

«Есть только два мнения: мое и неправильное». Психотерапевт – о культуре спора в России

Почему у нас нет привычки отстаивать свою позицию

22.11.19

Дарья Рощеня, Наталия Скуратовская

Как развить в себе культуру спора, какие методы использовать в конфликте, где взять аргументы и как справиться с темпераментом в тяжелом разговоре? Психотерапевт Наталия Скуратовская – о том, почему мы готовы спорить до драк и не умеем уступать.

– Самые опасные споры часто случаются на религиозной почве. Именно здесь мы наблюдаем негибкость, упертость собеседников: «Ты меня с позиции не сдвинешь», «Батюшка сказал, ему лучше знать». В чем причина такой стойкости в «ценностях», которая со стороны граничит с узколобостью?

– Чаще причина связана со страхом. Ты пытаешься обсудить с собеседником тему неврозов у церковных людей, а человек жестко сопротивляется. Не исключено, что он просто боится осознать, что и сам является таким невротиком. Тогда как ему с этим жить? Куда легче обесценить собеседника, сказать, что все его рассуждения – глупость и чушь.

Проблема религиозных споров на самом деле глубока. Если вы спорите не с точки зрения воинствующей церкви и о том, что «наша вера правильная», а искренне, если предмет вашего спора – «спасение души», то цена ошибки – жизнь вечная. Когда ставки настолько высоки, а спор ведется с людьми, которые вам дороги, то сложно сохранять критичность позиций. Традиционное религиозное мышление вообще не очень допускает критичность.

Моя юность пришлась на конец 80-х – начало 90-х годов. Это было время духовно-эзотерического хаоса. У всех в тот момент появились духовные потребности. Вокруг то и дело возникали разнообразные предложения их удовлетворить. Годам к двадцати двум нас с друзьями раскидало одних в православие, причем разных субкультур, другие ушли в язычники, кто-то – в «Свидетели Иеговы» (религиозная организация, запрещенная в России), оккультизм и даже в иудаизм.

Мы были близкими и дорогими друг другу людьми, но у нас были споры, которые доходили чуть ли не до драк, во всяком случае, на очень повышенных тонах. Кончилось тем, что годам к 25-27 мы договорились ради дорогих нам всем отношений не затрагивать религиозные темы в своих беседах вообще. Пусть каждый идет своим путем, верит в то, во что верит, и уважает право выбора другого. С теми друзьями юности, которые еще живы, я дружу до сих пор. Возможно, потому что мы объявили мораторий, потом успокоились, еще позже, ближе к 50, вернулись к этим дебатам, но они уже были другого стиля и дискуссией совершенно другого уровня.

Вообще, в религиозных спорах нужно спокойнее относиться к истинам, которые мы кому-то несем. Одни готовы их принять, другие – нет. В их жизни – а может, и в нашей – еще что-то важное не произошло, какие-то вещи не успели сложиться в голове.

На практике люди не понимают, как вести переговоры

– Есть мнение, что в России не существует культуры спора и переговоров. Отстаивать мнение горлом – это наша национальная особенность?

– Культуры спора в России и правда не существует, как в силу исторических причин (иерархичности, авторитарности власти), так и из-за отсутствия диспута как культурной ценности. Наиболее распространенная позиция сводится к «существует два мнения: мое и неправильное». В массе своей у людей нет навыка даже в исследовательских целях вставить на точку зрения другого, чтобы понять его. Чаще всего это следствие особенностей нашего воспитания.

Культура спора, как и умение приводить логичные аргументы, признавать чужое

мнение, которое в равной степени имеет право на существование, прививается с детства. В большинстве наших семей дети либо беспрекословно подчиняются старшим, либо привыкли капризами добиваться своего. Представьте, что ребенок не хочет ходить в школу. «Что значит не хочешь?» – орет мать. «Я тебе дам прогуливать, ремня всыплю», – поддакивает отец. В своем воспитании вопрос «почему ребенок чего-то не хочет» обычно опускается. Таким образом, будущий взрослый не приобретает привычки отстаивать мнение и позицию.

Чтобы привыкнуть иметь позицию, во-первых, родители должны интересоваться мнением ребенка, во-вторых, считаться с ним, а не сводить все к «ты должна слушать, потому что я так сказала/я мать/я старше». Это и есть позиция двух мнений – моего и неверного.

Увы, родители редко говорят детям: «Сынок, меня беспокоит, что ты не ходишь в школу, у тебя могут возникнуть такие-то проблемы, и мне хотелось бы понять, почему ты не хочешь туда ходить». Момент, когда взрослый говорит ребенку о своем беспокойстве и интересуется его мнением, и есть момент признания иной позиции, предоставление второй стороне возможности высказаться. Впрочем, я бы не говорила об этом как о национальной черте. Неумение вести спор и переговоры мы наблюдаем на всем постсоветском пространстве.

Что касается переговоров, то главный принцип в нашем понимании сводится к необходимости выиграть, а значит, знать лазейки, уловки, позиционные методы влияния.

Цель в переговорах – продалить свое мнение. И хотя поиск взаимовыгодных решений и компромисса, который устроит обе стороны, в переговорах является одним из базовых принципов, в России этот принцип существует лишь на уровне идеи.

На практике многие люди не понимают, как это делать. Живут по принципу «если не выиграл, значит проиграл», хотя заведомо невыгодное одной из сторон соглашение – это гарантированные проблемы с проектом. Вынужденные работать на невыгодных условиях, люди будут работать медленно, пытаясь найти хотя бы моральную компенсацию своему поражению.

Но переговоры – это все-таки больше, чем просто победа. Во-первых, к переговорам нужно готовиться: собирать информацию о контрагентах, пытаться просчитать их интересы, понять, что для контрагента значимо, а что второстепенно. Аналитическая подготовка помогает глубже понять интересы второй стороны, способствует поиску решения, которое вторую сторону устроит, сделает его осознанным и добровольным. Без всего этого и правда приходится отстаивать позицию горлом, давлением, криком и статусом.

– Некоторые люди пасуют перед переговорами, в спорах стараются не участвовать. «Ну, у вас голос громче, вы и защищайте деревья от вырубki/квартал от сноса/школу от закрытия», или резюмируют еще короче – это бесполезно, все равно за нас решат. Уход от спора – следствие безразличия, еще чего-то? Почему уступают место горлопанам?

– Часто у людей недостаточно мотивации для участия в споре или вопрос для них не настолько важен, чтобы отстаивать свое мнение. Еще чаще это следствие выученной беспомощности, того самого воспитания, когда уже заранее человек считает, что с проблемой не справится.

Недавно в моем районе проходило благоустройство, в результате которого мог быть уничтожен Сиреневый бульвар. Конечно, можно было митинговать, орать, отстаивать горлом, а можно (так поступили мы) создать инициативную группу, организовать патрулирование бульвара по секторам, фотофиксацию нарушений с отправкой в соответствующие департаменты, постоянно координировать процесс в чате района, то есть конструктивно и последовательно выражать позицию.

Внимательнее слушают не того, кто кричит, а кто говорит тихо, спокойно и уверенно. Этот принцип используется в искусстве риторики как особый прием привлечения внимания.

Сделать паузу, говорить негромко, спокойно, сохраняя самообладание – это способ собрать внимание.

К тому же за этим стоит определенный статус «того, к кому прислушиваются», что с точки зрения позиции является гарантированным выигрышем.

«Брать горлом» – значит провоцировать конфликт. Конфликтов люди обычно боятся. Кстати, это еще одна причина, по которой некоторые не участвуют в общественных мероприятиях, не отстаивают свои суждения. Если я начну что-то требовать, меня могут оскорбить и ударить... Люди психологически боятся конфликтов, потому что не умеют ни предотвращать, ни управлять ими. Знают, что конфликт может перерасти в неуправляемую ситуацию с негативными последствиями.

В позиции жертвы есть выгода

– Конфликт – это всегда нечто негативное? Разве в споре конфликт может привести к позитивным результатам?

– В конфликтах нет ничего плохого. Это не только выброс энергии. В первую очередь, это способ быстро сделать явными противоречия. Другое дело, что когда все высказано, причем не важно, в какой форме, когда позиции сторон обозначены, нужно не потерять самообладание. Важно суметь в этом новом пространстве оперативно найти решение, беспрепятственно пересматривать позиции, а главное – отделять проблемы от людей, с которыми эти проблемы связаны. Люди боятся конфликтов, потому что в наших головах это непременно противостояние и всегда испорченные отношения.

– Разве это не так?

– Нет, конечно. Вообще, существует пять стратегий поведения в конфликтных ситуациях: конфронтация, приспособление, избегание, компромисс и сотрудничество. У каждого из нас есть любимая стратегия, которая привычна нам с детства. Каждая из них обеспечивает человеку определенный психологический комфорт.

Казалось бы, какой комфорт может быть от приспособления, когда человек вынужден жертвовать своими интересами, лишь бы не было войны? Очень простой. Во-первых, он чувствует себя миротворцем. Тем, кто ради ценности отношений жертвует чем-то важным для себя, например, своим мнением. Во-вторых, он избегает стресса, который для него связан с конфликтами. В-третьих, неудовлетворенность тем, что его интересы не учитываются, позволяет ему самоутвердиться, думая плохо о других, например, что вот все они эгоисты, ни с кем не считаются, но он-то хороший. В позиции жертвы тоже есть определенная психологическая выгода.

В принципе, каждая стратегия имеет право на жизнь в зависимости от ситуации. Идеально уметь все. С точки зрения результата самая конструктивная стратегия – сотрудничество. Когда мы говорим о компромиссе, предполагается, что каждый чем-то пожертвует и решение устроит всех. Сотрудничество – это не конфронтация, а переговоры, в которых выигрывают обе стороны. Это не война, не стенка на стенку и перетягивание каната. Это позиция, когда у каждой стороны есть цели и интересы.

Здесь вспоминается история про «мы делили апельсин, много нас, а он один». Кажется, что проблема нерешаема. Обязательно кто-то будет расстроен и обделен, а кто-то одержит верх и унесет фрукт. Но если вы заявите оппоненту, что от апельсина вам нужен сок, к своему удивлению можете обнаружить, что сопернику вообще-то нужна только цедра. Можно драться за апельсин, а можно обсудить позиции и открыть для себя, что конфликт интересов отсутствует.

В соцсетях мы легко расчеловечиваем собеседника

– Споры давно перекочевали в социальные сети. Там они все больше напоминают войны без правил, где оппоненты не стесняются в выражениях, обесценивают и открыто оскорбляют друг друга. Когда люди переходят границы, что важнее: любимая стратегия, предмет спора (бить ли детей/ давать ли гаджеты подросткам/ переводить ли службу на русский язык/ устанавливать ли шлагбаум на придомовой территории) или дело в собеседнике? Можно ли как-то научиться противостоять агрессии в сети?

– Стиль важнее предмета. Если человек привык выслушивать собеседника, понимать его точку зрения, если не считает свое мнение единственно возможным, то и в соцсетях нет повода меняться. Он будет адекватен и не позволит себе грубость.

Другое дело, если человек привык занимать вынужденную позицию, потому что боится конфликта «лицом к лицу». Вероятнее всего, что в соцсетях этот страх снимется.

– Почему в социальных сетях исчезают страхи?

– Во-первых, люди высказывают друг другу гадости не в лицо. Это опосредованная война, а значит, не такая страшная. Во-вторых, в споре с глазу на глаз играют роль естественные ограничители: ты видишь реакцию, чувствуешь состояние собеседника, срабатывают зеркальные нейроны. В виртуальном мире ничего этого нет. Мы легко расчеловечиваем собеседника, без зазрения совести навешиваем ему ярлыки, потому что, входя в раж, не всегда понимаем, что по ту сторону экрана живой человек.

Что касается уловок, это уже в-третьих, используются они как в реальной, так и виртуальной жизни. В виртуальной их используют более откровенно и неприкрыто. В социальных сетях мы вообще несем меньше ответственности за свои слова. Мы позволяем себе грубость в отношении другого не потому, что видим в оппоненте врага, а потому, что главная цель нашего участия в споре – самоутверждение.

Четыре года я была модератором дискуссионного христианского сообщества. Мы культивировали культуру дискуссий. За мнение не банили, каким бы оно ни было, а вот за провокацию и обесценивание вполне могли. Мы давали возможность людям поостыть, прийти в себя. Несмотря на то, что участники дискуссий были представителями разных конфессий, модераторской команде приходилось и удавалось сдерживать конфликты и не допускать холивара. Но и сам человек, будучи участником дискуссии, вполне способен маркировать опасные вещи, ситуации давления, манипуляции.

– Как понять, что собеседник тобой манипулирует, и реально ли это прекратить?

– Даже двухлетний ребенок чувствует, когда на него давят. Мы чувствуем манипуляцию сразу, потому что она вызывает в нас эмоциональный дискомфорт. Наше сознание подсказывает, что с коммуникацией происходит что-то не то. Чтобы это прекратить, достаточно начать задавать собеседнику вопросы: «Это была ирония или

оскорбление?»

Вообще, любая стратегия предполагает понимание своей стратегической цели, то есть ради чего затеваются переговоры или спор.

Чтобы не поддаваться на провокации, важно понимать, насколько сильна или слаба наша позиция и позиция второй стороны.

Если классифицировать стратегии переговоров, то они бывают либо позиционным торгом (то есть ситуацией, когда один учитывает только свою выгоду, поэтому легко пойдет на уловки, чтобы добиться согласия второго), либо переговорами на основе интересов, когда стороны вынуждены искать «win-win стратегию», то есть возможность прийти к взаимовыгодному решению, чтобы ни у одной стороны не осталось ощущения «они меня вынудили».

Говорите так, чтобы абсурдность стала очевидна

– Согласитесь, бывают манипуляции, которым тебе нечего противопоставить. Например, начальник вынуждает делать то, чего тебе не хотелось бы, угрожая прекратить выплачивать зарплату. Возразить здесь нечего.

– Почему же нечего? Платить зарплату – это обязанность начальника. В договорные отношения не входит выполнять чьи-то прихоти. Но пример прекрасный, потому что «я начальник – ты дурак», как и случай «я мать, я так сказала» – это давление с использованием преимуществ статуса.

Вообще, перечень уловок ограничен. Существует несколько стандартных: позиционное давление; обман, когда человек, например, завышает полномочия, вводит в заблуждение, дает искаженное представление фактов и намерений; психологическая манипуляция (внушение, усыпление бдительности за счет демонстрации своего незнания, заумный язык с целью подавить слушателя фальшивым авторитетом, нагнетание напряженности за счет перехода на личности). Для каждой уловки есть противодействие. Научиться им противостоять довольно просто.

Когда чувствуете позиционное давление – «у меня нет другого выбора», «это единственный возможный вариант в данной ситуации» – нужно уточнять полномочия вашего партнера и дать понять, что вы намерены плодотворно завершить разговор, то есть не позволите задевать и ущемлять ваши интересы.

Если чувствуете, что собеседник искажает факты, не стесняйтесь, проверьте свои сомнения, добивайтесь подтверждений и обоснований.

Если человек пытается двусмысленностями ввести вас в заблуждение, задавайте уточняющие вопросы, чтобы неоднозначные формулировки были поняты всеми одинаково.

Если человек не гнушается психологических манипуляций, просто не вовлекайтесь эмоционально, сфокусируйте внимание на смысле слов, отсекая давление и штампы.

Сохраняйте чувство юмора, возвращайте собеседника к основной теме, демонстрируя приверженность строгому анализу фактов.

В роли модератора, который будет растаскивать оппонентов, может выступить любой, кто умеет не вовлекаться эмоционально, когда на него оказывают давление, кто спокойно, уверенно, без крика, негромко будет возвращать остальных к смыслу

произносимых слов... Человек должен говорить так, чтобы абсурдность требований стала очевидна зарвавшейся стороне.

– Легко сказать: «Держите себя в руках, не вовлекайтесь эмоционально», но в том и проблема, что мало кто из нас это умеет. Если начать разбираться, окажется, причиной тому наши проблемы из детства, привычка быть под прессингом родителей, травля в школе, детском саду, еще что-то...

– Да, покопаться в прошлом всегда полезно, но я считаю, что не всегда к цели нужно идти таким длинным путем. Достаточно понять, какие вещи в споре и переговорах вас лично могут выбить из колеи. Каждый обязан знать свои риски и на этот случай подстраховываться.

Например, в ситуации, когда что-то выводит вас из равновесия, вы не можете успокоиться – выйдите из ситуации физически хотя бы на пару минут. Попейте чаю, сделайте десять вдохов и выдохов, чтобы не просто успокоиться, а понять, что именно происходит. Пауза дает возможность соотнести происходящее с известными уловками и манипуляциями, идентифицировать их, понять, возможно ли противодействовать или придется брать тайм-аут. Вообще, в любых переговорах, спорах, которые заходят в тупик, надо объявлять тайм-аут. Просто говорите: «Я чувствую, что между нами возникло недопонимание», «Мне надо собрать дополнительную информацию», «В таких условиях я продолжать переговоры не готова, мне надо обдумать решение»...

«Токсичные родители» как универсальное оправдание

– Порой, когда не хватает аргументов, когда в споре проиграл, люди бегут в социальные сети: «Вот вы меня рассудите, я сказала маме, а она...» В чем причина этого желания получить одобрение в социальной сети, а не отстаивать позицию в живой беседе?

– Большинство людей делает это, чтобы получить эмоциональную поддержку и восстановить самооценку, потерпев поражение. К сожалению, термин «токсичные родители» в последнее время стал универсальным оправданием собственных проблем, в первую очередь проблем во взаимодействии с другими людьми. Кажется, взрослые люди подзабыли, что они давно не дети. Конечно, их могли травмировать в детстве, но кто им мешал разобраться с этим потом?

С другой стороны, за поддержкой в соцсети бегут, потому что это способ усилить свою позицию в конфликтной ситуации. Человек не только получает одобрение, поддержку, получает аргументы, которые сам не обнаружил, главное, он может продемонстрировать другой стороне: «Люди-то со мной согласны, а не с тобой».

Социальные сети для многих становятся дополнительным ресурсом, как эмоциональным, так и прагматическим. Это возможность восстановить самоуважение до приемлемого уровня, убедить себя, что я не полный идиот и неудачник. Иными словами, в социальную сеть за поддержкой чаще всего бегут либо те, кто привык к позиции жертвы: «Меня

опять обидели, давайте все меня жалеть», либо те, кто ищет средство позиционной борьбы, то есть комментарии одобрения и поддержки станут использовать как ресурс уже в реальной дискуссии.

– Выходит, за поддержкой в соцсети, какой бы она ни была, бегут невротики?

– Учитывая, что все мы хоть в какой-то степени, за редким исключением, невротизированы, то про всех так можно сказать. Все мы бежим за поддержкой в соцсети. Но это не плохо, в этом есть и плюс. Человек, который побежал за поддержкой, может там ее получить, хотя может и вляпаться в еще большее и худшее обесценивание: «Сама, дура, виновата». Чаще все-таки в виртуале мы восполняем дефицит поддержки в реальной жизни.

Согласитесь, написать пост в фейсбуке или «ВКонтакте» гораздо проще, чем обзванивать друзей. У одного времени нет, у другого телефон недоступен, то есть в реале можно получить еще больший стресс.

Есть экстравертные по природе люди, которые используют соцсети для обсуждения

вообще всего в своей жизни. Для них это канал для выплескивания гнева, обиды, тревоги, любых других эмоций. Эмоции давили на человека, он их выплеснул, ему накидали вариантов выхода из ситуации. Он выбрал и вышел из проблемы.

С точки зрения психологического здоровья, утилизировать негатив в соцсетях в разы лучше, чем подавлять чувства в себе или вытеснять их, перенаправляя агрессию на себя и доводя себя до психосоматических расстройств.

А есть интроверты, которые редко пишут в соцсети. Не обязательно эти люди легко справляются с проблемами, скорее у них такая стратегия. Им легче помолчать и подумать о трудностях в полном одиночестве, чем обсуждать их в сети. От излишнего внимания они скорее начинают страдать и больше нервничать.

Люди разные и приходят в соцсети по разным причинам.

– Чтобы грамотно реагировать на оппонента, эмоционально не вовлекаться в споре, не бежать потом за поддержкой в соцсети, потому что обидели, может быть стоит что-то менять в себе?

– В любом случае в себе стоит поменять стереотипные реакции. Перестать болезненно, до слез, до вспышек гнева реагировать на оскорбления. Это вполне реально. Если проблема связана с ощущением беспомощности и бессилия, то нужно работать с этим через осознание, через череду пусть мелких, но достижений, через способность сказать себе «я молодец», через умение делить задачи на посильные подзадачи. Вообще, что-то менять в себе очень полезно. Ведь чтобы избегать проблем с другими, легче с ними взаимодействовать, нужно в первую очередь измениться самому.

Если вас троллят, оскорбляют, а вы не поддаетесь на провокации, не отвечаете агрессией, собеседник вынужден будет изменить тактику. Классический совет – не кормите тролля – подходит для любых ситуаций переговоров и споров.

Пусть трижды скажет «Да»!

– Но с темпераментом же ничего не сделать? Он наш враг в спорах и переговорах?

– Конечно, потому что темперамент – это психофизиология. Если у человека подвижная нервная система, он быстро переключается с одного на другое, быстро истощается, то со стрессоустойчивостью будет больше проблем, чем у человека с сильной нервной системой. Но скомпенсировать отклонения, развивать стрессоустойчивость, научиться комфортно жить со своим темпераментом все-таки можно.

Понимая свои особенности, всегда можно найти простые средства и не обязательно для этого прорабатывать все травмы детства. Достаточно выучить пару коммуникативных приемов, чтобы темперамент не одерживал над вами верх. Например, самый простой прием, который позволяет снизить эмоциональную напряженность в споре, перехватить инициативу не агрессивным способом – это задавать вопросы. Любая коммуникация становится управляемой, если мы пытаемся ею управлять с помощью вопросов.

– Бывают люди, про которых говорят: «Его много», «Он каждой бочке затычка»... Начнешь задавать вопросы, так только его и станешь слушать.

– Зависит от вопросов, которые задаешь. Они бывают открытые (на которые нельзя ответить «да» или «нет»: что? где? когда?), закрытые (на них можно ответить только «да» или «нет»), альтернативные (или).

Не нужно спрашивать «зачем», так как это дает возможность развернутого ответа. Спрашивайте лучше: «Что ты предпочтешь?»

«Мы пытались договориться о совместном деле, а ты рассказываешь про свою бабушку. Бабушка имеет отношение к субботнику по благоустройству территории или нет?»

Если нам надо держать человека в фокусе беседы, не давать ему отвлекаться и забивать пространство общения, вопросы следует задавать только закрытые и альтернативные. Для надежного перехватывания инициативы нужно задать три-четыре вопроса, на которые он ответит «да». Это технический прием, психологическая уловка. Если человек трижды подряд выразил одобрение, ответил «да», психологически ему становится легко воспринимать собеседника как человека, с которым можно соглашаться. И хотя это уловка, но именно она позволяет сфокусировать собеседника на обсуждаемой теме и не позволит ему отвлекаться и много говорить.

<https://www.pravmir.ru>