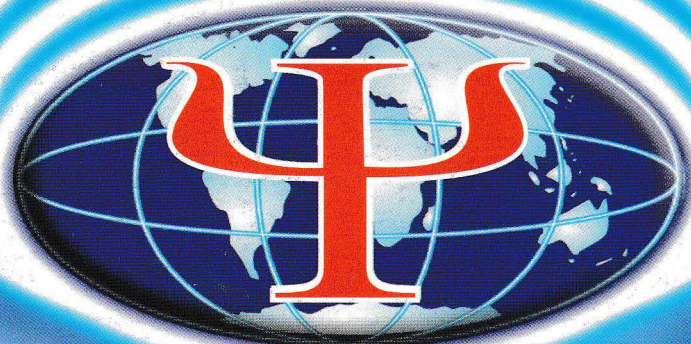


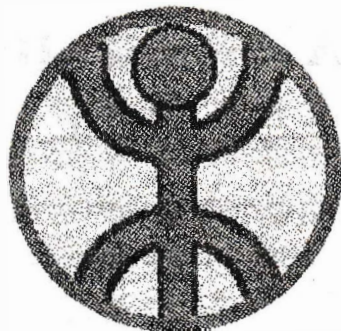
ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

ISSN 1812-198

ЧФ: СОЦИАЛЬНЫЙ ПСИХОЛОГ



ЖУРНАЛ ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ



*«Придумать можно во
кроме психологии
Л.Н.Толст*

ISSN 1812-1985

Человеческий фактор

**СОЦИАЛЬНЫЙ
ПСИХОЛОГ**

ЖУРНАЛ ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ

Основан в 2000 году в Ярославле

2004 ВЫПУСК № 1 (7)

ЧФ: СОЦИАЛЬНЫЙ ПСИХОЛОГ

Ч Е Л О В Е Ч Е С К И Й Ф А К Т О Р

Свидетельство о регистрации – ПИ № 77-15751.

ISSN 1812-1985

Выпуск 1 (7) 2004

**ЖУРНАЛ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ
ПСИХОЛОГОВ И
ЭРГОНОМИСТОВ**

Основан в 2000 году

УЧРЕДИТЕЛИ ЖУРНАЛА:

**МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАУК**

**МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ
ЭРГОНОМИЧЕСКАЯ АССОЦИАЦИЯ**

**МЕЖОТРАСЛЕВОЙ ЦЕНТР
ЭРГОНОМИЧЕСКИХ
ИССЛЕДОВАНИЙ И РАЗРАБОТОК
МИНПРОМНАУКИ РОССИИ**

**ИНСТИТУТ ИННОВАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ**

**Главный редактор журнала
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР»**

В. В. Новиков

Главный редактор серии
«Проблемы психологии и эргономики»

В. М. Львов

Главный редактор серии
«Социальный психолог»

В. В. Козлов

Главный редактор серии
«Общество и власть»

С. С. Котов

**Редакционная коллегия серии
«Социальный психолог»**

А. В. Карнов, В. В. Козлов, В. М. Львов,
В. А. Мазиллов, Н. В. Клюева,
И. Н. Карицкий, Н. П. Фетискин

**Редакционный совет серии
«Социальный психолог»**

Г. В. Акопов, И. П. Волков, А. Л. Глоточкин,
А. Л. Журавлев, Т. П. Емельянова,
М. М. Кашанов, Ю. А. Клейберг,
Г. М. Мануйлов, В. В. Марченко,
В. И. Назаров, Р. С. Немов,
Н. Н. Обозов, Б. Д. Парыгин,
Ю. П. Поваренков, М. Г. Рогов,
А. Л. Свенцицкий, В. Е. Семенов,
В. А. Урываев, А. В. Филиппов

Технический редактор

И. Н. Карицкий

Адрес редакции

150000, г. Ярославль, ул. Матросова, дом 2, офис 203.

Тел.: (0852) 728394; факс: (0822) 478666.

Оформление РИА «Титул».

Цена свободная.

Тираж: 500 экз.

СОДЕРЖАНИЕ

Теория и методология

- Б. Д. Парыгин** Социальная психология в России: тенденции и парадоксы
- И. В. Вачков,
С. Д. Дерябо** Тренинговый метод с позиций субъектного подхода
- В. В. Козлов** Социально-психологические особенности групповой динамики в интенсивных интегративных психотехнологиях
- В. М. Львов** Концепция развития интеллектуальных ресурсов организаций
- А. А. Пископпель** Артификации непосредственного взаимодействия и процесс разрешения конфликта

Актуальные проблемы общественного развития

- И. В. Антоненко** Социально-психологическая модель доверия
- И. П. Волков** Социальная психология и валеология о здоровье человека в России
- М. Б. Клейман** Проблема восприятия социокультурной среды современного российского города представителями студенческой молодежи
- В. Г. Ромек** Хамство непобедимо
- В. Е. Семенов** Проблемы социализации современной молодежи
- Н. В. Серкова** Лояльность как социально-психологическое состояние личности
- О. Е. Челпанова,
Л. В. Сеницына** Проблемы нравственного воспитания курсантов высшего учебного заведения МВД РФ в современных условиях

зять свою судьбу с городом, в котором сегодня живут и учатся? Для выяснения данного обстоятельства был задан седьмой вопрос анкеты: "Хотели бы Вы связать свою дальнейшую судьбу с Ивановом / Ярославлем?" В случае отрицательного ответа респондентам предлагалось, по возможности, указать город (страну), где они в будущем хотели бы жить и работать.

13% из числа опрошенных нами ивановских студентов хотели бы остаться в городе, в котором сейчас живут и учатся. Чаще всего подобный вариант ответа встречается в анкетах студентов, приехавших в Иваново из населённых пунктов Ивановской области, где социально-экономическая ситуация является ещё более острой, чем в областном центре. В Ярославле аналогичный показатель заметно выше – однозначное желание остаться в этом городе после окончания вуза выразили 67% респондентов. Однозначное желание покинуть город после окончания вуза выразили 18% ивановцев и 7% ярославцев, которые отметили, что ещё не определились с выбором будущего места жительства и работы. Однако многие студенты, особенно в Иваново, уже сделали подобный выбор. Среди ивановских студентов особой популярностью пользуется именно Ярославль. Сюда хотели бы переселиться 14% участников опроса. Думается, что это отнюдь не случайно. Привлекательность Ярославля обусловлена не только более высоким, по сравнению с Ивановом, уровнем и качеством жизни (при его географической близости), но и возможностью более лёгкой адаптации к его социокультурной среде. В этом отношении город выгодно отличается от столичных мегаполисов с их напряжённым, жёстким ритмом жизни, частым проявлением недоверия и даже снобизма по отношению к "провинциалам". Вместе с тем, жить и работать в Москве изъявили желание 8,5% опрошенных нами ивановских студентов. Примерно столько же хотели бы связать свою дальнейшую судьбу с Нижним Новгородом. 7% респондентов стремятся жить в Санкт-Петербурге. Заметно реже упоминаются другие города России: Владимир, Екатеринбург, Самара, Воронеж, Тамбов, Омск, Новосибирск, Уфа. Переехать в другую страну мечтают 12% опрошенных из числа ивановских студентов. Были названы следующие страны Европы: Германия, Италия, Франция, Швейцария, Чехия, Норвегия, Финляндия. Что касается опрошенных нами ярославских студентов, то в их ответах более или менее часто фигурирует лишь Москва: около 5% респондентов однозначно заявили о своём желании в будущем переехать в столицу. 2,5% опрошенных хотели бы жить в южных городах России (Краснодар, Ростов-на-Дону). Показательным, на наш взгляд, является тот факт, что два участника опроса из г. Переславля-Залесского после окончания вуза хотели бы вернуться в свой родной город. Явление, весьма

нехарактерное для Ивановской области. В противоположность ивановцам, ни один из участников опроса из числа ярославских студентов не изъявил желание переехать на постоянное место жительства за границу. Многие из них отметили, что интересно просто путешествовать по миру, но жить и работать они хотели бы в своём родном городе. Это вовсе не удивительно, учитывая относительно благополучную социально-экономическую ситуацию в городе. Для сравнения уместно упомянуть о том, что в течение долгого времени основной поток эмигрантов, переселившихся из Италии в более развитые страны Европы и в США, давали южные районы со значительно более острыми по сравнению с "богатым Севером" социально-экономическими проблемами. И лишь сравнительно недавно, когда в результате усилий итальянских властей и Евросоюза стала целенаправленно осуществляться программа развития депрессивных регионов страны, этот поток резко сократился.

Однако, на наш взгляд, объяснение патриотизма опрошенных ярославских студентов следует искать отнюдь не только в сравнительно благоприятной социально-экономической ситуации в городе и области. Анализ ответов на вопросы анкеты в целом позволяет предположить, что молодые ярославцы в большинстве своём осознают себя в качестве неотъемлемой части социокультурной среды своего города. Они чувствуют свою непосредственную причастность к его судьбе, готовы развивать и обогащать богатые традиции экономической и культурной жизни Ярославля. В Иваново же – городе сравнительно "молодом", противоречиво сочетающим в своей социокультурной среде элементы утопии и традиции, пережившем за короткий период времени стремительные "взлёты" и резкие "падения" – молодые люди испытывают по отношению к нему противоречивые чувства. Любя город как свою "малую Родину", опрошенные нами студенты в то же время переживают достаточно сильное ощущение отчуждения, а также состояние фрустрации, вызванное осознанием их неспособности как-то повлиять на улучшение обстановки в своём городе. Неслучайно многие из опрошенных нами ивановских студентов, мотивируя своё желание уехать из города после окончания вуза, отмечали, что в Иваново не только "невозможно найти хорошо оплачиваемую работу", но и "трудно реализовать себя".

Данная попытка исследования является лишь началом серьёзного и всестороннего рассмотрения проблемы влияния социокультурной среды города на процесс социализации личности. На наш взгляд, помимо существенного расширения выборки, необходимо поиск и совершенствование новых методов исследования. Социокультурная среда города

является феноменом, диктующим необходимость междисциплинарного исследования, диалога представителей различных отраслей социально-гуманитарного знания: психологов и социологов, культурологов и лингвистов, историков и искусствоведов. В конечном счёте, формирование благоприятного социально-психологического климата того или иного города зависит от каждого из нас, независимо от возраста, профессии, образования, вероисповедания, национальной и социальной принадлежности.

В. Г. Ромек

ХАМСТВО НЕПОБЕДИМО

“Хамство тем и отличается от грубости, наглости и нахальства, что оно непобедимо”.

Сергей Довлатов

“Хам, хамуга, хамовщина – отродье, бранное прозвище лакеев, холопов или слуг”

Владимир Даль

Некоторое время назад в прямом эфире радиостанции «Радио Свобода» прошла дискуссия литераторов и общественных деятелей, озабоченных широким распространением хамства в России. Вспоминая советские времена, участники передачи пытались найти ключевые признаки хамства. После довольно интересной дискуссии сошлись на том, что хамство все интуитивно чувствуют, но никак не могут определить. Встретившись с ним (как и, например, с порнографией на экране), все понимают, что это есть хамство (порнография), но почему это так, точно сказать не могут.

Это было бы небольшой проблемой, если бы хамства в нашей жизни с каждым днем становилось бы все меньше, если бы стремительно исчезало хамство правителей, руководителей и торговцев. Однако же нет, хамства становится все больше, создается впечатление, что технический и общественный прогресс лишь увеличивают количество хамства. Интернет и электронная переписка, предусматривающие возможность анонимности, переполнены хамством и вульгарностью, ведущие радиопередачи считают хорошим тоном публично хамить позвонившим в студию, государственные и правоохранительные органы из слуг народа стремительно превращаются в надменных хамов.

Несвободна от хамства и сфера частного предпринимательства. «Менеджеры» торгового зала, уподобившись официантке совковой пельменной, хамят посетителям, и сами того не замечают. Руководители частных фирм на учебных

Литература:

1. Аюпов Г.В. Проблема сознания в психологии. Отечественная платформа. Самара, 2002.
2. Афанасьев Ю.Н. Опасная Россия. М., 2001.
3. Баканов С.А. Малый советский город 1960 – 80-х гг. в зеркале отечественной урбанистики. // Новый исторический вестник. 2003. № 1.
4. Демографический энциклопедический словарь. М., 1986.
5. Неусыхин А.И. Социологическое исследование Макса Вебера о городе. М., 1999.
6. Эрикссон Э. Идентичность: юность и кризис. М., 1996.

семинарах горячо убеждают психологов, что хамство и агрессия – лучший способ управления и мотивации персонала.

Действительно, дать точное определение хамству непросто, но с тем, что это невозможно, я согласиться не могу. Некоторые новейшие разработки прикладной психологии, а также библейская история о Ное и сыне его Хаме, дают нам некоторые основания к тому, чтобы найти критерии хамства и способы противостояния ему. Именно, противостояния, поскольку даже Богу не удалось, несмотря на все старания, искоренить хамово потомство.

Пожалуй, первый случай хамства в истории человечества, неуважительный поступок Хама по отношению к его отцу Ною. История всем известная, но далеко неоднозначная, и дающая повод для множества толкований, укладывается всего в несколько десятков строк (Бытие, 9: 18-29). Сошедший после Потопа на землю со своими женами и сыновьями Ной, среди прочих дел, насадил виноградник. Видимо, плохо знакомый со свойствами забродившего виноградного сока, Ной перебрал и уснул голый (хотя в этой ситуации обычно засыпают одетыми) в своем шатре. Его сын Хам, увидев эту неприглядную картину, честно рассказал об увиденном своим братьям. Те же, глубоко счтя отца, взяли одежды, взгромоздили их на спины, и, пятясь задом, приблизились к отцу и накрыли его. Когда Ной проснулся, стыдливые братья рассказали о поступке Хама, и отец пообещал тому, что его четвертый сын (Ханаан) будет отдан в рабство. Хам не стал оспаривать решения отца, лишь молча удалился.

Читать эту историю мне всегда было странно. Ведь Хам повел себя совершенно естественно и спонтанно, увидев необычную картину, он рассказал о ней братьям. Конечно, неплохо было бы и самому прикрыть отца чем-нибудь от позора. Хотя, после потопа на землю

сошли лишь сам Ной, его сыновья и их жены. Особого повода стыдиться вроде бы не было.

Я небольшой специалист в библейских текстах и теологии, но и у опытных толкователей этот момент вызывает некоторое недоумение, заставляя предполагать гомосексуальную связь между отцом и сыном или даже оскотление отца (Ной прожил еще триста пятьдесят лет, но так и не смог, или не захотел произвести на свет четвертого сына). Психологический, конечно, усмотрел бы в этом событии борьбу за лидерство в семье и попытку завладеть женой Ноя. Оставив в стороне эту проблему специалистам, отметим следующее. Хам вел себя естественным, даже животным способом, явно пренебрегая иерархией и социальным нормированием, за что четверть его потомства была отдана в рабство.

Именно «хам» или «хамуга» в России было обычным презрительным обращением к рабу, не уважающему иерархию и не умеющему себя правильно вести. Попробуем сделать шаг вперед и обозначим ключевые психологические выводы, следующие из этой истории.

ХАМСТВО КАК РАБСТВО

Хамство цветет в условиях безответственности. По этой причине хамство значительно чаще встречается либо среди слуг и рабов, переложивших всю ответственность на своих хозяев, либо среди неподконтрольного никому начальства. Пользователь сети, спрятавшись за экраном компьютера; бесконтрольный и никому неподвластный владелец полу-подпольной фирмы; чиновник, решения которого невозможно оспорить; милиционер, охраняющий вельможную персону, - все они чувствуют безответственность, и потому хамят чаще, наглее и изощреннее.

Агрессия, как главная составляющая хамства, процветает именно в условиях безответственности, которую дает власть или анонимность. Попробуйте у хамящего чиновника уточнить его фамилию, должность и номер телефона вышестоящего начальства. Посмотрите, как изменится его поведения. Он либо всеми силами будет пытаться сохранить свою анонимность, либо попытается сложить с себя всякую ответственность, и тем и другим подчеркивая свое рабское положение.

ХАМСТВО КАК ЖИВОТНЫЙ АВТОМАТИЗМ

Хам в библейской истории повел себя совершенно естественным и спонтанным образом. Увидев любопытную картину, он поспешил сообщить об этом, честно рассказать братьям, за что и пострадал. Братья же наобидничали отцу, вместо того, чтобы разобраться с самим Хамом. Хотя мне и симпатизирует способ поведения скорее Хама, чем его братьев, в этой спонтанности и открытости Хама некоторые усматривают признак отсутствия культуры и воспитания.

С точки зрения многих богословов «культурное» поведение требует от людей намного больших усилий, чем автоматическое животное реагирование. В мире животных существует несколько способов справиться с трудностями. Сильные и уверенные в своей неуязвимости звери используют агрессию, стремятся разрушить организм партнера, уничтожить его. Слабые и трусливые применяют бегство и совершенствуются в умении прятаться и маскироваться. Особо хитрые цепенеют и притворяются мертвыми. Некоторые всеми возможными способами стараются вызвать к себе отвращение, сделать так, чтобы приближаться к ним было противно.

Названные способы самозащиты присущи всем живым существам, имеют очень древнюю историю и поэтому срабатывают у человека первыми, не требуют особых усилий и не предполагают высокого уровня культуры. Спокойная же и конструктивная коммуникация требует специальных навыков, которым некоторые люди просто не обучены. Многие же скатываются на животный уровень реагирования и в силу психологических, эмоциональных проблем. Агрессия дает таким людям иллюзию самоутверждения, бегство – иллюзию защищенности.

Поскольку агрессия и агрессивность всегда присутствуют в хамском поведении, то хамством могут быть названы агрессивные действия человека, чувствующего свою безнаказанность и (или) анонимность.

Здесь конечно встает вопрос о том, что такое агрессия, и этот вопрос не так прост, как кажется на первый взгляд. Существует множество психологических теорий агрессии, и на сегодняшний день не выработаны единые критерии агрессивных действий. Очень условно агрессией можно назвать осознанное или неосознанное стремление человека нарушить или разрушить физическую или психологическую целостность другого. В сочетании с рабской (низкой) культурой, безнаказанностью и анонимностью мы получаем хамство в первом приближении. Если добавим сюда серьезные личностные проблемы хама, то основные контуры явления, которому мы собираемся противостоять, будут нам ясны.

ХАМСТВО КАК ПРОТЕСТ ПРОТИВ РАБСТВА (ПОПЫТКА УНИЗИТЬ ДРУГОГО)

Библейская притча наводит нас еще на одну мысль, которая касается уже не содержания, а причин хамства. Поскольку большинству людей свойственно стремление к личностному росту, то хамство можно рассматривать в качестве протеста против рабского состояния. Расцвет хамства при социализме может служить некоторым указанием на то, что если человек лишен возможности лично проявить себя в своих личных достижениях, отмечаемых и признаваемых обществом, то он стремиться выделиться за счет унижения окружающих, злоупотребляет лк

бой властью, используя её для унижения или уничтожения окружающих.

Агрессивная демонстрация силы, переодевание в камуфляж и навязчивое подчеркивание своего статуса, власти и силы можно также рассматривать как желание избавиться от рабства, приобретающее хамские и болезненные формы. Иллюзия того, что в мире все устроено по принципу «выиграл или проиграл», что победить можно только за счет другого человека, унижив или обокрав его, заставляет человека быть агрессивным, скатываясь на животные способы улаживания проблем, которые изначально имеют социальный, человеческий характер.

ВЕРБАЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ХАМСТВА

Хамство обижает, злит, расстраивает людей. То есть, их психологическая целостность нарушается. Иногда возникают и физиологические нарушения, страдает здоровье того, кто регулярно сталкивается с хамством. Конечно, психологов давно интересует типология хамских действий и их эффект. Довольно давно в силу своего деструктивного влияния отдельные проявления хамства получили название «барьеров общения»:

• Негативные оценки и ярлыки (оскорбления):

Ты несешь абсолютную чушь!
Так обращаться со мной нельзя!
Это неверно!

В определенных ситуациях от нас, конечно, ждут оценки (например, когда я принимаю экзамен). Но это случается довольно редко – в большинстве же случаев партнера интересует не наша оценка – а его собственные чувства, желания и впечатления, его собственный внутренний мир. Все люди разные, поэтому наша оценка (какой бы верной она не была) едва ли совпадет с точкой зрения партнера. Партнер среагирует на сам факт оценки, и, скорее всего, станет оспаривать либо саму оценку, либо ваше право ее высказывать в том же самом – оценочном стиле:

Да ты и сам(а) небольшого ума.
Ты меня сама к этому провоцируешь.
Не твоего ума дело – пойді поучись!

Последняя фраза принадлежит уже к следующему типу барьеров. Это – советы.

• Советы

Я бы тебе не советовал так со мной обращаться.

Мой тебе совет – прекрати сейчас же!
Не советую тебе меня злить.

Если нас попросили о совете – совет следует дать. Но в других случаях советы всегда воспринимаются очень и очень настороженно и часто вызывают у партнера чувство протеста.

Отстань ты от меня со своими советами! (приказ)

Кто ты такой, чтобы мне советы давать? (вопрос)

Вот нам встретился и еще один, на первый взгляд – абсолютно безобидный барьер общения.

• Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать)

Что ты здесь делаешь?
Где тебя носило до двух ночи?
Кто ты такой вообще?
Как ты смеешь?
Ты в своем уме?
О чем ты сейчас думаешь, когда я с тобой разговариваю?

Любой вопрос предполагает ответ – но эти вопросы ответа не требуют. Предполагается, что партнер сам поймет, как вы злы, обижены, расстроены, как вы волновались. Но он-то как раз в этой ситуации вряд ли будет стремиться угадать ваши чувства. Он сам начнет задавать вопросы, не ожидая никакого ответа на них:

А твое какое дело?
А почему тебя это волнует?
Ты меня обидеть хочешь?
Замолчи сейчас же!

Партнер выйдет из себя и попытается прекратить неприятный ему разговор. Очень вероятно использование категорических требований – то есть – приказов.

• Приказы

Прекрати меня злить!
Замолчи сейчас же!
Иди в свою комнату!
Сейчас же прекрати плакать!

Приказы отдают в армии и начальство на производстве. В семье и между близкими людьми предполагается равенство и взаимное уважение. Приказ – это всегда насилие в той или иной мере, поскольку желания двух людей совпадают полностью очень и очень редко. Приказ (даже если он абсолютно оправдан и справедлив) всегда вызывает чувство протеста и желания его оспорить:

А кто тебя злит?
Сама умолкни!
Не пойду, хоть режь меня!
Ты меня совсем убить хочешь?

Часто в такого рода разговорах люди теряют над собой контроль и начинают делать предположения, которые имеют отдаленное отношение к реальности, приписывают другим причины и намерения, которых на самом деле нет.

• Ложные аргументации

Всем нам свойственно приписывать свои опасения другим людям. Например, кто-либо хочет попросить шефа повысить ему зарплату

или предоставить пару дней отпуска за свой счет, боится сам, что шеф откажет, и именно это опасение приписывает шефу:

Вы никогда не в чем не идете мне навстречу!

С Вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!

Люди для Вас ничего не значат!

Ты меня не сможешь убедить в своей правоте – даже не пытайся!

От обычных оценок ложные аргументации отличаются тем, что в них концентрируются опасения конкретного человека, но эти опасения часто безо всяких к тому оснований приписываются другому. Партнер оказывается в очень сложном положении – оспаривать ложные аргументации – значит лишь еще больше дразнить другого, соглашаться же с абсурдом тоже не резон. Некоторые из ложных аргументаций превращаются в своего рода языковые штампы, но от этого их деструктивное влияние не уменьшается:

Ты меня в могилу свести хочешь!

Ты это делаешь специально, чтобы меня позлить!

Ты только о том и думаешь, как бы меня посильнее задеть!

Страх и агрессия, которые тесно переплетаются в такого рода высказываниях, очень сильно мешают открытой и честной коммуникации и часто являются следствием еще одной коммуникативной ошибки, мешающей человеку стать уверенным:

• Обобщения, глобальные выводы из единичных случаев

Страх или другие сильные эмоции заставляют человека делать поспешные выводы. Не имея времени для множественных экспериментов, мы делаем поспешные выводы, которые едва ли будут надежными. Например:

Ты ни разу в жизни ничего для меня не сделал(а)!

Уборкой в нашем доме занимаюсь только я!

Ничего хорошего в жизни я от тебя не видела!

За всю нашу совместную жизнь ты ни разу даже гвоздя в стену не забил без уговоров!

Такие обобщения едва ли будут верными, да к тому же, партнер легко вспомнит, как он месяца три назад протер пыль или вбил гвоздь исключительно по собственной инициативе. Он вспомнит этот факт, и сам начнет приписывать нам свои опасения:

Ты меня никогда не слушаешь!

Тебя ни в чем невозможно убедить!

Склонность распространять единичные факты на всю вселенную тоже часто становится барьером к открытой и честной коммуникации. Однажды столкнувшись с отказом, мы опасаемся отказов впредь и на этом основании приписыва-

ем другому качества, которыми он, возможно, совсем не обладает:

Он никогда ни в чем не уступит!

Ни один мужчина мной не может заинтересоваться...

• Ирония, язвительность

Шутки и подтрунивания друг над другом хороши до тех пор, пока они доставляют удовольствие обоим партнерам по общению. Здесь довольно легко можно потерять меру и перейти ту грань, за которой любые, даже самые безобидные в другой ситуации, слова начинаю обижать и злить партнера. Эта грань индивидуальна, очень зависит от ситуации, отношений между партнерами, от контекста разговора. Вполне нейтральные фразы, такие, как:

Ну ты у меня и герой!

Ты просто писаная красавица!

На тебя теперь вся школа с восхищением смотрит! –

в иной ситуации могут вызвать довольно сильные (негативные) реакции партнера.

На эти и другие формы затрудненного общения люди обычно реагируют довольно эмоционально, причем эмоции чаще всего имеют негативный характер. Рост агрессивности, конечно, будет препятствовать формированию уверенности в себе, и барьеры общения в этом случае становятся препятствием нашему росту. Что же в этом случае мы можем сделать? Выход у нас всегда есть, есть даже несколько выходов из ситуации, когда барьеры общения мешают людям достичь ясности в коммуникации, разрушают их взаимоотношения. Мы можем игнорировать мешающее поведение, как бы перепрыгнуть барьер, мы можем запретить его, мы можем его разрушить.

Причем запрет в этом ряду – самая неэффективная форма поведения, поскольку сами запреты – одна из форм барьеров.

Нужно сказать, что не всегда хамящие люди, имеют истинное намерение нахамить. Часто хамство является следствием беспомощности человек просто не умеет иначе. Хамить его научили очень хорошо, а вот разговаривать по человечески и конструктивно он просто не умеет. В этом случае наша задача заключается не в том, чтобы противостоять хамству, а в том, чтобы извлечь из него пользу. За хамством часто бывает скрыта очень конструктивная критика, которая может оказаться очень полезной.

МОЖНО ЛИ ПРОТИВОСТОЯТЬ ХАМСТВУ?

Хамство задевает и оскорбляет многих. Систематическое хамство на работе оказывает себя проблемой для людей, к хамству чувствительных. Даже случайное и кратковременно хамство, например, в транспорте или на рынке может надолго испортить настроение. Часто мы можем устранить источник хамства, и в это-

смысле хамство непобедимо. Изменить же свое отношение к хамству и свой индивидуальный способ реагирования на хамство мы можем всегда. Если захотим и будем знать, как это делается. Много раз на психологических тренингах я видел, как люди, страдающие от хамства, познакомившись с очень простой технологией противостояния хамству и реагирования на критику, начинали улыбаться, встретившись с хамством, и с увлечением рассказывали о переменах, которые с ними произошли после овладения этой технологией. Дело в том, что точно так же, как человек зависит от социальной ситуации, от поведения окружающих его людей, также и наше социальное окружение зависит от нашего поведения. Изменяясь сами, мы изменяем свое окружение, что помогает нам изменяться самим. Противостоять хамству можно. Нужно только знать как, и начать это делать.

ХАМСТВО И КОНСТРУКТИВНАЯ КРИТИКА

Сильные эмоциональные процессы, которые вызывает хамство у некоторых людей, вызывают у них то, что психологи называют тревожным состоянием. Люди с тревогой ожидают хамства в отношении себя, боятся его и начинают реагировать на вполне нейтральную и конструктивную критику, как на хамство, пытаясь защитить свою личность. В результате в их сознании хамством становится то, что хамством вовсе не является, и они могут потерять крайне важную и ценную информацию, которую несет в себе конструктивная критика.

Конечно, возникает очень важный вопрос о том, что такое конструктивная критика и как отличить хамство от конструктивной критики. Ответ на этот вопрос есть и он достаточно прост. Хамство имеет целью разрушить нашу психологическую целостность и помешать нашему развитию, конструктивная критика потому и конструктивна, что направлена на восстановление и (или) развитие личности.

Конструктивная критика, даже выраженная в форме барьеров общения, нам выгодна, и поэтому требует принятия во внимание и уточнения. Обычно конструктивная критика исходит либо от компетентного в своем деле человека, либо от близкого человека, с которым мы давно вместе живем, и который может знать о нас то, что мы сами за собой не замечаем.

Многие фирмы и специалисты платят большие деньги консультантам, желая услышать от них критику. Здесь же компетентный или близкий человек сам и даром дает нам эту информацию. Имеет смысл прислушаться, либо, как минимум, выслушать.

Хамят нам обычно чужие и некомпетентные люди, стремясь таким образом подчеркнуть свой статус и повысить свою значимость. Всерьез принимать их критику не следует, тем более — переживать по ее поводу. Конечно, хочется

спросить, как можно не переживать, если мы слышим публичные оскорбления, если критика нас унижает и ставит в глупое положение? Ответов может быть несколько, по крайней мере, у нас всегда есть выбор как минимум из пяти возможных методов противостояния хамству.

ИГНОРИРОВАНИЕ

Хамство можно просто игнорировать, то есть не обращать на него *внимания*. Проще всего этого достичь, если обратить внимание на что-либо другое. Попробуйте подсчитать, сколько пуговиц на кофточке у хамящей торговки. Посмотрите, как она на это прореагирует. Если спросит, чего это вы на ее грудь уставились, скажите, что когда вам хамят, вы считаете пуговицы на кофточке, чтобы случайно не убить собеседника.

С восторгом посмотрите не в глаза хамящему начальнику, а чуть выше между глаз. Мысленно расположите там гору Фудзияма и начните любоваться ее прекрасными склонами. *Не обращайтесь внимания на хамство*. Обращайте внимание на красивые вещи.

«РОЗОВЫЙ ТУМАН»

Игнорирование дается не всем, некоторые в силу разных психологических причин очень чувствительны к хамству и несправедливой критике и считают своим долгом на хамство ответить. Таким людям рекомендуется прием, который мы называем «розовый туман». Суть его очень проста: мы перефразируем услышанное от собеседника и отвечаем на него самыми общими фразами, приводим факты, которые оспорить невозможно. Существует несколько универсальных фраз, которые, при некоторой фантазии, можно применить к любому хамскому высказыванию.

Первая: *Все люди разные, живут по-разному, интересуются разными вещами, по-разному реагируют на разные события*.

Как применяется эта фраза? Да очень просто. Вот несколько примеров.

Ты чего это, мужик, грязными пальцами в мои помидоры тычишь? (Вопрос, на который невозможно отвечать).

Разные люди по-разному проверяют спелость помидоров.

Да ты мне весь товар перемял! (Упрек).

(Считаем пуговицы на блузке) *К некоторым помидорам даже пальцем прикоснуться нельзя, сразу портятся.*

Вы абсолютно ничего не знаете, а денег хотите много. (Упрек, оскорбление)

Некоторые люди очень высоко ценят уровень моей компетентности.

Что-то я пока не заметил особой компетентности, а вот деньги плачу регулярно! (Упрек)

Некоторые эффекты моей работы сказываются спустя значительное время.

Вот и вторая универсальная фраза:

Некоторые устойчивые эффекты нашей работы можно обнаружить только спустя значительное время.

Добавим сюда, что разные люди по-разному способны обнаруживать эти эффекты, и что наверняка существуют специалисты, которые могут этому научить, и перейдем к третьей фразе:

Товары разного качества обычно стоят разных денег. Фраза удивительна своей очевидностью, и особенно хороша тем, что предоставляет партнеру самому найти ответ на мучающие его вопросы.

Дорогой, почему за углом точно такой же телевизор стоит в два раза дешевле? (Скрытый упрек)

Товары разного качества обычно стоят разных денег.

Ты же пальцем не пошевелил, а уже кучу денег требуешь.

Услуги разного качества обычно стоят разных денег.

Я вам уже полгода огромные деньги плачу, а эффекта не видно!

Работа разного качества обычно стоит по-разному, а некоторые стабильные эффекты моей работы сказываются спустя значительное время.

Психологический смысл «розового тумана» в том, что хамящий партнер сам себя загоняет в тупик, а мы вместо злости и раздражения начинаем получать удовольствие от подобных словесных баталий. Попробуйте – и вы сами в этом убедитесь.

ОТСТАИВАНИЕ СОБСТВЕННЫХ ГРАНИЦ

Иногда хамство «зашкаливает» и приходится отстаивать вещи, которые кажутся нам принципиальными. Здесь мы можем сослаться на право каждого человека быть таким, какой он есть, и не стремиться походить на сотни других людей.

В этом мы можем использовать следующие ключевые фразы:

Это – часть моей личности (жизни, семьи, убеждений), и я не намерен от этого отказываться.

Или: Это не в моих правилах.

Следует только помнить, что люди редко понимают с первого раза, и вам, скорее всего, придется пару раз полюбоваться Фудзиямой, дожидаясь, когда партнер замолчит, и повторить ключевые фразы раза два – три.

Иногда помогает «правило британского морского офицера». Сначала скажите, что именно вы хотите сказать, потом скажите это, и, наконец, скажите, что именно вы только что сказали.

Милая, сегодня вечером мне нужно будет помочь в деловых переговорах в сауне на левом берегу Дона.

Я хочу вам сказать, что не в моих правилах вести деловые переговоры в сауне.

Так за что я тебе тогда деньги плачу? Таких, как ты – море.

Не в моих правилах зарабатывать деньги в сауне с мужчинами. Это – часть моих убеждений, и я не намерена от них отказываться.

Я очень подумаю, стоит ли мне тебя держать на работе.

Мне кажется, что я сказала о том, что деньги мне платят за квалифицированный труд в рабочее время. Рада, что наш разговор состоялся в начале моей профессиональной карьеры.

ЮМОР

Высший пилотаж – найти смешную и веселую фразу, которая повеселит вас самих и хамящего партнера. Здесь, к сожалению, ничего не возможно заготовить заранее. Юмор заложен в ситуации, и очень специфичен. Если у вас получается сохранять спокойствие и шутить в ответ на хамское поведение, то мы только рады за вас.

ОБОСНОВАННАЯ КРИТИКА

Если же критика звучит от близкого вам или компетентного человека, то мы рекомендуем использовать схему реагирования на конструктивную критику.

Она очень проста и крайне эффективна, хотя и требует эмоционального равновесия, уверенности в себе и спокойствия.

Шаг первый: Выслушать, не перебивая, партнера.

Шаг второй: В чем конкретно это проявляется?

Шаг третий: Что, с вашей точки зрения, необходимо изменить?

Шаг четвертый: Большое спасибо, что сказали мне об этом, я вижу в вас компетентного человека.

Если ваш партнер не в состоянии точно сказать, что вызвало его возмущение, и что нужно исправить, то следует заподозрить его в некомпетентности и перейти к «розовому туману».

Итак, разные люди по-разному ведут себя, обнаружив в доме пьяного и голого отца, но некоторые позитивные эффекты их поступков сказываются спустя очень значительное время, давая повод развиваться прикладной поведенческой психологии. Вероятно, полностью устранить хамство из нашей жизни – труднодостижимая задача. Но научиться противостоять хамству, сохраняя уверенность в себе и невозмутимость – задача вполне достижимая. Хотя, конечно, товары разного качества стоят разных денег.