Министерство культуры и архивов Иркутской области
Государственное бюджетное учреждение культуры
«Иркутская областная юношеская библиотека
им. И.П. Уткина»

Отдел психологии

ТАКТИКА РАБОТЫ С АГРЕССИВНО НАСТРОЕННЫМ ЧИТАТЕЛЕМ

Методические рекомендации

Иркутск
2016

ББК 88.5
Т 15

Печатается по решению редакционно-издательского совета
государственного бюджетного учреждения культуры
«Иркутская областная юношеская библиотека
им. И.П. Уткина»

Отдел психологии

Составитель: О.В. Коренкова
Редактор: Е.Г. Зандер
Компьютерный набор: О.В. Коренкова
Ответственный за выпуск: И.Н. Тябутова

Тактика работы с агрессивно настроенным читателем [Электронный ресурс]: методические рекомендации : 12+ / Иркут. обл. юнош. б-ка им. И.П. Уткина ; сост. О.В. Коренкова ; ред. Е.Г. Зандер. – Иркутск, 2016.

Материалы предназначены для библиотекарей, методистов, психологов, педагогов и других специалистов, работающих с молодежью.

www.lib38.ru

©Иркутская областная юношеская библиотека
им.И.П. Уткина, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

От составителя 4
Несколько слов об агрессии 5
Подростковая агрессивность 7
Тактика работы с агрессивно настроенным читателем..... 9
Основы психологической защиты 15
Источники информации 16
Приложение 1. Как справиться с собственной агрессией 18
Приложение 2. Подростковая агрессия: рекомендации родителям 21

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Каждый попадал в ситуацию, когда другой человек вымещал на нем свою агрессию. Возможно, это был недовольный качеством обслуживания читатель, коллега по работе или родственник, который чувствовал, что с ним поступают неподобающим образом. Вполне возможно, что раздражение этого человека было вызвано вовсе не нами, а тем или иным событием, которое произошло незадолго до контакта с нами и вывело его из себя. Например, его отругал начальник, он поссорился с кем-то дома или в транспорте, кто-то наступил ему на ногу и т.п. Человек, получив негативную энергию, стремится от нее избавиться и выбирает подходящий объект. Им может стать либо кто-то из близкого окружения, либо тот, кто вовлечен в деловую рамку «клиент – сотрудник».

В данном издании рассмотрены понятия «агрессия» и «подростковая агрессивность». Основное внимание уделяется принципам работы с агрессивно настроенными людьми. Также представлена линия поведения с разгневанным читателем, позволяющая снижать эмоциональный накал и оставаться в конструктивном русле переговоров. Приведены техники, применение которых помогает человеку менее эмоционально пережить агрессию.

В приложениях предложены советы, как справиться с собственной агрессией, и рекомендации родителям по общению с агрессивным подростком, которые могут быть использованы в виде информационных буклетов и листовок на книжных выставках библиотеки. Составителем приведен список источников информации, использованных при отборе материала для сборника.

НЕСКОЛЬКО СЛОВ ОБ АГРЕССИИ

Агрессия, как и другие виды психологического состояния, является неотъемлемой частью жизни каждой отдельной личности и общества в целом. Термин «агрессия» сегодня часто употребляется в широком контексте.

Рассмотрим, что такое агрессивное действие, агрессивное поведение, агрессия и ее виды.

Агрессивное действие – это проявление агрессивности как ситуативной реакции. Агрессивное действие всегда вредоносно, но степень этой вредоносности зависит как от агрессора, так и от оказываемого ему сопротивления.

Агрессивные действия выступают в качестве:

- средства достижения какой-либо значимой цели;
- как способ психологической разрядки;
- как способ удовлетворения потребности в самореализации и самоутверждении;
- как способ защиты и протеста.

Если же агрессивные действия периодично повторяются, то в этом случае следует говорить об агрессивном поведении.

Агрессивное поведение является одним из непроизвольных способов, с помощью которого организм человека пытается снизить слишком высокое внутреннее напряжение. Злоба и агрессия могут сохраняться на долгое время. При этом данное состояние может мешать не только окружающим, но и тому, кто проявляет агрессию.

Сама же ***агрессивность*** подразумевает ситуативное, социальное, психологическое состояние непосредственно перед или во время агрессивного действия.

Агрессия (от латинского agressio – нападение) – поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда. Это мотивированное, деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам существования людей в обществе, наносящее физический вред объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), а также моральный ущерб живым

существам (негативные переживания, состояние напряженности, подавленности, страха и т.п.).

Виды агрессии:

- ***Физическая и вербальная***

Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица, животного или объекта. Примеры физической агрессии: драка, пинки, шлепки, нанесение телесных повреждений, порча имущества.

Вербальная агрессия – словесное выражение негативных чувств и эмоций. Примеры вербальной агрессии: оскорбления, упреки, обвинения, крики, визг, брань, ругань, угрозы, принуждение, вымогательство, издевки, обидные слова и оскорбительные шутки, проклятия.

- ***Прямая или косвенная***

Прямая агрессия непосредственно направлена против жертвы. Косвенная агрессия направлена на кого-либо окольным путем (клевета, плетение за спиной человека интриг, распускание о нем сплетен).

- ***Внешняя и внутренняя***

Внешняя агрессия – агрессия, направленная на окружающих, на другого человека. Внутренняя агрессия (аутоагрессия) направлена против себя. Примеры самоагрессии: самообвинение, самоунижение, нанесение себе телесных повреждений, суицид.

- ***Враждебная и инструментальная***

Источником враждебной агрессии является гнев, ее конечная цель – причинить вред и нанести ущерб. Если же причинение вреда не самоцель, а лишь средство достижения какой-либо другой цели, то это инструментальная агрессия.

Инструментальная проявляется тогда, когда человек, достигая поставленной цели, сталкивается с какими-либо препятствиями. Препятствиями для получения желаемого очень часто выступают другие люди. Примером данного типа агрессии может являться борьба за вакантное место.

- ***Защитная или провоцирующая***

Защитная агрессия – выпад в ответ на чьи-то агрессивные (или кажущиеся агрессивными) действия. Провоцирующая агрессия - первое проявление агрессии, «первая атака».

- ***Раздражение*** – это состояние озлобленного возбуждения, готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).

- ***Негативизм*** – это молчаливый или открытый отказ человека от выполнения просьб и распоряжений, оппозиционная манера в поведении - от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.

ПОДРОСТКОВАЯ АГРЕССИВНОСТЬ

Агрессия в подростковом возрасте (10-16 лет) – явление весьма распространенное. Проявляется прежде всего в агрессивном поведении в школе, на улице, дома в отношении рядом находящихся людей. Это может быть как физически агрессивное поведение, так и вербальное выражение агрессивности (грубые слова). В меньшей степени агрессия выражена в отношении к неодушевленным предметам. И самая скрытая форма агрессии – аутоагрессия – наиболее опасная из подростковых агрессий.

Если подросток постоянно агрессивен, то такое его поведение можно рассматривать как устойчивую черту личности, которая называется подростковой агрессивностью.

Природа подростковой агрессии разнообразна. Считают, что ее причины кроются в методах воспитания, которые родители применяли по отношению к детям начиная с самого раннего детства до переходного возраста.

Если с младенческого возраста ребенок привык добиваться желаемого с помощью агрессии, то у него со

временем выработается стереотип агрессивного поведения. Тогда при малейшем промедлении в выполнении его желаний он начинает топать ногами, кричать, падать на пол, закатывать истерики и т.д. Такое агрессивное поведение ребенок переносит сначала в детский сад, а затем в школу.

Агрессия у подростков может стать следствием гиперопеки. Ведь если родители совершенно не дают школьнику самостоятельности, то в подростковом возрасте это может спровоцировать бунт. В этом случае подросток не воспринимает взрослых как авторитет, желая самостоятельно принимать решения о лучшем для него, о том, как и с кем проводить время и пр.

Кроме того, агрессия может развиться в том случае, если родители не способны договориться между собой о правилах воспитания ребенка в семье.

Иногда подобное нарушение поведения может стать попыткой привлечь внимание взрослых к своей личности. Так, если родители постоянно заняты своими делами, школьник попросту чувствует себя ненужным и брошенным. В этом случае грубость позволяет ему сосредоточить внимание на себе.

Еще одним фактором, провоцирующим агрессию у подростков, принято считать насилие в семье. В этом случае неправильное поведение может являться способом защиты от опасного для него человека либо результатом копирования поведения близкого человека, являющегося агрессором. Большую роль играют и постоянно практикуемые родителями наказания.

Родители могут запустить механизм агрессивности ребенка, постоянно принижая его. Если ребенок подвергается в семье систематическим унижениям, то в стремлении к преодолению чувства собственной неполноценности он рано или поздно попытается любыми путями доказать взрослым, что достоин иного. Через агрессию прольется желание продемонстрировать, что его положение выше, что он достоин иного отношения, большей степени доверия или самостоятельности. Такая агрессия

свойственна детям, которые долгое время пребывали в авторитарном обществе, где их мнение не учитывалось.

Опыт показывает, что наиболее агрессивны те подростки, за поведением которых никто не следит, которые предоставлены сами себе (испытывают дефицит внимания), и те, кто подвергается суровым наказаниям. Дети учатся вести себя агрессивно, наблюдая за поведением сверстников, так как поведение взрослых для них менее значимо.

Западными исследователями выделяются следующие факторы, способствующие становлению агрессивного поведения: семейное воспитание, общение со сверстниками, средства массовой информации.

Агрессия в обществе и в средствах массовой информации влияет на агрессивное поведение подростков. Телепередачи и фильмы, рассказывающие про криминал, насилие, жестокость, демонстрирующие агрессивное поведение, аморальный образ жизни, также способствуют развитию агрессивности в детях. Они призывают действовать агрессивно, притупляют способность сочувствовать, сострадать окружающим. Подростки усваивают один способ решения всех проблем – силовой.

ТАКТИКА РАБОТЫ С АГРЕССИВНО НАСТРОЕННЫМ ЧИТАТЕЛЕМ

Неправильные действия в ответ на агрессию

Действия в ответ на агрессию, которые лишь усугубят враждебное поведение агрессора:

- ***Встречное нападение, грубость, обвинения***
  Когда человека начинают атаковать, он чаще всего старается нанести ответный удар, что не всегда разумно. Ответный удар лишь зачастую подливает масла в огонь, усугубляет ситуацию, однако ничего не разрешает. Ответчик в таком случае зарабатывает повышенное кровяное давление и плохое самочувствие. Никогда не следует отвечать агрессией на агрессию;

- ***Употребление слов «успокойся», «не нервничай»***
  В самый разгар нападок самым, пожалуй, неразумным было бы сказать: «Успокойтесь, пожалуйста», «Ну зачем вы нервничаете?», «Расслабьтесь». Следует всячески избегать констатации отрицательного эмоционального состояния оппонента. Подобные «успокаивающие» слова только усиливают развитие конфликта;
- ***Отрицание*** *(ничего подобного, нельзя, нет, не…);*
- ***Употребление слов «прекрати», «замолчи», «не смей», выражений типа «Если…, то… (требования)», «Вы обязаны», «Вы должны»;***
- ***Демонстрация власти*** *(«Учитель/библиотекарь здесь пока еще я», «Будет так, как я скажу»), непреклонное настаивание на своей правоте;*
- ***Повышение голоса, крик, резкое перебивание, угрожающий тон;***
- ***Агрессивные позы и жесты*** *(сжатые челюсти, перекрещенные или сцепленные руки);*
- ***Обобщения типа «Вы все одинаковые», «Ты, как всегда…», «Ты никогда не…», «Вечно вы…»;***
- ***Оправдания*** *(«Вы неправы, на самом деле…», «Это не я, я не виноват, просто так вышло» и т.п.)*
  Ни в коем случае не оправдываемся. Если вам высказывают жалобу, пожалуйста, не вините других, не перекладывайте на них ответственность: «Это не моя ошибка», «Это не ко мне». Этими словами вы наносите вред имиджу библиотеки и совсем не помогаете читателю в решении его проблемы. А наша основная задача – помочь.

Линия поведения с разгневанным (раздраженным) читателем

1. Безэмоциональность

Демонстрируя свою агрессию, человек, как правило, проявляет негативные эмоции: раздражение, гнев, возмущение, страх, беспомощность. При общении с таким человеком аналогичные эмоции могут возникнуть и у нас. Важно контролировать собственные негативные эмоции.

Какова бы ни была причина раздражения читателя, нужно всегда сохранять спокойствие, самообладание: сосчитайте до десяти; прежде чем ответить, наберите воздуха в легкие; концентрируйте внимание на дыхании, сердцебиении.

Дайте себе внутреннюю команду «стоп», задайте вопрос: «А оно мне надо?» Это позволит снизить ваши эмоции, переключит вас с эмоционального уровня на рациональный.

2. Правильная внутренняя установка

Чтобы сохранить в такой ситуации невозмутимость, важна правильная внутренняя установка. Не позволяйте себе думать: «Да как он только смеет так со мной разговаривать?» Эти мысли лишь сильнее распалят ваше негодование. Дайте себе положительную внутреннюю установку, говоря про себя: «Я спокоен, я справлюсь с ситуацией», «Я совершенно спокоен, я держу ситуацию под контролем». Дышите глубоко.

3. Правильный язык тела

Поддерживайте контакт глаз с читателем. Не рекомендуется смотреть в пол (состояние прислуги). Взгляд должен быть спокойным и уверенным, чтобы не казаться стеснительным, робким человеком, на которого легко напасть, оскорбить, унизить.

Следите за тем, чтобы ваши жесты были открытыми. Никаких суетливых движений рук, бегающих глаз.

Держитесь прямо и максимально открыто. Не отдаляйтесь от читателя слишком сильно. Следует, по возможности, выйти ему навстречу, чтобы между вами не было преград, и расположиться немного справа от него (положение сотрудничества), а не стоять ровно напротив (позиция противостояния). Если человек разговаривает стоя, вам тоже следует стоять, а если он сидит – тоже садитесь.

Ведите себя спокойно и уверенно, но без демонстративного сочувствия и превосходства.

4. Дайте высказаться, выслушайте спокойно

Рассерженному человеку нужно прежде всего выпустить пар. Дайте ему эту возможность. Позвольте ему выговориться, не перебивайте и не пытайтесь сообщить свою точку зрения. Выслушайте его до конца. В противном случае ваши ответные слова не будут восприняты и пройдут мимо ушей разгневанного читателя. Он все равно не услышит никаких ваших доводов до тех пор, пока сам не остынет.

Постарайтесь с помощью вербальных («да, да, понимаю») и невербальных знаков (кивок головы в знак согласия) дать понять человеку, что вы его внимательно слушаете.

5. Уточните, перефразируйте (перепроверьте) услышанное

Приступайте к вопросам только тогда, когда читатель выскажет все, что у него внутри накипело, однако перед этим резюмируйте все сказанное им, приняв его точку зрения, то есть кратко подведите итог тому, что сказал ваш оппонент. Это даст вам возможность выяснить, правильно ли вы поняли услышанное, и показать собеседнику, что его предельно внимательно выслушали («Я правильно вас поняла…?», «Если я правильно поняла, вас не устраивает…», «Вам не понравилось…», «Этим вы хотите сказать, что…»). Техника перефразирования устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к читателю. А это тоже способствует уменьшению его агрессии.

Дождитесь ответа. Задавайте уточняющие вопросы, чтобы лучше разобраться в сущности предъявляемых претензий («Что конкретно вас не устраивает?», «Чем вы недовольны?», «Что вы имеете в виду?», «А что именно вы имеете в виду, говоря…?», «Объясни, пожалуйста, подробнее…»).

6. Скажите, что понимаете его

«Мне очень жаль (выражаем свои чувства), что сложилась такая ситуация», «Я знаю, что вы торопитесь»

(говорим о понимании ситуации собеседника), «Я понимаю вас. Мне бы тоже было неприятно», «Да, как нехорошо получилось!» и т.п.

7. Говорите спокойно, медленно

Повышенный тон в данном случае еще больше раззадоривает читателя. Наоборот, старайтесь говорить тише обычного, что в итоге приведет к тому, что и разъяренный собеседник сбавит тон. Говорите медленно. Слишком быстрый разговор может означать, что вы нервничаете, а это только усложнит и без того напряженную ситуацию. Замедляйте темп общения, делайте четко выраженные паузы в конце фразы, убирайте напряжение голоса.

8. Предлагайте решение

Проявите готовность оказать помощь, предложите возможное решение проблемы («Я вас услышала. Давайте обсудим, что можно сделать…», «Давайте по пунктам разберем, чем я могу вам помочь…»). Спросите, устроит ли это решение читателя (например, «Давайте я отложу все срочные дела и немедленно наберу текст» либо «Я сейчас не могу набрать текст. Давайте я помогу найти того, кто сможет это сделать для вас прямо сейчас. Вам это подойдет?»).

Поинтересуйтесь у читателя, как можно разрешить сложившуюся ситуацию («Что нам лучше сделать?», «Как поступить?»). Выслушайте его предложения и внесите свои.

Переходите к выполнению.

9. Метод заезженной пластинки

Если ваши попытки урегулировать ситуацию вызывают новый всплеск агрессии, используйте метод заезженной пластинки. Например, «Мне очень жаль, что документ не готов» (выражаем свои чувства); «Я понимаю, что он нужен вам срочно» (говорим о понимании ситуации собеседника); «Могу предложить…/Давайте сейчас… Вам это подойдет?»; «Мне очень жаль. Я понимаю, что вам

неприятно, но… это правила пользования библиотекой» (отстаиваем свою позицию, если читатель неправ).

10. Не давайте подростку или взрослому отрицательных оценок

Отрицательная оценка	Лучше сказать
«Вы – грубый человек»	«Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете»
«Вы меня обманываете»	«Я чувствую себя обманутым»
«Это не так…»	«Мне видится это иначе…»
«Так не пойдет…»	«Подойдем к этому несколько иначе…»
«Ваша точка зрения ошибочна…»	«Давайте посмотрим на это несколько под другим углом зрения…»

11. Не принимайте ярость читателя на свой счет

Если проблема возникла не по вашей вине, помните, что человек не в обиде непосредственно на вас. Он недоволен вашей компанией, напряженным ритмом работы или просто раздражен из-за недосыпания. Дистанцируйтесь от любого чувства обиды, которое может сделать разговор еще более негативным.

12. Если напряжение не удается снять, можно пригласить руководителя

В случае агрессивного поведения, ненормативной лексики, угрозы необходимо предупредить посетителя: «Я вынужден пригласить руководителя». Запрещается самостоятельно выводить агрессивного посетителя из зоны обслуживания.

13. Извинитесь за доставленные неудобства

Если виноваты вы или ваши сотрудники, извинитесь за себя или за них. Мы все делаем ошибки, и никто от них не застрахован. Не придумывайте объяснений. Выскажите сожаление по поводу возникших трудностей. Извиняясь за ошибку коллеги, вы показываете, что в библиотеке

работает команда специалистов, которая сообща несет ответственность за действия организации.

Старайтесь не разрушать отношений. Если вы дадите подростку (или взрослому) сохранить свое лицо, вы не потеряете его как читателя. Вежливо попрощайтесь с собеседником. Выразите готовность и в будущем сделать для этого человека все, что будет в ваших силах (в границах вашей компетентности и личного влияния).

Данная тактика работы с агрессивным читателем позволяет снижать эмоциональный накал и остаться в конструктивном русле переговоров.

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

Рассмотрим три техники, применение которых помогает человеку менее эмоционально пережить агрессию.

- ***Техника визуализации***
  Представьте агрессора в неадекватной форме. Постарайтесь увидеть его в смешном виде (например, в трусах и в каске), уменьшите в росте человека, вызвавшего ваш гнев (пусть он будет карликом, гномом). Способ помогает менее эмоционально пережить агрессию.

- ***Техника дистанцирования*** (метод отстранения)
  В ситуации, когда кто-то проявляет агрессию по отношению к вам, а вы вынуждены молча выслушивать обращенные к вам претензии, применяйте эту технику. Представьте себе, что между вами и агрессором стеклянная стена, непробиваемая, сквозь которую не проникают его огненные стрелы. Визуализируйте эту стену до ощущения полной реальности. Вы видите и слышите собеседника, но его злоба и ненависть не

проходят к вам. Сохраняйте спокойствие и дружелюбие. Можно вообразить вокруг себя защитный колокол выше человеческого роста, и пусть он медленно вращается вокруг, а стенки его, прозрачные для вас, будут непроницаемыми для всего того, что посылает вам недоброжелательный собеседник. Прием помогает отгородиться от какого-либо неприятного воздействия, чужих отрицательных эмоций, создает ощущения защищенности и безопасности.

- ***Техника концентрации внимания***

  Если у вас развиты рационализация, логика, трезвый ум, воспользуйтесь данным методом, который помогает отвлечься от агрессии со стороны. Слушая агрессора, вспомните таблицу умножения, считайте предметы в кабинете или своих знакомых по алфавиту – займите свой мозг работой, отвлеките сознание.

После речевых нападений рекомендуется сбросить негатив: фитнес, пробежка, ходьба, сон, дыхательные техники, крик, смех, природа и другие способы помогут вам справиться с отрицательными эмоциями.

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

Кузин, Ф.А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф.А. Кузин.– 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Ось-89, 2000. – 320 с. : ил.

Самыгин, С.И. Деловое общение : учеб. пособ. / С.И. Самыгин, А. М. Руденк. – М. : КНОРУС, 2010. – 440 с.

Тузовская, И. Боремся с агрессивностью // Школ. психолог. – 2010. – № 14. – 13–16.

Баловсяк, Н. Как вести успешный диалог с агрессивными клиентами [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://lovim.net/2012/02/kak-vesti-uspeshnyj-dialog-s-agressivnymi-klientami/. `5(Дата обращения 23.11.2016)

Как общаться с агрессивно настроенным человеком.// Роусон, П. Техника общения. – Москва : Бератор – паблишинг, 2005[Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.mirrosta.ru/psichologiya-obscheniya/kak-obschatsya-s-agressivno-nastroennim-chelovekom.html. – (Дата обращения 23.11.2016)

Как правильно справиться со своей и чужой агрессией? [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://nanny.aimwi.com/aggression/ . – (Дата обращения 23.11.2016)

Наумова, С.В. Как вести себя с агрессивным человеком [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://www.vikta.ru/press_51 . – (Дата обращения 23.11.2016)

Молчанов, И. Основы психологической защиты [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://psyfactor.org/uspeh3.htm. – (Дата обращения 23.11.2016)

Силина, Е.В. Коррекция агрессивного поведения у подростков [Электронный ресурс]. – Режим доступа : http://festival.1september.ru/articles/567550/ . –(Дата обращения 23.11.2016)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

КАК СПРАВИТЬСЯ С СОБСТВЕННОЙ АГРЕССИЕЙ

Несколько общих рекомендаций, как справиться с собственной агрессией:

- ***Оттяните время, посчитайте до десяти***
  Старый, добрый способ, являющийся достаточно эффективным, – сосчитать до 10, перед тем как что-нибудь сказать.

- ***Отойдите в сторону от человека, вызвавшего вспышку гнева***
  Лечит не только время, но и расстояние. Если вы случайно услышите в офисе, как ваши коллеги говорят что-нибудь мерзкое про вас, выйдите на несколько минут. Если ваш начальник критикует вас на собрании, откуда вам нельзя просто так встать и уйти, представьте себя выходящим из помещения куда-нибудь в более спокойное место (уйдите со «сцены» в своем воображении).

- ***Признайте, что вы в гневе***
  Не подавляйте чувства гнева, но и не раздувайте его – это только усиливает напряжение. Идеальный выход – конструктивное решение проблемы, вызвавшей ваш гнев. Остановитесь и подумайте, проанализируйте свои эмоции. Спросите себя, что именно вызвало ваш гнев. Подумайте о намерениях других людей, о том, какие посторонние факторы могли спровоцировать ситуацию и каков мог быть ваш вклад в нее (если он был). Одно это уже может развеять ваш гнев.

- ***Выговоритесь***
  Не жалейте времени на то, чтобы выговориться. Проговаривание эмоций снижает их негативный заряд.

- ***Подвигайтесь***

  Простые и доступные способы быстро снизить эмоциональный накал основываются на двигательной активности. Адреналин – спутник напряжения – сгорает во время физической работы. Если вы чувствуете, что вас буквально разрывают эмоции, хочется кричать во весь голос и крушить мебель, найдите возможность дать немедленную физическую нагрузку телу. Вполне подойдут быстрая ходьба, интенсивный подъем и спуск по лестнице, даже просто серия активных приседаний сыграет свою положительную роль.

- ***Попробуйте агрессию «заземлить»***

  Самый простой и доступный способ «заземления» – любой контакт с природой. Даже 15-минутная прогулка во время обеда или пройденная пешком остановка сделают вас спокойнее и счастливее. Иногда достаточно «одомашненной» природы: общения с собаками, кошками, пересадки и полива комнатных растений. Убрать негатив и справиться с агрессией помогают огонь и вода. Примите ванну с пеной при свечах и убедитесь, как верно это утверждение.

- ***Разрядка***

  Как бы хорошо ни работало «заземление», агрессия нуждается в разрядке. Сделать агрессию безопасной можно, перенаправив ее. Самый простой способ перенаправления – побить грушу (подушку) и кидать дротики. Гораздо эффективнее спорт. Спортивные турниры и придумывались как цивилизованная альтернатива драке. Из спортивных занятий быстрее всего снимают агрессивность те виды, которые включают удары: бокс, теннис (большой и настольный), футбол, волейбол, бадминтон. Даже наблюдение за соревнованиями дает выход агрессии. Болельщики испытывают те же эмоции, что и играющие: их мышцы непроизвольно сокращаются, словно они сами борются на площадке. Эти эмоции и физическая нагрузка сжигают излишки адреналина. Увлечения типа «кто кого победит»

(охота, рыбалка), чтение детективов, просмотр триллеров тоже неплохо снимают агрессивность. Для женщин можно рекомендовать дополнительно аэробику под музыку или просто танцы. Спорт, особенно командные игры, - первый помощник для тех, кто хочет справиться с агрессией.

Отсутствие возможности избавиться от заряда агрессивности не только вредно, но и мешает полноценно жить, работать. Агрессии нужен выход. Бесполезно ее зажимать и прятать. Используйте агрессию в мирных целях: например, сделайте генеральную уборку, перестановку в доме, пробежку. Если уж совсем невмоготу, вдребезги разбейте об пол тарелку, чашку – из тех, что не жалко. Сразу почувствуете облегчение.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПОДРОСТКОВАЯ АГРЕССИЯ: РЕКОМЕНДАЦИИ РОДИТЕЛЯМ

Родителям необходимо осознать, что силой им не удастся справиться с проблемой. Физическое и моральное насилие наталкивается на стену, выстроенную подростком, и может только усугубить агрессию.

С подростковой агрессией строгим воспитанием и запретами не справиться. Наоборот, после таких методов воспитания у подростка может появиться желание сделать что-нибудь назло, перевести агрессию на слабого, в том числе и на животных.

Главная задача родителей – попытаться найти общий язык с агрессивным подростком, взглянуть на мир его глазами. Нужно постараться выяснить, какие именно вещи провоцируют агрессию у ребенка. Если подросток начинает высказываться, не нужно его прерывать. Лишь после того как его поток речи либо даже брани придет к концу, можно начинать беседовать. Помните, что ваш ребенок имеет право выражать свои возмущение и раздражение. Такие эмоции нормальны для каждого из нас, но в подростковом возрасте они гипертрофированы.

Никогда в ответ на подростковую агрессивность не ведите себя так же агрессивно. Вы знаете, что зло порождает зло, а не разрешает конфликт.

Старайтесь всегда разговаривать с подростком спокойно, не срываясь на повышение голоса. Конечно, это может быть сложно, но подобная стратегия настроит ребенка на необходимый лад, в результате чего он начнет обращать внимание на то, что вы говорите, и откажется от грубостей и резкостей либо сократит их количество.

В спорах старайтесь не давить своим авторитетом, а терпеливо разъясняйте подростку очевидные для вас вещи.

Снятие агрессии у подростков происходит эффективнее, когда родители ищут способы, которые помогут ребенку выплескивать негатив. Такую роль могут выполнять разного рода спортивные тренировки, подобранные в соответствии с интересами школьника. И бокс, и танцы, и

плавание помогут подростку избавиться от разных противоречивых и агрессивных чувств.

Помогите подростку реализоваться в спорте, в творчестве, подняв таким образом его самооценку.

Создавайте ситуации, в которых подросток сможет проявить сочувствие и сострадание к другому человеку.

Не отдаляйте подростка от семейных проблем, а, наоборот, включайте его в их решение. Например, обсуждайте вместе семейный бюджет, при этом прислушивайтесь к его мнению. Поручайте важные (для него) дела. Дайте подростку почувствовать себя значимым для взрослых членов семьи.