

ТЕМА 8. ТРАЕКТОРИЯ КОРРЕКТНОГО ОТВЕТА НА ПРОВОКАЦИИ В СИТУАЦИЯХ ОНЛАЙН- И ОФЛАЙН- ОБЩЕНИЯ

Живое общение

Речевые провокации в живом общении встречаются достаточно часто. Агрессивное речевое поведение бывает следствием низкой культуры индивида, плохого образования, проблем со здоровьем и др.

Чтобы правильно отреагировать на речевую провокацию, важно понимать причины ее возникновения. Проявляя в своем поведении речевую агрессию, человек провоцирует Вас, а значит, преследует определенную коммуникативную цель. Цель агрессивного речевого поведения может быть разной: оппонент хочет спровоцировать конфликт, вывести Вас из спокойного уравновешенного эмоционального состояния, унижить или оскорбить. Если понять причины, мотивирующие собеседника проявлять речевую агрессию, то, скорее всего, можно избежать конфликта.

Надо понимать, что правильная реакция на речевую провокацию свидетельствует о степени Вашей воспитанности, об уровне культуры.

Один из способов избежать конфликта при речевой провокации — проигнорировать ее. Часто правильным выходом из ситуации является окончание общения — нужно просто уйти от собеседника, который провоцирует Вас на конфликт.

Если нет возможности игнорировать речевую агрессию, то нужно ответить. Не столько важен сам ответ, сколько его форма. Имеет значение, как Вы ответите.

Алгоритм корректного ответа на провокацию

1. Соблюдайте спокойствие, не показывайте, что оскорблены и раздражены. Для провокатора важно видеть реакцию оппонента. Если оппонент сохраняет эмоциональное равновесие, не раздражается, не реагирует резко негативно, то создается впечатление, что провокация не удалась.
2. Не отвечайте сразу, сделайте паузу. Подумайте над тем, что ответить. Сформулируйте мысль. Сделайте фразу короткой, однозначной, понятной.
3. Не меняйте тон, скорость и громкость голоса. Резкое повышение или понижение тона, изменение громкости, увеличение или уменьшение скорости речи свидетельствуют о нарушении эмоциональной стабильности.
4. Следите за своими мимикой и жестами. Постарайтесь не изменять выражение лица. Не нужно сильно жестиковать. Оставайтесь в открытой позе. Не нужно невербально демонстрировать негативную реакцию.

5. Отвечайте подчеркнuto вежливо. Не поддавайтесь стилю оппонента. Ваш ответ — это Ваша позиция. Он демонстрирует Ваш уровень культуры.
6. Отвечайте однозначно. Сформулируйте мысль таким образом, чтобы ее нельзя было интерпретировать двояко или вычлeнить из контекста отдельные слова и переиначить смысл сказанного.
7. Четко сформулируйте отказ от продолжения общения. Выскажите его спокойно и корректно. Используйте формулы вежливого отказа от дальнейшего общения.

Интернет-коммуникация

Агрессивное поведение в интернет-коммуникации имеет специфический характер. Оппонент, оставляющий негативный комментарий, понимает, что его видит не только непосредственно адресат, но и другие пользователи. А значит, оскорбление приобретает публичный характер.

Несмотря на то что интернет-общение имитирует живое непосредственное общение, чаще всего интернет-агрессия проявляется в письменной, точнее в печатной форме. Ответ на провокацию также дается в письменной форме. Он не должен быть сиюминутным, как в живом общении. Есть время продумать однозначный и корректный ответ.

Алгоритм корректного ответа на провокацию в Интернете

1. Не нужно реагировать сразу. Не отвечайте, если Вы негативно настроены и чувствуете сильное раздражение и обиду. Пусть пройдет время. Представители интернет-сообщества редко обращают внимание на время. Поэтому у Вас есть возможность успокоиться, абстрагироваться, тщательно продумать свой ответ.
2. Проверьте каждую фразу. Устный ответ провокатор может вспомнить и процитировать, комментарий в Интернете оценивают все пользователи. Это демонстрация Вашей позиции. Поэтому ответ должен быть максимально однозначным. Вычленяйте из контекста предложения, словосочетания и слова, анализируйте их содержание по отдельности и в совокупности.
3. Формулируйте однозначные высказывания, не допускайте многозначности, проверяйте лексические значения слов, которые используете. Устраняйте возможность двоякой интерпретации смысла.
4. Используйте нейтральную лексику, межстилевую лексику. Не используйте просторечные и грубо-просторечные слова или оценочную лексику. Чаще всего стилистически окрашенные слова становятся поводом для продолжения речевой агрессии.
5. Соблюдайте нормы современного русского литературного языка. Не имея возможности обвинить в проступке, обвиняют в неграмотности или невнимательности. Поэтому так важно не торопиться, продумать ответ, проверить точность формулировки и грамотность фразы. Не допускайте логических, речевых, грамматических, лексических, орфографических и пунктуационных ошибок. Возможно, требования к интернет-переписке лояльнее, чем к официально-деловой документации. Но онлайн-переписка чаще всего показывает автора (если она не анонимна). То есть Вы, как автор, демонстрируете не только свою позицию, но и умение грамотно общаться.

6. Не оценивайте оппонента. Нельзя использовать оценочную лексику или каким-либо другим образом демонстрировать свое отношение к некорректному поведению собеседника. Нельзя давать комментарии типа «бред», «кошмар», «клиника», «беспредел», «караул, неадекват!» и т. п. Ситуация может быть *затруднительной, сложной, проблемной, критичной*, но не может быть *кошмарной, ужасной, идиотской, абсурдной*. Нельзя обвинять и оценивать.

7. В профессиональной деятельности правильным считается вежливое обращение по имени-отчеству с прибавлением прилагательного «уважаемый (уважаемая)». В интернет-коммуникации тоже приветствуется вежливость, особенно если Вы отвечаете на провокацию. Подчеркнутая вежливость — это защитный механизм, свидетельство Вашей непредвзятости.

8. Можно и нужно называть собеседника по имени. Нередко провокатор прекращает агрессивное речевое поведение, убедившись, что с ним общаются уважительно.

9. И в офлайн-, и в онлайн-коммуникации уместно использовать для остановки провокационного или агрессивного речевого поведения следующие речевые формулы: *«Мы не сможем продолжить общение с вами, если с вашей стороны будут продолжаться оскорбления и провокации»*; *«Ваше мнение не совпадает с моим, но вам не стоит высказываться в подобной форме, это неэтично, в противном случае наше общение прекратится»*; *«Елена Петровна, убедительная просьба прекратить высказывать Вашу позицию в подобной форме»*; *«Я вынужден прекратить наш диалог, потому что ваши высказывания некорректны»*.

Этичный, но однозначный ответ и спокойная реакция — показатели Вашего профессионализма и культуры. Не реагируйте на речевые провокации, общайтесь корректно и грамотно.