

ТЕХНИКА

Эмпатический удар — 2, или Обратный удар



Обратный удар

Техника «Эмпатический удар – 2» или, как ее еще называют «Обратный удар» описана в книге Марка Гоулстона «Я слышу вас насквозь».

Обратный удар – это подход, противоположный тому, чего люди ожидают от нас. Эта техника может заставить человека в один момент перейти от сопротивления к сотрудничеству, но вам необходимо удостовериться, что вы выбрали правильную цель.

С кем это работает:

Этот подход более эффективен по отношению к людям, «поддающимся обучению», то есть к тем, кто нуждается в небольшом стимуле, чтобы начать меняться.

С кем это НЕ работает:

Этот подхода работает хуже (или вообще не работает) с нарциссами, потому что эти люди не склонны отвечать услугой на услугу.

Если вы не уверены, продолжать ли вам отношения (рабочие или личные) или прервать их, то можете попробовать использовать технику «Обратный удар» в качестве диагностического теста. Те, кто ответит на него увеличением продуктивности и постарается завоевать ваше уважение, для вас не потеряны. А тем, кто продолжит вас огорчать, кто не ответит на ваше смирение, можно сказать «до свидания».

В РАБОТЕ

Этот метод можно использовать, когда вы имеете дело с человеком, который обладает всеми необходимыми навыками и способностями для выполнения работы, но не выкладывается на 100%.

Вот как это делается:

1. Скажите человеку, что у вас есть к нему разговор минут на десять. Найдите время, когда вы сможете полностью завладеть его вниманием. Если человек готов поговорить немедленно, с уважением ответьте: *«Нет, я вижу, что ты сейчас занят, а мой вопрос не срочен. Я могу подождать, пока ты не будешь совершенно свободен»*.
2. Подготовьтесь к разговору, припомнив три вещи, которые могут его в вас разочаровывать. Например: *«Он думает, что я всегда поручаю ему самые неинтересные проекты. Он наверняка огорчен тем, что я не выделил достаточного бюджета на закупку оборудования, которое ему нравится больше всего. И, скорее всего, он просто взбешен тем, что его предшественник оставил ему кучу проблем, в которых я иногда обвиняю его»*. При этом совершенно неважно, насколько огорчены и расстроены вы сами, — об этом необходимо забыть и полностью встать на позицию другого человека.
3. Когда придет назначенное время, человек, направляясь на встречу, будет думать, что вы начнете его критиковать и упрекать. Вместо этого вам нужно сказать: *«Ты, наверное, ждешь, что я выложу список жалоб и претензий, как делаю обычно. Нет. Я подумал о причинах, по которым ты можешь на меня обижаться. Возможно, ты сам не хотел говорить мне об этом, потому что мог заметить, как болезненно я реагирую на критику. Мне кажется, это касается таких вещей, как...»*. Затем опишите три вещи, которые, по вашему мнению, задевают этого человека в вас больше всего.
4. Закончите это описание словами: *«Все так? Если нет, что именно тебе во мне не нравится больше всего?»*. Выслушайте все, что вам скажут, сделайте паузу, а затем спросите: *«И насколько это тебя волнует?»*.
5. После того как вам ответят, скажите так: *«На самом деле... Я об этом не знал и боюсь, что даже и не хотел знать. Прошу прощения, я приму это к сведению и постараюсь больше так не делать»*.
6. Больше ничего не говорите, но, если вас спросят: *«Что-то еще?»* — скажите искренне: *«Нет, это все, о чем я хотел поговорить. Для меня очень важно то, что ты мне сказал»*. Если этот человек будет настаивать и спрашивать, почему вы начали этот разговор, ответьте примерно так: *«Я знаю, что совершаю ошибки, и думаю, что люди просто не решаются мне о них сказать. Я также знаю, что смогу работать лучше и создать более комфортную рабочую атмосферу, если буду знать, что именно я делаю неправильно»*.

Почему вам следует делать именно то, что хотелось бы меньше всего? Если вы сделаете то, чего от вас не ожидают — извинитесь сами, вы мгновенно переключите своего собеседника из режима обороны и заставите его зеркально отразить ваше смирение и озабоченность. Кроме этого, способность принять на себя ответственность за свои действия и обязательство исправить ошибки превращают вас в глазах других в человека, заслуживающего уважения.

Вы заставили его уважать вас, и в результате этот человек будет стараться вас не разочаровать.

В ЛИЧНОЙ ЖИЗНИ

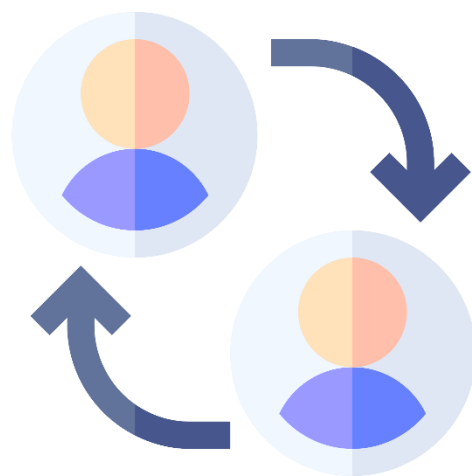
Этот метод можно использовать не только на работе, но и дома — по отношению к детям (с которыми он особенно эффективен), а также в отношении к другим членам семьи и друзьям. Кроме того, вы можете применять этот метод и для восстановления отношений.

Представьте, что у вас был друг, на которого вы когда-то обиделись. Ваша обида в итоге привела к тому, что вы перестали общаться и потеряли связь на долгие годы. Вспоминая сейчас о причинах вашей размолвки, ваша обида не кажется вам такой уж болезненной. Возможно, вы вообще считаете, что поссорились тогда из-за того, что сейчас кажется незначительным.

Именно в такой ситуации вы можете применить технику «Обратный удар», чтобы наладить отношения со старым другом.

Практические шаги:

1. Вспомните о том, кто постоянно вас разочаровывает, и пригласите его на обед или на ужин. Прежде чем идти, оцените ваше разочарование по шкале от 1 до 5.
2. Во время встречи используйте методику обратного удара, чтобы извиниться за все, что могло раздражать, расстраивать или задевать этого человека.
3. Через месяц вспомните его поведение за прошедшее после встречи время и оцените уровень вашего разочарования по такой же шкале.



Есть заметное уменьшение?

Если да, значит, техника сработала.

Уровень разочарования остался прежним или даже возрос?

Значит, вам следует подумать о том, как незаметно разорвать отношения с таким человеком, потому что вы, скорее всего, имеете дело с нарциссом, который в будущем не принесет ничего, кроме проблем.