

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КОЛЛЕДЖ «КРАСНОСЕЛЬСКИЙ»**

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
на заседании Педагогического Совета
СПб ГБПОУ «Колледж «Красносельский»

Протокол № 9 от 25.06 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор СПб ГБПОУ
«Колледж «Красносельский»

Г.И. Софина
2020 г.

Приказ № 68 от 25.06 2020 г.



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

для обучающихся по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Санкт-Петербург

2020 г.

ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации предназначены для обучающихся колледжа, изучающих учебную дисциплину «Психология общения»

Методические указания для выполнения практических работ созданы Вам в помощь для работы на занятиях, под руководством преподавателя, так и для самостоятельного выполнения практических работ, предусмотренных рабочей программой во внеаудиторное время.

Методические рекомендации по учебной дисциплине «Психология общения» имеют практическую направленность и значимость. Формируемые в процессе практических занятий умения могут Вам в будущей профессиональной деятельности.

Приступая к выполнению практической работы, Вы должны внимательно прочитать цель и задачи занятия, ознакомиться с требованиями к уровню Вашей подготовки в соответствии с федеральными государственными стандартами среднего профессионального образования, краткими теоретическими и учебно-методическими материалами по теме практической работы, ответить на вопросы для закрепления теоретического материала.

Все задания к практической работе Вы должны выполнять в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты по приведенной методике.

Отчет о практической работе Вы должны выполнить по приведенному алгоритму, опираясь на образец.

Наличие положительной оценки по практическим работам необходимо для получения зачета по дисциплине, поэтому в случае отсутствия на уроке по любой причине или получения неудовлетворительной оценки за практическую Вы должны найти время для ее выполнения или пересдачи.

Внимание! Если в процессе подготовки к практическим работам или при решении задач у Вас возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения разъяснений или указаний в дни консультаций или дополнительных занятий.

1. Перечень практических занятий по дисциплине «Психология общения»

№ темы	№ и тема практического занятия	Кол-во часов
Тема 1.1.	Практическое занятие №1 Анализ своего типа личности как участника общения Развитие навыков установления контактов с людьми.	1
Тема 1.1.	Практическое занятие №2 Техники общения. Отработка приемов эффективного слушания.	1
Тема 2.1.	Практическое занятие № 3 Определение типа темперамента	1
Тема 2.1.	Практическое занятие №4 Личные волевые качества. Стратегии убеждающего воздействия	1
Тема 2.1.	Практическое занятие №5 Определение своих способностей. Методы защиты от манипуляций.	2
Тема 2.3.	Практическое занятие № 6 Конфликтные ситуации. Диагностика уровня конфликтности ситуации.	1
	Итого	7

Практическое занятие №1

Тема :Анализ своего типа личности как участника общения

Цель:

- Закрепить основные понятия по теме.
- Отработать навыки самостоятельной деятельности и работы в парах.
- Проанализировать свой тип личности.
- Освоение технологии оценки собеседника, практическая отработка навыков установления контакта в ситуации межличностного взаимодействия в процессе выполнения профессиональной деятельности.

«Каждый раз, когда я вижу, к каким серьезным последствиям приводят мелочи... я думаю о том, что мелочей не бывает».

Брюс Бартон.

Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:
 - Преимущества построения общения на основе психологического типа собеседника.
 - Невербальные и вербальные средства общения.
 - Установление контакта (раппорт): управление коммуникацией через бессознательные ключи доступа; приёмы установления контакта (подстройка) к собеседнику с учётом психологического типа собеседника, подстройка к собеседнику.
 - Способы поддержания и прерывания вербального и невербального контакта с собеседником.
 - Приёмы управления вниманием собеседника.
 - Эффективное завершение коммуникации.

Ход занятия:

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме:
 - 1) позы и жесты собеседника;
 - 2) контакт глазами (визуальный);
 - 3) общее выражение лица:
 - * складки на лбу;
 - * область носа;
 - * рот и губы;
 - 4) мимические проявления эмоциональных реакций человека;
 - 5) выбор дистанции при общении:
 - прикосновения;
 - рукопожатия;
 - походка;
 - 6) манера говорить:
 - скорость речи;
 - громкость речи;
 - отчетливость;
 - высота голоса;
 - окраска звучания;
 - дыхание собеседника;
3. Заполнение таблицы.

Состояние партнера в процессе общения	Внешние проявления данного состояния

4. Отработка практических навыков оценки психотипа собеседника и установления контакта.

Разминка: упражнение «Молекулы».

Цель упражнения: раскрепощение участников.

Инструкция: «Представим себе, что все мы атомы. Атомы выглядят так (показать). Атомы постоянно двигаются и объединяются в молекулы. Число атомов в молекуле может быть разное, оно определяется тем, какое число я назову. Мы все сейчас начнем быстро двигаться, и я буду говорить, например, три. И тогда атомы должны объединиться в молекулы по три атома в каждый. Молекулы выглядят так (показать)».

Возможная модификация: скорость движения атомов и собранных молекул зависит от температуры окружающей среды. Если ведущий называет отрицательную температуру, движение замедляется или даже останавливается, при повышении – ускоряется.

По завершению упражнения можно задать вопросы:

- Как вы себя чувствуете?
- Все ли соединились с теми, с кем хотели?

Упражнение «Автобус»

Цель упражнения: отработка гибкости невербального поведения

Участники разбиваются на парочки. Инструкция следующая: «Сейчас вы пассажир автобуса. По сигналу «Красный» автобус останавливается на светофоре. Вдруг вы видите во встречном автобусе человека, которого вы давно не видели. Вы хотите договориться о встрече с ним в каком-то определенном месте и в определенное время. В вашем распоряжении – одна минута, пока автобусы стоят у светофора. По сигналу «Зеленый» загорается зеленый свет и автобусы разъезжаются».

После невербального проигрывания, участники тренинга делятся информацией о том, как они поняли друг друга. Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

Упражнение «Испорченный телефон»

Цель упражнения: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Из зала выбираете пять человек, четыре из них выходят из комнаты. Пятому даёте текст: «У отца было 3 сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвертому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная с самого последнего человека, вы расспрашиваете, о чём был текст истории. Можно просить повторять текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Обсуждение того, какие средства рассказчик использовал для передачи сообщения. На что обращал в первую очередь внимание слушатель. Насколько слушатель менял коммуникативные средства, становясь рассказчиком.

Каким образом выявленные закономерности общения могут проявиться в процессе делового общения? Что необходимо учитывать, чтобы избежать негативных эффектов при восприятия и передачи информации?

Упражнение «Побег из тюрьмы»

Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.

Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: «Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые

пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания (5 минут) сообщники с помощью жестов и мимики должны «рассказать» преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый «сообщник» спасает одного «преступника»). После окончания игры «преступники» рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.

Обсуждают, каким образом владение невербальными средствами общения влияет на качество выполнения профессиональной деятельности?

Упражнение «Зеркало»

Цель: отработка навыков подстройки к партнеру по общению.

Инструкция: «Сейчас вам предлагается выполнить несколько несложных заданий, вернее симитировать их выполнение. Для первого выполнения потребуется 2 участника».

Пара участников выходит вперед. Один из них — исполнитель, а другой — его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы — зрители, они наблюдают за игрой пары и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Каждый выполняет по 2 действия. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников будут суммироваться и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала. Обсудить, как себя чувствовали участники в разных ролях, удобно ли им было быть зеркалом и отображать чужие действия.

Предлагаемые действия: пришить пуговицу, погладить белье, испечь пирог, собраться в дорогу, зашнуровать ботинки, выступить в цирке, помыть голову, подмести пол, убраться в комнате, нарисовать картину, посадить картошку, приготовить салат...действия могут добавляться в зависимости от количества участников.

Обсуждение. Каким образом умение работать в паре, команде влияет на качество выполнения профессиональной деятельности? Что необходимо для того, чтобы как можно быстрее «сработаться» с тем или иным человеком?

Упражнение «Интервью»

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?
- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?
- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

Упражнение «Аплодисменты»

Цель: эмоциональная разрядка участников в конце занятия.

Инструкция: «Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее.».

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

В конце занятия попросить участников высказать обратную связь по прошедшему занятию. Высказаться должны все, можно предложить вариант по кругу или с перекидыванием игрушки следующему участнику.

Приложение 1

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

- около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;
- наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д. Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни. Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).
2. Взгляд.
3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:
 - внешний вид собеседника,
 - мимика (выражение лица),
 - пантомимика (позы и жесты).
4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:
 - вокальные качества голоса,
 - его диапазон,
 - тональность,
 - тембр.
5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:
 - темп речи,
 - паузы,
 - смех и т.д.

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку. Наиболее показательными являются случаи, когда к помощи кинесики прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Проксемика объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание

адресата по плечу и т. д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция). Средства проксемики также выполняют регулирующую функцию при общении. Так, расстояния между коммуникантами во время речевого общения определяются характером их отношений (официальные / неофициальные, интимные / публичные). Кроме того, кинесические и проксемические средства могут выполнять роль метакоммуникативных маркеров отдельных фаз речевого общения. Например, снятие головного убора, рукопожатие, приветственный или прощальный поцелуй и т. п.

Невербальные действия, как правило, идут параллельно или чередуются с вербальными в процессе коммуникации. Тем не менее природа таких невербальных действий сугубо поведенческая (практическая).

Невербальными по своей сути являются компоненты и других семиотических систем (например, изображения, явления культуры, формулы этикета и т. д.), а также предметный, или ситуативный мир, под которым понимаются объекты, окружающие участников коммуникации, а также ситуации, в которых они заняты.

Задание :

1. Повторить понятия «общение, коммуникация, виды общения, функции общения»
2. Выполнить психологические тесты №1-№5(учебник Г.М.Шеламова)
3. Подсчитать результат, обобщить данные, сделать вывод об особенностях своей личности.

Практическое занятие №2

Техники общения.

Цель:

- Закрепить знания о различных техниках общения
- Отработать навыки общения в различных ситуациях.
- Расширение представлений о способах эффективного общения, практическая отработка навыков эффективного слушания.

Подготовка к занятию:

1. Изучить предложенную литературу.
2. Подготовиться к обсуждению теоретических вопросов:
 - Понятие и виды слушания.
 - Основные способы эффективного слушания.

Ход занятия:

1. Обсуждение теоретических вопросов.
2. Отработка практических навыков.

Разминка: упражнения «Угадай, чьи руки», «Угадай, чей голос».

Цель: создание настроения на работу, развитие способности к эмпатии.

Кто это на ощупь? Эта игра проводится с завязанными глазами.

Участники на ощупь определяют, кто кем является, пытаются угадать имя.

Упражнение 2. «Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.»

Цель: отработка навыков активного слушания.

Содержание. Группа делится на пары. Участники по очереди рассказывают друг другу:

- какие эмоции они испытывают чаще всего;
- с какими эмоциями им легко справляться, а с какими трудно;
- как они контролируют себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции;
- насколько это им удается;
- какие навыки они бы хотели приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Консультант использует нереплексивное и рефлексивное слушание и задает уточняющие вопросы. Когда до окончания интервью останется 2—3 минуты, он предупреждает клиента об этом и делает резюмирование. По сигналу тренера участники меняются местами и ролями.

Обсуждение:

- Что в поведении слышащего помогало, а что затрудняло рассказ?
- Насколько точно были подведены итоги вашего сообщения?
- Что было трудным при выполнении данного задания?
- Какие приемы можно использовать, чтобы слушание было эффективным.

Упражнение 3. «Беседа с клиентом».

Цель: отработка навыков активного слушания в процессе деловой коммуникации.

Содержание. Группа делится на пары. Один играет роль недовольного, раздраженного клиента, другой – менеджера по продажам. Задача: выяснить причину конфликтной ситуации, предложить способы ее разрешения на основе применения приемов активного слушания.

Обсуждение (см. вопросы выше).

Заключение

Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности. Часто сам факт того, что человека просто внимательно выслушивают, является для него решением многих личностных проблем.

Умение слушать и слышать является необходимым условием для эффективной работы еще и потому, что решение многих проблем возможно только при полном понимании его проблемы.

Главное необходимо показать собеседнику, что его внимательно слушают и понимают.

Подача обратной связи - серьезная работа, требующая сосредоточенности, смелости, уважения к себе и другим.

Приложение 1

1. Понятие слушания

Вербальное общение состоит из двух процессов - слушания и говорения. Мы привыкли считать, что общение - это, прежде всего разговор и молчаливого человека называем необщительным. Это представление является одним из основных стереотипов восприятия. В действительности хорошим собеседником считается тот человек, который умеет слушать.

Причем есть огромная разница между тем, слышим мы нашего собеседника или его слушаем. Путать эти понятия нельзя: если мы слышим голос собеседника, но не вникаем в содержание его речи, то это будет означать, что мы слышим, а не слушаем собеседника. Слушать же - значит не только вникать в содержание речи собеседника, но и воспринимать истинное сообщение, которое может быть скрытым, вдумываться в слова собеседника,

анализировать состояние собеседника и причины, толкнувшие его на то или иное высказывание.

Однако экспериментальные исследования психологов показывают, что большинство людей не обладает навыками эффективного слушания и воспринимает речь собеседника лишь поверхностно (если воспринимает вообще). И лишь 10% людей обладают умением слушать собеседника, вникать в сущность сообщения и лежащие за этим сообщением чувства и мысли. Примером разговора, в котором оба участника не слушают друг друга, может быть диалог героев одного из произведений Эразма Роттердамского:

«Анний: Я слышал, ты был на свадьбе Панкратия с Альбиной.

Левкий: Никогда еще не бывало у меня такого неудачного плавания, как сейчас.

Анний: Что ты говоришь? Так много собралось народу?

Левкий: Никогда еще моя жизнь дешевле не стоила.

Анний: Смотри, что делает богатство!...»

Почему же мы не слушаем, хотя умение слушать может дать нам возможность узнать новую информацию, не говоря уже о том, что оно способно раскрыть нам внутренний мир собеседника? Причины этого довольно тривиальны:

Мы не хотим тратить на выслушивание собеседника время и силы.

Мы не слушаем, если у нас сложилось непоколебимое мнение по вопросу, о котором идет речь.

Мы не слушаем, если считаем себя специалистами по рассматриваемой проблеме.

Мы не слушаем, если боимся критики в свой адрес (а именно критику и нужно слушать самым внимательным образом).

И, наконец, мы не слушаем просто потому, что нас этому не научили. Искусству слушания нужно учиться.

Можно выделить следующие **виды слушания**:

рефлексивное (активное),

нерефлексивное (пассивное),

эмпатическое.

Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализируют, не критикуют, не поучают.

Нерефлексивное (пассивное) слушание - это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму типа «Да!», «Ну-и-ну!», «Продолжайте», «Интересно» и т. д. Такое слушание предполагает временную сдачу себя собеседнику, своего рода капитуляцию. Зато вы сможете узнать иную точку зрения, а затем - действовать.

Активное слушание - это искусство понимания. Процесс расшифровки смысла сообщений, выяснения реального значения сообщения. Активный слушатель должен верить говорящего, что все произносимое будет верно понято им. Понимающий слушатель как бы сообщает говорящему: «Я забочусь о Вас, я принимаю Вас. Я хочу понять Ваш опыт, Ваши чувства и, особенно, Ваши потребности». Такое послание, данное человеку в качестве базовой основы разговора, повлияет на его образ мыслей и чувства (по отношению к себе и другим).

Активное слушание

Когда пассивного слушания недостаточно, следует перейти к активному слушанию.

Бизнесмен, который говорит только о себе и своей фирме, не проявляя интереса к деловым партнерам, как правило, не добивается серьезных успехов.

Самая распространенная ошибка начинающих коммерсантов, когда они стараются склонить собеседника к своей точке зрения, -- это стремление слишком много говорить самим. И им это очень дорого обходится. Особенно часто эту ошибку совершают торговые агенты.

Следует давать возможность выговориться собеседнику. Он лучше вас осведомлен о своих проблемах и нуждах. Задавайте ему вопросы. Пусть он кое-что сообщит вам.

Цель - это поддержать или создать доверительную атмосферу в разговоре. Для этого мы должны быть принимающими и заботливыми и, одновременно, уважающими говорящего.

Условия, при которых активное слушание полезно:

когда вам необходимо проверить, верно ли вы воспринимаете эмоциональное состояние другого человека;

когда вы имеете дело с сильными эмоциями;

когда проблема другого человека эмоциональна по своей сути;

когда клиент пытается вынудить вас принять то же решение, что и он/она сам/сама;

когда идет исследование и взаимодействие с "открытым концом".

С помощью активного слушания вы сможете:

прояснить для себя чувства другого человека,

структурировать сложные эмоциональные состояния,

определить проблему более точно,

позволить клиенту решить проблему или понять, в каком направлении ее нужно решать,

повысить самооценку клиента.

большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента,

верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

Условия, которые должен соблюдать хороший слушатель:

1. Временно отбросить любые мнения, суждения, чувства. Никаких побочных мыслей. Поскольку скорость мышления в четыре раза больше скорости речи, используйте «свободное время» на критический анализ и выводы из того, что непосредственно слышите.

2. Пока вы слушаете, нельзя обдумывать последующий вопрос, а тем более приводить контраргументы.

3. Следует сконцентрировать свое внимание только на той теме, о которой идет речь. В любом случае знакомство с мнением партнера значительно облегчает проведение переговоров. Партнеру предоставляется возможность проявить себя, а это существенно притупит остроту его возражений.

4. Искренний интерес к человеку и желание помочь.

5. Большое внимание к малейшим проявлениям эмоционального состояния клиента.

6. Верить в способность человека самому принять решение и справиться со своей проблемой, давая ему время и создавая благоприятные условия.

При соблюдении этих условий хороший слушатель поддерживает:

1) Визуальный контакт

- если вы собираетесь говорить с кем-то, то смотрите на него; глаза не только зеркало души, но и зеркало того, как вы воспринимаете другого человека.

2) Язык тела

- собеседники должны находиться друг против друга, при этом надо смотреть прямо и сохранять открытую позицию, показывая интерес к собеседнику.

3) Тон и скорость речи

- когда мы внимательно слушаем партнера, то тон нашей речи невольно гармонирует с его тоном; голосом мы можем передать теплоту, заинтересованность, значимость для нас мнения собеседника.

4) неизменность предмета разговора.

- хороший слушатель обычно позволяет собеседнику самому определить тему разговора.

Очень часто в награду за внимательное выслушивание вы получаете «открытое сердце» вашего партнера, что существенно облегчает работу и способствует взаимопониманию.

Сложности при использовании активного слушания:

Ответ клиента "да" с последующей паузой. Задайте информационный вопрос (Что-Где-Когда-Как), дабы побудить клиента говорить дальше.

Ответ клиента "нет". Если клиент не дает пояснений, задайте информационный вопрос. Если вы получили ряд ответов "нет", то, видимо, клиент не желает говорить о своей проблеме или же не старается тщательно разобраться в ней.

Вы шагнули слишком далеко вперед, выразив свой анализ, а не чувства клиента. Вернитесь в ситуацию общения и проследите за состоянием клиента.

Клиент говорит, говорит и говорит. Если он выражает очень сильные чувства, слушайте его не прерывая, даже ради выражения своих мыслей, чувств.

Слушание заканчивается, когда проблема определена или достигнуто решение, клиент на определенное время сосредоточился на данной проблеме, диалог становится циклическим и повторяется.

Ошибки, наиболее часто встречаемые у тех, кто слушает партнера:

1. Удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.

2. Заострение внимания на «голых» фактах. Они, конечно, важны, однако психологи утверждают, что даже самые внимательные люди могут сразу точно запомнить не более пяти основных фактов. Все остальное перемешивается в голове. Поэтому при любом перечислении следует обращать внимание только на наиболее существенные моменты.

3. «Уязвимые места». Для многих людей это такие «критические слова», которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. Например, слова «рост цен», «инфляция», «увольнение», «ограничение заработной платы» вызывают у некоторых людей «психический ураган», т.е. неосознанное желание протестовать. И такие собеседники уже не следят за тем, что говорят в этот момент другие.

3. Приемы активного слушания

Довольно часто, особенно когда собеседник волнуется, возникает необходимость добиться точного понимания того, что он говорит. Выяснить реальное значение сообщения помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Прием выяснения состоит в обращении к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания или двусмысленности задает «выясняющие» вопросы, которые показывают говорящему, что его внимательно слушают, и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

Для выяснения чаще всего используются следующие фразы: «Что вы имеете в виду?», «Извините, но я не совсем понял это», «Простите, но как это...», «Не могли ли вы объяснить

это подробнее?» Такие нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказать свою мысль более конкретно, подбирая при этом другие слова. Реплики должны касаться только того, что собеседник говорит, и не содержать оценки его поведения или умения изложить свои мысли. Выражения типа «Говорите понятнее!» никакого отношения к этому приему не имеют. Они только отталкивают собеседника, затрагивая его самолюбие.

Пользуясь приемом выяснения, надо стараться не задавать вопросов, требующих односложного (типа «да», «нет») ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать?» полезно спросить: «А насколько трудно это сделать?» В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны говорить уже сами, во втором даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

Другой полезный прием, когда нужно добиться точного понимания собеседника, - это **перефразирование** - собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника. Перефразирование помогает и нашему собеседнику. У него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают, и при необходимости своевременно внести необходимые уточнения.

Перефразирование - универсальный прием. Его можно использовать при любом виде делового разговора. Но особенно эффективен этот прием в таких случаях:

при коммерческих переговорах, когда необходимо полное и точное понимание желания и предложений партнера. Поленившись повторить своими словами сказанное им, мы рискуем понести громадные убытки;

в конфликтных ситуациях или во время дискуссий. Если мы, прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль оппонента своими словами, то можем быть уверенными, что он со значительно большим вниманием отнесется к нашим возражениям: ведь он видит, что его слушают и стараются понять. Кроме того, у него просто не будет повода и оснований внутренне считать, что от него отмахнулись, даже не вникнув в его слова;

когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора. Человек, искусно владеющий этим приемом, может поддерживать беседу на любую тему часами, производя на говорящего крайне благоприятное впечатление (ведь наши ответы -- это выраженные нашими словами его собственные мысли).

При перефразировании следует соблюдать определенные правила. Прежде всего, его надо начинать фразами типа: «Другими словами, вы считаете...». «Если я вас правильно понял, то...», «Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...».

При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается. Перефразирование помогает отделить смысл от эмоций (возбуждения, взволнованности, подавленности).

Следует выбрать главное и сказать это своими словами. Буквально повторяя, мы будем уподобляться попугаю, что вряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление.

Не следует, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование действительно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями. Повторение его слов в такой момент не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, на который он сможет опереться, чтобы двигаться дальше.

При **отражении чувств** акцент делается на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: «Вероятно, вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...» и т. д.

Наиболее эффективно помогает добиться точного понимания сказанного собеседником прием **резюмирования**.

Резюмирование -- это подведение итогов. Суть его в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза -- это его речь в «свернутом» виде, ее главная идея.

Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника своими словами. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль. Обычно она предваряется фразами типа: «Таким образом, вы считаете...», «Итак, вы предлагаете...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...», «Ваша основная идея, как я понял, состоит в том, что...».

Наиболее часто резюмирование используется в следующих ситуациях:

на деловых совещаниях. Искусство руководителя здесь состоит в том, чтобы в высказываниях выступающих выделить главное. Иначе совещание может «потонуть» в потоке их речей;

в разговоре, когда участвующие в нем люди обсуждают одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени резюмировать сказанное, как бы завершая одну часть разговора и перекидывая мостик к следующей. Без такого рода высказываний группа может зайти в тупик, обсуждая мелкие детали и забыв о сути дела;

в конце телефонного разговора, особенно если слушающий после беседы должен что-то сделать;

при желании высказать несогласие с чьей-либо точкой зрения. Прежде чем это сделать, следует вначале выделить в суждении оппонента главное, подытожить сказанное, тогда не придется расплываться, приводя его контрдоводы, и удастся ответить на суть возражения. А еще лучше попросить сделать резюме его самого: он должен будет изложить свое возражение от всего второстепенного, что значительно облегчит нам задачу;

когда нужно помочь собеседнику четко сформулировать свои мысли, представить в ясной форме и даже развить идеи, которые были у него на уровне догадок и туманных фраз, сохранив при этом у него ощущение, что к этой мысли он пришел сам.

Таким образом, обобщая все вышеизложенное, можно утверждать, что обеспечить психологически правильное выслушивание собеседника и партнера можно при выполнении **следующих условий.**

Перестаньте говорить. Невозможно слушать, разговаривая или пытаясь комментировать услышанное.

Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте у него ощущение свободы.

Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Необходимо выглядеть и действовать заинтересованно. Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для раздражений.

Слушая, чаще улыбайтесь, кивайте головой, смотрите собеседнику в глаза и все время поддакивайте.

Задавайте вопросы и постоянно уточняйте. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.

Слушая, старайтесь понять, а не выискивать неточности или ошибки говорящего. Никогда не давайте оценок услышанному. Пусть собеседник выговорится до конца.

Старайтесь сопереживать собеседнику. Для этого посмотрите на вещи его глазами, попытайтесь встать на его место. Только так можно лучше понять говорящего и точнее выявить смысл его речи. Недаром говорится: чтобы слушать, нужны оба уха: одно -- воспринимать смысл, другое -- улавливать чувства говорящего.

В процессе слушания будьте внимательны и не теряйте тему беседы. Не отвлекайтесь на специфические особенности говорящего. Думайте только о том, что он говорит.

Если собеседник вам неприятен, старайтесь сдерживать свои эмоции. Поддавшись чувству раздражения или гнева, вы не все поймете или придадите словам неверный смысл.

Будьте терпеливы. Не прерывайте собеседника, не смотрите на часы, не делайте нетерпеливых жестов, не просматривайте свои бумаги, т. е. не делайте того, что свидетельствует о вашем неуважении или безразличии к собеседнику.

Всегда выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, -- это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость в сфере бизнеса.

Итак, еще раз в качестве заключения подчеркнем: умейте слушать собеседника. Часто это бывает более ценным, чем умение говорить. Дайте возможность сначала высказаться другому. А потом говорите с учетом услышанного.

Приложение 2

Рефлексивное слушание

Рефлексивное слушание - вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:

-выяснение, уточнение:

«я не понял»,
«повторите еще раз...»,
«что вы имеете в виду?»,
«не могли бы Вы объяснить?»

-пара фраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостоверится, что вы его правильно поняли:

«вы считаете, что...»,
«другими словами...»;

-отражение чувств:

«Мне кажется, Вы чувствуете...»,
«Понимаю, Вы сейчас разгневаны...»;

-побуждение:

«ну и...»,
«что дальше...»;

-продолжение, то есть вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание слов;

-оценки: «ваше предложение заманчиво», «мне не нравится»;

-резюмирование:

«Итак, Вы считаете...»,
«Ваши слова означают...»,
«Другими словами...»

Приложение 3

Эффективное слушание

Эффективность процесса слушания зависит от следующих факторов.

I. Объективные факторы:

- 1) шумы и помехи;
- 2) акустические характеристики помещения;
- 3) микроклимат в помещении (температура, влажность и т.п.).

II. Субъективные факторы:

- 1) пол слушателя (считается, что мужчины являются более внимательными слушателями);

2) тип нервной системы человека, его темперамент (предполагается, что эмоционально устойчивые люди - сангвиники, флегматики - более внимательны, чем холерики и меланхолики);

3) интеллектуальные способности, которые можно разделить на три группы:

- основные (слуховая способность, способность к вероятностному прогнозированию);
- дополнительные (способность к запоминанию, к концентрации и устойчивости внимания, скорость протекания психических процессов);
- вспомогательные (словарный запас, уровень общей культуры).

Эффективное слушание предполагает наличие у человека четырех основных ментальных способностей:

- 1) слуховая способность;
- 2) внимательность;
- 3) способность к пониманию;
- 4) способность к запоминанию.

Принципы эффективного слушания основываются на знании и использовании факторов, определяющих его эффективность. Помимо тех факторов, о которых говорилось выше, в большей степени она зависит от готовности и желания аудитории слушать. Это в свою очередь определяется комбинацией следующих факторов:

- 1) отношение слушателей;
- 2) интерес слушателей;
- 3) мотивации слушателей;
- 4) эмоциональное состояние слушателей.

Рассмотрим подробно каждый из перечисленных факторов.

Отношение слушателей

Эффективное слушание требует объективного, непредубежденного, кооперативного отношения слушателей. Самоуверенные люди обычно являются плохими слушателями. В силу собственной предубежденности они не хотят выслушать противоположное мнение. Один и тот же человек может быть объективен в одном вопросе и субъективен в другом. Многие с трудом остаются объективными, если в речи затронуты их личные интересы. Мы становимся необучаемыми, когда думаем, что знаем окончательный ответ на любой вопрос, и теряем интерес к речи.

На отношение слушателя могут влиять его знания и опыт по обсуждаемому вопросу. Образованный человек обычно более внимателен, чем необразованный. Малообразованные люди становятся пассивными слушателями, так как у них мало знаний, с которыми можно сопоставить слова оратора. Им трудно понимать речь, они перестают слушать или слушают наполовину.

Профессора Андерш, Стаатс, Востром подчеркивают, что слушатель должен хотеть слушать: «Несмотря на наши чувства по отношению к диктору и его предмету, мы должны настроить наш ум на реконструкцию его сообщения, иначе наше присутствие в коммуникативной ситуации будет обманом. Хороший слушатель постоянно ищет ценное в сообщении. Даже если он считает способ исполнения плохим, а предмет глупым, он должен стараться понять и отказаться от критики недостатков выступающего».

Человек, который хочет слушать эффективно, никогда сразу не должен соглашаться с оратором или критиковать его в самом начале речи. У него скорее возникает проблемное, творческое отношение. Он сдерживает окончательное суждение, пока диктор развивает свою мысль.

Интересы

Интересы у людей могут быть первичными, вторичными и сиюминутными. Первичный интерес существует тогда, когда человек имеет прямую заинтересованность в том, о чем говорит оратор, когда его идеи касаются повседневной жизни. Например,

бизнесмена вообще интересует вопрос о налогообложении, но он становится крайне заинтересованным, когда собеседник говорит об увеличении налога на его бизнес.

Вторичные интересы - это общечеловеческие интересы, касающиеся общих вопросов жизни общества (законы, программы и т.п.).

Сиюминутный интерес - это интерес в данный момент времени. Например, интерес к футбольному матчу, когда игрок команды сильно травмирован, больше, чем если в команде все в порядке.

Замечено, что люди проявляют больший интерес к знакомым вещам, чем к незнакомым, а также интересуются конструктивными и новыми идеями. Поэтому выступающий в своей речи должен проявлять энтузиазм, говорить о волнующих и конкретных вещах, использовать язык действия.

Мотивация

Человек слушает охотно, когда оратор задевает его основные желания и нужды (деньги, повышение престижа, авторитета, сохранение дорогих для человека вещей и т.п.). Предлагается следующая понятийная классификация мотивов:

1. Самосохранение - главный из всех мотивов. У человека желание выжить включает необходимость добывать пищу и кров, сохранять здоровье и комфорт, ум и тело. Это основной закон природы.

2. Собственность. Желание владеть материальными благами играет важную роль в жизни большинства людей. На этом часто основывается реклама. Это желание является неотъемлемой частью системы свободного предпринимательства. Оно заставляет людей искать более эффективные пути для увеличения прибыли.

Если говорящий сможет показать слушателям, как увеличить прибыль, как сохранить деньги или увеличить материальную собственность, он заставит их захотеть слушать.

3. Власть. Авторитет и влияние - сильные факторы для некоторых людей. Многие хотят улучшить себя, чтобы расширить свое влияние.

4. Репутация. Стремление к всеобщему признанию и восхищению - это универсальный подчиняющий мотив. Большинство людей стремится к общественному одобрению, чтобы быть уважаемыми в своем окружении. Говорящий может достичь признания своих идей, если он покажет, как он ценит репутацию своих слушателей.

5. Привязанность. Любовь семьи, друзей, всей страны составляет сильный мотив. Любовь семьи - наиболее важный мотив. На этом основывается система страхования. Любовь страны заставляет людей идти на войну. Этические стандарты сотрудничества, личной чести, уважения к другим людям определяются главным образом любовью и привязанностью. Оратор, который апеллирует к любви, заставляет аудиторию слушать.

6. Сентиментальность. Сентиментальность определяет наше чувство верности и патриотизма. Организация музеев, восстановление исторических зданий, сохранение исторических документов осуществляются из сентиментальных причин. Оратор, который вызывает к чувствам, дает аудитории дополнительный повод слушать.

7. Вкус. Не все действия мотивируются практическими решениями, некоторые вытекают из эстетической оценки, из чувства красоты и гармонии. Оратор, который учитывает эстетическую оценку аудитории, заставляет ее слушать. Честара Дж. Деловой этикет. - М.: ВЛАДОС, 2008. - с. 80

Эмоциональное состояние

Нежелательные эмоции, которые мешают непрерывному вниманию, могут исходить из состояния подавленности слушателя, его антагонистического отношения к оратору, его возражений по отношению к утверждениям оратора.

Человек слушает то, что доставляет ему удовольствие. Р. Николс и Л. Стивенс писали: «В различной степени и различными путями способность слушать во всех нас управляется нашими эмоциями. Как озабоченный студент колледжа, мы часто «выключаемся», когда не хотим слушать. Или, с другой стороны, когда мы особенно хотим слушать, мы широко раскрываем наши уши, принимая все - правду, полуправду или ложь.

Можно сказать тогда, что наши эмоции действуют как фильтр того, что мы слышим. Иногда они действительно вызывают глухоту, а иногда могут существенно облегчить слушание.

Когда эмоции вызывают глухоту, это происходит следующим образом. Если мы слышим что-то, что противоречит нашим глубоким убеждениям, понятиям, суждениям и т.д., наш мозг, вероятно, становится сверхнагруженным, но не в том направлении, которое ведет к эффективному слушанию. Мы мысленно планируем опровержение тому, что услышали. Или иногда мы формулируем вопрос, чтобы смутить говорящего. Или, возможно, мы просто предаемся мыслям, которые поддерживают наши собственные чувства по данному предмету.

Когда эмоции облегчают слушание, это обычно следствие того, что мы слушаем нечто, что подтверждает наши глубокие внутренние чувства. Когда мы слышим такое подтверждение, наш ментальный барьер рушится и все становится желанным.

Мы не задаем вопросов о том, что слышим, наши способности вознаграждаются нашими эмоциями» (Честера Дж. Деловой этикет. - М.: ВЛАДОС, 2008. - с. 82)

Оратор должен понимать, что аудитория слушает лучше, когда она свободна от эмоционального дискомфорта.

Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов.

1. Информационный этап.

Цель этапа: дать собеседнику высказать свою точку зрения

Способы поддержки собеседника: поддакивание, побуждение, невербальная поддержка

2. Уяснение

Цель этапа: убедиться, что вы правильно его поняли

Способы поддержки собеседника: выяснение, парафраз, отражение чувств

3. Завершающий

Цель этапа: добиться совместного решения.

Способы поддержки собеседника: оценки, продолжение, резюмирование.

В деловой беседе старайтесь применять следующие **правила эффективного слушания:**

Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.

Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.

Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться.

Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.

Избегайте говорить собеседнику «Я Вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны).

Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, слушайте только смысл сказанного, сами не поддавайтесь под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть.

Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию.

Практическое занятие №4

Личные волевые качества. Стратегии убеждающего воздействия

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение способами и приемами убеждающего воздействия в процессе межличностного взаимодействия.

Подготовка к занятию:

1. Изучить предложенную литературу.
2. Подготовиться к обсуждению теоретических вопросов:
 - Понятие и виды убеждающих воздействий.
 - Основные приемы и способы убеждающих воздействий.

Ход занятия:

1. Обсуждение теоретических вопросов.
2. Отработка практических навыков.

Ролевая игра «Моделирование ситуаций деловых переговоров».

Предмет переговоров _____

К чему я должен быть готов:

Мои интересы	Мои варианты	Мои критерии	Их интересы

При каких условиях с их стороны я прекращу переговоры, как бы они важны для меня не были:

Альтернатива на случай ухода. Что предпринять, если соглашение не состоится, выбрать лучший вариант.	Конкретные обязательства, которые можно взять на себя в случае достижения соглашения

Вопросы при подготовке к переговорам:

1.	Чего я хочу? Каковы мои цели? (Например: построить отношения; обменяться информацией; решить проблему; вести переговоры)	
2.	Что будет в самом худшем случае, если я не сумею добиться поставленной цели?	
3.	Являются ли переговоры единственным способом достижения моей цели?	
4.	Почему я хочу именно этого? Что это даст мне?	
5.	Позитивна ли моя цель? Если нет, то, что меня ведет и чем я готов за это расплачиваться?	
6.	Чего и почему я категорически не хочу?	
7.	Каков допустимый предел? Где я должен остановиться и прекратить переговоры?	

8.	На какие уступки я могу пойти? Что для меня важно?	
9.	В чем мои сильные и слабые стороны?	
10.	Как продемонстрировать свою силу и не показать слабость?	
11.	Что будет для меня хорошей сделкой?	
12.	Что будет удовлетворительной сделкой?	
13.	Что я расценю как приемлемую сделку?	
14.	Есть ли у меня полномочия вести переговоры? Каковы границы этих полномочий?	
15.	Обладает ли противоположная сторона полномочиями вести переговоры? Каковы границы этих полномочий?	
16.	Чего, по моему мнению, они хотят и почему?	
17.	Что станет предметом обсуждения для них?	
18.	Каковы их сила, слабость, потенциальная стратегия?	
19.	Насколько важен для них позитивный итог переговоров? Что потеряют они, если не прийти к согласию?	
20.	Как на данные переговоры могут повлиять предыдущие встречи?	
21.	Какое влияние на ход переговоров окажет окружающая обстановка?	
22.	Какие ограничения с точки зрения законности или текущего момента следует принять в расчет?	

Практическое занятие №5

Определение своих способностей. Методы защиты от манипуляций.

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, овладение основными приемами и способами противодействия манипуляции.

Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:
 - Понятие и виды манипуляции.
 - Основные способы противодействия манипуляции.

Ход занятия:

1. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
2. Отработка практических навыков защиты от манипуляции.
 - Анализ примеров манипулятивного воздействия (см. приложение 3).
 - Моделирование ситуаций противодействия манипуляции.

Каким образом можно защититься от манипулятора?

Прием первый: Уклоняйтесь от атаки

Кто-то из коллег оказывает вам многочисленные знаки внимания – приносит конфеты или помогает донести стопку документов до кабинета начальника. Для чего они это делают? Стоит задуматься. К тому же, если к остальной части коллектива ваш коллега особой симпатией не испытывает, тогда есть еще большая вероятность подвоха. Вполне возможно, в

скорейшем времени он станет просить вас о небольших одолжениях, к примеру, сделать то, что было поручено ему самому. Этот способ манипуляции действует по принципу «ты мне – я тебе». Заключается он в том, что по всем правилам хорошего тона, вы вроде бы как не в праве отказать тому, кто до этого оказывал вам столь дружеские знаки внимания. В данном случае манипулятор будет стараться играть на вашем чувстве вины и неловкости. Как защититься от такого манипулятора?

Как только вам начинают оказывать повышенные знаки внимания, что-то дарить, чем-то угощать и т.д., спросите себя: что происходит? Для чего все это делается? Ответы могут быть самыми разнообразными: может быть, за вами ухаживают, вам стараются понравиться или же вами планируют манипулировать. В том случае, когда такие знаки внимания вам неприятны, можно вежливо об этом сказать. Или же можно принять их с благодарностью, но ни в коем случае не допускать ощущения, что вы теперь что-то должны этому человеку.

Прием второй: разделяйте дела и чувства.

Если вы слышите от коллеги с начала рабочего дня: «ой, я так плохо себя чувствую, давление скачет, понятия не имею, как в таком состоянии отчет сдавать...», то будьте внимательны – возможно вами пытаются манипулировать. Игра на жалости – практически самый верный способ. И ведь действительно, очень сложно отказать коллеге, попавшему в сложную ситуацию, в помощи. В этот момент просыпается и корпоративный дух и чисто человеческое сострадание. Казалось бы, тут нет ничего такого – выполнить пару раз за сослуживца его же работу, раз у него так обстоятельства складываются. Но если вами постоянно пользуются, как человеком, всегда готовым прийти на выручку, то стоит задуматься – нужно ли вам тратить на это свои силы и время. Нужно научиться отличать помощь коллеге, действительно оказавшемуся в беде, от попадания под власть манипулятора. Отделите дела и переживания друг от друга. Выслушайте внимательно человека, который на что-то жалуется, можете даже посочувствовать. А потом разверните разговор в деловое русло: «Я тебя понимаю, знаю, тебе не легко, но отчет писать все равно надо».

Прием третий: Профилактика.

Способы манипуляции могут быть разными и распознать их сразу практически невозможно. Поэтому самый лучший способ быть готовым к защите от манипулятора – это профилактика. Нужно четко понимать, что манипулятор – это человек, играющий на ваших слабостях. Не стремитесь быть во всем первым. Человек, работающий за пол-отдела, вовсе не лучший из работников, а всего лишь на всего тот, на котором эти самый пол-отдела «пашут». Манипулятор обычно использует один и тот же способ. Поэтому, попавшись под его «развод» один раз, старайтесь сделать так, чтобы больше этого не случилось. Решите, что нужно сделать для этого, проанализируйте ситуацию.

Приложение 1

Основные способы манипуляции

1. Ложь

Самый простой и примитивный способ манипуляции сознанием - ложь. Ложная информация, будучи воспринята и учтена объектом манипуляции при формировании решения, может привести его, помимо его воли, к желанным для манипулятора результатам.

«Чем чудовищнее ложь, тем скорее в неё поверят» - говорил рейхсминистр народного просвещения и пропаганды Германии Йозеф Геббельс, и в отношении толпы был прав. Этот подвид может быть эффективней обычной лжи потому, что в сознании обывателя включается дополнительный фактор: «Ну не могут же врать так откровенно...». Однако история неоднократно доказывала: могут, и ещё как могут.

2. Тактика уловок собеседника

Сущность тактики уловок определяется её целью. Это одностороннее предложение, с помощью которого одна сторона желает и может получить преимущество в переговорах; другая же предположительно должна о ней знать, либо, как ожидается, будет проявлять терпение. Та сторона, которая осознала, что к ней применена тактика уловок, обычно реагирует двумя способами. Первая характерная реакция состоит в том, чтобы смириться с этой ситуацией. Ведь неприятно начинать с конфликта. Где-то в душе вы дадите себе зарок никогда больше не иметь дела с такими оппонентами. Но сейчас вы надеетесь на лучшее, полагая, что уступив немного другой стороне, вы умиротворите её, и она не потребует большего. Порой это случается, но далеко не всегда. Вторая, наиболее распространенная реакция заключается в том, чтобы ответить тем же. Иными словами, если они пытаются обмануть вас, вы делаете то же самое, а на угрозы выдвигаете свои контругрозы. Начинается состязание воли. Обе стороны вступают в непримиримый позиционный спор. Он обычно заканчивается прекращением переговоров, если одна из сторон сдаётся.

Самые характерные спекулятивные методы и приемы тактики психологических уловок:

А). Использование непонятных слов и терминов. Данная уловка может вызвать, с одной стороны, впечатление значимости обсуждаемой проблемы, весомости приводимых доводов, высокого уровня профессионализма и компетентности. С другой стороны, использование инициатором уловки непонятных, «научнообразных» терминов может вызвать со стороны оппонента противоположную реакцию в виде раздражения, отчуждения или ухода в психологическую защиту. Однако уловка удаётся, когда собеседник либо стесняется переспросить о чем-то, либо делает вид, что понял, о чём идет речь, и принял приводимые доводы.

Б). Вопросы-капканы. Уловка сводится к совокупности предпосылок, направленных на одностороннее рассмотрение проблемы и «закрытие горизонта» для выбора различных вариантов её решения. Многие из них носят эмоциональную направленность и рассчитаны на внушение. Эти вопросы делятся на три группы:

Альтернатива. К этой группе относятся такие вопросы, при помощи которых оппонент максимально сужает ваш выбор, оставляя только один вариант, по принципу «или — или». Эти искусно сформулированные вопросы оказывают внушительное воздействие и относительно хорошо заменяют все констатации и утверждения.

В) Вымогательство.

Это вопросы типа: «Эти факты вы, конечно, признаёте?» или «Статистические данные вы, безусловно, не отрицаете?» и т.п. Такими вопросами оппонент пытается получить как бы двойное преимущество. С одной стороны, он стремится убедить вас согласиться с ним, а с другой, оставляет вам лишь одну возможность — пассивно защищаться. В этой ситуации не стесняйтесь сказать: «Извините, Иван Васильевич, но ход нашей деловой беседы даёт мне право поставить вопрос так: «Собираемся ли мы вместе достигнуть разумного соглашения по обсуждаемой проблеме быстро и с минимальными усилиями или займемся «жестким торгом», в котором победит более упрямый из нас, но не здравый смысл?».

Г) Контрвопросы.

Данный вид вопросов наиболее часто используется в ситуации, когда оппонент не может ничего противопоставить вашим аргументам или не хочет отвечать на конкретно поставленный вопрос. Он ищет любую лазейку, чтобы снизить весомость ваших доказательств и уйти от ответа.

Д) **Ошарашивание скоростью** обсуждения, когда при общении используется быстрый темп речи и воспринимающий доводы оппонент не в состоянии их «обработать». В этом случае быстро меняющийся поток мыслей просто сбивает с толку собеседника и вводит его в состояние дискомфорта.

Е) **Чтение мыслей на подозрение.** Смысл уловки состоит в том, чтобы используя вариант «чтения мыслей» отвести от себя всевозможные подозрения. В качестве примера можно привести суждение типа: «Может, Вы думаете, что я Вас уговариваю? Так Вы ошибаетесь!».

Ж) **Отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки.** Очень легко, без нажима, лишь намекнуть на то, что если оппонент, к примеру, и дальше будет несговорчив в споре, то это может затронуть интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать.

З) **Повторение** — такое название имеет следующая психологическая уловка, идея которой заключается в том, чтобы приучить оппонента к какой-либо мысли. «Карфаген должен быть разрушен», — именно так всякий раз оканчивалось выступление в римском сенате консула Катона. Уловка состоит в том, чтобы постепенно и целенаправленно приучить собеседника к какому-либо бездоказательному утверждению. Затем, после неоднократного повторения, это утверждение объявляется очевидным.

И) **Ложный стыд.** Эта уловка состоит в использовании против оппонента ложного довода, который он способен «проглотить» без особых возражений. Уловка может успешно применяться в различного рода суждениях, дискуссиях и спорах. Обращения типа «Вам, конечно же, известно, что наука теперь установила...» или «Конечно же, Вы знаете, что недавно принято решение...» или «Вы, конечно, читали о...» приводят оппонента в состояние ложного стыда, ему как бы неловко во всеуслышание сказать о незнании тех вещей, о которых говорят. В этих случаях большинство людей, против которых используется данная уловка, кивают или делают вид, что вспоминают, о чем идет речь, тем самым признавая все эти, порой и ложные, доводы.

К) **Принижение иронией.** Данный прием эффективен, когда спор по каким-то причинам невыгоден. Сорвать обсуждение проблемы, уйти от дискуссии можно с помощью принижения оппонента иронией типа «Извините, но Вы говорите вещи, которые выше моего понимания». Обычно в таких случаях тот, против кого направлена эта уловка, начинает испытывать чувство неудовлетворенности высказанным и, пытаясь смягчить свою позицию, допускает ошибки, но уже другого характера.

Л) **Демонстрация обиды.** Эта уловка также направлена на срыв спора, поскольку высказывание типа «Вы за кого нас, собственно, принимаете?» ясно демонстрирует партнеру, что противоположная сторона не может продолжать дискуссию, так как испытывает чувство явной неудовлетворенности, а главное, обиды за некоторые непродуманные действия со стороны оппонента.

М) **Авторитетность заявления.** С помощью этой уловки существенно повышается психологическая значимость приводимых собственных доводов. Это эффективно удаётся сделать посредством утверждения типа «Я Вам авторитетно заявляю». Такой оборот речи партнером обычно воспринимается как явный сигнал усиления значимости высказываемых доводов, а значит, и как решимость твердо отстаивать свою позицию в споре.

Н) **Откровенность заявления.** В этой уловке акцент делается на особую доверительность общения, которую демонстрируют с помощью таких фраз, как, например,

«Я Вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу...». При этом создается впечатление, будто все, что говорилось раньше, было не в полной мере прямо, откровенно или честно.

О) Кажущаяся невнимательность. Название этой уловки, собственно, уже говорит о её сути, «забывают», а порой специально не замечают неудобные и опасные доводы оппонента. Не заметить то, что может навредить, — в этом и состоит замысел уловки.

П) Лестные обороты речи. Особенность этой уловки состоит в том, чтобы, «обсыпав оппонента сахаром лести», намекнуть ему, как много он может выиграть или, напротив, проиграть, если будет упорствовать в своем несогласии. Примером лестного оборота речи может служить высказывание «Как человек умный, Вы не можете не видеть, что...».

Р) Опора на прошлое заявление. Главное в этой уловке — обратить внимание оппонента на его прошлое заявление, которое противоречит его рассуждению в данном споре, и потребовать объяснения по этому поводу. Подобные выяснения могут (если это выгодно) завести дискуссию в тупик или дать информацию о характере изменившихся взглядов оппонента, что тоже немаловажно для инициатора уловки.

С) Сведение аргумента к частному мнению. Цель этой уловки — обвинить оппонента в том, что приводимые им доводы в защиту своего тезиса или же для опровержения вашего утверждения есть не что иное, как всего-навсего личное мнение, которое, как и мнение любого другого человека, может быть ошибочным. Обращение к собеседнику со словами «То, что Вы сейчас говорите, это всего лишь Ваше личное мнение» будет невольно настраивать его на тональность возражений, порождать стремление оспорить высказанное мнение по поводу приведенных им доводов. Если собеседник поддается на данную уловку, предмет полемики, вопреки его желанию и в угоду замыслу инициатора уловки, смещается в сторону обсуждения совсем другой проблемы, где противник будет доказывать, что высказанные им доводы — это не только его личное мнение. Практика подтверждает, что если это произошло, значит уловка удалась.

Т) Умалчивание. Стремление сознательно утаить информацию от собеседника является наиболее часто используемой уловкой в любых формах дискуссии. В соперничестве с деловым партнером гораздо легче бывает просто скрыть от него информацию, нежели оспаривать ее в полемике. Умение грамотно скрывать что-либо от своего оппонента является важнейшим слагаемым искусства дипломатии. В связи с этим отметим, что профессионализм полемиста как раз в том и состоит, чтобы искусно уходить от правды, не прибегая при этом ко лжи.

У) Растущие требования. Основывается на повышении оппонентом своих требований с каждой последующей уступкой. Подобная тактика имеет два очевидных преимущества. Первое из них сводится к тому, что снимается изначальная необходимость уступать по всей проблеме переговоров. Второе способствует возникновению психологического эффекта, который заставляет вас быстро согласиться с очередным требованием другой стороны, пока она не выдвинула новые, более существенные притязания.

Ф) Обвинение в теоретизировании. Эта уловка соответствует известной поговорке: «Гладко было на бумаге, да забыли про овраги». Применение этой уловки в споре, то есть высказывание, что всё, о чем говорит партнер, хорошо лишь в теории, но неприемлемо на практике, заставит его экспромт-доводами доказывать обратное, что в конечном счете способно накалить атмосферу обсуждения и свести дискуссию к взаимным нападкам и обвинениям.

Ц) **«Уход» от нежелательного обсуждения.** Можно уйти от нежелательной дискуссии, прибегнув к пышной речи с яркими эпитетами и красноречивыми междометиями. Например, вы спрашиваете у собеседника, почему задерживаются платежи по контракту? И он отвечает так же пространно и убедительно, как Михаил Сергеевич Горбачев: «Да, мы согласны, были некоторые задержки в платежах. Мы тщательно изучили причины, а также возможности их устранения. Причины эти были разнообразны. Имели место как объективные, так и субъективные факторы. В настоящее время этому вопросу уделяется особое внимание. Мы много работаем в этом направлении. Все это делается в интересах нашего общего дела. Здесь открываются огромные перспективы для дальнейшего успешного сотрудничества, которое ведет нас к светлому будущему». Ещё один очень симпатичный способ уйти от нежелательных обсуждений — шутка. Например, президент банка интересуется у главы аудиторской фирмы, почему до сих пор не подан отчет о проверке финансовой деятельности. Вместо долгих оправданий аудитор может отшутиться: «Вы заметили, мы с каждым разом всё быстрее и быстрее готовим вам отчет?». Такой ответ, надеемся, заставит банкира улыбнуться или отпустить какую-либо едкую остроту. Отсутствие чувства юмора — диагноз, которого боится любой, даже очень властный человек. Отклик на шутку — это естественная реакция. Согласитесь, отшутиться лучше, чем начинать долгое изложение всех причин, помешавших вам вовремя провести аудиторскую проверку и сдать этот самый отчет. Унизительные оправдания могут кончиться для вас самым печальным образом.

Ч) **«Выжидание», или, на жаргоне дипломатов, «салями».** Это очень медленное, постепенное приоткрывание своих позиций — оно похоже на нарезание тонких кусочков колбасы. Такой приём помогает выведать максимум информации и только после этого сформулировать собственные предложения.

Ш) **«Аргументация к личности» (Ad hominem)**

— в дискуссии ответ на аргумент, основанный не на его сути и объективных рассуждениях, а на личности конкретного человека, выдвинувшего этот аргумент.

Подразделяется на виды:

Переход на личности. Часто содержит оскорбление или принижение оппонента, в общем случае состоит в указании на факты, характеризующие самого оппонента, но не имеющие отношения к его аргументации. Эта тактика приводит к ошибочной логике, заменяя аргументацию суждениями об оппоненте, не имеющими отношения к представленным им аргументам.

«Что может говорить хромой об искусстве Герберта фон Караяна? Если ему сразу заявить, что он хромой, он признает себя побеждённым.

О чём может спорить человек, который не поменял паспорт? Какие взгляды на архитектуру может высказать мужчина без прописки? Пойманный с поличным, он сознается и признает себя побеждённым.

И вообще, разве нас может интересовать мнение человека лысого, с таким носом? Пусть сначала исправит нос, отрастит волосы, а потом и выскажется.» (М. Жванецкий. Стиль спора)

Ещё одна разновидность: «Сперва добейся!». В полной версии выглядит как «Сперва (сам) добейся того же, а потом критикуй». Продолжая ошибочную логику применяющего, следует предполагать, что иметь мнение о музыке имеют право только поп-звёзды, о литературе — только авторы бестселлеров, о политике — только президенты стран не меньше Израиля, а о еде — только шеф-повара элитных ресторанов.

Указание на обстоятельства, которые якобы диктуют оппоненту определённую позицию, и имеет своей целью предположить предвзятость оппонента и на этом основании усомниться в его правдивости. Такая аргументация также ошибочна, поскольку тот факт, что оппонент почему-либо склонен выдвинуть именно этот аргумент, не делает сам аргумент с логической точки зрения менее справедливым. Хоть замечание о предвзятости оппонента может быть и рациональным, но оно, согласно логике, само по себе недостаточно для опровержения аргумента. Примеры:

«Представители табачных компаний неправы, утверждая, что курение не вредит вашему здоровью, потому что они защищают свои многомиллионные финансовые интересы.» (Их неправота не доказывается финансовыми интересами. Если они неправы, то не по этой причине)

«Он физически зависим от никотина. Конечно, он будет защищать курение!»

Подобные высказывания можно переформулировать так, чтобы избежать логической ошибки:

«Представители табачных компаний вероятно, предвзяты, утверждая, что курение не вредит вашему здоровью, потому что они защищают свои многомиллионные финансовые интересы. Делая подобные заявления, они могут выдавать желаемое за действительное или даже лгать».

«Он физически зависим от никотина. Следовательно, его мнение о курении может быть предвзятым.»

Указание на лицемерие подчёркивает, что оппонент действует вопреки собственным тезисам:

«— Курить вредно.

— Но ведь вы сами курите!»

Однако это указание не относится к сути вопроса (истинность утверждения «курить вредно» не зависит от того, кто его произносит).

Щ) «Аргументация к большинству» (Argumentum ad populum)

— вид заведомо ошибочной логической аргументации, основанной на мнении, что большинство всегда право. Несмотря на то что большинство и в самом деле может быть право, в каждом конкретном случае «аргументация к большинству» может быть ошибочной, потому что:

Выдвигающий такую аргументацию человек не всегда обладает полными, исчерпывающими и достоверными данными относительно «большинства». Говоря о «большинстве», обычно человек исходит из своего опыта и из опыта своих знакомых, что часто представляет собой весьма ограниченный социально-экономический срез, неприемлемый с точки зрения статистики.

Общепринятое мнение по данному вопросу может быть неверным. Например, во времена древней Греции абсолютное большинство жителей считало Землю плоской, но это не означает, что Земля и правда плоская.

На эту тему есть хорошая притча про Ходжу Насреддина и яблоки:

«Однажды к Ходже пристали мальчишки. Чтобы отделаться от них, он сказал, что за углом стоит телега с яблоками. «Яблоки, яблоки!», закричали мальчишки и побежали за предполагаемым угощением. Ходжа долго смотрел им вслед, а потом подумал: «Строго говоря, множество людей не может быть не право. Раз эти чистые, невинные дети считают, что за углом дают яблоки, значит так оно и есть!». «Яблоки, яблоки!!!», закричал Ходжа Насреддин и, подобрав полы халата, помчался вслед за мальчишками.»

Кроме того, «аргументация к большинству» является распространённой ошибкой ещё и потому, что не даёт оправдания действиям, совершаемым большинством — даже если они и правда им совершаются. Даже если предположить, что абсолютное большинство людей переходят улицу на красный свет — это не означает, что можно нарушать правила дорожного движения.

У) «Аргументация к традициям» (Argumentum ad antiquitatem)

— вид ошибочной аргументации, при котором мнение считается правильным на том основании, что оно основывается на прошлой или настоящей традиции. Аргумент обычно приводится в форме «Это правильно, потому что мы всегда так делали.» Такая аргументация допускает следующие логические ошибки:

- «Раз это вошло в традиции, значит это верно.» В действительности это не всегда так - традиции могут быть основаны полностью на лжи.

- «Прошлые причины существования традиций по-прежнему актуальны в настоящем.» В случаях, когда некоторые обстоятельства изменились, это предположение может оказаться неверным.

Ф) «Аргументация к авторитету» (Ipse dixit)

— разновидность ошибочной аргументации, при котором мнение считается правильным на том основании, что такого же мнения придерживается человек, имеющий статус и уважение в обществе. В действительности, такое мнение не обязательно будет правильным, потому что:

1. Человек, имеющий большой опыт и признание в рассматриваемой области, когда-нибудь может ошибиться также, как и все.

2. То, что человек получил большой опыт и признание в одной области деятельности, не говорит о том, что он всегда выскажет правильное мнение в другой области.

3. То, что человек имеет большой опыт и признание в какой-либо области деятельности, не говорит о том, что он не может намеренно солгать.

3. То, что человек имеет признание в какой-либо области деятельности, вовсе не обязательно говорит о том, что он его заслужил реальными делами. В нашем несовершенном обществе он мог получить признание по злему умыслу или по ошибке.

Завершая рассмотрение, дадим несколько рекомендаций. **Реагировать на тактику уловок эффективно — это значит:**

1. - выявить сам факт использования этой тактики;
2. - прямо вынести этот вопрос на обсуждение;
3. - подвергнуть сомнению законность ее применения, то есть вести разговор именно по этому поводу открыто.

Приложение 2

Психологическая защита от манипуляций

В связи с тем, что условия выживания в сегодняшнем мире ужесточились, необходимо знать и владеть механизмами защиты от манипуляций.

Самым первым действием должно быть осознание факта манипуляции: «Итак, манипуляторная атака, стоп!» Разумеется, что пока этот факт остается незамеченным, вы беззащитны. Как только разум это осознал, включаются защитные реакции.

Прицелом психологического давления на адресата являются личностные структуры, а основной деструктивный эффект заключается в распаде личностных структур, например, внутриличностные конфликты. Основная задача адресата в данном случае - остановить манипуляци, направленные оппонентом.

Важно обратить внимание привлечь к двум широко известным и универсальным приемам защиты. Суть первого приема заключается в непредсказуемости. Если человек непредсказуем, он еще и устойчив. Манипулятору сложно подстроиться под адресата, который ведет себя так, что о нем сложно делать какие-либо выводы. Непредсказуемое поведению характерно для людей самодостаточных, уверенных в себе, с высокой самооценкой. Они ведут себя раскованно, спонтанно, естественно, адекватно по отношению к ситуациям, не теряя контроль над собой и происходящим.

Суть данного приема заключается в задерживании защитных реакций. В данной ситуации адресат ведет себя осторожнее, затрачивает больше времени на принятие решений. Положительной чертой данного приема является возможность уточнять вопросы и умозаключения, оттягивать время для поиска окольных подходов.

Активные способы защиты от манипуляций предполагают:

1. Установка на распад технологических элементов влияния на адресата. Так как манипуляция это средство скрытого воздействия на сознание, результативным действием было бы не только разоблачение завуалированного давления на объект, но и нахождение метода тайного влияния. Для этого можно с недоверчивой мимикой, интонацией, темпом задать уточняющий вопрос или переспросить.

2. Использование манипуляторных средств в своих интересах. Имеется в виду, что разоблачив манипулятора, можно его же методы, слова и аргументы нацелить против него же самого. И, конечно же, не следует забывать, что результат должен соответствовать интересам адресата.

Универсальные методы защиты от манипуляций:

- не забывать основную цель средств манипулирования (отвлечение от собственных интересов, сбить с толку, получить выгоду, использовать искаженную реакцию);
- точно и ясно держать в памяти свои главные интересы;
- реально осознавать свои приоритеты, направленные на определенную перспективу;
- четко понимать разницу между подлинными обязательствами в пользу интересов собеседника и пустыми обещаниями ему.

Способы защиты от манипулирования

1. Необходимо знать основные способы манипулирования и помнить, на что они направлены (на получение некой выгоды, на то, чтобы сбить вас с толку и отвлечь от собственных интересов);

2. Защита от манипулирования предполагает, постоянное, четкое и ясное сохранение в сознании ваших главных интересов;

3. Так как манипулирование это игра на эмоциях и чувствах человека, следовательно, защитой от манипуляций может выступать эмоциональный самоконтроль. Важно правильно принимать решения, трезвым сознанием, не сердцем, а разумом (я не говорю о людях с хорошо развитой интуицией). Научитесь наблюдать за своими чувствами и эмоциями со стороны, и в моменты принятия важных решений гасите излишнюю эмоциональность. Таким образом, вы лишите манипулятора его главного инструмента воздействия, ваших эмоций.

4. Прежде чем соглашаться на предложение вам навязываемое, уделите больше времени его принятию. Ограниченность во времени является в руках манипулятора хорошим средством. Люди часто принимают неверные решения и идут на поводу, когда у них не достаточно времени на размышление. Не спешите. Наличие время на обдумывания позволит оценить ситуацию, отыскать пути выхода из критического положения. Возможно,

оттягивание вызовет чувство сомнения, а это повод для уточняющих расспросов и поиска обходных путей.

5. Часто люди, которые регулярно подвергаются манипуляциям, попросту не умеют отказывать, они понимают, что из них выют веревки, но ничего поделать не могут, не могут в нужный момент сказать «нет». В итоге их все чаще и чаще используют. Научившись говорить «НЕТ», людям которые вас используют, вы будете говорить «ДА» своим желаниям и своим интересам;

6. Активным способом защиты от манипуляций является их выявление. Ведь что такое манипуляция, это часто тайное, скрытое воздействие. В таком случае можно вскрыть намерения манипулятора. С недоверием в голосе уточните какой либо вопрос, или спросите о целях, которые он преследует.

7. Критическое замечание, негативная оценка манипулятивного сигнала, его осуждение, насмешка по отношению к действиям манипулятора, все это ослабляет манипулятивное вторжение или сводит его на нет. Используйте этот способ только в случае, когда не боитесь испортить теплые отношения, либо делайте это с умом.

8. Игнорирование, еще один способ, только в отличии от предыдущего более сдержанный (пассивный). Надо просто пропустить сказанное манипулятором мимо ушей. Можно при этом тактично намекнуть, что вы поняли, что он пытался сделать. Например, при помощи паузы в разговоре, или конструктивного предложения с вашей стороны, или фразы – «Может мы все-таки поговорим о чем-то другом, вы не против?».

9. Ответьте манипуляцией на манипуляцию. Когда вы понимаете суть происходящего, видите, куда направлены скрытые посылы собеседника, вы позволяете манипулятору продолжить то, что он делает, но уже под своим контролем и в своих же интересах. Например, можно согласиться на то, что хочет манипулятор (если вам это не навредит), но поставить свое «маленькое» условие. Главное что бы эффект соответствовал его интересам и он не понял что он раскрыт.

10. Одним из способов защиты от манипуляции, является непредсказуемость. Непредсказуемый человек неуязвим, о нем сложно составить мнение, к нему сложно подстроится. К непредсказуемости, чаще всего склонны люди обладающие уверенностью в себе, люди с высоким уровнем самооценки, их спонтанность естественна и адекватна ситуации, они изобретательны и находчивы, они самодостаточны и не теряются в сложных ситуациях.

11. Так же не теряются в сложных ситуациях, коммуникабельные люди. Имея за плечами богатый опыт общения, они с легкостью определяют моменты, когда ими хотят воспользоваться и красиво уходят от манипулирования собой. Развивайте навыки коммуникативного общения, это защитит вас от манипулирования.

Приложение 3

Психологический тренажер для развития психологического самбо

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с точки зрения

Помните о том, что ответ может быть либо в технике внешнего согласия, либо в технике английского профессора. Укажите, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам: а) выбор подходящей формулировки; б) выбор подходящей интонации. Возможные интонации:

ЗА — задумчивая ВЕ — веселая
НА — напористая ГР — грустная
ХО — холодная СП — спокойная
ТЕ — теплая ЯЗ — язвительная

Задание 1

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный? Адресат действительно ведет себя напористо. *Конструктивный ответ:*

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
 - 2) Я не агрессивный, а активный.
 - 3) А вы почему такой пугливый?
 - 4) Моя агрессивность меня поддерживает.
-

Задание 2

Манипулятор. Вы всегда такой придирчивый? Адресат действительно любит точность в мелочах. *Конструктивный ответ:*

1. Всегда, всегда. Так что на легкую жизнь не надейтесь...
 2. Да. Я строг к цифрам.
 3. Нет, только по отношению к тем, кто не точен в работе...
 4. Это только вам так кажется.
-

Задание 3

Манипулятор. Вы как-то очень уж долго думаете... Адресат действительно долго думает.

Конструктивный ответ:

- 1) Да-да... Это вы правильно заметили. Я все еще думаю...
 - 2) Вы тоже в прошлый раз долго думали.
 - 3) А вы уж как-то слишком быстро решаете, не взвесив ничего...
 - 4) Я думаю не долго, а основательно.
-

Задание 4

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент. Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы давите на меня!
 - 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение.
 - 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
 - 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать.
-

Задание 5

Манипулятор. Ну, зачем так официально! Расслабьтесь... Адресат действительно говорит официальным тоном, так как хочет соблюдать определенную дистанцию с манипулятором.

Конструктивный ответ:

- 1) Это вы начали официально, а я продолжил в том же духе...
 - 2) Почему официально? Просто торжественно
 - 3) Конечно, официально. Все открыто, все по правилам. Мы же не на черном рынке.
 - 4) Официальный стиль? Мне он помогает избежать неточностей и недоразумений.
-

Задание 6

Манипулятор. Ну почему у вас такое несчастное лицо!

Адресат действительно недоволен ходом разговора, можно сказать, несчастлив.

Конструктивный ответ:

- 1) Просто у меня такое лицо...

- 2) Почему несчастное? Совсем не несчастное.
 - 3) Да и у вас лицо невеселое.
 - 4) В великой мудрости много печали...
-

Задание 7

Манипулятор. Похоже, вы не понимаете всей серьезности своего положения...

Адресат действительно не понимает, о чем идет речь.

Конструктивный ответ:

- 1) А ваше положение вообще критическое.
 - 2) Возможно, вы тоже многого не понимаете.
 - 3) Все, к чему я имею отношение, обычно очень серьезно
 - 4) Хорошо, что я в хоть в серьезном положении, а не в «интересном»...
(отшучивающаяся реакция).
-

Задание 8

Манипулятор. Ты что, такая впечатлительная?

Адресат действительно очень чувствительный человек.

Конструктивный ответ:

1. А ты что, такая невпечатлительная?
 2. Моя впечатлительность вряд ли тебя касается.
 3. Не такая уж я и впечатлительная!
 4. Да, у меня тонкая чувствительность.
-

Задание 9

Манипулятор. А вы уже уходите? Так рано?

Адресат действительно уходит с работы раньше, чем обычно, однако манипулятор находится с ним в равной позиции, и не может следить за его рабочим временем.

Конструктивный ответ:

1. Да, я ухожу.
 2. Да. А что?
 3. Да, ухожу. А вы имеете что-то против?
 4. Да, мне в поликлинику нужно.
-

Задание 10

Манипулятор. Вы что, обеднели? Не можете позволить себе даже простого компьютера?

Адресат отнюдь не богат, а в последнее время дела идут еще хуже. *Конструктивный ответ:*

- 1) Не всем же быть такими богатыми, как вы.
 - 2) Компьютера пока нет.
 - 3) Я себе могу позволить много чего, только компьютер нам ни к чему.
 - 4) Простой компьютер — это не по-нашему. Вот накопим денег, и купим Пентиум-3.
-

Задание 11

Манипулятор. Вы что, разбогатели? Уже такой компьютер можете себе позволить?! Адресат действительно преуспевает, особенно в последнее время. *Конструктивный ответ:*

- 1) Да нет ничего особенного в этом компьютере.
- 2) Да, компьютер у нас замечательный.

- 3) Может, и разбогател, но не больше, чем вы.
 - 4) Да Господь с вами! Мы как все, мучаемся, перебиваемся...
-

Задание 12

Манипулятор. Вы уже все проверили? Так быстро?

Адресат действительно закончил проверку быстрее, чем можно было ожидать.

Конструктивный ответ:

1. Да. Все в порядке.
 2. Да. А что?
 3. Да, проверил. А вам кажется, что я не мог этого сделать так быстро?
 4. Да, у меня нет времени этим дольше заниматься.
-

Задание 13

Манипулятор. Похоже, ваш стиль работы не очень эффективен.

Адресат только что столкнулся с неудачей в своей работе.

Конструктивный ответ:

1. Это вам так кажется.
 2. Надо будет подумать над вашими словами.
 3. Сработает в долгосрочной перспективе.
 4. Он не эффектен, но эффективен!
-

Задание 14

Манипулятор. Ты уже людьми воспринимаешься как Цербер —

они же просто боятся тебя! Адресат в последние несколько дней был не достаточно сдержан с подчиненными.

Конструктивный ответ:

- 1) Действительно, в последние дни что-то такое витает в воздухе...
 - 2) Цербер — это в царстве мертвых, а мы пока среди живых.
 - 3) Твои познания в мифологии делают тебе честь.
 - 4) Кто это сказал, что я Цербер?
-

Задание 15

Манипулятор. Ты не мог бы поменьше говорить и побольше делать?

Адресат действительно много говорил. *Конструктивный ответ:*

- 1) Я по природе трибун.
 - 2) Я делаю не меньше других!
 - 3) А ты не мог побольше думать, прежде чем делать?
 - 4) Если мне понадобятся твои советы, я за ними обращусь.
-

Задание 16

Манипулятор. Вы не выполняете ваших обязательств! Это возмутительно!

Адресат действительно не выполнил одно из своих обязательств.

Конструктивный ответ:

- 1) Да вы всегда недовольны.
- 2) Да, потому что вы взвалили на меня слишком много обязательств.

- 3) Да, и не только я не выполняю. Вы тоже не выполняете
 - 4) Да, я тоже собой не доволен.
-

Задание 17

Манипулятор. Похоже, вы считать не умеете...

Адресат не вполне уверен в своих расчетах.

Конструктивный ответ:

- 1) Да умею я считать!
 - 2) Извините, но это исключено.
 - 3) Давайте, давайте проверим...
 - 4) Да, я и писать-то вряд ли умею.
-

Задание 18

Манипулятор. Я уже в третий раз вам повторяю одно и то же! Похоже, вы вообще меня не слушаете.

Адресату кажется, что он ничего не пропустил. *Конструктивный ответ:*

- 1) Да и вы меня плохо слушаете!
 - 2) Да нет! Я вас слушаю очень внимательно.
 - 3) Да, верно, вы уже говорили об этом.
 - 4) Это вы, наверное, в третий раз *подумали*, а не сказали.
-

Задание 19

Манипулятор. Вы совершенно неправильно понимаете ситуацию.

Адресат уверен в своем видении ситуации. *Конструктивный ответ:*

- 1) Думаю, это вы неправильно понимаете ситуацию.
 - 2) Да нет, я все понимаю.
 - 3) Вы правы в том, что наши представления о ситуации несколько расходятся.
 - 4) Простите, у вас свои представления о правильности, а у меня свои.
-

Задание 20

Манипулятор. Вы абсолютно неконструктивны.

Адресат только что внес предложение, которое кажется ему конструктивным.

Конструктивный ответ:

- 1) Вряд ли вы можете судить о моей конструктивности.
 - 2) Это вы неконструктивны.
 - 3) Согласен, что мое предложение разрушает старую концепцию.
 - 4) Да напротив, я вполне конструктивен.
-

Задание 21

Манипулятор. Ну, вы совершенно отстали от жизни...

Адресат выступил с предложением, которое он не считает отставшим от жизни.

Конструктивный ответ:

- 1) Это вы отстали от жизни!
- 2) Напротив! У меня совершенно новое предложение!
- 3) Жизнь стремительна, это правда.
- 4) Мы все живем в отсталой стране.

Задание 22

Манипулятор. Вы судите со своей субъективной точки зрения, а я вам говорю, как обстоят дела в действительности...

Адресат только что высказал свое мнение по какому-то вопросу, как ему кажется, обоснованное.

Конструктивный ответ:

- 1) У вас тоже субъективная точка зрения. Никому не дано судить объективно.
 - 2) Согласен, что ваша точка зрения тоже очень важна.
 - 3) А по-моему, я прав.
 - 4) Действительности не существует. Мир — это совокупность субъективных ощущений.
-

Задание 23

Манипулятор. Ну, наверное, мне не стоит вдаваться в подробности. Вы вряд ли сможете их понять...

Адресат действительно не уверен, что сможет разобраться в технических деталях.

Конструктивный ответ:

- 1) Это зависит от того, как вы объясните.
 - 2) Да, сейчас важно достичь согласия в главном.
 - 3) Уж постараемся понять как-нибудь.
 - 4) Я не уверен, что вы сами понимаете некоторые подробности.
-

Задание 24

Манипулятор. Ваши взгляды безнадежно устарели.

Для Адресата неожиданно слышать это.

Конструктивный ответ:

- 1) А вы во всем оглядываетесь на Запад.
 - 2) Некоторые старые принципы мне дороги.
 - 3) И в моем возрасте можно быть прогрессивным!
 - 4) А, чувствуется, что вы только что вернулись из Лондона! Ну, как там Запад – загнивает?
-

Задание 25

Манипулятор. Я вижу, что ты вообще не в состоянии добиться хоть какого-нибудь положительного результата.

Адресат столкнулся с серьезными трудностями в своей работе.

Конструктивный ответ:

- 1) Смотри, накаркаешь!
- 2) Ты бы лучше помог мне, чем так говорить.
- 3) Не беспокойся! Я добьюсь положительного результата, даю слово.
- 4) Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне.

Практическое занятие №6

Конфликтные ситуации. Диагностика уровня конфликтности.

Цель: развитие коммуникативных умений и навыков, развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

Подготовка к занятию:

1. Подготовить ответы на следующие вопросы:

- Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности.
- Способы профилактики конфликтов.

Ход занятия:

1. Экспресс-опрос по основным понятиям курса.
2. Обсуждение вопросов, обобщение знаний по теме.
3. Отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

- Игра «Поведение в конфликте»

Цели игры: расширение представлений о видах поведения в конфликте; показать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.

Возможные ситуации для анализа и моделирования

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Ситуация 2

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Ситуация 3

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Ситуация 4

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

Ситуация 5

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая

внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Ситуация 6

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

Ситуация 7

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа.

Что бы вы предприняли в первую очередь?

Ситуация 8

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Как вы начнете беседу при встрече?

Ситуация 9

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

Ситуация 10

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование.

Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

Как вы ответите на звонок?

Ситуация 11

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

Ситуация 12

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

Ситуация 13

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания.

Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

Примеры описания конфликтных ситуаций

Ситуация 1

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по

футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...»

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).

Ответ:

1. - Участники конфликта – учащийся и учитель иностранного языка.

- предмет конфликта – ученик не может остаться на встречу с инспектором, а учитель не желает отпускать его на футбол.

- объект конфликта – пересечение интересов участников конфликта

- предконфликтная ситуация – игнорирование просьбы учителя, демонстративный уход ученика

- инцидент – запрет на посещение уроков английского языка

- возможные конфликтогены – слова участников конфликта, категоричность, напоминание.

2. Учитель требовал от повзрослевшего ученика подчинения, не учитывая его возрастных особенностей, который, имея новое представление о себе, стремился занять равное положение по отношению к взрослым. Поэтому без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми невозможно благополучное разрешение конфликта. Инициатором таких взаимоотношений должен быть учитель. Конфликт не должен приобретать личностный смысл, иначе возникнет длительная неприязнь ученика к учителю, надолго нарушится их взаимодействие.

3. В данном конфликте в поведении участников прослеживается такая стратегия поведения, как соперничество- навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения, стратегия открытой борьбы, стремление всеми средствами получить максимум желаемого.

4. Поведение участников конфликта было неэффективным. Необходим учёт статуса (должностного положения) друг друга. Ученик, занимающий подчинённое положение, должен осознавать пределы уступок, которые может себе позволить учитель. Слишком радикальные требования смогут спровоцировать учителя на возврат к конфликтному противоборству. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах участников является двусторонним процессом. И учитель и ученик должны проанализировать свои цели и интересы. Они должны сосредоточиться на интересах, а не на личности оппонента. Нужно смягчить негативное отношение друг к другу. Выявление признания собственных ошибок снижает негативное восприятие участника. Понимание интересов другого расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным. Целесообразно выделить конструктивное начало в поведении и намерениях участника. В каждом есть что-то положительное, на него необходимо опереться при разрешении конфликта.

5. Вариантом конструктивного выхода из конфликта является сотрудничество –

конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Если проблема спора не особенно важна, можно уступить. Учитель должен обладать умением определить, что общение становится предконфликтным и вернуться из предконфликтной ситуации к взаимодействию. Положительная оценка некоторых действий оппонента, готовность идти на сближение позиций, обращение к третьей стороне, которая авторитетна для участника, критичное отношение к самому себе, уравновешенное собственное поведение – уменьшение негативных позиций другой стороны.

Ситуация №2.

Участники: 3 девушки одного возраста - Света, Оля и Валя; брат Светы - Олег.

Ситуация: в группе появляется новая девочка, очень красивая (Оля). Она сходится с двумя подругами, Светой и Валей. Все вместе дружат около года. Света сообщает подругам, что из армии пришел ее брат, которого она очень ждала, (они были духовно близки, много времени проводили с братом вместе). Света втайне надеялась, что ее брат заинтересуется Валей, с которой она дружила еще с детского сада. Света знакомит брата и Валю, но те остаются равнодушными друг к другу. Брат Светы интересуется другой подругой - Олей, просит Свету их познакомить, но Света отказывает ему (мол, она тебе не пара). Но Олег все равно знакомится с Олей, и у них завязывается роман. Для Светы это полная неожиданность. Она категорически «против». Ее отношение к Оле изменяется: она ее не замечает, не разговаривает с ней, настраивает против нее своих родителей и одноклассников, рассказывает о ней всякие гадости Олегу. Оля обижается. Она продолжает встречаться с Олегом, но в их отношениях - дискомфортные нотки.

Ситуация №3.

Участники конфликта: муж, жена, мать мужа, мать и брат жены.

Ситуация: в семье отсутствует взаимопонимание между мамами мужа и жены, каждая из которых пытается управлять молодой семьей и одновременно влиять на сознание другой матери. Проживают все на разных жилплощадях, но в пределах одного города. Муж находится в положении, когда нужно сохранить семью и не рассорить окончательно мать и тещу. Жена каждый раз рассказывает своей матери о действиях и поступках свекрови. Все очень любят двухлетнего ребенка, поэтому не могут «уйти в тень».

Ситуация №4.

Ситуация: в семье две дочери. Одна учится в университете, вторая уже работает. Живут все вместе. Младшая сестра учится в другом городе, и, сдав сессию досрочно, приехала на каникулы на полтора месяца. Старшая сестра считает, что раз младшая дома, то именно она должна взять на себя обязанности по дому. (Все же работают). Младшая считает, что она и так достаточно потрудилась, чтобы досрочно сдать сессию и сейчас имеет полное право отдыхать. Сестры в ссоре.

Ситуация №5.

Участники: муж и жена.

Муж: хочет на выходных поехать с друзьями покататься на лыжах.

Жена: хочет провести все выходные с мужем.

Муж считает, что 3-4 часа в выходной день на природе – лучший отдых, и еще останется куча времени на супругу.

Жена не любит снег, холод и считает, что такой отдых опасен для здоровья, да и друг ей не очень нравится. И вообще муж должен хотя бы один день в неделю полностью посвятить ей.