирование с агрессором	Удаление себя: бегство, уход	Удаление агрессора: <i>изгнание</i> , уничтожение, агрессия
Контроль характера воздействия	<i>Блокировка</i> – выставление препон: барьера, «щита»; поиск укрытия	Контрвоздействие: контроль над агрессором, подчинение, <i>управление</i> им
Блокировка информации	О себе: маскировка, <i>замирание</i>	Об агрессоре: <i>игнорирование</i> или отрицание угрозы

1. **Уход** – увеличение дистанции, прерывание контакта, выведение себя за пределы досягаемости влияния агрессора. Проявления этого вида защит: смена темы беседы на безопасную, нежелание обострять отношения (обход острых углов), стремление уклониться от встреч с тем, кто является источником неприятных переживаний; избегание травмирующих ситуаций, прерывание беседы под благовидным предлогом и т. п. Предельным выражением данной тенденции может быть полная замкнутость, отчуждение, отказ от контактов с людьми.

2. **Изгнание** – увеличение дистанции, удаление агрессора. Вариации проявлений: выгнать из дома, уволить с работы, отослать куда-нибудь под приемлемым предлогом, осуждение, насмешки, унижение, колкие замечания. Предельным выражением данной тенденции оказывается убийство — защитная по происхождению агрессия, доведенная до своего логического завершения. Поскольку мы уже приняли в качестве модельного представления множественную природу личности, легко объяснимым становится отнесение осуждения и насмешек к стратегии изгнания — это частичное убиение, уничтожение какой-то части другого: черты характера, привычек, действий, намерений, склонностей и т. д.

3. **Блокировка** – контроль воздействия, достигающего субъекта защиты, выставление преград на его пути. Вариации: смысловые и семантические барьеры («мне трудно понять, о чем идет речь»), ролевые рисунки («я на работе»), «маска», «персона» (Юнг) и т. п., которые принимают на себя основной «удар» («это не я — это у меня характер такой»). Предельное выражение: ограждение себя, полная самоизоляция посредством глубокоэшелонированной обороны.

4. **Управление** – контроль воздействия, исходящего от агрессора, влияние на его характеристики: плач (стремление разжалобить) и его ослабленные виды – жалобы, ноющие интонации, вздохи; подкуп или стремление умиловить; попытки подружиться или стать членами одной общности («своих не бьют»); ослабить или дестабилизировать активность, полностью инактивировать; спровоцировать желаемое поведение и т.д. Сюда же попадает защитная по происхождению манипуляция. Предельное выражение — подчинение другого, помыкание им.

5. **Замирание** – контроль информации о самом субъекте защиты, ее искажение или сокращение подачи. Проявления: маскировка, обман, сокрытие чувств, отказ от действий, чтобы не проявлять себя (не навлекать беду). Крайняя форма — оцепенение, тревожная подавленность.

6. **Игнорирование** – контроль информации об агрессоре, наличии или характере угрозы с его стороны, ограничение по объему или искаженное восприятие. Например, стереотипизация («да он просто хулиганит»), умаление степени угрозы, объяснение

позитивными намерениями («она желает мне добра»). Предельное проявление – критическое искажение, утрата адекватности восприятия, иллюзии.

Как это часто случается со всякими типологиями, при встрече с реальностью оказывается, что можно обнаружить немало промежуточных или совмещенных случаев. По отношению к защитам это обстоятельство не является недостатком. Зная базовые установки, мы можем выделять композиции из двух или более тенденций, лучше понимая их внутреннее устройство. Например, такой известный прием, как «ушел, хлопнув дверью», содержит в себе кроме основной реализованной установки — сам уход — дополнительно черты маскировки бегства гневом и попытки повлиять на агрессора — припугнуть своей «грозностью». В приеме «я с тобой говорить не хочу» совмещены уход от травмирующего контакта, изгнание (отвержение) оппонента и стремление сделать его более управляемым.

Базовые защитные установки порождают большое разнообразие межличностных защитных действий, играя роль направляющих тенденций, релевантных ключевым переменным функции защиты: дистанцирование, контроль потоков воздействия и информации. Источники вариативности поведенческих проявлений заключаются, во-первых, в изменениях интенсивности той или иной тенденции, во-вторых, в сочетании установок, совместном их проявлении, и в-третьих, в пластических модификациях, учитывающих особенности ситуации, условий протекания деятельности. Результирующей указанных влияний, равно как и других рядоположенных, оказывается конкретный поведенческий акт, иногда весьма нетривиальный, несмотря на то, что образуется он из весьма ограниченного набора первичных элементов.

Инициатор манипулирования (как и любого скрытого управления), безусловно, обладает немалыми преимуществами, хотя бы уже в силу того, что у него есть возможность подготовиться и ему принадлежит первый ход. Однако потенциальной «жертве» манипуляции, обладающей способностью вовремя распознать угрозу, эти преимущества - внезапность, высокий темп, спланированное выгодное распределение позиций - достаточно легко нейтрализовать. Ведь акт скрытого управления, имеющий точно намечавшийся и достаточное время сохраняющийся эффект, является произведением искусства - искусства влиять на людей. В этом спектакле тонко сбалансированы самые различные элементы, иногда в довольно причудливом сочетании. Разрушить столь искусственную (сколь и искусную) конструкцию в большинстве случаев несложно, тогда как придумать и успешно воплотить скрытое управление труднее, чем от него защититься. Поэтому защита от скрытого управления - это в значительной степени техника. А как известно, техникой (как и ремеслом) овладеть легче, чем искусством. Поэтому изучение скрытого управления дает больше преимуществ защищающимся от него, а не нападающей стороне.

Далеко не всякое влияние требует защиты от него. Есть множество примеров скрытого управления, приносящего пользу адресату. Надо уметь защищаться от манипуляций.

При всем громадном многообразии видов влияния схема защиты строится по одной универсальной модели противодействия влиянию. Знание ее позволяет выстроить надежную защиту от любого акта влияния. Осуществить защиту можно, следуя приводимой ниже универсальной блок-схеме:

1. Не давайте информации о себе
2. Осознайте, что вами управляют
 - 2.1. Пассивная защита
 - 2.2. Активная защита
 - 2.3. Контрманипуляция

Активная и пассивная защита от манипуляции

Технологическим ухищрениям манипулятора желательно противопоставить особые техники пассивной защиты, специально ориентированные на отражение манипулятивного психологического воздействия. Они позволяют выстраивать более надежные преграды и препятствия на пути манипулятивного вторжения. К таким особым техникам пассивной защиты можно отнести следующие.

Сокрытие адресатом манипуляции своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств. Такое сокрытие не позволит манипулятору «обнаружить» истинные эмоции и чувства адресата манипуляции и оказать психологическое воздействие на них. Эмоциональная «маскировка» адресата на протяжении всего периода делового общения, жесткий контроль переживаемых им ситуативных чувств послужат своеобразной преградой для манипулятивного вторжения.

Дистанцирование адресата манипуляции от манипулятора. Максимально возможное в рамках заданной деловой ситуации увеличение личной зоны общения с манипулятором позволяет избежать адресату манипуляции значительного влияния психологического пространства манипулятора и включенных в него активированных психических комплексов, агрессии и силового давления.

Выстраивание смысловых и семантических барьеров с манипулятором при обсуждении вариантов решения деловой проблемы. Адресат манипуляции ссылается на «трудности» восприятия смысла передаваемой манипулятором информации и употребляемой им терминологии (например: «Предложенный Вами вариант решения проблемы требует дополнительной проработки и осмысления»; «Трактовка употребляемых Вами терминов слишком спорная и некорректная»).

Уклонение от психологического контакта с манипулятором. Уход от «малого разговора» с манипулятором. «Вербальную разведку» манипулятора, предпринимаемую им с целью установления психологического контакта, адресат манипуляции оставляет без внимания. Призыв манипулятора к выстраиванию доверительных отношений на предложенных им условиях адресат манипуляции «не замечает» и по существу игнорирует.

Выявление метакоммуникаций – скрытых смыслов, мотивов, предположений, предпочтений, интерпретаций в коммуникативном потоке информации, транслируемой манипулятором. «Прозрачность» вербальных сообщений манипулятора адресат может установить с помощью постановки целой серии открытых, уточняющих и поясняющих вопросов (например: «Что на самом деле Вы имеете в виду, предлагая этот вариант решения проблемы?», «При каких условиях Вы хотите достигнуть такой эффективности в решении проблемы?»).

Внимательное отслеживание адресатом ответов манипулятора на поставленные вопросы и регистрация возможного возникновения в этих ответах оговорок и обмолвок поможет ему установить некоторый скрытый смысл в предлагаемом манипулятором варианте решения деловой проблемы.

Применение статусной и ролевой защиты. Адресат манипуляции с помощью логических доводов и аргументации делает ссылки на необходимость четкого следования своему статусу, своим должностным полномочиям и выполняемой профессиональной роли, которые «не позволяют» ему полностью принять предложенный манипулятором вариант решения деловой проблемы.

Поведенческая и операциональная блокировка действий манипулятора. Проявление со стороны адресата намеренной рассеянности и невнимательности к технологическим ухищрениям манипулятора, нарочитой замедленности в ответных психических реакциях и поведенческих действиях способствует блокировке действий манипулятора.

«Уход» от предсказуемости в поведенческих реакциях и действиях. На специально выстроенные коммуникативные запросы манипулятора, ожидающего получить ответные

стереотипные реакции и поведенческие действия, адресат манипуляции осуществляет операциональную задержку таких реакций и действий, если они возникают у него. Эта задержка может выразиться как во временной отсрочке ответных действий адресата, так и в намеренно демонстрируемых им нерешительности и осторожности. Например, в ответ на предложенное манипулятором казалось бы очень привлекательное и выгодное для адресата манипуляции решение деловой проблемы, он может проявить колебание и выразить сомнение в возможности реализации такого решения. При этом важную роль играет непредсказуемость психического реагирования и ответных поведенческих действий адресата манипуляции. «если адресат ведет себя так, что его нельзя «просчитать», то манипулятору не к чему будет подстраиваться.

Фокусирование внимания манипулятора на наиболее важных для решения деловой проблемы задачах. Манипулятор пытается всячески отвлечь внимание адресата манипуляции от этих задач, переключить его на второстепенные цели, которые заслоняют от него действительно важные для принятия решения обстоятельства». Отслеживание адресатом содержательной значимости обсуждаемых вопросов для решения деловой проблемы является, несомненно, надежным операциональным приемом защиты от манипулятивного психологического воздействия.

Временное прерывание адресатом манипуляции делового контакта с манипулятором. Необходимость такого прерывания может быть продиктована возникновением напряженного эмоционального фона деловой коммуникации, агрессией или интенсивным психологическим давлением манипулятора. При этом вербально озвученным предложением для такого прерывания делового контакта могут послужить вполне «очевидные поводы» (выполнить «срочное поручение» высокостатусного руководителя, или, напротив, дать исполнителю «срочное поручение», сделать «срочный звонок»).

Рассмотренные особые техники пассивной защиты от манипулятивного вторжения обладают разной степенью эффективности, и их применение в технологическом процессе делового общения во многом диктуется заданными параметрами деловой ситуации и видом технологии, используемой манипулятором.

Использование психотехнических приемов активной защиты

Наряду с техниками пассивной защиты адресат манипуляции может использовать в деловой коммуникации и техники активной защиты. Основная цель этих техник – дестабилизировать активность манипулятора таким образом, чтобы он совсем отказался от своих манипулятивных намерений.

Существенное отличие техник активной защиты состоит не только в их тотальном противодействии манипулятивному вторжению, но и в их контрвоздействии на манипулятора. Наиболее применяемыми техниками активной антиманипулятивной защиты в технологиях делового общения являются:

1. *Целенаправленная психологическая атака на манипулятора, осуществляемая адресатом манипуляции.* Использование адресатом резких критических замечаний, оценок, осуждения, насмешек по отношению к манипулятивным сигналам и поведенческим действиям манипулятора дестабилизирует психику последнего и вынуждает затрачивать значительную часть энергетических ресурсов своего информационно-силового обеспечения на защиту собственных личностных структур. Это, в свою очередь, ведет к ослаблению манипулятивного вторжения;
2. *Преобразование адресатом вербальных и невербальных сигналов, получаемых от манипулятора, с учетом собственных интересов в решении деловой проблемы.* Такое преобразование на начальном этапе предполагает селективный отбор адресатом манипуляции наиболее значимых для него опорных дискурсов в коммуникативном потоке информации, транслируемом манипулятором. Затем на основе селективного отбора адресат манипуляции осуществляет преобразование опорных дискурсов с учетом собственных интересов. Подчеркивая вербально значимость «принятия» предложенного манипулятором варианта решения деловой проблемы, адресат вместе с тем предлагает

собственный сценарий ее решения, в котором учтены не только интересы манипулятора, но и его собственные интересы;

3. *Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции – контрманипулятивной защиты.* Особенность этой техники активной защиты состоит в ее выходе на уровень равноправной силовой борьбы с манипулятором. По существу, контрманипуляция как наиболее сильный способ защиты представляет собой ответную манипуляцию, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием нападающего субъекта». Поскольку любая манипуляция немыслима без скрытого психологического воздействия, то и психотехнические приемы встречной манипуляции выстраиваются с его учетом. Распознав манипулятивное вторжение, адресат манипуляции осуществляет свой собственный скрытый поиск мишеней психологического воздействия в психической структуре манипулятора, устанавливая ее «слабые места» и «болевые точки». Воздействуя на них, адресат может перехватить инициативу манипулятивного управления, например выдвинуть на первый план деловой беседы вопросы, первостепенные по своей значимости для решения деловой проблемы, взамен второстепенных тем, обсуждение которых пытается навязать ему манипулятор. И потому следующая основная задача адресата состоит в том, чтобы «навязать» манипулятору собственные критерии выбора вариантов решения деловой проблемы и собственную модель оценки этого выбора с помощью их инициирования и обеспечения мотивационной поддержки.

Здесь следует иметь в виду и некоторые инструментальные особенности встречной манипуляции.

- Во-первых, контрманипулятивные приемы партнера-адресата будут предприниматься до тех пор, пока манипулятор совсем не откажется от своих намерений.
- Во-вторых, осуществляя встречную манипуляцию, адресату необходимо одновременно выстраивать в своей личностной структуре своеобразные антиманипулятивные «щиты», препятствующие манипулятивному вторжению.
- В-третьих, цели встречной манипуляции, предпринимаемой адресатом, состоят не только в том, чтобы «обезвредить» манипулятора, но и в том, чтобы добиться решения деловой проблемы с учетом собственных интересов.

Контрманипуляция

Контрманипуляция – наиболее сильная из защит – представляет собой ответную манипуляцию со стороны адресата, в которой используются обстоятельства, созданные первоначальным манипулятивным воздействием инициатора.

Исполнение контрманипуляции: сделать вид, будто не понимаешь, что тобой пытаются манипулировать, начать встречную игру и завершить ее внезапным поворотом ситуации, показывающим манипулятору ваше психологическое преимущество, – психологическим ударом, приводящим к поражению манипулятора.

Защита от психологического давления

Каждый хорошо знает по себе, как плохо оказаться объектом давления с чьей-либо стороны. Чуть растерялся – и начинаешь действовать как автомат, выполняя одну из детских программ: спастись бегством, вступить в схватку и т.д. Как же выбраться из привычной колеи?

Первое, что требуется сделать в качестве подготовки к защите – остановить свою импульсивную реакцию и начать исследовательскую работу.

Сделать это можно разными способами. Иногда рекомендуют: сосчитать до десяти. Однако это действует слабо. Еще советуют: рассмотри внимательно человека, с которым общаешься, отыщи какие-то характеризующие его детали. Например, особенности одежды, мимику лица, жесты или, скажем, особенности его рабочего места. Это помогает лучше.

Еще эффективнее – начать отслеживать все изменения в состоянии партнера, которые возникают по ходу его действий. Попробуйте перехватить взгляд: куда он переносится? Сопоставьте содержание слов с движениями рук или мимики. Например, может оказаться, что собеседник не смотрит вам в глаза, а куда-то вверх вас или в сторону, а может и вниз (самому неудобно за себя?). Бывает, грозные слова контрастируют с суетой рук: дергает пуговицу, бездумно перекладывает что-то на столе и т.д. Вся эта информация позволяет делать предположения относительно состояния, мотивов, намерений партнера.

Как только вам удалось перевести себя в состояние исследователя, можно приступать к выяснению, какой вид давления вы испытываете на себе. Если это давление или унижение, которые распознаются довольно быстро, то вы можете сразу приступить к защите от них.

Зашита от психологического давления

Итак, вы под прессом: испытываете явное принуждение. Например:

- Вас просят о чем-то, чего бы вам очень не хотелось делать, но трудно отказать, так как вы зависимы от просящего.
- Вам предлагают сделать что-либо, вы отказываете, но вас стремятся надавить чем-либо.

Нелишне напомнить, что давление можно оказывать, используя слухи, мелкие придирки, скрытые угрозы, намеки и т.п.

1. Чтобы выиграть время, задавайте вопросы. Если исходить из приведенных примеров, то в первом случае хорошо бы спросить: «Я могу не соглашаться?» Если партнер сказал, что вы вольны выбирать, то можно сослаться на это заявление и отказать. Если же был сделан намек на вашу зависимость, попробуйте спросить, не повлечет ли ваш отказ каких-либо последствий.

Для вас существенно, чтобы взаимосвязь просьбы и зависимости прозвучала ясно и отчетливо. Как правило, агрессор стремится избежать того, чтобы выглядеть агрессором (особенно в присутствии свидетелей), и может оказаться, что он предпочтет отказаться от дальнейшего нажима.

Если же эта взаимосвязь была четко обозначена с самого начала, то смысл расспросов в основном будет состоять в том, чтобы выиграть время для продумывания дальнейшей тактики.

Во втором случае нажим со стороны собеседника можно ослабить серией уточняющих вопросов:

- Что вас привело к мысли, что я отказываюсь брать ответственность? Ответственность за что я не беру на себя? Перед кем я буду отвечать? Ответственность должна быть уравновешена предоставлением власти, в чем она будет выражаться?
- Почему вы решили, что я боюсь? Чего я мог бы здесь испугаться? А других объяснений моего отказа вы не находите?
- На чем основываются ваши подозрения? Почему вы сделали именно такое предположение? Как можно проверить вашу информацию? Проверяли ли вы эту информацию?

Основной смысл этих расспросов – точно выяснить причины, по которым ваш партнер обладает силовым преимуществом. То есть, вам следует:

2. Установить вид силы, которым пользуется оппонент. Вам ведь действительно необходимо выявить источник его силы над вами. Тогда вы сможете более точно организовать отпор.

Может быть он рассчитывает лишь на крик – грамотно будет не уступать, а дожидаться, когда его крикливый запас иссякнет, когда он второй раз начнет прокручивать одни и те же приемы. Затем третий... Или, может быть, давление организуется через присутствующих: «Вы только посмотрите...», «Ну скажите...», «Всем ясно, что...». Не тушуйтесь, внимательно изучите реакции тех, к кому эти фразы как бы адресуются. Одно то, что вы рассматриваете этих людей, принуждает их дать вам какой-то сигнал. Очень редко случается полное единодушие наблюдателей. Может оказаться, что найдется кто-то, кто станет на вашу защиту. И уж, по меньшей мере, молчание присутствующих вы всегда можете повернуть и себе на пользу.

Основное – не давайте себя сломить, спокойно и неторопливо возражайте. Ищите возможность поставить под сомнение выявленный вид силы или ослабить ее какими-либо другими приемами.

Скажем, идет ссылка на авторитет – ослабляем или авторитет, или сферу применимости суждения: мол, для данного случая оно не подходит, или подходит лишь частично. Если партнер делает упор на свой возраст – найдите аргументы в пользу также и вашего возраста.

Не умаляйте его аргументов самих по себе (сохраняйте перспективу сотрудничества), а ограничивайте их применимость какими-либо объективными соображениями. Например, партнер рассчитывает на прежние хорошие отношения с вами или оказанные ранее услуги. Не принижая значимости таковых, покажите, насколько вам трудно сделать то, что от вас ожидается. Подробно разъясните суть ваших проблем, покажите, почему они перевешивают силу прежних услуг. Разумеется, все это должно быть правдой.

Если партнер пытается влиять на вас за счет высокого темпа общения (наскоком), придумайте повод остановиться: скажите, что необходимо позвонить, выключить чайник, отлучиться – все, что может послужить удобным предлогом и позволит прервать натиск. Затем же задайте более медленный, удобный для вас темп беседы. Причем каждый раз, когда он начинает торопить вас, переспросите о любой детали, «поизучайте проблему». Прием, конечно, бюрократический, но если партнер может пользоваться «нечистым» приемом, то и противостоять приходится не всегда «чисто». Но делать это необходимо ровно настолько, чтобы приостановить партнера. Следует отказываться от приема сразу, как только он начинает разрушать ваши отношения.

Далее, если вы все еще недостаточно защищены, постарайтесь:

3. Отыскать новый вид силы, по которому вы сильнее. Это может быть: чья-либо поддержка, прежние взаимоотношения, ваша роль добытчика денег или организатора заказов для фирмы и т.д.

Ради сохранения перспективы сотрудничества лучше избегать использования ответного давления в явной форме. Лучше всего, если ваши аргументы будут касаться каких-либо прежних договоренностей. Хорошо, если вы сможете так развернуть логику расспросов, что обстоятельства или объективные требования подскажут иное решение – прекрасно, если оно устраивает обе стороны (сила вашего умения анализировать проблему слагается с силой объективных обстоятельств).

Проследите за тем, чтобы не увлекаться в проведении атак на партнера, не упиваться своей квалификацией спорщика. Ведь для вас необходимо лишь выровнять баланс сил. Как только вы выполнили задачу нейтрализации давления, ищите возможность договориться о том, каким образом можно решить проблему, что для этого необходимо

сделать. Затем вы можете обсудить, как впредь в подобных ситуациях вы будете взаимодействовать. То есть:

4. Предлагайте сотрудничество. Предлагайте его уже самим стилем поведения, характером договоренностей. Основной защитный эффект даст то, что вы нашли способы ослабить (разрушить) давление со стороны партнера и противопоставить собственную силу. А еще есть и перспективный результат: вы приучаете партнера к тому, что на вас давить бесполезно.

В рамках ориентации на сотрудничество борьба за будущие отношения более важна, чем за ближнюю выгоду (заметьте, борьба, но не с партнером, а за отношения). Поэтому даже если вы проигрываете в данной ситуации и вам приходится уступить, то нелишне будет как-то обозначить перспективу развития. Нет смысла обвинять или пытаться ущемить обидчика, лучше оставьте что-то (может быть, лишь как бы) недоговоренным, невыясненным, чтобы сохранить возможность вернуться к данной проблеме. Да, вы подчиняетесь, уступаете, но вы не согласны с таким исходом, и рассчитываете еще что-то изменить.

Избегайте угроз. Возврат к проблеме – это анализ ее. Вашему партнеру будет нетрудно признать некорректность своего поведения уже после того, как он добился своего. Пока он «добрый», выговорите у него это признание. Позже само напоминание об этом разговоре станет препятствием к повторению психологического насилия. И даже если партнер сумеет такое препятствие затем преодолеть, следующая порция вашего влияния будет присоединена к предыдущей. Постепенно вы «настроите» партнера на более миролюбивый лад.

Итак, защита от давления заключается в следующем:

- Начать задавать вопросы, чтобы выиграть время, совладать с собой, настроиться на организацию обороны.
- Выяснить, каким видом силы (преимуществом, рычагом давления) пользуется партнер.
- Найти такой вид силы, в котором вы сильнее, и начать ее применять.
- Уловить момент, когда баланс сил выровнялся: нет того, кто сильнее.
- Перейти к сотрудничеству: начать вместе решать проблемы, договариваться о том, что делать дальше.

Умение держать удар

Если вас укусит одна или даже несколько пчел, это может быть полезным для вашего здоровья. Но если на вас нападет рой ос или вы окажетесь жертвой укуса ядовитой змеи, тут уж вам несдобровать. Ваши конкуренты, недоброжелатели или враги способны нанести вам не меньший вред, всего лишь используя в качестве психологического оружия ранящие вашу душу слова. И чем дольше вы будете переживать по этому поводу, тем больше шансов у вас оказаться в стане проигравших.

«Если человек показывает, что он раздражен и не способен контролировать свои эмоции, ему надо заняться чем-нибудь другим, а не работой с людьми», – уверенно заявлял француз Мишель Фадуль, добившийся блистательных успехов в бизнесе на мировом уровне.

Психологическая защищенность – это свойство зрелой личности. Она состоит из целого комплекса таких характеристик, как уровень интеллекта, мировоззренческие установки, внимательность, склонность к анализу и рефлексии, критичность мышления, эмоциональная устойчивость.

Чаще задавайте себе и другим магические вопросы: что, где, когда, как, зачем и почему? Старайтесь представить всю панораму и динамику события, увидеть всю картину в целом

и отметить противоречия, нестыковки и белые пятна, тщательно отнеситесь к деталям. Именно они являются необходимым материалом для оценки достоверности информации.

Имеется множество приемов психологической защиты. Перечислим некоторые из наиболее доступных приемов:

Прием «Вентилятор». Проанализируйте, на что вы реагируете наиболее болезненно. Что вас раздражает? Что вас приводит в бешенство или повергает в уныние? Вспомните конкретные слова, интонации, жесты ваших оппонентов или обидчиков.

Закройте глаза и снова вспомните все самые обидные, хлесткие, обжигающие слова, которые вызывают у вас чувства растерянности и никчемности или мощные вспышки агрессии.

А теперь представьте, что вы сидите напротив человека, который наносит вам эти психологические удары. Это он говорит вам жестокие, обидные слова. И вы чувствуете, как уже начинаете «заводиться». Вызовите в себе ощущение удара. Какая часть вашего тела реагирует на него? Что происходит: появляется ли жар во всем теле, или же что-то сжимается внутри, а может, просто прерывается дыхание? Что происходит именно с вами?

Воспользуйтесь техникой вентиляции эмоций. Представьте, что между вами и обидчиком стоит мощный вентилятор, который тут же относит его слова в сторону, их острые стрелы не долетают до вас.

И еще. Сделайте правой рукой фигу и накройте его ладонью левой руки. Мысленно направьте его на того человека, который пытается вывести вас из душевного равновесия. Вспомните, как такая же фигу помогала вам еще в детстве «отомстить» обидчику.

Откройте глаза, и вы наверняка почувствуете, что теперь способны выдержать такой психологический удар.

Прием «Аквариум». Если при общении с негативно настроенными по отношению к вам людьми вы продолжаете болезненно реагировать на их выпады, воспользуйтесь этим приемом. Представьте, что между вами и вашим обидчиком – толстая стеклянная стена аквариума. Он что-то говорит вам нелицеприятное, но вы только видите его, а слов не слышите, они поглощаются водой и лишь пузырятся пеной на поверхности. Потому они и не действуют на вас. И вы, не теряя самообладания и спокойствия духа, не поддаетесь на провокацию, не реагируете на обидные слова. И благодаря этому переламываете ситуацию в свою пользу.

Прием «Диснейленд». Болезненность психологического удара можно смягчить, а то и вовсе свести на нет, если обращаться со всеми людьми, как с малыми детьми. Вы же не обижаетесь на несмышленых детей?

Представьте себе, что вы оказались один против целой группы негативно настроенных к вам людей. Перевес сил на их стороне. И у вас всего один шанс переломить ситуацию: представить их группой детей на игровой площадке. Они злятся, капризничают, кричат, размахивают руками, бросают на пол игрушки, топчут их ногами. В общем, всячески стараются вывести вас из себя. Но вы, как взрослый, мудрый человек, относитесь к их выходкам как к детским шалостям и продолжаете сохранять невозмутимое спокойствие до тех пор, пока они не выдохнутся. Вы не воспринимаете их слова как оскорбления, не реагируете на их выпады. Вам все это смешно наблюдать как взрослому человеку...

Прием «Лиса и виноград». Если в вашем прошлом были случаи, когда кому-то удавалось досадить вам так, что переживание поражения осталось до сих пор, воспользуйтесь техникой рационализации, снятия негативных «якорей». Вспомните басню «Лиса и виноград»: не дотянувшись до виноградной грозди, лиса сказала, что не очень-то и хотелось ей винограда – он кислый и зеленый.

Прием «Океан спокойствия». Представьте себя главным героем притчи: «Океан принимает воды многих бурных рек, а сам при этом остается неподвижным. Тот, в кого так же впадают все мысли и эмоции, остается бесстрастным в покое».

Прием «Театр абсурда». Можно использовать такой прием психологической защиты, как доведение ситуации до абсурда. Это в принципе то же самое, что сделать из мухи слона. То есть вслух гиперболизировать до неузнаваемости то, на что кто-то лишь намекает, и таким образом неожиданно выбить из рук своих врагов или недоброжелателей психологическое оружие. Ваша цель – сделать так, чтобы любые выпады недоброжелателя уже не вызывали ничего, кроме смеха. Это и есть решение задачи, как защититься от психологического нападения.

Прием «Театр кукол». Если вам трудно общаться с эмоционально значимыми для вас людьми, используйте именно этот прием. Представьте, что они всего лишь шаржированные персонажи телепередачи «Куклы». И пусть они говорят глупости, общаясь между собой. А вы только наблюдаете это со стороны и выносите свои оценки. Мол, этот умник корчит из себя супермена, а другой разыгрывает из себя сильную личность, профессионала, а сам слабак, просто блефует. Разыгрывайте этот спектакль до тех пор, пока не рассмеетесь. Ваш смех – показатель того, что техника сработала.

Техники нейтрализации досадных замечаний и возражений

С чего начать, когда собеседник делает нам замечание или приводит возражение? Как вести себя в таких случаях? Во-первых, попытаемся понять смысл замечания, задавая вопросы, подведем собеседника к тому, чтобы он сам ответил себе на сделанное им замечание или от него отказался. Признаем его правоту и продолжим свое выступление, особенно если замечания сделаны к месту (профессиональные замечания). Попытаемся превратить замечание в стимул к дальнейшему выступлению («любая ткань имеет две стороны»), привести примеры из реальной жизни, которые опровергают сделанное замечание. Однако мы должны резко выступить против некорректных или уничижительных замечаний (если недооценивается наша организация или предприятие, наше государство или наша личность).

Из этой стратегии со временем выработалось несколько технических методов нейтрализации (опровержения) замечаний, некоторые из них имеют универсальный характер. Остановимся на них в сжатой форме и с самыми необходимыми комментариями, причем очередность перечисления не зависит от эффективности метода.

1. Ссылки на авторитеты (признание свидетелей). Чаще всего одним из лучших методов нейтрализации (опровержения) замечаний являются ссылки на чужой опыт и высказывания.

2. Метод «бумеранга». Многие замечания вопреки желанию нашего собеседника в сущности прямо или косвенно говорят о преимуществах описанного нами проекта решения, и мы можем воспользоваться ими как отправной точкой нашей аргументации.

3. «Сжатие» нескольких замечаний. Воздействие нескольких замечаний и возражений существенно смягчается, если на них отвечать «одним махом», т. е. одной фразой, сконцентрировав в ней все существенное и избегая бесконечных дискуссий.

4. Одобрение и уничтожение. Этот метод применяется против объективных и корректных замечаний и возражений. Эти замечания и возражения мы сначала принимаем, а потом нейтрализуем их значение, повторно разъясняя собеседнику значение/ преимущества и особенности предложенного нами решения. Иногда можно считать успехом и то, что нам удастся хотя бы локализовать и ограничить практическое значение возражения.

5. Перефразирование. Этот метод заключается в повторении и одновременном смягчении замечания собеседника, на которое мы можем дать удовлетворительный ответ или просто его перефразировать.

6. Условное согласие заключается в том, что мы сначала признаем правоту собеседника (часто с незначительными замечаниями), а потом постепенно перетягиваем его на нашу сторону. Такие действия дают возможность установить и удержать контакт с собеседником даже тогда, когда на первый взгляд положительный результат беседы не имеет перспектив.

7. «Эластичная оборона» применяется в тех случаях, когда наш собеседник механически засыпает нас замечаниями и возражениями в раздраженном и недовольном тоне. В такой ситуации лучше прямо не отвечать на замечания, а следить за тем, чтобы не оборвалась нить беседы. Когда впоследствии собеседник вернется к своим замечаниям, а это произойдет обязательно, он уже будет проигрывать в силе.

8. Принятые предпосылки в основном относятся к субъективным замечаниям, на которые очень трудно отвечать, и поэтому мы можем позволить себе отказать собеседнику в ответе и просто принять его замечание, если оно не оказывает существенного влияния на суть беседы.

9. Сравнение. Часто бывает, что замечание легче всего нейтрализовать с помощью аналогий, вместо того чтобы прямо отвечать на него. Сравнения могут приводиться из той области, которую наш собеседник знает, или же можно провести параллель из собственного опыта.

10. Метод опроса. Этот метод максимально ограждает от риска оказаться в бурных водах неприятной дискуссии. Он основан на том, что мы не отвечаем собеседнику на его замечания, а сами его спрашиваем, причем строим вопросы так, что он сам отвечает на свои замечания. Недостаток этого метода – его обширность.

11. Метод «да..., но...» заключается в том, что мы до определенного момента соглашаемся с собеседником для того, чтобы уменьшить его желание противоречить нам и подготовить его к контраргументации. Пример: «Вы совершенно правы. Но учли ли вы, что...?» Со временем из-за частого употребления это самое «но» может несколько обесцениться. Кроме того, это «но» в некоторой степени действует как предостерегающий сигнал («а вот теперь-то наконец он скажет то, что хотел сказать»). Поэтому можно порекомендовать метод «да... и...» и метод «да...?», что является лишь модификацией метода «да..., но...». В таком случае вышеприведенный пример выглядел бы следующим образом: «вы совершенно правы. Учили ли вы, что...?»

12. Защитная мера упрощенно означает, что мы строим свое выступление таким образом, что у собеседника вообще не возникает замечаний, поскольку мы не даем ему для этого повода. Многие потенциальные замечания можно развеять заранее, если основные аргументы разложить на большое число частичных, которые можно к тому же высказать в форме вопросов. Рекомендуется после высказывания каждого частичного аргумента с помощью подвопросов проверить, принят ли он собеседником.

13. Предупреждение. Неприятное замечание, которое наверняка можно ожидать от собеседника, легко смягчить, если первым включить его в свое выступление. Этим мы одновременно определяем и момент ответа. А это, несомненно, преимущество.

14. Доказательство бессмысленности. Если все наши ответы на замечание собеседника указывают на его несостоятельность, мы можем подтолкнуть собеседника к тому, чтобы он признал бессмысленность своего замечания. Но это нужно сделать с максимумом такта и только тогда, если это действительно необходимо, придерживаясь известной народной мудрости «по Сеньке и шапка».

15. Отсрочка. Практика показывает, что замечание теряет свое значение по мере удаления беседы от того момента, когда оно высказано. Но наряду с этим нужно очень

аккуратно обращаться с формулировкой: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее. В таком-то и таком-то месте мы снова затронем эту проблему. Согласны ли вы с этим предложением?». Этот метод применяется только тогда, когда сделанное замечание очень мешает дальнейшему ведению беседы или же полностью ее блокирует. В любом случае, если уж мы пользуемся этим методом, безусловно, необходимо остановиться на этом замечании до завершения беседы, т. е. в такой момент, который мы сочтем благоприятным для нас. Ведь известно, что отложенные и несогласованные замечания всегда вновь возникают при последующих контактах и беседах.

16. Контролирование реакций. При нейтрализации замечаний очень полезно проверять реакцию собеседника. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спрашиваем собеседника, доволен ли он ответом. Если нет, предлагаем ему дополнительно детально заняться этим вопросом. Особенно важно внимательно наблюдать за собеседником, так как его ответ должен быть в соответствии с внутренним состоянием. Этого, однако, может и не быть, что относительно несложно заметить по внешним проявлениям (нетерпение, неодобряющая позиция, повышенный тон).

17. Недопущение превосходства. Если мы будем, почти не задумываясь, успешно парировать каждое замечание, постепенно у нашего собеседника сложится такое мнение, что он сидит перед умудренным опытом «профессором», против которого нет никаких шансов бороться. Поэтому он при первой же возможности вновь попытается нанести контрудар. В связи с этим:

- не следует парировать каждое возражение
- нужно показать, что и нам не чужды человеческие слабости
- особенно важно избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что этим мы косвенно недооцениваем собеседника: то, что его мучает в течение многих дней или недель, мы решаем за пару секунд. Признайтесь, вряд ли бы вы сами хотели оказаться в такой ситуации.

18. Подготовка к нейтрализации замечаний. К этой фазе, как и ко всей беседе в целом, необходима основательная подготовка. Следует как можно лучше ознакомиться с темой и содержанием беседы и со вспомогательными сведениями и информацией. Нужно заранее подумать о личности своего собеседника, собрать информацию о нем самом, его реакциях и привычках. Следует заранее подготовиться к возможным замечаниям и возражениям, которых можно ожидать по ходу беседы.

Осталось определить, какой момент является наиболее благоприятным для нейтрализации замечаний. Очень важно понять, что выбор подходящего момента для ответа на замечание намного значительнее, чем принято считать, а зачастую это так же важно, как и содержание самого ответа. Когда следует отвечать на сделанные замечания, можно предложить следующие варианты: до того, как замечание высказано; сразу после того, как оно сделано; позднее; никогда.

Посмотрим теперь, когда и на что нужно решаться.

До. Если известно, что собеседник рано или поздно сделает определенное замечание, рекомендуется самим обратить на него внимание и объяснить ему, какие могут быть последствия. Преимущества:

- мы избежим противоречий с собеседником и тем самым снизим риск ссоры в беседе, мы имеем возможность сами выбрать формулировку замечания, за счет чего уменьшим, насколько это возможно, тяжесть замечания;
- у нас есть возможность самим выбрать наиболее подходящий момент беседы для ответа на такое замечание и обеспечить себе время, необходимое для обдумывания ответа;
- укрепится доверие между нами и нашим собеседником, так как он увидит, что мы не пытаемся обвести его вокруг пальца, а наоборот, ясно излагаем все «за» и «против».

Сразу. Это наиболее принятый метод для ответа, и его нужно использовать во всех нормальных ситуациях.

Позже. Откладывать ответ на более поздний момент имеет смысл, если в тот же момент нельзя найти подходящий ответ и если немедленный ответ может поставить под угрозу нормальный ход беседы. В соответствии с этим мы должны в любом случае обеспечить себе право самостоятельно решать, в какой момент мы будем отвечать собеседнику. А особенно если нет желания прямо ему противоречить, поэтому ответ откладывается до более удобного с тактической и психологической точки зрения момента. К этому также прибегают, когда хотят снизить значение замечания, поскольку оно теряет свое значение по мере продолжения беседы. Важно помнить, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отвечать на какие-то замечания: ответ возникает сам по себе после известного времени. Может также случиться, что замечание собеседника полностью выходит за рамки нашей беседы.

Никогда. Отдельные виды замечаний, отговорок, особенно враждебных замечаний, и прежде всего тех, которые представляют собой общую помеху беседе, особенно в ее начале, следует по возможности полностью игнорировать. То же самое относится к отговоркам, тактическим маневрам, а также к замечаниям, не затрагивающим суть деловой беседы. А также в тех случаях, когда можно без ущерба признать правоту собеседника.

Надежная защита от обидных слов

Обидные слова подстерегают нас ежедневно – часто когда мы меньше всего к этому готовы. И, похоже, повсюду: на дороге в часы пик, когда в людях проявляются худшие качества; в очередях, когда у нас кончается терпение; на работе и за праздничным столом, где люди считают грубость чуть ли не дозволенной.

Критические выпады настолько разнообразны, что не поддаются классификации. Тут и «легкие», повседневные уколы (поздравляю, наконец-то!), и такие, когда от обиды темнеет в глазах («я вижу, ты занята тем, что у тебя лучше всего получается, – опять ешь»).

Иногда слова выдают просто бесчувственность. Собравшись с духом, сын сообщил матери, что от него ушла жена, а в ответ услышал: «Долго же она собиралась».

Считается, что в семье мы можем спрятаться от мира. А на самом деле родственники говорят друг другу такое, чего они никогда не сказали бы постороннему, зачастую добавляя в оправдание: «Ты ведь знаешь, я говорю это, потому что люблю тебя».

Одна женщина вспоминает, как однажды, когда ей было 12 лет, она стояла перед зеркалом и ее мать вдруг сказала: «Не переживай, дорогая. Если нос еще вырастет, можно будет сделать операцию». До этого дня девочке и в голову не приходило, что у нее не идеальный нос.

Особенно «хороши» завуалированные оскорбления, которые называют «конструктивной критикой», хотя они не имеют к ней никакого отношения. Их легко узнать по сопровождающим фразам, таким как «надеюсь, я могу говорить с тобой откровенно» или «я говорю это вам для вашей же пользы». Получается, что вы должны чуть ли не восхититься чистосердечием критикующего и оценить его заботу, в то время как вы с трудом приходите в себя после удара поддых.

Защищаясь от оскорблений, легко оказаться в порочном круге ударов и контрударов. К счастью, есть способы отразить нападение обидчика, не уронив собственного достоинства. Когда в следующий раз вы станете объектом критики, попробуйте воспользоваться нашими советами.

1. Постарайтесь понять. Тот, кто критикует других, часто сам переполнен обидой. Если вы не можете понять, что на самом деле беспокоит оскорбившего вас человека, спросите его об этом. Помните: обида не всегда предназначена лично вам. Взгляните на ситуацию со стороны и поищите причину.

Официантка грубит вам не потому, что именно вы ей чем-то не понравились, – просто накануне ее бросил любимый. Водитель «подрезая» вас, не желает вам досадить – он торопится к больному ребенку. Пропустите его вперед, поддержите его. Пытаясь понять тех, чьи слова вас больно задела, вы легче перенесете обиду.

2. Проанализируйте сказанное. В своей книге «Тонкое искусство словесной самозащиты» Сюзетт Хейден Элджин предлагает разложить обидевшее вас замечание на части и отвечать на невысказанный упрек, не строя из себя жертву. Например, услышав «если бы ты меня любила, ты бы похудела», можно ответить так: «И давно ты решил, что я тебя не люблю?»

3. Повернитесь лицом к обидчику. Противостоять оскорблениям непросто. Помогает, в частности, прямота. Снимите отрицательный заряд, например, таким вопросом: «Тебе зачем-то нужно меня обидеть?» или «Ты понимаешь, как могут быть восприняты подобные слова?»

Можно также попросить человека разъяснить смысл замечания: «Что вы имеете в виду?» или «Я хочу проверить, правильно ли я вас понял?» Как только ваш критик почувствует, что его игра разгадана, он оставит вас в покое. Ведь когда тебя поймали с поличным, это очень стыдно.

4. Прибегните к юмору. Моей приятельнице как-то пришлось услышать: «У тебя новая юбка? По-моему, такой тканью обивают стулья». Она не растерялась и ответила: «Что ж, присаживайся ко мне на колени».

Мать моей знакомой всю жизнь ревностно следила за чистотой в доме. Однажды она обнаружила у дочери паутину и спросила: «Это что такое?» «Я провожу научный эксперимент», – парировала дочь. Лучшее оружие против оскорбительной критики – смех. Остроумный ответ поможет вам справиться практически с любым обидчиком.

5. Придумайте условный знак. Одна женщина рассказала мне, что муж критиковал ее непременно на людях. Тогда она стала носить с собой маленькое полотенце и всякий раз, когда муж говорил ей что-то обидное, накрывала голову полотенцем. Ему было так стыдно, что он избавился от своей дурной привычки.

6. Не возражайте. Соглашайтесь со всем. Если жена говорит: «Мне кажется, ты поправился килограммов на десять, дорогой», отвечайте: «На двенадцать, если быть точным». Если она не отступает: «Ну и что ты будешь делать с лишним весом?» – попробуйте так: «Да ничего, наверное. Просто побуду какое-то время толстяком». Обидное замечание сильно настолько, насколько вы сами наделяете его силой. Соглашаясь с критикой, вы обезоруживаете критикующего.

7. Игнорируйте укол. Выслушайте замечание, скажите себе, что оно не по адресу, и забудьте. Умение прощать – одна из важнейших способностей, которые помогают нам жить и которые мы можем в себе развивать.

Если вы еще не вполне готовы простить, дайте понять говорящему, что его замечание услышано, но ответа не будет. В следующий раз, когда вам отпустят колкость, сотрите с рубашки воображаемое пятно. Когда тот, кто вас задел, спросит, что вы делаете, скажите: «Мне показалось, на меня что-то попало, но я, наверное, ошибся». Когда обидчик знает, что вы тоже знаете, он становится гораздо осторожнее. Или притворитесь, будто вам неинтересно. Поморгайте, зевните и отвернитесь, как бы говоря: «Кого это волнует?» Люди не выносят, когда их считают скучными.

8. Прибавьте 10 процентов. Вам никогда не удастся полностью оградить себя от обидных реплик. Попробуйте воспринимать часть из них как естественные проявления раздражения, которые случаются у всех. Большинство из нас старается не оскорблять других, но иногда мы допускаем ошибки. Так что защищайтесь, когда считаете это необходимым, но подумайте также над «правилом 10 процентов»:

- в 10 процентах случаев оказывается, что купленная вами вещь в другом месте стоит дешевле.
- в 10 процентах случаев вещь, которую вы кому-то одолжили, возвращается к вам поврежденной.
- в 10 процентах случаев даже ваш лучший друг может сказать что-то не подумав и потом пожалеть о сказанном.

Другими словами, нарастите кожу потолще. Обычно легче всего предположить, что люди стараются поступать как можно лучше, и многие просто не осознают, как их поведение сказывается на других.

Постоянно держать оборону, доказывать свою правоту и контролировать ситуацию — слишком дорого обходится. Попробуйте прощать и в ответ вы получите гораздо меньше обид и неприятностей, чем эти пресловутые 10 процентов.

Когда какой-то человек оскорбил Будду, тот сказал: «Сын мой, если кто-либо откажется принять подарок, кому он тогда принадлежит?» «Тому, кто дарит», — ответил этот человек. — Так вот, — продолжал Будда, — я отказываюсь принять твои оскорбительные слова.

В мире полно людей, которые унижают других, чтобы самоутвердиться. Не принимайте оскорбления, даже когда вас осыпают ими, как дарами любви. Не обращая на них внимания, вы снимете напряжение, укрепите ваши отношения с окружающими и сделаете свою жизнь более радостной.

Законы психологической защищенности

Закон первый: Для наилучшего отражения ударов защищенность должна быть избыточной, а защита адекватной. Для того чтобы жить без невыносимых проблем и упруго парировать угрозы на улице, хамство на работе и насмешки дома, требуется и защищенность и защита. Если в психологическом арсенале человека есть множество изоциренных психотехник, но его общая защищенность, то есть запас жизненной силы, находится на нуле, то перед нами тип информированного импотента. Если же человек силен и уверен в себе, но при этом не знает ни одной техники и на все удары реагирует только одним способом: не замечает их, то перед нами тип грубого силача, своего рода психологического носорога. И то и другое есть нежелательная крайность. Необходим здоровый баланс между силой и умением.

Почему же сила защищенности должна быть избыточна? Потому что в этом случае она играет не только отражающую, но и профилактическую роль. Если человек брызжет силою и уверенностью в себе, то кто захочет на него нападать? Победа наполовину одержана еще до сражения, что на Востоке считается высшим пилотажем искусства битвы. И даже когда нападение произошло, и удар пришелся по избыточно мощной ауре, то столкновение быстро прекращается.

Избыточная защищенность дает возможность человеку тратить на отражение ударов минимум напряжения и энергии — ведь даже по законам физики рост мощности уменьшает силу напряжения.

Почему же защита должна быть адекватной удару или нападению? Во-первых, потому, что обычно удар или нападение носит разовый быстро проходящий характер, и не стоит в ответ напрягаться так, как если бы вы имели дело с постоянными военными действиями. Во-вторых, не стоит стрелять из пушек по воробьям. Зачем специально напрягать себя сверх меры, когда у вас еще в запасе бронезилет общей защищенности?

Закон второй: Способность за себя постоять предотвращает большинство нападков. Профилактика нападения – это все-таки искусство более высокого порядка, нежели умение грамотно вести психологическую войну. Конечно, всегда важна цена, которую мы платим за мир. Если мы, чтобы избежать неприятного для себя ощущения борьбы, то и дело заключаем с каждым хамом и манипулятором невыгодный для себя «Брестский мир», то это не решает проблему. Агрессора невозможно умиротворить по определению, да и себе мы наносим подобными излишними компромиссами ненужные травмы. Потому мирная стратегия поведения должна иметь подтекст силы. Мы должны научиться так общаться с людьми, чтобы они чувствовали нашу силу и понимали, что имеют дело не с беззубыми пацифистами, а с сильными и уверенными людьми, способными за себя постоять.

Что представляет собой подобная защищенная сила, отводящая конфликты? Она является сплавом мудрости, предвидящей возможность нападения и заранее принимающей меры, обаяния, которое создает вокруг человека такую атмосферу, что на него не хочется нападать, и уверенной мощи, включающей в себя волю, парирующую атаки, достаточно высокую самооценку, не поддающуюся прямому влиянию, умение не лезть за словом в карман, хорошее чувство юмора как в отношении других людей, так и в отношении себя. Человек, излучающий такую силу, очень далеко отводит от себя многие виды конфликтов и нападений. Драка как разновидность грубой агрессивной энергии обходит его даже на тонком уровне.

Закон третий: В конфликтах страшны не столько прямые удары, сколько их хронические последствия. Жесткий психологический удар, даже если он сильный и неожиданный, может серьезно повредить нашу личность и ухудшить состояние, но он редко за один раз ломает внутренний стержень человека. Если он – явление одноразовое, то следы, оставленные им, постепенно затягиваются. Но если вы получили несколько сильных ударов подряд или же вы в течение длительного времени подвергались мелким, но настойчивым издевательствам, провокациям, манипуляциям, тогда полученная душевная рана начинает кровоточить постоянно. Возникает психологическая травма, что угадывается другими людьми и периодически провоцирует их на агрессию, насмешку, грубость, щелчки именно по этому слабому месту. Рана не заживает, с одной стороны, из-за этих внешних воздействий, а с другой – из-за депрессивных переживаний человека, изнутри разъедающих его душевную ткань и усиливающих травму. Многие психологические проблемы, переживаемые человеком – это своего рода удары, растянутые во времени, или, говоря медицинским языком, хроника, которая лечится труднее, нежели острые заболевания. Потому без серьезной работы по избавлению от душевных травм вы никогда не сможете обрести истинную защищенность.

Закон четвертый: Человека можно психологически «пробить», но невозможно сломать до конца без его согласия. Каждый из нас может получить неожиданный удар или просто встретить агрессивного и одновременно более сильного человека, нежели мы. Возможно, что испытания, выпадающие на нашу долю, окажутся более тяжелыми, нежели мы сможем вынести. Они пробивают нашу личность и ауру. Однако стержень человека невозможно сломать внезапно и за один раз – он находится слишком глубоко. Чтобы сломать человеческую личность, требуется согласие человека, хотя бы даже бессознательное. Если вы будете отстаивать себя и свое достоинство, до конца сломать вас невозможно. Как хорошо сказал на эту тему Хемингуэй: «Человека можно уничтожить, но его нельзя победить». Потому если хотите сохранить целостность своей личности в критических и экстремальных ситуациях, учитесь стоять до конца и не соглашаться на поражение и уступку даже на бессознательном уровне.

Закон пятый: Внутренняя психологическая опора всегда прочнее любых внешних опор. Когда на вас часто нападают и вам начинает не хватать сил, вы обычно теряете равновесие и пытаетесь искать поддержку и опору вовне. На какое-то время вам это удастся, но затем по тем или иным причинам внешняя поддержка прекращается, и человек теряет равновесие вновь. Наилучшим вариантом опоры и защиты будет внутренняя опора человека, которая предполагает обращение в трудный момент к серьезным психологическим и духовным целям и ценностям. Внешняя поддержка человека, подвергающегося ударам и нападениям, может быть очень эффективной и впечатляющей, но она непрочна, а внутренняя опора при всей внешней хрупкости и непрезентабельности, оказывается очень реальной и прочной.

Закон шестой: Страшна не слабость и незащищенность, а нежелание ее побеждать. Вы можете быть очень слабым человеком и обладать хрупкой болезненной психикой, но если вы будете сознательно работать над собой, это будет для вас менее опасно, нежели если вы будете сильным и уверенным существом, прекратившим работу над собой. Прикладывая старание, энергию и волю, можно из слабости выковать силу, но если не прикладывать никакой силы, то можно растерять природные данные.

Закон седьмой: В процессе реальной жизни неполная открытость не дает человеку истинную защищенность. Если вы превратили свою жизнь в сплошную защиту, ничего хорошего в этом нет – вы прекращаете здоровый обмен энергией и информацией, превращаетесь в вечно отстающего ретрограда, обкрадывающего себя, и лишеного живого опыта. Если вы приняли модную среди псевдозотериков и биоэнергетиков идею, что при чистом сердце защищаться вообще не нужно, то вы стали открытой площадкой для всех ветров и влияний жизни. Вы действительно уверены, что ваше сердце является настолько чистым, а сознание таким мудрым, что добровольно отменили в своем организме всякий иммунитет? Тогда ваши действия напоминают поведение некоего фантастического государства, распустившего свои пограничные войска, ликвидировавшего границы и таможню. Как вы думаете, в этом случае через границу хлынут прежде всего хорошие люди? Нет, миф о том, что защищаться вредно, сам очень вреден.

Можно отчасти согласиться с теми людьми, которые утверждают, что не нужна постоянная защита, если понимать под ней специальный прием, возводящий постоянный щит вокруг личности, закрывающий доступ нежелательной информации. Однако щит постоянной защищенности как естественного психологического иммунитета от агрессии и зла очень необходим. А специальные приемы полезны только в конкретных ситуациях.

Итак, постоянная защищенность нужна всегда. Это означает, что личность человека должна быть целостной, аура плотной и прочной, завершающаяся заградительной сетью, крепко охраняющей человека от ударов и нападений, подобно государственной границе. Но приемы защиты могут и должны периодически меняться и чередоваться в зависимости от того, с кем человек имеет дело. С близкими друзьями достаточно просто быть сильным, защищенным, но открытым человеком, не пользующимся никакими специальными методами защиты. При общении с врагами нужна и защищенность и защита, основанная на чередовании разных приемов, то есть на принципе полной закрытости. В целом в жизни нужен разумный баланс между закрытостью и открытостью.

Черты и качества защищенной личности

По-настоящему защищенный человек не может быть зацикленным на себе эгоцентриком, махровым эгоистом, замкнутым интровертом. Он обладает здоровой открытостью миру и способен легко устанавливать отношения с внешним миром, с людьми и со своим ближайшим окружением. Контактность, открытость, доброжелательность в общении помогают ему свободно притягивать к себе все новых друзей, которые защищают его в трудную минуту.

Защищенный человек сумел обуздать в себе глубинную агрессивность, и потому в отношениях с людьми он не склонен делать резкие движения и наносить необдуманные удары, неизбежно вызывающие ответные действия. Он преобразил свою врожденную

агрессивность в твердость и волю к достижениям. Он добродушен и снисходителен, но за этими свойствами у него где-то в глубине скрыт мощный стержень, внутренняя сила, которая выходит на поверхность только в случае, если возникает реальная опасность.

Защищенный человек опирается не столько на отношение других людей к самому себе, сколько на то, как он сам относится к собственной личности и поведению. Он самодостаточен или стремится быть таковым, и в ходе общения умеет опираться на самого себя, не ища постоянной поддержки извне. Он не боится высказывать свою точку зрения, даже если она расходится с мнением большинства. Он умеет отстаивать собственные интересы, опираясь на кодекс чести. Он способен принимать решения и нести за них разумную ответственность.

По-настоящему защищенный человек не склонен к болезненному самокопанию и мысленному анализу чужих мнений по поводу собственной персоны. Он является целостным человеком, для которого мысль и действие неразрывны между собой. Он может какое-то время серьезно размышлять, стоит ли ему совершать то или иное действие или нет, но если решение принято, он уже не будет колебаться и сможет отбросить все сомнения. В большинстве ситуаций для него дело важнее нюансов отношений, хотя он умеет настоять на своей точке зрения и собственном решении, не обижая других людей и правильно объясняя им мотивы сделанного им личного выбора. Если он от природы слишком чувствителен и тонкокож, он постепенно формирует в себе некий корсет защищенности, смягчающий удары.

Защищенный человек – это целеустремленная личность. В любой ситуации он хорошо знает и помнит, чего он в конечном счете хочет. Он не блуждает по извилистым тропинкам жизни, а старается выбрать дорогу, наиболее кратким путем приводящую его к цели.

Защищенный человек – это личность с правильным отношением к времени. Он всегда успевает вовремя делать магистральные вещи своей жизни и уже одним этим защищает себя от возможных упреков, недовольств и завышенных ожиданий. Он живет полноценной жизнью в настоящем и в то же время всегда нацелен в будущее. Он сумел извлечь уроки из прошлого, взяв на вооружение все полезное, с чем он встречался в жизни, и в то же время справился с большинством психологических травм. Встречаясь с ситуациями, похожими на прежние, наносившие травмы, он не сжимается, точно кролик, застывающий в немом ужасе перед удавом, он остается спокойным и уверенным в том, что и эту ситуацию он сумеет пройти достойно. Он помнит, что в конце концов, как говорил Соломон: «И это пройдет!».

Защищенный человек в своей жизни придерживается определенного порядка, четкости и системы. В его повседневном существовании нет места хаосу и сумбуру, мешающему успешному достижению целей. В результате его действия приобретают такой удачный ритм, который несет в себе охранительную силу и амортизирует многие удары. Люди ощущают этот ритм, невольно проникаются его силой и начинают подстраиваться под него, и у них не возникает импульса к агрессии.

Защищенный человек обладает качеством здоровой уверенности в себе и самоуважением, которые излучает его аура и создает вокруг него особую атмосферу, которую не хочется нарушать диссонансными действиями. Люди автоматически проникаются этой атмосферой самоуважения, которую несет в себе этот человек, и потом уже не могут перестроить себя на иную волну. Энергетика самоуважения заразительна в хорошем смысле этого слова.

Защищенный человек правильно реагирует на препятствия. Препятствия не только не подавляют его, но, напротив, вдохновляют его на новые усилия и свершения. Такой человек только раззадоривается при виде новых преград и всегда настроен на их одоление. Он защищен от депрессии и сомнений, даже если на его пути возникло такое значительное препятствие, которое принято называть неодолимым. Но и в этом случае он найдет выход: либо отступит, накопит сил и нанесет по препятствию прямой

сокрушительный удар, сломав его защиту, либо найдет обходные пути, либо переждет, когда препятствие естественным образом ослабеет и освободит ему дорогу. Даже если препятствие, с внешней точки зрения, неодолимо в принципе, он все равно будет его штурмовать хотя бы для того, чтобы закалиться внутренне и потренироваться на его преодолении. Только таким образом можно развить свою силу и терпение.

В случае неудач, трудноразрешимых проблем или совершенных ошибок защищенный человек умеет пользоваться прекрасным методом защиты, который мгновенно обесценивает угрозу, уменьшая ее силу, – юмором. Он применяет это лекарство не только по отношению к прямому противнику или другим людям, участвующим в конфликте, но и ко всей ситуации, умея посмотреть на нее как бы со стороны и посмеяться над ней. Он в высшей степени способен смеяться и над самим собой, как наедине, так и в присутствии других людей, что очень хорошо обезоруживает нападающих людей, которые рассчитывают, что он будет страдать синдромом жертвы, всегда реагирующей на угрозу с избыточной серьезностью и внутренними зажимами. Юмор защищенного человека с одной стороны можно рассматривать как проявление его избыточной жизненной силы и изобретательности, способность всегда найти неожиданный выход из тупика или предложить на него взгляд с необычной точки зрения и рассмеяться над мнимым тупиком, а с другой стороны — он есть проявление глубинной мудрости человека, хорошо понимающего, что ничто не вечно под луной, а потому не стоит столь серьезно и близко к сердцу принимать многие проблемы, угрозы и психологические удары. Такой юмор предполагает умение человека мгновенно найти слова и находчиво ответить на любой удар или выпад против него.

Защищенный человек – это уравновешенный человек, умеющий спокойно воспринимать злобные выпады, вспышки раздражения и угрозы. Он пребывает в согласии с самим собой, умеет принимать себя таким, каков он, как исходную точку для дальнейшего улучшения и совершенствования, и имеет тесную связь с центром самого себя, с собственной душой и духом. Он ценит свое состояние эмоционального равновесия больше, чем выгоду или желание насолить другому человеку и потому не соглашается легко и бездумно разменять его на сомнительное удовольствие от гнева или раздражения, уступка которому все равно не принесет желаемого результата. Он сознательно поддерживает внутри себя устойчивость и спокойствие и старается внести эти качества в свое поведение, что расценивается другими людьми как сдержанность и воспитанность.

Защищенный человек должен обладать немалым запасом жизненной силы и здоровья, чтобы энергично отражать любые удары нападения. Это относится и к случаям пассивного отражения, когда человек молча и хладнокровно выслушивает угрозы, нападки или истерики, но внутренне не ломается и сохраняет устойчивое самоощущение, и к случаям активного отражения агрессии, когда приходится вести жесткий диалог, выдает хлесткие ответы, парирует обвинения контробвинениями или иронией.

Защитная сила имиджа

Защищенный человек не может не думать о том впечатлении, которое он производит на окружающий мир, состоящий не только из друзей и нейтрально настроенных людей, но и из недоброжелателей, и даже врагов. Речь идет не только о довольно редкой породе последовательных личных пожизненных врагов, но и о куда более часто встречающихся ситуативных врагах или, точнее, противниках, возникающих тогда, когда наши интересы внезапно и довольно серьезно пересекаются с интересами других людей. Тогда эти люди вмиг становятся нашими врагами. Чтобы таких противников было меньше, нужно заботиться о нашем образе, создаваемом во внешнем мире, или, как сейчас говорят, об имидже. Защищенный человек в зависимости от особенностей своего характера может выбрать несколько типов имиджа, играющих роль защиты:

- скромный человек, держащийся в тени, и вместе с тем сильный, уверенный в себе профессионал, занятый своим делом (на таких нападают крайне редко);

- мощный бронированный танк, человек со слоновьей психологической кожей, который настолько уверен в себе и спокоен, что его невозможно задеть;
- обаятельный и доброжелательный человек, который настолько приятен в личном общении и способен излучать тепло, что его как-то не хочется задевать и атаковать;
- острослов-насмешник, который не лезет за словом в карман и которому ничего не стоит, выражаясь языком шукшинского героя, «срезать» любого, кто дерзнет его задеть;
- непредсказуемый человек, которого лучше не трогать, ибо он в ответ может вытворить что угодно;
- человек с большими связями, за которыми стоят серьезные силы и потому лучше с ним не связываться.

Имидж, даже в одном из перечисленных вариантов, – это не одно изолированное свойство человека, а сплав многих свойств, проявляющихся в виде ролевого поведения человека и образа самого себя, о котором он должен помнить и который должен постоянно проявлять.

Воспитание нужных качеств

Эти и многие другие свойства составляют основу личности и поведения защищенного человека. Встает вопрос, а как он должен их приобрести, если он ими не обладает вовсе или обладает, но в зачаточной степени?

Приобретение свойств, защищающих человека, не может происходить мгновенно по его капризному желанию. Одним из прекраснейших инструкторов такого воспитания является интересная, трудная, насыщенная разнообразными испытаниями, жизнь. Она закаляет человека, формируя из желеобразного аморфного материала психики мощную броню характера и духа. Однако искусство прожить такую жизнь могло бы воспитать из нас человека, способного постоять за себя, а значит и за других, более слабых. И такое искусство не дается в руки ленивому или бездушному человеку. Если начать учить человека плаванию методом выбрасывания его из лодки в глубоководье, он может и утонуть. Сколько людей, брошенных в житейское море, без предварительной подготовки, присмотра и поддержки, утонуло или надломилось – слишком сильно было давление. Потому жизненные испытания, неизбежные на пути любого целеустремленного человека, тем более старающегося воспитать из себя более совершенное существо, должны быть дополнены системой самовоспитания и сознательными усилиями по приобретению этих качеств.

суббота, 22 июня, 2013