

Военно-медицинская академия имени С.М. Кирова

Кафедра русского языка

Тактика ухода от ответа

Выполнила: Быкова А.Ю.

Проверила: Мелконян Г.А.

Санкт-Петербург

2017

Актуальность темы

В жизни любого человека случаются конфликты. Одни построены на конструктивном диалоге двух взрослых людей, которые желают прийти к общему консенсусу, а другие по принципу «обвинитель-жертва». И в последнем случае терапевтические проповеди типа «всегда можно найти решение, устраивающее всех» - полный вздор и популизм. Куда чаще ты имеешь перед собой заряженного негативом субъекта, который этот негатив долго лелеял, и ждал, на кого бы потратить. И вдруг, к по счастливой случайности, на его дороге оказываетесь вы.

И нет у него никакой конструктивной цели, кроме как слить на вас все накопленное и плохо переваренное, после чего уйти счастливым. И неважно, под какой маской происходит слив: справедливых родительских требований, или уличного хамства, или чиновничьей вальяжности, или устало-хронических супружеских разборок. Важно, что бывают моменты, когда задача-максимум – заблокировать и рассеять негативную энергию партнера.

10 техник ухода с линии огня

Что в этом случае делать? Проще начать с того, чего делать не надо. Не надо делать ничего, что активизирует в терминаторе, стоящем перед вами, инстинкт бойца или преследователя. То есть, не надо:

- Игнорировать агрессора (у него включается доминанта «он считает меня пустым местом»).
- Оправдываться (включается азарт «пробить оборону»).
- Доказывать, что он не прав (вы ставите его в соревновательную позицию с потерей лица в случае проигрыша).

ПОХИЩЕНИЕ НЕВЕСТЫ

Отключить от источника

Продуктовый магазин старого формата, с прилавком. Пара десятков покупателей толкуются в зале. Внезапно вниманием овладевает женщина, размахивающая початой бутылкой с молоком и произносящая грозную речь на тему «продали кислое». Продавщицы в растерянности, попытки успокоить ее и как-то разрешить ситуацию (вернуть деньги, заменить продукт) не имеют успеха. Скандал разрастается, к стороне обвинения присоединяются другие борцы за справедливость против кислого молока.



Что происходит? Вполне очевидно, что вопрос не в молоке, женщина просто собирает энергетику зала, и это ей нравится. Возьмите под локоть, выведите в коридор под клятвы «все вот прямо сейчас все решить» - и буря утихнет.

Шнур выдернут из розетки.

Любой человек, по роду деятельности работающий с группами людей, должен запомнить раз и навсегда – никаких разборок на публике. Уводите, отрезайте, отсекайте конфликтную сторону от источника силы.

ЛЮБЯЩИЙ ПАПА

Пожалеть агрессора. В технике «Любящий папа» главное – тотальная искренность сочувствия. Девочка профессионально уходит с линии огня, становясь рядом со стрелком и от всей души проявляет заботливость и понимание – только что по голове не гладит. «Я тут, я своя, а там под огнем какая-то другая дура-дочь, как я тебе сочувствую, мам...» В момент, когда огонь переносится на нее, она легко и изящно делает танцевальное па и **остается рядом со стрелком – и снова вне зоны поражения.**



ДОБРЫЙ СЛЕДОВАТЕЛЬ

Допрос с пониманием

Муж – страшный зануда. Что бы жена ни сделала – все не так. Все плохо, всем недоволен. Был. Последнее время ведет себя вполне ничего себе. Почему? А женщина тактику сменила. Раньше жена его **претензии пыталась не замечать, долго крепилась – пока не рванет**. Не помогало, было только хуже. А теперь на все его предьявы у нее одна реакция: долгие расспросы, что он имеет в виду. А что? А как? А зачем? Правильно ли она поняла, что он хотел сказать, что?.. А если она всегда так будет делать, его это устроит? А если не так? А почему?



«Неужели его это не злит?» «А почему его это должно злить, - искренне удивляется женщина, - я же его понять хочу, чтобы потом сделать как лучше! **Я ж не виновата, что пока вопросы задаю я, инициатива на моей стороне?**». Говоря это, она лукаво улыбнулась.

ОБМЕН РАЗУМОМ

Озвучить чужие мысли

Одна из самых жестких и эффективных техник. Включая «обмен разумами», вы просто озвучиваете за собеседника его претензии к вам, искренне к ним присоединяясь. Существуют варианты техники:

а) **Зеркальный**. Мысли повторяются за собеседником. «Ты никогда за собой не убираешь! – Мам, ты совершенно права! Я никогда за собой не убираю, прости!»

б) **Предупреждающий**. Мысли озвучиваются до претензий. «Мам, я понимаю, что ты сейчас скажешь. И ты совершенно права. Я действительно крайне редко за собой убираю. И это совершенно недопустимо!»

в) **Настольный**. «Мам, если ты читаешь это письмо, значит, уже поняла, что я ушел в клуб, не убрав свою комнату. Это совершенно недопустимо, и хотя я просто не успел, это меня совершенно не извиняет...»

в) **Подытоживающий**. «Да, мам, ты совершенно права!» После это включается техника «Робот» (см. дальше).

РОБОТ

Я знаю только эти слова

- Я хотел бы поменять этот свитер, купленный у вас вчера. По закону я имею на это право в течение двух недель.
- А что, там какой-то брак?
- Нет. Я хотел бы поменять этот свитер, купленный у вас вчера. По закону я имею на это право в течение двух недель.
- Да, но мы можем это сделать только в пятницу, когда здесь будет директор...
- Я хотел бы поменять этот свитер, купленный у вас вчера. По закону я имею на это право в течение двух недель.
- Так, не мешайте работать!! Видите, другие покупатели не могут подойти к кассе...
- **Не думаю, что это мои проблемы. Я хотел бы поменять этот свитер, купленный у вас вчера. По закону я имею на это право в течение двух недель.**



Если вы повторяете одно и то же, слегка меняя текст вводными фразами, вывести вас на конфликт невозможно.

Конфликт – вещь творческая, а вы робот. А роботы обычно добиваются своего. Рано или поздно.

РАБОЧЕЕ СОВЕЩАНИЕ

Дать слово «взрослому»

Внутренний Взрослый - это наша субличность, которая ориентирована на достижение цели и холодный расчет. В отличие от внутренних Родителя и Ребенка, **Взрослый не считает целесообразным проявление эмоций в конфликте**, а оперирует результатами, ресурсами, алгоритмами.



- Так, ты опять приперся домой после десяти! Сколько раз мы об этом говорили! Сколько раз ты обещал! А твоя учеба? Ты скатился на тройки! А твои друзья? Это же стыд и позор!!

- Так, пап... Я понимаю, ты предлагаешь нам поговорить. Но давай не будем делать это на пороге, пошли в зал, сядем, поговорим. Вот... Теперь давай. Только не в навал. Что ты хочешь обсудить? Который сейчас час? Мою учебу? Или моих друзей? Давай выберем одну тему и обсудим? Но так, чтобы прийти к какому-то результату, который устроит нас обоих...

ВЕСЫ ПРАВОСУДИЯ

Сравнить альтернативы

Техника простая. Вместо войны, баррикад и отстаивания своей правоты вы берете собственную точку зрения, точку зрения партнера и с демонстративной объективностью **сравниваете их плюсы и минусы.** Вопрос не в том, чтобы найти лучшее решение. Фишка в том, что делая так, вы из оппонента превращаетесь в эксперта. Еще один способ элегантным движением выйти с линии огня. В экспертов не стреляют. Как правило.



СУСАНИН

Увести в истории

- Как вы могли так поступить?!!
- Действительно, нехорошо вышло. *Вот я помню один похожий случай, там все закончилось еще хуже.* Приезжает как-то к нам проверяющий...
- Я спрашиваю не про случай, а про вас лично!!
- Так вот и я говорю, все могло очень нехорошо закончиться. *Один мой клиент рассказывал, что...*

Не
останавливайся,
только не
останавливайся!



РАЗРЫВ

Сломать сценарий

Ребенок рыдает – ему не купили игрушку. Крик, слезы сопли. Не действуют убеждения, обещания и угроза порки. Действует только одно: «Вооон киска побежала!!! Аааа, какая киииска!»



У любого вашего оппонента есть понятный набор сценариев – что вы можете сделать, и чем он на это ответит. Но если вы делаете принципиально НЕ ЭТО – он теряется, поскольку под «не это» у него продолжения нет.

Список литературы:

- Игорь Романов «Психоанализ: культурная практика и терапевтический смысл»
- Юлия Гиппенрейтер «Активное слушание»
- <https://yandex.ru/images>

С горы катится огромный камень. Что ты будешь делать, зависит от того, какой стиль для тебя родной. Если ты мастер тхэквондо, ты разобьешь камень в мелкий щебень ударом ноги, если мастер ушу - отобьешь его хитрым блоком. А если мастер айкидо - сделаешь шаг в сторону и пропустишь камень мимо себя...

Удачи!

Спасибо за внимание!