

ГЛАВА III.

Стрессоустойчивость и конфликтоустойчивость

72. Как сохранить свое достоинство в ситуации, когда тебя оскорбили?

*Оскорбления и почести следует принимать безразлично:
не радоваться одним и не страдать от других.*
Публий Сир, I век до н. э.

С этим вопросом ко мне обратился человек (49 лет), который был публично оскорблен. Он был возмущен несправедливостью и бездоказательностью обвинений, высказанных в грубой форме в присутствии большой аудитории. Он очень страдал от этого, переживал, потерял сон и аппетит, хотя внешне старался не показывать своего психологического состояния. Ходил к психологам, разговаривал с друзьями, родными, и все ему посоветовали подать на оскорбителя в суд. Он нанял адвоката, собрал все документы и ко мне обратился с вопросом: а что я думаю об оскорблении. Видно было, что он находится еще под сильным впечатлением, поскольку его публично называли глупцом.

Он очень хорошо знал, что оскорбление как поведенческий акт рассматривается в рамках уголовного кодекса РФ (ст. 130) и квалифицируется как преступление, заключающееся в унижении чести и достоинства другого лица, выраженном в неприличной форме. Оскорбление может быть нанесено словесно, письменно, действием, публично либо в отсутствие потерпевшего. При оскорблении не сообщается позорящих потерпевшего сведений, а дается отрицательная оценка его личности. Лицо, которое нанесло оскорбление, наказывается штрафом, либо обязательными работами на срок до ста двадцати часов, либо исправительными работами на срок до шести месяцев. Для установления факта оскорбления иногда проводится лингвистическая экспертиза.

Защищать свое достоинство и честь — это право каждого человека. Многочисленные примеры показывают, что в России в судебные органы за защитой чести и достоинства обра-

щаются, с одной стороны, люди небедные, т. к. защита чести требует средств, для адвокатов и судов, а с другой — те, кто у кого имеется административный (властный) ресурс.

Приведу кратко разговор между нами, после которого он не пошел в суд, т. к. по-новому стал размышлять о своих чести и достоинстве.

Цой Л. Н.: Для чего Вы обращаетесь в суд?

Мужчина: Для того чтобы восстановить справедливость, наказать виновного (чтобы другим неповадно было), да и мне психологически будет легче. А потом пусть все увидят, что я умею защищать себя и что у меня есть достоинство и честь.

Цой Л. Н.: А что Вас больше всего волнует в этой ситуации?

Мужчина: То, что оскорбили мои честь и достоинство.

Цой Л. Н.: Не могли бы Вы точно передать слова, которые он Вам сказал?

Мужчина: Могу, так как наизусть запомнил, что было сказано. В мой адрес было сказано следующее: «То, что Вы защитили докторскую диссертацию в прошлом, мало имеет отношение к сегодняшнему дню. Защищать прошлые рассуждения — это признак глупости. Сидите и пишите лучше отчеты, это у вас лучше получается. Везде стараетесь свою бесценную копейку вставить!» Он унизил мое достоинство в глазах присутствующих, я ему не мог ничего даже сказать. Так со мной еще никто не разговаривал. Он обвинил меня в том, что я дилетант в своем деле, хотя я уважаемый человек в своей среде.

Цой Л. Н.: А когда Вы защитили диссертацию?

Мужчина: 24 года назад. Кстати, индекс цитирования моих работ очень высок.

Цой Л. Н.: Но Вы же не будете отрицать того, что Вы защитили свою диссертацию в прошлом?

Мужчина: А какое это имеет отношение к нему? Зачем об этом говорить?

Цой Л. Н.: Можно ли оскорбить (унизить честь и достоинство) человека публичным напоминанием о том, что защита диссертации была в прошлом?

Мужчина: В этом факте нет оскорбления, но ведь он сказал, что «защищать прошлые рассуждения — это признак глупости». Он назвал меня глупцом.

Цой Л. Н.: Я считаю, что защищать прошлые работы —

это признак глупости. (Делаю паузу.)

Мужчина: (смотрит на меня внимательно, лицо бледнеет). Вы тоже считаете меня глупцом?

Цой Л. Н.: (снова повторяю) Я считаю, что защищать прошлые работы — это признак глупости. А Вы разве так не считаете?

Мужчина: Так ведь я не защищаю свою диссертацию сегодня, я ее защитил в прошлом. Он обвиняет меня в том, что я защищаю ее в настоящем, а это вовсе не так. Я пересмотрел многие свои взгляды, я понял ограниченность своего исследования и сейчас продолжаю теоретическую работу. И я не глупец, и мои слова — это не дешевые копейки, как он выразился.

Цой Л. Н.: Вы, глупец и я Вас оскорбляю.

Мужчина: (улыбается). Ну, Вы шутите.

Цой Л. Н.: Нет, не шучу. Я Вас действительно оскорбила, и у Вас есть факт оскорбления с моей стороны, который может быть предъявлен в суде. Тот человек, на которого Вы подаете в суд, таких слов не говорил.

Мужчина: Да, таких слов не было. Но ведь я чувствую, что я оскорблен, и моим друзьям было обидно за меня.

Цой Л. Н.: Это говорит только о том, что Ваши чувства определяются состоянием Вашего сознания. Вы попали в ловушку отождествления своих представлений и языка.

* * *

В любой коммуникации (в общении) мы имеем дело с двумя феноменами одновременно:

- с тем, что существует независимо как факт (ваша диссертация, пол, земля и т. д.) Как факт существуют слова: «Защищать прошлые рассуждения — это признак глупости»;
- интерпретация факта — рассказ. Например, то, что Вас оскорбили и унизили честь и достоинство — это рассказ.

Природа человека такова, что мы считаем мир явлением и воспринимаем его субъективно, фактически «порождаем» его в языке. Слово «гражданин» появилось у греков. Они его декларировали как возможность, новую вещь. Оскорбление — это интерпретация как нечто, что существует в вашем сознании, как толкование. Без языка не было бы оскорбления. Чистое оскорбление — я Вас оскорбляю. Пока этих слов нет, оскорбления как факта нет, есть рассказ, который Вы выбираете. Вы выбрали оскорбление чести и достоинства. Многие

люди живут своими рассказами и убеждают других, что они и являются правдой. Выбор рассказа — это выбор человека. Если он делает его сознательно, то он может отвечать за него. Если он не осознает выбор, то он не может отвечать за него, и тогда он безответственный. А безответственный человек не может иметь чести и достоинства, он глупец. А если Вы глупец, то Вас ничего не стоит оскорбить.

Самое важно, что влияет на Вашу жизнь и создает новые возможности — это будущее, к которому Вы идете. А Ваше будущее — это суд, Вы за него сейчас переживаете, страдаете и мучаетесь. Какие надежды Вы возлагаете на суд как на будущее? Ваше будущее — это наказать человека, который Вам сказал, что «защищать прошлые рассуждения — это признак глупости». Суд не то место, где восстанавливается честь и достоинство. Представления о них — у Вас в голове. Ваше сознание не может различить простые вещи: факт и выбор рассказа о нем. Качество вашей жизни сегодня не зависит от ваших прошлых заслуг — это факт. Он не содержит противоречия сам по себе, противоречивым он становится тогда, когда в нем видят то, что доставляет или удовольствие, или опасность, когда мы интерпретируем его, рассказываем о нем. Но если мы относимся к факту как к рассказу, мы не в состоянии увидеть целостность явления, а значит, действуем ограниченно, находясь под влиянием сформированного пересказом отношения. В этом плане можно зафиксировать безответственность самого человека за состояние своего сознания, неспособного отделить пересказ от факта. Дальнейшие действия, реакции, чувства такого человека чаще всего стереотипны, и он за них вроде бы не отвечает.

Но привязываться к прошлому, защищать прошлое — это отнимать время у настоящего и будущего. Попыток оскорбления много, а вот выбор — за Вами, оскорбляться или нет. Честь и достоинство — это внутреннее, интеллектуальное и психологическое состояние человека. Ваше сознание воспринимает те или иные слова как оскорбление, но Вы за него не отвечаете. Человек, который не отвечает за свое сознание, не может иметь ни чести, ни достоинства.

В суде можно доказать и опровергнуть многое, однако к чести и достоинству это не будет иметь никакого отношения.

* * *

Мужчина (смотрит на меня грустно): Значит, по-ваше-

му, у меня нет чести и достоинства, если я до сих пор не смог различить такие простые вещи? И меня можно оскорблять?»

Цой Л. Н.: Да, можно, Я Вас оскорбляю!!!

Мужчина (громкий смех): Предлагаю пойти в ресторан, зачем мне суд. У меня нет времени на него. Я с Вами согласен во многом, но я не согласен с Вашим оскорблением!!!

Цой Л. Н.: Это Ваш выбор: соглашаться с фактом оскорбления или с рассказом об оскорблении; пойти в суд, чтобы там доказать, что Вас оскорбили, или пойти в ресторан.

73. Как защищать свою профессиональную гордость?

Гордость — утешительница слабых.

Л. Вовенарг

Гордость есть крайнее убожество души, которая мечтает о себе, что богата, и находясь во тьме, думает, что она во свете.

Преподобный отец Иоанн, игумен Синайской горы

Провокация в экспериментальном режиме

Отечественные конфликтологи — это ущербные люди, и конфликтология никому не нужна. Все знают, что такое конфликты, и ничего нового конфликтологи сказать уже не могут.

Этого достаточно, чтобы конфликт принял самые крайние формы. А «великие» конфликтологи, которые побывали на моих семинарах, до сих пор дают негативные оценки, и уже более десяти лет я слышу: «Запретить и не пущать».

Спрашивается: почему вдруг такая забота о конфликтологии? Что, собственно, защищают те, кто решил посвятить свою жизнь конфликтологии?

Если мы обратим внимание на любую науку, то вклад ее неоспорим. Но главное богатство любой науки — это идеи и достижения гениальных умов, которым не требуется защита. Великие ученые не защищали науку как абстракцию, они защищали свои идеи. Какие идеи и как защищают конфликтологи сегодня? На что он идет, стремясь защитить свою профессиональную гордость? В чем она, эта гордость, проявляется?

Давать негативную оценку провокации в ситуации, когда конфликт поглощает мысли, чувства и знания, — это непрофессионально. Да для этого много ума не надо. Поэтому защищать конфликтологию как профессию в первую очередь рвутся те, кто отождествляет себя с ней и у кого действительно нет новых идей и теорий конфликта. Уважение к профессии они воспринимают как уважение к себе лично. Если в реальном конфликтном взаимодействии конфликтологи предъявляют типовые реакции и общественные стереотипы (оценки), то они ничем не отличаются от обывателей. А это значит, что в реальном конфликте они руководствуются свои-

ми взглядами, ценностями, интересами, а не теоретическими моделями и профессиональными знаниями.

Конечно, это оскорбительно, когда о твоей профессии говорят, что она ничемная и ненужная обществу. Сразу же хочу высказать свое мнение — это недопустимо. Но можем ли мы запретить окружающим нас людям провокации в отношении любой профессии? Конечно, нет. Каждый имеет право гордиться своей профессией, и каждый имеет право критически оценивать любую профессию. Хотя, с другой стороны, конфликтологам есть о чем подумать, когда у них появляется потребность в защите своей профессии.

Готовить конфликтологов и Конфликтменеджеров необходимо с учетом той реальности, в которой им предстоит работать. В режиме эксперимента на семинарах (и на форуме сайта «Конфликтменеджмент в управленческом консультировании» — <http://conflictmanagement.ru>) создается конфликтная ситуация, в которой можно выявить, как реагируют на провокации конфликтологи, какие стереотипные реакции демонстрируют, что предлагают, каковы их знания и т. д.

Вероятнее всего, тот, кто не в состоянии изобрести что-то новое в своей профессии, отождествляется с ней, прикрываясь близостью к научным кругам, что, естественно, повышает его статус в его собственных глазах. Ибо если он сам что-то и внес ценного в развитие науки, то об этом мы узнаем из учебников истории, и то после его смерти.

Конечно, это жесткие эксперименты, однако деятельность конфликтологов вовсе не предполагает комфортных условий, ведь она всегда связана с конфликтами.

Ни одна наука не требует защиты, тем более конфликтология: специалисты в этой области еще только начинают себя осознавать, в основном пока как преподаватели учебной дисциплины. Самая лучшая защита — это та польза, которую может ощутить российское общество от конфликтологии при регулировании конфликтов в практике профессиональной деятельности.

74. Что можно сделать с прошлым негативным опытом в конфликте?

*Если хотите ничего не бояться, вспомните, что
бояться можно решительно всего.*
Сенека-младший

Большинство людей имеют отрицательный, негативный опыт конфликтования. В конфликтах мы теряем друзей, работу, любимых людей, здоровье, это разрушающе действует на нашу психику и вспоминать об этом люди не любят.

В результате остается некоторое негативное отношение к подобного рода конфликтным ситуациям и к человеку, с которым вы вместе приняли участие в этом событии. Отношение к прошлому совместному опыту в конфликте есть показатель партнерских отношений и степени близости и доверия. После конфликта чаще встает вопрос о возможности общения или совместной работы и обычно появляется резкое нежелание (и даже страх) сотрудничать с ним в дальнейшем.

Итак, как мы «используем» наш прошлый негативный опыт? Что он нам дает? Каков смысл совместного переживания прошлых конфликтных ситуаций? И что меняется в нас? И что происходит с нашими отношениями с теми людьми, которые пережили эти ситуации вместе с нами?

Обычно мы опасаемся повторения прошлого. После деструктивного переживания конфликта причины и последствия приписываются другому лицу, наиболее активно себя проявившему. Этого человека считают конфликтным, и в дальнейшем с ним не хотят иметь дело, и не важно, какие отношения с ним были раньше. Тем самым общая коллективная ответственность снимается и переводится на конкретного человека, становится его характеристикой и передается нами «из уст в уста».

И здесь уместно будет рассмотреть, какую функцию несет прошлый негативный опыт совместного конфликтования. Стоит выделить две функции совместного негативного опыта:

- деструктивная, разъединяющая;
- интегративная, объединяющая.

Деструктивной функцией совместного негативного опыта является нежелание продолжать совместную деятельность.

Возникает опасение повторения негативного опыта. Другому человеку навешивается ярлык. При этом себе и ближайшему окружению приписывается стремление сохранить результаты совместного труда. Навешивание ярлыка на одного из действующих лиц в ситуации с негативными последствиями есть известный в психологии малых групп феномен поиска «козла отпущения». Основная функция, которую решает по-, иск и нахождение «козла отпущения», — снятие неприятного эмоционального фона, который возникает у любого человека в подобных ситуациях. При этом реальная проблема остается в стороне, и все внимание концентрируется на поиске и дальнейшем обличении найденного «козла».

Негативный опыт рассматривается группой как деструктивный. О нем предпочитают побыстрее забыть. Основной вывод, который делается, — нужно избегать подобного рода ситуаций, не стоит продолжать отношения с теми, кто был участником данной конфликтной ситуации с негативными последствиями. Если до этого была группа, то она разваливается, ее члены предпочитают не иметь дело друг с другом в будущем. Можно констатировать, что не происходит переосмысления и негативный опыт рассматривается не как развивающий, а лишь как большое недоразумение, о котором стоит побыстрее забыть.

В крайнем случае формальные отношения сохраняются, но существует опасение повторения эксцессов. Тем самым человек становится неспособным прикладывать усилия, а лишь ждет повторения ситуации и негативных ощущений.

Интегративная функция совместного негативного опыта — здесь негативный опыт рассматривается участниками как необходимое условие совместного развития и личностного саморазвития.

Все те процессы, что были описаны выше, присутствуют и здесь. Однако участники прилагают усилия к осмыслению того, что возникает как результат попадания группы людей в зону конфликта. Делаются попытки осмысления всех негативных эмоциональных реакций участников, групповых процессов и поведения каждого из конфликтующих. Они рационализируются и проговариваются, фиксируются нормы, которые были нарушены, и нормы, которых не хватает. Это дает возможность не разрушать отношений и не избегать подобного рода ситуаций в будущем, т. к. позволяет осознать, кто и как будет

проявлять себя в конфликтных ситуациях, и начать процесс взаимно- и самокоррекции. В этом режиме совместный негативный опыт выступает как интегративный, объединяющий участников коллектива для обсуждения и осмысления таких вопросов, как «Что произошло?», «Куда мы попали?», «Какие были допущены ошибки?».

Опыт как личного, так и совместного осмысления негативного опыта позволяет увидеть объединяющую функцию конфликта. Совместно осмысленный негативный опыт, принятые новые нормы и правила позволяют в дальнейшем получить опору при попадании в подобного рода ситуации. Можно сказать, что мы становимся понятнее друг для друга с точки зрения моделей действия и способности осмысления негативного опыта конфликтования. И результатом совместного осмысления негативного опыта является глубокое понимание, близость и укрепление отношений.

75. Какова природа агрессии?

Величайшее невежество состоит в том, чтобы отвергать предмет, о котором вы ничего не знаете.

Х. Джексон Браун

В быту под агрессией понимается нападение, причем, как правило, неоправданное, несправедливое. В этологии, например, термин «агрессивность» означает злобу, ненависть, ярость, но никак не окрашен — ни негативно, ни позитивно, он нейтрален. Агрессия присуща человеку как представителю животного мира и социальному существу, и она может быть осознана и взята под контроль самого человека только тогда, когда проявится. Она проявляется не только в конфликте, но и в иных ситуациях.

Люди склонны расценивать некоторое действие как агрессивное и, следовательно, подлежащее осуждению, когда оно производится теми, кто не имеет власти, и расценивать точно такое же действие как хорошее, когда оно совершается теми, кто имеет власть (или наоборот). В основе оценочного суждения об агрессии лежит отношение людей к власти и силе. Причиной, по которой агрессия столь ужасает людей, является то, что она влечет за собой возможность применения силы. Имеющий силу и власть в меньшей степени будет осуждаться за агрессию, чем тот, кто имеет силу, но не имеет власти. А тот, кто не имеет власти и силы, за агрессию будет осужден однозначно. Например, некоторые эстрадные звезды и известные политики позволяют себе агрессивные выпады в адрес журналистов или своих оппонентов, однако мало кто осуждает их за это.

Позитивное использование агрессии широко применяется в мире бизнеса, поскольку считается, что иначе действовать невозможно. Почему позитивная часть агрессии вытесняется, а негативная подчеркивается? Очевидно потому, что мы боимся агрессии, т. к. слово это четко ассоциируется с негативом.

Агрессия проявляется там, где скрытый конфликт может выйти наружу. Ее цель — воздействовать на власть в своих интересах или в интересах того, кому субъект предан. Агрессия имеет место вследствие индивидуальной или групповой

убежденности в том, что невозможно достичь переустройства путем самоутверждения или отстаивания своих прав. Агрессивный акт в конфликте может быть рассмотрен как показатель стремления прийти к разрешению.

Агрессия — иногда просто стечение обстоятельств, устремление к кому-то, завязывание контакта: будь то ради утверждения себя и другого или ради целей вражды, ибо удушающие объятия — по сути борцовская техника.

Негативная сторона агрессии состоит в намерении ранить или причинить боль, лишить другого силы ради самозащиты или просто для того, чтобы увеличить свою власть. Чаще всего такая агрессия бывает не прямой, замаскированной, принимающей форму подавления. Эти техники возвышения над другим применяются в повседневном общении между всеми людьми, в особенности между супругами. Они принимают форму бесконечной борьбы за превосходство таким способом, который обычно скрыт от «жертвы», но очевиден любому стороннему наблюдателю. Такой не прямой вид агрессии почти всегда деструктивен. Есть и другой вид агрессии — направленный внутрь себя, приводящий к психосоматическим заболеваниям.

Деструктивная агрессия. Чаще всего она используется как тренировка или как метод «выведения» человека из равновесия. Например, на докладе проявлять неуважение к докладчику, перебивать его, задавать неудобные вопросы, вызывая негативное отношение у аудитории и докладчика. Такая агрессия направлена на поиск ошибок, слабости аргументации и «срезание» говорящего и позволяет снизить его шансы и показать его несостоятельность. Это пример агрессии с отсутствием коммуникации.

Таким способом можно «перекрыть кислород» любому говорящему; вы не можете выдвигать свои идеи, если не чувствуете, что их хотя бы слышат. Но даже в такой ситуации есть возможность сохранить внутреннее достоинство.

Конструктивная форма агрессии позволяет:

- прорваться через барьеры непонимания, чтобы установить взаимоотношения, конфронтацию с другим человеком, без стремления причинить боль, но со стремлением проникнуть в его сознание;

- не позволить внешним или внутренним силам нарушить целостность;
- актуализировать собственные идеи во враждебном окружении;
- преодолеть барьеры.

Конструктивная агрессия означает мужество. Например, надо иметь мужество, чтобы, преодолевая страх и опасность быть непонятым и осужденным коллегами, сказать руководству то, что от него все тщательно скрывают ради спокойствия и сокрытия недостатков организации.

Конструктивная агрессия влечет за собой страдание, равно как и внутренний конфликт, но в ней нет силы физической, есть сила воли в сложной ситуации.

Противоположностью агрессии является не миролюбие, уважение или дружба, а изоляция, полное отсутствие контакта.

В агрессии есть интимность, сближение, которое содержит в себе одновременно ненависть и любовь. Именно интимность агрессии может вылиться в привязанность или любовь.

В рамках организационного конфликтменеджмента кратковременная агрессия, не приводящая к физическому насилию, не может рассматриваться как негативное явление в коммуникации.

76. Какова природа гнева?

Страстность и гнев — худшие советники.

Саллюстий Гай Крисп, I век до н. э.

Директор школы (женщина 45 лет): Что мне делать с гневом? У меня сильная воля, и я перепробовала все приемы, чтобы как-то остановить свой гнев, но ничего не получается. А ведь я не желаю людям зла. Меня просто возмущает, что люди так плохо выполняют свои обязанности, за которые получают заработную плату. Я знаю, что нельзя показывать свой гнев, я потом себя обвиняю, прошу прощения, но вижу, что люди постепенно начинают меня сторониться. Я даже зла не держу на людей, когда гневаюсь на плохую работу. Но ведь это праведный гнев! Не могу же я спокойно смотреть на всякие нарушения.

* * *

*Кто, слушая дурное, не разгневался — надежно доказал
свое злонравие.*

Теофаст, 302 век до н. э.

Гнев — чувство сильного возмущения, негодования. Человек гневается, когда сердится. Например, Аристотель считал, что пороком является не сама эмоция, а такое свойство характера, как «гневливость». Он делил людей на две группы:

- глупцов — тех, кто не способен испытывать гнев;
- злобных людей, не умеющих прощать, т. к. их гнев избыточен. Они становятся желчными и злобными.

Гнев связан с мучительным переживанием человеком ущемления своих интересов. В отличие от негодования, гнев предполагает применение насильственных мер для восстановления справедливости и мести обидчикам. Гнев, порождаемый разочарованием, завистью, связанный с желанием причинить боль другому человеку, обычно протекает бурно, а удовлетворение человек получает от оправдания собственных поступков. Обвинение других одновременно является оправданием себя.

Гнев как эмоциональное состояние человека трактуется как один из основных пороков, противостоящих моральному пред-

писанию стремиться к миру, согласию и взаимной братской любви.

Гнев, подобно скорби, обладает свойством изоляции: он отстраняет человека от общества, и, по крайней мере до тех пор пока он не утихнет, все отношения прерываются. Гнев лишь временно сохраняет силу, но он живуч в изоляции. Ему сопутствует безнадежность, состояние изолированности, отчаяние.

Гнев, как и ненависть — один из наиболее легких (бессознательных) путей возвышения себя. Просто гнев, внезапная вспышка, которая быстро забывается, — это одно; но гнев, который возник сознательно, который был накоплен постепенно и может нанести ущерб и уничтожить другого, — это совсем другое.

77. Как проявляется гнев?

*Гневливый человек и лицемер встретились друг с другом;
и невозможно было найти правого слова в их беседе.*

*Если раскрыть сердце первого, то найдешь
неистовство; а испытавши душу второго, увидишь
лукавство.*

Преподобный отец Иоанн, игумен Синайской горы

Простой гнев может быть обусловлен физиологической причиной, которую можно установить и устранить; но гнев, обусловленный психологическими причинами, гораздо более тонкий, и его трудно побороть. В современной психологии эмоция гнева рассматривается как нормальная психическая реакция. Некоторые специалисты считают, что гнев есть проявление бессилия.

Большинство из нас не придает большого значения гневу; мы всегда находим для него оправдание. Почему не рассердиться, если мы наблюдаем неправильное, с нашей точки зрения, обращение с другими или лично с нами? Проявление гнева отлично от проявления страха. Человек принимает угрожающую позу и выглядит так, будто готовится к броску. Все мышцы напряжены, но нет дрожи, характерной для страха. Выражение лица угрюмое, голова опущена, угрожающий взгляд из-под бровей, глаза могут продолжительное время фиксироваться на источнике гнева. Ноздри расширяются, крылья их как бы вздрагивают, губы оттягиваются назад, иногда так сильно, что обнажают стиснутые зубы (оскал). Лицо бледнеет, но чаще краснеет. Иногда можно заметить, как по лицу пробегают судороги. Голос резко повышается, иногда разгневанный человек переходит на крик. Кулаки сжаты, на переносице появляются резкие вертикальные складки. При сильном гневе человек выглядит так, будто вот-вот взорвется. Речь с нотками угрозы, сквозь зубы, может перемежаться непристойными словами.

Следует отметить, что в таком состоянии человек ощущает прилив сил, становится гораздо более энергичным и импульсивным. Он испытывает потребность в физическом действии, и чем сильнее гнев, тем выше эта потребность. Самоконтроль снижен или отсутствует.

Таким образом, наш гнев становится справедливым. Мы

никогда не скажем прямо, что мы сердиты, и не поставим на этом точку. Мы начинаем подробно объяснять причины. Мы никогда не признаемся в том, что ревнивы или резки, но мы стараемся оправдать себя или объяснить мотивы своего поведения. Любое объяснение, про себя или вслух, поддерживает гнев и придает ему силу и глубину. Оно действует как щит, не позволяющий нам показать свое истинное лицо.

Мы хотим, чтобы нас хвалили или нам льстили, мы ожидаем чего-то для себя. А когда этого не происходит, мы разочарованы, становимся ожесточенными или ревнивыми. Тогда бурно или тихо мы обвиняем в этом других. Но когда человек оказывается наедине с собой, он начинает бояться, а страх трансформируется в гнев.

Гнев принимает различные формы: разочарования, негодования, горечи, ревности и т. п. Нам нужно противоядие в форме прощения. Однако само накопление гнева имеет большее значение, чем прощение (при отсутствии первого нет необходимости во втором). От гнева нельзя избавиться усилием воли, т. к. сама воля является составной частью насилия. Воля — результат желания, жажды быть; желание по своей природе агрессивно. Подавить гнев усилием воли означает перенести его на другой уровень и дать ему новое направление, но это опять-таки насилие.

Разгневанный человек находится в крайней степени возбуждения, и взывать к его логике зачастую бесполезно. Уже само обсуждение причины гнева может оказать на разгневанного человека успокаивающее действие, т. к. создает возможность, пусть в оскорбительных выражениях, «выпустить пар» и снизить психологическое напряжение.

Умение сдерживать гнев признается в Евангелии одним из основных достоинств человека праведного, поскольку «гнев человека не творит правды Божией». В традиции восточного христианского аскетизма гнев является третьим из восьми греховных страстей или помыслов. Эта эмоция всецело, хотя и кратковременно, вытесняет любовь к ближнему и к Богу (см. Заповедь любви). В новоевропейской философии XVII века преобладала трактовка гнева не как порока или греха, а как аффекта, свойственного природе человека. Чаще всего этические аспекты принимаются во внимание лишь в ситуациях, когда гнев сопровождается деструктивными формами агрессивности.

78. Какова природа страха?

Из всех низких чувств страх — самое низкое.

Уильям Шекспир

Откровение

Мужчина (43 года): Только не думайте, что я несостоятельный, или никчемный, или проблемный. Я вполне здоровый и успешный человек. У меня есть все: любимая жена, дети, хорошая семья, друзья, дом, дача, машина (и не одна), мне нравится моя работа (мой бизнес), я финансово обеспечен. Но скажу честно: временами на меня находит какой-то неосознанный страх, и попытки осознать его причину ни к чему не приводят. Но состояние в этот период у меня отвратительное. Я сам себя ненавижу, ведь мое психическое состояние — это состояние ожидания беды, потери, опасности. Я внутренне меняюсь, становлюсь подозрительным, боязливым, даже начинаю сам с собой разговаривать, чтобы подавить страх, но бесполезно. Что делать со страхами, я пока не знаю. Может, к психоаналитику обратиться?

Цой Л. Н.: Возможно, Вам поможет психолог или психоаналитик, но я предлагаю оставить поход к ним «на потом». Предполагаю, что, вероятнее всего, Вам предложат самое мощное, как утверждают многие психологи, высокоэффективное средство — полюбить свой страх как часть себя. (В глазах мужчины появился интерес, взгляд обратился кверху, лицо просветлело и стало вдохновенным и спокойным, как у святого.) Я не предлагаю этот «эффективный предрассудок-совет» Вам лично, т. к. считаю, что оно — для интеллектуально немощных и психологически ослабленных лиц, которые верят, что, полюбив себя и свои многочисленные страхи, они смогут жить с ними спокойно или снизить разрушительное воздействие на свою психику. Самое мощное средство избавления от страха, не сравнимое ни с каким другим по эффективности, — это смерть. (Лицо мужчины помрачнело, глаза потухли, взгляд стал тяжелым и жестким, во всем теле появилось напряжение.)

Мужчина: Я не считаю себя интеллектуально немощным, однако не понимаю, зачем Вы сейчас вводите меня в состояние, от которого я хочу избавиться. Это негуманно, так нельзя

поступать с человеком, который пришел к вам за советом и открыл то, что скрывает не только от самых близких ему людей, но даже от себя. (Говорил он тихим голосом, в котором одновременно была горечь, некоторая обида, неприятие моих слов, скрытая агрессия. В этот момент он явно сопротивлялся и боялся. Видно было, что он ненавидел меня как свидетеля своей слабости. Он действительно был сильной личностью и имел заслуженный авторитет и уважение среди всех, кто был с ним знаком по работе и по жизни).

Цой Л. Н.: Я не считаю Вас интеллектуально немощным, именно поэтому я предлагаю Вам предельно открыто и честно «посмотреть» на природу страха, отбросив стереотипные предрассудки-советы, и заглянуть в «святая святых» страхов. Я не предлагаю Вам любви к страху: можно ли полюбить то, что пока Вам еще неизвестно, можно сказать неизвестно? Когда мы знаем, как устроен механизм (например, автомобиль), мы чувствуем себя в нем свободно. Я предлагаю Вам посмотреть на страх как на устройство и совершить мысленное «путешествие», в результате которого мы сможем обнаружить место страхов (где они «живут», где обитают»), авторов (кто их создает), ответственных за жизнь страхов, и их скрытые причины.

Мужчина: Наверное, зря я к Вам обратился. Я сомневаюсь в том, что в результате нашей беседы я узнаю что-либо новое о страхе или о себе. Я много размышлял и читал много книг на эту тему.

Цой Л. Н.: Во-первых, я Вам не навязываю свое сообщество и свою беседу. А во-вторых, это Вы ко мне пришли, и я пошла Вам навстречу. Не надо делать одолжение тому, к кому Вы пришли за советом.

Мужчина: Ну вот, вместо хорошего общения на интересную тему у нас получается конфликтный разговор.

Цой Л. Н.: Это я от страха пред страхом конфликтую.

(Мы оба громко смеемся над ситуацией и надо мной, видно, что контакт устанавливается.)

79. Когда появляется страх и каковы его симптомы?

Страх заражает так же, как насморк, и всякий раз делает из единственного числа множественное.

Гете

Когда вы только родились, у вас не было и не могло быть страха. Страх — это ложная очевидность, иллюзия, становящаяся психологической реальностью. Или, другими словами, это ошибочная эмоция (возникающая при столкновении с конкретной ситуацией), которую человек делает для себя истинной. Страх как психологический механизм защиты появился вместе с ощущением опасности не получить чего-нибудь или потерять что-нибудь. В детстве это могут быть лакомства, любовь родителей, хорошая игрушка и пр. С годами страхов становится больше, т. к. появляется все больше потребностей и интересов, которые вам хочется удовлетворять с помощью других.

Наиболее унижительны для личности страхи социальные: страх перед силой и насилием (экономическим, психологическим или физическим), перед теми, кто портит нам жизнь, может лишить средств к существованию. Вместе со страхами у человека появляются все признаки жертвы социальных монстров. Это сильнейший сигнал, подаваемый жертвой. Жертва и преследователь притягиваются друг к другу страхом. И даже если «жертва» глубоко прячется в человеке за окультуренными формами поведения и коммуникации, в ситуациях конфликта и в стрессах она выходит наружу. Но страх выходит из глубин подсознания также в ситуации покоя и благополучия: страх потерять все, чего мы достигли. В экстремальных ситуациях он может вызвать две крайние реакции: ступор или панику.

Страх может приводить к изменению частоты и силы сердечных сокращений, вызывать потливость, провоцировать желудочно-кишечные расстройства, влиять на деятельность дыхательной системы, вызывая ощущение нехватки воздуха, приводить к задержке мочеиспускания или, наоборот, провоцировать непроизвольное мочеиспускание, а также дефекацию. При страхе, как правило, происходит резкое сокращение мышц, появляется скованность в движениях, да и

сами движения становятся несколько раскоординированными, наблюдается дрожание рук, особенно кончиков пальцев, ног. Лицо и все тело становятся напряженными. Лоб покрывают горизонтальные морщины, зрачки расширяются, рот приоткрывается, т. к. дышать становится тяжелее, взгляд не фиксируется на одном объекте. Происходит активное потоотделение, несмотря на то, что в помещении или на улице может быть довольно прохладно. Человек испытывает дискомфорт, лицо бледнеет. При страхе могут происходить заметные изменения в голосе и речи. Человек может перейти на шепот, тембр голоса повышается. Могут происходить резкие изменения в темпе речи: паузы между слогами, словами, фразами. Часто эти «пустоты» заполняются междометиями, словами-паразитами, ненормативной лексикой. Но для того чтобы определить страх по голосу, необходимо знать, как вы говорите в нормальном состоянии.

Какие ситуации вызывают страх? Их можно поделить на четыре группы:

- биологические страхи — связанные с непосредственной угрозой жизни.

Угроза может исходить извне или изнутри организма;

- социальные страхи — связанные с социальной угрозой, страх наказания, потери места работы, семьи, любимого человека, источника дохода;

- моральные страхи — связанные с невозможностью осуществления собственного выбора. Страх совершить ошибку, страх греха, страх вины. «Внешний» судья входит внутрь, образуя инстанцию, называемую совестью либо (по Фрейду) Супер-Эго. Этот собственный судья и обвинитель бывает более суров, нежели социальное окружение;

- дезинтеграционные страхи — связанные с нарушением существующей структуры взаимодействия с окружающим миром.

Сама реакция страха обычно не позволяет нам осознать его вид. Это возможно лишь при подробном анализе ситуации, вызывающей фобии, т. к. страх может быть различным по свойствам.

80. Что является питательной средой для страха?

*Тот, кто не принимает новых лекарств,
должен ожидать старых болезней.*
Фрэнсис Бэкон

Видеть желаемое вместо действительного, воспринимать реальность через призму ожиданий — это удивительное человеческое свойство. И оно создает благодатную почву для страха. А значит, страх постоянно присутствует в нас, мы его порождаем, лелеем и холим.

Можно отметить и классифицировать несколько основных фабул страха.

Одни боятся замкнутых пространств (клаустрофобия), а некоторые панически боятся открытых пространств (агорафобия). Последняя может приводить к тому, что человек будет целый день сидеть дома, вместо того чтобы изучать окружающий его мир.

Социофобия — это страх публичных выступлений, сокращения дистанции, познакомиться на улице, боязнь общественного мнения и т. п.

Нозофобии — страхи приобрести какое-нибудь заболевание. Этот вид навязчивого страха в той или иной мере всегда присутствует в обществе, но особо обостряется и принимает массовый характер во время эпидемий. Страх закрадывается в сердце, человек считает себя слабым и не сопротивляется болезни. Надо знать, как они проявляются, чтобы вовремя обнаружить их и помочь самому себе в их преодолении.

Некоторые страхи являются конструктивными — представляющими естественный защитный механизм, помогающий лучше приспособиться к экстремальной ситуации, другие — патологическими.

Чем «питаются» страхи и где они «живут»?

Страх не может существовать сам по себе, он появляется по отношению к чему-то. Основная «подпитка» страхов — представления, знания и опыт переживания. Страх — это психологическое состояние, и его источник — наш мозг. Он требует «пищи». Значит, вы сами можете подпитывать страхи или ограничивать, не давать им «пищи». Представление о

природе страхов сформировалось на основе совместной деятельности психологов; в силу этого страх носит конвенциональный характер, т. е. его значение и природа — это результат соглашения. Например, психологи и медики согласились с тем, что страх, как и боль, — это механизм защиты и хранитель жизни. Однако он обусловлен не природой вещей (сами по себе «вещи» не есть страхи), а природой познания и сознания.

Страх как знак, заместитель «вещи»

Жизнь все время преподносит новые ситуации, каждая из которых может вызывать изумление, удивление и неожиданность, отсюда кратковременное чувство беспокойства и разрядка, которая в большей или меньшей степени сопутствует состоянию страха. Любой страх, даже ложный, следует воспринимать и рассматривать как знак.

Знак выступает как заместитель другого предмета, другой реальности, свойства или отношения, события, действия, субъективных или индивидуальных особенностей, а потому понимание знака невозможно без выяснения его значения. Знак предназначен для приобретения, хранения, преобразования и трансляции определенной информации (сообщения).

Страх — это, с одной стороны, продукт жизнедеятельности, и в этом смысле он носит общественный характер, включен в механизм управления, а с другой стороны, его значение в жизни конкретного человека, т. е. субъективная интерпретация его как знака, носит индивидуальный характер. Человек свободен в выборе значения и интерпретации страха как знака в своей жизни. Вместе с изменением значения страха меняются и проблемы, которые создаются им в предметном, смысловом и экспрессивном аспектах.

Например, большинство людей рассматривают страх как знак того, что человек может понести некий ущерб или испытать страдание. А психологи рассматривают его как экзистенциальную проблему — страх перед смертью. Многие люди опасаются заглянуть внутрь себя, потому что предпочитают пребывать в неведении. То есть за знаком страха можно увидеть реальность, которая может поработить человека, а можно — реальность, которая наполнена новыми возможностями и перспективами интересной, яркой, насыщенной и безопасной жизни. Можно сказать, что страх как знак — заместитель

некоторой реальности позволяет нам обнаружить скрытую систему координат. Например, люди уважаемые, исполненные собственного достоинства, всегда находятся в состоянии обороны, полны страхов и подозрений, т. к. им есть что и от кого охранять. Страх, что вместе с потерей всего нажитого они могут потерять и себя, страх перед собой, пустым и ничемным, перед пустым местом — это и есть та реальность, которую они не хотят видеть и осознавать. Человек ищет безопасности, стремится уйти от беспокойства и волнений. Страх — это неведение, и наша жизнь постоянно сопряжена с ним; это неадекватная реакция на стимул, приводящая к психологическим проблемам. Человек хочет освободиться от страха, но ему необходимо осознать, имеет ли он дело со страхом или с желанием освободиться от того, что есть. Если человек не хочет понять значение того, что есть, то страх действует как предупреждающее средство. А познание возможно лишь в процессе общения с окружающим миром.

81. Какие основные опасения существуют в страхе?

Предмет страха есть НИЧТО.

Кьеркегор

Феноменология страха

Основная причина страха — это загадочность предмета. Мы всегда боимся тайны. На этом основаны в основном все детские и недетские страхи — например, страх темноты, тьмы. Страх есть всегда боязнь чуждой нам неизвестности. Чем превосхищаемая нами возможность определеннее, тем меньше страха она вызывает.

Озабоченность содержит в глубине страх, но страх этот часто нейтрализован повседневностью, слишком хорошо нам известной. Озабоченность есть страх в состоянии саморассеянности. Предмет озабоченности есть банальная неопределенность в определенной многоликости. Предмет опасения есть некая грозящая неопределенность определенности. Большой элемент неизвестности, неопределенности и, наконец, в страхе сама неопределенность является главенствующей в создании опасения.

Опасения

1. Мы опасаемся противника, когда не знаем, откуда и как он нападет. Мы боимся противника, когда не знаем его подлинной силы, но подозреваем, что он сильнее нас. Страх становится ужасом, когда мы знаем, кто наш противник. Самый страшный противник — некто.

Мы боимся потерять те ценности, с которыми мы привыкли отождествлять самих себя. Мы всегда боимся «абсолютно другого», «чуждого», т. е. утратить знакомые черты и обратиться в нечто, чуждое нам.

Ничто не страшнее, чем Нечто.

Ничто есть отсутствие определенности. Нечто есть определенность существования того, чья неопределенность нео-пределена.

Нечто может оказаться чем-то, а может оказаться ничем. Итак, предмет страха есть Нечто, или Некто, непостижимый Аноним. Во всяком страхе отражается небытие.

2. Вторая загадка заключается в рационально непостижи-

мом моменте влечения к предмету страха. Он нас одновременно отталкивает и притягивает. В этом заключается амбивалентность страха (З. Фрейд). Нас тянет в пропасть, и мы боимся заглянуть на дно. Самый жуткий страх — ужас. Его притягательность гениально показан в повести Гоголя «Вий», где Фома, зная, что посмотреть в глаза чудовищу — значит погибнуть, все же не выдерживает искушения. Поднимает глаза и сходит с ума.

Мы говорим о страхе в чистом виде. В повседневной жизни мы больше опасаемся, чем собственно боимся. Поэтому амбивалентность страха невидима невооруженным глазом и может быть вскрыта только с помощью психоанализа.

Это черта страха уже не объяснима инстинктом самосохранения, ибо она противоречит ему. Если бы сущность страха заключалась только в оборотной стороне инстинкта самосохранения, его предмет нас бы не притягивал. Фрейд постулировал инстинкт саморазрушения. Оба инстинкта — саморазрушения и самосохранения — живут в человеке.

Обычно инстинкт саморазрушения проявляется в слабой степени в виде мазохизма или переноса садизма на себя или проецируется в форме агрессии на внешние объекты. Ожидание неприятностей, стремление мучить себя страхами проявляется чаще, чем того следовало бы ожидать. Страх — многоголовая гидра, предметы его разнообразны. Страх могут провоцировать противоположные сущности: жизнь и смерть, рабство и свобода, чужие и сам человек и т. п.

3. Третья черта страха — это направленность на «чужое». Знакомое в худшем случае может вызывать скуку, даже отвращение, но не возбуждает страха.

Всем интровертам свойственен страх перед обществом, толпой и т. д. У взрослых он маскируется под «холодность», «неприязнь». Но в основе «защитных психологических масок» лежит именно первичный страх перед «чужим», нежелание осваивать, ассимилировать его.

Этот страх часто совмещается со страхом перед «новым» — так называемая «неофобия». Человека пугает всякая новизна, он не хочет менять среду, привычки, не желает перестраиваться под новую ситуацию, привыкать к новым условиям, ко всему, что грозит вывести его из привычного равновесия.

Характерный пример — Беликов из рассказа Чехова «Че-

ловек в футляре». Страх перед чужим и новым свойственен всем, поскольку он естественен, ведь если бы чужое и новое не возбуждало опасения, то мы бы не умели распознавать опасность.

Неоправданный страх перед чужим и новым проявляется в форме «фобий» и мешает человеку жить.

4. Страх одиночества — это страх перед перспективой остаться наедине с собой, свойственен экстравертам. Проще было бы сказать, что это люди, которые «не любят» одиночества, однако это не так. В основе этой нелюбви лежит тайный страх заглянуть в себя, ужаснуться пустоте своего внутреннего мира. Такие люди свою собственную душу ощущают как нечто чуждое им. Они отстраняются от собственного душевного мира, пустота собственной души страшит их, и они стремятся забыть себя или просто «забыться» в постоянном, хотя бы внешнем и поверхностном общении с другими. Это вовсе не бездельники, они стремятся забыться в деле в бизнесе, в политике. Всякую рефлексию, всякое самоуглубление они считают «самокопанием», никому не нужным и даже вредным. Патологическая жажда новизны делает из них авантюристов. Она имеет положительную и отрицательную стороны. Положительная — это стремление вырваться из круга устоявшихся привычек и навыков, здоровый страх перед косностью. Отрицательным является патологический страх перед исполнением своего предназначения, обязывающего к определенному «месту» в жизни. Такие люди до такой степени самоотчуждаются, что, несмотря на внешнюю общительность, они не способны к подлинному общению и бывают не менее асоциальными, чем чеховские «люди в футляре».

82. Чем опасен страх?

Из всех низких чувств страх — самое низкое.

Вильям Шекспир

Страх есть лишение твердой надежды.

Преподобный отец Иоанн, игумен Синайской горы

Страх обуславливают такие качества, которые человек старается скрыть от себя и других: стыд, азарт, отчаяние, риск, долг, злоба, агрессия. Страх и агрессия — близнецы. Агрессия сопровождается заметным для нас самих приступом страха, а страх может перерасти в агрессию, необходимую для проявления смелости. Стыд появляется у человека, не осознающего важность агрессии, страха, риска, отчаяния, конфликта в силу негативного отношения к ним, сформированного общественной моралью.

Страх опасен тем, что нами легко манипулировать.

- Страх постоянно отнимает у нас энергию и время.
- Страх устраняет наше защитное поле.
- Огромные запасы нашей энергии питают страх, как кровь пиявку.
- Страх не позволяет добиваться целей.
- Избыток страха — могильщик успеха.
- Мы боимся рисковать, проявить должную активность, в то время как другие забирают наши призы.
- Страх притягивает неудачи.
- Смелость притягивает успех.
- Вместо преодоления психологического барьера мы начинаем умышленно избегать определенных ситуаций, заранее опасаясь того, что они могут обернуться для нас неприятностями.

Тот, кто боится (опасается) чего-либо, полон страхов. Перефразируя знаменитое высказывание, можно сказать: «Скажи мне, чего ты больше всего боишься, и я скажу тебе, кто ты».

83. Каковы основные механизмы позитивной трансформации страха?

Смелость — это сопротивление страху и контроль над страхом, а не отсутствие страха.

Марк Твен

Даже собака не кусает того, кто ее по-настоящему не боится. Люди и животные уважают бесстрашных людей. Трансформация страхов может начаться с вопросов: как напугать свой страх? Как осознать страхи и принять их? Как волевым усилием изменить свое состояние?

Нужна определенная смелость, чтобы увидеть свои качества, порождаемые страхом. Однако и смелость, и страх — это порождаемые сознанием человека состояния, и он сам волен выбирать любое из них (рис. 12).

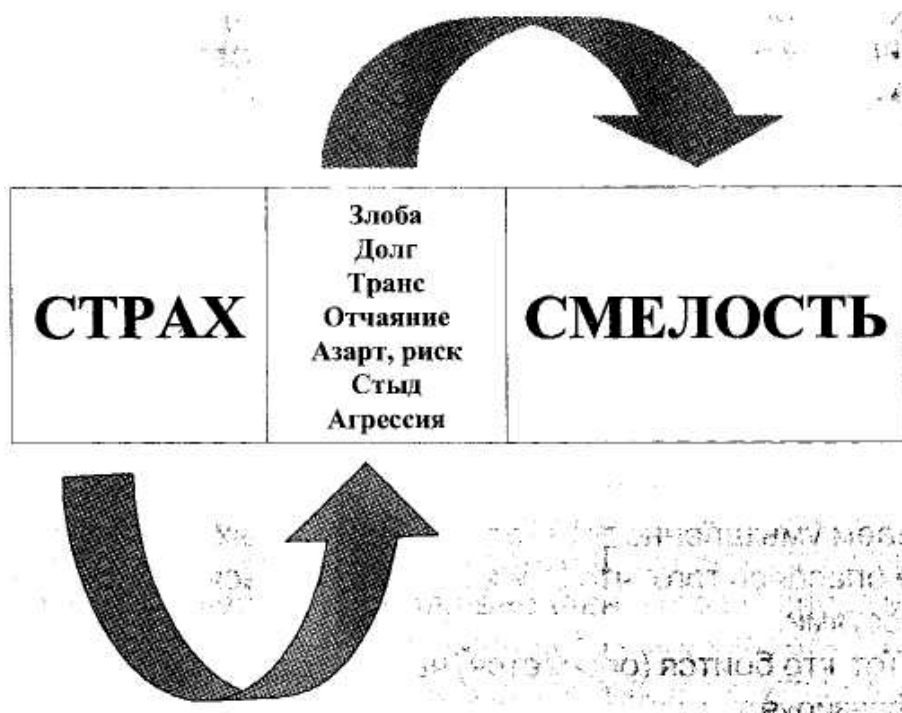


Рис. 12. От страха к смелости

Для того чтобы перейти от страха к смелости, необходимо научиться рисковать, ибо без риска нет смелости.

Для преодоления страха необходимо трансформировать такие эмоционально-психические состояния, как отчаяние, злоба, стыд, агрессия. Самое опасное состояние для чело-

века и его окружения — это агрессивно-трусливое состояние. У любого в жизни была хоть одна экстремальная ситуация, когда он проявил смелость, а значит, этот ресурс у человека есть всегда. И он помогает бороться со страхом. Какие возможности предоставляет страх?

•Страх, как хороший спарринг-партнер, дает нам великолепную возможность тренироваться.

•Энергию страха мы можем использовать для решения проблем, повышения собственной активности.

•Страх — это сигнал, указывающий на то, на что следует обратить внимание.

•Страх - это верный цепной пес, стоящий на страже пугливой мысли.

Уже эти возможности позволяют относиться к страху бережно. Он является эмоциональным доказательством реальности свободы, ибо если бы человек мог реализовывать все свои желания, то место страха заняли бы отчаяние и уверенность в бессмысленности жизни.

Страха нет, есть трусливые мысли и поведение, которые навязаны нам социумом в целях манипулятивного управления нашей жизнью.

По отношению к одной и той же вещи страхи у богатых и у бедных бывают разные. Респектабельные люди, как и презираемые, всегда находятся во власти обстоятельств, что для них весьма важно. Например, у состоятельных людей есть страх потерять деньги, у бедных — страх перед новыми начинаниями и страх больших денег.

Следовательно, чтобы трансформировать страх, необходимо изменить сам стиль своего мышления. Надо научиться воспринимать реальность как некую иллюзию, всегда и безоговорочно верить в свой успех. Но и то, и другое не появляются спонтанно. Для этого требуется тренировка в обуздании своих чувств и надлежащем использовании своего ума. Но самое главное в обуздании страха — ответственность за свои поступки и умение контролировать себя. Страх надо напугать, чтобы он знал свое место в вашей жизни и не управлял вами ни при каких обстоятельствах. Можно потерять работу, но при чем здесь страх? Можно потерять любимого человека, но при чем здесь страх? Патологическая жадность человека не позволяет ему оставить страх в покое. Он готов лелеять свои страхи, прятаться за них, оправдывать ими свое состояние и свои неудачи, но он не готов оставить их в покое.

Все самое ценное, что есть у человека, — это его сознание, которое существует, пока он жив. Поэтому самое большое, что мир может сделать с человеком, — это уничтожить его физически. Но это бывает чрезвычайно редко, один раз в жизни. И даже если это произойдет, то человек никогда не узнает об этом. Все остальные угрозы, исходящие от социума и отдельных людей, не стоят выеденного яйца.

Жизнь всегда можно начать сначала, и польза от этого будет большая, по крайней мере можно вовремя освободиться от хлама в собственной голове и вокруг себя. А потому страх может быть рассмотрен как действительность свободы, данная как возможность возможности.

У Вас еще остались страхи?
ЗНАЧИТ СТРАХ идет к ВАМ!

84. Каков механизм психологического террора и как не стать его жертвой?

*Неприятности никуда никогда не деваются — они
просто меняют обличье.*

Из пластинки блюзов и рок-н-роллов, записанной Брюсом
Уиллисом — «5 недель в хит-параде»

Диалоги с семинаров

Откровение: Когда я работала в одной крупной организации, то руководство посадило нас (четырех бухгалтеров) в одну комнату. Нашу комнату называли серпентарием, а один раз кто-то из «заботливых» менеджеров даже тазик принес, чтобы мы яд сплевывали, потому что к концу отчетного периода у нас, бухгалтеров, все были козлами отпущения.

Жертва: Я очень серьезная и ответственная. На работе все это быстро поняли: зачем им работать, когда есть кто-то, кто может все сделать за них! Они в отпуск — а я за них отдуваюсь, кто-то опаздывает на работу — звонит мне, чтобы я «прикрыла». Не могу больше работать в коллективе. Все меня ненавидят, стремятся «подставить», говорят колкости, каждый критикует по поводу и без. Я уже больная, часто сижу на «больничном», у меня головные боли появляются от одной мысли о работе.

Л. Н. Цой: А как Вы противостоите такой ситуации?

Жертва: А что я могу сделать? У меня сил не хватает с ними конфликтовать. Мне здоровье дороже. А потом, я им ничего плохого не сделала.

Л. Н. Цой: Но ведь Вы нездоровы.

Жертва: А что я могу сделать? (В глазах тоска.)

Коллега жертвы: Не прижилась она в коллективе. Она какая-то не от мира сего. Все у нее какие-то идеи, стремится к совершенствованию, всем старается угодить, понравиться, показать свою этичность и воспитанность. На ее фоне весь коллектив грубый и невоспитанный, а она вся «белая и пушистая». Честно скажу: меня такие люди раздражают. Может, они и хорошие специалисты, но что-то в них есть подленькое, так и хочется их просто зацепить, унижить. Конечно, я молчу, стараюсь не общаться. А вот другие над ней издеваются.

Менеджер: Она выполняет все, что ей поручают. Даже

идеи некоторые у нее есть. Но строить отношения в коллективе она должна сама. Хотя мне иногда ее даже жаль, но что я могу сделать, если она сама провоцирует психологический террор.

* * *

Сказать, что нельзя терроризировать людей на работе — значит, ничего не сказать, а повторить банальную истину о том, что такое хорошо и что такое плохо.

Одним из главных факторов, запускающих механизм моб-бинга, является тщательно скрываемое до поры до времени внутреннее напряжение всего коллектива. Оно возникает по самым разным причинам: от недостатков организационной структуры предприятия, от неясных целей и стратегий, от нечетко очерченного круга служебных обязанностей, от психологического напряжения. На фоне этих проблем любая ошибка сотрудника может спровоцировать агрессию в его адрес. И хотя это может быть единичным случаем, однако на фоне накопившихся нерешенных проблем и всеобщего напряжения ситуация может превратиться в настоящую травлю (психологический террор): моббинг не бывает единичным фактом, это системное явление.

Психологический террор проявляется как со стороны коллектива (моббинг), так и со стороны одного человека (буллинг). Моббинг (от англ. mob — толпа; mobbing — притеснять, грубить, нападать) — это психологические, коллективные или индивидуальные действия, направленные на дискредитацию коллеги по работе: от обычного подсиживания и «подставления» до прямого психологического террора. Термин «моббинг» впервые появился в 1984 и с тех пор является объектом изучения специального раздела психологии. Моббинг связан с весьма изощренными действиями, такими как социальная изоляция, распускание слухов, намеренная несправедливость, сокрытие информации и т. п.

Буллинг (от глагола bully — запугивание) — это регулярный (физический и / или психологический террор в отношении человека. «Буллинг» — этот термин используется в основном в Великобритании. Впервые для обозначения этого явления его использовал английский журналист Эндрю Адамс в 1990 году. Тогда и появилось словосочетание «буллинг на рабочем месте» (workplace bullying). В других европейских странах обычно используют слово «моббинг». Со временем появились эк-

сперты, которые стали говорить о различии этих понятий. Например, о том, что моббинг — это вид запугивания одной группы другой или группы по отношению к одному лицу.

Моббинг и буллинг представляют собой формы эмоционального насилия и являются факторами сплочения группы с целью «затравить» кого-либо из работников, чтобы заставить его/ее уйти с места работы или «поставить» жертву на свое место. Моббинг может быть «горизонтальным» — давление со стороны коллег и «вертикальным» — прессинг «сверху». В случае вертикального моббинга жертва часто сталкивается с психологически ущербной личностью и недореализованной самооценкой лидера группы или формального руководителя.

Психологический террор может начаться как в конфликтной ситуации, так и в близких, доверительных отношениях. По каким признакам можно обнаружить начало психологического и морального террора?

- Исключение сотрудника из активной жизни компании, что достигается при помощи перекрытия каналов коммуникации: не сообщают важной информации или сообщают ее слишком поздно, не зовут на ответственные совещания и т. п.

- Изолирование человека от неформальных личных контактов: не здороваются, не приглашают на вечеринки, не делятся личными новостями.

- Распространение негативной информации и сплетен. Крики и оскорбления являются апофеозом морального преследования.

- Игнорирование успехов. Распространено в отношениях работник — руководитель. «Неудобному» сотруднику не повышают зарплату, «забывают» о премиях, не посылают на обучение, никогда не хвалят.

- Мелкие пакости: перекладывание бумаг на рабочем столе, выведение из строя аппаратуры, удаление ценных файлов.

- Активно поддерживаемая коллегами травля по причине того, что сотрудники часто опасаются открыто сочувствовать жертве, дабы не занять ее место.

Конечно, некоторые реакции вызваны нездоровой психологической атмосферой, которая царит в организации, а также жадой власти над другими и личной злобой, продиктованной страхами или завистью; однако как ни странно, часто жертвы бессознательно сами на себя навлекают несчастья. То есть с одной стороны, механизм психологического терро-

ра заложен в организации, с другой — в этот механизм попадет человек с определенной моделью поведения: «козел отпущения».

«Козел отпущения» выполняет важную психологическую функцию: он позволяет группе самоутвердиться и дает ей ощущение превосходства. В большой социальной группе «козлом отпущения» может быть не только один человек, но и целая группа (отдел). Там где менеджмент использует «козла отпущения» как инструмент, последний становится своего рода символом, знаком, поданным сверху, сигнализирующим о том, в какую сторону и на кого коллектив может направить свое недовольство и на ком можно «отыграться», обвинив его «во всех грехах и неудачах». А главное, появление «козла отпущения» позволяет возложить вину за собственные неприятности на того, кто в данный момент не способен оказать сопротивление. Наличие «козла отпущения» в коллективе можно назвать болезнью конкретной социальной группы, жертвами которой становятся люди морально слабые, инфантильные, не имеющие устойчивого собственного мнения. Большинство «козлов отпущения» страдают «болезненной гордыней», они считают ниже своего достоинства вступать в разборки с коллективом. И чем больше они гордятся своей этичностью, тем больше коллектив старается их «достать» — ну кому не обидно, что его не уважают. Поиск «козла отпущения» обычно происходит, когда члены одной группы чувствуют угрозу, но не в состоянии обнаружить ее настоящий источник и противостоять ей. Поэтому они выбирают жертву и «отыгрываются» на ней.

«Козел отпущения» объединяет психопатов и невротиков. Первые (психопаты) очень хорошо чувствуют слабость вторых (невротиков) и с ходу «бьют» их, от чего их отрицательные черты усиливаются: невротики еще сильнее невротизируются, ну а психопаты распускаются и психопатизируются. Каждый получает свою долю адреналина в своей группе, удовлетворяя тайную потребность в самоутверждении.

В «застоявшемся коллективе», где уже есть свои неформальные лидеры, наблюдается «вертикальный моббинг» подчиненных по отношению к новому руководителю. Если он коллективу «не понравился», то ему не позавидуешь. Любой руководитель, попытавшийся слишком активно расшевелить болото, внедрить нововведение, вызовет в первую очередь

страх — тот самый, который провоцирует желание избавиться от его источника.

Средств достижения такой цели множество: запугивание, утаивание необходимой информации, клевета, непрекращающаяся критика, распространение слухов, высмеивание, повышенный тон, унижение достоинства.

Буллинг обозначает проявление психологического террора «один на один». И хотя буллинг или моббинг могут показаться вполне безобидными по сравнению с физическим насилием, если травля продолжается достаточно долго, последствия ее настолько разрушительны, что некоторые люди подумывают о суициде. Подвергнуться моббингу и буллингу может каждый человек с психологией жертвы. Такого человека можно назвать «профессиональным козлом отпущения»: куда бы он ни приходил, его жизнь в коллективе развивается по привычному сценарию — он становится жертвой, т. к. для многих «козлов» лучше быть «жертвой», но на виду, чем пустым местом.

Моббинг и буллинг процветают в той организации, в которой менеджеры и руководство оставляют без внимания подобное поведение своих сотрудников и потакают им, иногда даже сами опосредованно провоцируют коллектив. Именно поэтому жертва становится беспомощной и затравленной, а потому ей очень редко удается получить помощь.

Можно выделить основные причины, которые способствуют психологическому террору в коллективе:

- игнорирование проявлений психологического террора расценивается как проверка на прочность и «вписывание» новичка в коллектив;

- терпимость к подобному поведению, неверное толкование или фактически его намеренное провоцирование самой компанией или руководством организации;

- в большинстве случаев жертвы просто обессилены, они не в состоянии защищать себя и не знают, где можно получить квалифицированную помощь, чтобы освоить другую модель поведения;

- безделье в самом широком смысле этого слова, т. к. когда сотрудники заняты выполнением поставленных перед ними задач, от решения которых зависит их заработная плата, им нет нужды тратить время и силы на «психологический террор». Они заняты. А когда они недогружены и, главное, не

ориентированы в своей работе на какой-то позитивный конечный результат, они ищут тех, на фоне кого они выглядят как бездельники: мол, мы ничем не заняты, а он сидит, работает! Не иначе как хочет начальству угодить: а ну-ка, вот мы его сейчас поставим на место!

В результате этого психическое и физическое состояние человека может сильно ухудшиться, появляются заболевания на нервной почве и чувство неполноценности.

В любом случае психологический террор необходимо рассматривать как сложное переплетение социально-психологических и управленческих процессов в организации. В случае если моббинг является некой своеобразной стратегией руководства коллективом, необходимо знать, что менеджеры и руководители, использующие его, — это люди, которые привыкли работать по принципу «разделяй и властвуй», а террор им нужен для того, чтобы за счет коллег восполнить пробел в знаниях об управлении и создать видимость бурной деятельности.

По длительности психологический террор может продолжаться ровно столько, сколько позволяет руководство организации.

Исторический экскурс

Рабби Шломо Эфраим Лунчик (1550-1619) приводит в своей книге «Кли Якар» удивительный комментарий, который возвращает нас к истории Йосефа и его взаимоотношений с братьями. Когда братья узнали о том, что Йосеф доносит на них отцу, они решили изолировать его от семьи, чтобы он не разрушил ее. Они бросили его в яму, из которой его подняли ишмаэльтяне и продали в рабство египтянам. Но все же почему в Йом Кипур в Храме приносили в жертву не овцу, а козла?

Тора повествует, что братья «взяли одежду Йосефа, зарезали козленка и обмакнули одежду в кровь. И послали разноцветную рубашку, и доставили к отцу своему. Отец узнал ее и сказал: "Это одежда сына моего; хищный зверь съел его; наверное, растерзан Йосеф!"». Козья кровь окрасила одежду. Из-за этой трагической истории козел стал символом ненависти между братьями. Тора же включила его в празднование Дня Прощения Йом Кипур, чтобы напоминать людям об укоренившейся со времен Йосефа и его братьев ненависти среди евреев. Это напоминание является вечным призывом преодолеть в себе этот грех.

У древних евреев существовал обряд отпущения грехов. Священник возлагал обе руки на голову живого козла, тем самым как бы перекладывая на него грехи всего народа. После этого козла изгоняли в пустыню. Прошло много веков, и обряда в прежнем виде уже не существует, а выражение все живет. «Козлом отпущения» называют человека, на которого сваливают чужую вину. А поскольку поиск виновных — это неистребимое стремление каждого человека, то обвинение другого в собственных грехах и в потребности переложить вину на другого вынуждает искать «козла отпущения».

Один очень мудрый рабочий коллектив подарил своему начальнику на юбилей козла отпущения, и коллектив зажил припеваючи (из дискуссии на интернет-форуме).

Некоторые психологи считают, что если удалить из группы «козла отпущения», то непременно найдется новый, а потому проблема заключается не в том, чтобы избавиться от него, а в том, чтобы осознать важность этой роли для коллектива и сделать ее функционально значимой, минимизировав и ограничив разрушительный процесс для того, кому она выпала. В противном случае конфликт может возникать спонтанно, стихийно и иррационально, и уже никакого значения не будет иметь его причина — он будет неразрешим, и постепенно ситуация может стать неразрешимой. То, что можно было бы решить, проявив хоть чуточку доброй воли и применив соответствующие механизмы управления, превращается в хронический спор на тему «кто прав, а кто виноват».

Вот объективные причины возникновения психологического террора (моббинга), не связанные непосредственно с поведением жертвы:

- организация находится в кризисе;
- приход нового сотрудника. Чужой вызывает неосознанный страх, поскольку неизвестно, чего от него ожидать: может, он «засланный казачок» и зачем-то нужен боссу;
- наличие нескольких претендентов на одно освободившееся место;
- резкое повышение по службе одного из коллег;
- зависть;
- страх за себя;
- неприятие провинциалов, столичных «штучек», представителей другой нации, иностранцев;
- предубеждение против инвалидов;

- политические и социальные предпочтения;
- активное противостояние сексуальному преследованию;
- конфликт между первыми лицами, в который втягивается коллектив;
- появление любимчиков и приближенных к руководству лиц.

Психологический террор:

* провоцирует руководителей со сложным характером на неуставные действия;

* способствует открытому саботажу решения нового руководителя, что закономерно приводит к увольнению человека, если он не сможет справиться со сложившейся ситуацией;

* предоставляет прекрасную возможность расправиться с негодными людьми и выжить их из компании, не прибегая к сложным административным процедурам и судам. Редко кто способен выдерживать безосновательные придирки и нападки длительное время;

* используется для того, чтобы переложить на сотрудника как можно больше обязанностей, неинтересной и монотонной работы, часть чужих заданий;

* это хороший способ отстоять привилегии, начиная с лучшего места в кабинете и заканчивая поездками в интересные командировки;

* дает выход отрицательным эмоциям, связанным с личными проблемами руководителя или с неприятием неких особенностей сотрудника.

Какие качества начинают формироваться и доминировать в жертве:

* если нападки упорно не прекращаются или человек не увольняется, то возникает комплекс неполноценности;

* жертва начинает ощущать неуверенность, сомневаться в своих силах и способностях, боится оказаться в неприятной ситуации;

* в любом общении жертва видит, что ее пытаются унижить, доказать ненужность и бесполезность ее существования;

* появляется страх от одной мысли о работе;

* от постоянных стрессовых ситуаций жертва начинает видеть врагов и обидчиков практически на каждом шагу;

* чтобы защитить себя от нападков и грубостей, жертва сама начинает грубить, даже людям, не участвующим в травле, приобретая тем самым все большее число недоброжелателей.

Что можно сделать в организации, чтобы ограничить пси-

хологический террор?

- * Повисить информированность о существующей проблеме, чтобы коллектив знал о последствиях моббинга на работе как возможного фактора риска.
- * Осознать, понять и принять, что жертвой («козлом отпущения») может стать любой сотрудник, если он превратится в «слабое» звено, и что с этим практически ничего нельзя поделать.
- * Иметь в штате психолога, способного оказать эмоционально-психологическую, медицинскую или лечебно-профилактическую помощь «жертве» психологического террора.
- * Перевести «жертву» в другой отдел или поискать другую работу в целях сохранения его психического здоровья.

Менеджерам необходимо проявлять бдительность и распознавать первые признаки моббинга, особенно в конфликте. Политика компании, которая обязывает сотрудников уважительно относиться друг к другу и поощряет вежливое обращение, способствует предотвращению возникновения психологического террора.

Что надо делать «жертве» чтобы не стать «козлом отпущения»?

1. **Не хвастайтесь**, не раздражайте сотрудников своими успехами и достоинствами. Хвастовство — прекрасный способ восстановить против себя коллег, т. к. зависть порой будит в людях зверя. Не рассказывайте, что у вас появился новый любовник и вы с ним отлично провели выходные, или что муж подарил вам новый автомобиль и вы даже не помните, какой он по счету. Вас не так поймут и сочтут дурочкой. Дураков, конечно, любят, но не на работе. Исключение составляет коллектив, состоящий из людей терпимых и гуманных, относящихся к глупцам с пониманием.

2. **Никогда не соглашайтесь** с тем, что вам не чужды какие-то простые женские/мужские слабости. Однако, вливаясь в коллектив, подтверждая, что ничто человеческое вам не чуждо, дайте понять старожилам, что вы не все можете обсуждать и у вас есть свои принципы.

3. Если вы чувствуете, что становитесь «козлом отпущения», то совместите эту роль с ролью «белой вороны» — **жалуйтесь**, непрерывно рассказывайте коллегам о том, какими проблемами переполнена ваша повседневная жизнь. Делайте это с таким видом, будто остальные ничего о жизни

не знают и ежедневно прилетают в офис прямо с Луны. Люди не любят, когда их «грузят». Чем сильнее вы «грузите» тех, кто рядом, тем быстрее их чаша терпения переполнится, и они будут избегать Вас, сокращая личные контакты.

4. Ведите интеллектуальные игры — старайтесь как можно больше критиковать на совещаниях тех, кто вас терроризирует. Не забывайте объяснять свое стремление к истине корпоративной выгодой. С одной стороны, это раздражает, а с другой — чем умнее будут замечания и чем сильнее это будет выбивать из колеи несчастного докладчика (того, кто вас терроризирует больше всех), тем лучше. Это непростая задача, но если вы и правда стремитесь освободиться от роли «козла отпущения», то у вас все получится. С руководством не увлекайтесь, иначе вас просто уволят и вы не успеете насладиться своей игрой и не увидите метаморфозу, например, превращения моббера (психологического террориста) в «козла отпущения». Найдите в себе силы поставить «террориста» на место там, где он менее всего этого ожидает.

5. Играйте в корпоративные игры. Чем дольше существует коллектив, в который вы попали, тем более он сплочен, т. к. чувство коллективизма развивается всегда, везде и в любой относительно долго живущей корпорации. Неписанные правила поведения в коллективе и так называемая корпоративная мораль должны быть вами усвоены как «дважды два = четыре». «Козел отпущения» игнорирует коллективные нормы поведения (совместные обеды, дни рождения сотрудников, недельные телефонные разговоры, запрет на маникюр, макияж за рабочим столом и т. д.), чем и настраивает против себя коллег, включая шефа.

6. Научитесь открыто и честно разговаривать с моббером о психологическом терроре, это потребует от вас большой выдержки. Эмоции необходимо оставить в стороне, не выказывайте страха, убеждайте силой логики, привлеките к разговору тех, кто может вас поддержать.

7. Придя в новый коллектив, тщательно ознакомьтесь с «правилами игры» и не поддерживайте мобберов.

Эти рекомендации можно принять во внимание только в том случае, если вы действительно не желаете быть хроническим «козлом отпущения». Правда, когда вы освободитесь от этой роли, приготовьтесь к другой (их в любой группе много), но тут уж ничего не поделаешь: именно освоение ролей

является необходимым условием адаптации в группе и получения определенной свободы одновременно.

И все-таки опасность моббинга заключается в том, что он оказывает негативное воздействие на организационную и корпоративную культуру взаимоотношений, мораль и психику сотрудников.

Поэтому если жертва действительно ценит организацию, в которой она работает, она будет всеми силами стремиться к тому, чтобы, если уж пришлось стать «козлом отпущения», то ненадолго, и воспринимать эту ситуацию как временную, как тренировку для выявления своих слабых мест и усиления стрессоустойчивых качеств.

А теперь конкретная рекомендация, самая главная. Чтобы не стать жертвой психологического террора, надо осознать этот психологический и культурологический феномен. А самое главное — научиться смеяться вместе с мобберами над собой как над «козлом отпущения» и над моббером как над пастухом, могущим в любой момент превратиться в «козла» (и еще неизвестно, каково ему придется!).



Моббер - пастух и козел отпущения.

85. Как защищать национальную гордость?

Гордость в соединении с силой облагораживает, но в соединении со слабостью принижает.

Кармен Сильва

Рассказ

Много лет тому назад, когда я еще гордилась своей национальностью, услышав в свой адрес некоторые критические замечания, я старалась переубедить человека, доказывая неверность его выводов. (В данном случае «нация» и «национальность» для меня синонимы.) Естественно, все такие контакты заканчивались конфликтами, да и как можно спокойно реагировать на слова: «Вы, казахи, недавно слезли с лошади, а уже учите нас, русских». После серьезного конфликта с одним (даже не могу назвать его человеком), окончившегося чуть ли не инфарктом, я поняла, что чаша моего терпения переполнилась и что если я не выработаю новое отношение к этой культурной провокации, я могу потерять здоровье. Пришлось обратиться к философским работам и ознакомиться с тем, что же думали о национальной гордости философы разных времен.

Есть гордость за профессию, родину, есть гордость национальная. Есть честь девичья, рыцарская, мужская. Но оказывается, самая дешевая гордость — это гордость национальная. Почему? Да потому, что человек гордится тем, что сам не создал. Принадлежность к нации — это как дар от Бога, подарок родителей. В отличие от ситуаций, где человек должен применять ум, талант, совершать поступки, демонстрировать образец высокой культуры и нравственности, гордость за нацию не требует ни ума, ни таланта, ни силы воли. Человек гордится тем, что дано ему от природы, и выносит свою гордость на обозрение публики. Это все равно что гордиться тем, что у тебя есть руки, ноги, голова... Это гордость человека, которому больше нечем гордиться.

Человек не в состоянии изменить свою нацию, так же как он не в состоянии изменить то, что дано природой. Но подобную гордость можно назвать псевдогордостью. Если человек действительно стремится к тому, чтобы поднять свою нацию на такой уровень значимости, который бы привлекал вни-

мание людей, то гордость проявляется в его поступках, творчестве, во всем том, из чего люди других национальностей могли бы черпать знания, силы, вдохновение, делающие их чище и богаче духовно. Именно такие личности оставались в истории, но они не гордились нацией и не защищали ее в дискуссиях, спорах и конфликтах. Они остались в своих гениальных произведениях, возвышающих каждого человека, независимо от национальной принадлежности.

И каждый человек, соприкасающийся с их произведениями, задавался вопросом: откуда родом автор такого замечательного творения? И тогда многие узнавали страну, в которой вырос гений, его жизнь, родителей, среду, культуру, которая сформировала его талант и т. д. В этом плане творческий человек поднимал нацию на высоту человеческого олимпа своими делами, а не своей национальной гордостью и национальной принадлежностью.

Человек, который действительно внес что-то существенное в развитие национальной культуры, осознает, что защищать то, что есть, не имеет смысла. Это пустая трата сил и времени. В каждом обществе есть социальный механизм, позволяющий человеку ощущать свое единство с нацией или социальной группой, чувствовать себя нужным другим. Он может быть раскрыт через такие понятия, как офицерская честь, гордость за нацию, гордость за свою страну, мужское и женское достоинство, девичья честь. Некоторые философы считали, что в нем можно увидеть некоторые сопутствующие элементы, в частности деформированное понимание национальной гордости.

Философские работы М. К. Мамардашвили (1930-1990) — грузина по национальности, принадлежат всему человечеству. Гордость за свою нацию, за свой народ он выражал своими поступками. Когда народ избрал Гамсахурдиа, он знал, что произошла манипуляция общественным мнением, и в одном из интервью журналистам он сказал, что если весь народ изберет Гамсахурдиа, то он пойдет против народа, потому что он видел: к власти пришел не тот человек.

Великие художественные произведения Ч. Айтматова привлекли внимание миллионов людей к киргизской культуре, к жизни простых людей, испытавших шок в космическую эру.

Гордость за нацию — она не в словах, она в делах и поступках. Каждый человек имеет выбор: защищать национальную

гордость творчески или примитивно-провокационно, т. е.:

- способствовать расцвету своей нации через приумножение богатства человеческой культуры и духа — это одна гордость, культуросообразующая;

- сомневаться в достоинствах других наций, принижать их значимость, считать свою выше других, провоцируя людей на национальные и этнические распри и конфликты — это суррогат гордости (псевдогордость). Это люди рвутся защищать свою нацию, они скрывают свою интеллектуальную пустоту и духовную нищету. И дела, и слова их указывают на низкую культуру, примитивное мышление и ограниченность знаний. Если человек культурно и духовно нищ, то он не в состоянии увидеть богатство другого, а значит, и богатство нации.

Международное право запрещает провокации на национальной почве, и любое общество вырабатывает механизм ограничения для подобных провокаций.

86. По каким первичным признакам можно узнать о потере самообладания?

Первые признаки потери равновесия и самообладания проявляются на физиологическом уровне:

- кровь приливает к лицу;
- учащается сердцебиение;
- потеют ладони;
- ощущается напряжение в теле;
- появляются гнев, раздражение, головная боль;
- голос становится громким или, наоборот, очень тихим.

Потеря самообладания проявляется и на эмоционально-психологическом уровне:

- появляется ощущение несправедливости;
- обида и агрессия в голосе;
- желание прекратить разговор;
- желание показать свою власть, прибегнуть к административному

ресурсу.

На уровне коммуникации:

- теряется предмет разговора,
- появляются провокативные слова;
- обсуждение переходит с проблемы на личность;
- в разговоре обсуждается большое количество ситуаций;
- появляются скрытые (или явные) угрозы в адрес собеседника.

Главное — разделить две провокации: со стороны вашего организма и извне.

Провокации извне — это обычная ситуация в конфликте. Запретить провокации, ограничить их можно, если избегать конфликтных ситуаций. Однако с учетом того, что деятельность Конфликтменеджера — это деятельность в конфликте, уход от конфликта не позволяет использовать его как естественный тренинг.

С провокациями своего организма (своими чувствами, эмоциями, психологическим состоянием) можно творчески работать.

В случае потери самообладания прервите беседу и сделайте небольшой перерыв (т. е. возьмите «тайм-аут»), во вре-

мя которого понаблюдайте, как вы дышите. Необходимо расслабить тело, вздохнуть медленно и глубоко несколько раз, проследив за движением воздуха, собственными ощущениями. Мысленно отделите себя от того, что с вами происходит. Представьте себе, что все признаки потери самообладания есть у оппонента, и посочувствуйте ему. Постарайтесь обнаружить, на каком уровне проявляется реакция на провокацию, прежде всего не поддавайтесь на провокацию собственного организма.

В этом вам поможет рефлексивное наблюдение за собой. Это значит, что вы наблюдаете за собой, одновременно беседуя с лицами, которые осознанно (или неосознанно) стремятся к тому, чтобы вы потеряли самообладание. Когда вы это видите, вы делаете сознательный выбор: поддаваться провокации извне или нет. Поэтому вы несете (или не несете) ответственность за свое душевное равновесие и самообладание. Но другое лицо к этому уже не имеет никакого отношения. Душевное равновесие, самообладание — это ваша сильная сторона и богатство. Не позволяйте себе безответственно растрачивать его.

Если вы начинаете разговор с человеком, который отвергает все ваши доводы, то вам необходимо преодолеть следующие препятствия на пути к устойчивости и сохранению конструктивной коммуникации:

- свои и его негативные эмоции;
- свои и его навыки общения;
- свое и его недоверие и скептицизм;
- свои негативные установки.

Перед вами стоят пять задач, которые нужно решить.

• Реагировать спокойно, владеть собой. Вместо того чтобы давать волю эмоциям, необходимо восстановить душевное равновесие и не отвлекаться от поставленной цели.

• Помочь другому восстановить его душевное равновесие. Необходимо рассеять его негативные эмоции — настороженность, страх, подозрительность и враждебность. Нужно выявить, что же его волнует.

- Создать благоприятную атмосферу для беседы.
- Включить его интересы в обсуждаемую тему. Попытаться найти то, что его заинтересует. Вам необходимо соглашаться-

ся по незначительным и непринципиальным моментам, игнорируя на первом этапе принципиальные разногласия. Ищите предмет, который можно обсуждать и находить компромиссные варианты. Не превращайте противника ваших идей в потенциального врага, воспринимайте его как критика и оппонента.

Лучший способ восстановления самообладания — сохранить спокойствие и трезвость рассудка, не переходить с предмета обсуждения на посторонние вещи.