Семь ситуёвин девятого модуля

Схемы, привязанность, переговоры · истории для разбора в группе

Истории для разбора в группе. Если читаете один, начните со страницы «Если читаете ситуёвину один».

ЕСЛИ ЧИТАЕТЕ СИТУЁВИНУ ОДИН

Если вы читаете ситуёвину один, читайте её дважды. Первый раз просто как историю. Второй раз медленно, с карандашом: отмечайте, где герой мог выбрать иначе. Потом ответьте письменно на вопросы под историей, своими словами, по моделям модуля. Только после этого откройте подсказку ведущему и сравните. Если ваш ответ отличается, это не ошибка: посмотрите, что увидели вы и чего не заметили. В конце запишите одну фразу о том, где такая история бывает в вашей жизни.

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

1. «Если узнают, какой я»

Тема — для ведущего, группе не зачитывать: успех со вкусом самозванца

ИСТОРИЯ

Марата повысили до руководителя направления — заслуженно: два сильных проекта, команда его любит. На поздравления он отшучивается: «Да просто повезло, звёзды сошлись».

Дома, жене, честно: «Я всё жду, когда они поймут. Что я не тяну. Что взяли по ошибке. Сегодня на совете я знал ответ — и промолчал: вдруг скажу глупость, и все увидят».

«Марат, у тебя лучшие показатели в отделе».

«Это пока. Просто ещё не разобрались».

Жена смотрит на человека, который двенадцать лет в профессии, и не понимает, с кем он сейчас спорит. Марат тоже не понимает. Но голос «сейчас все увидят, какой ты на самом деле» звучит внутри так давно, что кажется собственным.

А ЕСЛИ ЧУТЬ ИНАЧЕ?

Марат ведёт дневник фактов: три месяца записывает только события — что сделал, что получилось, что сказали. Перечитывает. Чей голос убедительнее — дневника или внутреннего «не тяну»?

ОБСУДИМ

- Факты говорят «ты справляешься», голос — «ты не тянешь». Почему голос выигрывает? Откуда он вообще?
- «Просто повезло» на каждый успех и «вот, я же говорил» на каждую ошибку — как устроена эта бухгалтерия и куда она ведёт?
- Промолчал на совете, зная ответ — посчитайте цену этого голоса для карьеры, для команды, для самого Марата.
- Дневник фактов из вариации — простая вещь. Почему она работает против голоса лучше, чем уговоры жены? Что бы попало в ваш дневник за прошлую неделю?

ВЕДУЩЕМУ — ПОДСКАЗКА

Суть истории: глубинное «со мной что-то не так» фильтрует реальность: успех — «повезло», ошибка — «вот правда обо мне». Уговоры жены фильтр перемалывает, а факты в упор — нет: дневник фактов за три месяца — скучный и убийственный для «голоса» инструмент. Спросите бережно: чей это голос по интонации — кто так говорил? Без раскопок, просто заметить. Ключевое разъединение: «я чувствую себя самозванцем» не равно «я самозванец» — чувство не является доказательством. И утешительная деталь: этим болеют компетентные; настоящим самозванцам такое не свойственно. Завершите тремя записями вслух: что попало бы в ваш дневник фактов за прошлую неделю?

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

2. «Догони меня — не приближайся»

Тема — для ведущего, группе не зачитывать: танец двоих

ИСТОРИЯ

У Иры и Глеба повторяется один танец. После размолвки Ире жизненно необходимо поговорить сейчас: «Мы не можем так лечь спать. Давай обсудим». Глебу жизненно необходимо побыть одному: «Не сейчас. Мне надо прийти в себя».

Чем настойчивее она стучится, тем глубже он уходит: в телефон, в гараж, в молчание. Чем глубже он уходит, тем страшнее ей — и тем сильнее она стучится: идёт за ним в гараж, пишет длинные сообщения, ночью будит «ну поговори со мной».

Утром оба измотаны. Ира уверена: «Ему всё равно, он закрывается». Глеб уверен: «Ей мало меня целиком, она душит».

Оба неправы. И оба по-своему правы.

А ЕСЛИ ЧУТЬ ИНАЧЕ?

Они договорились бы заранее, в мирное время: после ссоры — час паузы каждому, а в девять вечера — обязательный разговор, кто бы что ни чувствовал.

ОБСУДИМ

- Опишите механику танца: её шаг вперёд — его шаг назад — её два шага вперёд… Кто его ведёт? Можно ли выйти из него в одиночку?
- «Ему всё равно» и «она душит» — переведите оба обвинения на язык страхов. Чего боится Ира в его молчании? Чего Глеб — в её настойчивости?
- Почему договариваться нужно в мирное время? Что происходит со способностью слышать в момент танца?
- Договор из вариации даёт обоим по половине: ему — гарантированную паузу, ей — гарантированный разговор. Что ещё стоит в него добавить? И какой «танец» танцуете вы — с партнёром, родителем, другом?

ВЕДУЩЕМУ — ПОДСКАЗКА

Суть истории: её лекарство (близость) — его яд; его лекарство (дистанция) — её яд. Каждый шаг одного усиливает шаг другого: танец сильнее танцоров, в одиночку из него не выйти. Переведите обвинения в страхи: «ему всё равно» значит «я боюсь быть брошенной»; «она душит» значит «я боюсь исчезнуть в другом». Договор возможен только в мирное время — в танце слышать нечем: гарантированная пауза ему плюс гарантированный разговор ей в назначенный час — страхи обоих получают опору. Без ярлыков и диагнозов: не «ты такой-то», а «в нашей паре твой шаг такой, мой такой». Завершите вопросом: какой танец танцуете вы — и что впишете в свой договор мирного времени?

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

3. «Ты же добрая»

Тема — для ведущего, группе не зачитывать: когда лучшее в тебе — рычаг

ИСТОРИЯ

Люда — тот человек, к которому идут все: выслушает, подменит, займёт, войдёт в положение. Она этим даже гордится — «я не могу иначе, я так устроена».

Об этом устройстве знают все. Коллега сдаёт ей свои отчёты: «Ты же понимаешь, у меня дети, а ты у нас безотказная». Сестра оставляет племянников без предупреждения: «Ты же их любишь». Начальник грузит сверхурочными: «На тебя одну надежда, ты же не бросишь отдел».

Заметьте слова: «ты же». Ты же добрая. Ты же понимаешь. Ты же не такая, чтобы отказать.

В пятницу Люда впервые говорит коллеге: «Нет, свой отчёт делай сама». Та поднимает брови: «Ого. А ты изменилась. Испортилась, что ли?»

Люда весь вечер думает: неужели доброй можно быть, только пока удобной?

А ЕСЛИ ЧУТЬ ИНАЧЕ?

Люда ответила бы: «Я добрая. Именно поэтому честно говорю „нет“, а не делаю со злостью и втайне не считаю тебя должницей».

ОБСУДИМ

- «Ты же добрая» — как комплимент становится крюком? Что произойдёт, по замыслу говорящего, если Люда откажет?
- «Испортилась» после первого «нет» — о чём говорит эта реакция? Чем на самом деле была «доброта» Люды для окружающих?
- Доброта и безотказность — одно и то же? Может ли «нет» быть добрым? А безотказность — недоброй, и к кому?
- Фраза из вариации переопределяет доброту. Сформулируйте своё определение доброты, в котором есть место для «нет» — и вспомните, кто дёргает вас за ваше лучшее качество: доброту, ответственность, ум, силу.

ВЕДУЩЕМУ — ПОДСКАЗКА

Суть истории: рычагом делают не слабость, а лучшее в человеке: «ты же добрая» (ответственный, профессионал, любишь) ставит ложную развилку — подчинись или потеряй качество. Взлом развилки: отказ не отменяет качества. Реакция «испортилась» после первого «нет» — проверка: так говорят те, кто потреблял качество, а не ценил человека. Переопределение из вариации стоит забрать дословно: «я добрая — именно поэтому говорю „нет“ честно, а не делаю со злостью и втайне со счётчиком». Завершите личным: за какое ваше достоинство вас дёргают — и как звучит ваше «я такой — и поэтому нет»?

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

4. «Отпуск на двоих при разных мечтах»

Тема — для ведущего, группе не зачитывать: переговоры, где важно остаться близкими

ИСТОРИЯ

Май. Костя и Женя планируют единственный общий отпуск. Костя мечтает о горах: палатки, маршрут, «наконец-то живая жизнь». Женя — о море и лежаке: «я весь год пахала, хочу не двигаться и чтобы приносили».

Первый заход классический: «Опять твои лежаки, это же овощество» — «А твои горы — это отпуск или военные сборы?» Обе мечты обесценены, оба в обиде, вопрос завис.

Вечером Женя пробует иначе: «Смотри. Похоже, нам обоим важен этот отпуск — и мы оба хотим, чтобы другому было хорошо, да? Расскажи, что для тебя самое главное в горах — без чего это не отпуск?» Выясняется: Косте важны не палатки сами по себе, а движение, природа и «не курорт из телевизора». Жене — не лежак, а «ничего не решать» и вода.

Через час у них на салфетке: неделя на спокойном побережье с горными тропами рядом — утром его маршруты (иногда вместе), после обеда её «не двигаться», жильё бронирует он, чтобы она «ничего не решала».

А ЕСЛИ ЧУТЬ ИНАЧЕ?

Компромисс «по-честному»: три дня в горах, три на море, всем неудобно. Чем он отличается от их салфетки?

ОБСУДИМ

- Первый заход провалился, второй сработал. Что изменила Женя — найдите три хода в её словах.
- «Что самое главное — без чего это не отпуск?» — почему вопрос о сути мечты открывает варианты, которых не было в споре о форме (горы против моря)?
- Салфетка против «три дня там, три тут»: чем настоящее решение для двоих отличается от делёжки поровну, где проигрывают оба?
- Возьмите свой затяжной спор о форме (праздники у чьих родителей, ремонт, воспитание). Задайте себе и другой стороне вопрос про «без чего это не...» — что открывается?

ВЕДУЩЕМУ — ПОДСКАЗКА

Суть истории: спор о форме (горы против моря) тупиковый, разговор о сути — нет. Три хода Жени: назвала общее («нам обоим важен этот отпуск и друг друга»), спросила про суть мечты («без чего это не отпуск?»), не трогала форму, пока не поняла суть. Позиции несовместимы почти всегда, интересы (движение — покой, «ничего не решать») совместимы почти всегда. Отдельно разберите «честный» компромисс «три дня там, три тут»: делёжка поровну, где проигрывают оба — ловушка справедливости; их салфетка — решение, где сбылись обе сути. Завершите переносом: взять свой затяжной спор о форме и задать вопрос «без чего это не...».

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

5. «Срок сорван. Говорим по делу»

Тема — для ведущего, группе не зачитывать: твёрдость без крика

ИСТОРИЯ

Подрядчик Валера сорвал срок по кухне — вторая неделя тишины после «завтра точно». Аня, заказчица, вариантов видела два: наорать («вы издеваетесь?!») или промолчать («неудобно, человек же старается»). Выбирает третий.

Звонок: «Валерий, добрый день. Давайте по фактам. По договору сдача — тридцатое. Сегодня четырнадцатое следующего месяца. Два раза вы называли новые даты — обе прошли. Мне важно понять, что происходит и когда реально будет готово».

«Ань, ну вы же понимаете, поставщики, люди болеют...»

«Слышу. И тем не менее: назовите дату, за которую отвечаете. И давайте договоримся, что будет, если и она сдвинется — по договору там неустойка за каждый день. Я предпочла бы её не считать, а получить кухню. Какую дату ставим?»

Пауза. «...Двадцать пятое. Точно». — «Хорошо. Фиксирую сообщением. Если к двадцать пятому не готово — с двадцать шестого считаем неустойку, без дополнительных обсуждений. Договорились?»

Голос Ани всё это время — ровный и почти дружелюбный. Ей самой это удивительно.

А ЕСЛИ ЧУТЬ ИНАЧЕ?

Аня наорала бы. Или промолчала «неудобно же». Что было бы с кухней и с её нервами в каждом случае?

ОБСУДИМ

- Разложите разговор Ани: факты с датами — вопрос — требование даты с ответственностью — последствия по договору — фиксация. Где здесь агрессия? А где мягкость?
- «Слышу. И тем не менее» — как эта связка позволяет не утонуть в «поставщиках и болеющих», не обесценивая их?
- Почему ровный тон при жёстком содержании работает сильнее крика? Что крик сообщил бы Валере о позиции Ани?
- «Неудобно, человек же старается» — посчитайте цену этой вежливости за месяц. Постройте свой «разговор Ани» для вашей висящей ситуации: долг, срыв, невыполненное обещание.

ВЕДУЩЕМУ — ПОДСКАЗКА

Это разбор удачи: твёрдость без крика. Скелет разговора Ани: факты с датами — вопрос «что происходит?» — дата, за которую человек отвечает — последствия по договору — фиксация письмом. Связка «слышу — и тем не менее» держит одновременно человечность и позицию. Разведите громкость и твёрдость: крик — признак слабой позиции (держать нечем, кроме децибел); опора на договор и готовность применить последствия — сила, которой децибелы не нужны. Отметьте «я предпочла бы получить кухню, а не неустойку» — твёрдость с открытой дверью. Завершите практикой: каждый строит «разговор Ани» для своей висящей ситуации — долг, срыв, невыполненное обещание.

6. «Кофейня напротив»

Тема — для ведущего, группе не зачитывать: мечта, не посмотревшая по сторонам

ИСТОРИЯ

Рита шесть лет варила лучший, по словам друзей, кофе — и наконец решилась: сняла помещение под кофейню. Помещение прекрасное: недорого, просторно, ремонт свежий.

Через четыре месяца Рита сидит в пустом зале и считает. Недорого — потому что дом стоит в переулке, куда не заходит пешеходный поток: все идут по параллельной улице. Через дорогу — сетевая кофейня с ценой на треть ниже её себестоимости. Утренних людей нет: офисов рядом не оказалось, а жилые дома здесь «спальные» — все уезжают к восьми. Ремонт свежий — потому что до неё тут за два года закрылись цветочный и пекарня. Об этом она узнала от соседки. Сейчас.

«Я же всё делала правильно — говорит Рита подруге. — Кофе у меня лучший в районе».

«Кофе — да — осторожно отвечает подруга. — А район ты выбирала?»

А ЕСЛИ ЧУТЬ ИНАЧЕ?

До аренды Рита провела бы неделю у окна этого помещения: считая прохожих по часам, изучив, кто и что здесь уже закрылось, выпив кофе у сетевого конкурента, поговорив с соседними арендаторами.

ОБСУДИМ

- «Я всё делала правильно» — что именно Рита делала правильно, а на что не посмотрела вовсе? Составьте список слепых зон.
- Дешёвая аренда и свежий ремонт выглядели плюсами. Как достоинства места оказались уликами? Что должно было насторожить?
- Лучший продукт против неудачной местности — кто побеждает и почему это несправедливо только на первый взгляд?
- Неделя у окна из вариации стоит ноль рублей. Почему такие недели почти никто не проводит? Ваше ближайшее решение (работа, покупка, переезд, запуск): какова его «местность» и «течения» — и как их разведать до, а не после?

ВЕДУЩЕМУ — ПОДСКАЗКА

Суть истории: стратегия начинается не с намерения, а с разведки: поток людей, соседство, конкурент через дорогу, «кто здесь уже тонул и почему». Рита строила из мечты — и «дёшево со свежим ремонтом» оказалось ценой, которую переулок назначил честно: два закрытия за два года. Без злорадства: влюблённость в замысел выключает зрение у всех, ошибка самая человеческая. Спросите: неделя у окна стоит ноль рублей — почему её почти никто не проводит? (Страшно услышать «нет» до старта.) Завершите переносом шаблона разведки на решения группы: смена работы, запуск услуги, переезд — «какая там местность и кто там уже тонул?».

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ

7. «Вас много, а я один»

Тема — для ведущего, группе не зачитывать: не свысока и не снизу

ИСТОРИЯ

Сервисный центр, вечер, очередь. Клиент с порога — мастеру Диме: «Так. Мне некогда. Вас тут много, а я один, и я плачу деньги. Бегом посмотрел мой ноутбук, я подожду — но недолго».

Дима на секунду чувствует знакомые качели: хочется либо прогнуться («конечно-конечно, сейчас всё бросим»), либо поставить на место («вообще-то тут очередь, мужчина»).

Он делает третье. Спокойно, глядя в глаза: «Добрый вечер. Слышу, что времени у вас мало — понимаю, сам такой. Работаю в порядке очереди: перед вами два человека, это примерно сорок минут. Могу предложить: оставьте ноутбук и телефон — продиагностирую и позвоню с результатом, приезжать не придётся. Или подходите к семи, буду свободен. Как вам удобнее?»

Клиент сбивается с наступательного ритма: «...А позвоните точно?» — «В течение двух часов, это моя работа». — «Ладно. Оставлю».

Через неделю этот клиент приведёт Диме коллегу со словами «там нормальный мастер, без цирка».

А ЕСЛИ ЧУТЬ ИНАЧЕ?

Дима прогнулся бы («сейчас гляну без очереди») — при двух ждущих людях. Или осадил бы. Проследите оба сценария до конца дня.

ОБСУДИМ

- «Вас много, а я один» — что это за ход? Куда он приглашает Диму — в какую позицию?
- Разберите ответ Димы: признание («слышу, понимаю»), граница («в порядке очереди»), два варианта, передача выбора. Где он прогнулся? Где надавил?
- Почему клиент сбился и стал договариваться? Что люди на самом деле проверяют такими наездами?
- «Нормальный мастер, без цирка» — что купил Дима своим ровным ответом, кроме сегодняшнего спокойствия? Вспомните свою «стойку» под таким наездом: куда вас тянет — вверх или вниз? Отрепетируйте своё «третье».

ВЕДУЩЕМУ — ПОДСКАЗКА

Это разбор удачи: наезд «сверху» приглашает в одну из двух проигрышных позиций — прогнуться или ответить тем же. Дима выбирает третье: признаёт человека («слышу, времени мало — сам такой»), удерживает правило («работаю в порядке очереди»), даёт выбор из двух удобных вариантов. Клиент сбился, потому что проверка провалилась: такими наездами часто неосознанно проверяют сразу два вопроса — «можно ли тебя продавить» и «можно ли тебе доверять»; ровный ответ отвечает «нет» и «да» одновременно. Дальний эффект — «нормальный мастер, без цирка» приводит новых людей. Завершите репетицией в парах со сменой ролей: свой наезд недели — своё «третье».

ДЛЯ ЗАПИСЕЙ