

ВАШЕ ДОСТОИНСТВО

В ВАШИХ РУКАХ



чески, но при этом наносит сильный моральный ущерб тем, кто становится объектом оскорбления. Но, как это ни странно, речь наших современников мало у кого вызывает беспокойство. К огромному сожалению, даже дети в школе не застрахованы от грубости. Бранные, а часто и нецензурные слова стали частью нашей жизни. Мы слышим их и на работе, и в транспорте, и в магазине. Особенно часто такие выражения можно услышать от «крутых», «понтовых» молодых людей.

«Корова толстая, не можешь побыстрее двигаться!» — говорит нетерпеливый клиент. «Дура тупая, сосчитать, что ли, не можешь!» — орет на молодого бухгалтера ее непосредственный начальник. «Идиот, куда ты едешь, ослеп, что ли!» —

возникнет, мы уже будем во всеоружии.

Для того чтобы понять, что происходит, попытаемся найти ответ на вопрос: «Почему люди грубят друг другу»? Разве такими нас делает город с многомиллионным населением? Или это пробел в воспитании? Люди хамят от безнаказанности или для того, чтобы избавиться от своих внутренних проблем? Ответов на эти вопросы столько же, сколько на земле невоспитанных людей.

Часто люди, стремящиеся унижить другого человека, сами страдали или страдают от унижения. Чтобы «возвеличиться» в собственных глазах, они используют те методы, которые хорошо уяснили себе в прошлом, то есть ради самоутверждения унижают окружающих. Они настолько не уверены в своей состоятельности, что всячески прячут это за грубостью. Поэтому один из вариантов защиты от такого человека — предста-

Хам привык видеть негативную реакцию в ответ на свои выпады. Положительная реакция обезоружит его

кричит в автомобильной пробке водитель соседу по несчастью. Разве вам не приходилось слышать эти или подобные им выражения?

вить его маленьким ребенком. Знаете таких детишек, которые плачут и буянят в магазинах, если мамы не покупают им игрушку? Скорее всего, вы пожалеете такого малыша. Так и с подобным клиентом: как только вам станет его жалко, ваше раздражение пройдет само собой.

«ВОЗВЫСИТЬСЯ», УНИЗИВ ДРУГОГО

К сожалению, нас захлестнула мода на «сильную личность». Но не каждый может соответствовать высоким требованиям. Вот и пытаются молодые (и не очень) люди унижать окружающих.

Одно-два ругательства — и целый день может быть безнадежно испорчен, несмотря на то, что вы стройны, как газель, считать в пределах тысячи умеете достаточно быстро и без калькулятора, водите автомобиль в течение двадцати лет и зрение у вас острее орлиного. Но что вам от того, что вы это знаете и умеете, когда вас прилюдно оскорбляют, а готового ответа на оскорбление нет.

Так давайте приготовимся к этой ситуации заранее. И в тот момент, когда она

ПРОТИВ ЛОМА НЕТ ПРИЕМА?..

Тем, у кого нервы крепкие, можно предложить просто проигнорировать эту ситуацию — молча выслушать нахала и заняться своими делами. Перенесите свои эмоции на своего «противника» — эта ситуация к вам не имеет отношения. Это у него проблемы, а не у вас. Это не вы некомпетентны — это он не состоятелен. Но только не говорите ему об этом. Прилюдного унижения такие люди не переносят. Да и многие из нас настолько не уверены в себе, что буквально переносят на себя все то, что говорят окружающие. А властолюбцам только того и надо. Они провоцируют нас на публичную схватку, из которой

«А ВЫ, БАТЕНЬКА, ГРУБИЯН...»

Вместе с безграничной свободой современный человек неожиданно получил возможность вести себя вопреки всем правилам и нормам морали. Негативное поведение часто не наказуемо юриди-

рассчитывают выйти победителем. При этом мы чувствуем угрозу в свой адрес, поскольку в лицо брошен вызов, ответить на который мы не готовы.

Первым порывом по отношению к такому человеку нередко бывает желание ответить тем же (чтобы скрыть свой гнев, замешательство или страх). Оскорбили тебя — оскорби в ответ. Однако такое поведение, скорее всего, приведет вас к новому витку конфликта. Слово за слово — вот и скандал.

Не опускайтесь до уровня хама. Если вы однажды сумеете тем или иным способом дать ему отпор, это повысит вашу самооценку и научит управлять своими эмоциями, поможет чувствовать себя сильным и удовлетворенным.

Первый способ остановить его словесный поток — изменение скорости вашей речи и тембра голоса. Этот прием работает практически безотказно: начинайте говорить медленно, низким (как бы утробным) и тихим-тихим голосом. При этом глядите своему собеседнику прямо в глаза. Произносите все слова медленно и плавно, нараспев.

Можно начать говорить в том же темпе и с такой же громкостью, что и ваш оппонент, но во время разговора начинайте замедлять скорость речи и снижать тембр голоса. Последний прием необходимо тренировать, но результаты у него поразительные.

Даже если вы действительно совершили ошибку или не можете отделаться от чувства вины, говорите об этом не оправдываясь, не извиняясь. Просто констатируйте факты.

Ни в коем случае не пускайтесь во взаимные обвинения. Не совершайте ошибки, втягивая в конфликт других людей. Человек, который уверен в себе, в своих силах и способностях, не станет унижать другого. Вызовите своим поведением у вашего оппонента удивление. Он привык видеть негативную реакцию в ответ на свои выпадки. Если реакция будет нейтральной или даже позитивной (хорошо, вы правы, сейчас все уладим), это его обезоружит и заставит замолчать (на какое-то время).

Можно даже поблагодарить «понтowego покупателя»: «Спасибо, что указали мне на ошибку, теперь я смогу ее

исправить», «Спасибо, что вы оценили мой профессионализм — я постоянно его совершенствую».

Также обезоружить оппонента можно, повторяя за ним то, что он сказал. К примеру: «Правильно ли я вас поняла, что, работая за свои три копейки, я должна терпеть и вашу грубость?»

Можно обезоружить хама, задав ему неожиданный вопрос. Например: «Я вижу, что ваши часы показывают время в трех часовых поясах. Не подкажете ли, сколько сейчас времени в Рио-де-Жанейро?» или «Напомните мне, каков сегодня индекс Доу-Джонса?».

Особо назойливым можно сделать «контрпредложение»: «Я могу обсудить с вами эту проблему в свободное от работы время. Во сколько мы встретимся, чтобы вы могли отвести меня в ресторан?» Такие фразы способны разрядить

даже самую напряженную обстановку и защитят ваше достоинство.

Если вас все-таки задело за живое направленное на вас оскорбление — вспомните о приеме «Я-высказывание», о котором мы рассказывали в прошлом номере нашего журнала: «Когда меня несправедливо критикуют, я испытываю злость (досаду, боль, страх — назовите свои чувства)». Даже если это не поможет остановить нахала, то, по крайней мере, устранил негативные эмоции. Если при «разборке» присутствуют сторонние наблюдатели или другие сотрудники, то тому, кто пытается вас оскорбить, может стать попросту стыдно за свое поведение, и он остановится.

Если при разговоре с таким человеком вы почувствовали раздражение, то

знайте, что это только ваше чувство, и вы можете контролировать его. Проследите за собой. Чувствуете, что ваши кулаки сжались, а челюсти оказались накрепко сведены?

Эти «мышечные зажимы» говорят о том, что вы раздражены и с трудом сдерживаете гнев.

Сбросить с себя напряжение можно быстро и незаметно. Сожмите кулаки еще сильнее, как только можете. Удерживайте их в состоянии напряжения до тех пор, пока это возможно, а потом резко расслабьте: все, напряжение снято.

Подумайте на досуге над тем, почему, собственно, вас так сильно задевает чужое хамство. Возможно, и у вас имеются проблемы, связанные со снижением самооценки. В таком случае вам легче понять того, кто вас унижает.

Если ваша самооценка настолько низка, что оскорбительное обращение надолго выбивает вас из колеи, и вы, после состоявшегося разговора на повышенных тонах, долго приходите в себя и пьете валерьянку, то подумайте над тем, как повысить свою самооценку.

Окружающие могут довольно часто ставить под сомнение ваши личностные качества или профессионализм. Но вы-то знаете свои способности. Не отказывайтесь от работы только потому, что кто-то усомнился в вашей компетентности.

Психолог Е. Ломоносова,
врач Н. Розина

