# Техники противодействия прессингу

Aндpeй Геннaдьевич Kaменюкин, врач-псиxoтеpaпевт, соавтор программ повышения стреccoустойчивости в системе MЧC России.

В жизни любого человека иногда возникают так называемые ситуации коммуникативного прессинга. Это конфликты, неуместные требования, необоснованные претензии, обвинения, невыполнимые просьбы и т. п. В эту категорию событий могут попадать и вполне безобидные обращения, на которые вы, по ряду личных причин, просто не желаете реагировать.

Находясь в ситуации негативного коммуникативного прессинга, человек испытывает не только психологический дискомфорт. В организме развиваются изменения на физиологическом уровне, которые человек может не ощущать.

В проблемной ситуации прессинга чрезвычайно важно сохранять спокойствие. Бессмысленно нервничать и расстраиваться в ситуации прессинга. Отрицательные эмоции не изменят проблемную ситуацию.

Для выхода из ситуации прессинга с наименьшими эмоциональными потерями, воспользуйтесь следующим алгоритмом и техниками противодействия прессингу. Помня и применяя их, вы обретете спокойствие и сможете отстоять свою позицию.

Алгоритм противодействия прессингу

Шаг первый: определитесь, чего вы хотите добиться от этого общения. То есть поставьте себе цель.

Шаг второй: сохраняйте спокойствие. Используйте самомониторинг и правильное дыхание.

Шаг третий: игнорируйте критику и избегайте полемики, выдержите паузу.

Шаг четвертый: ответьте техникой противодействия прессингу.

В выполнении алгоритма придерживайтесь выбранной линии поведения. Идите к поставленной цели, для того чтобы исчерпать возможности воздействия на вас.

Техники противодействия прессингу

Техника «Заигранная пластинка». В ответ на слова «проблемного человека» вы настойчиво высказываете свое желание, свою позицию. Техника эффективна при отказе на необоснованные просьбы, при отпоре предъявляемым претензиям, при противодействии навязчивым предложениям и посетителям.

Техника состоит из двух частей:

В первой части вы констатируете то, о чем говорит «проблемный человек»: «Я понимаю, о чем вы говорите...», «Я вижу, что происходит...», «Я услышал ваше предложение.» и т. п.

Во второй части вы высказываете свое желание, например: «Я услышал ваше предложение, но мы отказываемся» или «Да, я вижу, что произошло. Это больше не повторится».

При продолжении прессинга вы повторяете одну и ту же фразу или, сохраняя смысл, незначительно изменяете ее. Возможно отдельное использование только второй части техники. Практикуется до истощения оппонента.

Техника «Туман». Суть техники заключается в выражении согласия со словами «проблемного человека». Техника эффективна против критики, несправедливых претензий.

Существуют два варианта техники.

1. Полное согласие с критикой. Если информация проблемного человека правдива, т. е. его слова соответствуют действительности, то это — оптимальный вариант. Например:

Проблемный человек»: «Вы сегодня опять опоздали!»

Ответ: «Да, действительно я сегодня опоздал».

Высказывание согласия блокирует попытки «проблемного человека» критиковать вас бесконечно. Если вы соглашаетесь, ваш противник не может вступить с вами в полемику.

2. Согласие «в принципе» при помощи «волшебного» слова «возможно». Слово «возможно» придает высказыванию достаточно неопределенный смысл. Внешне мы соглашаемся, но внутренне можем сохранять свою позицию. Фактически мы как бы допускаем возможность, что дело обстоит так, как его описывает «проблемный человек», но не даем гарантий, что сделаем все как он хочет.

«Проблемный человек»: «У вас ужасные условия!»

Вы: «Возможно».

«Проблемный человек»: «Никакого сервиса, полное отсутствие внимания!»

Вы: «Да, во многом вы правы, наш сервис далек от совершенства».

Техника может использоваться, когда «проблемный человек» пытается прогнозировать будущее, выводит следствия из происходящего в настоящем.

Техника «Бесконечных расспросов». Смысл техники заключается в том, что обвиняемый занимает активную позицию и выясняет у «критика», что было ошибочно в его действиях. Рекомендуется к применению при обвинениях в ошибках.

Техника предотвращает развитие чувства вины за совершенную ошибку и препятствует манипуляции. Она помогает получить информацию о действительно совершенной ошибке, о том, что, по мнению «критика», неправильно.

«Проблемный человек»: «Ваша программа абсолютно непонятна».

Вы: «А что именно вам непонятно?»

«Проблемный человек»: «Нет конкретики, все слишком обтекаемо».

Ответ: «Что бы вы посоветовали прежде всего изменить?»

Техника бесконечных расспросов позволяет найти выход из некоторых проблемных ситуаций. Она защищает от нападок, переводя взаимодействие в конструктивное русло. Благодаря ей возможно достижение «согласия в несогласии», о котором идет речь в следующей технике, и ведение рационального диалога.

Техника «Согласие в несогласии». Эту технику эффективнее всего использовать при завершении какого-либо взаимодействия. Техника применяется в том случае, когда достижение единомыслия невозможно вследствие принципиальных разногласий. Для того чтобы завершить беседу либо противостояние на позитивной ноте, одна из сторон должна проявить инициативу и подвести итоги. Будучи такой стороной, вы противостоите прессингу следующим образом:

Во-первых, формулируете те позиции, по которым отсутствует единство мнений.

Во-вторых, получаете согласие об отсутствии единства мнений по определенным позициям от противоположной стороны.

В-третьих, подчеркиваете, что именно по данным позициям, на данном этапе обсуждения какого-либо вопроса существует «согласие в несогласии».

«Согласие в несогласии» является приемом, часто использующимся на переговорах. Причем переговорах самого разного уровня: от политических саммитов до обсуждения скидки при покупке стиральной машины.

Техника позволяет прочувствовать завершенность обсуждений, а при противостоянии прессингу обеспечивает утверждение вашей позиции при внешней форме достижения согласия «хотя бы в чем-то» для вашего оппонента. Таким образом, из всех техник противостояния прессингу ее можно назвать наиболее гуманной.