Итак, дорогие девушки, занятие наше называется «Система: Нет конфликт». Когда вы за собой наблюдали и за своим родителем, который призван вас опекать, но вместо этого очень часто начинает вас защищать или вас подавлять. Если мы возьмем себя за 100% и разделим, что вот эта часть – это ребенок, эта часть – это родитель, эта часть – это взрослый и просто оценим, сколько из 100% занимают в вас часть родителя во время принятия решений. Ну, например, 30% из родителя или, допустим, 50%. Вы просто подумайте, а я пока буду рассказывать.

Например, кто-то из вас мог заметить, что очень большой процент принятия решений идет из родителя. Чем это чревато? Мы получаем ответ от другого человека, всегда спровоцированный нашим обращением к нему. То есть если вы хотите подарки, и вы уже знаете, что вам нужно спровоцировать, допустим, человека своим поведением, чтобы он задумался и захотел вам эти подарки сделать. Если вы от мужчины любви хотите, то вы должны так спровоцировать его, чтобы он любовь эту вам давал. Но если вы решение принимаете в основном из родителя, допустим, у вас там 60-70%, то, как вы думаете, какие ответы и решения вы будете провоцировать от людей, которые окружают вас, таким образом? Если вы, например, заботливый родитель, то вы будете провоцировать ответ от другого человека из его ребенка, из его детского состояния. Это просто вот такой автомат. То есть, если мы узнаем в окружающих нас людях какое-то проявление родителя, то есть какую-то такую заботу родительскую и тем более, если мы недополучили ее в детстве, то мы впадаем в детей автоматически.

Чем это чревато? Ну, ребенок любит капризничать, дурачиться. И очень часто человек начинает себя вести совершенно неадекватно отношениям, неадекватно работе, дружбе или семье. И те, у кого высокий процент принятия решений из родителя часто окружают себя такими беспомощными людьми. И видя их беспомощность, мы стремимся их как-то приподнять, посоветовать что-то, для них чего-то сделать, не осознавая того, что мы для этого никакой провокации в контактах вообще, в принципе, не даем. То есть мы по-прежнему общаемся из родителя, даем советы из родителя, помощь оказываем из родителя и просто не оставляем шанса быть рядом с нами людям - взрослыми. А если он и захочет стать взрослым для нас, то это будет конфликт для нас, то есть мы не воспримем взрослое проявление. Нам покажется, что он нас недооценил, нам будет обидно, как будто бы он нас предал.

Теперь, подумайте, у кого из вас высокий процент принятия решений из ребенка? Например, либо из ребенка подавленного, либо из ребенка радостного, либо из ребенка капризного? Например, захотела и пошла, не захотела и не пошла, обиделась и замкнулась, испытываешь чувство вины. Когда мы принимаем решения за ребенка, то в принципе, это очень даже неплохо, что ребенок хотя бы этот есть, потому что мы с вами знаем, что забитая девочка в женщине взрослой – блокирует чувствовать радость и интерес, а это 2 главные эмоции положительные. То есть все ваши чувства – это прерогатива вашей внутренней девочки. Если девочка не умеет радоваться, самооценка на нуле, не умеет себя любить, внешне любоваться собой, то ее не полюбит никто, то есть никому она будет не нужна. Если девочка не умеет хотеть и просить помощи, просить подарков, то ничего не будет. Но заметьте, если вашим ребенком управляет ваша взрослая часть, то тогда она адекватизирует ваше желание, она умеет дать понимание – какие действия сделать, чтобы реализовать какое-то желание и она умеет все ваши желания реализовывать вовремя. Но часто эту часть взрослую – женщины вообще упускают, и вам тогда становится фиолетово, то есть просто получается как бы: что ребенок захотел, то вы и выдали. И вам неважно, может мужчина это или не может, может такие подарки он подарить или не может, то есть женщина не соображает: что просить от мужчины успешного, а что просить у того мужчины, который только стремится успешным стать. И вы начинаете все перепутывать, потому что взрослая часть обладает пониманием и эта часть единственная, которая обучаемая, которая может брать те техники, которые вам даются здесь. Взрослая часть – это решающая часть, она управляет и ребенком и родителем и следит за тем, чтобы эти двое, и ребенок, и родитель – жили между собой в согласии. И просто вот попробуйте оценить, какой процент взрослой части есть у вас сейчас.

Напоминаю, там категории, которые апеллируют – это полезность, целесообразность, я могу это сделать. Так вот, эта часть взрослая, она зачастую подавлена. И в итоге, мы на взрослый запрос – очень часто реагируем неадекватно, на запрос от других людей, нормальный, взрослый. М поэтому случаются такие микро конфликты, которые зачастую отношения-то и разваливают.

Ну, например, происходит запрос из взрослого состояния: «Дорогая, где мои запонки?» И если отвечающая сторона, то есть женщина, находится в обиженном ребенке, то она ответит: «Не знаю где твои запонки и не хочу их искать, найди их сам!» И получается конфликт.

Или вот такая ситуация. Муж говорит: «Дорогая, у меня сегодня деловая встреча, помоги, пожалуйста, одеться и собраться». На что ребенок обиженный отвечает: «Ну как же так, у тебя же сегодня день рождения, мы же хотели праздновать». То есть запрос был от человека взрослого, ответ – от ребенка. Ребенок расстроился, потому что ребенок хотел праздника. И ребенок, как бы не смекнул адекватно, что вообще-то деловая встреча заканчивается сделкой, которая приносит денежку на реализацию тех же желаний ее же дорогой. Нет, она не сообразила, она расстроилась и это уже конфликт. То есть механизм возникновения конфликта – очень понятный. Он возникает, если запрос на общение был подан из одного состояния, допустим, из взрослого состояния, а ответ получаем не с того же состояния, не с параллельного, скажем так - вот тогда будет конфликт. Если я попросил из взрослого состояния, а допустим, получил ответ от разгневанной продавщицы, назидающей меня, учащей меня жить, тогда будет конфликт. 00:07:27 Шпаги скрестятся.

Допустим, прихожу я в магазин и говорю: «Сколько стоит костюм, не подскажете?» Вроде, нормальный взрослый вопрос и мне отвечает назидающий родитель, продавщица: «А что, Вы ценники, не видите что ли, только сегодня повесила, у Вас, что глаз нет?» И получается, что вот конфликт и дальше в зависимости оттого как устроена личность человека: вы либо начинаете нападать в ответ, либо уходите в ступор, то есть защитную реакцию. И ступор – это тоже конфликт, потому что это некая психологическая травма.

Теперь, какой бывает еще конфликт? Допустим, когда начинают на нас наезжать родитель другого человека, то в ответ наш родитель встает на дыбы: он начинает защищать нашего ребенка, которого либо обидели этим ответом, либо заставили чувствовать себя виноватым или вызвали какое-то состояние униженности. Тогда ваш ребенок впадает в негатив и, соответственно, чтобы его защитить, этого ребенка своего, выходит на передний план ваш родитель.

Итак, смотрите, вы должны обязательно вести свой дневник наблюдений, следя за тем, чтобы решение принималось вашей взрослой частью, чтобы научиться гасить конфликты, чтобы в отношениях быть людьми взрослыми, чтобы отношения у вас происходили из взрослого состояния, решения принимались из взрослого состояния. Да, пускай на основе вашего детского радостного состояния, но только ваша взрослая часть может вас привести к результатам. И, чтобы научиться конфликты гасить, нужно сперва понаблюдать за механизмом, как они возникают. То есть, вам нужно понимать: из каких состояний вы принимаете решение, и тогда у Вас может произойти понимание, почему у вас не так много результатов, как вам хотелось бы. Знаний много, но вот пока что у вас отстают результаты. То есть, мы стремимся подтянуть с вами свою взрослую часть личности. Для этого нужно ее обучить, а чтобы ее обучить нужно этой части личности – взрослой понаблюдать, что у Вас происходит с Вашими коммуникациями.

Сейчас я расскажу Вам, что такое конфликт, потом кое-что спрошу и скажу, что такое не конфликт. Значит, конфликт, еще раз – это когда у вас посыл идет из одного состояния, допустим, из взрослого состояния, а ответ, например, от строгого родителя. Когда вы, допустим, с человеком договорились об одном, человек не выполнил эту договоренность, и включается его родитель, чтобы защитить маленькую девочку, которая сидит внутри и чувствует себя виноватой и еще наставления вам дает. Например, попросили вы вашу сотрудницу Катю какое-то поручение выполнить ко вторнику, Катя сказала: «Хорошо, сделаю». Но приходите вы во вторник: сидит Катя, которая не успела это сделать. И что получается? Ее внутренний ребенок Катя чувствует себя виноватой, и в итоге дает команду родителю Кате, чтобы защититься. И отвечает, примерно, следующее: «Марья Ивановна, Вы что не понимаете, сколько у меня было работы? И вообще, с такими заданиями: как Вы ожидали от меня результата? Вы, что, не знаете, как я занята и вообще срок маленький Вы дали мне». То есть, дает наставления. По идее, по-взрослому было бы что сделать. Признать, да, что: «Да, не смогла сдержать, да, не смогла сделать, потому что не справилась и давайте мы какой-нибудь другой день назначим, я обязательно исправлюсь, Вы, пожалуйста, меня извините». А иначе, получается конфликт. И, чтобы такие ситуации не повторялись, у вас будет информация: что нужно делать, как нужно себя вести.

Даль, бывает такое, что человек начинает комплименты говорить и манипулировать вами. Допустим, приходит Марья Ивановна, спрашивает: «Катя, где отчет?» «Ой, Марья Ивановна, я не успела, но Вы такая у нас замечательная, Вы такой прекрасный талантливый руководитель, что Вы ж меня поймете, я ж правда тут старалась, может, Вы мне еще поможете? Марья Ивановна, а, Вы ж такая вот, Вы же знаете все за всех всегда, Вы самая умная, Марья Ивановна!» То есть, получается, что человек манипулирует вами, это тоже не взрослое решение, тогда происходит тоже конфликт.

Дальше, происходит конфликт, когда вы начинаете назидать сами, сами начинаете наставлять. Допустим, такая ситуация бытовая: вы вызываете такси, вас должно ехать четверо, но выходит вас пятеро, потому что один вышел провожающий. Таксист, в свою очередь, он находится в забитом ребенке с чувством вины, он привык уже ожидать, что его обвинят, потому что он живет из этого ребенка виноватого. Соответственно, его посыл провоцирует вас. Ребенок, понимая, что происходит не то что-то, он думает, что, скорее всего он сделал что-то не так. Он себя уже обвинил, что это он что-то не так сделал. Дает посыл своему родителю, то есть внутреннему родителю этого таксиста – ребенка своего защищать, хотя нападения пока еще не было. Допустим, каким образом: «Вы такси вызывали на четверых, вот я и возьму только четверых, вы пятеро в машину не поместитесь, не поедете!» То есть, он начинает защищаться. И если бы у вас был этот навык: как успокоить вот этого защищающегося родителя и перевести мужчину во взрослое состояние, и конфликт урегулировать, то все было бы хорошо. Но если навыка этого нет, то получив импульс на контакт с обиженным ребенком таксиста, вы, скорее всего, станете нападать и наседать, объясняя ему как маленькому: «Молодой человек, что Вы ругаетесь, едет четыре человека, я не еду, Вам что, непонятно что ли?» Но вас уже не слышат, почему, потому что защищающий его родитель рубится за него: он его защищает, он за него сражается.

Может, кому-то из вас кажется это сложноватым для понимания, но это очень простые истоки и они даются просто наблюдением. То есть, вам нужно будет потратить ровно неделю на то, чтобы понять, из каких состояний у вас идет посыл на общение, не на принятие решения, а на общение, то вы и получаете в ответ. И вам нужно будет эти диалоги записывать. И это следующая часть, которую очень важно сделать для того, чтобы научиться. Чтобы научиться, как отключать людей от конфликтов, состояние манипуляторов и своеобразных присосок, которые используют вас, и возвращать этих людей в позицию взрослых, если они вам дороги.

Теперь, что такое ситуация бесконфликтная, давайте посмотрим. Потому что вы же встречаете в своей жизни ситуации и конфликтные, и бесконфликтные. Давайте мы их немножко отличим от конфликтных. Опять же, наш родитель в идеале должен быть тем самым идеальным желаемым для нас, тем, которого мы хотим. Некоторые будут сравниваться с мамой или с каким-то внешними примерами. Мы очень часто сопоставляем родителя своего с мамой или с антиподом мамы, сейчас я объясню. Даже когда мы на работу людей берем – мы очень часто бессознательно сравниваем их с предыдущими, и хотим взять антипод предыдущих. То есть, мы не формируем представление: а какого работника мы хотим, мы берем того, который не будет похожим на предыдущего. Даже понаблюдайте: часто в отношениях, когда вы мужчину встречаете, вы тоже его сравниваете с мужчиной предыдущим по тем параметрам, что вас не устраивали в мужчине прошлом. Если мужчина прошлый был скряга, вы ищете щедрого, если прошлый мужчина был домоседом, вы устали, дома насиделись, то вы хотите более веселого. И для себя не формулируете: а с каким человеком вы бы хотели жить. Точно также и родитель, вы же с собой сами общаетесь, опираясь на какой-то опыт: либо как мама, либо стараетесь делать ни как мама. Но мы можем настроить нашего родителя на ту заботу, которую мы хотим, чтобы не впадать тогда в зависимость от других людей, которые умеют заботиться. Потому что в какой-то момент они тоже устают это делать, не могут это делать вечно и, как только они видят, что вы превращаетесь в детей, у них наступает разочарование, поэтому гораздо лучше научиться, в первую очередь, заботиться о себе самой.

В идеале, когда ваша взрослая часть личности развита, вы встречаете взрослого мужчину, и у вас отпадает потребность его доращивать, то есть просто не мешай ему развиваться. Он доразовьется с тобой сам, если ты взрослая и умеешь свои потребности реализовывать. Конфликта не происходит в общении с внешним человеком, когда посыл идет из правильной вашей части: то есть, если был посыл общения из родителя одного человека, то должен прийти ответ из ребенка другого человека. Например, рассмотрим такую ситуацию в аптеке. Приходит девушка и спрашивает: «Дайте, пожалуйста лекарство «Нафтизин»». Девушка решила расплатиться карточкой. Вроде нормальный был такой запрос: дайте мне нафтизин, вот пожалуйста Вам карточка. Но получает она ответ из родителя: «Совсем уже с ума посходили, 100 рублей не могут заплатить, карточки свои суют. Если она обидится – это будет для нее очень плохо, но если она ответит из родителя: «Не Ваше дело, как хочу – так и плачу!» - это тоже конфликт продлит. И потом она будет эту ситуацию перемалывать у себя в голове до конца дня и это съест всю энергию. Давайте подумаем, какой ответ можно было дать из ребенка, чтобы конфликта не было. Например, видя перед собой взрослого невротика, защитной позиции бесконфликтным способом она могла бы сказать: «И, действительно, правда, все с ума посходили! Я вот тоже такая растяпа – 100 рублей не взяла, но Вы же поможете купить мне Ваше лекарство?» То есть, с позиции ребенка, нуждающегося в помощи этого родителя, тогда конфликта не происходит. Родитель, потеряв настрой на нападение – переходит в настрой заботы, и происходит переключение во взрослое действие.

Конфликта нет, когда посыл на общение исходит из одного состояния и получает ответ из параллельного состояния. Например, если из взрослого – то от взрослого, если из родителя, то мы должны ответ получить от ребенка. Если наседает родитель, то ребенок должен показать, что на него не нужно нападать, ему нужно помочь, и тогда человек переходит в адекватное состояние взрослой личности. Эту неделю вы должны за собой понаблюдать и знать, из какого состояния у вас идет посыл, из какого состояния вы принимаете решение, из какого вы общаетесь, из какого вы отвечаете. Ваша цель: записывать диалоги и такие пометки проставлять, как в диалоге с аптекой: девушка просила лекарство ей продать из взрослого человека, который пришел за товаром, а получила ответ от родителя продавца – соответственно, конфликт.

Или, допустим, еще такая ситуация. Говорит женщина: «Петя, я положила, иди кушать!» И вот таким прям тоном родительским, это вот включился родитель. И если Петя, он, в общем, грамотный человек психологически или просто он ее сильно любит и интуитивно действует правильно, то он, предложил бы, допустим, такую игру, если он кушать не хочет: «Танюш, а вот ты знаешь, я сейчас кушать не хочу, но я так тебя люблю, так тебя люблю, ты такую у меня вкусную еду готовишь, пойдем-ка пообнимаемся лучше, а кушать – потом!» И это, получается, такой ответ из ребенка, который не хочет кушать, а хочет обниматься. И не провоцировать никакого конфликта. Соответственно, родитель, он сдается, и ваша взрослая часть, ваша составляющая взрослая, она идет обниматься, потому что ваша девочка захотела объятий. Все нормально. Но, например, в случае, если : «Петя, иди кушать!», а Петя отвечает: «Да что Петя, да что за иди кушать, ты что не видишь, что я занят вообще?». И получается такое общение: родитель-родитель, потому что посыл пошел к ребенку, а ответ пришел от родителя Пети, который его защищает.

Так вот, чтобы вам было проще определиться какие у вас части общаются, сделайте так: записывайте диалоги и проставляйте условные обозначения себя и противоположной стороны, так как вы поняли это на сейчас. Здесь бывают такие хитрые моменты, потому что когда общается взрослый со взрослым – это очень легко определить, когда ребенок и родитель – тоже это мы понять можем, но когда общается родитель и родитель кажется, вроде, что это параллельный посыл, но тут есть такая большая подковырка. Когда в вас включается родитель, то он всегда будет в человеке противоположном включать ребенка. И если вам отвечает уже родитель другого человека, то есть наставляет, назидает, агрессирует. То соответственно, родитель встал на дыбы, потому что ребенок его задел, и тогда уже схлестнулись шпаги. Вы обратились из родителя к ребенку, а получили ответ от его назидающего родителя.

У каждой из вас есть свои механизмы конфликтов, которые работают на автомате. Ваша задача: повытаскивать эти автоматы механизмов. Например, какой может быть автомат: у женщины в основном общается ребенок и иногда он обиженный, а иногда радостный, иногда хотящий, иногда чувствующий вину, иногда стараешься как-то угодить, принести пользу. И поскольку она находится в ребенке, а взрослый ее отстранен, то, когда этот радостный ребенок, например, вначале отношений, то это очень яркие переживания: ребенок радостный, девочка радостная, хочет. У мужчины тоже мальчик радостный, хочет, наслаждается общением друг с другом. Но такое не бывает вечно состояние, потому что мужчина, все-таки он устремлен вперед, он работает, для него важно дело равно действие, равно делать, соответственно, у мужчины больше развито взрослое состояние.

Если вы с ним не грамотно общаетесь, то получить желаемое и не можете, то есть вперед к влюбленности – мужчина с вами как мальчик: он любит, хочет, бегает за вами, но его составляющая взрослая требует к себе внимания и он переходит в состояние взрослое. Соответственно, очень часто ребенок этой женщины принимает это, как потерю к себе интереса и начинает обижаться и проситься на ручки. То есть посыл начинает идти не к взрослой части мужчины, а к его части родительской, а мужчина не включает родителя, потому что большинство мужчин не привыкли о себе заботиться, как родители, соответственно, они и о женщине не будут как родители заботиться. Важно обращаться именно к взрослой части.

То же самое бывает часто в работе: если женщина в состоянии ребенка, то ей тогда не доплачивают, потому что она рада стараться, она заслуживает признания, одобрения от работодателя, от его родительской части. То есть ни как от взрослого человека, а именно от его части родительской. Потому что если бы она пыталась общаться с частью взрослой, с которой можно и зарплату обсудить, и условия труда, и о повышении договориться, обязанности обговорить, то есть сделать так, чтобы ей было полезно. И чтобы научить себя общаться из этой части взрослой, из которой вам нужно, чтобы получить эти результаты, вам нужно сначала вытащить себя из тех автоматов своих проявлений, из тех конфликтов, в которых вы завязли, пока не обращая внимания, почему да как. Поэтому мы наблюдаем: учимся видеть, какие струны в своем общении мы затрагиваем, мы учимся видеть вот эти перекрещенные шпаги, для того, чтобы потом уже учиться погашению конфликта. Дальше каждый из вас будет применять свои знания и то, чему еще будете обучаться дальше в общении с другими людьми. То есть, задуматься есть над чем. Нужно, самое главное, не только думать и наблюдать, а применять на практике.

Чтобы научиться выходить из реакции привычных – нужно эти реакции узнавать, поэтому неделю времени потратить стоит. Мы формируем с вами навыки наблюдения еще и затем, какие струны личности своим посылом мы затрагиваем. Потому что мы же хотим играть на струнах взрослых людей: струнах любовь, струнах деньги, а часто очень играем на других струнах. То есть нам нужно отследить, какие струны у наших близких начинают играть, поэтому мы учимся для начала автоматы отслеживать общения, которые вызывают конфликт или не те реакции, которые мы бы хотели. Чтобы учиться дальше устранять эти автоматы.

О том, как устранять, мы поговорим с вами дальше. Но чтобы это применять нужно сначала за собой наблюдать. Затем внедрять, практиковать механизмы: как перевести другого человека в нейтральное состояние и дальше вызвать его взрослую часть. И еще: когда вы залипаете в чувствах вины и в страхе, то тогда вами очень легко манипулировать, потому что вы тогда пытаетесь вылезти из чувства вины, оправдать этого внутреннего ребенка, который внутри вас. Потому что ему страшно, у него что-то не получилось сделать, потому что это детские такие чувства: страх, боль, вина, обида. Чтобы эти чувства не испытывать, твой родитель защищает тебя и начинает таким образом защищать, что он говорит: «Иди и делай людям приятное», чтобы не чувствовать себя виноватой. А в вас говорит взрослая личность: «Стоп, стоп, стоп, подожди, ты куда?! У тебя своя жизнь есть! Ты не должна это делать!» И у вас возникает внутренний конфликт, который вы пока не умеете, не знаете как нейтрализовывать, но скоро научитесь. И на такое состояние, очень часто притягиваются люди, которые будут манипулировать вами. Вы будете сами провоцировать родителей этих людей требовать от вас каких-то действий, позволяющих брать ваше время, ваши ресурсы. И вам нужно научиться от внешних вот этих родителей нейтрализовывать, то есть отключать их, отцеплять от себя этих присосок, чтобы общаться уже с людьми нормально и доверительно.

Пример такой: вам бывает за себя стыдно, возникает за себя чувство стыда и оно исходит из вашей части детской. Например, как-то сказала, что чего-то не умела – стыдно, облажалась, опозорилась перед другими людьми и говорит тебе родитель: «Боже мой, что они про тебя подумают?» и воспитывает вашу девочку. Заставляет ее чувствовать, что она что-то не так сделала, ругает ваше девочку. А вы спросите себя: «А почему я так к себе? Зачем со мной мой так родитель?» Может, стоит порадовать девочку, пойти на поводу каких-то ее желаний? Пусть ваш родитель займется своими прямыми обязательствами, пусть порадует вашу девочку: может она педикюр хочет, маникюр хочет, пусть для девочки сделает то, что ей будет приятно. А он заставляет ее стыдиться, ишь какой, расхозяйничался! Тогда включайте взрослого и успокаивайте своего родителя. Помните техника: мамуль пока, папуль пока, бабуль пока! Вот ее и применяем.

То есть, вы сначала говорите, что вы хотите, чтоб о вас заботились, чтобы вам было хорошо. Пусть ваш родитель сперва переучивается, пусть узнает о своей девочке, что ей нравится, что ей удовольствие приносит, что вы реально можете сделать для себя сами, пусть адекватизирует ваше желание, ваша взрослая часть. Пусть девочка скажет, что она хочет, пусть подумает ваш родитель, как позаботиться о своей девочке, чтобы желания были удовлетворены, а взрослый ваш сделает действия, чтобы эта забота была воплощена, вот такая родительская, приятная забота. Так что переучивайте вашего родителя думать о вас, а не о других. Ведь именно тогда ваши чувства в гармонии. Должен быть такой внутренний договор.

Теперь, момент еще один важный: если ваш ребенок боится наказания чужого родителя. Когда он его боится, то тогда ваш внутренний родитель начинает наказывать вашего ребенка. Просто, пожалуйста, посмотрите: как он это делает, за что наказывает, за какие желания пресекает, где говорит «нет», где говорит «не положено», где говорит «не пойму». Понаблюдайте каким способом родитель наказывает вашего ребенка. Представьте, что вы этих трех людей внутри себя видите и подскажите, что нужно взрослому делать, для того чтобы родителей приструнить, чтобы научиться заботиться о вас полезным для вас способом, и перестать наказывать. Так вот, чтобы наказывать перестать, нужно научиться за что-то хвалить и поощрять. То есть нужно вашу девочку сейчас поощрять, тогда она отвыкнет получать наказания от родителя вашего. Дальше тренируете навык отражать наезд на вас внешних родителей. То есть навык жить без конфликта и тогда можно быть и довольной, и счастливой.

В нашей рабочей группе вконтакте я специально выложил два видео для просмотра: в первом видео – это встреча Ивана Урганта с Лолитой Милявской, второе видео – это встреча Ивана Урганта. И вы сможете посмотреть разницу. На примере Лолиты вы увидите, насколько уязвима женщина, которая пытается вести себя как гром-баба. Когда у человека уязвлен ребенок, девочка, тогда у него единственная цель6 более-менее прилично выглядеть. У Лолиты ребенок очень сильно уязвлен, и ее родитель постоянно находится в состоянии защиты этого ребенка. То есть если вас какая-то шутка царапает – вам эта шутка легко может показать, какое у вас состояние уязвлено, потому что радостный ребенок на шутку всегда отвечает шуткой. Подавленный ребенок на шутку отвечает обидой. У вас встаёт на дыбы родитель, начинает защищаться, значит, он решил, что ребенка обидели, и кидается в защиту.

Так вот у Лолиты, у нее накаченный родитель: она всегда будет недовольна, то есть счастья, и радости она не испытывает, поэтому ее творчество забирает у нее очень много усилий и энергии. Она поэтому и мужчин унижает во всех своих песнях, потому что только так она может общаться с миром. Ее ребенок очень сильно обижен, ее взрослая часть личности вообще не участвует. Да, этот родитель вот таким образом живет, да, зарабатывает на жизнь, но чувства радости и удовольствия становятся недоступными. Но она пытается как-то это скомпенсировать: она понимает, для того, чтобы мужчины с ней общались и как-то ее продвигали ей нужно как-то поиграть роль девочки, быть немного хотя бы послабее. И она принесла на проект чашечку, на передачу, то есть она показывает: «Смотрите, у меня игрушечки, у меня есть девичий атрибут». Но это всего лишь на всего такая компенсация.

Другая участница – Ингеборга. Она девочка очень любимая, она пришла красивая, стройненькая в красивом платье. Она себя в девочке очень ведет естественно и Иван, он с ней также шутил, как и с Лолитой, но ребенок ее не уязвлялся: на шутки она отвечала кокетливо. Мужчины, они любят любоваться, и вот на Ингеборгу можно любоваться. Поэтому, обязательно посмотрите, это будет вашим домашним заданием и сможете увидеть: что такое девочка здоровая, когда родитель ее защищает и любуется ею, и максимум, что для нее делает, это чтобы она сидела пряменько и спинку держала.

То есть, когда все правильно, у вас девочка довольна, занимается ваш родитель минимумом дел, заботится, тогда ваша взрослая женщина может отношения строить, иначе это проблематично. Мы отношения может стоить только тогда, когда у нас рулят взрослые. Так вот, когда мы говорим о том, чтобы влиять, очень важно за собой проследить: есть ли у вас в общении пренебрежение другими людьми. Когда мы убираем пренебрежение – мы убираем конфликты, потому что пренебрежение – это плохо воспитанный родитель, который повыше, чем другие себя чувствует. Люди не любят, когда им дают понять ,что кто-то повыше. Наоборот, прекрасно работает, когда с вами общаются чуть пониже: когда человек, как будто нуждается в вашей такой хорошей, доброй опеке, когда вас спрашивают о чем-то, с интересом выслушивают, широко открыв глаза, то есть смотря в глаза вам, человек показывает, что он заинтересован, что он хочет получить что-то. Это позиция, когда вы даете человеку возможность почувствовать, что он значим без пренебрежения.

И вот наш посыл он уже влияет на то, какой ответ получаем мы. Люди конфликтуют с нами, чтобы просто определить сферу своего влияния, сферу своих границ. Когда мы также агрессивно отвечаем, тогда шпаги скрестились, и мы завязли в конфликте.

 И сегодня поговорим с вами о важных вещах: у нас будет 5 правил нейтрализации конфликта, а потом я расскажу вам про, так называемое ассертивное поведение. Итак, первое правило нейтрализации конфликта: важно спокойно, правильно научиться воспринимать комплименты. Через комплименты люди иногда нами очень сильно несознательно манипулируют. Если вам изменяют, предают, то, скорее всего значит вы пропустили момент, когда к вам подольстились: вы отключили свой здравый смысл и переключились на заботу об этом человеке, который использовал лесть, как манипуляцию.

Есть две разновидности комплиментов, я скажу, какие и как с ними нужно поступать. Есть комплименты такие, как в басне «Ворона и лисица». Там такая хитрая лисица, но в принципе не разрушающая в отношениях, то есть она, потихонечку получает свои кусочки сыра, бегает, собирает их. Ворона, в принципе, от этого не очень страдает, но в заключении она осталась дурой, то есть она выпустила из рук очередную вкусность. Не слишком такая разрушающая лесть, но при этом вы все равно теряете. Как на это действует лисица, смотрите. Лисица, она всегда действует из собственной выгоды, когда она льстит: «Боже мой, Иван Петрович – Вы Бог продаж», она всегда понимает, что она от вас хочет, она хочет чего-то получить.

Этим способом часто пользуются женщины, сердце у которых закрыто. В этом случае, как бы такая женщина не восхищалась, отношения все равно обнуляются, потому что важно, чтобы была человечность. Если женщина идет на лести – она хочет чего-то получить. Она знает, что лучший способ переключить другого человека заботиться о себе – это ему подольстить, то есть стать таким вот ангельским ребенком, чтобы спровоцировать в другом человеке включится его заботливый участник. Может быть, вокруг вас есть такие люди, которые, как правило, кажутся слабее, и которые просто от вас, таким образом, получают. И вы начинаете в этом случае, делать их работу за них, забираете энергию у себя, у своих близких, у своих дел. И вы накачиваете своего человека своей заботой, своим участием. Это первый способ манипуляции комплиментом.

Второй способ – он очень жесткий, его называют «манипуляция Иуды». Когда человек – лисица, она знает выгоду, она льстит вам, а Иуда, он льстит вам на голубом глазу, он как бы бескорыстно, ничего не просит взамен. И он так подольстил Иисусу, что бдительность была отключена полностью. Человек начинает чувствовать его покровителем: продвигает его всякими мыслями своими, но такие люди, как правило, предают на раз, то есть, у них ребенок в какой-то момент перестает хотеть с вами общаться, хотеть от вас что-то получить и уходит в какой-то момент, оставляя вас с душой, абсолютно выпотрошенной. Так вот, чтобы нейтрализовать этот конфликт – важно относиться к комплименту спокойно. Можно легко этот заряд лести нейтрализовать. Допустим, вам сказали: «Какая ты красивая сегодня». Вы отвечаете: «Да я сегодня красивая, и мне так приятно, что ты об этом говоришь так искренне». Если вы с человеком общаться не хотите больше, то можно ему прям так об этом и сказать: «Как приятно, что таким способом ты мне говоришь это, спасибо тебе, что так искренне и бескорыстно»

Очень часто мужчина пользуется комплиментом, чтобы женщину переключить делать то, что он хочет, то есть идти на поводу его капризного ребенка. Они начинают вам льстить, а поскольку у вас есть голод, вы очень часто себя не признаете, часто себя ругаете. И льстецы, они вам дают то, что вы хотите, то что вы себе запрещаете, и получается, как вот такой Рокки в м/ф «Чип и Дейл», у которого при запахе сыра отключалась голова. Если вы не хотите общаться с этим человеком и быть ему обязанным, можно нейтрализовать, но нужно принять комплимент. То есть, вы принимаете: «Да, я сегодня очень красивая, я очень рада, что ты мне это говоришь так искренне и бескорыстно. Не то, что другие мужчины сразу намекают на продолжение отношений, а ты вот так бескорыстно и мне очень приятно!»

Теперь, момент следующий, правило №2: если предложение вас устраивает, нужно принимать его сразу. Смотрите: вы обращаетесь с предложением к другому человеку, вы выступаете ,как взрослый человек. Как взрослый, потому что, как правило, предлагаете что-то, что полезно и вам, и другому человеку. И вы знаете, что можно поделать и что можно получить. Когда вы предлагаете второй и третий раз, то тогда вы уже становитесь как родитель для человека: начинаете о нем заботиться, все ему выгоды доносить, перспективы этого предложения, то есть начинаете заботиться о нем больше, чем он заботиться о себе сам. Тогда у вас шпаги скрещиваются и конфликт, то есть он понял, что вы как родитель и он включает дитя. Все, конфликт. И если вы сделали предложение и вы не получили никакой ответ, то соответственно в нем еще взрослого нету, он как бы не участвует в общении и нужно перейти к моменту и все-таки включить в нем взрослого, чуть позже скажу как. Но предложение вы делаете один раз и тут важно ждать.

Допустим, вот такой женский пример: когда вы на свидании с мужчиной, то вы с ним расстаетесь, поскольку у него свои дела, у вас – свои. У мужчин, как правило, дел больше и они на дела больше переключены. И они бывают забывают о женщине: позвонить, или просто ему нужно время решение принять, потому что первое, второе, третье свидание, это пока еще ни о чем не говорит. То есть у мужчины после встречи с вами, воспоминание о вас, какого-то совместного эпизода у него идет принятие решения: ему эти отношения продолжать или не продолжать. То есть вы свое предложение уже в общении один раз сделали – дайте ему шанс выбрать. Тут нужно понимать, что именно состояния взрослого человека, понимать, что мужчина может отказаться, либо ему нужно дать время подумать, дозреть. Если он отказывается, то вы для этого все уже сделали, если будете сильно настаивать, вас будут принимать родителем: либо деспотичным, либо родителем, который возьмет на ручки. Я думаю, ни то, ни другое вам не нужно. Главное, нужно дать время и вас снова выберут и снова дадут согласие взрослого человека, либо понимать, что вы упустили в своем поведении что-то где-то и вас уже не выбрали, тогда настаивать точно не имеет смысла.

Третий момент: не предлагать своих услуг. Это прямо такое правило: не предлагать своих услуг. Помогайте только тогда, когда вы сделали свои дела. Никакого ущемления себя, потому что любое ущемление себя мы накапливаем в себе и потом это может выразиться в виде упреков, конфликтов, отношения разрушает, что, в принципе, часто и происходит.

Итак, смотрите, нам нужно понять сейчас для своей пользы и выгоды: мы можем помогать другим людям, мы можем идти им навстречу тогда, когда мы закончили то, что нам нужно сейчас либо то, что нужно было сделать. То есть, для себя сначала сделали и когда это завершили, показав этим трем своим жителям, потому что мы делаем, как правило, реализуя желания нашего ребенка. А если вы ребенку отказали своему, то есть подставили свою девочку, что большинство и делает, вы отставляете в сторону ее желания, кидаетесь помогать другим людям, она обижается на вас за это и потом она перенесет эту обиду на другого человека, на того, на чьи уступки вы пошли. И он окажется у вас виноватым.

Такой случай: приглашают вас в гости друзья, погостить и для вас в этом доме все заставляет себя чувствовать в зоне комфорта:, вы себя как они – ведете, то, что они – делаете, вы тоже самое, что они делают – делаете. Они вещи раскладывают – вы вещи раскладываете, они спать поздно ложатся – вы спать поздно ложитесь. Но эти люди, они вам не дали понять, как им было бы комфортно. Они в какой-то момент как-то подавляли себя, потому что было неловко, некрасиво, они подавляли свои внутренние желания, свои ощущения, не высказывали их во взрослой адекватной форме. И в какой-то момент, эти приятные, прекрасные, гостеприимные люди вам говорят с упреком, что вы просто вторглись в их дом. У вас большие глаза, вы же этого не делали, вам просто предоставили такую возможность и вас за это еще обвинили. Так вот, мы все равно перенесем это на свою обиду, это свое ущемление, на человека, ради которого это делаем. И в итоге разрушим очень хорошие отношения, которые бывают не часто в жизни. И чтобы не рисковать своими отношениями – вот тут такой большой эгоизм включаем: для себя сначала, и только потом предлагаем какую-то помощь.

Пункт 4. Предлагаем сотрудничество только один раз. Я об этом уже говорил: предлагаем всего один раз, мужчине покушать предлагаем всего один раз, очень важно в какой форме, конечно, любое сотрудничество – один раз, в отношениях какое-то совместное мероприятие, какое-то совместное дело можно только один раз предлагать. Можно потом провоцировать, о нем вспоминать, но если мы не провоцируем вспоминать, а просто делаем предложение несколько раз, тогда мы обращаемся не взрослому человеку, мы обращаемся к беспомощному ребенку, который не в состоянии решить, или который еще не захотел. И тут такая фишка женского влияния: вам сначала нужно спровоцировать какое-то совместное желание. Запомните: сначала провоцируете какой-то совместное желание поделать, а только потом делаете предложение. Спровоцировать сперва, чтобы он захотел пойти покушать, побыть с вами, поужинать, пообщаться, а не утыкаться в свои дела. То есть, сначала провоцируете, потом – предлагаете. Учиться провоцировать – это немного другая тема, мы об этом будем еще подробно говорить.

Та вот: как мы провоцируем с вами общение? Очень важно понять, вот этот уровень настойчивости: насколько ваша очень часто часть родительская она забивает инициативу и возможности другого человека. Если вы предложение сделали один раз: он дозреет, он ответит, если видите – не дозревает, провоцируйте !!!! более искусным способом, чем прямым предложением.

И момент пятый, очень такая интересная фишка. Значит, пятый момент: вам не нужно ждать, когда вас будут критиковать, а нужно критиковать себя самой. Сейчас я объясню, как это делается. Если у вас какие-то есть конфликтные отношения, допустим, на работе, а конфликты они такие, как правило, вам на шею сели и сидят. Здесь такое правило: не ждать, когда вас будут критиковать, а критиковать себя саму.

Например, у вас серьезный начальник: у него такой авторитарный родитель, требующий подчинения, соблюдения субординации и всего прочего и он все равно будет вас критиковать, все равно повод найдется. Как это работает, такой примитивный пример, допустим, вы к нему приходите и говорите, чтобы он вас поругал. Например, вы на больничном задержались или вам нужно какое-то согласие на свое какое-то предложение, какую-то льготу получить, что-то важное обсудить и вам нужно, что бы он сперва спустил пар. Нужно, чтобы он через вас, своего такого раскормленного родителя, чтобы он выговорился, потому что иначе, он все равно не услышит, вы как бы играете немного. Позицию чуть пониже, и вот поругайте себя.

Бывает, что женщина, она посадила себе на хребет очень многих, такая хорошая, заботливая. И этой заботой стали пользоваться очень многие люди: просто и бесцеремонно. Например, ситуация: женщина уезжает в Америку и там нужно много денег, потому что там хороший, дорогой шоппинг и ее подруги зная, что ей самой нужны деньги, обращаются к ней с просьбой: «Одолжи мне, сейчас очень нужно 1200$, будь добра». Как этот конфликт можно нейтрализовать, используя это правило. Например, используя правило 5, она отвечает: «Да, деньги нужны срочно, я понимаю» - она соглашается с доводами оппонента, тогда уже конфликта нет, нет сопротивления, нет ответного вторжения. «Да деньги самой нужны, да, я понимаю, деньги и самой нужны мне срочно, я очень ищу у кого можно занять, с удовольствием приняла бы 2-3 тысячи долларов, ты найдешь, если, пожалуйста, спроси, вдруг и мне смогут одолжить, хорошо? Ладно?» И все, то есть еще раз повторяю, мало ли если не запомнили . «Дай, пожалуйста в долг 1200 долларов.» «Да, деньги очень нужны срочно, да, и самой нужны деньги, я ищу у кого бы занять тоже, я с удовольствием приняла бы 2-3 тысячи долларов, так что если ты найдешь, ты пожалуйста и для меня спроси, вдруг и мне смогут одолжить».

Что получается, во-первых, она встретила такое вторжение в границы, что вот денег займи – она согласилась с этими доводами: «Да, деньги нужны». И дальше она спровоцировала человека переключиться в человека просящего и заботливого, то есть «Если ты найдешь – спроси, может и мне смогут занять». Покритиковала себя, показала, что она тоже нуждается, что у нее тоже денег нет. Как и в аптеке, которую мы разбирали уже, там «Люди с ума посходили, карточками расплачиваются и я такая растяпа, 100 рублей найти не могу». Опять же, соглашаемся с доводами, нейтрализуем вторжение: «Да, люди с ума посходили, вот и я такая безалаберная, оставила кошелек». Все, в позицию чуть пониже, потому что вторжение было из родителя, мы покритиковали себя: «Но вы же мне поможете?» И все,. В человеке заботливой части гораздо больше, а у женщин этот инстинкт материнский, он очень сильно развит. Такие локальные конфликты, их очень легко нейтрализовывать.

Эти правила вы будете наблюдать, и тренировать, начиная уже с, собственно, завтрашнего дня. То есть, давайте пробегусь, напомню эти правила еще раз. Первое правило: мы спокойно воспринимаем комплименты, потому что, скорее всего человек включает в вас заботу в свою сторону. Если комплимент был искренний, то ваша искренность в ответ никому не навредит, наоборот, вы такой ответный пас сделаете, признаете такую искренность, вам обоим будет приятно. «Большое тебе спасибо, я сегодня красивая, очень приятно от тебя это слышать, сегодня так искренне ты это говоришь». Если это была правда, искренность, то эта ответная искренность она только отношения ваши обогатит, если искренности не было, то вы тогда льстеца обезоружите тем, что для вас это было искренне и бескорыстно. Вы его обезоружили, и вторжение уже не происходит.

Момент второй: если входящее предложение вас устраивает, то принимаете это предложение сразу. Например, вам предлагают крупное повышение и раньше, если вы бы стали ломаться, то есть ваш ребенок решил, что я чего-то не могу, не справлюсь, начинает сомневаться, ваш начинает родитель вашего ребенка защищать. Каким образом защищает: резину тянет, отказывается, то есть ребенок сомневается, ребенок чувствует себя подавленным. Лучше я откажусь пока от предложения этого, буду дальше на гроши жить, а вдруг потом мужчина мне поможет какой-нибудь. Это неправильное состояние, потому что ваша девочка еще больше ущемляется. А чтобы с мужчиной потом общаться, она нужна здоровая. Вы ее ущемил, и дальше будет только хуже, и с мужчиной отношения тоже будут хуже. А если предложение сразу принять, вот прям принимаете сразу, то конечно в вас эта буря эмоций заиграет немного позже. Это ничего не сломает, потому что предложение вы уже приняли. Предложение принимаете, потом в стороночку отходите, и там свою эту рефлексию переживаете сами. Да, вы там посомневаетесь, но вашим решением уже займется ваша взрослая часть, которая решение приняла и стала сильнее в этом случае.

Третий пункт: никогда не предлагаем помощи, когда не завершим для себя запланированное что-то. Предлагаем только тогда, когда сделаем для себя что-то. В этом случае мы с другим человеком коммуницируем как взрослый со взрослым, и нет конфликта, шпаги не перекрещиваются.

Четвертый момент: предлагаем какое-то сотрудничество, какое-то действие совместно только один раз. Здесь важно сделать такую предполетную подготовку и дальше, мы делаем предложение только один раз. Общение: взрослый со взрослым, мы получим взрослый ответ, а не ответ мужчины-ребенка, которому вы три-пять раз сделали какое-то предложение. Например, бывает такое, что мы вообще предложения не делаем даже, допустим, женщина, очень случай такой распространенный: женщина старается-старается, провоцирует-провоцирует, делает разную подготовку предварительную, но предложения не делает, ничего не предлагает, поэтому ничего не получает.

Теперь, момент пятый: мы не ждем, пока нас будут критиковать, критикуем себя сами, то есть мы всегда какую-то критику встречаем ее подтверждением. «Вы глупец!» «Да, я глупец, как вы быстренько меня раскусили, что я морочу людям голову!» Все, признали, в юмор обратили, то есть вы признаете аргумент другого человека, который вторгается в ваши границы, и дальше переключаете его, показывая, что ваша позиция чуть пониже. Чуть ниже – это не обиженный ребенок, тут тоже важно разделять, чуть ниже – это позиция радостного ребенка, который с удовольствие хочет, чтобы о нем позаботились. Если у вас включилась обида, и вы через нее действуете, соответственно, в вас уже говорит родитель, тогда это не чуть ниже, тогда это два родителя в конфликте между собой. Чуть ниже, это когда: «Да, люди с ума посходили, и я вот такая растяпа», то есть, показывая, что вы чуть ниже. А дальше предлагаете: «Ну, что, Вы мне поможете?» Тогда люди вам помогут, как же не помочь тебе, такая хорошенькая.

Таким образом, вы действуете и по вечерам подводите итоги вашего общения: сколько раз за день вам удалось конфликт нейтрализовать и каким образом. Иногда мы автоматом отвечаем, это такой наработанный способ общения, и только потом доходим, что нужно же было по-другому. Ничего страшного, потому что практика, она нарабатывается довольно быстро – наблюдение. Значит, понаблюдайте сейчас: как вам удается уже нейтрализовывать конфликты, используя эти пять правил. Какие бывает люди в отношениях и как эти люди вокруг вас эти конфликты нейтрализовывают, потому что вы иногда сами конфликт неосознанно провоцируете не тем посылом. Наблюдайте, каким образом люди вокруг вас конфликт нейтрализовывают и у вас будет нарабатываться механизм нейтрализации. И дальше, когда конфликта нет, когда взрослый общается со взрослым, причем с довольными такими детьми, это называются отношения и тут можно уже влиять, понимая кто перед вами и какие сильные стороны есть у мужчины, и какие сильные стороны есть у вас.

Так вот, чтобы в общении вы получали по-настоящему взрослые отношения, взрослые результаты, вам нужно эту свою внутреннюю недолюбленность, которая присутствует, насытить. Она очень легко насыщается. Такая техника: полюби себя, она очень простая. Вы перенастраиваете своего родителя не подавлять вас, а заботиться о вас, потому что ваш родитель он настолько авторитарный и прагматичный, у кого-то он научился в семье родительской, у кого-то - в школе, у кого-то - в социуме взрослом, пока вы росли.

У нас была тотальная такая система подавления в советском союзе и в постсоветском времени тоже, поэтому наши внутренние родители, они привыкли в себе ребенка подавлять. И ваша мама вас также воспитывала, соответственно. И если ваша девочка не радостная, интереса к жизни у нее нет, желаний своих у нее нет, и радоваться тому, что происходит она не может. То она, как подавление или обиду будет воспринимать любой посыл, то есть любой посыл, который будет идти от внешних людей, она воспринимать будет как подавление или обиду. И это очень четко выражено у Лолиты, вы это увидите, хотя у нее огромная сила брошена, потенциал, на борьбу с собой и такой внутренний конфликт, чтобы достигнуть таких вот максимальных результатов. И она их достигла, конечно ,просто радоваться ей очень тяжело и трудно.

Так вот, перенастраивается родитель очень легко и просто. Например, просыпаетесь вы с утра, и вам ваша девочка говорит: «Давай еще поспим, я устала, не хочу на эту работу ходить, не могу там больше ничего уже делать, все, устала, надоело» - канючит, капризничает. Соответственно, она дает сигнал, что на нее нужно обратить внимание. Вы представьте, что эта девочка не внутри вас, а как бы у вас на ручках: взяли ее, позаботились о ней, в ванну ее сводили, покупали, накормили чем-нибудь вкусненьким, побаловали, то есть капризный ребенок, он быстро успокаивается. Девочка обрадовалась, и вы увидите, насколько быстро эмоции переключаются в вас. Чуть о себе заботы и она уже успокоилась, она уже довольная, она уже у вас на руках не висит, как капризное обиженное дитя, она уже дает вашей взрослой части действовать. Поэтому, чтобы ваш день был продуктивным – начинаете свой день с заботы о своем внутреннем ребенке, и он даст вам переделать все ваши важные дела. Ребенок внутри доволен, родитель о ней позаботился, и взрослая часть начинает действовать. Очень легко ее распознать, эту взрослую часть, вы уже знаете: это то, что отвечает за действие, за адекватность, и за полезность. Девочку полюбили, родитель о ней позаботился, а взрослая ваша часть делает свои важные дела. Вот такой простой механизм.

И дальше мы поговорим с вами еще немного о навыках ассертивного поведения для повышения уверенности в себе и тоже, заодно для того, чтобы не было конфликтов. Значит, первое действие, очень классно работает, когда вам нужно от кого-то чего-то добиться. Например, называется оно, «заезженная пластинка». Как это выглядит? Кстати, у него название еще есть: «заезженная пластинка» или «зануда». «Зануда» – это я сам придумал. Это вот такой человек, которому проще отдаться, чем ему отказать. Это очень легко делается. Как это выглядит? Просто вы просите человека о том, что вам надо, он отказывается, а вы продолжаете просить. Помните, допустим, в детстве, такая была игра: «Купи слона, купи слона, я понимаю, что он тебе не нужен, а ты купи слона, я понимаю, что тебе некуда его оставить, но ты купи слона» и т.д. Обычно человек в состоянии сказать «нет» раз 6-7-8-9-10, но 10 – это такой очень упертый человек. Я проверял много раз: 10 раз больше десяти отказов не получал еще ни разу, всегда люди сдавались раньше.

Допустим, пример, прихожу в Сбербанк: «Мне нужно оплатить квитанцию». Я отстоял очередь, подхожу, и мне говорят: «Молодей человек, Вы знаете, это было другое окошко». Я говорю: «Вы знаете, я стоял в очереди, поэтому можно, чтобы Вы мне сделали, потому что там было не написано» «Молодой человек, это в другую кассу» «Я понимаю, что в другую кассу, но давайте Вы мне поможете, потому что я не знал» «Молодой человек, у нас такие правила, в другой кассе!» « Я понимаю, что у вас другие правила, но я хочу, чтобы Вы мне помогли оплатить вот эту квитанцию». «Молодой человек, я не могу, все, уходите». «Я не уйду, потому что мне очень надо, пожалуйста, помогите с оплатой квитанции». Все, 6-8 раз, всегда обычно делают, всегда, это вот такая интересная методика. Но, если понимаете, что отказываются уже 11 раз, просто потому что он не в состоянии сделать физически уже это действие, значит, он просто не может и правда.

Тогда можно сделать другую штуку, можно выдвинуть такое альтернативное предложение. Это вторая методика: «Знаешь, а меня вполне устроит, если это будет сделано так-то и так-то». Он говорит: « А я и это не могу!» «Ну, хорошо, а кто может?» То есть такую вторую альтернативу мы даем: «А кто может, позови мне его!» «Не могу я его позвать!» «Я понимаю, что не можешь позвать, тем не менее, мне будет приятно, если ты его позовешь». «Не могу я его позвать, не могу, я тут на это место прибит». «Я понимаю, что ты прибит на это место, но будет очень здорово, если ты найдешь способ позвать» и т.д. То есть, опять такой вот «зануда»: «Если опять не можешь никуда уйти, хорошо, а кто может позвать?»

То есть, мне важно, чтобы мой вопрос был решен, а этим человеком, третьим, другим, десятым, не важно. Соответственно, я продолжаю занудничать, и получаю желаемое. Я это использовал в поликлинике раньше или в автосервисе. Например: «Я Вам давал машину, у Вас написано в списке, нужно сделать это, вот это и вот это, почему Вы не сделали вот это?» «У нас нет деталей». «Хорошо, а что Вы можете сделать для того, чтобы у Вас были детали? Кто может решить этот вопрос?» «Вот тот-то, и тот-то, и тот-то» «Пожалуйста, позовите того-то и того-то!» Приходит: «Здравствуйте, мы можем поставить Вам детали в течении двух суток» «Вы знаете, двое суток мне необходимо ездить на машине, что можете мне предложить?» «Мы Вам ничего не можем предложить». «Я понимаю, что Вы не можете предложить ничего, Вы так считаете, но тем не менее, мне необходимо ездить на машине, что можете мне предложить?» В итоге, выдается сменная машина или вдруг они находят эту деталь каким-то волшебным способом у себя на складе.

Методика третья, называется она «игра в туман». Туман – это такая субстанция, которая все скрывает, но не оказывает никакого сопротивления. Человек, который играет в туман, он просто соглашается с тем, что ему говорят. Но поскольку, ему очень часто говорят нелицеприятные вещи, то он соглашается не со всей фразой, а с ее частью либо с тем, что такое явление, оно просто есть в природе. Например, если мне говорят, не мне, а кому-то: «Ты, что в очках тут стоишь, самый умный что ли?» Можно сказать: «Да, обычно люди в очках умнее тех, что без очков». Как бы, не про себя, то есть «где-то там люди». Или можно просто согласиться: «Да, я ношу очки». Потому что, если я отвечу: «Да, я самый умный», то дальше будет, скорее всего, конфликт или драка. И чтобы этого не было, можно соглашаться с той ее частью, которая безопасная: «Да, я ношу очки», то есть формально соглашаемся. То есть вы соглашаетесь, у человека пропадает запал с вами драться.

Очень классно работает с клиентами, то есть вам звонит клиент и говорит:» У вас очень дорого.» «Да, абсолютно с Вами согласен, очень важно понимать, какие дополнительные преимущества входят в эту цену.» То есть согласие дается так, как вам выгодно.

Дальше, метод №4, называется он «негативное заявление». Очень важно понимать, что в этих методиках нельзя быть в таком состоянии, как бы «подковырки», в таком «подначивания», с позиции свысока нельзя быть. Очень важно делать это искренне. Что такое негативное заявление? Например, прихожу я на работу и пятой точкой чую, что: «Ой-ой-ой, будут меня выгонять сейчас», а у меня, допустим, такие материальные ценности ,которые я не хочу терять. И первое, что я делаю, я, допустим, подхожу сам к шефу и говорю: «Вы знаете, у меня такой к Вам небольшой вопрос, почему Вы меня еще терпите за это на моем месте? Знаете, я бы вообще давно-бы с собой разобрался». И он такой: «Ты знаешь, только-только хотел тебя об этом же и спросить». И получается, что я опередил, то есть если бы я подождал полчаса и он бы этот разговор начал, то у него позиция была бы выигрышная такого злого дяди: «Доколе ты будешь дурака валять? Почему не работаешь?» Я бы оправдывался: «Вот понимаете, то се, пятое-десятое». А так, как бы сразу заявил: «Ну, то, будем меня увольнять или нет?»

Очень часто такими приемами пользуются политики. Например, спрашивает журналист политика какой-нибудь подковырочный вопрос: « А что Вы делали с тем-то и с тем-то человеком, там-то и там-то?» «Вы, что, меня обвиняете, что я беру взятки? Так вот, записывайте, я еще и детей ем!» И получается, у корреспондента падают руки, потому что ответить нечего, если он ест детей, если он сам это признал, то все остальные обвинения они просто меркнут на фоне этого самого обвинения. Понятно, что это такое самое обвинение, оно не серьезное, но получается, такой резкий контраст и выбивает человека из позиции обвинения.

Метод пятый называется он «негативные расспросы». Как он работает? Допустим, человек о вас чего-то плохо сказал: «Ты сегодня почему-то плохо выглядишь, ты чего, болен, что ли?» Можно за него порадоваться, потому что он подставился, он сказал, что он эксперт. Дальше, мы начинаем его расспрашивать на эту тему, как эксперта, при этом делаем это совершенно искренне: «Слушай, а как ты понял, что я болен, это такое у меня выражение лица или просто я вот так выгляжу?» «Ты какой-то весь помятый.» «А ты имеешь ввиду лицо или одежду?» И вот тут очень сложно не подкалывать начать, очень важно искренне, потому что если подкалывать, то будет конфронтация. А если вот искренне спрашиваете: « А что мне еще сделать, чтобы выглядеть нормально, скажи, пожалуйста? Вот ты сказал, что я выгляжу плохо, мне очень важно выглядеть нормально, скажи, пожалуйста, что я могу сделать, что я могу изменить?» «Не знаю, поспи что ли, отдохни побольше, поешь нормально, спортом позанимайся!» «Спасибо, а может, подскажешь идеальный спорт, который максимально мне подходит?» Такой получается некий небольшой стеб. Если без стеба, то человек входит в такое состояние: он из соперника становится сотрудничающим. Он понимает, что вы его уважили: то есть, вы мало того, что заценили его мнение, не послали его далеко и надолго, но вы еще приняли его мнение, и более того поставили в позицию эксперта, показали, что он для вас важный человек. Люди это очень ценят, очень ценят.

И, еще одна, самая сложная часть – это свободная информация. Вам для этого нужно понять, почему человек находится в том состоянии, в котором он находится. Грубо говоря: злой муж пришел с работы и стал кричать: «Дома бардак, пол немытый, песок на зубах скрипит!» А вы ему, вместо того, чтобы сказать: «А нефиг этот пол лизать, тогда и скрипеть не будет!», просто подумали, а почему он в таком состоянии, что могло случиться: на работе от начальства получил нагоняй, работа не клеится, что-то такое в этом роде. И если вы это поймете, то у вас уже изменяться отношения сразу и тогда можно ему что-нибудь такое сказать, что сделает вас ближе.

Самым таким ярким примером для меня была книга, я не помню автора. Книжку писал дядечка, японец, он мастер яки-до, восьмой дан и он рассказывает: «Еду я с тренировки, весь такой накаченный, спортивный, яки-до занимаюсь, такой весь классный, открывается дверь вагона и входит здоровенный громила, пьяный в дробадан и в таком вот состоянии: с кем бы подраться? «Я начинаю готовиться морально, сейчас я буду его бить!» И тут сидит дедушка такой метр с кепкой, щупленький и говорит этому громиле: «Сынок, а ты что саке пил?» Тот отвечаете: «Ага!» Он говорит: «Знаешь, а я тоже люблю пить саке, вот бывало, согреем мы с бабулей, сядем на террасе, нальем себе по несколько стопочек и пьем, так классно! Сынок, только вот я один саке пью обычно, когда у меня чего-то не то, у тебя что, случилось что-нибудь?» Он говорит: «Ага, уволили». Пять минут, и они уже в обнимку сидят, никто никого не бьет. Дедушка полностью показал владение принципом ай-ки-до, то есть, он не сопротивляясь – подстроился. А подстройка происходит в счет того, что вы даете информацию о себе. То есть как Маугли: мы с тобой одной крови: ты и я, я понимаю твое состояние, я знаю твое состояние, и вот у меня была такая ситуация. При этом не важно, чтобы ситуация реально была у вас в жизни, даже можно ее придумать.

Так что, вам на сегодня домашнее задание: первое, вы тренируетесь в Системе «нет конфликт» из пяти пунктов, тренируетесь в навыках ассертивного поведения и записываете все свои наблюдения в свой дневничок. На этом у нас сегодня все, обязательно, не забудьте зайти в группу и в комментариях в специальной теме написать, что самого ценного и полезного вы получили из сегодняшнего занятия. Сегодня занятие у нас с вами было короткое, специально, чтобы вы успели догнать весь пропущенный материал. И жду вас на следующих уроках.