**Типовые поведенческие сценарии и эффективная коммуникация**

Светлана Иванова

В поведении многих людей есть повторяющиеся, излюбленные сценарии. Причина их появления в том, что все мы, живя в социуме, ограничены определенными условностями и нормами этикета и не всегда получаем на наши поступки ожидаемую реакцию.

Поведенческий сценарий — это усредненный вариант поведения человека, в котором сочетаются его естественные желания и действия с нормами внешнего мира. В большинстве случаев защитные сценарии появляются на подсознательном уровне и дают нам возможность заглянуть за ширму этикета и понять скрытые потребности, а также слабые стороны человека с тем, чтобы выяснить, в каких психологических стимулах и сигналах он нуждается и как правильно строить с ним отношения, настраивать и осуществлять влияние.

При этом важно оценивать фактор повторяемости, навязчивости сценария. Чем он типичнее, тем более значим для человека — это обязательно стоит учитывать. Один-два раза появившуюся тему в разговоре ни в коем случае не надо считать сценарием и делать какие-либо выводы.

Рассмотрим несколько типичных сценариев. О чем они говорят и каким образом вести себя с таким человеком, если мы хотим расположить его к себе и стимулировать взаимодействие?

С ц е н а р и й: «Ни на что не хватает времени/Такая нагрузка/Все на мне»

Этот сценарий широко распространен, причем чаще всего ни действительная нагрузка, ни даже неумение управлять своим временем не играют тут роли. На самом деле человек в данном случае неосознанно сигнализирует: «Я действительно значим, я действительно полезен, без меня нельзя обойтись». Таким образом, мы получаем информацию о том, что он испытывает недостаток признания со стороны окружающих.

Наиболее правильная и успешная реакция — подтвердить его значимость, периодически хвалить и поддерживать разговор о том, как вы (и, возможно, не только вы, но и другие) цените то, что человек делает. Стоит показать, что от мнения и действий этого человека действительно многое зависит, что другие ценят его.

Неправильной и непродуктивной реакцией здесь будут: советы по управлению временем, тем более упреки в неправильном планировании дня (это можно и нужно делать, но не в момент проявления сценария), отказ от обсуждения темы как таковой со ссылкой на собственную занятость, «соревнование»1 («да что там у тебя, вот я…»).

С ц е н а р и й: «Все пропало/Никто меня не понимает»

Этот сценарий говорит о неудовлетворенной потребности человека в сочувствии, эмпатии, сопереживании.

Будет правильным показать, что вы понимаете человека, согласиться с ним («нас действительно часто не понимают»), подтвердить это примерами из своей жизни (при этом следует избегать «соревнования»), постараться вывести собеседника из этой темы, перевести разговор в плоскость поиска решения проблемы или в другую сферу.

«Зацикливание» на обозначенной проблеме может привести человека к отрицательным реакциям и депрессивному состоянию.

Неправильными реакциями также будут: утверждение, что все проблемы собеседника — ерунда, не стоят внимания или очень легко разрешимы; обвинение собеседника («сам виноват»); «соревнование».

С ц е н а р и й: «Все они (начальники, обеспеченные люди и т.п.) — … (ругательное слово — проходимцы, идиоты и т.п.). Не хочу с ними иметь ничего общего»

Этот сценарий отражает защитную позицию человека, который, чувствуя себя не очень уверенно в определенной сфере, старается нанести опережающий удар. Например, неуверенная в себе (это может быть как постоянным, так и временным явлением) женщина очень часто затрагивает тему «все мужчины — сволочи». Механизм защитной реакции очень простой: она сама наносит опережающий удар и теперь ей есть чем объяснить неудачные отношения с мужчинами («она ведь сама не хочет иметь с ними дело»). Точно так же человек, у которого есть комплекс по поводу его социального статуса или дохода, часто обращается к идее о том, что «все начальники — сволочи, а все обеспеченные люди — воры и взяточники». При этом он оправдывает свои социальные неудачи тем, что он-то хороший, не такой, как все остальные.

Правильная реакция состоит в частичном согласии («да, дейстительно, иногда такое случается) и в сопереживании человеку, когда он столкнулся с неприятной ситуацией.

Важно понимать, что человек защищается, поэтому его эпатаж или агрессию не надо воспринимать всерьез: это всего лишь попытка не очень уверенного в себе человека оградить себя от эмоциональных травм.

Неправильная реакция: «Да ты сам/сама на себя посмотри…»; вступление в дискуссию на рациональном уровне (человек в этот момент настроен «не на ту волну»); слишком активное поощрение таких высказываний и длительное «зависание» на возникшей теме.

С ц е н а р и й: «У меня все равно не получится. Заранее извините…»

Этот сценарий, как и другие, имеет смысл учитывать только в том случае, если он является повторяющимся, заведомо «перестраховочным».

Он очень похож на предыдущий сценарий, только лишен агрессии и характерен для случаев заниженной самооценки. Человек заранее обезопасил себя, если действительно ничего не получится.

В этом случае следует дать понять собеседнику, что вы приняли его предостережение, и он действительно умеет прогнозировать ситуацию, однако убеждайте сделать попытку, заверив, что ничего плохого не произойдет даже если ничего не получится.

Впоследствии имеет смысл выяснить, что же именно смущало человека и постараться поэтапно настроить его позитивно.

Неправильная реакция: отмахнуться от предупреждения, голословно заявив, что все получится; обвинить человека в неспособности «хоть что-нибудь сделать»; предложить отказаться от попытки.

С ц е н а р и й: «Да разве могут (умеют)...»

Как правило, этот сценарий возникает вокруг тех дел и навыков, которыми человек особенно гордится, при этом не очень уверенно чувствуя себя в других сферах. В любом случае это говорит о существующих комплексах: принижая других, человек как бы приподнимает себя.

Если вы хотите завоевать расположение собеседника, достаточно просто с энтузиазмом поддержать его и подтвердить его качества. Однако впоследствии стоит корректировать поведение такого человека, так как оно может перейти в агрессию и привести к абсолютно не объективной самооценке.

Неправильная реакция: «на себя посмотри»; логическое убеждение о наличии у других каких-то из упомянутых навыков или возможностей. Также стоит учитывать, что взаимодействие с людьми, у которых этот сценарий встречается часто и в различных областях, может быть очень непростым и малопродуктивным.

С ц е н а р и й: «То ли дело мы тогда…/В наши годы…»

Данный сценарий также говорит об определенной защите и неуверенности, при этом во главу угла ставится не конкретный навык, как в предыдущем случае, а «стаж».

Если довести данный сценарий до крайности, то мы придем к классической дедовщине, и здесь уже прибавляется некоторая мстительность и моральный садизм. Однако основной идеей такого сценария можно считать недостаток признания и уверенности в себе в настоящий момент. Именно поэтому наиболее удачной реакцией на подобный сценарий можно считать подтверждение значимости человека, его прошлых и нынешних заслуг.

Неправильная реакция: реальное, на логическом уровне сравнение «старичков» и «молодых»; снижение значимости заслуг говорящего в прошлом или настоящем.

Если данный сценарий проявляется слишком часто, будьте готовы к прямой агрессии со стороны такого человека по отношению к новичкам или молодежи.

С ц е н а р и й: «Я и так все знаю (зачем мне еще чему-то учиться, да и кто меня может чему-то научить)/Ну что тут может быть нового?!»

Защитная реакция, подтверждение собственной значимости, компетентности, профессионализма. Очень часто этот сценарий актуален именно для людей, не вполне уверенных в себе (уверенные в себе и адекватные люди помнят о том, что получение дополнительного опыта всегда полезно).

В такой ситуации стоит подтвердить компетентность человека, его опыт и свести вопрос обучения, повышения квалификации, по сути дела, к обмену опытом, оценке опыта других людей или каких-либо теорий. Впоследствии такого человека стоит чем-то удивить, поразить. Если такой сценарий становится преобладающим, то почти всегда это знак отсутствия перспектив дальнейшего развития такого человека.

Неправильная реакция: попытка доказать некомпетентность напрямую (можно удивить или показать что-то, чего человек не знает, не делая акцента на его незнании); логическое убеждение в пользе обучения.

С ц е н а р и й: «Только о деле…»

Человек всячески избегает разговоров, отношений, ситуаций хотя бы чуть-чуть личных. Причем в крайнем варианте он старается пресечь их и у других, что означает очень высокую степень неуверенности в личной сфере.

Наиболее правильно при общении с таким человеком не касаться личных тем и свести общение к сугубо деловому.

Итак

Мы рассмотрели несколько типичных сценариев, которые встречаются как в личном, так и в бизнес-общении. Когда человек на подсознательном уровне «просит» вас о какой-то позитивной реакции, эту реакцию, этот стимул надо ему обязательно дать, и это поможет вам более успешно влиять на человека и настраивать его. В дальнейшем, в зависимости от отношения к этому человеку и собственных возможностей, можно начинать понемногу корректировать его мировосприятие и поведение.