

ВЛАДИМИР ТОКАРЕВ

---

# Как отражать оскорбление и управлять гневом

СЕРИЯ «НОВЫЙ ТАЙМ-  
МЕНЕДЖМЕНТ», КНИГА 5, ЧАСТЬ 4

Владимир Токарев

КАК ОТРАЗИТЬ  
ОСКОРБЛЕНИЕ



Владимир Токарев

УКРОЩЕНИЕ ГНЕВА



Владимир Токарев

**Как отражать оскорбление  
и управлять гневом.**

**Серия «Новый тайм-  
менеджмент», книга 5, часть 4**

«Издательские решения»

**Токарев В.**

Как отражать оскорбление и управлять гневом. Серия  
«Новый тайм-менеджмент», книга 5, часть 4 / В. Токарев —  
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-501347-7

У читателя есть выбор — стихийный тайм-менеджмент (ТМ) или профессиональный, позволяющий жить более полноценной насыщенной жизнью. Дополнительные выгоды от профессионального ТМ получают руководители любого уровня. Проект, предлагаемый читателю, включает в себя серию книг, объединенных общим названием — «Новый тайм-менеджмент». Книга «Менеджмент эмоций» — эта пятая книга пятого издания в формате серии практикумов с заданиями для тренировок. Является приложением к одноименному видеопрактикуму.

ISBN 978-5-00-501347-7

© Токарев В.  
© Издательские решения

## Содержание

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Эмоции в розницу                                   | 6  |
| Краткое содержание                                 | 7  |
| 1. Сохраняйте свое здоровье, управляя эмоциями     | 8  |
| 1. Представление автора проекта                    | 9  |
| 2. Предыстория проекта                             | 10 |
| 3. Эмоции в розницу                                | 11 |
| Что дальше?                                        | 22 |
| 2. Как управлять эмоцией оскорбления               | 23 |
| Планирование                                       | 24 |
| Позиционирование – главная маркетинговая стратегия | 24 |
| Контроль                                           | 26 |
| Система «Бриллиант»                                | 26 |
| Мотивация                                          | 28 |
| Мотивация оскорбляющего                            | 28 |
| Организация                                        | 29 |
| Кто вами управляет                                 | 29 |
| Коммуникация                                       | 31 |
| Метод амортизации                                  | 31 |
| Принятие решений                                   | 34 |
| 1. Мягкая амортизация                              | 34 |
| 2. Прочие варианты управления эмоцией оскорбления  | 34 |
| Задание                                            | 36 |
| 3. Управление гневом. Часть 1                      | 38 |
| Планирование                                       | 39 |
| Первый случай                                      | 39 |
| Второй случай                                      | 39 |
| Третий случай                                      | 40 |
| Лиса, заяц и петух <sup>9</sup>                    | 40 |
| Кто нами управляет                                 | 44 |
| Первый вариант развития событий                    | 44 |
| Второй вариант развития событий                    | 44 |
| Третий вариант развития событий                    | 45 |
| Другие причины гнева                               | 45 |
| Конец ознакомительного фрагмента.                  | 47 |

# **Как отражать оскорбление и управлять гневом Серия «Новый тайм- менеджмент», книга 5, часть 4**

**Владимир Токарев**

© Владимир Токарев, 2019

ISBN 978-5-0050-1347-7 (т. 4)

ISBN 978-5-4496-7682-5

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Лучший (с точки зрения экономической выгоды) вариант приобретения книг по управлению эмоциями – стать акционером (спонсором) проекта краудфандинга по изданию серии книг «Менеджмент эмоций» – и получить соответствующие выгодные вознаграждения —



Рис. 1. Серия практикумов по менеджменту эмоций.

**ВНИМАНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ!** Вы можете присоединиться к проекту по ссылке <https://planeta.ru/campaigns/strah>

## **Эмоции в розницу Вместо аннотации**

После кризиса 1998 года наши потенциальные клиенты отказывались от консультационных услуг по докризисным ценам – они стали для них слишком дороги.

И тогда мы... повысили цены. Стали предлагать услуги «нарезанными кусочками» – но дороже. Консультант по управлению выполнял только методическую работу, например, по стратегии, а клиент выполнял всю работу сам. Спрос вернулся.

Этот же прием я решил использовать при подготовке серии книг по менеджменту эмоций. Читателям предлагается на выбор:

1. Желаящие могут приобрести нужную книгу по менеджменту эмоций «в розницу».
2. Также можно приобрести книги по менеджменту эмоций «мелким оптом».
3. Читатель может стать спонсором проекта краудфандинга, ссылка на который в начале книги, и получить всю серию книг по менеджменту-эмоций в качестве вознаграждения спонсора. (одно из вознаграждений – «эмоции крупным оптом»)

## **Краткое содержание**

### **1. Сохраняйте свое здоровье, управляя эмоциями**

Проект краудфандинга

### **2. Как управлять эмоцией оскорбления**

Задание

### **3. Управление гневом. Часть 1**

### **4. Управление гневом. Часть 2**

### **5. Управление гневом. Часть 3**

Задание

### **6. Сказка для топ-менеджеров по менеджменту эмоций**

## **1. Сохраняйте свое здоровье, управляя эмоциями**

### **Проект краудфандинга**

Эмоции ревности, обиды, терзание себя чувством вины и стыда, страх, эмоция оскорбления, гнев и пр. могут нанести непоправимый вред вашему здоровью, а также явиться причиной ваших неоправданных действий в отношении других.

Этот проект краудфандинга имеет своей целью издание серии книг-практикумов, помогающих научиться управлять своими эмоциями и, т.о., сохранить свое физическое здоровье и жизнь и здоровье окружающих вас людей.

***Содержание презентации проекта:***

**1. Представление автора проекта**

**2. Предыстория проекта**

**3. Цели проекта и вознаграждения спонсорам проекта**

Главная цель проекта

Финансовая цель проекта

Вознаграждения спонсорам

**Что дальше?**



## 1. Представление автора проекта

Я директор консультационной фирмы «КЦ «Русский менеджмент», к.т.н., консультант по управлению, автор более 50 статей по менеджменту в профильных журналах, автор более 200 книг —

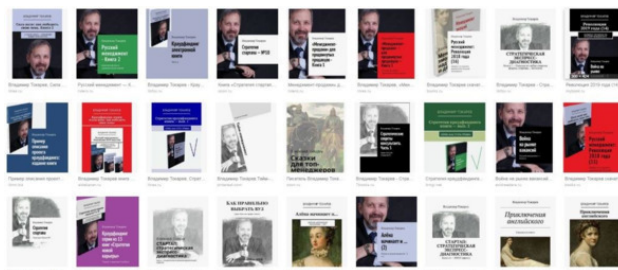


Рис. 2. Книги автора.

«Сила воли: как победить свою лень», «Воспитание силы воли без насилия», «Тренировка памяти», «Тренировка памяти и умения слушать», «Сказки для топ-менеджеров», «Три менеджмента в одном флаконе», «Русский менеджмент», «Стратегическое управление персоналом», «Стратегические секреты консультанта», журналов в книжном исполнении и др., в частности, 10 новых книг по менеджменту эмоций.

В настоящее время мной подготовлен большой офлайн практикум по управлению ключевыми эмоциями, по большинству которых уже изданы соответствующие книги.

Успешным был мой предпредыдущий проект краудфандинга по изданию серии книг «Русский менеджмент» – [https://planeta.ru/campaigns/memo\\_8](https://planeta.ru/campaigns/memo_8).

## 2. Предыстория проекта

Во второе издание моей книги по новому тайм-менеджменту (2001 год) входило описание управления только одной эмоцией – как не обижаться.



Рис. 3. Второе издание книги по новому тайм-менеджменту.

Но при проведении офлайн семинаров, тренингов и мастер-классов я рассказывал про управление большим числом эмоций (как перестать бояться, как не ревновать, не терзать себя чувством вины и стыда, как развить чувство юмора и победить стресс).

Некоторое время назад я начал готовить пятое издание книги по новому тайм-менеджменту и решил книгу по менеджменту эмоций расширить – описать то, чему я уже обучал других.

Но работа оказалось очень трудоемкой.

Сначала я книгу по менеджменту эмоций разбил на 2 части. Но и это не помогло.

Тогда я решил начать издавать «эмоции в розницу», описывая в отдельной книге управление только одной – двумя эмоциями.

Так появились первые три книги.

### 3. Эмоции в розницу

#### ОБИДА

Первая эмоция (книга) – «Как перестать обижаться» уже издана и ждет своего читателя. Глубокое переживание обиды может привести к соматическим (телесным) заболеваниям.



Рис. 4. Первая эмоция, «продаваемая в розницу», предлагается в 4 номере журнала «Новый тайм-менеджмент».

#### СТРЕСС

Следующей была издана книга про стресс и юмор —



Рис. 5. Вторая «эмоция, продаваемая в розницу», предлагается в 5 номере журнала «Новый тайм-менеджмент».

Стресс может быть опасен для здоровья не только самим своим явлением, но и опасными для здоровья, но распространенными, методами его снизить, – употреблением алкогольных напитков, например.

### **СТЫД**

Затем вышла следующая книга – о том, как не нужно стыдиться. Не нужно мучить себя стыдом, даже за близких, – это не прибавит вам здоровья.



Рис. 6. Третья «эмоция, продаваемая в розницу», предлагается в 6 номере журнала «Новый тайм-менеджмент».

А поскольку в книге про менеджмент эмоций, что я планировал, предполагалось описание всего 6 эмоций, то можно говорить, что половина пути была пройдена.

Затем я продолжил работу по изданию книг серии «эмоции в розницу» —

### **СТРАХ**

Писать про страх, было, конечно страшно, не скрою. Бояться, когда не нужно, а потом переживать свое поведение, — это вряд ли полезно для вашего здоровья.



Рис. 7. Книга, которая пользуется особым спросом у читателей.

### **ВИНА**



Рис. 8. Книга, которую задерживала публикация статьи на тему.

Следом была издана книга про борьбу с чувством вины, которую задерживали внешние обстоятельства – издание статьи —

**у вас есть возможность бесплатно прочитать материал о том, как не терзать себя чувством вины по ссылке – <https://www.e-xecutive.ru/career/lichnaya-effektivnost/1990405-menedzhment-emotsii-mozhno-li-povysit-svoi-emotsionalnyi-intellekt>**

Сохраняйте свое здоровье, управляя эмоциями. Раздумывая о своей вине, можно в некоторых случаях сойти с ума, надеюсь, вы этого не хотите. Берегите себя!

Это была предпоследняя книга серии, поскольку еще нужно было издать 6 книгу – про ревность —

### **РЕВНОСТЬ**

Ревность может принести немало огорчений ревнивцу и тому, кого ревнуют необоснованно. Ревность может съедать ваше здоровье. Берегите себя и своих близких!



Рис. 9. Последняя книга серии «Эмоции в розницу».

Это была последняя книга серии «Эмоции в розницу», после которой я приступил к верстке первой и второй части книги «Менеджмент эмоций» (первая и вторая часть вышли почти одновременно) —

### **ЭМОЦИИ МЕЛКИМ ОПТОМ**

**Менеджмент эмоций против эмоционального интеллекта**



Рис. 10. Продукт краудфандингового проекта.

В этой книге представлены первые три эмоции (инструменты по управлению ими) — **Обида, Вина и Стыд.**  
**Менеджмент эмоций. Часть 2.**





Рис. 11. Продукт краудфандингового проекта.

**Во второй книге представлены Страх, Ревность и Борьба со стрессом (плюс развитие чувства юмора).**

Но история на том не закончилась. Я решил издать еще одну часть по менеджменту эмоций, но также сначала серией «Эмоции в розницу».

#### **Эмоции в розницу 2**

Итак, проект был выполнен. Все запланированные книги изданы. Но, однако, эмоции остались. Тогда было принято решение издать еще одну книгу – по управлению завистью —

#### **ЗАВИСТЬ**



Рис. 12. Первая книга по теме зависти.

Зависть приносит большие огорчения тому, кто завидует. Иногда это ведет даже к преступлениям. Намного лучше – научиться управлять своей завистью.

### **ГОРДОСТЬ**

Но зависть всегда ходит рядом с гордостью, так вышла книга про Гордость кота в сапогах —

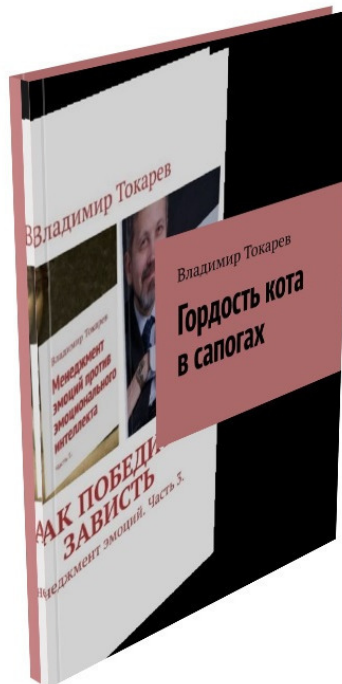


Рис. 13. Вторая книга по теме зависти.

### **ЕЩЕ ОДНА КНИГА ЭМОЦИИ МЕЛКИМ ОПТОМ**

В конечном итоге, эти две последние книги были выпущены в одном издании – третьей части книги по менеджменту эмоций —



Рис. 14. Книга из серии «Эмоции мелким оптом».

### **Как победить зависть.**

#### **Эмоции в розницу 3**

Но, однако, две очень важные эмоции остались.

#### **ОСКОРБЛЕНИЕ**

Оскорбление может приносить большие физические и психические страдания, а переживания оскорбления являться причиной неуправляемых реакций – взаимного оскорбления и гнева.



Рис. 15. Еще одна книга серии «Эмоции в розницу».

Книга «Как отразить оскорбление» уже издана.

### УКРОЩЕНИЕ ГНЕВА

Целью данного проекта является издание еще одной книги серии «эмоции в розницу» – «Укрошение гнева».

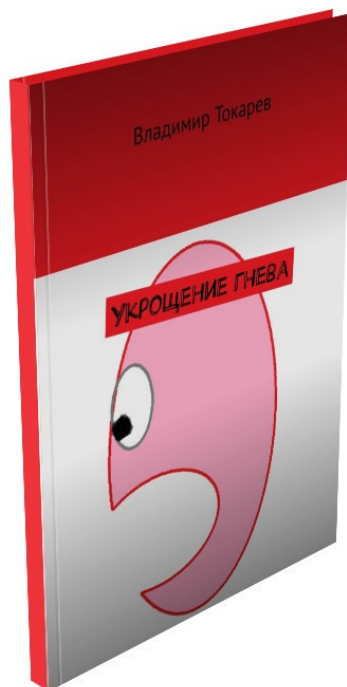


Рис. 16. Эта книга – цель проекта краудфандинга.

Часто нам бывает стыдно после реакции гнева. Гнев разрушает человека, он опасен и для человека и его окружающих.

### 3. ЦЕЛИ ПРОЕКТА И ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ СПОНСОРАМ ПРОЕКТА

Итак, целью данного проекта является издание еще одной книги серии «эмоции в розницу» – — «Укрошение гнева».

#### ФИНАНСОВАЯ ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Собранные средства пойдут на оплату работы автора проекта.

Если будет собрана требуемая сумма – это значит, достаточно большое число акционеров проекта выбрали для себя путь повышения своей личной эффективности и успеха своей карьеры.

Достижение большей финансовой цели будет использовано для подготовки других книг этой серии книг (см. параграф «Что дальше?»).

*Вознаграждения спонсорам*

#### **АКЦИЯ «Эмоции в розницу»**

Акция включает в себя одну из 10 книг серии «Эмоции в розницу»:

- 1. Как перестать обижаться. ТМ 1 (4)**
- 2. Как победить стресс и депрессию. ТМ – 5**
- 3. Не нужно стыдиться. ТМ6**
- 4. Как стать бесстрашным. ТМ7**
- 5. Не терзайте себя чувством вины. ТМ8.**
- 6. Как перестать ревновать. ТМ9.**
- 7. Зависть. ТМ10.**

**8. Гордость Кота в сапогах. ТМ11**

**9. Как отразить оскорбление. ТМ12.**

**10. Укрощение гнева.**

(Прим. ТМ – это Тайм-менеджмент).

на усмотрение спонсора.

Спонсор выбирает одно любое вознаграждение из десяти, но может также выбрать большее число разных вознаграждений, приобретая несколько акций этой номинации.

По умолчанию (если спонсор не сообщит о своем выборе одной из книг серии эмоции в розницу) он получит книгу «Как стать бесстрашным. ТМ7».

**АКЦИЯ/Вознаграждение «Эмоции мелким оптом»**

Акция включает в себя одну из книг серии «Эмоции мелким оптом»:

1. Менеджмент эмоций против эмоционального интеллекта. Часть 1.
2. Менеджмент эмоций. Часть 2.
3. Как победить зависть. Менеджмент эмоций. Часть 3.

**АКЦИЯ/Вознаграждение «Эмоции крупным оптом»**

Она включает в себя все книги серии «Эмоции мелким оптом»:

1. Менеджмент эмоций против эмоционального интеллекта. Часть 1
2. Менеджмент эмоций. Часть 2.
3. Как победить зависть. Менеджмент эмоций. Часть 3,

а также

2 книги серии «Эмоции в розницу»:

1. Как отразить оскорбление»
2. Укрощение гнева.

Примечания:

1. 25% любой уже изданной книги автора (это 9 книг из 10) можно прочитать по ссылке – <https://www.litres.ru/vladimir-tokarev/#avtor-alphabet> их легко найти по алфавиту.

2. Все представленные книги проекта – это не просто книги для чтения – это практикумы для тренировки управления ключевыми эмоциями человека.

## Что дальше?

Книги «Как отразить оскорбление» и «Укрощение гнева» вместе составят книгу **Как отразить оскорбление и укротить гнев.**



Рис. 17. Четвертая книга (в планах) серии «Эмоции мелким оптом».

А тем временем мы начинаем онлайн практикумы в бизнес-школе «Практика 2.0» по менеджменту эмоций, книги по которым уже изданы.

## **2. Как управлять эмоцией оскорбления**

**Итак, рассмотрим планирование, контроль, мотивацию, организацию, коммуникацию и принятие решений в процессе оскорбления<sup>1</sup>.**

Оскорбление и реакция на него – это коммуникация. По сути, когда мы говорим о функциях управления применительно к оскорблению, мы оговорим о менеджменте коммуникации.

---

<sup>1</sup> Это функции управления.

## Планирование

При планировании нужно ответить на 3 вопроса:

– *Где мы находимся?* – *Куда собираемся двигаться?* – *Как мы собираемся достичь намеченной цели?*

– *Где мы находимся?*

Есть некая ситуация нашего общения (вечеринка, общественный транспорт, очередь за пользующимся спросом продуктом, ДТП и т.д.)

– *Куда собираемся двигаться?*

Мы хотели бы выглядеть в глазах других людей вполне определенным образом – смелым, добрым, решительным, умным и т. д.

– *Как мы собираемся достичь намеченной цели?*

О стратегии того, как добиться желаемой цели мы поговорим далее на страницах этой книги. В качестве примера я использую самого себя.

Итак:

– *Где мы находимся?*

## Позиционирование – главная маркетинговая стратегия

В 1992—2002 гг. я работал на отделении международного бизнеса нижегородского иняза, вел управленческие дисциплины. Одна из них – стратегический маркетинг.

Главная маркетинговая стратегия – это стратегия позиционирования, все остальные стратегии маркетинга – вытекают из этой стратегии.

Попробуем применить маркетинговую стратегию к себе любимому:

Позиционирование товара/фирмы — создание в сознании потребителей определенного образа (имиджа) товара или фирмы, целенаправленное формирование специфического представления у потребителей о товаре или самой фирме на рынке в сравнении с товарами/фирмами конкурентами с помощью различных инструментов маркетинга.

Итак, позиционирование (в отношении самого себя) – это то, что не ты думаешь про себя, а другие. А другие есть люди разные – родственники, знакомые, не очень знакомые, коллеги по работе, коллеги по социальным сетям и пр.

Позиционирование фирмы подкрепляется известной моделью 4Р – продуктами фирмы, системой распределения продуктов, их продвижением, ценой.

Рассмотрим 4Р в отношении самого себя:

Продукты – скажем книги, которые я пишу. Я стараюсь, чтобы мои книги были были высокого качества, оригинальными по форме и содержанию.

Система распределения – использую вполне солидные магазины электронных книг (некоторые из них могут предоставить печатную книгу по технологии «Печать по требованию»).

Система продвижения – с одной стороны я использую социальные сети. С другой стороны, у меня, как у золотого лауреата профильной сети (международного сообщества менеджеров) E-xe, есть возможность раз в год использовать 200 000 «рекламных рублей» для продвижения моих продуктов в этой профильной соцсети.

Цена – мои электронные книги по менеджменту нельзя назвать дешевыми.

Вроде бы, составляющие позиционирования, не противоречат друг другу. Но, повторюсь, речь идет не о том, что я думаю о себе (считаю себя экспертом в ряде разделов менеджмента –



в общем менеджменте, в ТМ, в стратегическом управлении персоналом, в стратегическом менеджменте и др.), а что думают обо мне другие.

Например, оппонент по профильной соцсети *сообщает аудитории, что мне по продажам следует сначала почитать материальную часть* (условный пример).

Стандартная программа позиционирования предполагает:

- замер мнений о том, что позиционируется.
- разработка желаемого позиционирования,
- программа позиционирования и ее реализация,
- повторный замер для оценки результатов позиционирования.

Если я хочу, чтобы группа «конструктивных оппонентов» изменила свое мнение обо мне, я могу, например, рассказать о паре десятков статей опубликованных в профильных журналах, о трех своих книгах, где излагается новая техника продаж, о личном (в пару десятков лет) опыте личных продаж консультационных услуг, достаточно серьезном опыте в должности зам. гендирера по развитию с подчинением мне отделов маркетинга и сбыта в компании по производству и реализации замороженных полуфабрикатов.

## Контроль

Напоминаю подпроцессы функции контроля —

*Стандарт*

Пример. В некой профильной соцсети я размещаю отрывок из своей книги в форме статьи.

При этом у меня имеются свои представления о том, что я хотел бы ожидать в оценках меня лично и моих публикаций (например, объективности).

*Измерение*

Продолжу условный пример.

Прочитавшие материал можно разделить на группы:

- оценивающие только сам материал, они могут высказывать конструктивную критику (и положительную и отрицательную) по предмету моей публикации,
- недоброжелатели, которым все равно что именно я написал – задача оскорбить, пример – «Статья – отстой, плагиат».
- скажем так, «случайно прочитавшие» материал и высказавшие критику и статьи и в отношении личности автора – «Мне материал показался банальным, консультант по управлению и пишет такие банальные вещи» и т. п.

*Сравнение результатов измерения со стандартом:*

Вторую и третью группы высказавшихся я рассматриваю, для начала, как оскорбивших меня (при переходе на мою нескромную личность).

Про корректирующие действия мы поговорим в разделе «Принятие решений». А пока я представлю интересную систему, которую называли «Бриллиант».

## Система «Бриллиант»

### СПРАВКА

В городе Павлово нашей области<sup>2</sup> в начале рыночных реформ создали СП («Инструм-Рэнд»). Но попытки улучшить качество, чтобы можно было продавать продукцию в западные страны, натолкнулась на проблемы брака. И тогда руководство придумало систему «Бриллиант» – любой брак стали рассматривать как ценность – брак несет информацию, что что-то не в порядке. Рабочих перестали наказывать за сам брак, но строго стали спрашивать за утаивание брака. Качество продукции резко повысилось, известные западные компании стали покупателями продукции компании.

Попробуйте рассматривать оскорбление вас – как «Бриллиант», который дает ценную информацию:

- то, что думают о вас другие (ваше реальное позиционирование),
- в чем вы пока слабы,
- чем мотивированы люди, которые вас, по вашему мнению, оскорбили и др.

---

<sup>2</sup> К слову – я родился в этом городе, но через год меня перевезли родители в Нижний, который тогда назывался город Горький.



## Мотивация

Обращусь опять к условному примеру.

Скажем, я полагал, что разбираюсь в некоторых вопросах широко известной среди специалистов моего профиля теории ограничений (ТОС). Тем более, что нашел в ней ряд недостатков, но в своей консультационной деятельности я не использую ТОС.

В одной профильной соцсети я прочитал неаргументированное оскорбление Э. Голдратта – уже умершего автора ТОС, заступился.

Оппонент прошелся по моей нескромной личности, я не остался в долгу. Модератор сети попросил нас обоих не приближаться друг к другу на 500 интернет-метров, что я и сделал.

Чем был мотивирован я – оскорблением известного мне человека, который не мог ответить, потому что уже умер и, к слову, являлся гражданином другого западного государства.

Но, однако, я посмотрел в интернете труды этого профессора, узнал, что он действительно разработчик новой системы управления, основанная на использовании неизвестной мне MES. Если бы MES попадала в круг моих интересов, я бы обязательно серьезно занялся изучением этой системы (как в свое время, узнав про ТОС, я потратил время на изучение этого инструмента).

Получается, что если даже вас оскорбили, нужно поискать ценное, что можете найти в ситуации с оскорблением.

## Мотивация оскорбляющего

Чем был мотивирован мой оппонент, пытавшийся оскорбить меня? Тем, что посчитал мое высказывание оскорблением его скромной личности (известного в своих кругах профессора такого-то).

Понимание мотивации оскорбляющего значительно снижает эмоцию оскорбления.

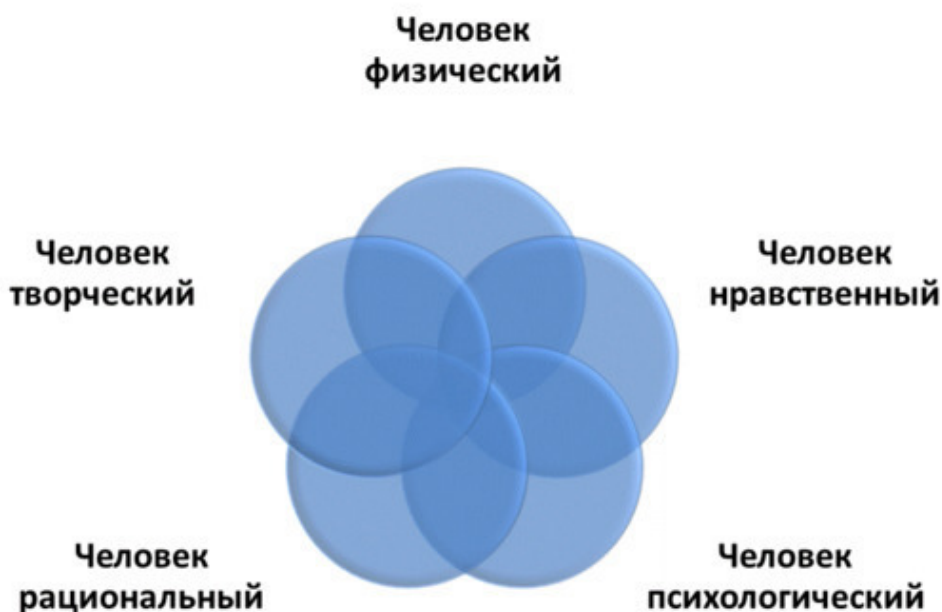
Поэтому в алгоритме восприятия оскорбления я бы рекомендовал первым шагом попытаться лучше понять мотивацию оскорбляющего. Например, часто оскорбление – это просто проявление конфликта, которые всегда сопровождают групповую динамику функционирования любых малых групп, а социальные сети – это тоже группы, только более динамичные, чем реальные группы контактирующих реально людей<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Более подробно об этом можно прочитать в моей книге «Новые компетенции службы персонала».

## Организация

Я напомним используемую мной модель человека, включающая пять составляющих: ЧР – человек рациональный, ЧН – человек нравственный, ЧТ – человек творческий, ЧФ – человек физический, ЧП – человек психологический.



26

Рис. 18. Системная модель человека.

Под Человеком психологическим мы понимаем ту сторону личности, которая в большей мере ответственна за процессы, принятые относить к психологическим характеристикам личности, например эмоции, в частности эмоция оскорбления.

ЧР соответственно введенной нами терминологии действует разумно, рационально. Например, он помогает понять работу наших эмоций.

ЧН – это сформировавшиеся у личности нормы «правильного» поведения как в отношении себя, так и других. Отклонения поведения других от этих норм может восприниматься, в ряде случаев, человеком как оскорбление.

ЧФ – проявляется в сложных физиологических, «нервных» т др. процессах у человека, в частности, при той или иной эмоции.

Мы отдельно выделяем творческую компоненту человека – ЧТ, например, она нам поможет лучше использовать метод амортизации при отражении оскорбления.

### 1 вариант развития событий

## Кто вами управляет



Рис. 19. «Ситуационная организационная структура».

Если эмоция оскорбления возьмет над вами верх, тогда согласно представленной ситуационной оргструктуре, личность человека выполняет свои действия под влиянием этой эмоции.

Варианты поведения оскорбленного многочисленны – можно реагировать на оскорбления оскорблениями, если это личная встреча, а не беседа в социальной сети, можно полезть в драку, можно не реагировать и т. д.

Можно также переживать оскорбления, при этом, как и при других неуправляемых человеком эмоциях, можно нанести вред своему здоровью, иногда непоправимый.

Получается так, что больший вред наносит не оскорбляющий, в таком случае, а человек сам себе.

Откуда следует, что лучший вариант развития событий, когда вы не даете эмоции оскорбления управлять собой. Будет очень хорошо, если вы подчините эту эмоцию себе, начнете управлять ею.

#### **Другие варианты**

Прежде, чем нам рассмотреть другие варианты действий, давайте обратимся еще к двум функциям управления – коммуникации и принятию решений.

## Коммуникация

Оскорбление – одна из форм коммуникации. Причем, можно оскорбить как словом так и действием, вербально и невербально, например, не ответив на приветствие знакомого, не подав ему руки.

Социальные сети – инструмент, способствующий росту числа оскорблений. Это вызвано не только астрономическим ростом числа контактов между людьми, но и невозможностью физически ответить оскорбившему, зачастую являющегося хотя и реальным человеком, но прячущимся за безымянный ник.

По этой причине, удобнее всего рассмотреть возможные ответные действия на оскорбление именно на примере социальных сетей.

## Метод амортизации

Я кратко представлю технологию амортизации, в форме краткой инструкции.

### Как правильно ругаться в соцсетях

#### *Инструкция*

О том, как троллить, написано уже немало. Данная инструкция – это серьезный научный подход к тому, как правильно ругаться.

**Уровень сложности:** Не просто

*Что вам понадобится:* • Творческий подход

- Чувство юмора
- Терпение – так как самая скучная книга из тех, что я читал, это книга в 500 страниц – «Психология юмора».

- И книга Ярослава Гашека «Похождения бравого солдата Швейка»

#### **1 шаг**

*Узнайте как возникает конфликт*

А возникает он часто случайно – кто-то дает коммент к вашему посту, где шутка или ирония воспринимается вами очень болезненно. Может получиться так, что неудачно пошутили вы – тогда просто извинитесь – у вас появится новый друг. Например, оппонент произнес в отношении вашего текста слово «волюнтаризм», и вы считаете, что вас смертельно оскорбили

#### **2 шаг**

*Правильно отреагируйте на первое нападение*

Возможно нападавший не хотел вас обидеть или не покушается на ваш статус. Чтобы проверить это – отправьте оппоненту благожелательный посыл – кстати, благожелательный посыл – это научный термин из конфликтологии

Например, если ваш оппонент женщина – сообщите, что она прекрасно выглядит на фотографии профиля.

### **3 шаг**

*Знакомьтесь, научный термин – конфликтоген*

Конфликтоген – это неприятное для вас сообщение, которое вам отправляет оппонент, конфликтоген может служить началом конфликта. Например, вы написали очень умный пост, а ваш оппонент сообщил, что это – чушь обыкновенная.

### **4 шаг**

*Узнайте, как происходит эскалация конфликта*

А происходит она очень просто – получив конфликтоген от оппонента (что ваш текст – это чушь обыкновенная), вы отправляете ему ответный конфликтоген с подкреплением – ваш конфликтоген всегда будет тяжелее нападения оппонента: на чушь обыкновенную вы реагируете так: «Не хотел вас травмировать, уважаемый оппонент, но все, что вы писали предыдущие 2 года в этой соцсети – это чушь собачья, да и собаки вряд ли способны нести такую чушь».

### **5 шаг**

*Наблюдайте за эскалацией конфликта*

Получайте удовольствие – наблюдайте, как конфликтогены становятся все более значительными, Но не доводите дело до дуэли – ваш оппонент может оказаться мастером спорта по стрельбе из травматического оружия и как раз на днях собирается посетить ваш город в командировке. И обязательно узнайте про состояние здоровья своего оппонента – если он болен, вы можете, как каратисты при превышении самообороны, оказаться на скамье подсудимых.

### **6 шаг**

*Перечитайте Гашика*

«Приключение бравого солдата Швейка» – это неисчерпаемый кладёз словесных приемов борьбы со своим оппонентом методом амортизации. Что это за метод – узнаете в следующем шаге.

### **7 шаг**

*Узнайте про метод амортизации*

Именно метод амортизации применял Швейк. Суть метода амортизации очень похожа на действие автомобильного амортизатора – нападающую реплику вы амортизируете тем, что, по сути, буквально соглашаетесь с тем, что говорит ваш оппонент:



«Вы, уважаемый сударь круглый дурак!» – пишет в комментарии всплеснувший оппонент. «

Я долго и тщательно скрывал это от окружающих, – парируете вы, – как, уважаемый оппонент, вы догадались? Не понимаю, как при такой гениальной догадливости вас до сих пор не назначили советником президента?»

### Советы

Читайте научную литературу по конфликтологии. Мне при подготовке к данной инструкции помогали автор книги «Конфликты в нашей жизни и их разрешение» В. Шейнов и автор книги «Психологическое айкидо» М. Литвак. Но конфликтология многогранная наука – в ней есть стратегии и тактики, методы решения сложных проблем, способы управления своими эмоциями и понимания, что творится в душе как отдельного человека, так и целого народа, если мы рассматриваем международный конфликт.

*и предупреждения:*

А предупреждение такое: если, применяя метод амортизации, вы переборщите, как это я сделал в примере выше, то вместо завершения конфликта эскалация будет только нарастать. В любом случае, помните, что то, что вы говорите другому, может воспринимается много болезненнее, чем вам кажется.

Берегите не только себя, но и своих оппонентов!

Итак, в методе амортизации удар противника не наталкивается на стену (сопротивление, ответному удару) – и потому противник, по сути, теряет равновесие<sup>4</sup>.

Если не можете удержаться и хотите его добить – тогда, как в примере, представленной в инструкции, можете пошутить в отношении оппонента. Но учтите, что тогда обмен ударами может продолжиться далее.

---

<sup>4</sup> Отмечу, что метод амортизации во многом схож с классическим методом преодоления сопротивления возражению (при продаже, в споре и т.д.). Отличие только одно – в методе преодоления возражения на первом этапе вы соглашаетесь с частью высказывания оппонента, в методе амортизации вы соглашаетесь с высказыванием оппонента на 100%. А далее – по вкусу.

## Принятие решений

Итак, возвращаемся к ситуационной структуре, где человек принимает решения о том, как отразить оскорбление.

### 1. Мягкая амортизация

Под мягкой амортизацией я понимаю технологию обработки оскорбления, которая предлагается в СГМ – саногенном мышлении<sup>5</sup>:

Суть технологии проста, и во многом сходна при обработке других эмоций:

1. *Покой* Для начала нужно прийти в относительно спокойное состояние, чтобы размыслить оскорбление разумом, а не чувствами.

2. *Ожидания* Мысленно обдумать – какие именно ожидания в отношении поведения оскорбившего у вас были.

3. *Реальность* На этом этапе мы сравниваем поведение с ожиданиями.

5. *Откуда эти ожидания* Чаще всего – это определенные стереотипы – мы привыкли, что общение, поведение должно быть в таких-то рамках.

6. *Большая реалистичность* Подумайте, с какой стати, человек обязательно будет соблюдать стереотипы всегда и везде?

7. Прохождения перечисленных пунктов ослабит эмоцию оскорбления.

### 2. Прочие варианты управления эмоцией оскорбления

Ниже я представлю примеры реакции на оскорбление в социальной сети.

Список, который я представлю ниже, открытый – добавляйте в свою копилку другие методы, что на практике хорошо сработали. Я поделюсь своими:

1. Игнорирование. Пример по социальной сети. Если я вижу, что какой-то участник соц-сети хотел бы меня оскорбить (например, он на меня зол из-за моей критики его непрофессиональных высказываний), я могу сообщить, что далее общаться я с данным участником не намерен. Игнорирование – это тоже оскорбление, но придаться к нему очень трудно.

2. Я консультант по управлению, и если в соцсети я встречаюсь с оскорблением (себя или других) со стороны коллеги, я сообщаю, что для консультанта по управлению переход на личности в общении – свидетельство о непрофессионализме. Если же такой переход на личности не прекращается, я сообщаю оппоненту о его профнепригодности – это, несомненно оскорбление.

Получается, что первые 2 пункта – это ответы оскорблением на оскорбления. В ряде случаев это помогает.

3. Использование методики амортизации, которую я описал в инструкции выше. Это более сильный метод, вне всякого сомнения.

4. Бывает, что тот, кто оскорбил, не планировал это сделать и не думал, что его острое слово заденет оппонента – в таком случае и я (если мое высказывание показалось оскорбительным) и мой адекватный оппонент просто приносим друг другу извинения.

5. Переждать. Не стоит сразу отвечать на задевшее вас высказывание. Подождите, сколько сможете. Часто, после повторного прочтения текста, которое в первый раз показалось оскорбительным, вы увидите, что это просто информация, иногда полезная для вашего же использования.

---

<sup>5</sup> Размысливание оскорбления в терминах СГМ.

6. Подумайте о возможных причинах оскорбления. Быть может, человек завидует вам, обижен вами, испытывает чувство вины и пр., просто устал или находится в состоянии стресса, а оскорбление – это вторичная эмоция в подобной ситуации. В таком случае, нужно работать с первичной эмоцией<sup>6</sup>.

Повторюсь – это открытый список и предложен для социальной сети.

---

<sup>6</sup> Опять же обращусь к личным продажам. В личных продажах различают ложные, второстепенные и истинные возражения. Преодолеть ложное или второстепенное возражение – невозможно. Их можно только понять, вывести покупателя на истинное (главное) возражение, а же потом обрабатывать его, преодолевать.

## Задание



Рис. 20. Книга скачивается бесплатно в магазине издательства Ридеро.

Научитесь отражать оскорбления, применяя рассмотренные методы: амортизацию и мягкую амортизацию по Ю. Орлову.

Тренироваться всегда лучше «на кошечках» – потренируйтесь методам амортизации в социальных сетях.

Но иногда оскорбление требует физического отражения. Учитесь быть бесстрашным (но соблюдайте технику безопасности) и тренируйте свои физические навыки.

И помните, что переживание эмоции оскорбления (особенно, если вы ее часто вспоминаете) приносит зачастую очень много вреда здоровью<sup>7</sup>. Берегите себя!

---

<sup>7</sup> Ю. Орлов предлагает специально вспоминать оскорбления, но обрабатывая их при этом методом, который я назвал



### **3. Управление гневом. Часть 1**

#### **Планирование и организация**

Как и в предыдущих книгах серий «Эмоции в розницу» и «Эмоции мелким оптом» применим функции управления для описания в данном случае эмоции гнева.

## Планирование

При планировании нужно ответить на 3 вопроса:

– *Где мы находимся? – Куда собираемся двигаться? – Как мы собираемся достичь намеченной цели?*

Я рассмотрю три ситуации:

1. Когда у человека есть план, цель, которую он планирует достигнуть, но на пути он встречается препятствие.
2. Второй случай почти такой же, но препятствие непреодолимо объективно.
3. И последний случай, когда целью человека является укрощение своего гнева.

### Первый случай

Например, я хотел бы стать руководителем подразделения/фирмы, но у меня есть конкурент, который не просто претендует на то же место, но у него больше возможностей достичь своей цели.

Если я рассматриваю своего конкурента как препятствие, у меня может возникнуть раздражение, переходящее в гнев.

Одна из причин гнева (когда он является первичной эмоцией) – это столкновение с препятствием при движении к цели.

В первом случае препятствие может быть устранено. В моем примере я могу в чем-то догнать и превзойти своего конкурента, и тогда, быть может, начальник/владелец бизнеса (если речь идет о месте генерального директора) остановится на моей кандидатуре.

Есть много художественных произведений, где препятствие уничтожается физически.

Получается, что если я чту уголовный кодекс, я могу направить свою энергию на преодоление препятствия другими методами – стать лучше, сильнее (если речь идет о спортсменах, добивающихся попадания на олимпиаду от своей страны) и т. д. В этом случае энергия зарождающегося гнева используется в правильном назначении.

### Второй случай

Приведу пример из не очень далекого прошлого (девяностые годы), когда еще горьковский ГАЗ производил автомобиль Волга, который пользовался большим спросом на рынке.

Одна тюнинговая компания, которая занималась тюнингом волг, решила предложить своим покупателям анатомические кресла. Работа по разработке нового продукта заняла несколько месяцев. Но когда она была завершена, оказалось, что точно такая же работа именно в этот период была выполнена в КБ горьковского автозавода. Понятно, что при массовом производстве анатомических кресел для автомобиля дорогостоящие услуги тюнинговой фирмы оказались невостребованными – намеченная цель (получить хорошую прибыль от продажи нового продукта тюнинговой фирмы) стала недостижимой физически. Генеральному директору осталось только погневаться на самого себя или на подразделение маркетинга, которое не получило вовремя информацию о новых разработках автозавода.

Однако в условиях непредсказуемых и быстрых изменениях внешней среды эту ситуацию можно рассматривать как типичную. Для управления в условиях непредсказуемости уже есть проверенный временем такой инструмент как стратегический менеджмент.

Кратко его можно представить следующим образом: в процессе движения к намеченным целям фирма должна приобрести долговременные конкурентные преимущества и/или корневые компетенции. И даже если цель окажется недостижимой, фирма сможет опереться на приобретенные при движении к этой цели качества.

Точно также, отдельный человек может встретиться с непреодолимым препятствием, но на пути движения к своей цели приобретет новые умения, которые ему помогут двигаться по жизни вполне успешно дальше.

Мой личный пример выглядит так. Я написал несколько книг, отправил их в деловые издательства, но поскольку я был неизвестным автором (так мне пояснили в издательстве) – мои книги не стали издавать. Но в ходе подготовки книг к изданию я научился писать книги, и когда появилось издательство Ридеро, я быстро смог издать очень большое количество деловых книг, опираясь на приобретенное умение<sup>8</sup>.

Используя знания о стратегическом менеджменте, гневаться будет особенно некогда, энергия будет использована в мирных целях. Однако, если гнев раньше времени возьмет управление человеком на себя, возникнут проблемы с использованием этой энергии.

### **Третий случай**

Когда вашей главной целью является сама борьба с гневом, который вам мешает жить, приводит к ухудшению отношений с близкими или с коллегами на работе.

Этот случай мы и будем рассматривать более подробно далее.

Понимание причины гнева – половина решения задачи борьбы с гневом, так как далее останется только устранить эту причину.

Одна из частных причин может быть – конфликт сторон, например, в борьбе за ограниченные ресурсы. В рамках данной книги не планируется рассматривать управление конфликтом, так как это специальная тема, требующая специального рассмотрения. Однако по теме конфликтов издано достаточное количество литературы. Ну а, в качестве некоторой компенсации отсутствия такого рассмотрения в этой книге, читателю предоставляется сказка для топ-менеджеров на эту тему.

### **Лиса, заяц и петух<sup>9</sup> Русская народная сказка**

*Жили-были лиса да заяц.*

Судя по выбору героев для сказки нам, скорее всего, будет представлен классический конфликт<sup>10</sup> субъектов, у которых разные взгляды на жизнь, разные ценности, разный цвет шкуры (а у некоторых героев даже есть перья!), наконец, и разные пристрастия в питании.

*У лисицы была избенка ледяная, а у зайчика лубяная; пришла весна красна – у лисицы избенка растаяла, а у зайчика стоит по-старому.*

---

<sup>8</sup> На самом деле, я смог воспользоваться приобретенными умениями даже чуть раньше – издал пару книг в журнальном варианте в деловых журналах, где тогда издавал свои статьи.

<sup>9</sup> В обработке А. Н. Афанасьева

<sup>10</sup> В групповой динамики групп выделяют этапы развития группы, один из важнейших этапов – прохождение стадии конфликта.



Судя по всему, автор намекает на давно ожидаемое потепление климата Земли. Современная конфликтология рекомендует – не следует спешить при разборе конфликта – сначала нужно найти его причины, а не торопиться разбирать последствия. Как видим, в дальнейшей трагедии героев виноват, скорее всего, человек со своими неугомонными желаниями жарить на открытом огне на природе шашлык, безжалостно сжигая кислород, и держать водочку в холодильнике с фреоном, то есть портить, т.о., земную атмосферу.

*Лиса попросилась у зайчика погреться да зайчика-то и выгнала.*

Да, судя по всему, мы отгадали. Действительно сказка о конфликте. Напомним классику – конфликт возникает тогда, когда есть некое целое – неделимый объект (здесь лубяная избушка), и есть как минимум две стороны (здесь лиса и заяц), которые на этот неделимый объект претендуют одновременно. Это конфликтная ситуация. Но конфликт происходит тогда, когда к конфликтной ситуации добавляется еще инцидент, в данном случае – это когда лиса прогнала зайца.

*Идет зайчик да плачет,*

Но, однако, для конфликта необходимо, чтобы у одной из сторон появилось понимание – что не просто невозможно решить проблему, а есть виновный в этом – другая сторона. В данном случае, заяц ошибочно причину своих невзгод связывает не с потеплением климата на земле, а именно с лисой. В таком случае возникает такое психологическое явление, как фрустрация. Отметим, что фрустрация бывает двух видов – реальная (когда действительно вторая сторона является виновной). И воображаемая. Причем воображаемая причина, как видно из сказки, может, в конце концов, послужить развитию уже вполне реального конфликта.

*а ему навстречу собаки: «Тяф, тяф, тяф! Про что, зайчик, плачешь?»*

Как видим, появляются новые герои сказки – собаки. При этом предположительно, что собаки обладают большим эмоциональным интеллектом (EI) – понимают эмоции зайца. Напомню, что эмоциональный интеллект предполагает такие качества, как понимание чужих эмоций, с одной стороны (собаки жалеют зайца), и с другой стороны понимание своих эмоций (собаки возмущены поведением лисы, но понимают ли они свои эмоции?), но главное все таки – это понимание эмоций партнера по коммуникации (собаки понимают, что заяц горюет по своей избушке). Однако эмоциональный интеллект предполагает также умение управлять своими эмоциями. Так ли это узнаем дальше.

*А зайчик говорит: «Отстаньте, собаки! Как мне не плакать? Была у меня избушка лубяная, а у лисы ледяная, попросилась она ко мне да меня и выгнала». – «Не плачь, зайчик! – говорят собаки. – Мы ее выгоним».*

Как видим, с управлением эмоциями у собак в сказке не очень. Вместо того, чтобы успокоить зайца, они без раздумий готовы на конфликтные действия – «Наших бьют!». Причем, вместо того, чтобы выслушать вторую сторону (кто знает, быть может, лиса еще больше обижена на зайца, ведь покинув избушку он оставил лису голодать, хорошо ли это? С точки зрения лисы, думаю, что почти что безнравственно. Тем более, что судя по описанию заяц – самец, то есть мужчина, а лиса – самочка – то есть слабая женщина (речь в сказке не идет про лиса, а именно про лису, и не про зайчиху, а определенно про зайца).

Представьте, если бы по приходу в суд одной стороны судья сразу выносил бы решения. Я уж не говорю о том, что лисе нужно было зачитать ее права, в частности, лиса могла пригласить в качестве адвоката знакомого волка. Мы же наблюдаем сплошное нарушение процессуального кодекса. Ну да ладно, посмотрим, что будет дальше.

*– «Нет, не выгоните!» – «Нет, выгоним!» Подошли к избушке: «Тяф, тяф, тяф! Поди, лиса, вон!»*

Как видим, собаки, вместо того, чтобы разобраться в ситуации объективно, отправляют лисе так называемый конфликтоген («Тяф, тяф, тяф» – что означает – «Сам дурак!») –

который, несомненно, приведет к соответствующему конфликтогену другой стороны, что мы и наблюдаем, обмен конфликтогенами обычно приводит к эскалации конфликта.

А ведь можно было начать разговор по умному – сделать лисе комплимент – похвалить ее шкурку, например.

*А она им с печи: «Как выскочу, как выпрыгну – пойдут клочки по заулочкам!» Собаки испугались и убежали.*

Налицо развитие конфликта, где лиса выбрала стратегию принуждения (напомним, что еще есть стратегии компромисса, уклонения от конфликта, уступки и разрешения конфликта к радости обеих сторон). Известно, что в случае выбора такой стратегии выигрывает только одна сторона. Однако такую стратегию управления конфликтом можно применять, если вторая уверена в своем превосходстве. Как видим, лиса соразмерно учла свои возможности – она вышла победителем.

*Зайчик опять идет да плачет. Ему навстречу медведь: «О чем, зайчик, плачешь?» А зайчик говорит: «Отстань, медведь! Как мне не плакать? Была у меня избенка лубяная, а у лисы ледяная; попросилась она ко мне да меня и выгнала». – «Не плачь, зайчик! – говорит медведь. – Я выгоню ее». – «Нет, не выгонишь! Собаки гнали – не выгнали, и ты не выгонишь». – «Нет, выгоню!»*

Что мы наблюдаем? Классическое развитие событий. Когда конфликт не разрешен, стороны начинают подключать к своему конфликту все большее число участников со своей стороны. В конце концов, вместо конфликта двух личностей мы наблюдаем конфликты между группами и даже иногда между странами, причем разных конфессий. В сказке, правда, наблюдается другой феномен – на первой стадии конфликта зайчик подключает к конфликту не большее число участников, а все более крупных по размеру участников.

*Пошли гнать. Медведь: «Поди, лиса, вон!» А она с печи: «Как выскочу, как выпрыгну – пойдут клочки по заулочкам!» Медведь испугался и ушел.*

Правда, подключение медведя не привело к созданию группы конфликтующих, вероятно по причине острой болезни, известной в народе как медвежья.

*Идет опять зайчик да плачет, а ему навстречу бык: «Про что, зайчик, плачешь?» – «Отстань, бык! Как мне не плакать? Была у меня избенка лубяная, а у лисы ледяная; попросилась она ко мне да меня и выгнала». – «Пойдем, я ее выгоню». – «Нет, бык, не выгонишь! Собаки гнали – не выгнали, медведь гнал – не выгнал, и ты не выгонишь». – «Нет, выгоню!» Подошли к избенке: «Поди, лиса, вон!» А она с печи: «Как выскочу, как выпрыгну – пойдут клочки по заулочкам!» Бык испугался и ушел.*

Да, бык тоже оказался не очень умным и выдержанным – сразу встал на тропу войны, поверив зайцу на слово. А ведь можно было бы не спешить, спросить у лисы документы на жилплощадь. Быть может, по договору найма (заяц же пустил лису погреться добровольно) лиса имела все права и дальше проживать в лубяной избушке зайца (к слову, прописку никто не проверял не только у лисы, но даже у зайца).

*Идет опять зайчик да плачет, а ему навстречу петух с косой: «Кукареку! О чем, зайчик, плачешь?» – «Отстань, петух! Как мне не плакать? Была у меня избенка лубяная, а у лисы ледяная; попросилась она ко мне да меня и выгнала». – «Пойдем, я ее выгоню». – «Нет, не выгонишь! Собаки гнали – не выгнали, медведь гнал – не выгнал, бык гнал – не выгнал, и ты не выгонишь». – «Нет, выгоню!»*

Петуху, судя по всему, также не известна современная технология разрешения конфликтов с помощью третьей стороны. И потому вместо поиска вариантов примирения конфликтующих сторон он также решил использовать принуждение, выступив со стороны зайца.

*Подошли к избенке. Петух: «Кукареку! Несу косу на плечи, хочу лису посеки! Поди, лиса, вон!» А она услышала, испугалась, говорит: «Одеваюсь...»*

Где Вы видели, чтобы лиса боялась петуха? Судя по всему, просто у лисы истек срок договора найма лубяной избушки (наверняка он был, и заяц «заливает», что лиса вела себя не честно) и она решила, как и положено, исполнить условия договора со своей стороны

*Петух опять: «Кукареку! Несу косу на плечи, хочу лису посечи! Поди, лиса, вон!» А она говорит: «Шубу надеваю».*

Как видим конфликт исчерпан – лиса решила оставить помещение в пользу зайца.

*Петух в третий раз: «Кукареку! Несу косу на плечи, хочу лису посечи! Поди, лиса, вон!» Лисица выбежала, а он ее зарубил косою и стал с зайчиком жить да поживать.*

*Вот тебе сказка, а мне крынка масла.*

Батюшки! Где это видано, чтобы за захват помещения, да еще на небольшой срок было такое неправомерное наказание?

Как видим, описанные в сказке события похожи не на заслуженное наказание, а на убийство по заказу (заказчик – заяц). Расплата с киллером-петухом (автор сказки нам с самого начала намекал, что петух был с косою, понятно, с чем ассоциирующейся) произошла, как видим, бартером – предоставлением последнему помещения для проживания.

Надеюсь, что после публикации данной интерпретации сказки прокуратура России заинтересуется этим делом, произошедшим в русском лесу.

### **Вместо заключения**

Как часто мы предполагаем за других то, что они думают, и в большинстве случаев ошибаемся. Именно так поступил в сказке заяц, обвиняя лису в неблагодарном поведении – он ее пустил в свою избушку погреться, а она его самого из избушки выгнала.

А давайте рассмотрим ситуацию с другой стороны. Смотрите, дело происходит в голодный период ранней весной – лиса замерзла (а звери замерзают, когда они голодные).

Заяц пустил лису погреться. Лиса отогрелась, и само собой, могла бы беззащитного зайца слопать. Она же, в качестве благодарности за приют, «выгнала» зайца – чтобы он мог спрятаться и, т.о., остаться живым.

Спрашивается, почему бы лисе самой не уйти из избушки, когда она отогрелась?

Здесь все просто – лиса уже знала место жительства питательного зайца и понимала, что если она уйдет сама, то когда инстинкт голодного зверя сработает, она все равно вернется к избушке, подкараулит зайца и съест его. Заяц же, предполагая со стороны своего компаньона только худшее, лишил лису самого ценного – жизни.

Вот так и происходит большинство конфликтов – от недопонимания.

И потому рекомендация сказки топ-менеджерам – чтобы уменьшить число конфликтов, задавайте вопросы – не стесняйтесь узнать истинные мысли своих коллег по общению.

## Кто нами управляет Функция организации

### Первый вариант развития событий

Это случай, когда причиной гнева является барьер для достижения желаемой цели и при этом эмоция гнева возьмет над вами верх. Тогда согласно представленной ситуационной оргструктуре, личность человека выполняет свои действия под влиянием этой эмоции (стрелка показывает, как личность переходит в подчинение гнева).



Рис. 21. Ситуационная оргструктура при управлении гневом.

Что касается подчиненных – то это подсистемы человека – Человек физический (во время гнева повышается сахар в крови, вырабатывается дополнительный адреналин и пр.), Человек психологический и др. подсистемы.

Многократное проявление гнева в определенных ситуациях приводит к формированию вредной привычки – гневаться, триггером к запуску эмоции гнева будет выступать ситуация.

### Второй вариант развития событий

Часто причиной гнева является другая эмоция (которой человек не стал управлять). В этом случае алгоритм действий такой:

– возможно, что эта эмоция (ревность, обида, оскорбление и др.) сама берет управление человеком на себя, что мы уже рассматривали в книгах, посвященных этим эмоциям,

– весьма вероятно, что эта первичная эмоция (ревность, обида, страх, зависть и др.) является толчком, триггером, приводящем к появлению гнева, который начинает управлять поведением человека. Растрата психологической энергии во время гнева из-за второй эмоции приводит к временному облегчению (обиды, зависти, ревности и др.).

Предсказать последствия проявления гнева всегда невозможно.

Но ясно одно – если гнев является вторичной эмоцией (ревности, оскорбления, чувства вины и др.) – то зная причину, можно понять как бороться с гневом в данном случае – нужно понять первичную эмоцию и управлять Человеком психологическим как представлено в других книгах серии менеджмент эмоций.

### **Третий вариант развития событий**

Это оптимальный случай, когда Человек берет управление гневом на себя.

Спрашивается, может быть главное – устранить гнев полностью, используя для этого лучшие практики?

Это не так. Гнев, если он является первичной эмоцией, помогает человеку в особых условиях, например, в случае внешней агрессии, он мобилизует все силы человека для самообороны.

Именно поэтому мы говорим не об укрощении гнева, а об управлении им.

### **Другие причины гнева**

Одной из наиболее частых причин человеческого гнева является неудовлетворение потребностей человека.

Напомню пирамиду Маслоу:



Рис. 22. Модель иерархии потребностей А. Маслоу.

Согласно этой модели более высокие потребности начинают проявляться при достаточно полном удовлетворении потребностей, лежащих в соответствии с этой иерархией ниже. Физиологические потребности (в еде,

сне, сексуальные потребности и т.д.) и потребность в безопасности относят к первичным потребностям (их дала нам природа), а остальные потребности (их считают высшими) возникают у человека в процессе воспитания.

Например, если вы устали или пришли с работы голодным как волк – не следует раздражаться на близких – стоит сначала поесть, отдохнуть (ублажить потребности Человека физического), и, скорее всего, раздражение – предвестник гнева, уйдет само собой.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.