

Ю. В. Щербинина



РЕЧЕВАЯ ЗАЩИТА

Учимся
управлять
агрессией



Юлия Щербинина

**Речевая защита. Учимся
управлять агрессией**

«Неолит»

2016

УДК 159.9
ББК 88.8

Щербинина Ю. В.

Речевая защита. Учимся управлять агрессией /
Ю. В. Щербинина — «Неолит», 2016

ISBN 978-5-9905539-3-4

Как защищаться от речевого нападения и держать словесный удар? Как противостоять хамству, клевете, манипулированию? Как управлять своей речью и поведением других людей в стрессовых и конфликтных ситуациях? Как общаться с детьми-грубиянами и дерзкими подростками? Ответы на эти и многие другие вопросы о речевой агрессии вы найдете в предлагаемой книге. Издание адресовано самому широкому кругу читателей: от психологов, педагогов, журналистов, менеджеров и других специалистов, работающих с людьми, до всех желающих научиться приемам коммуникативной защиты, успешному общению и умению контролировать агрессию в речи.

УДК 159.9

ББК 88.8

ISBN 978-5-9905539-3-4

© Щербинина Ю. В., 2016

© Неолит, 2016

Содержание

От автора	6
Часть I. Принцип «трех С»: общие подходы к преодолению речевой агрессии	8
Самоанализ (рефлексия)	11
Сопереживание (эмпатия)	16
Снисходительность (толерантность)	20
Часть II. Крепости и мосты: частные приемы защиты от речевой агрессии	22
Отрицательное подкрепление	23
Конец ознакомительного фрагмента.	27

Юлия Щербинина
Речевая защита. Учимся
управлять агрессией

© Щербинина Ю. В., 2016

© Издательский дом «Неолит», 2016

От автора

Речевая агрессия захватила множество сфер современного общества: укоренилась в политике и СМИ, проникла в бизнес и рекламу, закрепилась в семье и школе. Рост преступности, социальная нестабильность, стремительный темп жизни, падение нравов – все эти факторы так или иначе способствуют тому, что грубое и обидное общение, словесное недоброжелательство, резкость высказываний становятся едва ли не нормой повседневности.

Конечно, речевая агрессия возникла не сегодня – эта проблема стара как мир. О неподобающем, далеком от гармоничного употреблении языка писали еще античные комедиографы Аристофан и Плавт. По этому поводу сетовал в XV веке немецкий поэт-сатирик Себастьян Брант:

Язык у человека мал,
А сколько жизней он сломал,
Свой проявляя низкий норов,
Виновник сплетен, склок, раздоров!

Однако нынешнее наше существование исполнено речевой агрессии как никогда более масштабно и глубоко. Мы ругаемся, ссоримся, злословим, сплетничаем. Нам угрожают, нас обвиняют, над нами насмеваются. По некоторым данным, современный дошкольник в коллективе сверстников принимает участие в 7–11 актах речевой агрессии в час: обзывательствах, дразнилках, злых шутках. Что уж там говорить о взрослых!

Но раз существуют устойчивые стереотипы, сложившиеся модели агрессивного речепо-ведения – должны быть и алгоритмы контроля агрессии в общении. Должны существовать стратегии сдерживания грубости в речи и приемы защиты от словесных нападков. «И речь как всякий живой организм, куда живет, не только несет болезни, но и вырабатывает антитела против них, защитные силы. <...> И не вижу способа, серьезно говоря, как лечить речь чем-то еще, кроме речи», – справедливо замечено поэтом Всеволодом Некрасовым.

Овладение методами и приемами коммуникативной защиты, умениями общаться без грубости и отражать словесные удары – важнейший момент личностного становления, жизненного опыта и профессионального роста любого цивилизованного человека. Народная мудрость советует либо вовсе не обращать внимания на словесные нападки («Брань на вороту не виснет»), либо достойно отвечать на них («На крепкий сук точи топор, на брань умей давать отпор»). Этому и посвящено предлагаемое издание – продолжение книги «Речевая агрессия. Территория вражды».

Не рассматривая юридическую сторону контроля над речевой агрессией¹, мы описываем психологические и речевые способы защиты, актуальные и востребованные в деловом и повседневном общении.

В I и II частях книги даны ответы на вопросы: почему люди становятся словесными агрессорами или, напротив, жертвами речевого нападения? какие личностные качества позволяют достойно реагировать на агрессивные высказывания, как выработать у себя эти качества? как эффективно противостоять речевой агрессии, сохраняя при этом собственное достоинство и не опускаясь до уровня обидчика?

¹ Хотя, разумеется, с общественной точки зрения на уровне социальных практик именно правовые нормы как «регламентированная форма конфликта» «способствуют общественному миру благодаря торжеству языка над насилием» (Поль Рикёр).

III часть посвящена специфическим разновидностям словесной агрессии и смежным с ней явлениям (хамству, клевете, манипулированию), а также информационной безопасности в Интернете (спам, троллинг).

Проблема грубости речи, деструктивного общения особо актуальна в отношениях между родителями и детьми, педагогами и учениками, воспитателями и дошкольниками. О том, как грамотно реагировать на детские дерзости и шалости, справляться с речевой агрессией в школе и детском саду, находить общий язык с вечно бунтующими и всем недовольными подростками, рассказывается в IV и V частях нашей книги.

Последняя часть – небольшой практикум, в котором предложены ситуации для самостоятельного размышления, иллюстрирующие различные проявления словесной агрессии и прокомментированные родителями дошкольников и младших школьников; разработки занятий с детьми в виде тематических текстов с вопросами и заданиями, формирующими умение общаться успешно и неагрессивно. Последнюю главу практикума можно использовать и как мини-хрестоматию для чтения взрослых детям или самими детьми.

Список литературы в конце книги адресован прежде всего психологам, социологам, педагогам и родителям, желающим расширить свои представления о словесной агрессии и возможностях ее предупреждения и контроля.

Выражаю личную признательность ученым-теоретикам и практикующим специалистам в области психологии, педагогики, интернет-коммуникации, взявшим на себя просветительский труд и разработавшим рекомендации и советы, позволяющие успешно справляться с речевой агрессией в разных ситуациях и сферах общения.

Вопросы автору и мнения о книге принимаются по электронному адресу:
ad_stefan@rambler.ru

Щербинина Ю. В.

Часть I. Принцип «трех С»: общие подходы к преодолению речевой агрессии

Мосты – самое доброе изобретение человечества. Они всегда соединяют.

(Алексей Иванов «Географ глобус пропил»)

«Постоянно воюю с коллегами! Как поставить их на место?»; «Чем осадить хамящего соседа – достал уже вконец!»; «У меня вечные баталии с дочерью! Можно ли как-то на нее воздействовать?»; «Муж, гад, постоянно скандалит! Есть какая на него управа?» – именно с таких вопросов и просьб обыкновенно начинаются лекции и тренинги, посвященные речевой агрессии. Особенно запомнилась одна женщина-филолог, страстно повествовавшая о разгуле хамства пассажиров трамвая, на котором она ездит на работу, и умолявшая вооружить ее «словесными конструкциями» против «хабалок и идиотов».

Эти наблюдения позволяют сделать два общих вывода. Вывод первый: люди настойчиво требуют вооружить их действенными приемами, а еще лучше – конкретными фразами, позволяющими одерживать верх в словесных войнах. Вывод второй: люди склонны приписывать другим несуществующие качества и несовершенные проступки. Что же получается?

В нашем сознании живет «образ врага», с которым необходимо бороться, которого стоит бояться, которому можно мстить. В оценках чужих мыслей, высказываний, поступков мы нередко исходим из предубежденности, будто окружающие хуже нас – злее, наглее, нетерпимее, и подозреваем их в дурных намерениях – обидеть, унижить, обмануть, отомстить...

Теперь задумаемся над вопросом: кому чаще сочувствуют и кто в обыденном представлении более всего заслуживает осуждения? Ответить на него помогает анализ простых жизненных ситуаций.

В переполненном вагоне метро освобождается место с краю, на которое тут же, резко расталкивая локтями стоящих, бесцеремонно плюхается молодой человек. Утвердившись на сидении, он вальяжно раздвигает колени и прикрывает глаза... Что думают на его счет пассажиры, стучающиеся друг о друга, как бревна в несущемся по ухабам лесовозе? Правильно – «хам»! А разве есть какие-то иные варианты?

Минуту спустя парня скручивают судороги, он дергается всем телом и прерывисто дышит – начинается эпилептический припадок. Его поведение становится понятным: человек из последних сил, на пределе сознания пытался занять спасительное положение, чтобы не быть затоптанным выходящей из вагона толпой... Как меняется отношение окружающих! Стоящие рядом участливо трясут его за плечи, машут газетой. Один протягивает воду, другой кричит «вызовите скорую!», а третий – «остановите поезд!»...

Выходит, наше восприятие происходящего во многом складывается из шаблонов и стереотипов, «общепринятых» суждений и банальных истин (трюизмов). И первый порыв в оценке окружающих – осудить, заклеить, припечатать. Причем прослеживаются удивительная устойчивость и постоянная повторяемость этой реакции: она не зависит ни от возраста, ни от образования, ни от интеллекта, ни от профессии человека. Осуждение – первое, что приходит в голову при столкновении с чем-то выходящим за пределы «стандарта», «привычки», «нормы».

Ситуация вторая – менее грустная, но не менее показательная.

В автобусе разгорается скандал между двумя подвыпившими парнями, весело орущими и матерящимися на весь салон, и остальными пассажирами, не желающими слушать грязные ругательства. Со всех сторон доносится шипение и цыканье: «А ну прекратите, слушать тошно!»; «Хватит уже материться!»; «Молодые люди, вы не в пивной!»; «Вокруг женщины и дети – имейте же совесть!» Парни браво отругиваются и орут еще громче...

На остановке заходят женщина с девочкой лет пяти, оказываются рядом с хулиганами. Отойти невозможно – автобус набит под завязку. Женщина стоит молча, девочка прислушивается к выкрикам, то и дело взглядывая на мать. «Мам, а ты чего молчишь? – не выдерживает дочка, – смотри, какие дяденьки плохие!» Женщина продолжает смотреть в окно и как-то отрешенно, но довольно громко отвечает: «Знаешь, может, и не такие они плохие – просто устали». И тут неожиданно в салоне повисает секундная пауза – и один из молодых людей рычит на выдохе: «Блин, как я уста-а-ал!»

Автобус взрывается хохотом. Смеются все: и возмущавшиеся старушки, и раздраженный мужчина в шляпе, и женщина с девочкой, и сами хулиганы... Пролитившись дождем смеха, грозовая туча скандала незаметно рассеивается: пассажиры отвлекаются на свои дела, парни матерятся тише, а потом и вовсе замолкают, мама с дочкой выходят...

О чем эта история? Не было использовано ни специальных приемов, ни каких-то хитрых «словесных конструкций», но агрессия утасла, свернулась словно бы сама собой. И женщина, благодаря которой это произошло, не ставила цели восстановить общественный порядок – ее реакция была почти спонтанной, импровизированной. Здесь просто удачно совпали слово и состояние: вместо привычного осуждения прозвучала реплика понимания. Вместо изолирующей защитной крепости был построен мост, соединивший совершенно незнакомых и поначалу враждебных друг другу людей. Случай, конечно, частный, но вовсе не единичный!

Каковы же следствия и выводы из всего сказанного?

Вполне очевидно, что полностью изжить речевую агрессию, избавиться от нее ни в повседневно-бытовом, ни в профессионально-деловом общении невозможно. Этому есть несколько объяснений и объективных причин.

Во-первых, научно доказано, что агрессивный потенциал заложен в самой человеческой природе. В разных теориях, объясняющих механизмы проявления агрессии, он рассматривается либо как врожденный инстинкт, либо как эпизодический стимул, либо как результат подражания и социального научения².

Во-вторых, если даже вообразить полностью умиротворенного и всем довольного человека на необитаемом острове, всегда найдутся желающие добраться до этого острова и помешать спокойствию и благополучию. «Вы еще не умерли, чтобы о вас только хорошее», – верно заметил польский писатель Кароль Ижиковский.

В-третьих, современное и, особенно, российское общество само по себе весьма лояльно к агрессивным проявлениям в речи. Этому способствуют и политическая напряженность, и экономическая нестабильность, и высокие темпы жизни, и большая занятость, и интенсивность информационного потока. У людей понижается устойчивость к стрессам, возрастают конфликтность и потребность в эмоциональной разрядке.

Наконец, существуют слои общества, социальные группы, в которых грубость и сквернословие являются поведенческой нормой, частью принятого речевого кодекса. Армия, тюрьма, различные субкультуры становятся мощными генераторами словесной агрессии, транслируют агрессивные модели поведения в повседневную речевую практику.

Однако предупреждать, сдерживать, контролировать агрессию в своей и чужой речи – вполне посильная задача для каждого из нас. И в настоящее время в психологии, педагогике,

² Подробнее об этом см.: [50, с. 18–27].

социологии, юриспруденции, лингвистике, речеведении все чаще говорят о таких понятиях, как *санация общения, оздоровление общения, психогигиена общения*. Под санацией понимается регулирование речевого взаимодействия, «формирование способов общения, безвредных для психического здоровья людей и способствующих повышению уровня их жизнедеятельности» [10].

Все чаще речь, общение, коммуникация рассматриваются в свете **деонтологии** (греч. δέον, лат. deontos – «должное, надлежащее») – теории нравственности, науки о профессиональной этике, долге, моральной обязанности. Сначала этот термин обозначал систему нравственных норм поведения медицинских работников, но сейчас расширил свое значение и стал применяться к целому ряду так называемых лингвоответственных профессий – журналист, юрист, психолог, педагог, соцработник и др.

Однако справиться с речевой агрессией, совладать с грубостью невозможно только с помощью тех самых «словесных конструкций», о которых обычно сразу спрашивают на тематических лекциях и тренингах. Из таких конструкций не построить мостов между людьми – можно разве что соорудить защитные укрепления, временные и хлипкие. Не существует и какого-то универсального «секретного» способа (метода-гаранта), способного оградить от словесных нападков везде и всегда.

Прежде всего, нужно отказаться от штампов восприятия и избавиться от «образа врага». Поэтому разговор о противостоянии речевой агрессии надо начинать с азов позитивного общения.

Наиболее общей альтернативой воинственной позиции в диалоге, противоположностью деструктивному общению является общение асертивное.

Ассертивность (англ. assert – «настаивать на своем», «отстаивать свои права»; assertive – «конструктивность», «уверенность в себе», «неущемление чужих интересов») – это самоутверждение без нанесения вреда другому человеку.

Основные параметры асертивного общения:

- взаимоуважение собеседников;
- знание и понимание актуальных (выполняемых в момент речи) ролей и функций собеседников;
- поддержание этических рамок общения (употребление формул вежливости, выражение взаимной расположенности);
- неущемление чужих интересов в диалоге;
- адекватная интонация речи (спокойная, ровная, доброжелательная).

Ассертивное поведение, позволяющее настойчиво, но неагрессивно отстаивать свои идеи, предупреждать конфронтацию и успешно отражать словесные удары, базируется на трех важных понятиях, которые можно условно объединить в принцип «трех С»:

- 1) самоанализ (рефлексия),
- 2) сопереживание (эмпатия),
- 3) снисходительность (толерантность).

Рассмотрим каждое из этих понятий более подробно.

Самоанализ (рефлексия)

Рефлексия (лат. reflexio – «обращение назад», «загибание, поворачивание») – обращение человека на самого себя, на свое знание или на собственное состояние; размышление о себе, склонность анализировать собственные переживания³.

Рефлексия предполагает самонаблюдение, самоанализ и самокоррекцию; пристальное внимание к своей речи, размышление над собственным поведением и систематическую работу по преодолению недостатков. Применительно к словесной агрессии это отражено в русских поговорах: «Без рассуждения не твори осуждения»; «Господин гневу своему – господин всему»; «Не давай волю языку во пиру, а сердцу во гневе»; «Язык держи, а сердце в кулаке сожми».

Вспомним известную загадку: стоит «некто». Идет мимо старуха, смотрит и говорит: «Баба Яга». Проходит солдат – говорит: «Наполеон!» Подходит девушка – восклицает: «Василиса Прекрасная!» Что это? Зеркало. Рефлексия – это разглядывание себя в зеркале души.

Глубина самоанализа зависит от степени образованности человека, развитости его моральных качеств, наличия жизненного и профессионального опыта, уровня самоконтроля.

Рефлексия позволяет находить ответы на многие вопросы, связанные с речевой агрессией. Что именно меня так разозлило в этой ситуации и почему я вдруг стал ругаться? Можно ли было избежать грубости и вести себя как-то иначе? Как можно было отреагировать на такое-то обидное высказывание? Есть ли среди моих знакомых люди, которым мне хотелось бы подражать в подобных ситуациях? Почему я часто становлюсь мишенью для оскорблений, насмешек, объектом сплетен? Что мешает мне достойно защищаться от словесных нападок?

Процесс рефлексии можно представить в виде алгоритма, раскрывающего последовательность умственных действий. Человек задает самому себе вопросы и сам же пытается на них ответить.

³ Не путать: *рефлексия* (лат. reflexio – «обращение назад») > рефлексировать – размышлять о чем-либо // *рефлекс* (лат. reflexus – «отраженный») > рефлексировать – отвечать рефлексом, реагировать на раздражение.

Анализ ПРОШЛОГО	I. ЧТО произошло?	
	1) припоминание обстоятельств ситуации	
	2) восстановление хода событий	
	3) классификация и оценка собственных действий	
	Позитивные, успешные, удовлетворяющие поставленным задачам	Не соответствующие поставленным задачам, требующие устранения или корректировки
Осмысление НАСТОЯЩЕГО	II. КАКИМ образом? (самоанализ факторов успеха)	II. ПОЧЕМУ? (самоанализ причин неуспеха)
	1) в какие моменты осуществления деятельности?	1) внешние (объективные) причины
	2) какими способами и средствами?	2) внутренние (субъективные) причины
Проекция БУДУЩЕГО	III. КАК усовершенствовать? (самоанализ возможностей закрепления и приумножения успеха)	III. КАК изменить? (самоанализ коррекционных возможностей)

Рефлексия позволяет выявить типы людей, чаще других становящихся жертвами словесного нападения:

- 1) «красная тряпка» (вызывающий, провокативный);
- 2) «боксерская груша» (уязвимый, безропотный);
- 3) «белая ворона» (непохожий на других, отличающийся от большинства).

Стоит задуматься, относитесь ли вы к какому-то из этих типов, ведь агрессия редко возникает на пустом месте. Словесному нападению обычно предшествует считывание информации о потенциальной жертве. Источниками этой информации являются внешность, манеры, общий стиль поведения и конкретные действия человека.

Причем даже не обязательно что-то говорить – достаточно «не так» выглядеть, чтобы немедленно сделаться объектом обвинений, насмешек, колкостей или злобных сплетен. Например, прийти в гости в малообеспеченную семью в дорогой шубе; явиться загорелым и отдохнувшим в офис с замученными жарой и работой сотрудниками; оказаться скромно одетым на пафосной вечеринке либо слишком ярко – на собеседовании для трудоустройства или защите диссертации... Примеров – масса, вывод – один: кандидата на роль жертвы речевой агрессии часто встречают именно «по одежке».

Рефлексивный подход к решению проблем общения помогает также «отделять мух от котлет»:

- не отождествлять личность и поступок («Сейчас он нагрубил мне, но в целом он добрый и отзывчивый человек!»);
- находить положительные моменты в негативной ситуации («Да, он отказывается мыть посуду, но зато разогрел ужин»);
- не путать частное с общим (он «вообще», «всегда», «постоянно» так себя ведет или «только сейчас?»).

Рефлексивный контроль речевой агрессии предполагает элемент творчества в анализе и оценке своего и чужого поведения. Так, размышляя над проблемной ситуацией (поссорился,

нахамили, обидели, оклеветали и т. п.), мы оказываемся сначала в роли *писателя* и *художника* (мысленно пишем рассказ и рисуем картину), а затем – в роли *архитектора* (создаем проект поведения на будущее).

Как это происходит на практике?

Вначале описываем все случившееся самим себе. Причем очень полезно представить ситуацию в образной форме, например – в виде какого-то символа или яркой метафоры. Чаще всего словесная брань, оскорбительные нападки ассоциируются с природной стихией (град, гром, огонь, наводнение). Вспыльчивого человека сравнивают с тигром, коварного – со змеей, неприятного в общении – с жабой и т. д.

При этом как можно подробнее обрисовываем саму ситуацию: восстанавливаем максимальное количество деталей, элементов обстановки; вспоминаем сопровождавшие речь жесты, позы, мимику; воспроизводим конкретные высказывания (кто что сказал, спросил, ответил, возразил и т. д.).

Затем на основе проведенного анализа создаем альтернативную модель речеповедения. Для этого продумываем коммуникативные стратегии, подбираем слова и выражения, которые позволят избежать речевой агрессии или достойно отразить словесный удар в аналогичных случаях.

Очень часто уже само размышление над ситуацией позволяет изменить отношение к ней. Ведь размышление – это своеобразный «круговой обход» проблемы: взгляд на нее «сверху» и «со стороны». Негодяя или обижаясь, мы находимся в гуще страстей и оказываемся во власти отрицательных эмоций. Размышляя и анализируя, мы «поднимаемся над схваткой» – отстраиваемся и дистанцируемся от негативных переживаний.

«Никто не призывает бессловесно сносить обиды, но сразу из-за этого переоценивать все ценности человеческие, ставить на попа самый смысл жизни – это тоже, знаете... роскошь. Себе дороже, как говорят. Благоразумие – вещь не из рыцарского сундука, зато безопасно. Да-с. Можете не соглашаться, можете снисходительно улыбнуться, можете даже улыбнуться презрительно... Валяйте. Когда намашетесь театральными мечами, когда вас отовсюду с треском выставят, когда вас охватит отчаяние, приходите к нам, благоразумным, чай пить».

Эти рассуждения героя рассказа Василия Шукшина «Обида» хорошо иллюстрируют позицию рефлексующего человека. Благоразумие – точно названное писателем качество, позволяющее правильно оценивать жизненные ситуации и действовать на основе осознанных решений.

Есть и еще один важный момент. Рефлексируя свое поведение, мы нередко приходим к выводу о том, что причиной агрессивного состояния, враждебной реакции может быть низкая самооценка, превращающая нас либо в агрессора («Лучшая защита – это нападение»), либо в жертву («Я слабый – меня легко обидеть»).

Основанием для низкой самооценки может быть негативная внутренняя *установка*⁴ – изначальная неуверенность в собственных способностях и возможностях. С одной стороны, такая установка определяет самопрограммирование на неудачу, отсутствие надежды на успех, предчувствие провала. С другой стороны, человек ожидает агрессии со стороны, прогнозирует угрозы в свой адрес, настраивает себя на переживание обиды.

⁴ *Установка* – готовность человека к определенной активности, направленность к чему-либо. В психологии этот термин используется для описания стереотипов мышления, сформированных на основе жизненного опыта человека. В нейролингвистике установку называют также *картой территории*, под которой понимают представления о мире, определяющие реакции человека на происходящее и влияющие на его поведение.

Почему возникают негативные установки? Известный психолог Ю. М. Орлов объясняет их наличие либо отсутствие типом мышления – *патогенным* или *саногенным*.

Основные черты патогенного мышления [29]:

- отрыв от реальности, деструктивные фантазии (например, обдумывая обиду, человек невольно начинает предвосхищать наказание обидчиков и непроизвольно разрабатывает планы мести);
- накопление отрицательного опыта (обиженный становится обидчивым, агрессивный – еще более агрессивным);
- отсутствие рефлексии, полная включенность в ситуацию (неумение быть «выше ссоры», «подняться над схваткой»);
- отсутствие стремления отделаться от негативных переживаний – обиды, ревности, страха, стыда, недовольства («вращивание» в себе этих чувств);
- неосознанность умственных операций, порождающих эмоцию, и, как следствие, неумение контролировать свои состояния.

Как видим, патогенное мышление формирует отрицательные поведенческие установки и соответствующие формы речи. Патогенное мышление можно определить как антирефлексивное: саморазмышление подменяется «самоедством» – коллекционированием отрицательных воспоминаний, культивированием сомнений, страхов, обид.

Подобное мышление неконструктивно и разрушительно. По верному утверждению Аристотеля, «тетиву лука нельзя держать постоянно натянутой – она испортится». Если человек, привыкший мыслить подобным образом, еще и внутренне склонен к грубости или язвительности – он вероятнее всего будет и вести себя агрессивно. Если же такой человек, напротив, ощущает себя зависимым от обстоятельств и неспособным к улаживанию конфликтов – он часто будет становиться жертвой словесного нападения.

Патогенный тип мышления легко узнаваем по следующим характерным суждениям.

Все люди жестокие и толстокожие – их ничем не проймешь.

Я очень хочу решить эту проблему, но точно знаю, что у меня ничего не получится.

Меня мучают прошлые обиды, я частенько вспоминаю своих обидчиков и мечтаю отомстить им.

Мне нередко приходится прибегать к грубостям, но я никогда не считаю себя виноватым – люди сами нарываються на неприятность.

Я люблю помечтать о том, как здорово быть сильным и влиятельным, чтобы другие боялись меня и подчинялись беспрекословно.

Когда меня обижают, я долго не могу успокоиться, много раз перебираю в памяти все сказанное в мой адрес.

Я редко задумываюсь о том, как себя вести в той или иной ситуации: если на меня нападают – отвечаю тем же (либо: обычно теряюсь и не знаю, что ответить).

В ссоре я не выбираю выражений и выдаю первое, что приходит на ум – пусть человек сам думает, прежде чем нападать на меня.

У меня в душе накопилась целая куча негативных переживаний – хоть музей устраивай!

Не знаю, почему я такой раздражительный (вспыльчивый, ревнивый, обидчивый), но мне лень размышлять об этом.

Саногенное мышление, напротив, способствует свертыванию внутриличностного конфликта, снижает напряженность в общении, позволяет контролировать эмоции, потребности и желания. Очень важно, замечает Ю. М. Орлов, что саногенное мышление «угашает отрицательный заряд, заключенный в воспоминаниях о ситуациях, в которых человек переживал страдание».

Основные черты саногенного мышления [29]:

- рефлексия, позволяющая отделить наше «Я» от ситуаций и образов с отрицательным эмоциональным содержанием;
- конкретное представление переживаемых психических состояний и, следовательно, их контроль;
- расширение кругозора, внутренней культуры;
- понимание истоков происхождения стереотипов, программ культурного поведения;
- высокий уровень сосредоточенности и концентрации внимания на объектах размышления.

Таким образом, саногенное мышление – это мышление позитивное, созидательное, ориентированное на жизнь в мире, согласии, гармонии с самим собой и окружающими людьми.

Идентифицировать этот тип мышления можно по следующим суждениям.

Я часто размышляю о своем отношении к другим людям и об их отношении ко мне.

Для меня всегда важно разобраться в причинах конфликтов, ссор, обид и понять свои и чужие ошибки.

Мне не нравится, когда что-то навязывают, я привык самостоятельно думать и принимать решения.

Я стараюсь не концентрироваться на отрицательных переживаниях и ищу возможности избавиться от них.

Я могу подолгу думать над собственным поведением и отношениями с людьми, искать оптимальные решения проблем.

В острых ситуациях я стараюсь особо тщательно подбирать слова и прогнозировать ответные реакции собеседников.

Мне интересно узнавать что-то новое о человеческих характерах и особенностях поведения людей в разных обстоятельствах.

Мне нравится анализировать свои высказывания и поступки, сопоставлять их с действиями других людей.

Я внимательно слежу за происходящим в мире, стараюсь быть в курсе основных событий.

Я люблю наблюдать за другими людьми, отмечать ошибки в их поведении, а удачные моменты – брать себе на вооружение.

Отказ от патогенного и развитие саногенного мышления – прямая предпосылка для преодоления склонности к речевой агрессии и минимизации ее ожидания со стороны.

Сопереживание (эмпатия)

Эмпатия (греч. *empathia* – «сопереживание») – проникновение и вчувствование в переживания другого человека, способность поставить себя на его место; способность к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей. Проще говоря, это умение сопереживать, сочувствовать, сострадать.

Еще великий педагог Иоганн Песталоцци утверждал: «Чтобы изменить людей, их надо любить». Но насколько это естественно и возможно в реальности?

Задумаемся над таким интересным фактом. Почему никто не удивляется парадоксальному финалу сказки Г.-Х. Андерсена «Снежная королева»? Мальчик Кай, превращенный осколками дьявольского зеркала в черствого и бездушного истукана, предпочитает обещанному бессмертию любовь простой и небогатой Герды. Девочки, которая возвращает его из состояния блаженного покоя в суетный мир людей и – главное! – заставляет ПЛАКАТЬ. Но именно слезы растапливают лед в груди и делают сердце вновь живым – страдающим и любящим, а буквы заданной головоломки сами неожиданно складываются в слово «вечность»...

Заставляя в очередной раз вспомнить универсальное философское представление о душе как арене борьбы добра со злом, этот сказочный сюжет доказывает: сопереживание – неотъемлемая составляющая человечности. Получается, что эмпатия разумно заложена в самой человеческой природе.

Повседневная практика общения показывает: очень часто мы, к сожалению, просто не понимаем (или не хотим понять) других людей и потому применяем наступательные тактики или изначально готовимся к обороне. Речевая агрессия либо реакция обиды нередко видятся нам как единственно возможные способы реагирования на любой негатив.

- Почему ты не хочешь яблоко? Ведь в нем столько витаминов!
- Оно кислое!
- Ничего не кислое! Ешь быстро!
- Не буду!
- Но почему?!
- Это тебе не кислое, а мне кислое!
- Как ты мне надоел своими выкрутасами!..

Весьма знакомая ситуация, не правда ли? Непонимание чужой позиции, неприятие всего, кажущегося «неправильным» или «странными», приводят к тому, что предложение подменяется приказом, беседа сводится к «выяснению отношений», а выражение оценки оборачивается примитивным оскорблением... А. И. Герцену принадлежит замечательное высказывание: «Прощение врагов – прекрасный подвиг; но есть подвиг еще более прекрасный, еще больше человеческий – это понимание врагов, потому что понимание – разом прощение, оправдание, примирение».

Эмпатия более всего важна в ситуации непонимания позиции другого человека или несогласия с ним: почему он думает и поступает именно так, а не иначе? Какие эмоции и чувства испытывает в данный момент? Знакомо ли мне подобное состояние? Как бы я поступил на его месте? Ответы на эти вопросы помогают объективно оценить личностные особенности собеседника и его психологическое состояние.

Чтобы избежать грубого обращения и взаимных обид в случае возникших разногласий, бывает достаточно просто понять позицию собеседника. Эмпатия обезоруживает агрессора,

потому что превращает его речь из объекта осуждения в объект осмысления. Человек, проявляющий эмпатию, легально и ненасильственно проникает в речевое пространство другого человека. Так происходит разрушение крепостей и строительство мостов.

Мне очень знакомо твое состояние!; Да, я прекрасно понимаю твои чувства: ты обижен (рассержен, возмущен, недоволен); Вижу, у вас сегодня очень трудный день – действительно тяжело сохранять спокойствие!; Да, сейчас ты кипишь от злости!. На твоём месте я испытывал бы то же самое!. Но и ты пойми меня...; Я бы и сам на твоём месте... Но ведь от этого не должны страдать другие люди, правда же?; Конечно, в этой ситуации невозможно вести себя как обычно..., однако...

Для того чтобы подобные фразы звучали естественно и искренне, надо попытаться:

- объективно оценить уровень адресата (профессиональный, интеллектуальный, речевой);
- определить его актуальную роль и реальные возможности в данной ситуации;
- посмотреть на проблему его глазами и представить себя на его месте;
- отказаться от поведенческих шаблонов и проявить коммуникативную гибкость;
- вообразить переживаемое состояние и спрогнозировать возможные ответные реакции собеседника.

Названные умения необходимо развивать как можно раньше, начиная с детского возраста. Этому посвящена ч. VI нашей книги (тексты с заданиями).

Если грубое слово все же сказано, но агрессор испытывает стыд, переживает вину, чувствует смущение – не стоит усугублять ситуацию, «добивая» его колкостями, упреками или нотациями. Например, в ситуации опоздания ожидающий часто обрушивает лавину упреков на провинившегося, даже если тот сразу же переходит к объяснениям и оправданиям. Куда лучше применить здесь эмпатическую стратегию и отреагировать, например, так: *Брр, как холодно – я весь продрог!* (побуждение к сопереживанию). Или: *Не переживай, я тоже часто опаздываю!* (понимание неловкости адресата).

Особую осторожность нужно проявлять в отношениях с детьми, ибо нет обид горше и памятнее, чем нанесенные в детстве.

«Сколько ненужных слов у взрослых! Вот, например: пил Сережа чай и пролил, тетя Паша говорит:

– Экий неаккуратный! Не насчитаешься на тебя скатертей! Не маленький уж, кажется!

Тут все слова ненужные, по Сережиному мнению. Во-первых, он их слышал уже сто раз. А во-вторых, и без них понимает, что виноват: как пролил, так сразу понял и огорчился. Ему стыдно и хочется одного – чтобы она поскорей убрала скатерть, пока другие не видели. Но она говорит еще и еще:

– Никогда ты не подумаешь, что кто-то эту скатерть стирал, крахмалил, гладил, старался...»

(Вера Панова «Сережа»)

Помимо разногласий, есть еще один случай, в котором эмпатия становится особенно актуальной. Это ситуации, связанные с неприятными состояниями или негативными переживаниями – неудачами, болезнями, бедами, жизненными трудностями и т. п. Эмпатия выражается здесь в формах утешения и соболезнования.

Любому человеку знакомо ощущение дискомфорта и душевной незащищенности в тех случаях, когда так хочется, чтобы ободрили и утешили, но этого почему-то не происходит.

Жалость к себе оборачивается обидой на собеседника, собственные переживания выплескиваются агрессией...

«Капитанова была сердита, потому что ее сильно поругали в учительской за срыв урока в подшефном ее классе и потому что она сама сильно поругалась с мужем, историком Алексеем Алексеевичем Капитановым, который имел неосторожность подшутить над ее тревогами и сказать:

– Ну, ты там полегче, Елена Васильевна, поаккуратнее орудуй!

– А вы, Алексей Алексеевич, – ответила ему на это Капитанова, – вы всегда в стороне! Вы только и знаете "полегче" да "поаккуратнее", а сами, Алексей Алексеевич, даже от классного руководства отказались, да!

И хотя она сама добивалась для мужа освобождения от нудной обязанности классного руководства, которую Алексей Алексеевич не переносил, сама ставила это главным условием их совместного перехода в новую школу, теперь ей было обидно. У нее несчастье, у нее класс урок сорвал – договорились и сорвали урок, – а он стоит и улыбается! Хоть бы пожалел!»
(Симон Соловейчик «Ватага "Семь ветров"»)

Однако бывают (хотя и гораздо реже) противоположные ситуации – требующие доброжелательного, но максимально сдержанного и корректного отношения к чужой проблеме, неприятности, беде. Иногда жалостью можно обидеть.

В переполненный вагон метро входит молодой хромой мужчина с палочкой и независимо встает у дверей. Сидящая рядом женщина громко охает и вскакивает, чтобы уступить место, но вошедший вдруг неожиданно зло восклицает: «Да сиди ты где сидела! Когда такие сердобольные суетятся и рожки жалостливые корчат – сдохнуть охота!» Женщина обиженно пожимает плечами...

Описанная ситуация не очень типична, но явно не единична. Агрессивная реакция пассажира спровоцирована излишним рвением, нарочитым предложением помощи. Женщина акцентировала «неполноценность» молодого человека, привлекла публичное внимание к его хромоте, за что и поплатилась враждебным замечанием.

В подобных ситуациях истинная эмпатия проявляется не в выражении жалости, а в понимании актуального состояния человека. В данном случае – ощущения психологического дискомфорта, переживания неловкости. Демонстрация понимания и сочувствия не должна причинять неудобства адресату, ставить его в унижительное или зависимое положение.

Здесь на первый план выходит понятие *такта* – соблюдения разумной и обоснованной меры в поступках и высказываниях, чуткое и внимательное отношение к другому человеку.

В качестве противоположной иллюстрации вспомним известный рассказ Валентина Распутина «Уроки французского».

Молодая учительница помнит свое голодное детство и жалеет голодающего ученика. Однако, зная застенчивость мальчика и понимая, что подчеркнута участливое отношение, излишняя опека могут его обидеть, Лидия Михайловна находит не вполне педагогичный, но адекватный сложившейся ситуации и реалиям времени способ: начинает играть с учеником на деньги в «пристенок».

Иногда же случается и так, что у людей вроде бы есть и общие точки пересечения жизненного опыта, и тактичное отношение к проблемам друг друга, но сочувствия друг другу почему-то не возникает. Порой вспыхивает раздражение и возникает непреодолимое желание осудить,

резко покритиковать или негативно прокомментировать. Вспоминается известный рассказ И. С. Тургенева «Щи».

Помещица приходит к крестьянке-вдове из своего села – навестить с утешениями в страшном горе, смерти единственного сына. Барыня застаёт несчастную мать... неспешно поедаящей щи. Помещица, сама потерявшая несколько лет назад девятимесячную дочь, недоумевает: как же можно есть в столь горькую минуту?! С этим вопросом она обращается к крестьянке, на что та отвечает: «Вася мой помер... Значит, и мой пришел конец; с живой с меня сняли голову. А щам не пропадать же: ведь они посоленные». Помещица не поняла этих слов, ведь, как резюмирует автор, «ей-то соль доставалась дешево»...

Как видим, совпадения элементов жизненного опыта недостаточно для возникновения эмпатии. Принципиально значимыми оказываются не сами факты переживаний, а сходство их восприятия и глубина осмысления собеседниками.

Снисходительность (толерантность)

Толерантность (лат. *tolerans (tolerantis)* – «терпеливо переносящий») – терпимость, снисходительность; либеральное принятие поведения, убеждений и ценностей других людей.

Сущность понятия толерантности отражает знаменитое изречение Вольтера: «Ваше мнение мне глубоко враждебно, но за ваше право его высказать я готов пожертвовать своей жизнью».

Толерантность, во-первых, позволяет понять, что ИНОЕ – отличное от наших собственных представлений, суждений, мнений – это не обязательно плохое, ненужное или неправильное. Толерантность означает терпимость к непохожим на наши, непривычным, незнакомым

- образу жизни, особенностям поведения;
- обычаям, традициям, представлениям, верованиям;
- суждениям, мнениям, идеям, оценкам.

Во-вторых, толерантность предполагает признание права собеседника на собственное мнение, объективность и корректность оценок, умение прощать другого человека, в том числе – и за словесную резкость, несдержанность в речи.

Наконец, толерантность дает возможность контролировать собственные и правильно оценивать чужие действия и высказывания в случаях несовпадения позиций, расхождения во взглядах, возникновения конфронтации. Все это позволяет избежать предвзятости, словесного давления и сделать общение дружески равноправным.

Выходит, что терпимость – это не только стремление достичь согласования разнообразных интересов и точек зрения, но также способность принимать чужое мнение как некую данность, объективно существующую позицию.

Этого не может быть, потому что не может быть никогда; На этот счет есть только два мнения: одно мое, а другое неправильное!; Ты не прав, а почему – не твое дело! – вот типичные высказывания, противоположные толерантной позиции в общении. Иной раз мы слишком быстро теряем терпение, возмущаясь по поводу нерасторопности коллеги, опоздания подруги, тревожности мамы или недостатка романтики в любимом человеке.

Между тем «уметь переносить несовершенство других есть признак высшего достоинства» – справедливо заметил знаменитый немецкий ученый Гуго Винклер. Иногда бывает достаточно сохранять спокойствие и выдержку, продолжая разговаривать с человеком ровным и доброжелательным тоном, без резких оценок и уничижительных комментариев, чтобы не спровоцировать ответной агрессии, грубости, протеста.

Нетолерантность (интолерантность) напрямую связана с агрессией. «Наша нетерпимость – это скрытая жестокость по отношению к другим, отказ принимать их самостоятельными, свободными существами... За эту нетерпимость мы получаем немедленное возмездие в виде нашей обиды и страдаем заслуженно», – справедливо замечено психологом Ю. М. Орловым.

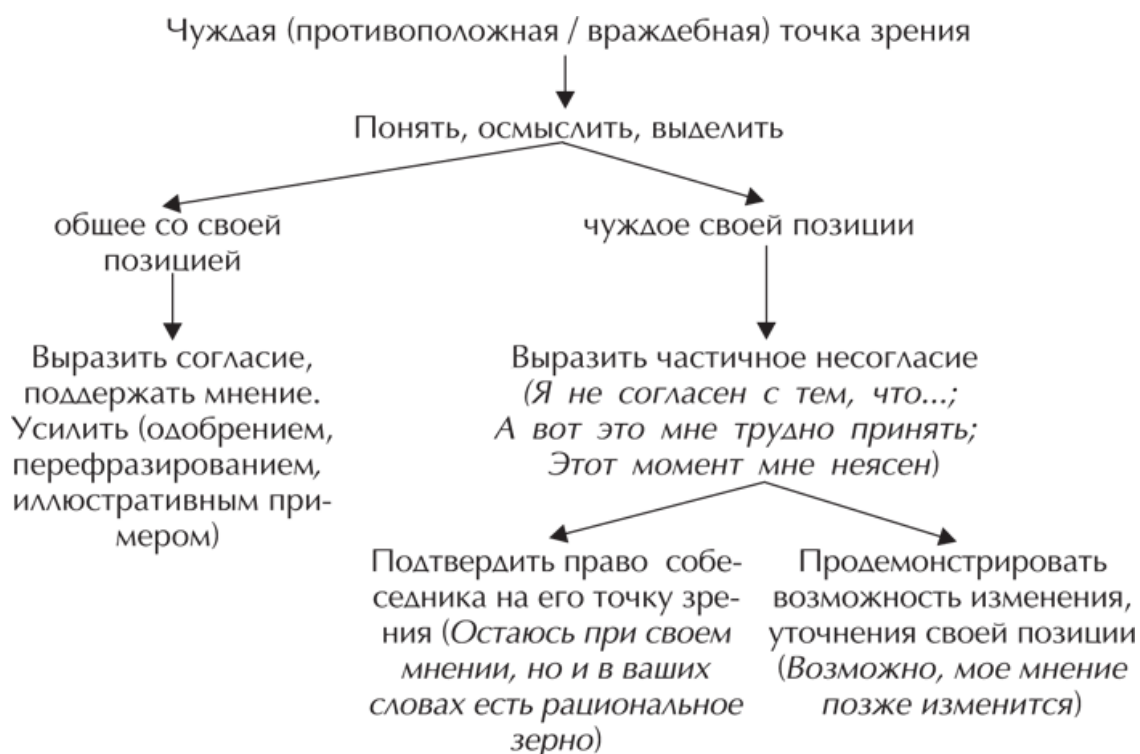
При этом особо подчеркнем: толерантность не имеет ничего общего с *лояльностью* к агрессии, попустительским отношением к грубости речи. Обратимся к толковому словарю: попустительство – «непротиводействие чему-нибудь плохому, противозаконному»; потворство – «непрепятствование, снисходительное отношение к чему-нибудь предосудительному, отрицательному».

Быть толерантным – значит понимать несовершенство людей, проявлять снисхождение к человеческим слабостям, адекватно воспринимать типично негативные реакции окружающих и не шарахаться от возможных «странностей». При этом терпимость должна проявляться к возможным недостаткам, но не к неприемлемым формам воплощения этих недостатков. Иначе говоря, толерантный человек способен быстрее изжить, простить, забыть обиду, но не обязательно при этом оправдать обидчика!

Как справедливо замечено еще Аристотелем, «состраданию противопоставляется прежде всего то, что называется праведным негодованием». В противном случае мы будем только умножать и культивировать враждебность в поведении и негативизм в речи других людей.

Истинное понимание толерантности также ставит перед нами достаточно сложный и неоднозначный вопрос: способны ли мы проявить понимание, доброжелательность и, наконец, любовь к *любому* человеку или только к тому, который соответствует нашим представлениям о *хорошем* человеке?

Общий алгоритм формирования толерантной позиции может быть следующим.



Итак, знание и практическое применение принципа «трех С» (самоанализ, сопереживание, снисходительность) позволяет нам если не полностью избавиться от склонности к речевой агрессии и стать лучшими фехтовальщиками, умеющими держать словесный удар, то, по крайней мере, анализировать свое и чужое поведение в конфликтных ситуациях, понимать причины возможных недоброжелательства и враждебности, а также видеть возможные пути их сглаживания или устранения.

Рефлексия, эмпатия и толерантность – три кита, на которых держится эффективное управление общением и противостояние словесной агрессии.

Часть II. Крепости и мосты: частные приемы защиты от речевой агрессии

*Чувствуя во всем переизбыток
пустоты и хамского жителя —
этот мир, распуценный до ниток,
требует не кройки, а шитья.*

(Александр Кабанов)

Можно ли контролировать ситуативные выплески агрессии в своей речи и в поведении других людей? Как реагировать на оскорбления, угрозы, обвинения, насмешки, избегая ответной грубости? Из чего строятся «крепости» и «мосты» успешного и при этом неагрессивного общения?

Существуют приемы непосредственного реагирования на агрессивные выпады – это те самые «секретные» (а на самом деле давно известные!) словесные конструкции, с помощью которых можно уклоняться от речевых нападков, отражать словесные удары и держать психологическую оборону в самых разных ситуациях.

Системное применение таких приемов можно соотнести с так называемым **КОПИНГОВЫМ ПОВЕДЕНИЕМ** (англ. coping strategy – действия, предпринимаемые для преодоления стресса) – осознанными усилиями и попытками человека справиться со стрессом или эмоциональным дискомфортом. Русскоязычные синонимы копинг-поведения – *совпадающее поведение, преодолевающее поведение*.

Копинг-поведение, если оно продумано и целенаправлено, не разобщает, а связывает человека с другими людьми; не отрезает от мира, а «пришивает» к нему силовыми нитями воли и понимания. Совпадающее поведение делает нашу жизнь если не гармоничной, то, по крайней мере, терпимой там, где бывает трудно, страшно, стыдно, неприятно...

Рассмотрим основные стратегии и приемы предупреждения, сдерживания и устранения речевой агрессии в конкретных обстоятельствах.

Отрицательное подкрепление

Многие известные способы устранения или сглаживания речевой агрессии основаны на так называемом отрицательном подкреплении – психологическом механизме, основу которого составляют событие, действие, стимул, способные изменить или вовсе прекратить нежелательное поведение.

Игнорирование – основной прием противостояния словесной агрессии, основанный на отрицательном подкреплении.

Действие этого метода достаточно просто. «Чтобы погасить отрицательное эмоциональное возбуждение, необходимо прекратить его подкрепление. Как говорится, "кто умней, тот замолчит первым". Стоит кому-то из двух выйти из конфликта, замолчать, скандал может прекратиться» [1].

Очень часто агрессивное общение строится по принципу: «Он мне – слово, я ему – десять». В результате вспыхивает ссора, разгорается скандал, каждый участник которого стремится оставить за собой «последнее слово». Игнорирование представляет собой альтернативную стратегию, которая, во-первых, оказывает психологическое воздействие на агрессора (эффект неожиданности); во-вторых, разрушает его планы и сценарии (эффект обманутого ожидания).

Пропускать мимо ушей, смотреть сквозь пальцы, закрывать глаза (на что-то), держать язык на привязи – образные выражения, описывающие различные варианты игнорирования словесных нападок.

В зависимости от конкретных обстоятельств игнорировать речевую агрессию можно по-разному.

Один из способов – *не принимать вызов*, не поддаваться на провокацию, демонстрировать невозмутимость, внешнюю незаинтересованность и делать вид, будто агрессия вообще не замечена. «Твое право – ругаться, мое право – не слушать». Эта стратегия древнегреческого философа Аристиппа применима в тех случаях, когда нападающий «сотрясает воздух» – т. е. скорее выплескивает собственные эмоции, нежели пытается целенаправленно вредить; когда контролируемое попустительством не мешает вам и не угрожает окружающим. В «нейтральной» среде, в отсутствие психологической подпитки агрессия быстрее угасает либо проявляется более мягко.

В случае, если ситуация принимает совсем дурной оборот и становится неприемлемой, возможно *отказаться от продолжения общения*. При этом несловесные действия (отвести взгляд, отвернуться, уйти) могут сопровождаться словесным комментарием («Мне неприятна эта ситуация»; «Атмосфера не способствует общению»; «Не умею разговаривать в подобном тоне» и т. п.).

Еще один вариант игнорирования – *«красноречивое» молчание* в ответ на агрессивное высказывание. Выразительность взгляда, демонстративность позы, яркость мимики – формы протеста против нарушения этических норм и демонстрация умения держать словесный удар. Молчание дает также и выигрыш во времени: возможность обдумать последующую стратегию поведения, ответную реакцию.

Не случайно во многих русских пословицах высоко оценивается роль молчания: «Слово – серебро, молчание – золото»; «Кстати промолчать что большое слово сказать»; «На гнилое слово держи ухо глухо»; «Тихое молчание – чем не ответ?»; «В добрый час молвить, в худой промолчать»; «В запертой рот и муха не залетит».

При этом важно понимать: молчание должно «игнорировать сам факт ссоры, само отрицательное возбуждение партнера». Если же оно «окрашено издевкой, злорадством и вызовом»,

то, напротив, лишь усилит агрессию. Молчание не должно обижать или унижать собеседника [10].

Иногда игнорировать словесные нападки или реагировать на них молчанием очень трудно, почти нестерпимо, ведь они бьют по нервам, унижают достоинство, оскорбляют честь. Но бывают случаи, когда по каким-то причинам или в силу сложившихся обстоятельств все же «надо перетерпеть». Здесь на помощь приходит известный прием *самоотвлечения* – осознанного перераспределения внимания на предметы, находящиеся в поле зрения.

Для обозначения таких предметов в практической психологии используется понятие «сторожевой пункт» – объект, на котором фиксируется внимание в раздражающей ситуации. При этом замечено, что «обычно агрессия больше использует наш слух. Поэтому следует фиксировать внимание не на слуховых ощущениях, а на зрительно воспринимаемых объектах» [10].

Так, например, можно разглядывать элементы окружающей обстановки, созерцать пейзаж за окном, переводить взор с лица агрессора на его одежду, находящиеся в руках предметы и т. п. Другой популярный вариант – трансформация образа агрессора, его негативная визуализация (представить голым, уменьшенным в размерах, в гробу, в нелепом наряде, с голосом комара, гуся, мультипликационного персонажа, в ускоренном темпе и т. п.).

Не превратиться в губку, впитывающую негатив, помогают также воображение и память. Представьте какой-нибудь красивый образ или вспомните нечто приятное, радостное (ситуацию, событие).

Психологи советуют использовать и такие способы отвлечься от агрессора, как самоприказ и самовнушение: *Я непробиваем, как танк; На мне непроницаемый скафандр; Опускаю на лицо защитную решетку; Между мной и обидчиком прозрачная стена; Я комнатный цветок на подоконнике; Я бабочка, независимо парящая под потолком комнаты* и т. п.

Вариантов – множество, можно воспользоваться готовыми образами или придумать собственную оригинальную формулировку – некое «секретное заклинание», пускаемое в ход в случаях, когда с агрессором невозможно общаться по-человечески.

Таким образом, с одной стороны, игнорирование – самый простой способ противостоять речевой агрессии, поскольку для этого не требуются ни специальная подготовка, ни словесная изобретательность. Но, с другой стороны, для игнорирования необходимы сила воли, терпение, выдержка, хладнокровие, а в ряде случаев – и развитое воображение.

Переключение внимания – другой известный прием предупреждения или свертывания словесной агрессии, основанный на отрицательном подкреплении.

Переключить внимание агрессора – значит чем-то отвлечь его, остудить пыл и отвести негативную энергию в более мирное русло. Отклоняясь от исходного намерения (например, выплеснуть свою злость или унижить вас), агрессор как бы сходит с выбранной колеи разговора и спотыкается. Поэтому переключение внимания называют также «психологической подножкой» [4].

Таковыми «подножками» могут стать:

- интересное сообщение (*Ты только послушай, что я тебе расскажу!..*);
- неожиданный вопрос (*Кстати, а ты знаешь, что...?*);
- конструктивное предложение (*Можно попробовать...*);
- перевод разговора на другой предмет (*Лучше поговорим о...*);
- «неожиданная» мысль, идея (*А знаешь, о чем я сейчас внезапно подумал...? Слушай, мне тут вдруг пришло в голову...*);
- попутная просьба (открыть окно, закрыть дверь, дать бумагу для записи и т. п.);
- «дежурная» шутка или анекдот «в тему».

Этот прием годится в случае изначально ожидаемого нападения либо сильного возбуждения собеседника (продолжает возмущаться вопреки уговорам и увещаниям, «бурчит», «ноет» и т. п.).

Один из самых показательных примеров – ситуация опоздания: вы не успеваете на встречу и предчувствуете враждебные высказывания в свой адрес. Избежать обвинений, упреков, нотаций иногда успешно помогают высказывания, отвлекающие внимание адресата: комплимент его наряду; сообщение какой-то интересной новости; подробный рассказ о причинах опоздания; изложение «неожиданно» пришедшей в голову мысли и т. п.

Подставляя «психологическую подножку», помним о том, что делается это не для того, чтобы «разбить нос» обидчику – ответно оскорбить или обидеть его, а чтобы прекратить нежелательное поведение и направить диалог в конструктивное русло.

«Перевернутая лупа» – еще один прием нейтрализации словесного выпада или сглаживания грубости речи, базирующийся на ее отрицательном подкреплении.

Суть этого приема заключается в том, чтобы преподнести возникшую проблему или сложившуюся ситуацию как нечто менее значительное и менее негативное, чем можно вообразить. Один из принципов гармоничного общения – минимизация негативной информации: «негативная информация должна быть минимальной по объему, а форма ее сообщения должна быть максимальной» [45]. Снижение значимости повода для агрессии заставляет воспринимать и оценивать происходящее не столь категорично и однозначно, как кажется на первый взгляд.

Стоит ли делать из мухи слона?; Это не тот случай, чтобы поднимать бурю в стакане воды; Не надо так кричать, ведь не происходит ничего ужасного; Давайте попробуем разобраться вместе: проблема покажется вам гораздо менее существенной – вот увидите!; Полагаю, это не заслуживает таких переживаний с вашей стороны!; Не стоит так волноваться – здоровье дороже всего!; Ты так возмущаешься, словно уже конец света!; Мне кажется, ты излишне горячишься.

Вариант этого приема – «распределение» агрессивного импульса, распространение ситуации на сходные случаи и смежные объекты.

Сегодня, я заметил, все почему-то раздражены; Это бесит не только тебя – многие бы возмутились!; Мне уже приходилось наблюдать подобное, вот например...; Вот, и Саша сейчас тоже ходит какой-то мрачный...

Важное уточнение: «переворачивать лупу» стоит лишь в том случае, если случившееся действительно не очень серьезно и не заслуживает больших эмоциональных затрат. В противном случае это может вызвать обратную реакцию – усиление раздражения, возмущения, досады.

Амортизация – особый способ свертывания речевой агрессии, также основанный на отрицательном подкреплении, которое опирается здесь на закон инерции, применимый не только к физическим телам, но и к биологическим системам.

Этот прием подробно описан в известной книге М. Е. Литвака «Психологическое айкидо». Амортизировать речевой удар – значит немедленно согласиться с любыми словами агрессора. «Обычно двух-трех уходов от нападения бывает достаточно. Партнер впадает в состояние "психологической гроги". Он дезориентирован, растерян» [24].

В качестве одной из иллюстраций автором приводится фрагмент романа Ярослава Гашека «Похождения бравого солдата Швейка»:

*«Шредер остановился перед Швейком и принялся его разглядывать.
Результаты своих наблюдений полковник резюмировал одним словом:
– Идиот!»*

– *Осмелюсь доложить, господин полковник, идиот!* – ответил Швейк».

Частной разновидностью этого приема можно считать *самоиронию* – комическое усиление негативного смысла высказывания в собственный адрес; согласие с обвинениями как с доблестями:

– *Что ты на себя напялил?! Ты же ужасно одет!*

– *Да! Конечно! Полностью с тобой согласен! От меня вообще люди на улице шарахаются и пальцем показывают!*

Отметим, однако, что амортизация словесного удара эффективна только в том случае, если высказывание не содержит насмешки над адресатом. В противном случае создается впечатление издевки, и враждебность лишь провоцируется или усиливается. Такая тактика может рассматриваться как оборонительная, защитная, но никак не устраняющая речевую агрессию.

В качестве «антипримера» можно привести следующий диалог в переполненном автобусе (из книги М. Е. Литвака):

– *Долго вы еще будете ковыряться?!*

– *Долго.*

– *Но ведь так мне может пальто налезть на голову!*

– *Может.*

– *Ничего смешного нет!*

– *Действительно, ничего смешного нет...*

Итак, игнорирование, переключение внимания и амортизация позволяют предотвратить или устранить речевую агрессию в тех ситуациях, где ее проявления не наносят ощутимого психологического и коммуникативного вреда, а поведение агрессора в той или иной степени поддается локализации и контролю.

Однако как быть в случаях, когда оскорбительные нападки или дерзкие словесные выходы принимают однозначно неприемлемые формы, когда агрессия воплощается в высказываниях, игнорировать, переключать или амортизировать которые невозможно по моральным соображениям? Эта проблема чаще всего возникает в общении с людьми, для которых агрессия является не ситуативной реакцией или эпизодической вспышкой, а типичной моделью поведения, индивидуальной речевой нормой.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.