

**#ЭКОПОКЕТ**

**Руслан Хоменко  
Геннадий Горбачев  
Александра Пожарская**

# **РЕЧЕВАЯ САМООБОРОНА 2.0**

**ПОБЕДИТЬ ИЛИ ДОГОВОРИТЬСЯ**

**ФОРМУЛЫ И ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ  
РЕЧЕВЫМИ КОНФЛИКТАМИ**

**КАК СТАТЬ НЕУЯЗВИМЫМ**



**THE  
BEST**



#ЭКОПОКЕТ

Александра Пожарская

**Как стать неуязвимым.  
Речевая самооборона 2.0.  
Победить или договориться**

«Питер (Айлиб)»

2026

УДК 316.77  
ББК 88.53

**Пожарская А.**

Как стать неуязвимым. Речевая самооборона 2.0. Победить или договориться / А. Пожарская — «Питер (Айлиб)», 2026 — (#экопocket)

ISBN 978-5-4461-4704-5

Это издание — продолжение книги «Речевая самооборона», которая научила быстро отвечать на хамство и гасить ссоры, дала набор точных фраз и техник для моментальной защиты в конфликтах. В новой книге авторы объясняют: конфликт начинается не тогда, когда вам грубят, а гораздо раньше — внутри вас. Вы разберетесь, какие слова и ситуации задевают вас больше всего, и научитесь убирать их; поймете, как не вскипать от каждой колкости, как просить и отказывать без чувства вины или сохранять достоинство, даже если вы ошиблись, и как сгладить любой спор так, чтобы обе стороны остались довольны. Главное — вы перестанете тратить нервы на борьбу и начнете договариваться по-настоящему. Адресовано всем, кто устал от скандалов, теряется в спорах с начальником или родственниками и хочет спокойно общаться с окружающими, в соцсетях и на работе. Простые принципы, живые примеры и упражнения помогут жить без постоянного напряжения и чувствовать себя уверенно в любой ситуации. В формате PDF A4 сохранен издательский макет книги.

УДК 316.77  
ББК 88.53

ISBN 978-5-4461-4704-5

© Пожарская А., 2026  
© Питер (Айлиб), 2026

## Содержание

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Введение                                     | 7  |
| Ловушка мастера                              | 7  |
| Ретроспектива, или Как приемы стали системой | 8  |
| Три уровня Речевой Самообороны® 2.0          | 10 |
| Договоренности и напутствия                  | 12 |
| Часть I                                      | 14 |
| Глава 1                                      | 14 |
| Глава 2                                      | 16 |
| Коммуникативная прозрачность                 | 16 |
| З.Л.И. (забота, любопытство, интерес)        | 17 |
| Разбор идеи на примере                       | 18 |
| Конец ознакомительного фрагмента.            | 20 |

**Руслан Хоменко, Геннадий  
Горбачев, Александра Пожарская  
Речевая самооборона 2.0  
Победить или договориться**

*«Если меня что-то цепляет —  
значит, из меня что-то торчит».*

***Речевая Самооборона® 2.0***

© ООО Издательство «Питер», 2026

© Серия «#экопокет», 2026

© Руслан Хоменко, Геннадий Горбачев, Александра Пожарская, 2026

## Введение

### Ловушка мастера

Представьте классическую сцену речевого конфликта: важные переговоры, совещание у руководителя, эмоциональные выплески клиента или – что часто бывает еще болезненнее – семейный спор. Градус напряжения растет. Ваш оппонент, как вам кажется, переходит границы, оскорбляет, манипулирует или открыто идет в атаку.

Но на этот раз вы готовы. Вы читали книги по психологии и переговорным техникам, вы знаете пару-тройку универсальных фраз, а в вашей голове припасен десяток скриптов на случай хамства.

Вы ловите момент, делаете вдох и наносите ответный словесный контрудар. Вы с иронией ставите манипулятора на место или с сарказмом высмеиваете его аргумент.

Тишина. Оппонент осекся. Конфликт окончен?

В этот момент вы можете почувствовать кратковременный прилив адреналина: вы поставили оппонента на место. Это триумф «мастера вербальной эквилибристики», который искусно овладел техниками, приемами, заученными фразами. Но уже через час наступает странное послевкусие. Вы замечаете, что отношения с этим человеком почти безнадежно испорчены. Коллеги смотрят на вас с недоверием и опаской, без уважения. А внутри вместо спокойствия и уверенности – сомнения и эмоциональный тремор.

Это и есть ловушка мастера.

Такое часто происходит, когда человек воспринимает Речевую Самооборону® только как набор эффективных приемов. Кому-то даже казалось, что если научиться быстро и легко отвечать, то он станет неуязвимым. Но правда в том, что вербальные техники без понимания контекста, целей коммуникации и без умения управлять собственным состоянием – это оружие, которое чаще бьет по своему владельцу.

И всегда уводит от качественных договоренностей.

Владение приемами без опоры на внутренние принципы делает наше поведение в конфликте механистичным. Мы превращаемся в человека, который повсюду носит с собой заряженный пистолет и начинает видеть мишень в каждом, кто просто кашлянул. Мы выигрываем словесную дуэль, но проигрываем в долгосрочной перспективе: теряем отношения, доверие, контракты и, что самое важное, внутреннее равновесие.

Книга «Речевая Самооборона®» (впервые вышла в свет в 2017 году) дала ее читателям инструменты для управления собой и оппонентом в реальном конфликте. Уже тогда мы верили в то, что жизнь богаче любых скриптов. И в этой, второй, книге мы расширяем все пространство Речевой Самообороны®.

Первая книга – «Речевая Самооборона®» – остается ядром системы. Все, чему она учила, прекрасно работает для того, чтобы в конфликтах и получать результаты, и сохранять отношения. И если первой книги у вас еще нет – найдите ее, она по-прежнему стоит прочтения. Это концентрат практики: быстро, конкретно, по делу.

В этой же книге мы уделим больше внимания принципам, благодаря которым работают приемы, и тому, что нужно, чтобы они работали всегда – и в обычный день, и когда давит, и когда «настроение явно не то».

За приемами стоит система. И именно ее мы описываем в книге.

## Ретроспектива, или Как приемы стали системой

Когда первая книга «Речевая Самооборона®» только готовилась к печати, мир коммуникаций выглядел иначе. Тогда нашей главной задачей было дать читателю «аптечку первой помощи» – набор универсальных, понятных, простых и эффективных техник, приемов и инструментов, которые мгновенно позволили бы управлять разговором в любом моменте конфликта, найти возможность выйти из него и прийти к решению, которое удовлетворило бы обе стороны. Читатели учились осознать себя в конфликте, занимать комфортное положение, в котором легче прожить сложившуюся ситуацию, и отвечать так, чтобы перевести конфликт в договоренности.

Первая книга стала для многих карманным помощником – и остается им. Читатели возвращались к ней снова: перед сложными переговорами, трудным разговором с руководством, семейным советом.

А потом в письмах и отзывах рассказывали нам, как прошло. Именно эта живая обратная связь поставила перед нами следующий вопрос: а что стоит за приведенными приемами? Откуда они берут свою силу?

Все годы, прошедшие с момента выхода первой книги, мы наблюдали за тем, как живет и работает описанная в ней методика. Мы находились в самом эпицентре «полевых испытаний»: вместе с учениками и клиентами, линейными менеджерами и домохозяйками, топ-менеджерами корпораций и политиками постоянно разбирали конфликты, которые гасли за секунды, и те, что тлели годами, разрушая карьеры и семьи.

И за это время мы поняли три вещи.

- *Техника без понимания принципов и контекста – это иллюзия силы.* Мы видели людей, которые достаточно хорошо овладели приемами, но, применяя их, продолжали оставаться в конфликте, усиливать его. Почему? Можно произнести идеальную фразу из учебника, но если у вас нет грамотно сформулированной цели, если коммуникативную ситуацию вы видите туманно, ваш голос дрожит и вы чувствуете себя жертвой, то мало какая лингвистическая конструкция вам поможет. Стало очевидно: Речевая Самооборона® должна начинаться задолго до того, как вы открыли рот и начали отвечать.

- *Манипуляторы тоже учатся. За десять лет культура общения изменилась.* Прямое хамство встречается все реже, уступая место тонкой травле, пассивной агрессии и изоциренному психологическому давлению. Скрипты из прошлого десятилетия стали узнаваемыми. Сегодня, если вы отвечаете «заготовкой», это часто считается как слабость или механическая попытка защититься, что только раздражает подготовленного оппонента.

- *Цена «победы» в конфликте часто слишком высока.* Мы анализировали случаи, когда человек «красиво отбрил» собеседника, применив безупречную технику, но в итоге потерял важного клиента, доверие близкого человека или репутацию взвешенного лидера. Мы осознали, что те, кто стремится к победе, стремятся «пройти по беде оппонента». И мы поняли: настоящая Речевая Самооборона® – это не умение ударить словом в ответ, а мастерство управлять ситуацией так, чтобы либо предотвратить конфликт, либо сгладить, либо завершить его договоренностями.

В Речевой Самообороне® мы договариваемся.

Главный вывод, который мы сделали: техники без понимания принципов, которые за ними стоят, дают нестабильный результат – работают в одних ситуациях и дают сбой в других. Многие годы нас учили, что коммуникация – это своего рода программирование. Мол, если на ввод поступила фраза А – «Ты вечно опаздываешь!», то нужно выдать фразу Б – «Давай сверим часы и проверим факты», и система стабилизируется. Но на практике такая «система» может часто ломаться.

В поиске причины таких «поломок» мы прошли путь от «вот тебе прием на все случаи жизни» к вопросу: а что за человек его применяет? Мы поняли, что вместе с тем, чтобы учиться приемам, техникам и инструментам для использования их в «очередях или на совещаниях», нужно еще и стать режиссером своего поведения и любого диалога. Чтобы Речевая Самооборона® стала по-настоящему эффективной, нужно сменить саму парадигму: перейти от заучивания ответов к формированию состояния, контекста и позиции. Именно этот подход мы и называем «Речевая Самооборона® 2.0».

В версии 2.0 мы даем приемам, техникам, инструментам новую энергию – энергию принципов, которые делают вас неуязвимыми.

Именно поэтому в версии 2.0 мы начинаем с управления состоянием, чтобы любая фраза из арсенала РСО работала так, как задумано.

И в этом нам помогают...

## Три уровня Речевой Самообороны® 2.0

Желание понять, откуда приемы берут свою силу и как сделать систему еще более устойчивой, привело нас к созданию трехуровневой архитектуры.

В версии 2.0 Речевая Самооборона® перестает быть просто «лингвистическим фехтованием» или набором удачных ответов. Мы переходим к объемному видению ситуации. Теперь наша система – это конструкция, в которой важен каждый уровень.

### **Первый уровень: мышление и состояние**

Это «внутренняя цитадель, крепость, форт», каждый называет по-своему, но суть одна. Первая книга дала точные инструменты реакции. Здесь мы идем глубже – учим строить такое состояние, при котором любая атака разбивается сама собой.

Это работа с психологическим «программным обеспечением». Мы будем глубоко исследовать эмоциональный суверенитет – право и способность самому управлять своим внутренним состоянием, настроением. Пока мы эмоционально реагируем на выпад, мы ведомы. Обретая внутреннюю тишину, мы становимся потенциальным партнером даже для тех, кто искренне хотел бы на нас напасть.

Мы научимся находить те самые «крючки», за которые нас привыкли цеплять манипуляторы, и удалять их.

Мы, коллектив авторов, искренне желаем, чтобы благодаря этой книге читатели стали максимально неуязвимыми в бытовых и деловых коммуникациях.

Чтобы в череде их жизненных ситуаций, среди всех возникающих речевых конфликтов было больше таких, которые проходили бы по касательной и сами разрешались далее. Чтобы те, кто хотел бы напасть, отказались от этой затеи и либо сменили тактику на партнерскую, либо вовсе прошли мимо.

### **Второй уровень: управление контекстом конфликта**

Выше мы обсуждали, что конфликт происходит не в вакууме. Это всегда сложная пьеса, где есть декорации (офис, дом, улица), действующие лица и их всевозможные ролевые взаимодействия (начальник – подчиненный, муж – жена, эксперт – дилетант, один на один – публично), время (когда, сколько), реальные или пока невидимые зрители, внешние рамки действия (законы, культура, правила, инструкции).

В версии 2.0 вы учитесь видеть эти нити. Умение управлять собой и контекстом – это способность вовремя изменить саму «сцену» конфликта: сменить тему, пересадить собеседника, вовлечь в разговор третье лицо или просто взять паузу, которая нивелирует весь напор оппонента.

Часто договоренности достигаются не только за счет того, какие слова были сказаны, но и за счет того, кто, где, когда, в каком окружении, в каком статусе эти слова произнес.

### **Третий уровень: речь как инструмент**

Только когда первые два уровня освоены, мы переходим к словам.

В книге «Речевая Самооборона® 2.0» речь – это точечное воздействие вместо хаотичной пальбы заготовками. Это хирургический скальпель, который отсекает лишнее и направляет диалог в нужное русло. Многие выражаются «много и эффективно».

Мы же стремимся говорить «точно и эффективно», а иногда вовсе держать осмысленные паузы.

Мы разберем, как лингвистические конструкции обретают истинную силу только тогда, когда они подпитаны вашим состоянием и стратегическим видением ситуации.

В этой книге вы будете становиться режиссерами своих коммуникаций. Жертва всегда защищается, она реактивна. Режиссер создает сценарий. Он заранее знает, к какому финалу

может и даже должен прийти разговор, и мягко и уверенно ведет к нему всех участников, даже если те изначально были настроены на конфронтацию.

Внедряя принципы Речевой Самообороны® 2.0, вы поймете, как прийти к результатам, выходящим далеко за рамки простого перевода «конфликтов в договоренности», – к абсолютной психологической устойчивости, мастерству управления «токсичными» средами, безупречной деловой и личной репутации, социальному капиталу, экономии энергии, стратегической эмпатии.

## Договоренности и напутствия

Речевая Самооборона® 2.0 (РСО) – путь управления договоренностями. Поэтому, дорогие читатели, на время чтения книги мы предлагаем заключить с вами две договоренности.

### Договоренность об авторском «МЫ»

Являясь авторским коллективом, мы, Руслан, Геннадий и Александра, вкладываем в книгу свой опыт многолетнего управления конфликтами и бизнескоммуникациями. И для обозначения себя выбираем общее «мы», тем самым подчеркивая сумму опыта каждого из нас. При этом в некоторых фрагментах книги мы будем говорить от имени кого-то из авторов персонально, например, при изложении личных историй участия и разрешения конфликтов.

### Договоренность о призме восприятия

Эта книга насыщена ситуациями из нашей практики, из жизни наших учеников, клиентов, друзей и коллег, а также историями из нашего личного опыта.

Мы отбирали их долго и придирчиво – яркие, шокирующие, смешные, лиричные, неудобные. Такие, от которых либо смеешься, либо морщишься, либо тихо думаешь: «Это же про меня».

Мы понимаем, что одни ситуации и истории покажутся вам до боли знакомыми, а другие – совершенно чужими. Когда вы наткнетесь на «слишком вашу» ситуацию или же на совершенно незнакомую, у вас может возникнуть одна из следующих реакций.

- «У меня так не сработает».
- «В моей семье (с моим руководством, с моим ребенком) это невозможно».
- «Разве это конфликт? Это же обычный разговор».
- «Разве так говорят?»

Все эти реакции – нормальные. И все они дают повод заключить вторую договоренность – о призме восприятия. Обратите внимание на два момента.

1. Если какой-то прием, техника или принцип сработали у других – это значит, что и у вас может сработать, даже если вы думаете иначе. И наоборот.

Каждая ситуация в книге взята из реальности: она произошла с нами, с нашими учениками или с теми, кто доверил нам свои истории. Чужой опыт – это материал для размышления.

2. Ситуации в книге имеют словесное оформление. В живом разговоре речь всегда иная: рваная, окрашенная интонацией, наполненная паузами, жестами, мимикой, внешним антуражем – и, чего греха таить, нередко обценной лексикой, которой в конфликтах хватает с лихвой. Письменный текст, прошедший редактуру, неизбежно становится более сглаженным, более «книжным», более стилистически выдержанным. Это естественно. Это природа жанра.

Взгляд через такую призму поможет вам сделать три вещи.

• *Дорисовать собственную ситуацию* – до той реальной, которая встречается именно у вас: добавьте свои интонации, жесты, паузы, слова.

• *Докрутить ответ* – до того, который ограничен лично для вас: приемы из книги следует воспринимать как конструктор, рецепт, рекомендацию, а не жесткий сценарий.

• И наконец – *просто выдохнуть и читать*, позволив себе получать удовольствие от чужих историй, узнавая в них что-то свое. Свое – берите, остальное – отпускайте.

Мы сделали все, чтобы эта книга была живой. Остальное – за вами.

Итак, мы с вами отправляемся в путь! Он потребует определенной ответственности. Будьте готовы к тому, что некоторые главы могут вызвать у вас внутреннее сопротивление. Особенно это касается принципа, гласящего: «Если вас что-то цепляет – значит, из вас что-то торчит». Нам всем больно признавать, что наши злость и обиды – это лишь проекция наших внутренних недоработок. Но именно в этой честности перед самим собой скрыт источник будущей неуязвимости.

Мы построили эту книгу так, чтобы вы прошли путь от понимания механики конфликта к осознанию фундаментальных принципов поведения и использованию конкретных приемов и техник.

В каждой главе будем разбирать реальные ситуации из практики, анализировать ошибки и формировать модели эффективной коммуникации, а закрепить навыки вам помогут практические задания.

В то же время книгу можно использовать и как полноценный тренажер методики Речевой Самообороны®, и как конструктор. Вы можете читать главы как последовательно, так и выборочно, параллельно внедряя элементы методики в свою жизнь.

Помните: мастерство Речевой Самообороны® измеряется не множеством поверженных оппонентов, а количеством конфликтов, которые вам удалось предотвратить (благодаря вашим знаниям из этой книги и приобретенному по ходу ее чтения опыту) и перевести во взаимовыгодные договоренности, позволяющие и сохранять отношения, и получать нужные вам результаты.

Добро пожаловать в систему «Речевая Самооборона® 2.0».

# Часть I

## Ревизия: познайте свое «поле боя»

### Глава 1

#### Как возникла идея ревизии

Первая книга была честным ответом на запрос времени: «На меня нападают – научите эффективно и эффектно отвечать». И мы учили. Приемы работали – и продолжают работать. И в ходе разбора практических ситуаций мы начали замечать одну закономерность.

Наши ученики и клиенты, овладев техниками самообороны и контрударов, со временем начинали чувствовать... усталость. Это была специфическая «усталость мышц», как у спортсмена, который слишком долго находился в режиме предельных перегрузок.

Да, люди переводили споры в конкретные договоренности. Да, они легко отвечали на выпады и манипуляции случайных прохожих или токсичных коллег. Но их жизнь превращалась в бесконечную череду «фронтальных сводок».

Одна из таких историй сложилась с нашим учеником Михаилом: 39 лет, руководитель среднего звена в крупной строительной компании, есть жена и трое детей, которых важно обеспечивать, есть друзья, единомышленники и, конечно, оппоненты по сложным ситуациям. От того, насколько умело Михаил общается – с руководством, подчиненными, коллегами из других отделов, подрядчиками и чиновниками, – зависит почти все. Идет ли он домой вымотанным или с ощущением хорошо сделанной работы. Как складывается его репутация и открываются ли перед ним карьерные возможности. Какие договоры удастся заключить – и на каких условиях.

Как он мотивирует команду. Добавим сюда неопределенность и нестабильность последних лет во всем мире, в России, в каждом городе... и получим запрос на Речевую Самооборону®.

Вернее, получили. Михаил пришел к нам на один из курсов по ораторскому мастерству, где на последнем уроке давались приемы РСО для ответов на сложные вопросы. Заинтересовавшись, он стал изучать РСО глубже для решения своих насущных задач по работе: прочел книгу, стал применять приемы и техники... но вскоре вернулся с той же самой проблемой, с которой возвращались некоторые из вас (в письмах, на тренингах, в личной переписке):

«На работе я нахожусь в другом состоянии: нужно быстро принимать решения и отвечать, а не раздумывать, и тут включаются автоматизмы: я или начинаю давить на оппонента (если он ниже по статусу или равен), или теряюсь (если передо мной руководство или важный чиновник). Что делать? Получше выучить приемы и связки?» Поэтому мы взяли Михаила в работу на постоянной основе, чтобы выяснить: в чем проблема, какие ошибки он совершает, что именно нужно «подкрутить в технике»?

**Тогда Михаилу казалось, что он ищет лучший щит.**

**Позже он поймет, что искал нечто другое.**

Спустя пару лет взаимодействия и мы, и Михаил увидели, что «подкрутка техники» еще сильнее вгоняла его в напряжение, ведь:

1) был разрыв между неким «идеальным» образом, как отвечать, и тем, что Михаил делал в реальности;

2) он словно ежедневно участвовал в скрытом системном бесконечном противостоянии всех против всех в своей компании.

Попробуем понять, почему так происходило с Михаилом и многими другими. *Мы давали техники и приемы, но упускали из виду внутренний мир человека.*

У каждого из нас есть свои уникальные установки, убеждения, сценарии поведения, которые диктовали и продолжают диктовать в жизни вне тренинга, «как надо действовать». Иными словами, состояние за пределами тренинга было иным: включались привычные, наработанные за много лет реакции.

Приемы, наложенные поверх старых малоэффективных автоматизмов, еще больше утяжеляли коммуникации, уводя от нужных результатов.

Чтобы наше открытие стало более понятным для вас, представьте человека, который выходит из дома в рыцарских доспехах. Он защищен? Безусловно.

Но насколько ему удобно жить, постоянно нося эти доспехи? Насколько легко ему обнимать близких?

Насколько хорошо он видит мир через узкую прорезь забрала? Насколько полно он вообще живет и чувствует эту жизнь?

Идея «жизни, свободной от конфликтов» родилась из этого образа. Мы поняли: *постоянная готовность к противостоянию и есть скрытая форма участия в конфликте. А это, в свою очередь, приводит человека к выгоранию.*

Мы начали наблюдать за теми нашими учениками и партнерами, кого можно было назвать мастерами неуязвимости. Казалось, что каждого из них (в разных жизненных проявлениях) конфликты будто обходят стороной. И не потому, что эти люди жили в вакууме или общались только со святыми. Вокруг них были те же самые пробки, те же капризные клиенты и те же сложные руководители. Но странным образом агрессия, направленная на них, словно теряла плотность. Она не «отбивалась» щитом – она просто не находила цели.

Мы осознали, что старая парадигма *«удар – блок – следующий удар»* ведет в тупик и порождает «гонку вооружений». Манипуляторы становятся изощреннее – вы учите новые приемы, они усиливают давление – вы осваиваете более сложные техники и связки... И так до полного истощения.

Тогда мы задали себе важный вопрос: «А можно ли в любой коммуникации обходиться без конфликтов, без эмоций, без противостояния?»

Так родилась концепция 2.0. Это расширение мастерства управления до мастерства навигации.

Если первая книга сделала вас эффективным «водителем» – человеком, который уверенно держится в острой ситуации и знает, как действовать, то эта книга учит еще и выбирать «маршруты». Не вместо умения «водить». Вместе с ним.

«Жизнь, свободная от конфликтов» – это состояние, при котором вы перестаете быть «мишенью». Когда внутри вас больше нет «крючков», за которые может зацепиться чужая злость или манипуляция.

**Самый эффективный способ управлять конфликтом – самому стать неуязвимым.** Состояние «жизни, свободной от конфликтов» – достижимый результат системной работы над собой. Именно об этом пути – от вечного ожидания удара к свободе от столкновений – и пойдет речь в этой части книги.

## Глава 2

### Что значит «жить без конфликтов»

Михаил действительно стал одним из тех, кто подтолкнул нас к более глубокому исследованию, и позднее он согласился стать нашим партнером, учеником и со-творцом по работам обновлений в РСО. Услышав от нас выражения «жизнь, свободная от конфликтов» или «жизнь без конфликтов», он иронично улыбнулся: «Что это? Жизнь отшельника в горах Тибета, где собеседники – камни и ветер?»

А-а-а-а, нет, понял: это терпила, который со всем соглашается, вечно извиняется и позволяет окружающим вытирать об себя ноги, лишь бы не вызвать чье-то недовольство. Это мне не подходит». Уверены, что многие из вас тоже носят эти две картинки в своем сознании.

**Сразу договоримся: ни то ни другое не имеет отношения к Речевой Самообороне® 2.0.**

**В нашей концепции жизнь без конфликтов – это не отсутствие разногласий. Это отсутствие деструктивного эмоционального резонанса – того, что привлекает внимание и вызывает желание ввязаться в эмоциональную драку, завязать конфликт.**

Давайте разбираться. Мы живем среди людей, и у нас разные интересы, взгляды на события вокруг, отношение к ним. Взаимодействия, столкновения интересов, позиций, отношений – неизбежны. Ведь эти взаимодействия и есть сама жизнь. И эти столкновения – еще не конфликт.

Наше отношение к этим столкновениям – вот что может породить конфликт. И оно определяется ощущением, внутренним дискомфортом (скорее всего, в области груди, горла или солнечного сплетения).

Отсюда следует, что конфликт субъективен. Как чувство голода, ощущение холода, юмор или аллергия.

И конфликт – это всего лишь сигнал, что по поводу предмета дискомфорта нужно договориться с оппонентом или с самим собой.

Итак, вот *принцип определения конфликта* в Речевой Самообороне® 2.0, который важно раскрыть здесь, в начале книги.

**Речевой конфликт возникает не тогда, когда кто-то что-то сказал или не сказал (обозвал, послал, промолчал, обидел, обманул, проигнорировал и т. д.), а когда вас зацепило, вы ощутили дискомфорт (в области груди, горла или солнечного сплетения).**

Тот же принцип применим и к другим явлениям и вашим реакциям на них.

Юмор – это не когда юморят, а когда лично вам смешно. Холодно – это не когда низкая температура, а когда некая часть вашего тела замерзла. Голодно – это не когда вы давно не ели, а когда вы испытываете то самое специфическое ощущение в животе.

Болезнь – не когда вирусы кругом, а когда вы себя плохо чувствуете физически.

И жизнь без конфликтов – это жизнь, в которой вы сами лишаете оппонента возможности втянуть вас в эмоциональную воронку, ведь вас не цепляют его слова и действия. Это как «меня нельзя обидеть, пока я сам не позволю себе обидеться».

### Коммуникативная прозрачность

Представьте, что в вас целятся из лука. Если вы – массивная деревянная мишень, то стрела вонзится в вас с глухим стуком, причинив боль и оставив след. Если вы – стальной щит, то стрела отскочит, но вы почувствуете удар, а на вас останется царапина.

Но что, если в момент выстрела вы становитесь... туманом? Стрела просто пролетает насквозь. Ей не за что зацепиться. Нет сопротивления – нет удара. Нет удара – нет ущерба.

В Речевой Самообороне® 2.0 мы называем это *коммуникативной прозрачностью*. Это состояние, в котором внутри вас нет ничего, во что могла бы вонзиться стрела чужой агрессии.

- Если вас называют непрофессионалом, а вы на 100 % уверены в своей компетенции – стрела пролетает мимо.

- Если вас пытаются задеть темой возраста, а у вас нет по этому поводу комплексов – стрела пролетает мимо.

- Если в очереди кричит случайный человек и вы понимаете, что он кричит на кого-то другого из-за каких-то своих жизненных обстоятельств, – стрела пролетает мимо.

Коммуникативная прозрачность – это состояние, когда вы перестаете «инвестировать» свои эмоции в чужую агрессию.

Вы можете нас спросить: «А что касается споров, там работает такой же принцип?»

Здесь важно провести четкую границу.

- *Спор (или дискуссия)* – это ситуация, когда стороны ищут истину или способ договориться, исходя из рациональных соображений. В этом процессе есть логика, факты и уважение. После хорошего спора отношения часто становятся крепче, а решение – качественнее.

- *Конфликт* – это ситуация, когда стороны тратят энергию на разрушение друг друга и действуют эмоционально. Здесь нет цели договориться, а есть цель победить или сбросить напряжение.

Жить без конфликтов – значит обладать навыком переводить любую ситуацию из режима эмоционального противостояния в режим разумного решения задачи. Или, если вторая сторона принципиально не хочет или пока не способна решать задачу, – уметь мягко прерывать, временно выходить из коммуникации, сохраняя при этом и достоинство (репутацию и самолюбие), и нервную систему, и физические ресурсы (время, силы, здоровье, предметы материального мира).

Слабость ли это? Нет. Это максимально здравый, разумный, рациональный подход.

Многим кажется, что ответить на хамство аналогично, или объясняя свое поведение, или обидевшись, – проявление силы. На самом деле это самая простая, автоматическая реакция. Чтобы накричать, оправдаться, замкнуться в себе, не нужно учиться – это умеет даже трехлетний ребенок. Это природой данные защитные рефлексy: бей, беги, замри (притворись мертвым). И неосознанно реагируя любым из этих способов, вы только провоцируете дальнейшее развитие конфликта.

**Истинная сила – в управлении реакцией.**

### **З.Л.И. (забота, любопытство, интерес)**

Может показаться, что жизнь без конфликтов – это роскошь, которую может позволить себе только очень сильный и уверенный в себе человек.

Но это выбор. Любой человек, который хочет жить без конфликтов, просто научается настолько владеть собой, что никому не позволяет диктовать, какое у него сейчас будет эмоциональное состояние, настроение.

Вы становитесь хозяином положения. Оппонент ждет, что вы вспыхнете, начнете оправдываться или нападать. Он уже подготовил сценарий. Но вы не даете ему этой возможности.

Вы ломаете его сценарий своим спокойствием, эмоциональным равновесием, своим **З.Л.И.** Да, мы назвали это состояние именно так: **З.Л.И.** Забота, любопытство, интерес. Аббревиатура не случайная. Именно в тот момент, когда внутри все требует ответить злостью, единственное, что действительно работает, – это противоположное: забота о человеке, который на

вас нападает, любопытство к его словам и интерес к вашему возможному будущему сотрудничеству. Это не маска. Это не техника сдерживания.

Это внутреннее состояние, которое физически меняет вашу реакцию, – и именно поэтому собеседник перестает чувствовать сопротивление, на которое рассчитывал. Мы разберем этот принцип подробно в части II – с примерами, ошибками и конкретными фразами.

Таким образом, жизнь без конфликтов в версии 2.0 – это когда вы:

- расходуете энергию только на созидание: в творчестве, семье, работе, бизнесе, науке, спорте и т. д.;
- сохраняете и развиваете отношения с окружающими без оправданий и проявлений агрессии;
- управляете ситуацией. Тот, кто уверен и эмоционально стабилен, – тот и режиссер. А коммуникацией управляет тот, кто задает вопросы и предлагает: именно эти речевые действия определяют направление разговора.

## Разбор идеи на примере

Как мы уже упоминали, в книге мы приводим различные примеры из практики наших учеников, клиентов, коллег, друзей. Это ситуации как системных длительных конфликтов, так и краткосрочных всплесков на работе, в семье, социальной жизни.

А идею жизни без конфликтов мы разберем на примере одной из ситуаций с Михаилом.

### Отзыв на проделанную работу

На совещании Михаил презентовал стратегию развития на квартал.

Его коллега Игорь, дождавшись окончания презентации, говорит в привычной для себя манере, во всем сомневаясь:

– Слушай, работа проделана большая, молодец.

Но давай будем честными: эти цифры выглядят очень... оптимистично. Я бы даже сказал – оторвано от реальности. Мы же не хотим в конце квартала объяснять руководству, почему мы просто фантазировали вместо того, чтобы считать риски? Тебе не кажется, что проект в таком виде просто опасен для отдела?

Мы можем предположить, что Игорь не хамит напрямую. Он якобы заботится об отделе и руководстве. Но по факту он публично поставил под сомнение профпригодность Михаила и назвал его фантазером.

Прежде чем читать дальше, подумайте, как бы вы ответили на его слова. Иногда мы будем предлагать вам представить себя на месте героев наших ситуаций, и сейчас как раз такой случай. Мы верим, что сравнение вашего варианта с предложенными в книге поможет вам лучше понять себя и свои убеждения либо сделать первый или очередной шаг к этому.

Итак, разберем первый вариант, где реакция неэффективная, – вы вовлеклись в конфликт (кстати, приблизительно в таком духе ответил в свое время и Михаил).

### Ответ 1

– Игорь, я цифры не из головы взял, у меня все подтверждено данными. И вообще, твои прогнозы в прошлом месяце не сбылись, так что давай не будем про «фантазии». Я как профессионал понимаю, что делаю.

В таком ответе можно увидеть два мотива.

1. *Желание оправдаться.* Вы чувствуете, что ваша репутация под угрозой, и начинаете защищаться, объяснять, почему вы правы. А в конфликтной ситуации любое объяснение является оправданием и только усиливает конфликт, буквально заставляя вторую сторону нападать

еще сильнее, а самого объясняющего чувствовать себя эмоционально ущемленным. Поэтому сразу считаем, что этот ответ ошибочен.

2. *Желание отомстить*. Вы пытаетесь уколоть Игоря в ответ. Возможно, в прошлом он не единожды уже так поступал, и вы выходили из комнаты совещаний с опущенной головой и покрасневшими. А мы смеем предположить, что вы не уверены в себе как в специалисте настолько, чтобы пропустить мимо такие нападки Игоря.

В итоге вы выглядите как человек, который не умеет принимать критику и срывается на эмоции. Игорь же выглядит спокойным «голосом разума» команды.

Как следствие, это может привести к необратимым последствиям восприятия коллегами вас как непрофессионала и отсутствию дальнейшего карьерного роста в компании. Для самого Михаила совещание закончилось затяжным обсуждением по принципу «кто больше прав», отсутствием конкретных договоренностей по поводу представленной стратегии, вымотанными нервами и состоянием «скрытая война продолжается».

Теперь рассмотрим второй вариант, где реакцию можем назвать эффективной за счет внутреннего состояния и управления коммуникацией.

### **Ответ 2**

Вы спокойно смотрите на Игоря, не отводя глаз, но и не пытаетесь его «передавить». Держите паузу в две секунды – это показывает, что его слова вас не зацепили, затем говорите:

– Игорь, спасибо за внимание к рискам, это действительно критически важная часть (здесь вы проявляете заботу о коллеге). Чтобы мы проверили, «оторваны» цифры или нет, – уточни, какие конкретно показатели вызывают у тебя сомнения?

Давай прямо сейчас откроем таблицу прогнозов и сравним их с твоими данными. Если там есть ошибка – мы исправим ее сейчас, чтобы работать с реальными цифрами (здесь вы проявляете л

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.