

Спілкування з «важкими» людьми в ОСББ. Частина 2

Інколи методи ненасильницького спілкування не спрацьовують щодо агресора, тому «лікування» доповнюється **заходами «виховання»**. Для кожного агресора, для кожної ситуації слід підбирати свій метод виховання. Мета цих методів та прийомів:

- поставити людину на місце;
- відбити в неї бажання надалі удаватися до закидів;
- продовжити конструктивне спілкування.

Якщо вам необхідно поставити людину на місце, дійте рішуче. Проблема всіх жертв саме в тому, що вони бояться зіпсувати стосунки. Саме на цьому їх і ловлять агресори. Не дайте страху перемогти. Навіть якщо спочатку між вами та співрозмовником виникла напруга, не зациклюйтесь на думці «як би не посваритися» – тоді вас поважатимуть. Про відносини мають думати обидві сторони діалогу, а коли турбується лише хтось один, другий починає цим нещадно користуватися. **«Покажіть зуби»**. Насправді, дуже часто агресор теж боїться зіпсувати стосунки.

Холодна ввічливість – наша зброя. Разом з тим, усуньте надмірну ввічливість: «Вибачте», «дозвольте» тільки посилять нападки і покажуть вашу невпевненість. Відповідайте чітко, ясно та твердо.

Як реагувати на глузування, кпини, сарказм. Якщо хтось глузує, дозволяє собі саркастичні висловлювання, це теж прихований напад. Як ми зазвичай реагуємо? Робимо вигляд, що все нормально – стаємо об'єктом постійного знуцання; мовчки ображаємося, гучно емоційно реагуємо – завойовуємо імідж невірної людини, яка не розуміє гумор. Відповідаємо жартом – це можливо, але небезпечно. Ми стаємо на шлях війни. Іронія у відповідь на сарказм – це зброя, і якщо ми неправильно її застосовуємо, вона може вистрілити в нас же. Не дарма ж кажуть, що гумор є пістолет, дулом спрямований на власника.

Звісно, ваша реакція залежить від статусу цієї людини, яка вас висміює. Проте є й універсальна порада: наодинці ввічливо, але рішуче скажіть:

- *Я прошу вас не глузувати з моєї зовнішності/манер/особистих рис, мені це неприємно.*
- *Мені дуже неприємно, коли кажуть про...*
- *Для мене... – делікатна тема. Дуже прошу її не торкатися.*
- *Величезне прохання, не робіть акцент на..., це питання для мене занадто важливе.*

Якщо рівна за статусом людина продовжує напади, ви можете застосувати більш жорсткі формулювання:

- *Тобі ніхто не казав, що сарказм та кпини – це агресія боягузів?*
- *А ти не пробував самостверджуватися/завойовувати авторитет не шляхом приниження інших? Чи талантів бракує?*

Як реагувати на безцеремонні «наїзди». Уявіть ситуацію, що ви підготували виступ на загальних зборах ОСББ з дуже важливого питання та з рішучим зосередженим настроєм йдете до імпровізованої трибуни. А сусідка, яка не підтримує вашу пропозицію, хоче вас спантеличити, збити з настрою. Вона каже: «Маню, а що це так одяглася на загальні збори, як на свято чи на побачення? Ще й губи намалювала!» Це не просто грубість, фамільярність і безцеремонність, це напад, який має назву «зманити тигра з гори».

Коли стосовно вас застосовують «наїзд» і роблять некоректне зауваження, подивіться на людину уважно, очі в очі, не зтягуйте паузу і запитайте її дуже холодним тоном: «Що дало вам привід це сказати?» Або «Для чого ви мені зараз при всіх про це сказали?» Тобто, поставте запитання про справжні цілі.

Важливо: хоч би що агресор відповів, не спускайте з нього погляд. Продовжуйте рішуче: «Я питаю вас, не чому, а для чого ви це сказали. Саме для чого». Нехай опонент продовжує спроби спантеличити вас – не відступайте від наміченого курсу, а навпаки, загостріть на цьому увагу присутніх. «Якщо ви мені вирішили дати пораду, то надалі обирайте форму, домовилися?», «Попрошу не відволікатися від регламенту та облишити спроби мене скомпрометувати».

Цей прийом надто потужний. Звичайно, не варто його бездумно застосовувати відносно того, хто стоїть вище за вас.

Як повернути людину до ролі. Бувають ситуації, коли людина, рівна вам за статусом або нижче, виходить зі своєї ролі, робить це прилюдно чи наодинці. Наприклад, якійсь співвласник, маючи претензії до правління ОСББ, каже: «Я не буду сплачувати внески на утримання житла!»

Перша можлива причина – емоції. Друга – людина намагається захопити владу в цій ситуації.

У першому випадку достатньо пояснити, що уже час навчитися контролювати емоції, а у другому – уже намагатися «виховати» її. Уважно подивіться на людину і протяжно запитайте: «І-і-і?» Якщо людина каже: «Що «і-і-і»?», означте її наміри і знову додайте «і-і-і». Наприклад: «Ви говорите, що не будете сплачувати внески, і-і-і?» Таким чином, ви примушуєте людину замислитися про наслідки своїх дій. Не погрожуєте, не шантажуєте, а просто пропонуєте самому окреслити, що буде. Є влучне прислів'я: «Перш ніж покататися на спині тигра, подумай, як будеш злазити». Наше «і-і-і» якраз і пропонує це зробити.

Цей прийом дозволяє відбити атаку рівного вам колеги або знайомого, а також співробітника нижче. Не застосовуйте його до того, хто за статусом вище! Це жорсткий прийом, що дозволяє поставити людину на місце.

Як позбутися безцеремонних настирливих порад. Деякі люди настирливо хочуть прийняти рішення за вас: «Я краще знаю, як діяти»; «На твоєму місці я вчинив би так...»; «Ой, ти чиниш неправильно...»; «Я покажу, як...»

Є дві помилкові реакції: або промовчати, або відповісти «не вказуй мені», «сам знаю, як вчинити», «досить мене вчити», «я не просив твоєї поради». По суті, ці відповіді правильні, але їхня форма є родючим ґрунтом для продовження атаки. Краще так:

- *Спасибі за пораду. Я над цим подумаю.*
- *Ти маєш рацію. Скільки людей, стільки думок.*
- *Знаєш, дуже добре, що у кожного є право вирішувати за себе.*
- *Як добре, що у нас різні думки.*

У разі повторної атаки доброзичливо, але твердо повторіть фразу:

- *Дякую. Я обов'язково подумаю над цим.*
- *Дякую за турботу, я це дуже ціную. Давайте...*

Як реагувати на образи. Є два типи образ: навмисні і ненавмисні, від украй емоційного стану. Реакція на навмисні та ненавмисні образи, хамство різні. У першому випадку слід поставити агресора на місце; у другому – спробувати погасити емоції або відкласти розмову, доки збудження співрозмовника ущухне.

Метод «Ми винні». Часом цілком мирне спілкування переходить у гостру фазу, коли один з учасників починає ображати опонента або його принципи, рішення тощо. Вир емоцій може затягнути учасників у конфлікт, тому важливо зупинити і опонента, і, звичайно, себе.

Фрази, які вам допоможуть, якщо образливі слова звучали тільки від співрозмовника:

- *Ми захопилися взаємними докорами і образами, повернімося все-таки до сутті.*
- *Ми злегка захопилися і відійшли від теми.*
- *Ми захопилися нападками і відійшли від теми, пропоную повернутися.*

Якщо до образ вдалися обидва учасники, краще взяти вину на себе:

- *Я трохи захопився.*
- *Я трохи перегнув палицю.*

Взяти вину на себе і бути виним – різні речі!

Як протистояти хамству та навмисним образам. Дві найчастіші помилки при відповіді на хамство і образи: 1) слабкість: ми починаємо виправдовуватися або опускаємо погляд, не знаємо, що відповісти, беремо паузу чи просто йдемо; 2) відсутність контролю над своїми емоціями: гра у словесний пінг-понг, коли на образливі слова ми починаємо відповідати у стилі «сам такий!» Наслідки неправильної реакції бувають украй негативними: агресивність, гнів, образа, фізична агресія, зіпсований настрій, конфлікти.

Найкраще рішення – треба **голосно промовчати**: уважно довго подивитися кривднику в очі та подумки вимовити: «Я розумію, чого ти домагаєшся. Ти в мене, як на долоні». Вголос нічого не вимовляйте. Говорити про себе треба обов'язково, щоб ваше обличчя відбивало не образу, не бажання помсти, а трохи зверхне ставлення і легкий натяк на усмішку сильної впевненої в собі людини (у жодному разі не усміхатися!).

Така поведінка – не слабкість. «Гучно промовчати» – не означає ретируватися, похнюпившись. Ми тримаємо погляд і спокійно продовжуємо те, що робили. При спілкуванні в соціальних мережах просто не відповідаємо на провокаційні коментарі. Будь-яка відповідь у цьому випадку – це перемога агресора. Має рацію не той, за ким останнє слово, а той, хто реагує правильно і не втягується у безглуздий пінг-понг.

Використовуючи цей трюк, ви навіть без слів покажете людині, що бачите її наскрізь і знаєте, навіщо вона це робить. Краще голосно мовчати, ніж голосно кричати.

Якщо ж маніпулятор спробує атакувати ще раз, можна використати другий спосіб – сказати прямо в лоба, хто він такий. Ви пояснюєте, що з першого разу зрозуміли його стратегію – зачепити вас і вивести на рівень емоцій. Цей прийом зазвичай працює у парі з першим.

Фрази, які допоможуть:

- *Ви навіщо другий раз повторили цю фразу?*
- *Ви навмисне мене збиваєте?*
- *Ви під час всієї розмови мене перебиваєте і намагаєтесь зачепити, це спеціально, або просто не хочете спілкуватися?*
- *Давайте не відповідати на взаємні уколи.*

Реакція «без гострих кутів». Буває, що грубіян намагається поставити дуже незручне запитання при всіх. При цьому закладає в нього таємний зміст, і, як би ми не відповіли, все одно опиняємось у пастці. Або будь яка ваша відповідь без варіантів розділить аудиторію на дві непримиренні групи. Правильна реакція у такому випадку – вказати на важливість теми, лише злегка торкнувшись її, і відвести розмову убік, обійшовши гострий кут.

Фрази, які вам допоможуть:

- *Так, дійсно.*
- *Відмінно, що звернули увагу...*
- *Це дуже важливе питання, що вимагає пильної уваги...*

Прийом «Чіплятися за слова». Підходить у тому випадку, коли агресор використовує напівцензурні чи зовсім нецензурні висловлювання: маячня, нісенітниця, ахінея, мерзота, ересь і так далі. У таких випадках добре працює прохання пояснити свої слова. Ми чіпляємося за їхнє значення і просимо людину пояснити, який сенс вона вклала у конкретний вираз. Та починає губитися, їй не вдається обґрунтувати свої ж висловлювання і аргументувати власний погляд.

Будьте готові продовжити чіплятися до слів кривдника знову, щоб йому самому захотілося змінити тему.

- *Який зміст ви вкладаєте у поняття «лайно»?*
- *Поясніть слово «маячня».*
- *Що ви маєте на увазі під словом «ахінея»?*
- *Що у вашому розумінні «нісенітниця»?*

Не піддавайтеся провокації: «А що, самі не знаєте?» Відповідайте: «Мені важливий саме ваш зворотний зв'язок. Тому й уточнюю».

Кривдник або ухилиться від відповіді, або йому доведеться знайти логічні аргументи, на які ви вже зможете відповісти, або всім стануть зрозумілими його мотиви просто ображати, а не критикувати по суті.

Прийом «Мені здалося?» У випадках, коли людина прилюдно переходить межу дозволеної або загальноприйнятої поведінки, необхідно відреагувати. Та так, щоб і їй, і всім присутнім було зрозуміло, що буде боляче. Такі претензії – не просто грубість та хамство, а спроба захопити неформальне лідерство. Важливо його відвоювати. Якщо змовчите або розпютитеся, ваша влада й авторитет похитнуться, повернути їх буде непросто.

Мета прийому – поставити людину на місце, а також повернути і, наскільки можна, зміцнити владу. Відразу після того, як вас атакували, необхідно уважно подивитися в очі нападнику. І спокійно сказати: «Повторіть, будь ласка. Не розчула».

Магія цього прийому в тому, що ми змушуємо нападника повторити не лише свої слова, а й інтонацію. При цьому увага всієї аудиторії буде на ньому. Йому й уперше це було непросто сказати. А вже удруге...

Є два варіанти розвитку подій. Якщо він відмовився повторювати, змініть тон на поблажливий: «Ну, слава богу, бо мені здалося». І більше не торкайтеся теми. Присутнім і так усе зрозуміло, нападнику теж. Влада повернулася до вас.

А от якщо кривдник повторив або посилив свої слова, то необхідно його покарати, але не прилюдно. (Сварити і карати публічно можна тільки у крайніх випадках, якщо інші методи впливу не діють. І не факт, що аудиторія при цьому не пожаліє того, кого ви рішуче «виховуєте»).

- *А, не здалося. Ну, тоді залиштесь після зборів, і детально розберемося, які є у вас підстави так висловлюватися.*
- *Не почулося. Прошу через 20 хвилин підійти до мене в кабінет.*
- *Так, значить, усе-таки я правильно почув. Тоді зайдіть до мене з поясненням того, що дало вам привід так себе вести.*

Саме такими послідовними діями ви повернете собі владу та покажете, хто є хто. І присутні замисляться, що можна, а що не можна собі дозволяти.

Як запобігти маніпулюванню? При маніпулюванні ми робимо те, що не потрібно нам, що хоче маніпулятор всупереч нашим інтересам – йдемо на поступки, виконуємо не свою роботу, зазнаємо фінансових втрат, відчуваємо провину, купуємо непотрібні речі...

Найнеприємніший результат зіткнення з маніпулятором – мерзенне відчуття, що нас використали; що до нас поставилися, як до речі. Маніпулятори, як правило, дуже егоїстичні. Тому вони не думають про почуття інших, бажаючи підкорити собі їхню волю.

Є два типи маніпуляцій¹: 1) «собака знизу» – діє через жалість, лестощі, почуття провини; 2) «собака зверху» – давить, шантажує, ігнорує, пащекує, диктує, грубить. Найсильніші та найнебезпечніші маніпуляції – це «собака знизу», коли людина просить, лестить, впливає на почуття провини та обов'язку, відповідальності та любові.

Спільні риси усіх маніпуляторів - обман, цинізм і контроль. Маніпулятор грає на наших емоціях, слабкостях, бажаннях, вадах і чеснотах. Ми відповідаємо автоматично, під впливом емоцій.

¹ Ці терміни ввів у своїй книзі «Людина-маніпулятор» (1967 р.) Еверетт Шостром. «Собака знизу – собака зверху» – дитяча гра, схожа на поширену у нас гру «цар гори».

Тому, щоб не піддатися маніпулюванню, треба:

- уміти брати паузу, не відповідати автоматично;
- «прикинутися шлангом»: «Поясніть, будь ласка!»;
- не виправдовуватися;
- не ігнорувати власні інтереси;
- знати, хто з оточення схильний до маніпуляції, і бути напоготові;
- називати речі своїми іменами;
- у разі необхідності, торгуватися. Перетворіть маніпуляцію в чесний обмін;
- у разі злісної маніпуляції – дистанціюватися.

Якщо викрити маніпулятора, роблячи його приховані цілі явними, відносини з ним можуть розірватися. Подумайте, чи потрібно це вам?

Як правильно відмовити людині. Часом ми боїмося образити людину і тільки тому піддаємося на хитрощам маніпулятора. Деякі психологи радять застосовувати формулу: «Я би з радістю..., але...» Проте перша частина речення створює у людини невинуваті очікування. Далі людина чує відмову і ображається.

Ми радимо: почніть твердо і переконливо з відмови: «Вибач, я ніяк не зможу..., але я дуже ціную наші відносини і рада допомогти тобі іншим разом...»

Токсичні люди: хто вони? Вони:

- буквально все сприймають негативно, бачать усе в чорних тонах: що б хто не зробив – усе погано;
- не здатні на подяку;
- очорнюють та знецінюють роботу інших;
- люблять драматизувати: усе, що не відбувається – жах, життя одразу закінчується, приходиться криза, «ми всі помремо»;
- люблять лише себе та свої проблеми і без кінця розповідають, наскільки вони нещасні; заціклені на своїй персоні – ваше життя їх не цікавить;
- пліткують, з насолодою критикують інших;
- завжди вважають, що вони мають рацію, а решта – ні;
- обманюють з конкретною деструктивною метою: відібрати щось у вас, забрати собі, змусити танцювати під свою дудку.

При спілкуванні з «токсом» негатив поширюється і на нас: зіпсований настрій, почуття, що нас використовують, гнів, образа та інші негативні емоції. Починаєш приховувати свою радість, щось вигадувати, бо незручно бути щасливим. Не можна дозволяти токсичній людині отруювати ваше життя!

Як поводитися з «токсами»? У жодному разі не треба повідомляти людині, що вона токсична, або що вона вам неприємна. Конфлікт неминучий. Токсичні люди підкріплюються чужими емоціями.

Часом ми не можемо просто ізолювати себе від таких людей, адже вони є, наприклад, співвласниками будинку. Людина може здаватися нам неприємною та деструктивною, але ми все одно можемо підтримувати з нею у взаємину, якщо встановимо правила та рамки спілкування, які вигідні нам:

- не базікати. Токсична людина ловить нас на емоціях: витягує інформацію та використовує її потім у своїх інтересах. Будьте обережні – вони вміють залізти в душу;
- мінімізуйте контакти з токсичною людиною;

- будьте ввічливі та нейтральні. Відповідайте на запитання, які ставить вам токсична людина, однозначно; не вплутуйтеся у дискусію, навіть якщо вона вас провокує;
- інтонацію тримайте рівну, голос не підвищуйте;
- не сперечайтесь;
- за жодних обставин не обговорюйте третіх осіб.

Як розпізнати «газлайтера». Газлайтинг – це край деструктивна форма відносин.

Газлайтер – маніпулятор, який перетворює жертву на тривожну і невпевнену в собі людину, змушуючи її постійно сумніватися у своїх рішеннях та адекватності. На свою жертву він постійно вішає ярлики і дає прізвиська на кшталт «невмійко», «параноїк», «забудько», тим самим її принижуючи. Примушує сумніватися у своїх здібностях, зовнішності, адекватності.

Наразі газлайтерів стає все більше через розвиток соціальних мереж, зростання невизначеності та бажання людей домінувати, впливати, встановлювати владу над оточенням.

Газлайтер зазвичай не йде на пряму агресію, крики або загрози. Головним знаряддям його стає м'який, поблажливий тон. Щоразу він дбайливо повторює своїй жертві, що «все відбувалося зовсім інакше». Він усіляко показує, що турбується про її стан і бажає лише добра. У результаті жертва все більше починає сумніватися у правильності своїх думок і дій, адже не може ж така хороша людина мати погані наміри. Навіть критика ним подається, як підтвердження кохання, а похвала має специфічний характер – «можеш, коли хочеш». Ідеальна жертва для газлайтера – це невпевнена в собі сумлінна та довірлива людина.

Як захиститися від «газлайтингу»? Якщо хтось намагається нав'язливо та систематично диктувати вам, що і як робити, вас намагаються підкорити.

Треба змінити розстановку сил. Суть прийому – показати, що газлайтер на вас не впливає, ви вирішуєте самі. Відповідь маніпулятора буде такою: трохи скривджене обличчя – «ну, роби як знаєш, тільки потім не кажи, що я не попереджав». Ми не звертаємо увагу, просто не відповідаємо, перехоплюємо ініціативу і починаємо діяти відповідно до своєї картини світу.

Не давайте себе ображати:

- *Ти на мене спеціально нападаєш?*
- *Для чого ти зараз при всіх це говориш?*
- *Ти мене навмисне провокуєш?*
- *Ви мене покликали, щоб спробувати принизити?*
- *Ви спеціально мене ображаєте?*

Не здавайте позиції:

- *Це моє бажання, і я буду...*
- *Навіть якщо не вийде, це буде мій досвід.*
- *Я ризикну, відповідати-то все одно мені.*
- *Добре, що є право вибору. Я свій вибір зробив.*

Не витрачайте сили на газлайтера. Після спілкування з ним женіть з голови всі думки про нього.

Тримайте дистанцію. Розмовляйте тільки на «ви». Перед спілкуванням з ним встановіть часові рамки і ввічливо попередьте його про обмежений час. Формалізуйте спілкування. Використовуйте, за можливості, месенджери.

Як доводити свою правоту, і чи варто це робити? Переконати людину – поширений термін, але при цьому це сама по собі марна мета у спілкуванні та переговорах. Є прислів'я: той, хто доводить, не має рацію, а той, хто має, ніколи і нічого не доводить.

Переконати людину – безглуздий замір, тоді як вплинути на рішення – ефективний.

У жодному разі не можна казати: «Ви не маєте рацію» або «Я вважаю, що маю слушність».

Фрази, які допоможуть:

- *Є кілька поглядів на цю ситуацію...*
- *Нещодавно я розмовляв зі знайомим, так ось, він стверджував...*
- *Я все-таки притримуюся іншого погляду...*
- *Розгляньмо обидва варіанти – і ваш, і мій. Може, знайдемо точки дотику.*
- *Дозвольте альтернативну думку?*

Щоразу, коли хочете доводити свою правоту, поставте собі запитання: «Чого я хочу більше, мати слушність або бути щасливим?»

Підводячи підсумок, наведемо порівняння: спілкування з «важкими» людьми має нагадувати роботу золотошукача. Доклавши сили і вміння, можна і треба серед них знайти і розпізнати справжні самородки – тих, хто стане вашим однодумцем, партнером, навіть другом. Треба тільки з ними порозумітися. А на пісок не треба ображатися, він теж має свою цінність і стане у нагоді. Успіхів у спілкуванні!