

ОПАСНЫЕ ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ И МАНИПУЛЯЦИЙ. ДЕЙСТВИЯ В СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ.

КОРОТКО О ГЛАВНОМ

Такие типы ситуаций и поведения, как конфликт и манипуляция, проявляющиеся в процессе общения, могут принимать опасные формы. Как не допустить этого, а если избежать неприятности не удалось, как действовать максимально безопасно?

Какие формы может принимать конфликт

Агрессия

Представьте себе такую ситуацию. Стоит длинная очередь, и вдруг появляется человек, который, никому ничего не объясняя, бранясь и орудуя локтями, расталкивает людей и встаёт впереди всех.

Как вы думаете, какое поведение демонстрирует этот человек? Проявляет ли он агрессию?

Как должны поступить в этой ситуации люди, стоящие в очереди?

Если кто-то из них схватит наглеца за руку и потащит в конец очереди, будет считаться, что он проявляет агрессивное поведение?

Прежде чем ответить на эти вопросы, давайте разберёмся, что такое агрессия.

Агрессия - намеренное насильственное нарушение прав другого человека, оскорбительные действия в отношении него, причинившие физический, моральный или психологический вред.

Другими словами, утверждая, что человек повёл себя агрессивно, мы должны быть уверены, что он действовал так намеренно. Так, например, если вас случайно толкнул одноклассник в школьном коридоре, это не означает, что он повёл себя агрессивно. Совсем другое дело, если он это сделал намеренно.

Относительно примера с очередью можно сказать, что тот, кто в грубой форме, обзывая всех, толкаясь, нарушая принятый порядок (негласные нормы взаимодействия людей в этой ситуации), пытается пролезть вперёд, несомненно, проявляет агрессивное поведение. Ещё более открытую форму агрессивного поведения будет демонстрировать тот, кто попытается схватить нарушителя общих прав и оттащить его в конец очереди.

Агрессия может проявляться в форме:

- ▶ **физического воздействия** (удары, пинки, затрещины и т. п.);
- ▶ **вербального (словесного) воздействия**, наносящего психологические, моральные травмы (негативные, оскорбительные суждения о качествах и ценности личности человека, угрозы здоровью и благополучию и т. д.).

В зависимости от причин, породивших такой тип поведения, выделяют:

- ▶ **инструментальную агрессию** (в её основе лежит желание показать и утвердить свою власть, добиться преимуществ, повысить

значимость собственной личности; зачастую люди проявляют такой тип агрессии, когда не знают других способов самоутверждения и стремятся во что бы то ни стало доминировать над другими);

▶ **эмоциональную агрессию** (вызвана плохим настроением, усталостью, сильными негативными эмоциями; люди, проявляющие такой тип агрессии, не думают о достижении каких-либо преимуществ, а просто снимают эмоциональное напряжение, забывая и не думая, что тем самым причиняют боль другому человеку).

Как справляться со своей агрессией

У большинства из нас бывали моменты, когда мы теряли самообладание и обрушивались с гневом на рассердившего нас человека, т. е. проявляли эмоциональную агрессию. Такая агрессия сложно поддается самоконтролю: чтобы справиться с ней, для начала надо избавиться от стресса и плохого настроения.

Существуют специальные приёмы, направленные на регуляцию своих эмоций. Вот некоторые из них:

▶ выяснить причину своего гнева, проанализировать, какие именно ситуации выводят вас из себя (сами рассуждения на эту тему помогут уменьшить гнев);

▶ развивать чувство юмора, которое помогает справиться даже с самым сильным гневом (если вы найдёте в сложившейся ситуации какие-нибудь забавные и смешные стороны, напряжение уменьшится само собой).

Внимание к собственным чувствам обычно активизирует самоконтроль, что, в свою очередь, ограничивает спонтанное проявление агрессии в отношении других людей.

Как справляться с направленной на вас агрессией

Ни в коем случае не следует вступать в спор с агрессивным настроенным человеком, поскольку рациональные и логичные доводы в такой ситуации не работают. Тем более в ответ на агрессию нельзя давать физический отпор. Если спокойно договориться с агрессором невозможно, прекратите взаимодействие с ним, а если его действия носят угрожающий характер, обратитесь к людям, которые обеспечивают безопасность в данном месте (учитель, сотрудник службы безопасности, полиция и т. д.).

Домашнее насилие

Особым случаем проявления агрессии может стать проявление агрессии в семье, со стороны близких родственников. Если имеет место проявление насилия, особенно физическое воздействие в виде ударов, побоев или других форм агрессии, повторяющееся с определённой периодичностью, надо обязательно сообщить об этом кому-то из родственников (например, дяде или тёте, которые живут отдельно) или школьному психологу, классному руководителю, взрослому, которому вы доверяете. Помните, есть действия по отношению к вам, которые нельзя позволять никому - даже близким и любимым людям.

Буллинг

Буллинг, или травля, — один из видов насилия, проявляющийся в агрессивном преследовании человека, который, как правило, не может постоять за себя. В ситуации травли действия обидчиков всегда имеют преднамеренный характер и направлены на то, чтобы вызвать страх и подчинить себе другого человека, причинить ему физический или психологический вред

В отличие от обычного конфликта, у буллинга нет конкретного предмета спора, цель травли — контроль и подчинение. Буллинг — это намеренное и продуманное причинение вреда.

Жертвы буллинга, как правило, имеют схожие психологические черты, проявляющиеся в высокой чувствительности, ранимости, застенчивости и некоторой замкнутости; именно поэтому часто они не находят поддержки со стороны других участников группы.

В фильме Р. А. Быкова «Чучело», снятом по одноимённой повести В. К. Железникова, со всей остротой встаёт тема травли главной героини Лены Бессольцевой со стороны одноклассников. Эта девочка — новенькая в классе, очень непохожая на остальных ребят. Её открытость, наивность, доброта и простодушие сначала настораживают и пугают, а затем заставляют класс объединиться против неё в едином порыве ненависти.

Буллинг всегда является групповым процессом. Даже если агрессор один и жертва тоже одна, свидетели буллинга являются его участниками.

Если человек является свидетелем травли и не пытается её остановить, он становится участником этого злого действия.

Как правило, к тому, чтобы устроить травлю, людей подталкивает чувство собственной неполноценности, страх и злоба от неспособности понять и принять другого, помноженные на стремление возвыситься в глазах других, показать свою значимость.

Что делать тем, кто стал жертвой буллинга

Самое сложное — противостоять буллингу в одиночку. Поэтому тем, кто оказался в такой ситуации, нельзя замалчивать её, а следует как можно быстрее рассказать об этом родителям, учителю или старшему товарищу.

Нельзя винить себя и пытаться подстроиться под требования обидчиков. Попытки примириться с ними, просьбы прекратить издевательства могут раззадорить их ещё сильнее, потому что бессилие жертвы доставляет им удовольствие, даёт ощущение власти.

Не стоит также отвечать на насилие насилием, угрожать, пытаться остановить буллинг самостоятельно. Такими способами это сделать невозможно, агрессоры будут находить новые поводы для нападок.

Важно сохранять чувство собственного достоинства и уверенность, что всегда найдётся тот, кто сильнее обидчиков.

Как правило, травля прекращается, когда агрессоры понимают, что их действия не останутся безнаказанными. Поэтому важно не

остаться одному, попытаться объединиться с кем-то, рассказать взрослым о происходящем.

Если вы стали свидетелем буллинга

Если буллингу подвергается ваш одноклассник, очень важно заметить начало травли, ведь чем раньше её предотвратить, тем меньше вреда будет причинено. Помогите тому, кто подвергается агрессии, открыто вступив в конфронтацию с обидчиком, привлекая на помощь других сочувствующих одноклассников и учителей. Только в этом случае ситуацию можно изменить.

Если большая часть класса будет противостоять травле, хотя бы из чувства справедливости, агрессору придётся или прекратить свои действия, или идти против мнения большинства, что он вряд ли осмелится сделать.

Как бы ни было страшно и некомфортно противостоять агрессорам, важно помнить о том, что на месте жертвы буллинга может оказаться любой человек. Это происходит потому, что жертвой буллинга человек становится не из-за своих поступков или черт личности, а потому, что те, кто являются организаторами и участниками травли, преследуют одну цель - самоутвердиться, ощутить чувство всевластия. Поэтому чем дольше длится ситуация, тем сложнее её исправить.

Тем, кто подвергся травле, бывает очень тяжело вернуться в группу. Постарайтесь максимально поддержать своего сверстника, оказавшегося в такой ситуации, общайтесь с ним не только в школе, но и за её пределами. Дайте товарищу понять, что он нужен вам, вашему классу, - это укрепит отношения как между вами, так и в группе, даст повод для взаимного уважения.

Опасные проявления манипуляции

Мошенничество

Мошенничество может по праву считаться одним из методов манипуляции, так как содержит в себе скрытое воздействие с целью причинить вред.

В Уголовном кодексе сказано, что **мошенничество** - это хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путём обмана или злоупотребления доверием.

Умелые мошенники создают красивые легенды, втираются в доверие, а затем вы оказываетесь лишёнными денег или другой собственности. Главная мишень мошенников - ваша доверчивость, а главное оружие - творческие и продуманные схемы действия.

ПРИМЕР. Очаровательный и обаятельный Остап Бендер, вызывающий у читателей симпатию благодаря своему искреннему и лёгкому характеру, тем не менее регулярно использовал мошеннические схемы. Чего стоит одна продажа билетов к знаменитому Провалу в Пятигорске, куда до этого можно было попасть абсолютно бесплатно.

Современное мошенничество также связано с доступом к вашей собственности, который теперь можно получить не только в офлайн.

ПРИМЕР. В очередной раз введя пароль от своего аккаунта на, как ей казалось, сайте самой социальной сети, Кристина с ужасом обнаружила, что от её имени было разослано несколько сотен сообщений с просьбой перевести деньги на какую-то дебетовую карту. Многие сердобольные друзья попались на удочку мошенников, а Кристина поняла, что поторопилась и ввела пароль на сайте-фальшивке.

Что можно посоветовать? Единственное средство защиты от мошенников - ваша внимательность и бдительность. Это не значит, что надо на весь мир смотреть с подозрительностью, но стоит быть особо внимательным и стараться перепроверять свои действия, когда речь идёт:

а) о персональных данных (пароли / документы / официальные бумаги и пр.);

б) о доступе к финансовой информации (номера счетов / смс-коды на дебетовых и кредитных картах / интернет-кошельки);

в) о доступе к интернет-сервисам, где хранится ваша персональная информация (электронная почта / аккаунты в соцсетях / аккаунты на официальных государственных сервисах услуг и пр.).

Если вы не уверены в том, что вам предлагают или о чём вас просят, если схема действий, к которой вас подталкивают, вами не проверена, не поленитесь посоветоваться со старшими товарищами и друзьями, возьмите паузу, проанализируйте ситуацию - это не стыдно, а должно вызвать уважение у окружающих. Помните! Мошенники не любят продуманных шагов, они будут стараться заставить вас действовать быстрее, здесь и сейчас. Не делайте им такие подарки!

Вымогательство

Одним из наиболее распространённых методов манипуляции, грозящих обернуться серьёзными последствиями для объекта воздействия, является вымогательство.

Вымогательство - попытка получить нечто ценное (сведения, деньги, имущество) под угрозой нанесения морального или материального ущерба. Очень часто вымогательство строится на запугивании жертвы распространением сведений, фотографий, видео, порочащих её.

Важно помнить, что вымогательство - не невинная игра, а самое настоящее преступление, за которое по законодательству Российской Федерации предусмотрен уголовный срок. Однако мошенники умело обходят ловушки, прикрываясь вымышленными именами и играя на страхах своих жертв. Тем не менее и у них есть слабые места.

Какими бы уверенными и напористыми ни казались вымогатели, на какие бы ухищрения они ни шли в запугивании жертвы, у них тоже есть страхи, и гораздо сильнее страха не получить прибыль является страх разоблачения и наказания.

Как действовать при угрозах вымогателей

Прежде всего, не надо показывать, что их угрозы достигли цели и вы боитесь быть опозоренным. Можно припугнуть злоумышленника в ответ, пообещав вывести его на чистую воду. Если это не помогло, как бы ни было сложно, следует обратиться за помощью к взрослым или в полицию, поскольку самое страшное, что сделала жертва вымогательства, - доверилась недоброжелателю, а вот он, в свою очередь, нарушил закон.

Помните, что вымогательство и шантаж - это не однократное действие, а длящееся преступление. Один раз добившись от жертвы желаемого, вымогатель будет делать это снова и снова.

Подталкивание к действиям, которые могут причинить вред здоровью и создать угрозу для жизни

В роли манипуляторов могут выступать не только реальные, в той или иной степени знакомые люди. Широко распространены и печально известны случаи массовой гибели людей в порыве подражания литературным героям или медийным персонам.

После того как в 1774 г. вышел в свет роман Иоганна Гёте «Страдания молодого Вертера», по Европе прокатилась волна самоубийств в знак симпатии и сострадания к главному герою. То же самое произошло в России после публикации произведения Николая Карамзина «Бедная Лиза а в относительное недавнем прошлом подростки бросились повторять всё то, что делал трагически известный американский певец Курт Кобейн.

Современные информационные технологии позволяют распространять контент гораздо быстрее, чем это было во времена Н. М. Карамзина. Вредоносный характер смертельно опасного вируса носят не только рекламные ролики и мемы, но и слухи, легенды, приобретающие порой масштабы информационной эпидемии. Чтобы большое количество людей примерило на себя выгодную кому-то модель поведения, достаточно запустить талантливый «вирус».

Какими же характеристиками должен обладать такой «вирус»?

Он должен:

- ▶ содержать некоторую тайну, завуалированную интригующую информацию, обладание которой - удел избранных (подобная мистификация повышает привлекательность такой «игры», градус заинтересованности);
- ▶ намекать на реально существующую опасность (это делает «игру» серьёзной и, как кажется игроку, приближает его к миру взрослых);
- ▶ опираться на легенду и одновременно на реальные (якобы) факты (это свидетельствует о достоверности, подлинности излагаемой информации).

Такая «игра» по сути своей напоминает секту с её ритуалами, иерархичностью, верой в элитарный статус её руководителей и маячащей на горизонте возможностью примкнуть к этой группе избранных.

Однако при всей кажущейся сложности подобной суперманипуляции по своей сути она не особо отличается от манипуляции одноклассника,

который хочет, чтобы вы выполнили за него домашнее задание.

Как защититься от манипуляции - подстрекательства к опасным действиям

Запомните, какой бы интересной и привлекательной ни казалась предлагаемая «игра» (активность в Интернете или офлайн-пространстве), всегда думайте о следующем:

- ▶ зачем вы совершаете тот или иной поступок;
- ▶ то, что вы делаете или собираетесь сделать, действительно нужно и интересно именно вам или вы поддерживаете увлечение значимых для вас людей;
- ▶ какими могут быть последствия тех или иных ваших действий, могут ли они причинить кому-нибудь страдания;
- ▶ возможно, более взрослым и правильным в сложившейся ситуации будет избежать массовой истерии и остаться в стороне от популярных тенденций - и с вашей стороны, и со стороны окружающих будет больше поводов уважать вас.

Вовлечение в преступную, асоциальную или деструктивную деятельность

Этот крайне опасный вид манипуляции может осуществляться как с применением компьютерных технологий, так и при очном взаимодействии вербовщика и жертвы. Очень часто преступники такого рода играют на слабостях человека, находят уязвимые места и воздействуют на них.

И вариаций таких подстрекательств может быть великое множество. Следует помнить об этом и соблюдать первостепенные правила безопасности:

- ▶ создавая аккаунты, использовать сложные и разнообразные пароли;
- ▶ не переходить по подозрительным ссылкам;
- ▶ не откликаться на просьбы о помощи или сообщения о чрезвычайных ситуациях, всегда перепроверять такие сообщения через достоверные источники (аккаунт вашего друга может быть взломан);
- ▶ при знакомстве с новыми людьми не торопиться рассказывать о себе мельчайшие детали, определить черту, которую вы не будете переходить, пока не установите безопасный контакт (встретитесь с человеком лично, не наедине, узнаете его друзей, близких).

Способы защиты от манипуляций

Помимо риторических приёмов защиты от манипуляторов (об этом говорилось в предыдущей теме), существуют долгосрочные стратегии взаимодействия с этими людьми.

Ответ на манипуляцию может быть пассивным и активным. **Пассивную защиту** стоит применять тогда, когда вы не знаете, как поступить, и собираетесь выиграть время или когда вам не хочется резко портить отношения с манипулятором (например, в силу каких-то

обстоятельств вы зависите от него).

Примеры пассивной защиты:

метод отсрочки («Простите, мне нужно отлучиться», «Я что-то туговато на ночь глядя соображаю, давай с утра поговорим» и т. д.);

метод предотвращения личного взаимодействия («Напишите мне, пожалуйста, на почту», «Давай я тебе чуть позже отвечу в смс»).

Манипулятор чувствует себя уверенно в ситуации личной и немедленной атаки, а лёгкая пассивная защита с вашей стороны поможет сократить взаимодействие.

Существует ряд аутогенных методик, позволяющих снизить степень влияния манипулятора на вас. Вот некоторые из них:

▶ **если вы имеете дело с человеком, который старше вас или выше статусом, можно представить его в смешном виде (карликом или с клоунским носом, в балетной пачке и т. д.);**

▶ **отвечая на его вопросы или комментарии, постарайтесь выдерживать паузы (это непросто, но этому можно научиться) – так действует только уверенный в себе человек, и это сразу поставит манипулятора на место.**

Если непосредственной зависимости от манипулятора нет, стоит перейти к более **активной фазе** противодействия ему и **разоблачить** злоумышленника.

При этом важно помнить, что главный козырь манипулятора - скрытое воздействие. Именно поэтому можно дружелюбным тоном обратиться к нему: «Я немного запутался, к чему ты клонишь?», или «Со мной можно говорить прямо, чего ты хочешь?», или «Подожди-подожди, мы же так с тобой не договаривались». Если вы легко обращаете ситуации в шутку, можно применить и это умение: это скорее вызовет уважение оппонента, нежели приведёт к конфликту с ним.

При активном противодействии манипулятору не стоит забывать об **умении сказать нет**. Как вы уже знаете, сделать это можно в мягкой форме:

▶ **отказа-сожаления** («Мне очень жаль, но у меня не получится»);

▶ **отказа-вынужденности** («Увы, обстоятельства складываются таким образом, что у меня не получится»);

▶ **отказа-опасения** («Велика вероятность того, что у меня не получится до вас добраться»).

Если по каким-то причинам отказать невозможно, но и идти на поводу у манипулятора вы не хотите, попробуйте **спокойно аргументировать**, почему вы не можете выполнить его просьбу («Ты хочешь, чтобы я помог тебе по алгебре, но если я сам не буду к ней готовиться, как я помогу тебе?»). Таким образом, вы и не отказываете человеку, и не даёте ему повода играть на ваших чувствах.

Самое сложное и в то же время самое эффективное - дать отпор манипулятору, то есть осуществить **контрманипуляцию**. Цель такого противостояния - показать манипулятору, что его замысел раскрыт, и прекратить пагубный стиль общения. Чтобы грамотно осуществить

контрманипуляцию, надо дать понять манипулятору, что вы разгадали его стратегию, и намекнуть на то, что знаете и его слабые стороны. Очевидно, что данный приём можно использовать только с целью нанести ответный удар, ибо манипулировать другими, как уже не раз говорилось, - «токсичная» стратегия в коммуникации, допустимая лишь в русле самообороны.

- Петров, я вижу, как ты дежуришь по классу. Не боишься, что я всё расскажу учительнице?

- А я вижу, как ты следишь за мной и угрожаешь мне. Не боишься, что я расскажу всему классу, что ты стукач и ябеда?

Применение метода контрманипуляции требует уверенности в себе и своих силах, владения своими эмоциями, знания психологии, поэтому выполнять его можно только будучи специально подготовленным.

Манипуляция наносит вред любой компании, группе или обществу. Каждый раз, когда вы даёте отпор манипуляторам, вы не просто помогаете себе, вы спасаете свою компанию, близких, друзей от распространения и безнаказанности этой пагубной стратегии поведения.