ПсиБлог

Как уйти от агрессии?

10 советов по конструктивному общению в конфликте

Даже когда агрессию проявляет человек, который не является вашим близким, это вызывает растерянность и смешанные чувства. Когда это происходит в общении с близкими, выбрать стратегию поведения ещё сложнее. И вы наверняка можете вспомнить несколько примеров людей, которые хорошо ориентируются в таких ситуациях и знают, что сказать и как себя повести.

Агрессия и гнев, проявленные в общении собеседником, в большинстве случаев вызывают негативные эмоции, как правило, в форме страха или ответной агрессивной реакции. Но одни люди могут быть более подготовлены, чем другие. Вы можете взять на заметку несколько советов и научиться нивелировать чужую агрессию.

Если в общении происходит неприятный эпизод, например, кто-то вдруг считает себя в праве свободно выражать свой гнев и направлять его на того, кто, может, вообще не имеет отношения к причине его возникновения, необходимо вовремя остановить собеседника: проанализировать ситуацию и определить зоны ответственности за возникновение агрессии. Люди склонны перекладывать на других ответственность за решения, принятые ими самими, в том числе потому, что не находят сил справиться с виной и предпочитают разделить её с кем-то. Но это не значит, что вы должны соглашаться и «принимать удар на себя». В общении люди стремятся к гармонии и поддержке, они не обязаны жертвовать своими намерениями разделяя безосновательную агрессию, от которой им может быть не по себе еще долгое время. Тем не менее, такие ситуации происходят, и некоторые навыки поведения в ответ на агрессивное отношение могут оказаться полезны.

Доктор Барбара Гринберг, специализируется на проблемах подростков. Она предлагает 10 приёмов взаимодействия с враждебно настроенным собеседником. Главной задачей здесь является не искоренить гнев – ведь это невозможно – а встретиться с ним и нивелировать его с помощью определённых навыков.

1. Когда кто-то «нападает» на вас при личной встрече или по телефону, лучше **помолчать, пока собеседник не успокоится**. Если нет угрозы применения силы, это

работает на ура. Когда человек не получает новых поводов, гнев обычно иссякает. Вы могли наблюдать, как разозлённый собеседник ждёт вашей реакции, а её отсутствие заводит в его в тупик.

2. Можно **не только молчаливо выслушать, но и «правильно» кивать**. Это тоже вводит в замешательство. В следующий раз человек лишний раз подумает, прежде, чем выбрать вас в роли жертвы, потому что вы не даёте ему той реакции, на которую он рассчитывает.

3. **Проявите сочувствие.** Да, это кажется странным, но именно поэтому это так хорошо работает: сочувствие – неожиданная реакция на агрессию. Скажите: «*Наверное, это тяжело*» или «*Это правда ужасно*». Но и среди «сочувствующих» реплик есть одно **исключение**: «*Мне очень жаль, что тебе так плохо*». Обычно это приводит к возрастанию фрустрации и возникновению протеста, так как подчеркивает ваше благополучное самочувствие вне зависимости от состояния вашего собеседника. Таким образом вы игнорируете его чувства. Если хотите, чтобы сочувствие выглядело естественным, представьте, что сочувствуете другу в трудной ситуации, и подходящие слова обязательно найдутся.

4. **Смените тему.** Задайте вопрос о том, в чём человек разбирается. Кому не нравится говорить на тему, в которой он является специалистом? Если вы не знаете таких подробностей о собеседнике, просто смените тему или задайте нейтральный вопрос. Людям нравится говорить о себе – и это необходимо использовать.

5. Если агрессия сильная, и вы не хотите иметь с ней дело, **просто уйдите**. Скажите, что у вас есть срочное дело, и человек, скорее всего, переключится на другую эмоцию или аудиторию. Интересно наблюдать за сменой эмоционального тона с переменой контекста.

6. **Скажите, что у вас бы тяжёлый день, и вы не в силах помочь**. Вам очень неудобно, но у вас просто нет эмоционального резерва, чтобы помочь кому-то. Это заставит пересмотреть роли: из агрессора человек сразу превратится в потерпевшего, а это сводит гнев на нет.

7. Если у вас есть психологические ресурсы, попробуйте обосновать и **легализовать чувства собеседника**, придайте им значимость и утвердите право на их существование. Не делайте это через силу – вы не обязаны. Но если чувствуете в себе силы, то подойдёт реплика наподобие: «*Меня бы это тоже взбесило*» или «*Теперь понятно, почему ты разозлился*».

8. **Уведите агрессора в другом направлении.** Например, предложите ему изложить ситуацию письменно и таким образом выразить своё недовольство. Это полезно по двум причинам: вы уйдёте от конфронтации, а ваш собеседник откроет для себя новый способ справляться с гневом.

9. В гневе говорят быстро. **Попросите собеседника говорить медленнее**, чтобы вы могли понять суть проблемы. По мере снижения темпа речи гнев рассеивается.

И НАКОНЕЦ…

10. **Будьте примером.** Если вы решились на разговор, говорите спокойно и медленно. В идеале это повлияет на человека, и он перейдёт на ваш «язык». Но даже если этого не случится, вы хотя бы сознательно не будете играть по предложенным правилам, а потому не станете частью сценария враждебного общения.

Помните, что вы не обязаны терпеть безосновательную агрессию от кого-либо – этот список создан совсем не для этого. Иногда выражение гнева обретает насильственный и оскорбительный характер, и вам настолько тяжело, что вы готовы порвать отношения с человеком. Это понятно, и никто вас не осудит за такое решение. Но, возможно, вы сможете многое изменить и повысить качество общения, если примете на заметку некоторые из этих приёмов. Относитесь к ним как к инструментам: воспользоваться ими или нет – выбор всегда за вами.

ПСИБЛОГ.РФ

Оригинальная статья: Barbara Greenberg, 10 ways to defuse the hostility of people who are angry. Psychology Today, February 12, 2017.

Ключевые слова: агрессор, гнев, собеседник, агрессивное общение

Фото: cineguru

Переводчик: Кропалева Ирина Евгеньевна

Редактор: Симонов Вячеслав Михайлович