

Текст взят с психологического сайта <http://psylib.myword.ru>

На данный момент в библиотеке MyWord.ru опубликовано более 2500 книг по психологии.

Библиотека постоянно пополняется. Учитесь учиться.

Удачи! Да и пребудет с Вами.... :)

Сайт psylib.MyWord.ru является помещением библиотеки и, на основании Федерального закона Российской Федерации "Об авторском и смежных правах" (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 N 110-ФЗ, от 20.07.2004 N 72-ФЗ), копирование, сохранение на жестком диске или иной способ сохранения произведений размещенных в данной библиотеке, в архивированном виде, категорически запрещен.

Данный файл взят из открытых источников. Вы обязаны были получить разрешение на скачивание данного файла у правообладателей данного файла или их представителей. И, если вы не сделали этого, Вы несете всю ответственность, согласно действующему законодательству РФ. Администрация сайта не несет никакой ответственности за Ваши действия.

88-5
H 49

T A S C H E N G U I D E
Просто! Практично!



Находчивость

Матиас Нёльке

Находчивость

Искусство отражать удар

КОМПАНИИ
ОМЕГА-А

WWW.TRAININGS.RU
TRAININGS
проект компании «Аэгула-Брокер»

Schlagfertigkeit

Dr. Matthias Nolike

4. Auflage

Haufe

•••

TASCHEN GUIDE
Просто! Практично!

Матиас Нёльке

Находчивость

Искусство отражать удар

ИЗДАТЕЛЬСТВО

ОМЕГА-Л

Москва, 2007

TASCHEN GUIDE

Просто! Практично!

Изданы

Типичные ошибки менеджеров
Техники продаж
Поиск работы: как дойти до интервью
Способы расчета затрат и прибыли
Руководство командой
Управление временем
Техники манипуляции: распознавание и противодействие
Йога на работе и дома
Память. Тренировка памяти и техники концентрации внимания
Самоменеджмент. Эффективно и рационально
Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать
Учимся принимать решения
Практика психологического давления
Правила хорошего тона. Как вести себя во время пребывания за границей
Секреты эффективного делового общения
Как добиться признания
Секреты обаяния. Как оказывать влияние на людей
Управление проектами
Техники ведения беседы
Техники креативности
Проведение презентаций
Мотивация
Как вести переговоры: надежно, креативно, успешно
Прощай, стресс! Лучшие техники релаксации
Деловой разговор с сотрудниками как инструмент управления
Сбалансированная система показателей
Письма, факсы и электронная корреспонденция

Находчивость

Искусство отражать удар

УДК 159.947.2:808.56

ББК 83.7+88.53

Н49

Licensed edition by the Rudolf Haufe Verlag,
Federal Republic of Germany, Freiburg, 2006

Лицензионное издание Издательства
Рудольф Хауфе, ФРГ, Фрайбург, 2006

Нёльке, Матиас.

Н49 Находчивость. Искусство отражать удар / Матиас Нёльке ; [пер. с нем. А. В. Лозовского]. — Москва : Издательство «Омега-Л», 2007. — 133 с.: ил. - (TASCHEN GUIDE. Просто! Практично!). - Доп. тит. л. нем. - ISBN 5-370-00014-X. - ISBN 978-5-370-00014-0.

Агентство СІР РГБ

Как избежать ловушек при общении и достойно выйти из сложной ситуации, как развить находчивость, научиться держать удар и быть уверенным в себе, как отвечать на колкости и реагировать на нападки и критику в свой адрес, не идти на поводу у своего оппонента, как обогатить свой словарный запас — все это и многое другое Вы узнаете, прочитав эту книгу.

Книга написана простым, ясным и доступным языком.
Адресована широкому кругу читателей

УДК 159.947.2:808.56

ББК 83.7+88.53

ISBN 5-370-00014-X (рус.)

ISBN 978-5-370-00014-0 (рус.)

ISBN 3-448-04984-0 (нем.)

© 2006, Rudolf Haufe Verlag
GmbH & Co. KG

© Издательство «Омега-Л»,
2007

TaschenGuide — все, что Вы должны знать

Для всех, у кого мало времени и кто хочет знать суть дела. Для начинающих и профессионалов, которые хотят быстро освежить свои знания.

Вы сэкономите время и сможете эффективно применять полученные знания на практике.

Авторы излагают каждую тему просто, в доступной форме.

Все разделы структурированы в соответствии с наиболее важными вопросами и проблемами, встречающимися на практике.

Наглядный план содержания позволит Вам быстро и четко ориентироваться в книге.

Подробное руководство «шаг за шагом», системы самопроверки и полезные советы будут для Вас необходимыми инструментами в работе.

Данные издания могут послужить оперативными и наглядными пособиями для трудовых коллективов в различных организациях и на предприятиях.

Нас очень интересует Ваше мнение! Присылайте свои отзывы и предложения на электронный адрес: info@omega-l.ru. Будем рады Вашим откликам.

Содержание

- **Предисловие**
- **Что такое находчивость?**
- Семь наиболее типичных ловушек
- Можно ли научиться находчивости?
- **Первый шаг. Преодоление неприятной ситуации**
- Обнаружение блокады
- Преодоление блокады
- Смелость быть дерзким
- Смягчение приступов гнева
- Первая помощь против колкостей
- Преодоление неловких ситуаций
- Как пожинать плоды своей находчивости
- **Второй шаг. Тренировка находчивости**
- Ожидание
- Театр абсурда
- Прием «Вы правы»

- Прием переводчика ■
- Я подумаю над этим ■
- Классический контрудар ■
- Встречный вопрос ■
- Затычка в ухе ■
- Прием откровенности ■
- Мгновенные реплики ■
- Обратное течение ■

Третий шаг. Расширение языкового запаса ■

- С языком можно играть ■
- Обогащайте словарный запас ■
- Краткость — сестра таланта ■
- Тренировка придаст Вам смелости ■
- Находчивость — рецепт успеха? ■

Приложение ■

- Попробуйте сами. Решения ■

Предисловие

Тот, кому приходится много дискутировать, вести переговоры и убеждать, должен знать, насколько важно быть находчивым. Победу не всегда приносят удачные аргументы — зачастую хватает дерзости. Неприятнее всего оказаться захваченным врасплох и смущенно замолчать, отдав победу более остроумному противнику.

Находчивость имеет широкое применение как в частной, так и в деловой жизни. Она делает нас более независимыми и уверенными в себе. Остроумные ответы помогают добиваться успеха или хотя бы отстаивать свою точку зрения. Благодаря находчивости мы не становимся жертвами некорректных нападок.

Находчивость можно развить, и настоящая книга в этом поможет. Вы ознакомитесь с основными приемами и наиболее опасными ловушками, которые могут Вас подстергать. Вы узнаете, как надо отвечать на глупые избитые фразы и справляться с неприятными ситуациями. К тому же Вы сами скоро поймете, что находчивость приносит не только пользу, но и удовольствие.

Доктор Матиас Нёлке

Что такое находчивость?

Совершенно неожиданно появляется чувство, что именно сейчас необходимо сказать что-то особенное. Некую фразу, которая кратко и лаконично разъяснит ситуацию, даст понять, что Вы не позволите помыкать собой, и выдаст скрытое за ней чувство собственного достоинства.

Но столь необходимая фраза не всегда приходит Вам в голову в тот момент, когда Вы больше всего в ней нуждаетесь. Спустя несколько минут Вы ясно понимаете, что должны были сказать. Но уже слишком поздно, и Вы злитесь на себя еще сильнее, потому что, вместо того чтобы что-то произнести, Вы промолчали.

А вот если бы в тот момент Вы оказались находчивым, то смогли бы защитить себя. Результат не проявленной в нужный момент находчивости — подавленность и чувство беспомощности.

Неприятная ситуация

Находчивость варьируется в зависимости от ситуации. Она проявляется в реакции на нападки или на более или менее шутливое замечание собеседника. Сложно быть находчивым, если повод не представился.

Такие поводы — это обычно неприятные ситуации, в которые Вы не рассчитывали попасть и которые требуют определенной реакции. Люди, чувствуя себя как рыба в воде в более непринужденной обстановке, тоже могут считаться находчивыми, хотя они скорее просто остроумны и оригинальны.

Для по-настоящему находчивых ответов требуется трамплин, такой как неудобная ситуация или разногласия, назойливые вопросы или неприязненные нападки. Следующие примеры типичны для ситуаций, попав в которые, необходимо проявить находчивость.

- Вы уже полчаса стоите в очереди. В паре метров впереди Вас к ней кто-то незаметно подстраивается. Никто ничего не говорит.
- У Вас сломался компьютер. Вежливый сослуживец помогает Вам починить его. Когда выясняется, что проблема заключалась в сущей мелочи, он комментирует с ухмылкой: «Небольшая подсказка: в следующий раз сначала включи мозг».
- Вы как участник дискуссии выступаете перед аудиторией. Ваши аргументы убедительны, и Вы чувствуете, что все идет как нельзя лучше. Но неожиданно оппонент делает нелепое замечание о Вашей прическе. Весь зал смеется.

В столовой Вы подсаживаетесь к группе сослуживцев, как вдруг один из них говорит: «Знаете, в чем различие между ним и ложкой? — коллеги хохочут. — Ложка к обеду лишней не бывает, что не скажешь о нашем друге».

Вы проходите собеседование по поводу приема на работу, и все идет хорошо. Но неожиданно Ваш собеседник спрашивает: «А какой одеколон Вы предпочитаете?»

- Вы изучаете меню в ресторане. Появляется официант и спрашивает, определились ли Вы с заказом.

Вы просите его подойти чуть попозже, потому что еще не выбрали блюда. Но теперь он заставляет себя долго ждать, а когда наконец возвращается, то укоризненно спрашивает: «Ну, Вы уже готовы?»

Вам не приходит в голову ответ? Или Ваша реакция не кажется Вам слишком убедительной? А может, Вы чувствуете себя неуютно? Тогда Вы находитесь в типичной ситуации, когда на помощь должна прийти находчивость.

Момент неожиданности

Находчивость берет свое начало в неожиданности. Если Ваш ответ очевиден, то Вы точно не находчивы. Оппонент должен быть ошеломлен Вашей реакцией.

Но это ведет к определенной проблеме, поскольку «приемы», которыми Вы овладеете, прочитав эту книгу, существенно теряют в эффективности, если применять их чересчур «механически». Но тем не менее приемы окажут Вам необходимую помощь, поскольку они представляют собой некий защитный панцирь, который Вы сможете со временем сбросить, чтобы стать по-настоящему находчивым.

Момент неожиданности таится не только в Вашем ответе, но и в самой ситуации, в которую Вы попали. Чем она непредсказуемее, тем более находчивой может показаться Ваша реакция. Когда Вы озадачены, гораздо труднее возразить вообще что-либо, вместе с тем, чем более неожиданной окажется ситуация, тем меньшими будут требования к находчивому ответу. Позже мы еще вернемся к этому эффекту.

Восстановленная независимость

Конечная цель находчивых ответов — поддержать, укрепить или восстановить собственную независимость. Ведь по сути «неприятная» ситуация, в которой от нас требуется находчивость, характеризуется в большинстве случаев посягательством на нашу независимость.

Вас встречают не с уважением, а с презрением. Игнорируют Ваши желания и законные интересы. От Вас требуют того, с чем Вы не хотите смириться, но чего при этом нельзя избежать, или же конкретная ситуация навязывает свои правила, которые Вы не можете принять.

Проявляя находчивость, Вы снова владеете ситуацией. Определяете ход событий, по меньшей мере в том, что касается Вашей личности. Этот момент всегда стоит учитывать, потому что именно он характеризует сущность находчивости. Ведь дело не в том, чтобы ответ оказался оригинальным или смешным, а в том, чтобы сохранить самоуважение и право поступать, согласуясь со своими убеждениями. В этом и заключается польза от находчивости.

Конечно же, не всегда Ваша независимость находится под угрозой. Отвечать находчиво можно даже на совершенно нормальные вопросы или банальности, или при помощи остроумного замечания вырваться из пут условностей. При этом окружающие воспримут Ваш поступок как подчеркнуто независимый, или оригинальный, или — в худшем случае — тщеславный.

Необходимая частичка злости

Находчивые ответы в большинстве своем не особенно приятны, иногда они по-настоящему оскорбительны, а подчас даже уничижительны. Ваш визави вполне может почувствовать себя обиженным и мысленно пообещать в следующий раз расквитаться с Вами.

Поэтому находчивость сложно назвать инструментом для сглаживания конфликтов или превращения врагов в друзей. Напротив, находчивость может обострять конфликты. Поэтому иногда для пользы дела стоит воздержаться от остроумной реплики, даже если она так и просится на язык. Но именно иногда. В других случаях находчивость может и сгладить остроту щекотливой ситуации. Нередко, когда Вам приходится защищаться, частичка злости оказывается вполне уместной, а потому приносит пользу.

Но мобилизовать собственную злость бывает зачастую сложнее, чем это можно было бы предположить. В конце концов, нас с детства учили быть дружелюбными, вежливыми и уважительными по отношению к окружающим. И обычно такое отношение крайне полезно. Благодаря ему нас считают обходительными и нам удается ладить с людьми, которые в личном плане нам не очень-то приятны.

Но что же предпринять в ситуациях, в которых вежливость нам не поможет, а скорее помешает отреагировать соответствующим образом? Мы как будто парализованы и ведем себя совершенно неуклюже вместо того, чтобы возразить нашему визави подходящей репликой.

Двойное оправдание

Находчивость не имеет ничего общего с дерзостью. Необходимая частичка злости должна быть добавлена только тогда, когда от нее будет прок, и именно в умеренных количествах. Злость, присутствующая в остроумном ответе, — это не самоцель, и она должна быть оправданной, чтобы не стать наглостью. Поэтому она требует двойного оправдания.

■ Прагматическое оправдание.

Острота Ваших ответов должна быть понятной исходя из самой ситуации. Вы защищаетесь, прибегая к соответствующим средствам.

■ Эстетическое оправдание.

Контрнаступление — это не размахивание кувалдой, оно должно быть соответствующе «упаковано».

Быть может, это звучит немного абстрактно, но скоро, когда мы перейдем к конкретным ситуациям, станет понятно, что под этим подразумевается.

«Прагматичное оправдание»

Пример

Идет важное обсуждение, на котором присутствуют восемь человек. В течение получаса они ждут господина Мельцера, который должен принести важную документацию. Наконец он появляется. Руководитель отдела сбыта качает головой: «Господин Мельцер, Вы снова опоздали». Мельцер насмешливо улыбается: «Я знаю. Поэтому-то наша фирма и стоит на краю банкротства».

Это не остроумный, а наглый ответ. Высказыванию Мельцера не достает «прагматичного оправдания»,

поскольку упрек в его непунктуальности обоснован и требует объяснений или извинений. Или, что лучше, и того, и другого.

Пример

Мельцер появляется вовремя. Но руководитель отдела сбыта качает головой: «Мельцер, почему Вы вечно носите с собой этот зонтик? Если Вы такой чересчур предусмотрительный, то Вам никогда не снискать успеха». Мельцер кивает: «Вы правы. Поэтому-то наша фирма и стоит на краю банкротства».

Это остроумная реплика, которая могла бы быть еще более едкой. Руководитель отдела сбыта формулирует упрек, который очень странно связан со следствием. Мельцер еще дальше развивает эту абсурдную цепочку и тем самым отражает упрек.

«Эстетическое оправдание»

Пример

Мельцер приходит с опозданием. Руководитель отдела сбыта качает головой: «Вы редкостный идиот, Мельцер!» Мельцер возражает: «Нет, редкостный идиот — это Вы!»

Руководитель отдела сбыта поступил крайне невежливо, и поэтому Мельцер получил «прагматичное оправдание». Он может отпустить в ответ какую-нибудь остроумную реплику. Но «отплачивать той же монетой» следует не топорно, а окольными путями: через игру слов, намеки или с помощью какого-нибудь хитрого приема. При этом «эстетически обоснованный окольный путь» может оказаться довольно коротким.

Пример

Руководитель отдела сбыта: «Вы редкостный идиот!» Мельцер оглядывается по сторонам и отвечает: «Вы снова надели свои зеркальные очки?» Или еще короче: «Редкостный идиот! Очень приятно, Мельцер».

То, что эти фразы более остроумны, чем банальные ответные упреки, еще не означает, что порекомендовать можно только их. Чуть позже мы рассмотрим, какой вид реплики подходит в каждой конкретной ситуации.

Юмор делает все проще

Иоахим Рингельнатц говорил: «Юмор — преграда, которая не дает нам выйти из себя». И именно поэтому юмор так полезен, когда речь идет о находчивости. Благодаря шуткам, юмору и иронии на место упрёка приходит смех или, по меньшей мере, улыбка. Атмосфера становится непринужденной.

Юмор действует в буквальном смысле слова обезоруживающе и оберегает нашу независимость. Некто отпускает колкость в наш адрес, а мы заставляем ее пройти мимо цели и тем самым создаем защитный барьер. Собеседник теперь не может навязать словесную перепалку, и мы остаемся отнюдь не безответными.

Вместе с этим Вы можете добавить юмора, чтобы в свою очередь напасть и нанести контрудар. Удачная шутка — лучшее «эстетическое оправдание», какое только можно представить. Кроме того, добавив юмора, можно высказать то, за что в другом случае на Вас бы обиделись. Если Вам удалось рассмешить слушателей или даже противника, значит, Вы победили.

Но будьте внимательны: остроумная шутка может оказаться жестокой или оскорбительной. Если Вы сделаете из оппонента посмешище, то не удивляйтесь, если конфликт только обострится. В конечном счете это зависит от того, чего Вы пытаетесь добиться. Хотите ли Вы только свести на нет нападки Вашего визави или же «поставить ему мат»?

- Шутливое переосмысление словесной атаки дружелюбнее и безопаснее прямого контрвыпада. Оно хорошо подходит для случаев, когда нужно справиться с неприятной ситуацией.

Недостаток: если колкости действительно некорректны и коварны, то такой ответ слишком безобиден. Оппонент может посчитать, что Вы пытаетесь уклониться от боя, и его нападки продолжатся. В худшем случае Вы тем самым спровоцируете его на новую и еще более жестокую агрессию.

- Шутливая контратака подходит скорее для тяжелых, но не безнадежных случаев. В конце концов, существует граница, за которой все шутки заканчиваются, и Вы со своим юмором, каким бы едким он ни был, многого не добьетесь.

Препятствие. Примеры

Во многих фильмах или телевизионных шоу можно увидеть людей, которые необыкновенно находчивы. Может быть, и Вы лелеете мечту стать похожим на того или иного телеведущего, киногероя или оратора. Подобные примеры вполне могут оказаться полезными, поскольку побуждают стать похожим. Присмотритесь,

как «функционируют» высказывания, которые Вам понравились. Некоторые из них можно взять на заметку или даже на вооружение.

Но при этом не забывайте: подобные примеры нередко способствуют созданию завышенного представления о том, как проявляется находчивость в повседневной жизни. Актерам в фильме не приходится в мгновение ока выдумывать остроты, — на их находчивость сценаристы зачастую тратят немало времени. Телешоу и политические дебаты также являются целиком и полностью искусственным продуктом и не имеют почти ничего общего с повседневностью. Импровизации подготавливаются заранее, как, впрочем, и ведущие.

Поэтому остроты в обычной жизни куда менее изысканны и практически никогда их нельзя назвать изощренными. На бумаге они иногда могут показаться даже немного неуклюжими, в чем Вам еще предстоит убедиться. Но главное в них — это эффективность.

■ Не требуйте слишком многого от своей находчивости. Вы не собираетесь становиться ни комедийным сценаристом, ни эстрадным артистом. Гораздо важнее умение быстро и при помощи подходящих средств защитить себя. ■

Быстрая реакция

У Вас почти нет времени на формулирование остроумного ответа. Быть находчивым — значит уметь быстро парировать чужие высказывания, что делает задачу действительно сложной. Вы не можете позволить себе долго размышлять или взвешивать, что бы Вы

могли возразить. Очень часто человек начинает мямлить или вообще замолкает. Возможность ответить остроумно оказывается упущенной, даже если Вам наконец приходит в голову подходящая реплика. Спустя несколько мгновений она уже ничего не стоит. Ее время прошло.

Какие из этого напрашиваются выводы?

- Для перфекционизма места нет. Лучше посредственный ответ, чем задумчивое молчание.
- Придумайте для себя список из реплик, которыми Вы могли бы воспользоваться в любой момент.
- Не торопитесь и не позволяйте оказывать на Вас давление. Попробуйте выиграть время.
 - Хотя остроумная реплика должна, как правило, следовать сразу же за провоцирующим высказыванием, лучше немного подождать, чем поспешно реагировать. Иногда как раз чуть позже представляется более хорошая возможность для парирования. ■

Пример

Журналистка берет интервью у специалиста в области PR, который кажется очень тщеславным. Под конец беседы она просит его сказать «пару слов о своей карьере». «Но, извините, разве Вы сами этого не знаете? — переспрашивает он обиженно. — Сразу видно, что Вы и представления обо мне не имеете». Журналистка спокойно проглатывает оскорбление: «Может, Вы все-таки приоткроете мне тайну?» Не останавливаясь ни на секунду, специалист отбарабанивает свою биографию. «Это было быстро, — удивляется журналистка. — Звучит так, будто Вам частенько приходилось это рассказывать».

Семь наиболее типичных ловушек

Остроумные замечания всегда сопровождаются долей риска. Вам стоит это учитывать, чтобы впоследствии не пришлось кусать локти. Находчивость часто творит чудеса, но между тем иногда лучше избежать остроумного ответа и придумать что-то другое. Однако что делать в тех случаях, когда Вы все же попали впросак?

Даже тогда еще можно спасти ситуацию и вернуть ее в мирное русло.

1 Обстановка обостряется

Как мы уже убедились, большинство находчивых ответов включает частичку злости. Без нее эффект будет меньше. Но время от времени случается зайти слишком далеко и сильно обидеть оппонента. Теперь он попытается при первом удобном случае, возможно даже сразу же, расквитаться. Реакция и ответная реакция усилят друг друга, и подтрунивание может перерасти в глубокую вражду.

Это, конечно, не входит в Ваши планы. Разрастающиеся конфликты затрагивают всех участников. Против некорректных нападок Вы, несомненно, должны защищаться, но при этом не забывайте о соразмерности угрозы и используемых средств.

Что делать

- Внимательно следите за тем, как воспринимается Ваша реплика.

- Если Вы заметили, что зашли слишком далеко, скажите что-нибудь примиряющее.
- Если это не помогает, извинитесь.
- Конечно, есть люди, которые отпускают реплики в адрес других, но при этом крайне болезненно реагируют, когда сами попадают под удар. В таком случае следует сперва взвесить, что лучше: смягчить свою реплику («Я не это имел в виду!»), попытаться уладить саму ситуацию («Ты обидел меня, я обидел тебя. Давай забудем об этом!») или помириться с обиженным.

2 Ваша реакция стереотипна

Кому приходится испытывать свою находчивость на одних и тех же людях, тот должен следить за тем, чтобы репертуар постоянно менялся и не был чересчур ограниченным. Иначе Ваше оружие слишком быстро притупится или, что еще хуже, Вы станете посмешищем тех, кто противостоит Вам, поскольку Ваша реакция будет в достаточной мере предсказуема. Стереотипной реакцией Вы также можете поставить в затруднительное положение или скомпрометировать людей, которые не причинили Вам никакого вреда.

Пример

У господина Мельцера для всех язвительных комментариев всегда наготове стандартная фраза: «Вы правы. Именно поэтому наша фирма находится на краю банкротства». При следующей удобной возможности его коллега Бакмунд отпаривает: «Мельцер, Ваш галстук настолько безвкусен, что я не удивлюсь, если мы действительно разоримся». Смех

среди сослуживцев. Мельцер беспомощен и оттого молчит. Итак, Ваш выпад может сразу же натолкнуться на контрудар, если Вы пытаетесь проявить свое остроумие при помощи одних и тех же реплик. Как в случае с северным немцем, который на каждое приветствие «Grub, Gott!¹» отвечал: «Обязательно передам, когда увижу!» — и тем самым на долгое время распрощался со славой остроумного собеседника.

Что делать

- Будьте разнообразны. Не полагайтесь второй раз на тот же самый прием, который однажды помог Вам.
- Опасайтесь «остроумных», но избитых реплик.
- На случай если вдруг против Вас применят Ваше же оружие, держите про запас еще одну реплику.

3 Подразумевалось не то, что было сказано

Не всегда то, что говорится, подразумевалось говорящим. А то, что слышит другой человек, еще сильнее отличается от сказанного и подразумевавшегося. И когда мы чувствуем себя обиженными, то вполне возможно, что наш визави не сказал и не имел в виду ничего обидного.

Поэтому не стоит тут же идти в атаку — остроумная реплика может сильно ухудшить ситуацию. Особенно досадно, когда в каком-нибудь высказывании мы видим упрек только потому, что нам неприятна сама тема.

¹ «Grub, Gott» — сев. нем. «Здравствуй!» (дословно: «Поклон Господу»). — *Прим. перев.*

Тут же следует находчивый ответ, и ситуация абсолютно беспричинно осложняется.

Пример

«Ну, как, катались ли Вы в выходные под парусом?» — простодушно спрашивает бронзовый от загара господин Бакмунд. Мельцер, который не по доброй воле провел больше времени в воде, чем на яхте, воспринимает эту фразу как язвительный намек на неумение ходить под парусом и с ядом в голосе интересуется: «Бакмунд, а Вы в выходные, стало быть, слишком много пролежали на солнце?»

Не стоит тут же отвечать колкостью: оппонент реагирует слишком жестко, но, очевидно, не из-за вражды к нам, а по неизвестным нам причинам. Предполагаемая колкость адресуется нам лишь случайно и вовсе не касается именно нас. Потому резкая контратака принесла бы в этом случае мало пользы.

Пример

Мельцер интересуется у продавщицы в супермаркете, где можно найти корм для животных. Продавщица в ответ кричит: «Читать-то умеете? Вон там, позади Вас». Довольно-таки грубый ответ. Мельцер удивленно поднимает брови: «Спасибо, уменю. — Он разворачивается, чтобы уйти, и добавляет: Чего не скажешь о Вас».

Госпожа Мельцер в такой же ситуации реагирует по-другому. «Скажите, почему Вы позволяете себе такой тон?» — спрашивает она. Продавщица понимает, что вышла за рамки приличия, и извиняется перед госпожой Мельцер.

Причины слишком резкой реакции: нервы продавщицы на пределе, она переутомилась на работе, уже несколько часов ее мучает страшная изжога, а дома сломалась стиральная машина. Да еще и клиенты постоянно спрашивают о кор-

ме для ЖИВОПНЫХ, хотя над стеллажами висит достаточно большая табличка...

После чьей-нибудь неадекватной реакции наступает не самое лучшее время для поиска первопричин. Нельзя позволять оскорблять себя, какие бы причины ни стояли за высказыванием. И часто общение становится проще, если удается выяснить, что стало основанием для колкости.

Что делать

- Не придирайтесь к каждому необдуманному слову окружающих.
- Будьте особенно предусмотрительны, когда злитесь на самого себя. Не надо сразу же срывать злость на окружающих.
- Если Вас терзают сомнения, что именно имеется в виду, спросите об этом. Таким образом, Вы избежите недопонимания или уясните для себя истинные масштабы оскорбления.
- Если по всему видно, что реакция Вашего визави слишком резка, задумайтесь: имеются ли какие-нибудь незаметные на первый взгляд мотивы? Прежде чем «дать сдачи», предоставьте ему возможность спасти лицо.

4 Ваш ответ оказался слишком заумным

По собаке и палка — гласит народная мудрость. В повседневности нам часто приходится встречаться с та-

КИМИ вот «собаками». Как правило, когда с Вами обошлись слишком грубо, то и ответная реакция соответственна. И в таких случаях Ваши обширные знания, от которых в ином случае нет никакого вреда, часто становятся труднопреодолимой преградой.

Когда того требуют обстоятельства, Вы должны защищаться, даже опустившись ниже своего уровня. Это не значит, что надо становиться грубым. Вовсе нет. Но если сослуживец называет Вас болваном, язвительнейший намек на Карла XII или на трагедию Франца Грильпарцера «Праматерь» вряд ли принесет успех.

«Предложения длиннее 13 слов остаются непонятыми», — говорит телеведущий Макс Шауцер. И знание этой планки очень полезно. Вы ничего не добьетесь при помощи слишком заумных или слишком длинных замечаний — люди просто не поймут Вас. Если Вас и без того считают «умником», с такими репликами очень быстро можно стать мишенью для насмешек «собак».

Что делать

- Не стесняйтесь простоватых реплик.
- Избегайте намеков.
- Избегайте цитат, даже латинских.
- Избегайте иронии и не выпячивайте свое остроумие.
- Если Вы сказали что-то заумное, то тут же добавьте что-нибудь грубоватое. Это нейтрализует.

5 ЖИЗНЬ продолжается

В кино за остроумной репликой обычно следует смена кадра. Разве что одураченная жертва еще немного посмотрит в камеру, и теперь, самое позднее через несколько секунд, сцена заканчивается. Подобное представление о жизни формируется у тех, кто изредка перелистывает книги по находчивости. Возникает проблема, Вы произносите волшебную фразу — и противник растворяется в воздухе.

Однако настоящий собеседник вряд ли способен на такое одолжение. И после остроумной фразы жизнь продолжается. И все может еще пойти не так, как хотелось бы. Визави, возможно, продолжит свои нападки или ответит еще более удачной фразой. Иногда хватает даже того, что он просто продолжит говорить, потому что Ваш уничижительный ответ не заставил его замолчать.

Что Вы будете делать в таком случае? Будете искать новые остроумные ответы? Вернете разговор обратно в деловое русло? Предложите помириться? Начнете делать самолетики или разгадывать кроссворд? Выйдете из комнаты?

Все возможно. Но что бы Вы ни сделали, это должно служить Вашим интересам и оберегать Вашу независимость. Не позволяйте себе после удавшейся реплики «слететь с катушек».

Пример

Этот эффект можно наблюдать, когда Вам пытаются что-нибудь продать прямо на пороге Вашей собственной квар-

тиры. Все равно, насколько решительно Вы сообщаете о полной незаинтересованности в покупке, или указываете на то, что уже обладаете подобным товаром и полностью им довольны, или недвусмысленно даете понять, что продавец Вам мешает, — он просто продолжает говорить. Так долго, что Вы либо купите предлагаемый товар, либо захлопнете дверь у него перед носом.

Что делать

- Не давите слишком сильно на больное место.
- Обдумайте, каким образом Вы можете вернуться к тому, что планировали сделать.
- Если Вы находитесь перед публикой, то тотчас после остроумной реплики отведите взгляд от «жертвы».
- Тренируйте выносливость. Продолжайте обороняться.

6 А где серьезность?

Если Вы на самом деле находчивы, то Вы из раза в раз будете попадать в ситуации, когда атмосфера из серьезной превращается в шутливую. Деловой разговор кажется невозможным. Стороны обмениваются колкостями, причем непонятно, дурачество это все или настоящая агрессия.

Остроумную реплику могут также посчитать попыткой отвлечь внимание от себя. Когда кто-нибудь нападает на Вас или делает серьезные упреки, веселыми замечаниями делу не поможешь. Прежде всего это относится к тем ситуациям, когда Вы находитесь на публике. Конечно, Вы можете находчиво и остроумно отве-

ТИТЬ, но только тогда, когда стали понятны объективные причины действий оппонента.

Если непонятно, оскорбляют Вас или ругают, целесообразно будет относиться к этому с юмором. Здесь надо потребовать объяснений у оппонента и дать ему понять, что Вы не потерпите такого отношения. В противном случае Ваши позиции ослабнут независимо от того, насколько остроумна могла бы быть Ваша реплика.

ЧТО делать

- Даже если на Вас накинута с упреками, не меняйте деловой тон. Попробуйте выяснить, что за упреками скрывается.
- Если Вас кто-то оскорбил, дайте недвусмысленно понять, что Вы это терпеть не намерены и ждете извинений.
- Если вдруг остроумная колкость показалась Вам странным образом двусмысленной — хватит подтруниваний. Говорите открытым текстом. Не позволяйте больше никаких шуточных замечаний в свой адрес.

7 Операция удалась — пациент мертв

Предположим, Вам в голову пришел необычайно остроумный ответ, благодаря которому Вы элегантно выбиваете оппонента из седла. Предположим, Вы нежитесь в лучах всеобщего признания, а коллеги веселятся от души. Ваше самоуважение стало еще сильнее, и Вы чувствуете себя превосходно.

Собственно говоря, все прекрасно. Но постепенно чувство триумфа уступает место раздумьям, и Вы задаетесь вопросом: что же я только что сотворил? Вы начинаете понимать, что вовсе не хотели добиться такого эффекта от своей восхитительной реплики, что Вы, к примеру, выставили на посмешище своего коллегу по работе или нажили себе врага в лице начальника. И в мыслях у Вас было нечто куда более безобидное и милое. Тонкий намек на небольшой недостаток — скромная шутка, которая не должна была причинить боль. Но на лице руководителя отдела появляется выражение смущения.

Некоторые колкости, преследующие цель лишь вызвать улыбку, могут неожиданно быть восприняты как тяжелое оскорбление, потому что окружающие — например, горячо любимые коллеги — залились громким хохотом.

Что делать

- Не стоит прибегать к слишком хлестко бьющим островам. Вряд ли кто-либо будет смеяться над собственными слабостями.
- Будьте особенно осторожны, когда находитесь на публике. Защищайтесь, но не за счет оппонента.
- Если Вы убедились, что попали в цель и только что нажили себе врага, попытайтесь в более поздней беседе склеить осколки разбитой дружбы. Но будьте предельно аккуратны. «Мне очень жаль, что я Вас так подставил!» или «Извините, я не знал, что Вы так ранимы!» — замечательные оправдания, чтобы гарантированно усугубить сложившуюся ситуацию.

Можно ли научиться находчивости?

Нет никаких сомнений, что все люди имеют совершенно разные способности в том, что касается находчивости. Одним удачная реплика приходит в голову в любой жизненной ситуации, а другим сначала нужно подумать. Положительная сторона дела заключается в том, что независимо от того, есть у Вас дар от природы или нет, каждый может развивать и в значительной степени усовершенствовать свою находчивость. Необходимо только ее правильно, а главное систематически, тренировать.

Как же выглядит такой тренинг, в котором нет ни тренера, ни тренажера, ни партнеров? В этой книге Вы найдете своеобразную мастерскую, которая предлагает три основных шага.

- 1 Научитесь справляться с неприятными ситуациями.
- 2 Изучите различные приемы находчивости и применяйте их на практике.
- 3 Улучшайте навыки языкового выражения и учитесь молниеносно реагировать.

Эти три шага на пути к находчивости Вам предстоит пройти один за другим. Прежде всего Вам придется научиться выходить из оцепенения, которое мешает парировать атаки. Абсолютно бесполезно быть необычайно находчивым, если Вы замираете как в параличе, услышав дерзость. Первым делом Вы узнаете, как в подобных ситуациях не позволить себя ошара-

ШИТЬ, остаться невозмутимым, сохранив ясную голову, что крайне необходимо для последующих шагов.

Затем Вам предстоит изучить различные приемы. Когда у Вас наготове будет та или иная уловка, это будет означать, что Вы уже многого добились. Вы ознакомитесь с некоторыми из них. Опробуйте их и применяйте на практике. После этого Вам будет нужно развить навыки использования отдельных приемов, чтобы при случае воспользоваться ими.

Так Вы станете достаточно хорошо вооружены и сможете отразить большинство атак. Вы больше не будете беспомощны. Надолго, правда, этих приемов не хватит, поскольку они устареют. И чтобы избежать опасности того, что Ваша реакция станет предсказуемой и схематичной, есть третий шаг. Он поможет Вам улучшить способность выражать свои мысли. Вы научитесь играючи обходиться с языком, жонглировать словами и их значениями. Реализация находчивости станет более изящной, что улучшит качество.

■ Практически никто регулярно не работает над развитием своей находчивости. Если Вы этим займетесь, то получите ощутимое стартовое преимущество.

Первый шаг. Преодоление неприятной ситуации

Начинается все с неприятной ситуации, которая требует быстрой и действенной реакции. Но Вы сбиты с толку и онемели или можете лишь беспомощно лепетать возражения. Вы плывете по течению, вместо того чтобы держать ситуацию под контролем.

Окружающие приводят нас в смущение...

Сослуживец на рабочем месте высмеивает Вас на глазах у других, в супермаркете на Вас накричала кассирша, в автобусе Вам приходится выслушивать комментарии о неумении воспитывать детей, потому что Ваша двухлетняя дочь хочет мороженого и от этого дуется. Снова и снова Вы слышите пустые высказывания, дерзкие фамильярности, раздражающие, неприятные, безвкусные, обидные или неприличные выражения.

...или мы сами

Если мы сами ставим себя в затруднительное положение, это оказывает не менее неприятный эффект. Вы совершенно неожиданно произносите какое-нибудь замечание. По окаменевшему лицу собеседника становится понятно, что он вовсе не считает сказанное смешным. Вы говорите лишнее, путаете важных лиц, нарушаете договоренности, обнаруживаете пробелы в знаниях. Или же злую шутку играет с Вами собственное тело: Вы неуклюже поскользываетесь, чихаете во время еды, кашляете во время торжественной речи или

мучаетесь от вздутий, когда ведете переговоры о Вашем жаловании.

Обнаружение блокады

Стоит один раз понять, откуда берутся препятствия и что их появление совершенно нормально. Скажите себе: «Такое бывает со всяким», и вот уже сделан большой шаг вперед. Неприятные ситуации, с которыми Вы можете столкнуться, вовсе не катастрофа, хотя они и досаждают, и обременяют. Нередко что-то долгое время гложет наше чувство самоуважения, когда нам не удастся сохранить собственную независимость. В этом плане такой опыт можно расценивать как испытание для нашего самоуважения.

Большинство неприятных ситуаций делятся на следующие категории.

- Кто-то хочет с помощью глупых высказываний, оскорблений и провокаций обидеть лично Вас.
- Кто-то хочет выставить Вас на посмешище, разглаживая о Ваших слабостях, ошибках и заблуждениях.
- Кто-то, разъярившись, срывает злобу на Вас.
- Кто-то оскорбляет Вас своей бестактностью.
- Кто-то реагирует неподобающим образом — поучающе, снисходительно, раздраженно или шуточно — на Ваши поступки или слова.
- Чья-то глупая болтовня просто действует Вам на нервы.

- Вы сами опростоволосились и теперь должны подумать о минимизации потерь.
- Вы попали в неприятную ситуацию, из которой должны выпутываться самостоятельно.

Задача нам не по плечу

Все эти ситуации роднит то, что справиться с ними наши обычные способы реагировать уже не помогают. Нам приходится поступать не так, как всегда, но как именно надо вести себя, мы не знаем. Ситуация буквально сбивает нас с ног, мы в один момент осознаем, что задача нам не по плечу.

Мы прекрасно знаем, что за этим следует: потеря ориентации, ступор, смущение, неспособность что-либо предпринять. Или мы все сильнее запутываемся в тягостной ситуации. Мы напрягаем все силы, чтобы уладить дело, но тем самым лишь ухудшаем положение. Чувствуются беспомощность, неспособность разрешить ситуацию и слабость.

Мы ошеломлены

Мы предельно явственно ощущаем свою неудачу и злимся на себя. Но при этом неудача не стала следствием наших недостатков: мы действовали так, как и должны были действовать. Но ситуация повергла нас в смятение. Мы просто не можем сделать то, что покажется нам таким простым позже, когда напряжение спадет.

Стресс мешает нам

Когда нас застают врасплох, мы оказываемся под воздействием стресса. Мы испуганы и сильно напряжены. В голове роятся хаотичные мысли. Не хватает воздуха, перехватывает дыхание. Мы хотим что-нибудь ответить, но ничего не приходит на ум. Горло как будто сдавлено. И когда, наконец, мы что-то выдавливаем из себя, наш голос звучит сухо, пискляво или пронзительно, что отбирает последние капли уверенности и стоит больших затрат энергии. Хотя мы крайне нуждаемся в этой энергии, чтобы начать элегантно защищаться. Вместо этого она уходит на блокирование самого себя.

Прежде всего необходимо прервать эту типичную цепную реакцию. Возможно, у Вас получится не с первого раза, потому что это требует небольшой тренировки. Итак, когда Вас в следующий раз снова застанут врасплох и Вы будете не в состоянии произнести хоть что-нибудь, действуйте по следующему плану.

- Постарайтесь не бороться всеми силами с внутренней блокадой. Тем самым Вы только ухудшаете дело.
- Забудьте об оппоненте. Попытайтесь найти какую-нибудь остроумную реплику. Переключите внимание на самого себя. Постарайтесь расслабиться.
- Сейчас совсем не время упрекать себя. Ваша реакция понятна и совершенно естественна. Пустите все на самотек. В следующий раз у Вас получится лучше.

Преодоление блокады

Первый шаг к находчивости: Вы не должны позволять подобным ситуациям брать над собой верх. Конечно, легко сказать и гораздо сложнее воплотить в жизнь. Внутренняя блокада возникла неспроста, а имеет свою причину.

И именно эту связь между внутренней блокадой и ситуацией, которая служит ее причиной, Вам предстоит разрушить. Это тем проще будет сделать, чем отчетливее Вы будете себе представлять, как протекает подобная ситуация. Поймите, ситуация определяется не столько тем, что ожидают от Вас окружающие, сколько тем, во что Вы сами ее превратите. И только когда эта мысль прочно усвоится, Вы научитесь сохранять спокойствие.

Внутренняя стойкость

Тренер по коммуникации Барбара Беркхан ввела в обращение понятие внутренней стойкости, которое наглядно демонстрирует, как можно помочь себе самому. Возведите Ваш собственный внутренний защитный экран, который позволит сохранять необходимую дистанцию и оставаться расслабленным, даже когда все вокруг бурлит или Вы подвергаетесь многочисленным нападкам.

Наличие внутренней стойкости, которая всегда с нами и которую можно включить при первой необходимости, чрезвычайно полезно. Представьте себе, к примеру, купол из бронированного стекла, под которым можно

спрятаться: Вы все видите и слышите, но сделать с Вами ничего нельзя. Тягостная ситуация, плохое настроение партнера по переговорам, тревожно наморщенный лоб начальника, ярость клиента — неприятности рикошетируют от Вашего защитного экрана.

Но внутренняя стойкость никогда не должна быть агрессивной. Не следует путать ее с оборонительным валом, под защитой которого можно отражать чужие атаки. Вы только обеспечиваете себе защищенное место, которое позволяет реагировать независимо и автономно — но не за счет окружающих.

Как развить внутреннюю стойкость

Сохранять ясную голову в критические моменты — этому можно научиться. Барбара Беркхан говорит, что внутренняя стойкость развивается в четыре этапа.

- 1 Вспомните ситуацию, в которой Вы остались относительно спокойным, хотя дым тогда шел коромыслом. Как это было? Что с Вами происходило? Как отреагировали окружающие?
- 2 Разверните перед своим внутренним взором защитный экран. Представьте его как можно более конкретно. Стекланный купол, защитный костюм или буфер, поглощающий все удары.
- 3 Мысленно свяжите с защитным экраном какое-нибудь подходящее предложение, которое бы Вы могли произнести про себя в щекотливой ситуации. Например: «Это меня не касается» или «Я в безопасности».

4 Представьте, что Ваш экран осязаем. Включайте и выключайте внутреннюю защиту. Наблюдайте за тем, что происходит. Причуды и настроение других Вас не касаются, Вы чувствуете себя уверенно наедине со своими чувствами и мыслями.

■ Внутренняя стойкость поможет не только стать находчивее. Ею можно также оградиться от коллег, когда они в плохом настроении, от хамящего начальника или от брюзжащих клиентов. Но при этом Вы не игнорируете их желания и просьбы и не заражаетесь их плохим настроением или не впадаете в оцепенение.

Внешняя дистанция

Внутренняя стойкость — это первый важный шаг. Но что же конкретно надо делать, когда неприятная ситуация сбивает Вас с ног?

Выдохните

Первое, на чем необходимо сконцентрироваться прежде, чем Вы что-либо скажете, — это дыхание: глубоко вдохните и, полностью расслабившись, выдохните. Одновременно с этим представьте, будто угрожающая ситуация представляет собой не что иное, как туго надутый воздушный шарик, из которого Вы выпускаете воздух. Спокойное дыхание приводит в норму, быстрое заглатывание воздуха, напротив, делает нервным.

Дистанцируйтесь от оппонента

Кроме того, Вам нужно пространство для того, чтобы вернуть себе инициативу. Отодвиньтесь от оппонента,

чтобы и в прямом, и в переносном смысле держать его от себя подальше. Конечно, не стоит забиваться при этом в угол, где противник в буквально смысле прижмет Вас к стенке. Следите, чтобы не принять неестественную позу и не быть зажатым. Если Вы сидите, подумайте, не лучше ли встать. Таким образом, Вы выигрываете пространство, перехватываете инициативу и преодолете пассивность.

Правильная поза

Находчивый ответ состоит не только из слов, крайне важен язык телодвижений. Некоторые пожимают плечами и «выплывают» сквозь сжатые зубы едкие комментарии. Часто такие высказывания понимаются не совсем правильно — и даже в каком-то смысле нарочито. Человек сам не до конца осмеливается высказать возражение. Находчивость — да, пожалуйста, но весьма возможно, что никто не уловит смысла сказанного. В итоге Ваши ответы могут быть остроумными и точными, но эффекта не дадут.

Заключение от противного действует и здесь: даже не особо оригинальный ответ может показаться необычайно находчивым, если он произнесен с достаточной уверенностью. Тот, кто излучает уверенность, с самого начала кажется более находчивым. Так что обращайтесь внимание на язык Вашего тела.

Как Вы кажетесь более уверенным в себе

- Когда Вы стоите: обратите внимание — стоять надо твердо. Распределите нагрузку на ноги как можно равномернее. Ноги не должны быть близко одна к

другой и ни в коем случае — быть вместе. Вместе с тем очень широко расставленные ноги будут производить впечатление агрессии.

- Не следует постоянно менять позу, это производит впечатление нетерпеливости, нервозности или нерешительности.
- Скрещенные руки создают отталкивающий эффект. Лучше согните их в локтях. Не позволяйте рукам болтаться в воздухе.
- Когда Вы сидите: занимайте всю поверхность сиденья. По возможности не поджимайте ноги и не закидывайте ногу за ногу. Поставьте ноги на пол.
- Удерживайте визуальный контакт с собеседником, пока Вы говорите. Перед аудиторией: если Вы хотите, чтобы разговор закончился именно Вашей репликой, то незамедлительно после нее отведите взгляд от своего визави.

Эти советы должны помочь Вам, а не вселить неуверенность. И если Вы в следующий раз будете думать, правильно ли поставили ногу, значит, Вы не уловили сути сказанного. Также не стоит недооценивать язык тела: иногда достаточно всего лишь немного изменить позу, чтобы добиться нужных дистанции и воздействия на оппонента.

Смелость быть дерзким

Мы не хотим ни с кем — как это метко называется — «сцепляться». И уж конечно, меньше всего — с руководством. Мы держим язык за зубами и даем себе раз-

рядку потом, в кругу коллег, наших товарищей по несчастью. Даже когда сослуживец отпускает в наш адрес некорректные замечания, мы часто стесняемся ответить. Ведь это могло бы спровоцировать конфликт. А нам это надо? В конце концов, мы не хотим усложнять себе жизнь, а потому проглатываем обиду. А на самом деле стратегия уклонения в большинстве случаев лишь ухудшает ситуацию. Если не давать окружающим понять, когда они зашли слишком далеко, нельзя ожидать, что в будущем нападки не повторятся. Наоборот, они теряют к нам уважение, потому что мы позволяем делать с собой все, что угодно. И хуже того, на долгое время мы теряем самоуважение.

Поэтому надо взять себя в руки. Возьмите на себя смелость быть дерзким. Вы обнаружите, какого позитивного эффекта можно добиться, когда Вы заставляете уважать себя. В этой книге Вы ознакомитесь с несколькими аккуратными приемами, которые помогут Вам не задеть никого за живое.

Твердость находчивости

То, насколько дипломатично, остроумно или агрессивно Вы будете обороняться, в целом зависит от обстоятельств. Обычно мы быстро проникаем в суть ситуации и уже исходя из полученной информации выстраиваем линию поведения. При этом важную роль играют следующие факторы.

- *Вид наступления:* тому, кто хочет оскорбить, вывести из себя или выставить Вас на посмешище, скорее всего надо дать жесткий отпор.

- *Зависимое положение:* по отношению к лицам, от которых Вы зависите, необходимо применять более щадящие приемы.
- *Сила атакующего:* когда нападающий значительно уступает Вам в интеллектуальном плане, то от мягких и шуточных ответов будет больше пользы (и так будет честнее), чем от уничижительных контрударов.
- *Публика:* если нападение совершено на глазах других людей, то надо точно знать, что для Вас важнее — зрители или личные отношения с оппонентом.

Когда присутствуют сторонние наблюдатели, подумайте, как разделены симпатии. Публика за Вас, настроена нейтрально, взгляды расходятся или же присутствующие «болеют» за Вашего визави? Но не надо переоценивать влияние этих факторов. Почти никогда не стоит отказываться от остроумного ответа перед публикой, даже если она и настроена против Вас. Не всегда Вам удастся снискать симпатию, но даже в худшем случае Вы добьетесь уважения.

Смягчение приступов гнева

Особенно сложно остаться спокойным, если нам в лицо выплескиваются целые гневные тирады. Нашей внутренней стойкости приходится выдерживать серьезную проверку, потому что гнев — огромная негативная энергия, которая сносит все, что встает на пути. Подвергшийся подобному нападению ведет себя в большинстве случаев по одному из следующих двух сценариев.

- ЕГО тоже охватывает гнев. Спор разрастается.
- Он не поддается гневу, позволяет обходиться с собой как с жертвой и чувствует себя униженно.

Ко второму виду реакции склонны те, кому не повезло со вспыльчивым руководителем. Но даже многие руководящие работники не меняют, когда совершенно неожиданно у коллеги лопаются терпение или секретарша повышает голос. Подобные приступы гнева могут иметь разрушительные последствия как для сослуживцев, так и для реагирующего неадекватно начальства.

Оба вида реакции не способны помочь правильно ответить на ярость окружающих. Вспылить самому — ухудшить ситуацию. Но и терпеливо сносить приступы гнева руководителя, когда он бушует в Вашем присутствии, также неправильно. Вы теряете признание и уважение.

Попытайтесь сохранить ясную голову. Включите внутреннюю стойкость и прежде всего подождите. Пусть грубые нападки подобно каплям стекут по Вашей защите. Поначалу ничего не предпринимайте. В любом случае не пытайтесь оправдаться и найти объяснения. Это только ухудшит дело. Дайте оппоненту еще немного времени побушевать, подождите, пока он остынет. Отвечайте только тогда, когда высказывания взбешенного визави станут содержательными — как можно суше и по делу.

Пример

«Что за кашу Вы здесь заварили, черт возьми?» — фыркает коммерческий директор. Мельцер удивленно поднимает глаза. Коммерческий директор продолжает метать громы и мол-

НИИ: «Это был наитупейший идиотизм, какой только можно себе представить». Мельцер ждет. «Вы хотите разорить нашу фирму?» Мельцер все еще не произносит ни слова. Коммерческий директор, наконец, подходит к сути: «Зачем Вы подкинули заказ фирме "Мотцке"?» — «Я передал заказ фирме "Мотцке", потому что они сделали нам наиболее выгодное предложение. Да и отзывы, как казалось, были хорошие».

Нет вообще никакого смысла спорить с разгневанным человеком, который пытается выразить только свое возмущение. Мельцер ожидает, пока коммерческий директор не задаст ему вопрос. Риторический вопрос, хочет ли он краха фирмы, Мельцер оставляет без ответа. Молчание подтверждает его независимость. Он направляет разговор и создает условия для того, чтобы спор вернулся в деловую плоскость.

ш При приступах гнева переждите первую вспышку. Когда отвечать, решаете Вы.



Не оспаривайте оскорбления

Во многих случаях имеет смысл пропускать мимо ушей провокационные уколы и даже яростные оскорбления. Как, например, когда Ваш шеф бушует оттого, что Вы совершили ошибку. Дайте ему выпустить пар, Вы должны высказывать мнение только по существу вопроса и откровенно признать свою ошибку.

Пример

Коммерческий директор: «Вы абсолютный ноль! Никогда в моей жизни я не видел ничего подобного! Почему же Вы не предупредили заранее господина Крейше?!» Мельцер, спокойно: «Я полагал, что господин Крейше не ответственен за этот проект. Я ошибся. В следующий раз я проконсультируюсь вовремя».

Понятное дело, крайне неприятный разговор. Но своим поведением господин Мельцер достигает многого. Он не позволяет ситуации обостриться и обернуться жарким спором. Именно это случилось бы, скорее всего, если бы господин Мельцер ответил дрожащим голосом, что он никакой не полный ноль, что он за прошлые годы с успехом осуществил столько проектов и т.д. После этого коммерческий директор припомнил бы все ошибки, о каких еще сохранились воспоминания. Старые рубцы снова начнут кровоточить, и обе стороны будут возбужденно спорить о событиях, от которых их отделяют годы.

Лучше представьте, что разговор с шефом протекает сразу на двух этажах: на первом Вы сидите напротив шефа и отвечаете на его упрёки по существу. В подвале же шеф выплескивает свою ярость. Оставьте его там

одного и ни в коем случае не спускайтесь к нему. Иногда в «гневном подвале» удивительно быстро воцаряется тишина. Тогда Вы можете спокойно продолжить конструктивный разговор на первом этаже. А гнев, эта разрушительная энергия, уйдет. Если ситуация удачно разрешается, значит Вы оказали услугу не только себе самому, но и вышедшему из себя визави.

Пример

Способность пропустить мимо ушей грубость ни в коей мере не является признаком слабости или недостатком. Совсем наоборот. Часто она говорит о независимости и профессионализме. Манфред Оверхауз, беспартийный статс-секретарь Федерального министерства финансов, считается одним из наиболее компетентных и знающих специалистов в области политики в Германии. Однажды на него накричал Фридрих Циммерманн, в то время министр путей сообщений: «А здесь Вы хватили лишку!» Оверхауз ничего на это не ответил. Когда спустя некоторое время министр финансов Тео Вайгель хотел извиниться за своего друга, Манфред Оверхауз ответил, что ничего не слышал.

Подходящий комментарий как «успокоитель гнева»

Однако даже у способности пропускать мимо ушей есть границы. Скоро Вы сможете точно определять, проходит ли у оппонента его гнев или же он наоборот обретает новые силы. Некоторые люди только в гневе могут высказать все, что у них на душе, или же не выносят, когда кто-либо не замечает их ярости. В таком случае Вам придется отреагировать. Спуститесь в «гневный подвал». Но не для того, чтобы спорить, а чтобы сделать подходящий комментарий.

Констатируйте деловым тоном: «Вы возбуждены». Или: «Вы в ярости». Или: «Вы вышли из себя». Пусть Ваша реплика будет как можно более простой и сухой. Такие высказывания, как «Вы не понимаете, что говорите!», действуют исключительно провоцирующе. Откажитесь и от идеи выставить себя в качестве жертвы. «Вы кричите» более подходящий комментарий, чем «Почему Вы так на меня кричите?»

Такие совершенно сухие комментарии имеют две функции:

- Вы подаете зеркало своему собеседнику.
- Вы оберегаете свою независимость.

В наихудшем случае Ваш собеседник станет еще более свирепым. Но даже тогда Вы кое-чего добьетесь. Вы добавили новую тему для разговора: возбуждение вашего оппонента. Если он начнет давать объяснения («У меня есть все причины быть в ярости!»), то это позволит Вам быстро перевести разговор в деловую плоскость.

Но даже если это не тот случай, Вы все еще можете одержать верх. Не позволяйте делать из себя жертву, потому что теперь от этого будет зависеть все. Часто в этот момент спора Вы можете почувствовать, как к Вам снова приходят силы. Даже если именно это обстоятельство злит Вашего визави. Вам остается теперь только придерживаться той же колеи, и Вы выйдете из спора без потерь.

Оберегайте свою честь

Если Ваш оппонент продолжает атаки, реплики его становятся необъективными или даже оскорбительными, Вы должны это быстро пресечь. Потому что как только под ударом оказывается Ваша честь, нельзя больше пропускать оскорбления мимо ушей или сухо констатировать вспышки гнева.

Вам необходимо перехватить инициативу. Это, быть может, кажется Вам опасным или даже самоубийственным. Шеф бушует, а Вы возражаете? Именно так. Потому что после определенного момента речь идет уже не о понятной вспыльчивости, а о Вашей чести. И лишать Вас ее нельзя позволять никому, даже шефу.

Измените свои позу, голос, интонацию. Распалите чувство собственного достоинства. Вот теперь Вы готовы говорить. Недвусмысленно констатируйте: «Вы только что меня оскорбили». Или еще четче: «Вы только что назвали меня идиотом. Это оскорбительно».

Теперь перед Вами несколько возможностей того, как продолжить или закончить разговор:

- Вы еще раз перекидываете мостик: «Я знаю, что Вы на взводе, потому что я по ошибке заблокировал Ваше место на парковке. Больше такого не повторится. С другой стороны, нет никакой причины оскорблять меня»;
- Вы усиливаете свою позицию требованием: «Я ожидаю от Вас извинений»;

- Вы прерываете разговор: «В такой обстановке я не готов продолжать разговор с Вами». Если Вы еще сидите, то встаньте и покиньте комнату.

Прекращение разговора можно обставить более или менее драматично. Если Вы хотите несмотря ни на что оставить себе «запасной вариант», то можно покинуть комнату со следующими словами: «Вы можете позвонить мне в любое время, как только придете в себя». Или же уходите без каких-либо комментариев, как только дали понять, что не позволите так себя оскорблять.

- Не стесняйтесь прервать разговор и покинуть комнату, если Ваш визави не делает никаких попыток вернуться к нормальному разговору. ■

Иной раз настоятельное требование извиниться может творить чудеса. Ваш собеседник признает, что зашел слишком далеко. После извинений дело считается улаженным и можно снова возвращаться к деловому разговору.

Опасения, что самоуверенным поведением Вы только навредите себе, как правило, необоснованны. Часто происходит противоположное: Вы добиваетесь уважения. Осложнений можно скорее опасаться, когда Вы признаете, что Вас можно унижать.

Откажитесь от оригинальных высказываний

Имея дело с разъяренными людьми, максимально сдерживайте свою оригинальность. Даже если пред-

ставится возможность вставить блестящую реплику — забудьте о ней. Разве что Вы преследуете мысль нажать себе врагов.

Будьте деловым, сухим, серьезным. Разберитесь в причинах, скрывающихся за гневом. Зная их, Вы можете в известной степени оправдать рассвирепевшего. А это делает Вас практически неуязвимым.

Пример

Работники некоторых отделов по рассмотрению жалоб на больших предприятиях знают толк в том, как надо обходиться с возмущенными клиентами. Сперва клиенты могут отвести душу. Как только разговор переходит к делу, тон становится во много раз обходительнее, потому что вежливо дистанцирующийся сотрудник, который и так в ошибке лично не виноват, берет все на себя и обещает помочь.

Так же можете поступать и Вы, причем не играет никакой роли, сами ли Вы поспособствовали плохому настроению Вашего визави или нет. Забудьте об оправданиях. Разъясните суть дела, возьмите ответственность на себя, извинитесь в случае необходимости и пообещайте, что все будет исправлено. Большого от Вас никто не может требовать.

Первая помощь против колкостей

К счастью, приступы гнева случаются редко. Гораздо чаще приходится иметь дело с обидами, провокациями или «шутливыми замечаниями», которые действуют на нервы. Иногда такие колкости только докучают, иногда — еще и оскорбляют.

Вы бы с удовольствием находчиво ответили оригинальной, остроумной репликой, но, как назло, ни одна не приходит в голову в нужный момент. Зачастую проблема кроется в том, что мы слишком высоко метим. На глупое высказывание мы пытаемся найти умный ответ. Но этого не требуется, прежде всего если у нас нет времени.

Пощадите нервы и голову. Начните с самых простых ответов. Вы будете удивлены, насколько действенными они могут оказаться.

Глупое высказывание

Отцы с детскими колясками, филателисты, блондинки, вегетарианцы, люди в очках, те, кого зовут Вальтер или Эрнст, скалолазы, христиане, стоматологи — никто не защищен от глупых высказываний. Последние можно разделить на три категории:

- навязчивое глупое высказывание;
- «смешное» глупое высказывание;
- навязчивое «смешное» глупое высказывание.

Навязчивое глупое высказывание

Навязчивая пустая фраза характеризуется тем, что поначалу кажется крайне безобидной. В первый раз мы воспринимаем ее как очень даже забавную. Ее убийственный эффект проявляется, когда ее начинают повторять с навязчивой постоянностью.

Пример

«Твой Роман завел роман?» — услышав этот каламбур в первый раз, жена Романа еще, может быть, улыбнется. Но пос-

ле пятисотого раза она уже будет только нервно закатывать глаза, что ей, в любом случае, не поможет, потому что спрашивавший будет уверен, что ему удался оригинальный каламбур.

Противодействие

Самооборона бесполезна, она вряд ли приведет к тому, что глупое навязчивое высказывание перестанут повторять. Даже едкая ответная реплика в большинстве случаев будет лишней. Оратор вовсе не хотел Вас обидеть — он преследовал цель сказать нечто оригинальное. Объясните в щадящей форме, что он не достиг своей цели: «Послушай, ты уже девяносто пятый, кому приходит на ум эта фраза. Мне уже не смешно». Или: «Спросите у меня, как часто мне приходится выслушивать эту фразу».

«Смешное» глупое высказывание

В отличие от расшатывающего нервы навязчивого высказывания в «смешном» глупом высказывании присутствует колкость. Колкость в очень бедной «смешной» оправе. Вас хотят спровоцировать, этой цели служит «смешное» глупое высказывание.

Пример

Вначале Карин Гроте воспринимала сомнительные шутки господина Рёдера о женщинах и об умственных способностях блондинок как дурачество перед коллегами и не реагировала на них. Но шутки становились все злее и опускались все ниже пояса. Когда она потребовала у господина Рёдера объяснений, он лишь заметил: «Дорогуша, да у Вас, верно, нет чувства юмора. Как это типично для женщин».

В данном случае различия между смешным подтруниванием (на которое способен не каждый) и пошлыми шутками сознательно стираются. Подтрунивание сопровождается тем, что обе стороны «подшучивают» друг над другом, чтобы получить от этого удовольствие. Это работает, когда оба собеседника принимают участие в игре и каждый должен как «раздавать тумачки», так и сносить их.

Противодействие

Главное: не позволяйте себя спровоцировать. Если Вы выйдете из себя, получится, что Ваш противник добился цели. Когда же речь идет не о подтрунивании, Вы можете ответить, но при этом не должны смеяться вместе с оппонентом, потому что иначе Вы принимаете глупую шутку, которая, будьте уверены, не станет последней в ряду подобных. Защищайтесь при помощи находчивости. Подходящие приемы Вы найдете в следующей главе.

Навязчивое «смешное» глупое высказывание

Третий уровень глупых высказываний: «смешное» замечание повторяется с настойчивой периодичностью, как только Вы появляетесь. Это может быть крайне изматывающим, и преследуемая цель в большинстве случаев одна: оратор хочет довести Вас до белого каления. Высказывания, быть может, и не особенно оскорбительные, но постоянное повторение должно сломить Вас.

Пример

Новый работник, ГОСПОДИН Мунцель, — католик. Когда мимо него пробегает господин Фрике, последний с ухмылкой замечает: «А, господин Мунцель, уже исповедались сегодня?»

Противодействие

Защита строится на том же принципе, как и при «смешном» глупом высказывании. Только нужно, скорее, исходить из того, что Ваш визави действительно хочет нанести оскорбление. Попробуйте ответить при помощи остроумной реплики. Если это не поможет, придется подумать над дальнейшими шагами, проинформировать руководство или производственный совет. Потому что против моббинга¹ находчивость не может считаться достаточным противоядием.

Отравленный комплимент

«Это было действительно здорово, — поздравляет коллега после Вашего доклада, — мне почти не было скучно. Самое большее — последние десять минут».

Такие внушающие энтузиазм высказывания наверняка заставляют Ваше сердце биться чаще — во всяком случае, пока не будет произнесена концовка. Оппонент не решается открыто Вас критиковать и поэтому добавляет к похвале более или менее заметную колкость.

¹ Моббинг (англ. mobbing) — негативные действия нескольких людей или одного человека, направленные против другого человека (одного или многих), длящиеся долгое время и характеризующие особые отношения между жертвой и виновником. — *Прим. перев.*

Наиболее коварный вариант «отравленного комплимента» работает по следующему образцу: все было великолепно..., если отталкиваться от Ваших возможностей. Объективно же все было плохо. Но так как Вы ни на что не способны, все хоть и было плохо, но при этом, исходя из Вашего уровня, все было великолепно.

Противодействие

«Отравленные» комплименты Вы можете встречать сарказмом. Сверх того, Вы должны ложное утверждение — в данном случае умаление Ваших способностей — назвать своим именем. Как правило, Вы можете совершенно спокойно задать вопрос вроде: «Вы именно это хотели сказать? Вы держите меня за редкостного зануду? Вы считаете большим достижением, что задремали на моем выступлении только в последние 10 минут?» Будьте уверены: Ваш оппонент не без причины подлил яду в свой комплимент. Теперь ему придется критиковать Вас в открытую. Или же отступить.

Мухобойка

Не каждый утруждает себя тем, чтобы обернуть яд, который Вам надлежит проглотить, в оболочку комплимента. Когда кто-то невзлюбил Вас или хочет осрамить перед другими, то это часто находит выход в чрезмерной, неопределенной или неоправданной критике. По принципу мухобойки: один раз сильно хлопнуть, чтобы насекомое больше не жужжало.

«Опять Вы со своим старым борщом», — говорит начальник после того, как Вы сделали новый оригиналь-

ный доклад. «Мы это уже раз сто слышали», — комментирует коллега Ваш отчет о развитии рынка телекоммуникаций в будущем, который Вы отшлифовывали ночи напролет. Или клиент замечает после Вашей презентации: «Вы сморозили абсолютную чушь».

Такие реплики оскорбляют как нельзя более сильно. Вы старались, а плоды Вашего труда смешивают с грязью. Вы начинаете оправдываться. И получаете в ответ язвительные ухмылки. Или чувствуете себя обиженным и больше ничего не говорите. В любом случае мухобойка нашла свою цель. Раз прожужжало и все.

Противодействие

Внимание. Берегитесь ловушек. Самое страшное в такой критике вовсе не то, что Ваша работа оценивается негативно, хотя Вы и приложили столько усилий. Об этом не стоит спорить. Также не надо самому нападать на обидчиков или ставить под вопрос их компетенцию («Господин Мюллер, мне очень странно это слышать, ведь Вы еще ни разу не довели до ума ни одного доклада!»). Вы рискуете прослыть «оскорбленной невинностью» или сверхчувствительным человеком. И это не выведет из-под критики Ваше предложение или доклад.

С негативной оценкой необходимо смириться. А вот с чем ни в коем случае нельзя — это с неопределенностью критики. Выхватите мухобойку их руки критика и тут же выясните подноготную.

Пример

«Что Вы имеете в виду под старым борщом?» Визави раздраженно реагирует: «Мы уже это пробовали несколько лет

тому назад. И это не сработало». Теперь Вы располагаете лучшей отправной точкой, чтобы зацепиться и перевести дискуссию в деловую плоскость: «А почему это тогда не сработало?»

«Что Вы подразумеваете под абсолютной чушью?» — «Вы сказали, что рынок Юго-Восточной Азии развивался за последние годы скачками. Это полный бред». — «Секундочку, я говорил не обо всем рынке Юго-Восточной Азии в целом, а об отдельных странах. Среди них и об Индии, которая в действительности не относится к рынку Юго-Восточной Азии».

Не всегда Ваши партнеры по разговору переходят на конкретику так быстро. Тут поможет только одно: Вы должны то тех пор буравить оппонента, пока не появится на свет какая угодно точка опоры. Если все еще остаются размытые общие суждения, то прокомментируйте их следующим образом: — «Я все еще до конца не понял, почему Вы отвергли мои предложения. Более того, я считаю, что еще есть ключевые моменты, которые нам с Вами надо обсудить. А именно...»

И еще кое-что говорит в пользу настойчивых вопросов по существу: не каждый, кто отделяется общими рассуждениями, которые кажутся Вам уничижительными, хочет разозлить или унижить Вас. Часто за ними скрывается критика каких-либо деталей или упрек, по поводу которого еще можно подискутировать. Ваш визави просто не в силах доходчиво сформулировать свои претензии. Дайте этому достойному сожаления коллеге шанс. Возможно, выяснится, что он посчитал Вашу презентацию скучной, потому что сидел в последнем ряду и не мог разобрать написанного на экране.

Преодоление неловких ситуаций

К сожалению, мы вечно попадаем в ситуации, которые воспринимаются как неприятные или скандальные. В действительности это вовсе не катастрофа, и способность распознавать неприятные ситуации приносит исключительно пользу. Тот, кто замечает, что наступил кому-то на любимую мозоль, быстрее сойдет с нее и в следующий раз будет обходить этого человека стороной.

Но если Вы только что упали лицом в грязь, то констатация этого будет чисто теоретическим утешением. Вам придется каким-либо способом выбираться из неловкого положения. И находчивость тут может сослужить хорошую службу, в то время как смущение Ваше положение только ухудшит.

Естественно, это не так просто, потому что неприятные ситуации сразу приводят нас в смущение. И то, насколько быстро мы придем в себя, зависит не только от нашего характера, но и от обстоятельств.

Если Вы путаете Питера Бамма с Готфридом Бенном, случайно опрокидываете бокал с вином или спотыкаетесь и падаете на ковер, то это совсем не то же самое, как если бы Вас поймали на лжи или фото Вашего двойника обнаружили среди фотографий разыскиваемых преступников.

Как выстоять в неприятной ситуации

- Не раздувайте ситуацию, не нужны бесконечные извинения и долгие оправдания. Приведите все в порядок, насколько это в Ваших силах. Не надо воз-

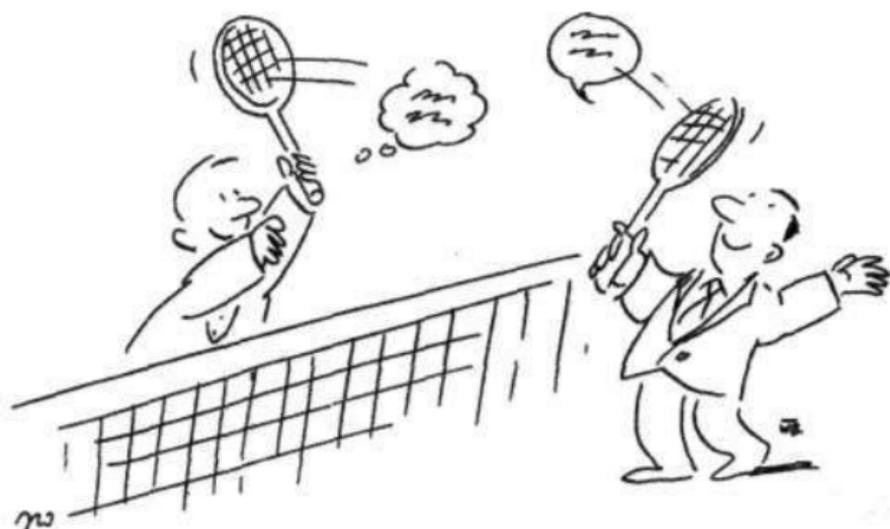
вращаться к этому случаю и постоянно уверять, что Вам очень жаль.

- Смешные и самоироничные замечания необходимо ограничить рамками, в которые попадаете Вы и потерпевший. И даже в этом случае сделайте их короткими.
- Если Вы нанесли кому-то ущерб, сразу же извинитесь и предложите помощь.
- Если речь идет о небольшой ошибке, можно посоветовать просто обойти эту тему.
- Если дела совсем плохи, возьмите пример с мошенников из американских сериалов и говорите только через своего адвоката.
- Как правило, в интересах всех заинтересованных лиц как можно быстрее разрешить неловкую ситуацию. Следовательно, Вы можете позволить другим выпасть себя из неудобного положения. ■

Как пожинать плоды своей находчивости

Находчивость не служит одной лишь цели самообороны. Находчивый человек легко завоюет симпатии окружающих. Но это сложнее, чем можно предположить, потому что находчивость — это трюк балансирования между оригинальностью, самоиронией и игрой на нервах. Многие срываются. Вероятность провала гораздо выше, чем при находчивой самообороне, о которой в основном ведется речь в этой книге.

Защищающийся при помощи находчивости имеет для этого одну вескую причину. Если мы, прибегнув к находчивости, выпутаемся из трудного положения, то завоеваем симпатии. Кто же, наоборот, становится находчивым без повода, а на вопросы отвечает в основном шокирующе, оригинально и с юмором, тот занимает более сложную позицию. Ему можно легко вменить в вину — и часто небезосновательно — болезненное честолюбие и самодовольство.



Верная доза

Люди, у которых постоянно готов сорваться с губ остроумный ответ, быстро утомляют. Общение с ними дается трудно. В конечном счете никто не хочет постоянно получать от своего собеседника новые доказательства его оригинальности, тем более ни у кого нет желания опуститься до «реплик грузчика».

Но даже если дело не зашло так далеко, Вы скоро столкнетесь с роковой динамикой: раз Вы записались в ряды острословов, окружающие будут ожидать от Вас всегда и везде чего-нибудь смешного, ироничного или потрясающего. Но это обременительно, ставит Вас под давление и вредит Вашей же находчивости. Потому что вынужденное остроумие — противоположность остроумию. И ничто не стареет быстрее, чем шокирующий ответ.

Итак, следите за тем, чтобы Ваша находчивость была бережно дозирована. Как в разговоре с другими, так и во время доклада: не нужно каждые две минуты напоминать о том, что Вы весельчак.

Необходима самоирония

Трудно произвести приятное впечатление, если Вы хотите побеждать во всех спорах благодаря остроумию. Поэтому «свободно колеблющаяся» находчивость обязательно должна сочетаться с небольшой дозой самоиронии. Проблема заключается в том, что самоирония — очень редкая черта, свойственная разве что Вам и мне.

Но и в ней необходимо знать меру, потому как чрезмерная самоирония быстро превращается в отношение к другим, за которым все отчетливее прорисовывается подавляемая самовлюбленность.

■ Тому, кто постоянно подкарауливает момент, чтобы выстрелить очередной порцией находчивости, едва ли под силу покорить сердца окружающих. Скорее Вы завоеуете расположение остальных при помощи спокойного, расслабленного обращения, из которого протекает мягкая дружелюбная форма находчивости, не имеющая ничего общего с ожесточенным поиском подходящей остроты — по возможности, за счет менее красноречивых людей. ■

Второй шаг. Тренировка находчивости

На следующих страницах Вы познакомитесь с большим числом приемов реализации находчивости. Вы узнаете, в чем заключаются Ваши преимущества, где поджидают опасности и как эти приемы функционируют на практике.

Ожидание

Ожидание — очень простой прием: сначала Вы ничего не говорите, а только ждете, что произойдет. При этом Вам необходимо удерживать зрительный контакт с оппонентом. И ни в коем случае нельзя смущенно смотреть в сторону. За Вашим молчанием скрывается вызов: «Говори еще». Таким образом, в голове Вы контролируете ситуацию. Вы решаете, когда отвечать. Это может показаться не находчивым в прямом смысле, но такая тактика работает.

Преимущества

В первую очередь Вы выигрываете время. Вам не приходится сражаться с оскорбительными высказываниями и злостной клеветой. Вы вынуждаете оппонента продолжать говорить, уточнять свои упреки или давать дополнительную информацию. Тем самым Вы еще и сильно способствуете тому, что Ваш оппонент немного остывает. Также Вы препятствуете преждевременной эскалации, которая могла бы возникнуть, если бы Вы сразу дали отпор.

Опасности

Вы пассивны. В конце концов Вам придется защищаться при помощи слов, иначе Вы останетесь жертвой. Ожидание функционирует скорее как «прием мостика».

Если Вы слишком долго ждете, то прием быстро начнет работать против Вас. Кто ничего не говорит, убивает саму возможность разговора. Ваш визави будет становиться все более яростным, вместо того чтобы успокоиться.

Избегайте создавать впечатление, как будто Вы намеренно томите ожиданием или вообще игнорируете оппонента. За это на Вас точно обидятся.

Лучше всего подходит для следующих ситуаций:

- при вспышках гнева;
- когда на Вас сыпятся упреки общего характера;
- в качестве смягчающего приема; особенно хорошо подходит, когда Вы имеете дело с вышестоящими собеседниками и/или должны оправдываться за ошибку;
- когда Вам требуется время, чтобы сформулировать остроумный ответ.

Так бывает

Пример

«Господин Мельцер, Вы опять все испортили», — бушует коммерческий директор. Мельцер смотрит на него и молчит. — «Пресс-конференция оказалась полной неудачей». Мельцер все еще ничего не отвечает. «Прочитали ли Вы сообщение в отраслевой сводке? Это было бичевание!» Мельцер совершенно спокойно отвечает: «Отраслевой сводки не было в моей почте. И что там написано?» Теперь коммерческому директору приходится говорить по существу, на что Мельцер уже может высказать свое мнение.

Иногда мы сталкиваемся с такими упреками, когда непонятно, о чем идет речь. Ваш руководитель позвонил кому-то, кого Вы совсем не знаете, и из разговора узнал, что кто-то пожаловался на что-то, что имеет какое-то отношение к Вашей работе. Может быть, Вы на самом деле совершили ошибку. В любом случае гораздо разумнее будет подождать и спокойно ответить, чем слишком быстро начать защищаться.

Попробуйте сами

На какой из предложенных упреков Вы отреагировали бы «ожиданием»?

а) «Госпожа Матушке, Ваши волосы выглядят ужасно. По Вам проехала газонкосилка?»

б) «Госпожа Матушке, Вы хотите обанкротить нашу фирму?»

в) «Госпожа Матушке, Вы ничего в этом не понимаете. В какой области Вы эксперт?»

(См. Ответ 1 раздела «Попробуйте сами. Решения»)

Театр абсурда

Эффективным оружием против тех, кто хочет разозлить Вас глупыми высказываниями, может стать «театр абсурда». Вы не позволяете себя провоцировать, а наоборот, шокируете Вашего собеседника какой-либо абсурдной реакцией. Теперь ему придется что-то отвечать, а в большинстве случаев ему будет нелегко это сделать. Вы сломали острое провокации и поставили самого провокатора в затруднительное положение.

Преимущества

Ваша реакция независима, Вы не оскорбляете собеседника. Прием достаточно прост в применении и приносит удовольствие. Вы можете прибегнуть практически к любой реплике, которая, конечно, должна быть у Вас наготове. Если Вам удастся на самом деле поразить оппонента, то Вы можете самыми простыми средствами достичь максимального эффекта.

Опасности

Эффект шокирования может устареть. Но Вам не стоит переоценивать оппонента. Даже если он присоединится к «театру абсурда» — это тоже хорошо. Главный недостаток: этот прием имеет смысл применять только против глупых высказываний и провокаций. Всегда можно оригинально и интеллигентно выкрутиться: «Дискуссия с Вами кажется мне дурацким занятием». Если Вас ранят, оскорбляют или осыпают неоправданными упреками, а Вы играете в «театр абсурда», то тем самым ослабляете свою позицию, пытаясь уклониться от оппонента.

Лучше всего подходит для следующих ситуаций:

- глупые высказывания, провокации;
- некто делится «мудрыми изречениями»;
- подтасовки.

Так бывает

У «театра абсурда» много разновидностей. При этом все равно, прибегнете ли Вы к помощи какой-нибудь пословицы или же доведете до абсурда реплику оппонента.

Неподходящая поговорка

Самый простой из вариантов — «неподходящая поговорка». В этом случае Вы отвечаете на атаку сентенцией, не имеющей ничего общего с провокацией и к тому же абсолютно бессмысленной: «В воде не за что ухватиться», «у семи нянек дитя без глазу», «не зная броду — не суйся в воду» или другим глубокомысленным замечанием.

Пример

Аннета — вегетарианка. На корпоративной вечеринке Тобиас кладет себе на тарелку шницель и говорит Аннете: «Да уж, как по мне, так все эти вегетарианцы — больные на голову. Они думают, что могут спасти мир, потому что питаются только корнями». Аннета, улыбаясь, отвечает: «Каждый по-своему с ума сходит».

Пословицы, которые подходят везде и нигде, особенно хороши. Вы тогда добьетесь наилучшего результата, когда Ваш визави сначала призадумается над тем,