

09.02.2023

Спілкування з «важкими» людьми

Юлія Свеженцева, старша спеціалістка з питань залучення громадськості ВБО “Інститут місцевого розвитку”



Зміст презентації

- Ненасильницькі методи спілкування: чи можливо це в ОСББ?
- Хто такі «важкі» у спілкуванні люди і чому нам важко з ними знайти спільну мову?
- Активні та пасивні агресори: хто небезпечніший?
- Підготовка до спілкування з «важкими» людьми.
- Принципи та стратегії спілкування з «важкими» людьми.
- 5 «цеглин» ненасильницького спілкування.
- Як поставити людину «на місце».
- Прийоми спілкування з:
 - прихованими нападниками (жартівниками, порадниками тощо)
 - хамами, критиканами та агресорами;
 - пасивними та активними маніпуляторами;
 - токсиками;
 - газлайтерами.
- Як правильно відмовити людині.

Важливо підтримувати в ОСББ позитивний соціально-психологічний клімат та добросусідські відносини

Увага на якості комунікацій!

Проте в кожному будинку, як і в суспільстві, є люди, з якими відверто важко спілкуватись, знаходити спільну мову і рішення.



- словесно нападають, хамлять, ображають,
- диктують, вимагають щось неправомірне або несправедливе по відношенню до інших,
- пишуть скарги, необґрунтовано критикують,
- висміюють, підривають авторитет правління,
- маніпулюють, провокують конфлікти,
- занудствують, скиглять,
- брешуть, перевертають ситуацію з ніг на голову, представляючи вас винуватим;
- відверто зводять з розуму своїх «жертв».



Хто такі «важкі» у спілкуванні люди?

Явні агресори - «танки»,
«хулігани», «судді»,
«диктатори»,
«обвинувачі», «критики»,
«кверулянти», «уперті
віслюки»...

Приховані агресори -
жартівники,
маніпулятори, «токсика»,
«газлайтери»...



- **Явні агресори** намагаються нас налякати та підкорити своїй волі.
- **Приховані агресори** використовують сарказм, тролінг, жарти, що принижують або обесцінюють дії людини.
- **Маніпулятори** грають на наших слабкостях, викликаючи у нас емоції (як позитивні, так і негативні) та емоційно обумовлені швидкі дії.



- Поряд з **токсичними людьми** ми весь час відчуваємо провину без суттєвих підстав.
- Нам весь час незручно за себе, ми ніби підводимо цих людей.
- Вони поведуться як жертви поряд із нами, проте насправді вони завжди є пасивними агресорами.



Газлайтери просто зводять нас з розуму.

- Вони заперечують факти і події, свідками яких ви були; впевнено стверджують, що вони казали нам про щось, а ви цього не пам'ятаєте.
- Ви починаєте сумніватися, чи не підводить вас пам'ять, чи не наснилися вам якісь події тощо.



Як вести себе з «важкими» людьми?

Основні принципи та стратегія

1. Шукати своїх справжніх партнерів та однодумців варто переважно не серед тих, хто задоволений станом управління будинку та займає пасивну позицію, а саме серед незадоволених, тих, хто часом допікає правління ОСББ своїми вимогами та критикою.

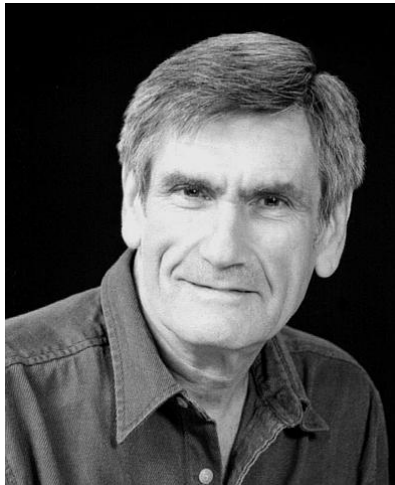
У деяких з них є **енергія та мотивація діяти** для спільного блага, треба тільки порозумітися і домовитися.



Як вести себе з «важкими» людьми?

2. Застосування принципів і методів **ненасильницького спілкування (ННС)**, або «як домовитися з тим, хто мене бісить».

Це **усвідомлене і цілеспрямоване** спілкування для взаємної вигоди.



Автор методу ННС - Маршалл Розенберг, американський психолог, медіатор, тренер, викладач і письменник

Як вести себе з «важкими» людьми?

3. Застосування принципів і методів **конфліктного айкідо**

Навіть в ситуації конфлікту з «важкою» людиною ми не ставимо за мету знищення противника або багаторічну війну на виснаження.

Мета конфліктного айкідо – нейтралізувати агресію, не завдаючи значної шкоди нападнику; зробити так, щоб його агресія заважала в першу чергу йому самому, щоб він від неї втомився і переконався в її неефективності.

Як вести себе з «важкими» людьми?

4. Поетапне застосування стратегії «Лікування-Виховання - Поховання-Дистанціювання»

"Лікування"

- Допомогти людині упорядкувати емоції, зрозуміти справжні потреби та знайти спільне рішення

"Виховання"

- Поставити людину "на місце", повернути її в межі правил, від відкритої або прихованої агресії та маніпулювання до конструктивного спілкування

"Дистанціювання"

- Якщо з агресором не вдалося дійти порозуміння або воно в принципі недосяжне, обмежити і формалізувати спілкування

Передумова успішної комунікації

- Прийняття себе, разом з «чеснотами» і «недоліками»
- Повага до себе як передумова поваги до інших
- Актуалізація, самоспостереження
- Чесність відносно себе
- Розуміння власних справжніх потреб



- **Головний принцип ННС:** *за кожним словом та вчинком людини стоїть якась важлива для неї та актуальна в цей момент потреба.*
- Поведінка може виглядати агресивною, образливою тощо, а за цим може бути потреба в увазі, бути почутим і зрозумілим, у визнанні й будь-яка інша загальнолюдська потреба. Але виражається вона так, що нам зовсім не хочеться її задовольняти.
- Метод ННС зосереджує увагу на задоволенні справжніх потреб учасників спілкування і шукає шляхи їх задоволення.
- Є дуже практичним і робочим інструментом поліпшення комунікаційних навичок і встановлення більш здорових і довірчих відносин з оточуючими.



5 «цеглин» ненасильницького спілкування:

Я

- спостереження
- почуття та емоції
- потреби
- емпатія
- прохання

СПІВРОЗМОВНИК

- спостереження
- почуття та емоції
- потреби
- емпатія
- прохання

виграв - виграв

Спостереження

- називання конкретних дій, слів або проявів нашого партнера по спілкуванню, які викликають у нас якусь реакцію або емоційний відгук.
- важливо вказувати на певну дію або поведінку і бути надзвичайно конкретним, особливо якщо ми пов'язуємо це з нашими власними емоціями.

Приклади:

Коли ви починаєте кричати, я відчуваю розгубленість і можу не донести до вас важливу інформацію.

Я дуже щаслива і вдячна вам, я відчуваю вашу підтримку, коли ви знаходите час обговорити проблеми нашого будинку.

Мені стає неприємно, і я відчуваю недовіру до мене, коли я чую натяки на крадіжки грошових внесків у нашому будинку. Що Ви маєте на увазі, коли говорите, що гроші розкрадаються?



допомагають уникнути частих «гріхів»
спілкування:

Узагальнень і абсолютних категорій

- «Ти завжди ...»
- «Кожен раз ти»
- «Від тебе не дочекаєшся ...»

Оцінок і ярликів

- «Ти такий ненадійний»
- «Яка ти егоїстка!»

Особистих думок або недостатньо аргументованих висновків

- «Ти занадто довірлива»
- «Недобре так поступати з друзями»
- «Ви мене ігноруйте»

- Спостереження потрібні, щоб передати наші емоційні переживання і реакції на дії співрозмовника.
- Ключовий момент в їх передачі співрозмовнику - ми висловлюємо свої емоції і переживання у вигляді Я-висловлювань.
- Це важливо - ми не перекладаємо відповідальність за свої почуття і емоції на іншу людину, а тільки доносимо нашу чесну емоційну реакцію.
- ***Точно виражені почуття - це саме наші справжні емоційні стани.***
- Потрібно вміти розпізнавати і відрізняти емоції, а також бути здатним проявити щирість і деяку вразливість.

Потреби – це те, що...

- ...ховається за нашими почуттями і емоційними реакціями;
- ...нам важливо отримувати і чого ми чекаємо від співрозмовника.

Потрібні:

- навички усвідомлення своїх потреб, зокрема емоційних;
- вміння бачити, які з них не задоволені і викликають емоційний відгук.

Наші емоційні потреби можуть бути незрозумілі і неочевидні нашим співрозмовникам, і якщо про них не говорити, співрозмовники не розуміють, чого саме ми від них хочемо.

Тому необхідно пов'язувати свої емоції і переживання зі своїми потребами.

«Мені тривожно, тому що мені важливо, щоб ...»

«Я б хотіла, щоб...»

Емоційні потреби	
автономність	можливість самостійно вибирати свої дії, мрії, уподобання тощо
єднання	включаючи близькість, довіру, підтримку, повагу, емпатію тощо
духовна наповненість	натхнення, гармонія, краса тощо
лідерство	бути ініціатором добрих справ, приймати рішення
значимість	бути потрібним комусь, щоб тебе цінили
цілісність	справжність, сенс, творчість, самоповага

Якщо не брати до уваги важливі і універсальні емоційні потреби людей, комунікація йде «повз» того, що учасники спілкування хочуть насправді.

- моралістичні судження (правильно-неправильно, добре-погано);
- порівняння;
- заперечення власної відповідальності;
- критика і засудження, звинувачення інших;
- діагнози, вердикти та інтерпретації мотивів, якостей, поведінки, почуттів інших.



Лайфхак:

тримати у фокусі уваги те, що вам важливо в цій комунікації і чого ви потребуєте.

Корисні питання, які слід тримати в голові:

- *«Що мені важливо в цій ситуації?»*
- *«Яку свою потребу, яку свою цінність мені важливо задовольнити?»*
- *«Що я хотів би отримати в результаті спілкування?»*
- *«Який результат або розвиток подій мене б задовольнив?»*

Ще більш важливо тримати увагу на цінностях і потребах співрозмовника!

Бачити суть і виокремлювати ключове

- Ми в змозі добитися задоволення власних потреб, якщо ми їх визначили і приділили їм увагу.
- Ми допомагаємо іншій людині почути себе, краще зрозуміти свій внутрішній світ і емоційні потреби, і потім дати їй те, що їй важливо.

Це перетворює нас в дуже компетентних і потужних комунікаторів.

- *За кожним випадком проблемного спілкування - за гострими негативними реакціями, відмовами, мовчанням, гнівом, агресією, нелогічними вчинками або безглуздими витівками, - ховаються ті чи інші незадоволені емоційні потреби.*

Не треба:

- брати відповідальність за чужі емоції
- відчувати провину чи образу
- приймати сказане на свій рахунок, реагувати імпульсивно

Треба:

- тримати фокус на суті того, що відбувається, і важливих потребах

Результат: сила, впевненість і моральна стійкість в спілкуванні.

Емпатія- це...

- здатність зрозуміти, що відчуває та переживає інша людина
- шанобливе розуміння того, що переживають інші.



Є фрази, що вбивають взаєморозуміння та роблять неможливим емоційне приєднання.



Фрази-вбивці/Фрази - помічники

Я вас почув

- *Добре, подумаю.*
- *Дякую за ваші думки.*
- *Цікава точка зору.*
- *Як точно ви підмітили.*
- *Цікаво!*

! Навіть простий кивок голови спрацює краще.

Я вас розумію

Алгоритм «емоціонального приєднання»:

- Вислухайте співрозмовника.
- Приєднаєтеся емоційно, тобто відповідайте з такою ж сильною емоцією (це найголовніше!) Або натякніть на неї. Використовуйте слова:
 - *Жах.*
 - *Так що ж це таке!*
 - *Це дуже неприємна ситуація.*
 - *Жесть (це для побутових ситуацій).*
- Далі слід привести людину в нейтральний емоційний стан зниженням вашого голосу.

Фрази-вбивці/Фрази - помічники

Да ви заспокойтесь!

Після такої фрази людина починає ще більше нервувати. Як допомогти людині заспокоїтися:

- Знизити тембр голосу
- Допомогти людині психологічно підготуватися до різного результату подій, що хвилюють.

Спочатку приєднатися емоційно, потім спитати: *Давайте розглянемо можливі варіанти. Ви до чого готові?*

! У жодному разі не можна на фразу «заспокойся, не нервуй» відповідати: «Я спокійний», «Я не нервую».

Ми ж старалися! А що я можу зробити!

- *Я не виконав завдання повністю, зробив ... та ...*
- Факти замість виправдань.

- Потрібно повідомити про те, що ми бажаємо отримати від свого партнера по комунікації в рамках взаємовигідного співробітництва і взаємного задоволення потреб.
- Наше прохання повинно бути оформлене у вигляді ясного, конкретного і ствердного висловлювання, що чітко називає дію.
- Чим менше розпливчастих і загальних формулювань, тим краще.

Конкретно	Розпливчато
Будь ласка, дотримуйся встановленого бюджету на місяць і уникай незапланованих витрат	Будь більш відповідальний із грошима!

Інколи «лікування» агресора не можливе без заходів «ВИХОВАННЯ».

Для кожного агресора, для кожної ситуації слід підбирати свій метод виховання.

Мета цих методів та прийомів:

- поставити людину на місце;
- відбити в неї бажання продовжувати нападки;
- продовжити конструктивне спілкування.



Проблема всіх жертв саме в тому, що вони бояться зіпсувати стосунки. Саме на цьому їх і ловлять агресори.

Не дайте страху перемогти.

Навіть якщо спочатку між вами та співрозмовником виникла напруга, не зациклюйтесь на думці «як би не посваритися» – тоді вас поважатимуть.

Про відносини мають думати обидві сторони діалогу, а коли турбується лише хтось один, другий починає цим нещадно користуватися.

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

«Покажіть зуби». Насправді, дуже часто агресор теж боїться зіпсувати стосунки.

Глузування, кпини, сарказм

- Якщо хтось глузує, дозволяє саркастичні висловлювання, як ми зазвичай реагуємо?
- Іронія у відповідь на сарказм – це зброя, і якщо ми неправильно її застосовуємо, вона може вистрілити в нас же.
- **Гумор є пістолет, дулом спрямований на власника.**
- Ваша реакція залежить від статусу цієї людини.
- Універсальна порада: наодинці ввічливо, але рішуче скажіть:
 - *Я прошу вас не глузувати з моєї зовнішності/манер дії/особистих рис, мені це неприємно.*
 - *Мені дуже неприємно, коли кажуть про...*
 - *Для мене... - делікатна тема. Дуже прошу її не торкатися.*
 - *Величезне прохання, не робіть акцент на... це питання для мене занадто важливо.*

Глузування, кпини, сарказм

Якщо рівна за статусом людина продовжує напади, ви можете застосувати більш жорсткі формулювання (укол за прикол):

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

Коли вам говорять щось недоречно, роблять зауваження, вторгаються на вашу «територію», можна відповісти:

«Все так, я знаю. Але це частина мене».

«Да, я такий».

«Це моя вада, знаю».

«Так...»

«Так. У мене ж має бути якась вада».

Якщо агресор продовжить: *«Послухай пораду і ...»* можна знову повторити з посмішкою:

«Це - частина мене, давай краще обговоримо ...»

Психотрюк «вирвати жало»:

Якщо ви знаєте про якийсь свій недолік або проблему, краще скажіть про них самі одразу.



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

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

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



- Бувають ситуації, коли людина, рівна вам за статусом або нижче, виходить зі своєї ролі, робить це прилюдно чи наодинці.
- Перша можлива причина – емоції. Друга – вона намагається захопити владу в цій ситуації.
- У першому випадку достатньо пояснити, що настав час навчитися контролювати емоції, а в другому – вже намагатися «виховати» її. Уважно подивіться на людину і протяжно запитайте: *«I-i-i?»*
- Цей прийом дозволяє відбити атаку рівного вам колеги або знайомого, а також співробітника нижче.
- **Не застосовуйте** його до того, хто за статусом вище! Це жорсткий прийом, що дозволяє поставити людину на місце.

Безцеремонні настирливі поради

Деякі люди настирливо хочуть прийняти рішення за вас:

«Я краще знаю, як діяти».

«На твоєму місці я поступив би так...»

«Ой, ти дієш неправильно ...»

«Я покажу як...»

Дві помилки: або промовчати, або відповісти *«не вказуй мені», «сам знаю, як вчинити», «досить мене вчити», «я не просив твоєї поради».*

По суті, ці відповіді вірні, але їх форма є родючим ґрунтом для продовження атаки. Краще так:

«Спасибі за пораду. Я над цим подумаю».

«Ти правий. Скільки людей стільки думок».

«Знаєш, дуже добре, що у кожного є право вирішувати за себе».

«Як добре, що у нас різні думки».

У разі повторної атаки доброзичливо, але твердо повторіть фразу:

«Дякую. Я обов'язково подумаю над цим».

«Дякую за турботу, мені це дуже цінно. Давайте...»

Два типи образ

1. Навмисні

2. Не навмисні, від вкрай емоційного стану

Реакція на навмисні та ненавмисні образи, хамство різні.

1 – поставити агресора на місце

2 – відкласти розмову допоки емоції ущухнуть



- Часто спілкування переходить у гостру фазу, коли один із учасників починає ображати опонента або його принципи, рішення тощо.
- Вир емоцій може затягнути учасників у конфлікт, тому важливо зупинити і опонента, і, звичайно, себе.

Фрази, які вам допоможуть:

- *Ми захопилися взаємними докорами і образами, давайте все-таки повернемося до сутті.*
- *Ми злегка захопилися і відійшли від теми.*
- *Я трохи захопився.*
- *Я трохи перегнув палку.*
- *Ми захопилися нападками, і ми відійшли від теми, пропоную повернутися.*

Взяти вину на себе і бути виним - різні речі!



Дві найчастіші помилки при відповіді на хамство і образи.

1. **слабкість:** ми починаємо виправдовуватися або опускаємо погляд, не знаємо, що відповісти, беремо паузу чи просто йдемо.
2. **відсутність контролю над своїми емоціями:** гра у словесний пінг-понг, коли на образливі слова ми починаємо відповідати у стилі «сам такий!»

Наслідки неправильної реакції бувають вкрай негативними: агресивність, гнів, образа, фізична агресія, зіпсований настрій, конфлікти.





Як протистояти хамству та навмисним образам



- Треба **голосно промовчати**: уважно довго подивитися людині в очі та подумки вимовити: *«Я розумію, чого ти домагаєшся»*. Вголос нічого не вимовляйте.
- Така поведінка – не слабкість. «Гучно промовчати» – не означає ретируватися, похнюпившись. Ми тримаємо погляд і спокійно продовжуємо те, що робили. А в мережі просто не відповідаємо на провокаційні коментарі.
- Будь-яка відповідь у цьому випадку – це перемога атакуючого. Має рацію не той, за ким останнє слово, а той, хто реагує правильно і не втягується в безглуздий пінг-понг.
- Використовуючи цей трюк, ви навіть без слів покажете людині, що бачите її наскрізь і знаєте, навіщо вона це робить.

Краще голосно мовчати, ніж голосно кричати.



Якщо ж маніпулятор спробує атакувати ще раз, можна використати другий спосіб – сказати прямо в лоба, хто він такий.

Ви пояснюєте, що з першого разу зрозуміли його стратегію – зачепити вас і вивести на рівень емоцій.

Цей прийом зазвичай працює у парі з першим.

Фрази, які допоможуть:

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

Реакція «Без гострих кутів»

- Буває, що грубіян намагається поставити дуже незручне запитання при всіх. При цьому закладає в нього таємний зміст, і, як би ми не відповіли, все одно опиняємось у пастці.
- Правильна реакція – вказати на важливість теми, лише злегка торкнувшись її, і відвести розмову убік, обійшовши гострий кут.

Фрази, які вам допоможуть:

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

- Підходить у тому випадку, коли агресор використовує напівцензурні чи зовсім нецензурні висловлювання.
- Атакуючий часто посилює свої оцінки словами: маячня, нісенітниця, ахінея, мерзота, хрень і так далі.
- У таких випадках добре працює прохання пояснити свої слова.
- Ми чіпляємося за їхнє значення і просимо людину пояснити, який сенс він вклав у конкретний вираз.
- Той починає губитися, йому не вдається обґрунтувати свої ж висловлювання і аргументувати власну точку зору.

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

- Який зміст ви вкладаєте у поняття «лайно»?

- Поясніть слово «маячня».

- Що ви маєте на увазі під словом «ахінея»?

– Що у вашому розумінні «нісенітниця»?

Не ведіться на провокацію:

– А що, самі не знаєте?

Відповідайте:

– Мені важливий саме ваш зворотний зв'язок. Тому й уточнюю.

Кривдник або піде від відповіді, або йому доведеться знайти логічні аргументи, на які ви вже зможете відповісти - або вирішите, що зовсім не треба відповідати.

- У випадках, коли людина прилюдно переходить межу дозволеної або загальноприйнятої поведінки, необхідно відреагувати. Та так, щоб і йому, і всім оточуючим було зрозуміло, що буде боляче.
- Такі претензії – не просто грубість та хамство, а спроба захопити неформальне лідерство. Важливо його відвоювати.
- Якщо змовчите або розлютитися, ваша влада і авторитет похитнуться, повернути їх буде непросто.
- Мета прийому – поставити людину на місце, а також повернути і наскільки можна зміцнити владу.

Відразу після того, як вас атакували, необхідно уважно подивитися в очі нападнику. І спокійно сказати:

"Повторіть, будь ласка. Не розчула"

Магія цього прийому в тому, що ми змушуємо нападаючого повторити не лише свої слова, а й інтонацію. Йому й уперше це було непросто. А вже на другий...

Приєм «Мені здалося?»

- Два варіанти розвитку подій. Якщо він відмовився повторювати, змініть тон на поблажливий:
- «Ну, слава богу, бо мені здалося». І більше не торкайтеся теми.
- Присутнім і так усе зрозуміло, нападаючому теж. Влада повернулася до вас.
- А от якщо кривдник повторив або посилив свої слова, то необхідно його покарати, але не прилюдно.
 - *А... не здалося. Ну, тоді залиштеся після зборів і детально розберемося, які є у вас підстави так висловлюватися.*
 - *Не почулося. Прошу через 20 хвилин підійти до мене в кабінет.*
 - *Так ... значить, все-таки я правильно почув. Тоді зайдіть до мене з поясненням того, що дало вам привід так себе вести.*

Саме такими послідовними діями ви повернете собі владу та покажете, хто є хто.

І присутні замисляться, що можна, а що не можна собі дозволяти.

- Ми робимо те, що не потрібно нам, що хоче маніпулятор всупереч нашим інтересам - йдемо на поступки, виконуємо не свою роботу, терпимо фінансові втрати, відчуваємо почуття провини, купуємо непотрібні речі ...
- Найнеприємніший результат зіткнення з маніпулятором – мерзенне відчуття, що нас використали; що до нас поставилися як до речі.
- Маніпулятори, як правило, дуже егоїстичні. Тому вони не думають про почуття інших, бажаючи підкорити собі їхню волю.



Два види маніпуляцій

- «собака знизу» - діє через жалість, лестощі, почуття провини;
- «собака зверху» - давить, шантажує, ігнорує, хамить, диктує, грубить.

** ці терміни ввів у своїй книзі «Людина-маніпулятор» Еверетт Шостром*

Найсильніші та найнебезпечніші маніпуляції – це «собака знизу», коли людина просить, лестить, впливає на почуття провини та обов'язку, відповідальності та любові. Спільні риси маніпуляторів - обман, цинізм і контроль.

Як не піддаватися маніпуляції

- Маніпулятор грає на наших емоціях, слабкостях, бажаннях, вадах і чеснотах.
- Ми відповідаємо автоматично, під впливом емоцій.

Тому:

- Вміти брати паузу, не відповідати автоматично.
- «Прикинутися шлангом»: - *Поясніть, будь ласка!*
- Не виправдовуватися.
- Не ігнорувати власні інтереси.
- Знати, хто з оточення схильний до маніпуляції, і бути напоготові.
- Називати речі своїми іменами.
- У разі необхідності, торгуйтеся. Перетворіть маніпуляцію в чесний обмін.
- У разі злісної маніпуляції – дистанціювання.

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

Як правильно відмовити людині

Часом ми боїмося образити людину і тільки тому погоджуємось на хитрощі маніпулятора.

- Деякі психологи радять застосовувати формулу:

- Я би з радістю..., але

Проте перша частина речення створює у людини невиправдані очікування.

Далі людина чує відмову і ображається.

Почніть твердо і переконливо з відмови:

- Вибач, я ніяк не зможу..., але я дуже ціную наші відносини і рада допомогти тобі іншим разом...

Токсичні люди: хто вони?

Вони:

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

При спілкуванні з токсом негатив поширюється і на нас: зіпсований настрій, почуття, що нас використовують, гнів, образа та інші негативні емоції. Починаєш приховувати свою радість, щось вигадувати, бо незручно бути щасливим.

Не дозволяйте токсичній людині отруювати ваше життя!

Як поводитися з токсами?

- У жодному разі не треба повідомляти людині, що вона токсична, або що вона вам неприємна. Конфлікт неминучий. Токсичні люди підкріплюються чужими емоціями.
- Людина може здаватися нам неприємною та деструктивною, але ми все одно можемо вступити з нею у взаємини, якщо встановимо правила та рамки спілкування, які вигідні нам.
- Не базікати. Токсична людина ловить нас на емоціях: витягує інформацію та використовує її потім у своїх інтересах. Будьте обережні – вони вміють залізти в душу.
- Мінімізуйте контакти з токсичною людиною.
- Будьте ввічливі та нейтральні. Відповідайте на запитання, які ставить вам токсична людина, однозначно; не вплутуйтесь у дискусію, навіть якщо вона вас провокує.
- Інтонацію тримайте рівну, голос не підвищуйте.
- Не сперечайтесь.
- Ні за яких обставин не обговорюйте третіх осіб.

Як розпізнати «газлайтера»

- Це деструктивна форма маніпуляції.
- Газлайтер – маніпулятор, який перетворює жертву на тривожну і невпевнену в собі людину, змушуючи її постійно сумніватися у своїх рішеннях та адекватності.
- На свою жертву він постійно вішає ярлики і дає прізвиська на кшталт «невміха», «параноїк», «забувака», тим самим її принижуючи. Примушує сумніватися у своїх здібностях, зовнішності, адекватності.
- В даний час газлайтерів стає все більше через розвиток соціальних мереж, зростання невизначеності та бажання людей домінувати, впливати, встановлювати владу над оточуючими.

Як розпізнати «газлайтера»

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

Як захиститися від «газлайтингу»?

Якщо хтось намагається нав'язливо та систематично диктувати вам, що і як робити, вас намагаються підкорити.

Треба змінити розстановку сил.

Суть прийому – показати, що газлайтер на вас не впливає, ви вирішуєте самі.

Відповідь маніпулятора буде такою: трохи скривджене обличчя – ну, роби як знаєш, тільки потім не кажи, що я не попереджав.

Мине звертаємо увагу, просто не відповідаємо, перехоплюємо ініціативу і починаємо діяти відповідно до своєї картини світу.

Як захиститися від «газлайтингу»?

Не давайте себе ображати:

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

Не здавайте позиції:

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

Не витрачайте сили на газлайтера.

Тримайте дистанцію.

Як доводити свою правоту і чи варто це робити?

Переконати-поширений термін, але при цьому це сама марна затія в спілкуванні та переговорах.

Той, хто доводить, не правий, а правий ніколи і нічого не доводить.

Переконати людину - безглузда затія, вплинути на рішення – ефективна.

В жодному разі не можна казати:

- Ви не праві. Я вважаю, що я правий.

Фрази, які допоможуть:

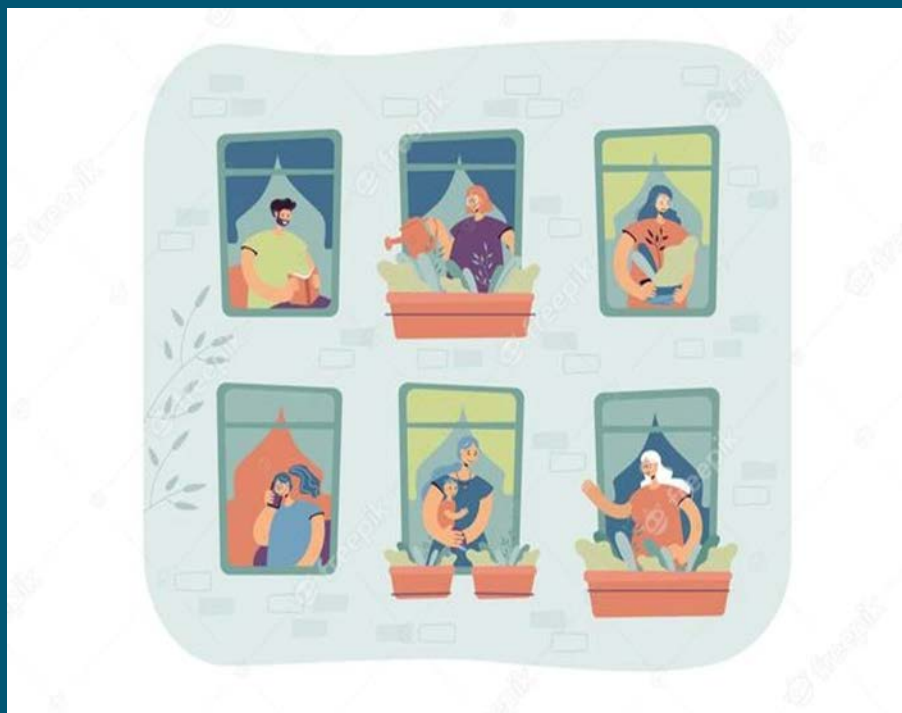
- Є кілька точок зору на цю ситуацію...*
- Нещодавно я розмовляв зі знайомим, так ось, він стверджував...*
- Я все-таки притримаюся іншої точки зору...*
- Давайте розглянемо обидва варіанта - і ваш, і мій. Може, знайдемо точки збігу.*
- Дозвольте альтернативну точку зору?*

Кожного разу, коли хочете доводити свою правоту, задайте собі запитання:

Чого я хочу більше, бути правим або бути щасливим?

**Бажаємо Вам успішного,
приємного і взаємовигідного
спілкування!**





Дякую за увагу!