

# Как реагировать на агрессию

Здравствуйте!

Сегодня я рассмотрю то, как следует реагировать на агрессию. Под агрессией я понимаю поведение, которое специально причиняет физический или психологический ущерб человеку. Статья – мой личный опыт.

## Случай из жизни

Я и мой друг Сергей отдыхали с друзьями на заливе. Вдруг из-за спины Оли, девушки, которая была с нами, появился парень, схватил её за капюшон куртки, протащил по песку и, толкая в спину, пытался увести в сторону, чтобы выяснить отношения. Сергей увидел это и сразу побежал на защиту девушки. Парень оттолкнул его, а к тому моменту уже подоспел я. Наш диалог:

Парень, которого, как мы потом узнали, звали Андрей: «Будем драться?»

Я: «Мы не хотим драться. Нам не нравится то, как ты обращаешься с девушкой (этого не стоило говорить). Что у вас случилось?»

Затем я и Сергей минут 10 разговаривали с Андреем о том, что произошло у него с Олей. Он был эмоционален, осложнялось дело еще тем, что был немного подвыпившим, но что-то рациональное в его мышлении оставалось. Я и Сергей задавали ему вопросы:

«Из-за чего у вас произошел конфликт?»

«Как ты себя почувствовал, когда он произошел?»

«Что помешало вам разрешить его?»

«Как бы ты хотел разрешить его?»

«Что помешало вам договориться?»

Вопросы помогали следовать ситуации, Андрей понял, что мы хотим разобраться в ситуации и помочь ему. Самое главное – мы добились расположения Андрея. Его агрессивный настрой снизился, и он готов был не только что-то рассказывать, но и слушать нас.

Пока мы с ним разговаривали на заливе, девушка ушла домой. Когда он тоже захотел пойти домой, мы решили его проводить. По дороге мы обсуждали его ситуацию. Как нам показалась, он понял, что для ее разрешения нужно мирно поговорить с девушкой. На следующий день нам общие знакомые сказали, что Андрей и Оля помирились.

Агрессия была снижена за счет понимания чувств и мотивации поступков Андрея. Мне было неприятно его поведение в отношении Оли, потому что оно не согласуется с моими ценностями. Но если бы я начал навязывать ему свое видение, говорить о том, что хорошо, а что плохо, скорее всего, дело бы дошло до драки.

**Вывод №1. Снизить агрессию партнера поможет понимание его чувств и мотивации**

**Вывод №2. Если хотите помочь людям разрешить конфликт, сохраняйте нейтральность. Оценки, моральные суждения, поиск правоты говорит об отсутствии нейтральности. Именно поэтому фраза «Нам не нравится то, как ты обращаешься с девушкой» была неудачной**

### **Что скрывается за агрессией?**

Вариантов может быть много, вот некоторые из них:

1. Предположение, что нельзя разрешить конфликт по-хорошему. Директор компании обсуждает с разработчиками проект: «Чтобы быстро все переделали, заказчик наорет на меня за такую работу. Пока не переделаете – никаких дополнительных перерывов во время работы и уходов раньше положенного времени».
2. Потребность сорвать зло. Удовлетворение потребности может найти в сквернословии: «Ублюдок, мать твою, а ну иди сюда...». Найдите в YouTube ролик с таким названием, чтобы понять пример и поднять себе настроение.
3. Надежда получить больше на переговорах за счет агрессивного поведения. Производитель электроники обсуждает технологию, которую изобрели стартаперы: «Не думаю, что кто-то будет сотрудничать с вами в этой сфере, кроме нас».
4. Нежелание казаться слабым. Переговорщик заикливается на своей позиции: «Я считаю цену ремонта завышенной, требую вернуть 100 тысяч. Это мое последнее предложение».
5. Неверие в честность и искренность партнера. Генеральный директор боится, что его надуют: «Нас попытаются обмануть. Буду настороже».
6. Слабость собственных аргументов и недостаток ресурсов. Партнер угрожает: «Если вы не поставите товар через три дня и не выплатите компенсация за задержку поставки, я подаю в суд».
7. Самоутверждение, желание власти. При обсуждении контракта у поставщика в голове крутится мысль: «Я побеждаю только тогда, когда продавливаю собственные условия. Как мне манипулировать заказчиком?».
8. Соблюдение принципов, которые важны для человека. Заказчик предъявляет претензию исполнителю: «Неужели нельзя было сделать все заранее? Мы не работаем с агентствами, которые нарушают дедлайны».

Что общего у всех вариантов и примеров к ним? Это то, что у людей нет ощущения безопасности. За этим чувством скрывается тревожность. Агрессивное поведение – следствие страха и обеспокоенности. Именно поэтому важно попытаться понять собеседника, чтобы создать у него ощущение безопасности.

Если на агрессию, отвечать агрессией, конфликт вряд ли удастся разрешить, потому что тревога, которую испытывают переговорщики, усиливается. Они уже не стремятся разрешить проблему, а защищают себя с помощью аргументов, давления, в крайних случаях, с помощью угроз и насилия. Это все равно, что две машины, которые едут навстречу друг другу по одной дороге, набирая скорость. Кто нажал на тормоз – тот проиграл. Но проигрывать никто не хочет.

**Вывод №3. Агрессия порождает агрессию. Пока не создана атмосфера, в которой люди чувствуют себя безопасно, конфликт не будет разрешен. Можно идеально продумать аргументы и позицию, но пока вам не доверяют, вас слушать не будут**

**Как еще можно противостоять агрессии, кроме попытки понять партнера?**

Порою попытки понять партнера проваливаются. Человек делает шаг навстречу, но давление со стороны партнера не уменьшается, а наоборот увеличивается. В такой ситуации либо он делает что-то неправильно, либо партнер так привык вести переговоры. Он воспринимает попытки понять как слабость, ему кажется, что вот-вот он выбьет выгодные для себя условия. Поэтому привожу весь список форм противостояния или нейтрализации агрессии. Их тоже можно применять в зависимости от конкретной ситуации:

1. Атака, уничтожение партнера. В примере с Андреем это могла быть драка.
2. Жесткая обратная связь и обсуждение того, как проходит разговор: «Если вы думаете, что так ведя переговоры, вы чего-то добьетесь, это ошибка. Если не перестанете перебивать, мы прекратим переговоры».
3. Отпор и выход на примирение. Идет эмоциональное обсуждение условий контракта, заказчик презрительно: «Я сомневаюсь, что вы справитесь со своими обязательствами». Исполнитель: «Предлагаю сделать перерыв в обсуждении соглашения, а потом продолжить общение в другом тоне».
4. Манипуляция. Производитель электроники: «Никто, кроме нас, с вами сотрудничать не будет». Создатели технологии: «Вы ошибаетесь, у нас предложения от трех компаний из вашей сферы». Хотя на самом деле предложений нет.
5. Нейтрализация. «Мне сказали, что качество ваших услуг не на самом высоком уровне». Ответ: «У каждого право на свое мнение».
6. Смягчение воздействия. Арендатор: «Сколько недостатков у вашего офиса!». Арендодатель: «Что, по вашему мнению, здесь следует улучшить, чтобы он стал лучше?». Искренний интерес к мнению партнера располагает его.
7. Сотрудничество. Разрешение ситуации с Андреем.

**Вывод №4. Попытка понять партнера – здорово. Но бывает, что ситуация требует более жесткого поведения. При выборе формы противостояния это обязательно учитывайте это**

**Приемы нейтрализации агрессии**

Как уже отмечалось, агрессия – следствие негативных эмоций, которые переживает человек. Чтобы помочь с ними справиться, нужно оказать человеку эмоциональную поддержку. Чтобы это сделать, задавайте вопросы о том, какие чувства человек испытывает, или сами говорите о собственном восприятии. Главное, чтобы это было искренне. Если человек почувствует фальшь, он потеряет к вам доверие. Разберем пример:

Работник заходит к начальнику в кабинет, а тот начинает критиковать его работу. При этом аргументы слабые, некоторые замечания похожи на придирки. Правильной реакцией может быть не оспаривание аргументов или оправдание, а вопрос:

«Александр Иванович, когда вы говорите, мне кажется, что вы очень волнуетесь. У вас что-то случилось?». Александр Иванович понимает, что собеседник пытается понять его. А это ключ к расположению начальника.

Возможен другой вопрос: «Когда вы читали отчет, что вы почувствовали?»

Начальник: «Злость!»

Вы: «Что вызвало у вас такую эмоцию?»

Еще вариант – сказать о собственном восприятии: «Я чувствую/понимаю, как вы волнуетесь по поводу отчета...»

Работа с эмоциями начальника помогает наладить с ним общение, которое началось с агрессивного разбора вашей работы. Аргументированный спор без работы эмоциями не привел бы к тому, что стороны стали бы друг друга слушать.

### **Заключение**

Наиболее распространенная реакция на агрессию другой стороны – собственная агрессия. Конфликт в таком случае не только не разрешается, но и усугубляется. Один из эффективных ответов на агрессию – понимание чувств партнера и его видения ситуации. Так создается доверие, которое является основой для разрешения конфликта.

Иногда стоит жестче противостоять агрессии. Оптимальный вариант – сначала постараться понять партнера. Если не получается наладить общение, постепенно переходить к более жестким средствам.