

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ
ЧЕРНИГОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Методические указания по самостоятельной работе студентов
направлений подготовки 6.030504 – "Экономика предпринимательства",
6.030508 – "Финансы и кредит", 6.030509 – "Учет и аудит"

(часть 1)

Утверждено
на заседании кафедры
философии и социально-
гуманитарных дисциплин
Протокол № 6 от 23.01.14

Чернигов ЧНТУ 2014

Ділове спілкування. Методичні вказівки до самостійної роботи студентів напрямів підготовки 030504 – "Економіка та підприємництво" , 6.030508 – "Фінанси і кредит", 6.030509 – "Облік і аудит" (Частина 1). Друге видання, виправлене і доповнене / Укладач: С.К.Каземирова. – Чернігів: ЧНТУ.– 2014. – 98 с. – Рос. мовою .

Составитель: Каземирова Светлана Константиновна, кандидат философских наук, доцент

Ответственный за выпуск: А.И.Крук , зав. кафедрой философии и социально-гуманитарных дисциплин, кандидат исторических наук, доцент

Рецензент: Л.А.Легацкая, кандидат исторических наук, доцент

ВСТУПЛЕНИЕ

Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, соперниками и конкурентами. Невозможно назвать специалиста, не говоря уже о руководителях, который бы мог успешно трудиться, не зная основ делового общения.

Что такое деловое общение, какова его структура, функции, как активно включиться в систему межличностного и делового общения - эти и другие вопросы рассматриваются в предлагаемом методическом пособии. В нем рассматривается широкий спектр проблем, посвященных различным аспектам делового общения, в том числе: социально-психологические основы делового общения, его природа; общение как коммуникация и взаимодействие; перцептивная сторона общения; деловой спор, дискуссия, полемика; деловые совещания и переговоры, основы культуры делового общения и её развития, а также технологии по предупреждению конфликта и выходу из конфликтных ситуаций. Приводится ряд тестов, с помощью которых осуществляется самооценка деловых качеств, необходимых будущему руководителю, и определяется индивидуальный стиль межличностного общения партнеров. Предложенные кроссворды дают возможность проверить полученные знания.

ТЕМАТИЧЕСКАЯ СТРУКТУРА

- Тема 1.** Средства и структура делового общения
- Тема 2.** Коммуникативная компетентность
- Тема 3.** Синтоническая модель общения
- Тема 4.** Фильтры «Я - слушание» в общении
- Тема 5.** Общение как восприятие и понимание людьми друг друга
- Тема 6.** Виды и техники слушания
- Тема 7.** Трансактный анализ
- Тема 8.** Психологический контакт в общении
- Тема 9.** Искусство убеждать
- Тема 10.** Психологические аспекты делового общения
- Тема 11.** Общение с подчинёнными и партнёрами
- Тема 12.** Ассертивность
- Тема 13.** Имидж делового человека
- Тема 14.** Критика в общении
- Тема 15.** Деловая беседа
- Тема 16.** Переговоры
- Тема 17.** Деловое общение в условиях конфликта
- Тема 18.** Устройство на работу

ТЕМА 1. СРЕДСТВА И СТРУКТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

«Единственная подлинная ценность - это ценность человеческого общения»

*А. Сент-Экзюпери,
французский писатель*

Общение - это взаимодействие двух или более человек, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и эмоционально-оценочного характера.

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ



Рисунок 1.1 – Структура общения

Коммуникативный элемент – это

Перцептивный элемент – это.....

Интерактивный элемент – это

ФАКТОРЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ.

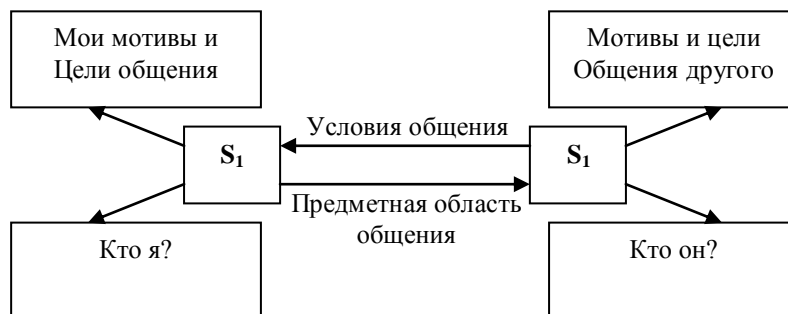


Рисунок 1.2 – Факторы обеспечивающие эффективность общения

Для того, чтобы быть способным к активному общению, человек должен осознавать самого себя, свои сильные и слабые стороны. К **работе над «я»** относится определение своих профессиональных и жизненных целей, установок (благополучных или неблагоприятных), которые помогают добиваться успеха. Также важно определить, какие наиболее типичные способы реагирования характерны для вас, когда вы попадаете в сложную ситуацию. Среди них может быть родительский, взрослый и детский варианты реагирования (см. об этом более подробно в теме 2 «Трансактный анализ общения»). **Ответ на вопрос «Кто он?»** предполагает анализ эго-состояния собеседника, его установок и жизненных планов, сильных и слабых сторон.

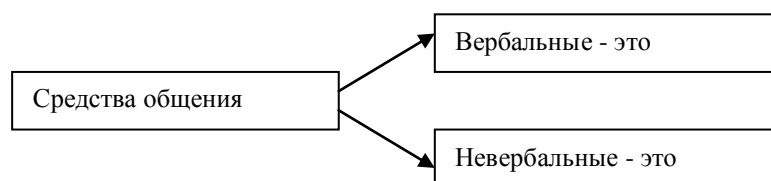


Рисунок 1.3 – Средство общения

КОММУНИКАТИВНЫЕ УМЕНИЯ (ИЛИ СРЕДСТВА)

- описание поведения - сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без приписывания им собственных мотивов поведения, личностных черт;
- коммуникация чувств - умение ясно сообщать о своём внутреннем состоянии;
- активное слушание - принятие человеком ответственности за то, что он слышит путём подтверждения, уточнения, проверки значения и цели получаемого от другого человека сообщения;
- эмпатия - умение вчувствоваться в состояние другого человека и сопереживать ему.

Эффективность общения зависит также от совпадения мотивов вступающих в общение людей. Анализ мотивов предполагает осознание скрытых и явных мотивов, осознанных и неосознанных целей, которые ставит перед собой партнёр по общению.

Предметная область общения - ею может стать всё, что окружает нас, волнует, привлекает или отталкивает. Значимость предмета общения для собеседников - залог успеха общения. Благоприятные условия общения и их создание приводят к уменьшению помех для понимания друг друга.

Каковы ваши коммуникативные и организаторские способности
(Методика оценки коммуникативных и организаторских склонностей.
Авторы В.В.Синявский, Б.А.Федоришин).

Организаторские способности характеризуются умением влиять на людей для успешного разрешения ими определённых задач и достижения конкретных целей, умением оперативно разобраться в «ситуативном» взаимодействии людей и направить его в нужное русло, стремлением к проявлению инициативы.

Коммуникативные способности личности - это умение легко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление к расширению сферы общения, к участию в общественных и групповых мероприятиях, удовлетворяющих потребность людей в широком, интенсивном общении.

Анализ коммуникативных и организаторских способностей позволяет рассмотреть их структуру, вычленив в ней такие компоненты, которые могут быть индикаторами соответствующих способностей.

Инструкция: Вам нужно ответить на все эти вопросы. Свободно выражайте своё мнение по каждому вопросу и отвечайте так: если Ваш ответ на вопрос положительный, то на листе ответов рядом с номером вопроса поставьте знак «+», если же отрицательный – знак «-». Никаких дополнительных надписей и знаков делать не следует.

1. Много ли у Вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удаётся склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего решения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причинённой Вам кем-то из друзей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее проводить время с книгой или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы организовывать и придумывать со своими друзьями различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включиться в новые для Вас компании?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удаётся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стараетесь ли Вы добиться того, чтобы Ваши друзья действовали в соответствии с Вашим мнением?

15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с Вашими друзьями из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли при решении важных дел Вы берёте инициативу на себя?
19. Часто ли Вас раздражают окружающие люди и хочется побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди друзей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удаётся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы быстро утомляетесь от частого общения с друзьями?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших друзей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Считаете ли Вы, что Вам не представляет особого труда внести оживление в незнакомую компанию?
30. Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе, классе, группе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать своё мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими друзьями?
33. Чувствуете ли Вы себя скованно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли Вы организовываете различные мероприятия для своих друзей?
35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится что-либо говорить большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания своих друзей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с мало знакомыми людьми?
40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Таблица 1.1. - Дешифратор

Коммуникативных склонностей				Организаторских склонностей			
1	+	21	+	2	+	22	+
3	-	23	-	4	-	24	-
5	+	25	+	6	+	26	+
7	-	27	-	8	-	28	-
9	+	29	+	10	+	30	+
11	-	31	-	12	-	32	-
13	+	33	+	14	+	34	+
15	-	35	-	16	-	36	-
17	+	37	+	18	+	38	+
19	-	39	-	20	+	40	-

Обработка:

С помощью дешифратора подсчитать количество совпадающих с ним ответов. Оценочный критерий К выражается отношением количества совпадающих ответов по каждому разделу к максимально возможному числу совпадений (к 20). Показатели будут варьироваться от 0 до 1 (это количественная характеристика). Для качественной стандартизации используются шкалы оценок.

Таблица 1.2 - Шкала оценок коммуникативных склонностей

К	Оценка	Уровень
0,10 - 0,45	1	Низкий
0,46 - 0,55	2	Ниже среднего
0,56 - 0,65	3	Средний
0,66 - 0,75	4	Высокий
0,76 - 1,00	5	Очень высокий

Таблица 1.3 - Шкала оценок организаторских способностей

К	Оценка	Уровень
0,20 - 0,55	1	Низкий
0,56 - 0,65	2	Ниже среднего
0,66 - 0,70	3	Средний
0,75 - 0,80	4	Высокий
0,81 - 1,00	5	Очень высокий

Получивший оценку 1 – этот человек имеет крайне низкий уровень проявления организаторских или коммуникативных склонностей.

Получивший оценку 2 – не стремится к общению, чувствует себя скованно в новой компании, предпочитает проводить время наедине с собой, ограничивает свои знакомства, испытывает трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируется в незнакомой ситуации, не отстаивает своё мнение, тяжело переживает свои обиды. Проявление инициативы в общественных делах крайне занижено, во многих делах он предпочитает избегать принятия самостоятельных решений.

Получивший оценку 3 – стремится к контактам с людьми, не ограничивает круг своих знакомств, отстаивает своё мнение, планирует свою работу. Однако потенциал этих склонностей не отличается высокой устойчивостью.

Получивший оценку 4 – не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, постоянно стремится расширить круг своих знакомств, занимается общественными делами, помогает близким, друзьям, проявляет инициативу в общении, с удовольствием принимает участие в организации общественных мероприятий, способен принять самостоятельное решение в трудной ситуации.

Получивший оценку 5 – стремится к организаторской и коммуникативной деятельности, испытывает в ней потребность. Быстро ориентируется в трудных ситуациях, непринуждённо ведёт себя в новом коллективе. В важном деле или создавшейся сложной ситуации предпочитает принимать самостоятельное решение, отстаивает своё мнение и добивается, чтобы оно было принято. Может внести оживление в незнакомую компанию, любит организовывать различные игры, мероприятия, настойчив в деятельности, которая его привлекает. Сам ищет такие дела, которые удовлетворяли бы его потребности в коммуникативной и организаторской деятельности.

Эта методика констатирует лишь наличный уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей в данный период развития личности. Они не останутся неизменными в процессе дальнейшего развития людей. При наличии мотивации, целеустремлённости и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

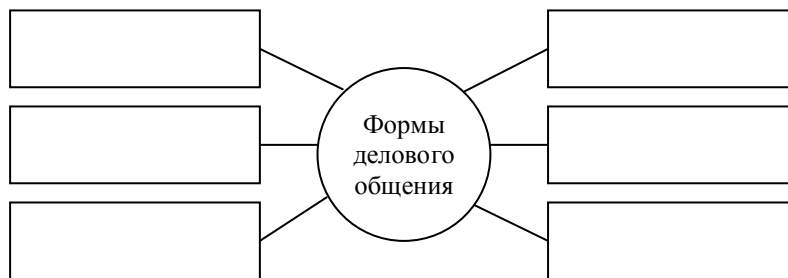


Рисунок 1.4 – Формы делового общения

ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

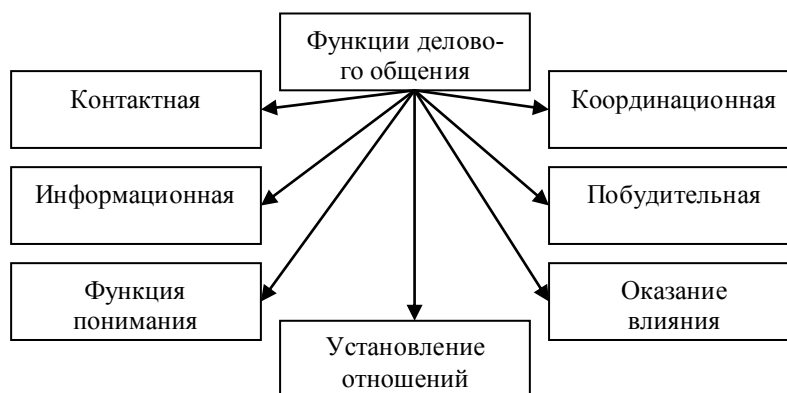


Рисунок 1.5 – Функции делового общения

Задание: Раскройте смысл основных функций делового общения.

ТЕМА 2. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ, СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для достижения взаимопонимания с ними и лучшего понимания ситуации и предмета обсуждения, достижения большей определённости в понимании ситуации, способствующей разрешению проблем, достижения целей с оптимальным расходом ресурсов.

Причины неэффективной коммуникации:

1. стереотипы;
2. «предвзятые представления»;
3. плохие отношения между людьми;
4. отсутствие внимания и интереса к собеседнику;
5. пренебрежение фактами;
6. ошибки в построении высказываний;
7. неверный выбор стратегии и тактики общения.

Стратегия общения:

1. открытое – закрытое общение;
2. монологическое – диалогическое;
3. ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение «по душам»).

Открытое общение – желание и умение выразить полностью свою точку зрения и готовность учесть позиции других. **Закрытое общение** – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, своё отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

- если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;
- в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами). **«Одностороннее выпрашивание»** - полужакрытая коммуникация, в которой человек пытается выяснить позиции другого человека, и в то же время не раскрывает своей позиции. **«Истерическое предъявление проблемы»** - человек открыто выражает свои чувства, проблемы, обстоятельства, не интересуясь тем, желает ли другой человек «войти в чужие обстоятельства», слушать «излияния».

КОДЕКС СВЕТСКОГО ОБЩЕНИЯ

- вежливость, такт - «соблюдай интересы другого»;
- одобрение, согласие - «не порицай другого», «избегай возражений»;
- симпатии - «будь доброжелателен, приветлив».

КОДЕКС ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- принцип кооперативности - «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- принцип достаточной информации - «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- принцип качества информации - «не ври»;
- принцип целесообразности - «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- «умей слушать и понять нужную мысль»;
- «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

<p>ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ ДОЛЖНЫ БЫТЬ СОГЛАСОВАНЫ И СОБЛЮДАТЬСЯ ОБОИМИ УЧАСТНИКАМИ</p>
--

Тактика общения - реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знаниями правил общения. Техника общения - совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

ТЕСТ «Уровень коммуникативного контроля в общении»

Оцените каждое из предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации: верное (В) или неверное (Н) применительно к Вам.

1. Мне кажется трудным искусство подражать манере поведения других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог повалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня бы мог выйти неплохой актёр.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубокое, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.

7. Я могу отстаивать только то, в чём искренне убеждён.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

По одному баллу зачисляется за ответ «Н» на 1, 5, 7 вопросы и за ответ «В» на все остальные.

Таблица 2.1 – Ключ к тесту «Уровень коммуникативного контроля в общении»

3 балла	Низкий коммуникативный контроль
6 баллов	Средний коммуникативный контроль
10 баллов	Высокий коммуникативный контроль

ТЕМА 3. СИНТОНИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОБЩЕНИЯ.

Название «синтоническая модель» образовано от слова «синтония», что означает «быть в гармонии с собой и другими». Синтоническая модель общения разработана в рамках нейро-лингвистического программирования (НЛП). НЛП – это результат слияния психологии, лингвистики, математики. Приёмы НЛП успешно используются в педагогике, менеджменте, психотерапии, бизнесе. Синтоническая модель выделяет основные умения общения (определение желаемых целей, сенсорная острота, гибкость, конгруэнтность, раппорт, ресурсное состояние) и делит процесс овладения ими на части или шаги. Если вы хотите успешно взаимодействовать с людьми, необходимо овладеть техникой этих шагов с помощью специальных практических упражнений.

Синтоническая модель рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов восприятия и мышления.

ВОСПРИЯТИЕ + МЫШЛЕНИЕ = ОБЩЕНИЕ

Процесс общения начинается с **восприятия**, именно с его помощью человек устанавливает контакт с миром и людьми. Наши органы чувств похожи на пять дверей, которые мы распахиваем, чтобы собрать информацию об окружающей действительности. Наше сознание открывает эти «двери» по очереди: у одного человека сначала для картинок, потом для запахов, у другого - сначала для звуков, потом для прикосновений. Это очень быстрая последовательность, но тем не менее последовательность. Наше подсознание воспринимает информацию по всем пяти каналам одновременно и получает гораздо больше информации, чем сознание. Синтоническая модель общения строится на идее о том, что у **каждого человека есть своя «любимая дверь восприятия»** - та репре-

зентативная система, которой он доверяет больше, чем другим. Установлено, что ведущая репрезентативная система внешне проявляется в **движениях глаз, выборе слов**, используемых в общении, **особенностях дыхания** и даже **позы**.

Если вы знаете, какую репрезентативную систему предпочитает ваш партнёр по общению, вы можете использовать слова, соответствующие его «любимой» модели восприятия. Люди с визуальной моделью восприятия легко понимают одни слова, с аудиальной (слуховой) и кинестетической другие. Если вы будете правильно выбирать и использовать слова в соответствии с ведущей репрезентативной системой собеседника, вас сочтут человеком, с которым приятно общаться, с которым легко установить контакт и взаимопонимание.

Как узнать, какую репрезентативную систему предпочитает человек?

Для этого надо внимательно наблюдать за ним. Многие скажут слова, которые он использует. Ещё красноречивее будет его невербальное поведение: движение глаз, темп и тембр голоса, дыхание, поза. Эту важную информацию нельзя подделать, она поступает прямо из подсознания, важно только научиться её распознавать и использовать

Человек с **визуальной репрезентативной системой**, собираясь что-то сказать, перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить что происходит в данный момент. Это совершается очень быстро и его глаза при этом сфокусированы на пятно на расстоянии около 60 см от носа. Если вы станете прямо на его место, вы можете помешать такому человеку думать: он даже может рассердиться. В речи людей-визуалов преобладают слова визуального смысла: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т.п. Темп речи у них выше, чем у людей с аудиальной и кинестетической репрезентативной системами.

Человек с **аудиальной репрезентативной системой**, собираясь что-то сказать, прислушивается к своему внутреннему голосу. Ему трудно сделать выбор: внутренний голос постоянно ведёт дискуссию, не зная, чему отдать предпочтение. Глаза человека при этом смотрят вправо или влево, двигаясь по средней линии или идут вниз и влево. В речи людей-аудиалов преобладают слова: «я вас слушаю», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики» и т.п.

Люди с **кинестетической репрезентативной системой** прежде чем сказать, прислушиваются к своим внутренним чувствам и их глаза при этом произвольно смотрят вниз вправо. В речи кинестетиков преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжёлый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т.п.

К классической триаде людей добавляют ещё один тип - **«рассудочных людей»** или **«компьютеров»** - это те, которые реагируют не на свои ощущения, а на обозначение, наименование, слова, «ярлыки», которыми обозначают все свои ощущения и образы. Их движения глаз трудно уловить, они предпочитают пользоваться словами: «надо разобраться», «проанализируем», «систематизировать» и т.п.

ОСНОВНЫЕ УМЕНИЯ ОБЩЕНИЯ

Определение желаемых результатов. Общение без результатов, как путешествие без цели. Результат – это то, что вы хотите увидеть, услышать и почувствовать. В НЛП предполагается несколько способов уточнения целей и превращения их в результат.

1. Уточнение результата (точно определите желаемый результат).
2. Формулировка результата в положительной форме, например: «Хочу быть богатым» - позитивная положительная форма; «Не хочу быть бедным» или «Не хочу выглядеть смешным» - это результаты, сформулированные в отрицательной форме. И это непродуктивный способ общения. В самом деле, человеку незачем стремиться к тому, чего он не хочет. Он скорее добьётся успеха, если будет стремиться к тому, что хочет.
3. Вычленение сенсорных показателей результата – для этого нужно ответить на вопросы: «Что я увижу, когда достигну результата?», «Что я услышу?».
4. Согласование результатов с партнёром по общению: большинство людей помогут вам в достижении ваших результатов, если они одновременно будут достигать и своих. Если вы добиваетесь результатов во вред интересам других, вы манипулируете, и люди будут препятствовать вашему успеху открыто или тайно. Тех, кто манипулирует другими, обычно ждёт встреча с четырьмя «драконами»: обидой, обвинением, угрызением совести и мстостью. Итак, общение начинается с уточнения результатов, сразу подумайте, как вы будете согласовывать свои желания с совершенно справедливыми притязаниями своего партнёра по общению.

Сенсорная острота. У каждого человека есть сенсорное чутьё, которое помогает ему видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнёра по общению. Сенсорное чутьё необходимо, чтобы контролировать процесс общения, обеспечивая успешное продвижение к результату. Некоторые сигналы в поведении собеседника могут подсказать, что сделан неправильный шаг или что надо немного отступить, чтобы достигнуть цели. Умение сознательно лавировать особенно необходимо в запутанных ситуациях. Сенсорная острота позволяет заметить малейшие изменения в поведении собеседника: ведь внутренние мысли и эмоции проявляются через внешнее поведение (позы тела, покачивания, наклоны головы, движения плеч, жестикуляция рук). Есть и более тонкие изменения: в окраске кожи, в тоне мышц, в скорости дыхания, сиюминутном дрожании нижней губы. Эти тонкие бессознательные видимые реакции ценны, т.к. они не подвластны сознательному контролю человека, поэтому содержат истинную информацию. Эти тонкие изменения трудно заметить без должной тренировки.

Обучаясь сенсорной остроте, надо освоить **три шага:**

1. Фиксация изменений в поведении человека (тренируйтесь каждый день в наблюдении за людьми, но помните правило: «Остановиться, послу-

шать, посмотреть, включить свою интуицию, но не спешить с интерпретацией»).

2. Различие паттернов, т.е. повторяющихся моментов в поведении человека. Посмотрите внимательно на того, кто нервничает: одни переминаются с ноги на ногу, другие - стремительно расхаживают по комнате, сжимают кулаки, покусывают губы. И так бывает каждый раз в минуты нервных переживаний. Такие повторяющиеся специфические изменения в позе тела, в движении головы, рук, ног, окраске лица, в ритме дыхания, темпе голоса и называют **паттернами**.
3. **Калибровка**, т.е. узнавание определённого состояния человека по его невербальным сигналам, установления связи между внешним паттерном поведения человека и его внутренним состоянием. Вначале, пока мало опыта, можно уточнить у собеседника: «Вы нервничали, когда сказали: Не надо сахара?». А про себя можете добавить: «И у вас были бледные пятна на лице, вы переминались и прислушивались к чему-то».

Специалисты по НЛП предупреждают, что вы можете угодить в опасную западню, если будете трактовать изменения во внешнем поведении человека, исходя из своего опыта. Одна и та же внешняя реакция может иметь совершенно разное значение у разных людей. Каждый человек индивидуален, и необходимо избегать обобщений.

Гибкость. Процесс общения во многом зависит от гибкости собеседников – способности изменять своё поведение в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнёра. Научиться гибкости - значит обрести способность видеть в поведении партнёра особенности его восприятия, мышления и, варьируя своё поведение, добиться взаимопонимания и достижения своих целей. Правило НЛП гласит: «Если то, что вы делаете, не срабатывает, попробуйте сделать что-нибудь другое». В общении важно быть гибким в словах, мышлении, восприятии и поведении. Сенсорная острота позволяет быть гибким в восприятии. У гибкого поведения есть преимущества: новое поведение вызывает новую ответную реакцию, и, возможно, вы добьётесь желаемого результата, используя разные способы поведения. Чтобы приобрести гибкость, надо освоить **три шага**:

1. Прерывание старых паттернов поведения. Например, поезжайте в институт другой дорогой, или в ситуациях, в которых исключён риск, прекратите делать то, что вы делаете, и подумайте о трёх новых способах достижения того же самого результата или, например, не разговаривайте в течение одной недели, пишите записки, предупредив семью и друзей, что проводите эксперимент.
2. Изобретение и использование новых возможностей и способов поведения. Например, посмотрите на мир сквозь новые очки, вообразив на часок, что вы – совсем не вы, а ваш сосед по лестничной площадке. Как выглядит мир с его точки зрения? Представьте возраст 17 и 39. Какой вам кажется жизнь в 17 лет? А в 39?
3. Быстрая последовательность прерывания старых паттернов поведения и использование новых выборов. Например, когда вы заметите, что внут-

ренный голос вам приказывает: «Ты должен!», измените своё поведение, сыграйте другую роль, хотя бы в течение трёх минут побудьте кем-то иным. Или ещё упражнение: в середине спора отступите и скажите своему собеседнику: «Вы полностью правы. Что вы теперь хотите?».

Конгруэнтность. Слово «конгруэнтность» произошло от латинского «congruens», что означает «встретиться и прийти к соглашению». В каждом из нас много разных частей: делового человека, начальника, родителя, ребёнка, игрока, честолюбца, весельчака и т.п. Если все части личности действуют согласованно, объединяются, направляя свои усилия на достижение результата, важного для всех, выбирая при этом единый способ взаимодействия – вы конгруэнтны.

Если мы говорим одно, делаем другое, а желаем – совсем третьего, то мы не конгруэнтны и наше состояние заметно для окружающих людей. Если части нашей личности не решили ещё, чего нам в действительности нужно, если есть какие-либо противоречия и несогласия по поводу способов достижения результатов, мы можем сказать «да», но при этом непроизвольно отрицательно качнём головой, или серьёзная фраза может неожиданно закончиться коротким смешком. Всё это видят люди, с которыми мы общаемся, и такое поведение вызывает замешательство, сомнение, недоверие к нам. В итоге шансы на успешное достижение результата уменьшаются. Быть конгруэнтным - значит сделать важный шаг к достижению внутренней целостности. Синтоническая модель не только подчёркивает важность и необходимость конгруэнтности, но и предлагает **шесть шагов** по её освоению:

1. Различение состояний конгруэнтности и неконгруэнтности, чтобы узнавать своё состояние конгруэнтности (состояние 100%-ной вовлечённости, сосредоточенности всех сил на выполняемой задаче) и неконгруэнтности (состояние внутренней конфронтации, конфликта с самим собой, противоречия желаний, слов, мыслей и дел).
2. Знакомство с различными частями своей личности. Этот шаг чрезвычайно важен, т.к. самые сложные проблемы возникают у человека тогда, когда некоторые части его личности не знакомы друг с другом и даже не знают, что они в конфликте. Для того, чтобы избежать подобных неприятностей, специалисты в НЛП предлагают человеку осознать и записать, какие роли он играет в своей жизни, какие желания у него возникают, какие части личности ему свойственны и дать им название – имя: например, жена, мать, честолюбивая часть, творческая часть, кухарка, производственно-деловая часть, кокетка, обольстительница, оберегающая часть, авантюристка, игривая часть и т.п. Затем полезно провести «общее собрание» главных частей своей личности, при этом важно «увидеть», «услышать», «почувствовать» каждую часть. Как она обычно заявляет о своём существовании? Как вы чувствуете её своим телом? Где она живёт? В голове, в руках, в ногах? Как она бы могла выглядеть?
3. Определение целей, намерений и желаний каждой части личности - очень важный шаг к конгруэнтности. Мы можем быть конгруэнтными

только тогда, когда мы точно знаем, чего хотим, к каким результатам стремимся. При этом необходимо помнить, что наши части так или иначе хотят нам блага и выражают свои желания. Мы чаще всего не осознаём всей сложности нашей внутренней жизни и поэтому надо дать слово каждой части с тем, чтобы они аргументировано заявляли о своих желаниях и целях которые они преследуют при этом.

4. Определение приоритетных целей – т.е. следует определить, что вам необходимо достичь прежде всего, какая цель может быть самой главной на данное время и в перспективе.
5. Достижение согласия между различными частями личности о том, что они признают установленный приоритет целей – лишь только тогда вы будете конгруэнтны в своих действиях, жестах, интонациях, в выборе слов и Ваше будущее будет максимально способствовать достижению желаемых результатов.
6. Заключение контракта по достигнутому соглашению. Заключение контракта закрепляет достигнутое соглашение, проявляет уважение к частям личности и является гарантией, что переговоры и потраченное на них время – не просто развлечение, а серьёзная работа.

Итак, прежде чем приступить к какому-то ответственному делу, проверьте, в каком состоянии вы находитесь. И если вы узнаете сигналы неконгруэнтности, проведите переговоры самим собой, со своими частями личности, постарайтесь достичь согласия между ними, составьте письменное соглашение по обсуждаемому вопросу и дайте задание сознательной части осуществлять контроль за принятым решением. Если вы научитесь достигать согласия между частями вашей личности, вы заметите, насколько эффективным станет ваше общение, ваша деятельность, в целом ваша жизнь.

Раппорт. Слово «раппорт» означает на английском языке отношения гармонии, согласованности, единства и симпатии. Это самый важный процесс в любом взаимодействии. Специалисты по НЛП считают, что без раппорта вы никогда не достигнете того, чего хотите. Как узнать, что у вас есть раппорт с собеседником? По-разному: у одних людей появляется ощущение покоя, у других - чувство разделённого взаимопонимания. Как создать раппорт? Многие умеют это делать на уровне сознания, считая, что этому умению можно научиться. Необходимо освоить только **шесть шагов**:

1. Проверка вашего доверия к партнёру, с которым вы общаетесь, уверены ли вы в его компетентности, в его способностях, надёжности. Можно спросить себя об этом, и если вы услышите конгруэнтный ответ «да» - всё в порядке. Если вы услышите несогласие, надо определить в себе ту часть личности, которая не доверяет собеседнику и внимательно выслушать её аргументы. Может быть вам удастся найти подходящие аргументы и убедить её в обратном. Не добившись её согласия, лучше не продолжать общения с собеседником: ваше недоверие так или иначе проявится, вызовет ответное недоверие, напряжённость отношений, после чего достижение желаемого результата маловероятно.

2. Проверка доверия партнёра к вам. Доверие возможно лишь в состоянии конгруэнтности. Вы знаете, как этого достичь. А ответ на вопрос «Доверяет ли мне мой собеседник?» вам поможет получить уже освоенное вами умение – сенсорная острота.
3. Установления соответствия тону и темпу голоса вашего собеседника. Тон голоса бывает высоким или низким, громким или тихим. Темп голоса бывает быстрым или медленным, с паузами и без них. Однако нельзя быстро менять свой темп и тон голоса, подстраиваясь под партнёра. Делать это надо потихоньку, маленькими шажками, чтобы ваша техника осталась незамеченной.
4. Установление соответствия дыханию собеседника. Чтобы изменить скорость дыхания человека, полезно наблюдать за верхней линией плеч собеседника и попытаться уловить довольно заметные движения вверх и вниз. Если вам удалось уловить ритм дыхания, вы можете подстроиться под него после некоторой тренировки.
5. Установление соответствия ритму движения собеседника. Освоение этого шага требует осторожной тренировки. Выделите какое-то движение, которое ваш собеседник постоянно повторяет и сопровождайте его всякий раз каким-то другим своим движением, например, всякий раз, когда ваш собеседник касается своего подбородка, вы можете потихонечку постукивать по столу. Или, если партнёр взволнованно ходит по комнате, вы можете сопровождать его хождение чуть заметным постукиванием ноги.
6. Соответствие позе тела собеседника. Использовать эту технику надо осторожно, чтобы не оскорбить собеседника. В спонтанном раппорте отражение тел собеседника происходит естественно. Достижение раппорта – это способ синхронизации собеседников, так как внешнее соответствие подчёркивает сходство и смягчает различия, в результате – взаимное понимание между людьми усиливается. Установив раппорт с собеседником, вы можете незаметно для него постепенно «повести» его дыханием, позой, темпом голоса за собой, подведя его с помощью этих невербальных средств и наличия убедительной словесно-логической аргументации к желаемому результату, решению.

Ресурсное состояние – это оптимальное внутреннее состояние человека. Оно основано на воспоминаниях о когда-то успешно выполненной работе, о приятных состояниях внутренней гармонии, уверенности. Ресурсное состояние может быть использовано для эффективного общения, достижения намеченных результатов в любой момент в случае необходимости. Чтобы научиться входить в ресурсное состояние, необходимо сделать **четыре шага**:

1. Поиск воспоминаний об успехе в своём прошлом опыте: вспомните, когда у вас что-то получалось легко, вдохновенно, красиво – вам самим и окружающим это очень нравилось.
2. Найдите удобное место и позвольте себе пережить это состояние успеха снова. При этом полезно себя спросить: «Что я видел, когда у меня всё так хорошо получалось? Что я при этом чувствовал? Что слышал?».

3. Когда воспоминания о той, прежней, ситуации восстановится в достаточно полной мере и достигнет наибольшей интенсивности, дотроньтесь пальцами правой руки до запястья левой, чтобы установить условную связь по типу «стимул-реакция». Запомните эту точку, к которой прикасались и с каким нажимом было это прикосновение. На языке НЛП такое установление условной связи называется «якорением». «Якорить» надо пик эмоционального переживания, когда почувствуете, что сейчас Вы в состоянии работать даже лучше, чем в прошлом, к которому относятся ваши воспоминания.
4. Вхождение в ресурсное состояние. Для этого надо повторить второй и третий шаги, т.е. последовательно и быстро войти в воспоминание о ресурсном состоянии и повторно установить тот же самый якорь, а затем одновременно использовать якорь и восстановить воспоминания. Такая двойная процедура нужна, чтобы удостовериться, что якорь (прикосновение или слово или их сочетание) немедленно вызывает в памяти оптимальное внутреннее состояние, необходимое для успешной деятельности. Теперь у вас есть средство вхождения в ресурсное состояние. В общении с коллегами, с начальством, в семье, в любой трудный момент жизни используя свой «ресурсный якорь», вы почувствуете прилив сил, которые помогут вам добиться успеха.

Пойнтеры. Как уже отмечалось, НЛП - это интеграция психологии, лингвистики и компьютерного программирования. Психология имеет дело с процессом общения, а лингвистика - с содержанием общения. НЛП предлагает особую процедуру уточнения содержания и смысла сказанного. Суть её – в умении задавать вопросы, которые в НЛП называются пойнтерами или указателями.

Пойнтер 1. Существительное. Первый пойнтер нужен для уточнения смысла существительного. Если три человека обсуждают производительность, то для каждого из них это слово может иметь специфическое значение: для одного главным будет скорость, для другого – люди, для третьего – машины. Если вы услышите подобные неопределённые существительные, вам необходимо задать уточняющий вопрос – пойнтер 1: «А какой смысл вы вкладываете в слово...? А что для вас значит...?»

Пойнтер 2. Глаголы. Нужен для уточнения смысла глаголов. Для этого полезно задать вопрос: «Какой именно «глагол»? Например, собеседник говорит вам: «Я подготовлю доклад к 12-му числу?» «Как именно вы подготовите доклад?» - последует вопрос. В самом деле, доклад можно приготовить по-разному: в устной форме, в рукописном виде или напечатать с рисунками и плакатами. И только вашему собеседнику это известно. Вам же лучше узнать об этом сейчас, не дожидаясь 12-го числа.

Пойнтер 3. Правила. В жизни человека существует множество правил, обычно выражаемых в словах: «должен», «не должен», «надо», «нельзя». Человеку иногда стоит пересматривать принятые правила, сомневаясь в их необходимости и своевременности. Так, к словам «должен», «надо» задайте вопрос: «А что будет, если я не сделаю этого?». А что будет, если вы не сделаете это-

го?». Такие вопросы проверяют обоснованность правил и ограничений. Если, отвечая на такой вопрос, находят достаточно убедительные аргументы в пользу правила, то оно необходимо. Если же вопрос остаётся без ответа, то в справедливости правила стоит сомневаться. Подвергая сомнению правила, мы можем обрести новые возможности и новые выборы, способы действия. В НЛП предупреждают: третий поинтер очень полезен в общении с самим собой, но его нужно осторожно использовать с другими людьми, чтобы не вызвать агрессию собеседника. Людям не нравится, если кто-то раскрывает ограничения их мышления. Поэтому третий поинтер можно задавать, лишь добившись раппорта с собеседником, внимательно присматриваясь к его ответной реакции. Полезно смягчить вопрос: «Поясните, пожалуйста, что вы конкретно имеете в виду, почему мы должны? А что будет, если мы сделаем этого?».

Поинтер 4. Обобщения. Предназначен для того, чтобы избежать ошибок, связанных с некорректным обобщением. Обобщение, с одной стороны, полезное свойство мышления, но, с другой стороны, обобщения нередко ограничивают наше мышление и причиняют неприятности, которых можно вполне избежать, если вовремя пересмотреть это обобщение-стереотип, которое искажает «карту реальности» человека и ограничивает его возможности. Обобщая, мы используем слова «все говорят», «никому не верю», которые, как правило, не соответствуют истине. Это обобщающие слова, а они игнорируют исключения из правил, ограничивают наше поведение, закрывая пути, которые могли бы привести к решению многих проблем. В этом случае полезно переспросить: «Действительно всё? Неужели всегда? А, может быть, вы встречали человека, которому можно было бы верить?».

Поинтер 5. Сравнения. Используется для уточнения сравнений, таких как «лучше», «хуже», «легче» и др. Если вы услышите: «Лучше сделать это», то можете уточнить: «Лучше по сравнению с чем?».

Помните, что поинтеры необходимы, если вам нужна точная информация, без которой не достичь своего результата или результата вашего партнёра. Если же речь идёт о чём-то незначительном, то можно обойтись без уточняющих вопросов. Уточнения, в первую очередь, требуют существительные. Выяснив же их специфическое значение, вы экономите время для дальнейшего продуктивного общения. Поинтеры необходимы нам, чтобы лучше понять друг друга, помогают уточнить, какой смысл каждый из партнёров по общению вкладывает в те или иные слова, и на основе этого быстрее прийти к успешному решению проблем и достижению желаемого результата.

ТЕСТ «Ведущая репрезентативная система»

Инструкция: для каждого из утверждений поставьте определённый ранг, например, цифру – ранг 1 перед предложением, которое вы считаете, лучше всего описывает вас (больше всего вам подходит), затем ранг 2 - перед предложением, которое подходит вам более всего после первого, и так до четырёх.

Таблица 3.1 – Ключ к тесту «Ведущая репрезентативная система»

Вопрос Ответ/ранг	1	2	3	...	12
I	2	1	4
II	1	2	3
III	3	3	2
IV	4	4	1

1. Я скорее всего скажу:

- I - важные решения - это дело чувств
- II - важные решения зависят от моего настроения
- III - важные решения зависят от моей точки зрения
- IV - важные решения - это дело логики и ума

2. Тот скорее окажет влияние на меня

- I – у кого приятный голос
- II – кто хорошо выглядит
- III – кто говорит разумные мысли
- IV – кто оставляет у меня хорошие мысли

3. Если я хочу узнать, как вы поживаете,

- I – я посмотрю на вашу внешность
- II – я проверю, что вы чувствуете
- III – я прислушаюсь к звукам вашего голоса
- IV – я обращу внимание на то, что вы говорите

4. Для меня легко

- I – модулировать полноту звука в стереосистеме
- II – сделать выводы по поводу значимых проблем в интересующем меня вопросе
- III – выбрать суперкомфортабельную мебель
- IV – найти богатые комбинации красок

5. Я больше ориентирован на то, что

- I – мне очень легко понять смысл новых фактов и данных
- II – мои уши всегда настроены на звуки в окружающей действительности
- III – я хорошо чувствую одежду, облегчающую моё тело
- IV – когда я смотрю на комнату, я описываю её в ярких красках

6. Если люди хотят узнать как я поживаю

- I – им следует узнать о моих чувствах
- II – им следует посмотреть, как я одет
- III – им следует послушать, что я говорю
- IV – им следует прислушаться к интонациям моего голоса

7. Я предпочитаю

- I – услышать факты, о которых вы знаете
- II – увидеть картины, которые вы нарисовали
- III – узнать о ваших чувствах
- IV – послушать интонации вашего голоса, звуки происходящих событий

8. Я верю;

I – когда я вижу что-то - я верю этому

II – когда я слышу факты, я верю им

III - я верю, когда чувствую что-то

IV – в зависимости от того, что я слышу, я верю этому или нет

9. У меня лучше всего получается:

I – обычно я хорошо чувствую настроения своей семьи

II – я могу нарисовать лица, одежду, маленькие видимые детали, касающиеся моей семьи

III – я знаю, что именно думают члены моей семьи по поводу наиболее важных вопросов

IV – я хорошо различаю интонацию голосов членов моей семьи

10. Я учусь:

I – я учусь понимать какие-то вещи

II – я учусь делать какие-то вещи

III – я учусь слушать новое

IV – я учусь видеть новые возможности

11. Когда я думаю о принятии важного решения, я скорее

I – приду к выводу, что важные решения принимаются с помощью чувств

II – приму его в зависимости от моего настроения

III – приму те, которые я вижу наиболее отчётливо

IV – приму их с помощью логики и разума

12. Мне удастся:

I – легко вспомнить, как звучит голос моего друга

II – легко вспомнить, как выглядит мой друг

III – вспомнить, что говорил мой друг

IV – легко вспомнить, как я чувствую своего друга

Обработка результатов

1-й шаг:

Таблица 3.2 – Вопросы и ответы

		Вопросы											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ответы	I	К	А	В	А	Д	К	Д	В	К	Д	К	А
	II	А	В	К	Д	А	В	В	Д	В	К	А	В
	III	В	Д	А	К	К	Д	К	К	Д	А	В	Д
	IV	Д	К	Д	В	В	А	А	А	А	В	Д	К

А - аудиальная репрезентативная система

В - визуальная репрезентативная система

К - кинестетическая репрезентативная система

Д – дигитальная репрезентативная система (думающий, анализирующий, логический, компьютерный тип)

2-й шаг:

Таблица 3.3 - Репрезентативная система

		Репрезентативная система			
		В	К	А	Д
Вопросы	1	3	2	1	4
	2	2	3	1	4
	3	3	1	2	4

	12				
Всего: сумма				14	26
Итого: ведущая репрезентативная система				ведущая	малозначимая

Та репрезентативная система, которая наберёт наименьшую сумму рангов, будет являться наиболее важной, ведущей системой для человека. Та репрезентативная система, которая наберёт наибольшую сумму рангов (часто была на 3-м, 4-м месте по значимости) является слабо выраженной и мало значимой для человека.

КОГДА ВАМ ЛГУТ

Никто из нас не хочет быть обманутым. Между тем в повседневной жизни – при деловом или бытовом общении – мы нередко чувствуем неискренность собеседника, который, как нам кажется, говорит неправду (или неполную правду). *Какие признаки внешнего вида, поведения, речи указывают на то, что он лжёт?*

То, что вы прочтёте ниже, окажет вам определённую помощь в диагностике лжи. Однако нужно иметь в виду, что описываемые признаки могут указывать на неискренность человека, но ни в коем случае не являются однозначным доказательством этого. Так, неправомерно утверждать, что сухость во рту или появление у человека потребности выйти в туалет говорят о проявлениях лживости. Однако это вполне вероятно, выдаёт его стрессовое состояние, что вполне может сигнализировать о попытке обмануть вас.

К признакам, указывающим на вероятную ложь, относятся определённые физиологические симптомы, своеобразные мимика и жестикация человека, некоторые его слова и фразы.

Физиологические симптомы лжи собеседника (общие признаки стресса):

- появляются капельки пота, особенно над верхней губой или на лбу;
- сухость во рту вызывает у него желание пить;
- дыхание становится тяжёлым, приобретает неприятный запах;
- выдох становится шумным, вздохи глубокие;

- изменяется цвет лица (оно краснеет, бледнеет или покрывается пятнами);
- начинают подёргиваться мышцы лица (веко, уголок рта, кончик брови и т.д.), появляется лицевой тик;
- рот кривится, напрягаются губы, человек покусывает или жуёт их;
- тело начинает бить дрожь;
- появляется дрожь в голосе;
- учащается мигание (моргание);
- периодически появляется желание выйти в туалет;
- руки покрываются гусиной кожей;
- начинается зевота;
- учащается сердцебиение, что ведёт к усилению пульсации крови в сосудах, становится заметной пульсация крови в сосудах на шее, лбу, висках, сонной артерии;
- появляется заикание;
- начинается нервный кашель (покашливание);
- теряется контроль над тембром голоса и тоном голоса: более высокий тембр свидетельствует об испытываемом человеком напряжении, наличии стресса, как и голос с повышенной громкостью, мягкий тон может быть проявлением попытки ослабить бдительность собеседника, быстрая речь может указывать на неискренность, очень тихий голос выдаёт испытываемый человеком страх, как и резкий тон;
- происходит частое и (или) сильное сглатывание слюны, при этом кадык движется резко.

Так проявляются общие признаки стресса. Вместе с тем сам факт стрессового состояния будет связан всего лишь с личностными особенностями человека. Поэтому, восприняв нервное напряжение собеседника человека как сигнал, следует перейти к предметному выявлению признаков его лжи.

МИМИКА И ЖЕСТИКУЛЯЦИЯ ПРИ ОБМАНЕ

Когда человек лжёт, он обычно волнуется. Пытаясь справиться со своим волнением, он неосознанно совершает беспорядочные, неоправданные движения.

Лгущий человек

- не может спокойно усидеть на одном месте;
- теревит края своей одежды, стряхивает с неё пыль, снимает соринки (реальные и мнимые);
- перебирает пальцами, потирает руки;
- трогает голову, поправляет волосы;
- касается различных частей лица: рта, глаз, ушей, носа;

- играет с какими-либо предметами (поправляет манжету рубашки или ремешок часов, перебирает листки, завязывает или перевязывает шнурки и т.д.);
- не может сдержать появляющуюся дрожь в коленях;
- стремится как бы спрятать своё тело, вывести его из вашего поля зрения (облокачивается на шкаф, при этом фактически прячась за ним, разваливается на стуле или кресле, съезжая с него под стол и т.п.);
- покусывает губы или ногти;
- интенсивно курит;
- избегает взгляда собеседника (смотрит в его глаза менее трети времени разговора; часто используемый способ избежать взгляда партнёра – со скучающим видом рассматривать помещение, в котором происходит беседа);
- постоянно смотрит вам в глаза (видимо ему хорошо известно, что если человек избегает взгляда, то считается, что он говорит неправду), в таких случаях можно заметить, что человек переигрывает – это ненормально, в обычных случаях взгляд не фокусируется неподвижно в течение всего разговора: слушатель, как правило, смотрит на говорящего (пока тот говорит), чтобы показать, что он слушает; говорящий же часто отводит взгляд, кроме тех моментов, когда необходимо, что-то подчеркнуть или показать, что он закончил свою речь;
- оттягивает воротник рубашки, интенсивно трёт шею под ним;
- почёсывает разные части лица, шеи, головы;
- покачивает ногой;
- отводя взгляд вниз, сильно трёт один глаз;
- ноги направлены носками к выходу.

О неискренности человека могут свидетельствовать также следующие признаки:

- мимолётные изменения в выражении его лица;
- рассогласование между словами и жестами (кивание головой при отрицательных ответах, покачивание головой при положительных ответах);
- тело повернуто в сторону от собеседника;
- голова опущена, втянут подбородок;
- брови хмурятся или поднимаются;
- совершаются различные движения ногами: шарканье, постукивание по полу, сгибание или разгибание коленей, закидывание ноги на ногу, нетерпеливое переминание с ноги на ногу;
- руки держатся в области паха (бессознательная попытка защититься);
- руки прячутся, беспокойно движутся или указывают в сторону, невольно отвлекая внимание; ладони неосознанно скрываются;
- человек держится за какой-либо предмет (портфель, стул, дверцу автомобиля и т.д.) или облокачивается на него;

- периодически или постоянно поглаживается (похлопывается, массируется) какая-то часть тела (жест самоуспокоения); подёргивается какой-либо элемент одежды;
- руки часто потираются или вытираются;
- нос периодически почёсывается, потирается, особенно в процессе разговора;
- рот в ходе беседы прикрывается рукой, руки держаться близко ко рту или горлу;
- скрещиваются на груди руки и (или) ноги под стулом.

РЕЧЕВЫЕ ПОСТРОЕНИЯ, ВЫДАЮЩИЕ ЛОЖЬ

На лживость собеседника могут указывать следующие слова, фразы, ответы и особенности речи:

Настоятельное убеждение в собственной искренности, при котором он чрезмерно подчёркивает свою честность, неизменно настаивая на том, что говорит только правду (в случаях, когда вы никак не выражаете недоверие к его словам):

- Клянусь здоровьем... Честное слово, я не знаю... Даю руку на отсечение... Это так же верно, как то, что... Честное слово, дело было так...

А это самый распространённый и очевидный словесный признак лжи.

Уклонение от обсуждения определённых тем, вопросов (когда они не затрагивают каких-либо неприятных для человека моментов):

- Не могу вспомнить... Я этого не говорил... Я не буду этого обсуждать... Не вижу здесь никакой связи... Я не могу ответить на этот вопрос...

Необоснованно пренебрежительный, вызывающий или враждебный тон, когда вас явно провоцируют на грубость:

- Я не знаю о чём идёт речь... Я вообще не желаю с вами говорить... Я не обязан отвечать на ваши вопросы...

Попытки вызвать вашу симпатию, доверие, чувство жалости, когда предшествующие отношения с данным человеком не привели к такому сближению:

- Я такой же как вы... У меня точно такие же проблемы... У меня семья, дети...

Короткие отрицания или равнодушные, уклончивые ответы на прямые вопросы. Простые повторяющиеся ответы или повторение простого отрицания. Уклонения от использования слов «да» или «нет»:

- Вы же сами это говорили! Я не уверен. Вы уважаете меня? Вы, несомненно, человек серьёзный. Я об этом ничего не знаю.

Опыт свидетельствует: искренний человек говорит больше и отстаивает свою искренность при выражении вами сомнений в ней, тогда как равнодушные, уклончивые ответы на прямые вопросы не вписываются в понятие нормального поведения. Такие ответы вызваны тем, что в ходе беседы человеку становится всё труднее и труднее лгать:

- проявление нерешительности в высказываниях;

- отвлечение собеседника несмолкаемым разговором либо многочисленными вопросами;
- нежелание или утрата способности отвечать на заданные вопросы;
- длительные паузы перед ответами на вопросы, слишком медленные или запутанные ответы на вопросы;
- ответ вопросом на вопрос;
- повторение задаваемых вопросов вслух или просьбы о пояснении вопроса;
- маскировка сути вопроса лишней, не относящейся к делу информацией;

Если при этом вы выясняете какие-либо обстоятельства, пытаетесь определиться в мнимой или реальной вине собеседника, полезно иметь в виду следующие уточнения психологов.

Невиновный человек

- может выражать подозрительность, недоверие к вам, не оказывая при этом противодействия в выяснении обстоятельств по делу;
- нередко даёт всю информацию со всеми исчерпывающими подробностями, даже не имеющими прямого отношения к делу; многословен;
- постоянно пытается перебивать вас своими объяснениями;
- начинает активно защищаться до того, как его в чём-то заподозрят или обвинят.

В то же время **виновный человек**:

- избегает подробных объяснений, немногословен;
- сдерживает себя при ответах на вопросы;
- оказывает противодействие собеседнику при выяснении фактов, обстоятельств по обсуждаемому вопросу;
- может отказаться от объяснений без всяких видимых причин;
- указывает на точность мелких деталей в своих объяснениях;
- выражает желание помочь вам при выяснении тех или иных обстоятельств.

На ложь его собеседника могут указывать следующие **особенности его поведения**:

- несоответствие поведения человека ситуации;
- демонстрация преувеличенного дружелюбия; улыбчивость, когда обстановка не располагает этому;
- оказание вам непрошеной помощи;
- заострение внимания на второстепенных мелочах;
- громогласное проявление негодования, возмущения по незначительному поводу;
- демонстрация избирательной забывчивости, невнимательности;
- видимая перемена поведения: от спокойного – к взволнованному, возбуждённому, разгневанному; переход от проявления ответных реакций к отсутствию таковых;

- высказывание жалоб на плохое самочувствие, просьбы об оказании медицинской помощи; помимо действительного ухудшения общего самочувствия это может быть приёмом отвлечения внимания, поводом сворачивания беседы.

Изучение вышеизложенных признаков внешнего вида и поведения собеседника (включая его движения, мимику, речевые построения) даст Вам возможность развить свою наблюдательность, позволит отработать пассивный режим собственного поведения. При этом одна из важнейших практических рекомендаций заключается в том, чтобы в случае расхождения между словами и жестами вашего собеседника больше доверять своему зрению, а не слуху. Истине будут соответствовать именно невольные жесты, движения человека, его мимика, а не произносимые фразы. Необходимо учитывать, что надёжность признаков, передающих подлинное отношение вашего партнёра по общению, убывает в следующем порядке: пространственное расположение, поза, голосовые сигналы, мимика, непосредственно высказывания. Иначе говоря, **скрыть правду** или истинное отношение к нам легче всего посредством **слов, мимики, голоса и труднее всего** при помощи других средств общения (**жестов, движений, позы**).

Искусство общения включает умение использовать **активные приёмы выявления признаков лжи**. При этом эффективность выявления таких признаков во многом определяется способностью создать соответствующую искусственную ситуацию.

В общем плане порядок активных действий по выявлению лжи может быть следующим:

1. задать прямые вопросы, глядя прямо в глаза собеседнику и проследить за его реакцией;
2. взглянуть в упор, с явным выражением сомнения в достоверности его утверждений;
3. использовать речевые, мимические и прочие приёмы, направленные на активизацию реакции собеседника.

К таким приёмам, способным оказать на него психологическое воздействие, можно отнести следующие:

- определённая расстановка мебели в помещении, где происходит разговор (либо соответствующее расположение собеседников): повышению вашего авторитета будет способствовать ваше размещение за большим, массивным столом на стуле с высокой спинкой или вращающемся; стул вашего собеседника должен иметь низкую спинку и отстоять от вашего стола максимально далеко;
- посадите вашего собеседника спиной к открытому пространству (двери, проходу, окну), особенно если там периодически передвигаются люди;
- приглушите освещение в помещении, сами расположитесь в его наименее освещённой части;
- жёсткий взгляд в упор должен сопровождаться короткими, рублеными фразами;

- ведите разговор с нарушением интимной зоны собеседника (менее 45 - 50 см), подходите к нему сзади, сбоку, спереди;
- ладонь поверните вниз, к полу;
- умышленно, демонстративно отражайте жесты собеседника;
- используйте вопросы-ярлыки «Не так ли?», «Не правда ли?», снижающие критичность восприятия ваших слов;
- используйте приём «выбор без выбора», когда формулировка вопроса не допускает отрицательного ответа: «Вам удобнее сейчас или позже?», «Вы сами это сделаете или с помощью...?», «Как я должен, на ваш взгляд, поступить: так или...?».

Таковы наиболее общие рекомендации психологов по выявлению признаков лжи вашего партнёра по общению. Они, несомненно, могут быть значительно расширены и дополнены на основе Вашего личного опыта.

ПОКАЗАТЕЛИ ИНТЕРЕСА СОБЕСЕДНИКА

Таблица 3.4 - Показатели интереса собеседника

Канал проявления интереса	Вовлечённость, интерес, усиливающееся внимание	Отвлечение из-за убывающего интереса
Взгляд	Прямой	исподлобья или сбоку
Мимика	Улыбка	отсутствие улыбки, скорее усмешка
Голова	движение вперёд, полностью выпрямлена, лицо обращено к партнёру	движение назад, отворачивание в сторону
Жестикуляция	открытая, видны ладони	отклоняющее движение рукой, потирание носа, сцепленные или скрещенные на груди руки, руки под столом, главное: ладони не видны
Темп движений	увеличивается	замедляется
Поза	«открытая», с жестикуляцией рук	«закрытая», демонстративно ленивая
Ноги	не скрещены	скрещены
Речь	темп ускоряется	неясное, расплывчатое произнесение слов, темп замедляется
Примечание	прерывание какой-либо ритмической игры рук или ног, пиджак расстегнут	ритмичная игра рук или ног в демонстративно ленивой позе, пиджак застёгнут

ТЕСТ

Знаете ли вы язык жестов

Вы сидите у одного из сотрудников и выясняете его реакцию на Ваши идеи. Ответьте на вопросы теста и Вы узнаете, насколько правильно Вы читаете его жесты. Правильных ответов может быть несколько.

1. Ваш собеседник сидит, откинувшись на спинку стула, скрестив руки на груди, кулаки сжаты. Он:
 - а) защищается;
 - б) неудобно сидит на стуле;
 - в) понемногу начинает злиться на Вас.
2. Ваш собеседник, похоже, расслабился, он Вас почти не слушает. Пока Вы говорите, он цепляется за ножку стула. Он:
 - а) засыпает и пытается победить дремоту;
 - б) воодушевлён Вашим предложением;
 - в) равнодушен к Вашим словам.
3. Внезапно Ваш собеседник вскакивает, хватая другой складной стул и садится на него верхом. Он использует стул в качестве:
 - а) щита;
 - б) средства обороны;
 - в) с его помощью он как бы взвешивает Ваше предложение.
4. Ваш собеседник подпирает рукой подбородок, охватив ладонью щеку и подставив указательный палец на висок. Он:
 - а) устал;
 - б) оценивает Ваше предложение;
 - в) скучает.
5. Ваш собеседник слушает, а потом поворачивается на стуле так, что его тело и ноги обращены к двери. Он хочет:
 - а) посмотреть в окно;
 - б) размяться;
 - в) чтобы беседа скорее закончилась.
6. Вы заметили, что глаза Вашего собеседника блуждают по комнате, останавливаясь то на картине, то на окне. Это признак того, что:
 - а) ему неудобно;
 - б) на него произвела впечатление обстановка конторы;
 - в) ему уже неинтересно.
7. Ваш собеседник наклонился вперёд, он практически сидит на краю стула. Это значит, что:
 - а) Вам пора закругляться;
 - б) собеседник очень заинтересован;
 - в) ему неудобно сидеть.
8. Ваш собеседник расстёгивает пиджак. Это значит, что:
 - а) ему жарко;
 - б) он нервничает;
 - в) он расположен к Вам и испытывает к Вам симпатию.
9. Ваш слушатель снимает очки и суёт заушник в рот. В то же время он хлопает себя по подбородку, встаёт, начинает ходить по комнате. Он смотрит перед собой, но не рассматривает отдельные предметы. Это значит, что:
 - а) он принимает решение;
 - б) он взвешивает разные возможности;
 - в) он хочет уйти.

Ваш результат:

1. Вариант а). Ваш слушатель бессознательно установил защитный барьер. Он отвергает то, что Вы ему говорите.
2. Вариант в). Такие движения – явный признак равнодушия. Ему совершенно неинтересно, что Вы ему говорите, и он старается устроиться поудобнее.
3. Вариант а). Стул служит щитом. Можно считать, что собеседник не принимает Ваше предложение. Попробуйте другой подход.
4. Вариант б). Хороший признак. Он серьезно обдумывает Ваше предложение. Он явно заинтересован.
5. Вариант в). Он хочет, чтобы встреча закончилась как можно быстрее. Он потерял к Вам интерес.
6. Вариант в). Ещё один знак, что собеседнику не интересно. Если человек не хочет смотреть Вам в глаза, это обычно считается признаком равнодушия.
7. Вариант б). Он хочет сотрудничать с Вами.
8. Вариант в). Это значит, что Ваш собеседник расположен к Вам и испытывает дружеские чувства.
9. Вариант а) и б). Собеседник задумался. Лучшее, что Вы можете сделать в этот момент, это дать возможность подумать над Вашим предложением, и не отвлекать его. Он достаточно заинтересован, чтобы принять серьезное решение.

ТЕМА 4. ФИЛЬТРЫ «Я - СЛУШАНИЯ» В ОБЩЕНИИ

«Я - слушания» - это фильтры, которые есть у каждого человека. Они принадлежат самому человеку, но сам их обладатель склонен приписывать их не себе, а внешней информации, которую он получает от других людей. Фильтры как бы искажают объективную информацию и придают ей тот или иной смысл.

Молодым и наивным людям старшие обычно говорят: «Ты видишь всё через розовые очки». Это пример фильтра, который отсеивает всю информацию, противоречащую идеальной модели мира другого человека, которая сконструировалась в молодой душе. Совершенно нормально, когда влюблённый человек видит в розовом свете свою возлюбленную. Тогда его «я - слушания» в момент общения может называться: «Мне нравится всё, что ты делаешь». Но вот розовые очки сброшены, и их место занимают тёмно-серые. Тогда можно услышать: «Теперь я знаю, какова она на самом деле», но в этом случае человек скорее реагирует на отсутствие желаемого поведения, когда замечает, что чего-то ожидаемого нет. И не спешите утверждать, что вы не замечаете хорошего, потому что замечать нечего. Просто фильтр тёмно-серые очки приводит к тому, что вы всё воспринимаете в духе «не оправдывает надежды». Психологи считают, что

если такой фильтр появился у супругов – семейные отношения катятся к финалу.

«Я - слушания» - устойчивые фильтры, появившиеся у человека по отношению к другим людям или ситуациям, как своеобразная частичная слепота или глухота. «Я - слушания» - это трансляторы, превращающие информацию внешнего мира в конкретные эмоциональные смыслы для меня. Мои чувства, когда они вызывают моё недоумение, являются результатом этих смыслов, которые я сам придал информации, в то время как ей можно было придать и другие смыслы. «Я - слушания» - это короткая формула, обозначающая то, как я в данный момент слушаю мир, людей и себя.

Мои «я - слушания» стоят между моими чувствами и миром, но они принадлежат не миру, а мне, они отражают части моего «Я». Бывают разные «я - слушания», например: «Я тебе не верю», «Нравлюсь ли я тебе?», «Я хочу тебе помочь», «Я знаю», «Мне безразлично», «Я могу сделать это лучше», «Зависть», «Сплетня», «Мне интересно всё, что ты говоришь», «Обида» и т.п.

Есть особые «я - слушания», которыми оправдывают любое своё поведение люди с низким самоуважением. Одно из них - обида. Мы говорим: «Он обидел меня», хотя в душе понимаем, что обидеть можно лишь того, кто готов обидеться, то есть того, у кого наготове «я - слушания» по имени «обида».

Пример такого диалога: муж приходит домой и не находит на месте свои тапочки. Он кричит жене из прихожей: «Где мои тапочки?» и ожидает услышать информацию об их местонахождении. Жена отвечает: «Я не брала твои тапочки». Смысл этого ответа: «Хоть я у тебя во всём виновата, но только не в этом». Этот ответ может «выскочить», если актуализировано «я - слушание» «обида».

«Я - слушания» как внутренние фильтры, выступают как способ существования отдельных частей вашей неповторимой личности.

В системе психосинтеза Роберто Ассаджиоли внутренние голоса (части личности, части Я) были названы субличностью. Каждая субличность строится на основе какого-то желания целостной личности.

У каждого человека есть свой выбор субличностей, отличающихся от субличностей других людей, например: Авантюрист, Благоразумный, Критик, Беззащитная крошка, Знаток, Честолюбец, Ленивец, Заика, Саботажник, Пессимист, Добренькая мамаша, Грустное сердце, Наивность, Недоверчивый и т.п. У каждой части вашего Я есть свои особые «я - слушания».

УПРАЖНЕНИЕ «Круг субличностей»

Перечислите, запишите ваши желания, всё, что приходит вам в голову. Убедитесь, что вы включили и то, что уже имеете и то, что хотелось бы иметь в дальнейшем (речь здесь идёт, разумеется, не о вещах или подарках ко дню рождения). Наиболее часто встречающиеся желания: не болеть, быть хорошим сыном (дочерью), иметь много денег, успешно учиться и работать, быть любимым и т.п. просмотрите список ваших желаний и выберите 5-7 самых суще-

ственных, самых важных и не включайте те, которым может отдать предпочтение ваша субличность «Что подумают люди?».

Нарисуйте на листе бумаги круг, внутри круга – круг поменьше. Получилось кольцо, центральная часть которого – Ваше Я. А в самом кольце расположите 5-7 сублинностей, которые являются выразителями ваших основных желаний. Нарисуйте цветными карандашами символы, отражающие ваши желания, дайте каждой субличности своё имя, имеющее для вас смысл название.

Это упражнение можно повторять несколько раз, названия некоторых сублинностей могут меняться по мере того, как вы будете точнее прояснять для себя, чего же они на самом деле хотят, как действуют и почему меняются. Одна из целей самонаблюдения – больше понять центр, сущность собственного Я, усилить его, чтобы оно было способно разрешить конфликты между сублинностями, каждая из которых фактически отражает потребности целостной личности.

Есть «я - слушания», отражающие сублинности, подобно луковичной шелухе. «Снятие» их безболезненно и не вызывает психологических затруднений, но чем глубже в себя мы будем смотреть, тем болезненнее процесс определения «я - слушания». Существует как бы «граница» - момент перехода от того, с чем личность себя идентифицирует, к тому, что она в себе не признаёт. Психологический дискомфорт, сопровождающий процесс познания своих «я - слушаний» - следствие проникновения в бессознательное, за границу очевидного.

Нарисуйте внутри кольца – Ваше Я, а по кольцу разместите свои «я - слушания» таким образом, чтобы на наружных слоях оказались более очевидные и понятные, а в центре – те, которые являются их причиной. Назовите их короткими формулами.

Например: «Жертва обстоятельств» - в сердцевине, «Всё равно ничего не получится» - в середине и «Мне это неинтересно» - в шелухе.

У большинства есть сублинности с негативными голосами. Одна из них – Критик или Нападающий. Возможно, он даёт вам указания, начинающиеся со слов: «Ты должен...», «Когда ты научишься...». Понаблюдайте каким тоном он говорит? Когда? Что он требует от вас? Что вы чувствуете по отношению к нему?

Дайте ему имя, отражающее его сущность. Теперь станьте Критиком и объясните своей целостной личности, как она в вас нуждается, какой без вас будет беспорядок. В качестве своего Я осознайте стороны критика, обсудите с ним, как сохранить и использовать его положительные стороны и уменьшить негативные, причиняющие боль...

Другая негативная сторона личности – это саботажник, он появляется обычно, когда вы меньше всего его ждёте. Он может отговорить вас от нового дела и развалить уже начатое.

УПРАЖНЕНИЕ «Встреча с саботажником»

1. Подумайте о каком-то важном для вас деле, которое бы вы хотели успешно проделать. Представьте, что ваш план успешно осуществлён.

2. Теперь представьте что-то, что может нанести ущерб вашему делу. Вообразите Саботажника или ту силу, которая толкает вас на саботаж, противодействуя выполнению задуманного.
3. Теперь сами побудьте в роли Саботажника и обдуманно помешайте осуществлению своего проекта. Расскажите, какую выгоду извлекли из этого.
4. С точки зрения Я – представьте встречу с Саботажником и проведите с ним переговоры.

Когда мы воспринимаем мир и самих себя, мы отождествляем себя с той или иной субличностью. Субличностей много и они сменяют одна другую: так обвинитель легко превращается в жертву и наоборот. Как правило, это неосознаваемый процесс. Как только человек научится осознавать свои субличности, их голоса и фильтры, он начинает по-настоящему узнавать сущность своего Я.

ТЕМА 5. ВОСПРИЯТИЕ И ПОЗНАНИЕ ЛЮДЬМИ ДРУГ ДРУГА ПРИ ОБЩЕНИИ

ОСНОВНЫЕ ФАКТОРЫ, ЛЕЖАЩИЕ В ОСНОВЕ ПОВЕДЕНИЯ ЛЮДЕЙ

1. Мы можем действовать на уровне подсознания в силу сложившихся принципов, привычек, инстинктов.
2. Иногда нам не хватает осведомлённости, обычно в тех случаях. Когда мы не знаем принятых норм и правил поведения; когда мы не подозреваем о том, что нам в данных обстоятельствах нужно было бы действовать иначе.
3. Мы можем действовать под воздействием эмоций. Используя невербальные каналы коммуникации, мы действуем, даже не зная о том, что мы вообще действуем.
4. Мы общаемся по заранее намеченному плану, то есть общаемся именно так, как мы задумали.

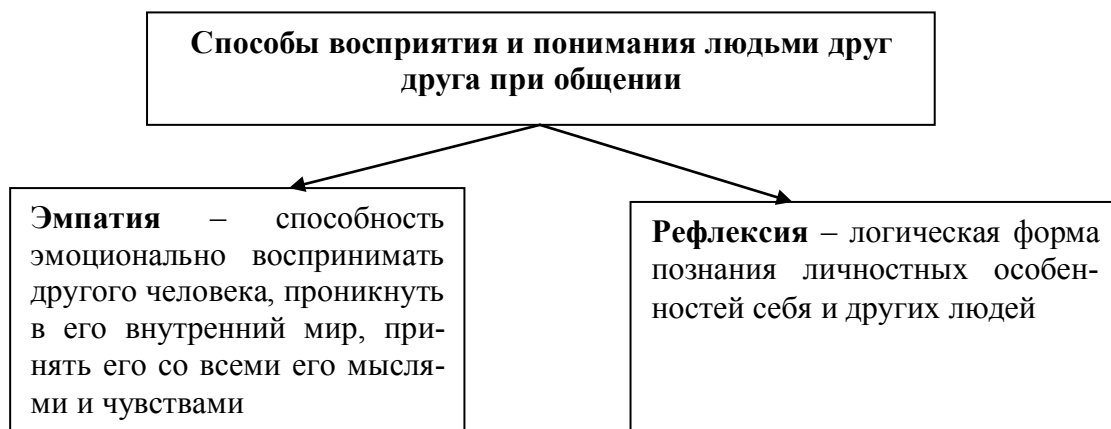


Рисунок 5.1 – Перцепция

*ШЕСТНАДЦАТЬ СПОСОБОВ УЗНАТЬ О ЧЕЛОВЕКЕ,
НЕ РАССПРАШИВАЯ О НЁМ*

1. **Глаза.** Глаза наиболее точно передают наше состояние. Человеку очень трудно контролировать выражение своих глаз.
2. **Выражение лица.** Рот может хмуриться, гримасничать, надуваться, улыбаться или важничать. Вспыхнувшие румянцем щёки – свидетельство дискомфорта, смущения или недостатка физической выносливости. Приподнятые брови могут успокоить кричащего ребёнка.
3. **Волосы.** Некоторые люди предубеждённо относятся к другим из-за цвета их волос, потому что, по их мнению, цвет волос должен быть естественным. Состояние волос на голове, усов и бороды может многое сказать. Стиль причёски часто бывает индикатором ценностей человека, его религиозных убеждений или социоэкономического статуса.
4. **Тело.** Наше общество делает основательные (и не всегда последовательные) выводы о людях по тому, какие они: высокие, низкие, полные или худые.
5. **Позы.** То, как человек наклоняется, встаёт со стула, сутулится или стоит прямо, всё это влияет на создание его образа в представлении других людей.
6. **Жесты.** Движения рук или усиливают, или противоречат тому, что говорится, а также служат для эффективной замены слов.
7. **Одежда.**
8. **Косметика.** Благодаря хорошо наложенной косметике можно произвести приятное впечатление; небрежная или чрезмерная косметика вызывает иные чувства. То же можно сказать о духах и дезодорантах.
9. **Аксессуары.** На наше мнение о людях оказывают влияние те вещи, которые они носят с собой: вид их кошелька или бумажника, наличие и качество портфеля, зонтика и т.д.
10. **Голос.** Когда вы слушаете голос своего собеседника, на вас производит впечатление тон, высота, ударения, модуляция, темп, словарный запас, произношение, диалект, плавность этого голоса. Исследования показали, что эти факторы в пять раз сильнее действуют на собеседника, чем произносимые им слова.
11. **Прикосновения.** Прикосновение – это способ установления контакта и источник дополнительной информации – как много может сказать о человеке его рукопожатие!
12. **Поведение.** В церковных книгах сказано: «Слова говорят об уме человека, а поступки раскрывают его сущность». Люди постоянно наблюдают за нашим поведением, пытаясь установить, что скрывается за нашими словами.
13. **Место нашей работы.** Много информации можно получить, осматривая то место, где живёт и работает человек. Что расскажет о вас ваш кабинет? Например, его размер или расположение говорят о значении работника в компании, а состояние его рабочего стола о характере и т.д.
14. **Персональное пространство.** Персональное пространство – это дистанция, которую вы устанавливаете между собой и другими людьми, когда вы с ними разговариваете.

15. **Место.** Выберите такое место для беседы, которое поможет воспринять ваше сообщение.
16. **Время.** Если вы заставляете людей ждать, опаздываете, приходите значительно позже назначенного срока – всё это говорит о том, как вы используете время и относитесь к нему.

ТЕСТ Наблюдательны ли вы

Наблюдательный человек по внешним приметам может многое сказать о людях. Внимательно прочитайте каждое утверждение и выберите только один вариант ответа. Его «стоимость» в очках запишите на лист бумаги.

1. Вы заходите в какую-то организацию и
 - а) обращаете внимание на расположение столов и стульев (3);
 - б) обращаете внимание на точное расположение предметов (10);
 - в) разглядываете, что висит на стенах (5).
2. Встречаясь с человеком, Вы:
 - а) смотрите ему только в лицо (5);
 - б) незаметно оглядываете с ног до головы (10);
 - в) обращаете внимание лишь на отдельные части лица (глаза, нос) (3);
3. Что Вам запоминается из увиденного пейзажа?
 - а) цвета (10);
 - б) небо (5);
 - в) чувство радости или грусти, охватившее Вас тогда (3).
4. Когда Вы утром просыпаетесь, то
 - а) сразу же вспоминаете, что Вам предстоит делать (10);
 - б) вспоминаете, что Вам снилось (3);
 - в) обдумываете, что произошло вчера (5).
5. Когда Вы садитесь в общественный транспорт, то
 - а) проходите вперёд, ни на кого не глядя (3);
 - б) разглядываете тех, кто стоит рядом (5);
 - в) обмениваетесь словом-другим с теми, кто ближе всего к Вам (10).
6. На улице Вы
 - а) наблюдаете за транспортом (5);
 - б) смотрите на фасад домов (3);
 - в) наблюдаете за прохожими (10).
7. Когда Вы смотрите на витрину, то
 - а) интересуетесь лишь тем, что может Вам пригодиться (3);
 - б) смотрите и на то, что Вам в данный момент не нужно (5);
 - в) несколько раз внимательно рассматриваете каждый предмет (10).
8. Если дома что-то нужно найти то Вы
 - а) сосредотачиваетесь на том месте, где, как Вы полагаете, могли оставить этот предмет (10);
 - б) ищите везде (5);
 - в) просите других помочь Вам (3).
9. Рассматривая старинный групповой снимок Ваших близких, друзей,

- а) волнуетесь (5);
- б) Вам становится смешно (3);
- в) пытаетесь узнать тех, кто снят (10).

10. Представьте, что Вам предложили сыграть в азартную игру, которую не знаете, Вы

- а) пытаетесь научиться играть в неё и выиграть (10);
- б) отказываетесь от этой затеи через какое-то время (5);
- в) вообще не играете (3).

11. Вы кого-то ждёте в парке и

- а) внимательно наблюдаете за теми, кто рядом с Вами (10);
- б) читаете газету (5);
- в) о чём-то мечтаете (думаете) (3).

12. В звёздную ночь Вы

- а) пытаетесь разглядеть созвездия (10);
- б) просто смотрите на небо (5);
- в) вообще не смотрите (3).

13. Читая книгу, Вы

- а) помечаете карандашом то место, до которого дошли (10);
- б) оставляете закладку (5);
- в) доверяете своей памяти (3).

14. О своих соседях Вы помните

- а) их имя и отчество (10);
- б) их внешность (5);
- в) ни то, ни другое (3).

15. Оказавшись перед сервированным столом Вы

- а) восхищаетесь его изысканностью (3);
- б) проверяете, всё ли на месте (10);
- в) смотрите, все ли стулья стоят как нужно (5).

А теперь сложите полученные цифровые данные, определите сумму набранных Вами очков и оцените результаты теста:

100-150 очков – бесспорно, вы чрезвычайно наблюдательны. Вместе с тем, Вы способны анализировать и самого себя, свои поступки. Вы в состоянии с замечательной точностью оценить другого человека.

75-99 очков – у Вас достаточно развита наблюдательность, но всё же при оценке Вас иногда подводит предубеждённость.

45-74 очка – Вас не слишком интересует то, что скрывается за внешностью, манерой поведения других. Хотя в общении у Вас не возникает каких-то серьёзных психологических проблем.

Менее 45 очков – Вас абсолютно не интересуют сокровенные мысли тех, кто рядом с Вами. Вы слишком заняты. Вам некогда анализировать даже собственные поступки, не то что чужие. Вы не обидитесь, если Вас будут считать эгоистом?

ТЕМА 6. ВИДЫ И ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ

Умение слушать – это искусство, которое помогает наиболее эффективно:

- получать информацию;
- устанавливать доверительный контакт;
- управлять ходом беседы.

ПРАВИЛА ХОРОШЕГО СЛУШАНИЯ

- Полностью сконцентрируйте своё внимание на собеседнике. Обращайте внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
- Проверяйте, правильно ли Вы поняли слова собеседника.
- Не давайте советов.
- Не давайте оценок.

ТЕСТ Хороший ли вы слушатель

Ответы на вопросы: «почти всегда» - 2 балла, «в большинстве случаев» - 4 балла, «иногда» - 6 баллов, «редко» - 8 баллов, «никогда» - 10 баллов.

1. Стараетесь ли Вы срочно прекратить беседу, когда тема или собеседник Вас не интересуют?
2. Раздражают ли Вас манеры Вашего собеседника?
3. Может ли неправильное высказывание собеседника вызвать у Вас раздражение или грубость?
4. Избегаете ли Вы вступать в беседу с малознакомыми и незнакомыми людьми?
5. Перебиваете ли Вы собеседника в разговоре?
6. Делаете ли вид, что слушаете собеседника, а сами в это время думаете о чём-то другом?
7. Меняете ли Вы тон, выражение лица в зависимости от того, кто является Вашим собеседником?
8. Изменяете ли Вы тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для Вас темы?
9. Поправляете ли Вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесённые слова?
10. Бывает ли у вас высокомерный тон по отношению к собеседнику?

Подсчитайте баллы. Если Вы набрали:

- **55 баллов**, то можно считать, что вы слушатель «среднего» уровня;
- **62 балла**, то Вы слушатель «выше среднего» уровня;
- **больше 62 баллов**, то поздравьте себя, Вы отлично умеете слушать людей.

ПОНИМАЮЩИЙ СЛУШАТЕЛЬ ТОТ, КОТОРЫЙ ДЕЙСТВИТЕЛЬНО СЛУШАЕТ И СЛЫШИТ ИМЕННО ТО, ЧТО МЫ ГОВОРИМ

ТРЕХТАКТНАЯ СХЕМА СЛУШАНИЯ

Поддержка. Её цель – дать возможность человеку выразить свою позицию, уместные реакции слушателя на этом этапе: молчание, поддакивание, «эхо», «эмоциональное сопровождение».

Уяснение. Цель – убедиться, что Вы правильно поняли собеседника, для этого задаются уточняющие, наводящие вопросы, делается парафраз.

Комментирование. Цель – высказать своё мнение по поводу услышанного: даются советы, оценки, комментарии.



Рисунок 6.1 – Виды слушания

Пассивное слушание – это слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении **внимательно молчать**. Здесь важны оба слова. Молчать – так как собеседнику хочется, чтобы его услышали, его меньше всего интересуют наши замечания; внимательно – потому что иначе человек обидится и общение прервётся или превратится в конфликт. Всё что нужно делать – поддержать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился.

ПРАВИЛА ПАССИВНОГО СЛУШАНИЯ

1. минимум ответов;
2. умение быть губкой, которая всё впитывает, без какого-либо отбора и сортировки;
3. поддержка, свидетельствующая о нашем внимании к словам собеседника.

**СЛУШАЙ, ЧТО ГОВОРЯТ ЛЮДИ,
НО ПОНИМАЙ, ЧТО ОНИ ЧУВСТВУЮТ**

Восточная мудрость

Эмпатическое слушание – это понимание чувств собеседника и сопереживание ему. При этом виде слушания не дают советов, не стремятся оценивать говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

ПРАВИЛА ЭМПАТИЧЕСКОГО СЛУШАНИЯ

1. Необходимо настроиться на слушание: на время забыть о своих проблемах, освободить душу от собственных переживаний и постараться отказать от готовых установок и предубеждений относительно собеседника. Только в этом случае Вы можете понять то, что чувствует Ваш собеседник, «увидеть» его эмоции.
2. В своей реакции на слова партнёра Вы должны в точности отразить переживание, чувство, эмоцию, которые стоят за его высказыванием, но сделать это так, чтобы продемонстрировать собеседнику, что его чувство не только правильно понято, но и принято Вами. Понять чувство собеседника можно различными путями:
 - следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: «неприятный», «коварный», «убийственный», «неожиданный» и т.д.;
 - многое можно понять по выражению лица, жестам, интонациям собеседника. Например, если он сделал подсознательное «стирающее» движение по лбу, значит, он чем-то расстроен и хочет отогнать неприятные мысли;
 - необходимо как можно ярче представить, что мы сами чувствовали бы на месте говорящего в такой ситуации.
3. Необходимо держать паузу. После Вашего ответа собеседнику обычно надо помолчать, подумать. Помните, что это время принадлежит ему, не забивайте его своими соображениями, разъяснениями, уточнениями. Пауза необходима человеку для того, чтобы разобраться в своём переживании.
4. Необходимо помнить, что эмпатическое слушание – это не интерпретация скрытых от собеседника тайных мотивов его поведения. Надо только отразить чувство партнёра, но не объяснять ему причину возникновения у него этого чувства.
5. В тех случаях, когда партнёр возбуждён, когда беседа складывается таким образом, что партнёр говорит «не закрывая рта», а Ваша беседа носит уже достаточно доверительный характер, вовсе не обязательно отвечать развёрнутыми фразами, достаточно просто поддерживать партнёра междометиями, короткими фразами типа «да-да», «угу», кивать головой или же повторять его последние слова.
6. Методику эмпатического слушания имеет смысл применять только в том случае, когда человек сам хочет поделиться какими-то переживаниями.

Активное слушание – это слушание, в котором на первый план выступает отражение информации. Наиболее общепринятые приём – постоянное уточнение правильности понимания информации, которую хочет донести до вас собеседник.

Правила выяснения:

1. Для выяснения можно использовать следующие ключевые слова:

- «Не повторите ли Вы ещё раз?»;
- «Что Вы имеете в виду?»;
- «Не объясните ли Вы это?»;
- «Извините, я не совсем Вас понял.» и т.п.

Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивая другие слова.

2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Выражения типа: «Что ты такой бестолковый! Не можешь говорить понятнее?» - никакого отношения к этому приёму не имеют. Они отталкивают собеседника, заставляют его защищаться.
3. Пользуясь выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного «да» или «нет» ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать?» - полезнее спросить: «А насколько трудно это сделать?». В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны говорить сами, во втором – даём возможность собеседнику продолжать и остаёмся слушателями.

ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

1. Поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну»), кивание подбородком).
2. «Эхо-реакции» - повторение последнего слова собеседника.
3. «Проговаривание» - дословное проговаривание слов собеседника, предваряемое словами: «Как я Вас понял...».
4. Повторение ключевых слов (настраивает на доверие).
5. «Зеркало» - повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.
6. «Парафраз» - передача содержания высказывания партнёра другими словами.
7. Побуждение («Ну и...», «И что дальше?»).
8. Неподдельный интерес («Да ты что!», «Конечно!»).
9. Замечания о ходе беседы – направлены на возвращение к теме (в ходе беседы вставляем такие фразы: «Пора приступить к делу», «Давайте перейдём к делу»).
10. Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»).
11. Наводящие вопросы (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?).
12. Оценки, советы.
13. Продолжение (когда слушатель вклинивается в разговор и пытается завершить фразу, подсказывая слова).
14. Эмоциональные реакции («ух-ты», «ах», «здорово», смех, скорбная мина).

15. Вербализация эмоционального состояния собеседника – стремление выразить своими словами чувства собеседника: «Мне кажется, что Вы чувствуете себя...».
16. Обобщение, резюмирование – подытоживание основных мыслей партнёра.
17. Логические следствия из высказываний собеседника, например, предположения о причине событий.
18. «Хамовитые реакции» («Глупости!», «Ерунда всё это!»).
19. Пренебрежение к партнёру (не обращает внимание на его слова, игнорирование их и т.п.).

**ПОМНИ! ДВА УША И ОДИН ЯЗЫК НАМ ДАН ДЛЯ ТОГО,
ЧТОБЫ БОЛЬШЕ СЛУШАТЬ И МЕНЬШЕ ГОВОРИТЬ**

Зенон из Китиона

ТИПЫ СЛУШАТЕЛЕЙ

1. **«Оценщик»**. Постоянно судит о сказанном в зависимости от личных пристрастий.
2. **«Толкователь»**. Для этого типа важнее не «что» сказано, а «почему» сказано.
3. **«Сердобольный»**. Излишне сочувствующий, во всём соглашающийся слушатель.
4. **«Диагностик»**. Склонен к нравоучениям, раскладывает всё по полочкам.
5. **«Фельдфебель»**. Склонный к диктату, приказам, не слушает, а снисходительно-повелительно выслушивает.
6. **«Заяц»**. Уклоняющийся от беседы слушатель.
7. **«Понимающий»**. Слушает и слышит именно то, что говорится, понимает чувства и внутренний мир собеседника.

ТЕСТ

Насколько эффективно вы слушаете?

При ответах на вопросы пользуйтесь следующей шкалой:

- всегда - 4 балла;
 - часто - 3 балла;
 - иногда - 2 балла;
 - никогда - 1 балл.
1. Даёте ли Вы собеседнику возможность высказаться, не перебивая его?
 2. Обращаете ли Вы внимание на подтекст высказывания партнёра?
 3. Стараетесь ли Вы запомнить, что говорит Ваш собеседник?
 4. Обращаете ли Вы внимание на главные стороны сообщения?

5. Слушая собеседника, стараетесь ли Вы сохранить в памяти основные факты сообщения?
6. Обращаете ли Вы внимание собеседника на то, что вытекает из содержания сообщения?
7. Подавляете ли Вы у себя желание уклониться в беседе от неприятных вопросов?
8. Воздерживаетесь ли Вы от раздражения, когда собеседник высказывает противоположную точку зрения?
9. Стараетесь ли Вы удерживать своё внимание на сообщении собеседника?
10. Проявляют ли Ваши собеседники интерес к беседе с Вами?

Подсчитайте сумму баллов. Ваше умение слушать:

- **32 и более баллов** – отлично;
- **27 - 31 балл** – хорошо;
- **22 - 26 баллов** – посредственно;
- **менее 21 балла** – надо тренироваться.

ТЕМА 7. ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ ОБЩЕНИЯ

Литература

- Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. - М., 2011.
- Джеймс М., Джонгвард Д. Рождённые выиграть. Трансакционный анализ с гештальдупражнениями. - М., 1992.
- Каппони В., Новак Т. Сам себе взрослый, ребёнок и родитель. - СПб, 1995.

Когда люди попадают в сложные или неопределённые ситуации, они склонны реагировать каким-то привычным способом, который чаще всего используют в жизни. Трансактный анализ выделяет три таких способа реагирования или три различных состояния нашего «Я»:

Таблица 7.1 - Модель Э.Берна (США)

Родитель	Р	Область «надо»
Взрослый	В	Область «возможно, разумно»
Ребенок	Д.	Область «хочу»

Каждое эго-состояние является замкнутым и состоит из:

- **мыслить**
- **чувствовать**
- **действовать**

Таблица 7.2 – Эго-состояния

Состояние родитель - Я	Тот, кто думает, действует и чувствует так, как его родители
Состояние взрослый - Я	Тот, кто трезво оценивает реальность, собирает и объективно осмысливает факты
Состояние ребёнок - Я	Тот, кто чувствует и действует так, как в детстве

РАСПОЗНАВАНИЕ ЭГО-СОСТОЯНИЙ

РОДИТЕЛЬ – Я

Таблица 7.3 – Родительское состояние

Родитель	Критическое	Кормяще-заботливое
А) Общее поведение	Автоматически оценивающее, ироничное, порицающее, наказывающее, обвиняющее, ищущее виновного, приказное, авторитарное, запрещающее, догматичное, претендующее на правоту, указывающее, как правильно, проводящее границы.	Доброе, ободряющее, признательное, озабоченное, сочувствующее, защищающее, поддерживающее, советующее, помогающее, утешающее, понимающее, покровительственное, сверхзаботливое.
Б) Формулировки	«Ты должен», «Ты не должен», «Это тебе нельзя», «Как ты только можешь!», «Это следует сделать, этого не следует делать», «Сколько тебе ещё говорить одно и то же!», «Прекрати это сейчас же!», «Я не позволю так с собой обращаться!».	«Не ломай себе голову», «Не так плохо как кажется», «Не вешай нос», «Успокойся сначала», «Тебе это не по силам», «Бедняга!», «Хорошо получилось», «Я могу вас понять», «Выше голову!», «Лучше не делай этого, это может быть опасным», «Иди, я сделаю работу за тебя!».
Г) Интонация (манера говорить)	Громко или тихо, твёрдо, высокомерно, насмехаясь, иронически, цинично, саркастически, остро, ясно, с нажимом.	Тепло, успокаивающе, сочувственно.
Д) Выражение лица	Нахмуренный лоб, критический взгляд, сжатый рот, сошедшиеся на переносице или поднятые вверх брови, нос презрительно сморщен, неодобрительное покачивание головой, отчуждённое выражение лица.	Заботливое, ободряющее, довольное, счастливое, улыбчивое, опасливо-озабоченное, любовно-заинтересованное.
Ж) Жесты и положение	Поднятый вверх указательный палец, руки на бёдрах, руки скрещены перед грудью	Протянутые руки, поглаживание по голове и др.

ВЗРОСЛЫЙ – Я

Таблица 7.4 – Взрослое состояние

Взрослый	
А) Общее поведение	Раскрепощено, по-деловому, объективно, внимательно, заинтересованно, прислушиваясь к собеседнику, без эмоций, концентрированно, собирая и перерабатывая данные, понимая друг друга по глазам, открыто задавая вопросы, выдвигая и выбирая альтернативы, независимо, сравнивая, кооперация, задумываясь, впечатляясь
Б) Формулировки. Формулировки В ВЗР в большинстве случаев относятся к одному какому-нибудь делу или предмету. Сам способ их выражения допускает возможность дискуссии (они не догматичны)	Все вопросы начинаются со слов: “Как?”, “Что?”, “Где?”, “Почему?”, “Когда?”, “Кто?”. Высказывания: “возможно”, “вероятно”, “если сравнить с...”, “я думаю”, “я полагаю”, “по моему опыту”, “я буду” и т.п.
В) Интонация (манера говорить)	Уверенно (без высокомерия), по-деловому (с личной окраской), нейтрально, спокойно, без страстей и эмоций, ясно и четко (как диктор, читающий новости)
Г) Выражение лица	Лицо обращено к партнеру, открытый и прямой взгляд, взвешивающее, задумчивое, ненапряженное, внимательное, прислушивающееся к партнеру, частое изменение выражения лица в соответствии с ситуацией
Д) Жесты и положение тела	Жесты подкрепляют то, что говорится, “подлаживаясь” под высказывания, корпус прямой, его положение меняется в ходе беседы, голова прямая (не наклоненная (ребенок), но и не поднятая (родитель)), верхняя часть туловища слегка наклонена вперед (выражение заинтересованности)

РЕБЕНОК – Я

Таблица 7.5 – Детское состояние

Ребенок	Свободное	Приспосабливающееся	Бунтарское
1	2	3	4
А) Общее поведение	Не заботится о реакции окружающих людей, спонтанное, игривое, любознательное, творческое, хитрое, злорадное, излучающее избыток энергии, воодушевленное, вялое, раскрепощенное, открытое, веселое, естественное, бесстыдное, забавное, дразнящее, нетерпеливое, эгоистичное, полное энергии, мечтательное, творческое	Ощущение стыда, чувство вины, осторожное, боязливое, сдержанное, опасливое, думающее о последствиях, требующее одобрения, впадающее в отчаяние, беспомощное, обиженное, покорное, скромное, неуверенное, сдержанное, подавленное, предъявляющее повышенное требование к себе, жалуется, придерживающееся хороших норм обращения, следующее правилам и договоренностям	Протест против более сильных и авторитетных, капризное, своенравное, заводит других, строптивное, грубое, противоречащее другим, гневное, неприязненное, непослушное, агрессивное

Продолжение таблицы 7.5

1	2	3	4
Б) Формулировки	“я хочу”, “мне хотелось бы”, “я бы очень хотел”, “прекрасно!”, “великолепно!”, “высший класс!”, “мне без разницы”, “так тебе и надо”	“я не верю в свои силы”, “я не смогу это сделать”, “я боюсь”, “я хотел бы”, “я попробую”, “если ты так думаешь ...”, “это моя вина”, “я правильно сделал?”, “я хотел только ...”, “почему всегда я?”, “что же мне делать?”, услышанное от других и модные слова: “нужно” и “я должен”	“я этого не хочу”, “оставь меня в покое”, “проклятье”
В) Интонация (манера говорить)	Преимущественно громко, быстро и горячо, захлебываясь, печально	Тихо, нерешительно, прерывающимся голосом, плаксиво, подавленно, сокрушенно, подобострастно, нудно, жалуюсь, приветливо, покорно, бравидура	Гневно, громко, упрямо, угрюмо
Г) Выражение лица	Воодушевленные, возбужденные, ошеломленные, открытый рот, блеск в глазах, хитрость лукавство, любопытство, печаль, слезы	Глаза опущены вниз, выражение согласия, подбородок дрожит, глаза на мокром месте, нервное, потерянное, тактичное, с оглядкой на других, онемелое	Жесткое, упрямое, отсутствующее,
Д) Жесты и положение тела	напряженный или ослабленный корпус, рассеянность, свободный, усталый, взволнованный	Поднимает руку, если хочет что-то сказать, опущенные вниз плечи, склоненная вниз голова, поза слуги, стоит на вытяжку, пожимает плечами, кусает губы, напряжен, дружелюбен, мил	Напряженность, угрожающая поза, упрямство, опущенная голова

КАК РАЗЛИЧИТЬ КРИТИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ “РОДИТЕЛЬ - Я” И БУНТАРСКОЕ “РЕБЕНОК - Я”

Часто бывает трудно различить два этих состояния. Но вы сможете легко это сделать, **если представите себя в соответствующей ситуации**. Если, например, вы чувствуете свое поражение, то как правило, ваши высказывания в ходе дискуссий и ваше поведение будет соответствовать бунтарскому состоянию “РЕБЕНОК - Я”. Если же вы чувствуете собственное превосходство, то можете лучше оценить ситуацию и занимаете, как правило, критическую позицию “РОДИТЕЛЬ-Я”.

ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ

1. Не бывает ни плохих, ни хороших эго-состояний. Каждое из них имеет **свои преимущества и недостатки**. Для налаживания успешной коммуникации надо стремиться **свободно владеть своими состояниями**.
2. Проверьте, можете ли вы **свободно распоряжаться всеми состояниями, особенно в конфликтных ситуациях**, если нет - постарайтесь овладеть ими.
3. В любой конкретной ситуации таится много возможностей; экспериментируйте!
4. **Ясно установите, какому эго-состоянию вы отдаете предпочтение в конфликтной ситуации**. Попробуйте чисто теоретически найти **возможное альтернативное я- состояние**. Прокручивайте мысленно критические ситуации, в которых вы могли бы использовать найденное альтернативное эго-состояние.
5. При следующем конфликте примените новое, желаемое эго-состояние, хотя оно и кажется поначалу насильно насаждаемым.
6. Часто только после выхода из сложной ситуации вы понимаете, что находились, как всегда, в том состоянии, которое предпочитаете. Не корите себя! Порадуйтесь лучше тому, что вы осознали. В следующий раз вы будете действовать быстрее уже и во время беседы, а не после ее завершения, поймете, что вели себя как всегда.

ТРАНСАКЦИИ

Это понятие является центральным в транзактном анализе.

Транзакции – это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиции каждого, таких видов взаимодействия насчитывается девять.

Таблица 7.6 - Типы транзакций

<table border="1"><caption>"Демагог"</caption><tr><td>Р</td><td>↔</td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td></td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р	↔	Р	В		В	Д		Д	<table border="1"><caption>"Коллега"</caption><tr><td>Р</td><td></td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td>↔</td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р		Р	В	↔	В	Д		Д	<table border="1"><caption>"Шалун"</caption><tr><td>Р</td><td></td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td></td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td>↔</td><td>Д</td></tr></table>	Р		Р	В		В	Д	↔	Д
Р	↔	Р																											
В		В																											
Д		Д																											
Р		Р																											
В	↔	В																											
Д		Д																											
Р		Р																											
В		В																											
Д	↔	Д																											
<table border="1"><caption>"Профессор"</caption><tr><td>Р</td><td>→</td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td></td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р	→	Р	В		В	Д		Д	<table border="1"><caption>"Босс"</caption><tr><td>Р</td><td>↘</td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td></td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р	↘	Р	В		В	Д		Д	<table border="1"><caption>"Воспитатель"</caption><tr><td>Р</td><td></td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td>↘</td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р		Р	В	↘	В	Д		Д
Р	→	Р																											
В		В																											
Д		Д																											
Р	↘	Р																											
В		В																											
Д		Д																											
Р		Р																											
В	↘	В																											
Д		Д																											
<table border="1"><caption>"Парламентер"</caption><tr><td>Р</td><td>←</td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td></td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р	←	Р	В		В	Д		Д	<table border="1"><caption>"Недотепа"</caption><tr><td>Р</td><td>↙</td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td></td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р	↙	Р	В		В	Д		Д	<table border="1"><caption>"Почемучка"</caption><tr><td>Р</td><td></td><td>Р</td></tr><tr><td>В</td><td>↙</td><td>В</td></tr><tr><td>Д</td><td></td><td>Д</td></tr></table>	Р		Р	В	↙	В	Д		Д
Р	←	Р																											
В		В																											
Д		Д																											
Р	↙	Р																											
В		В																											
Д		Д																											
Р		Р																											
В	↙	В																											
Д		Д																											

ТИПИЧНЫЕ МАНИПУЛЯЦИИ

Распределение позиций, задаваемых инициатором общения:

1. Если оно устраивает партнера, то возникает комфортное, **бесконфликтное** общение.
2. Если оно не устраивает партнера, то это является **конфликтогеном**.

При этом:

- Если распределение позиций встречает сопротивление, то оно может привести к конфликту.
- Если не встречает, то имеет место **манипуляция**.

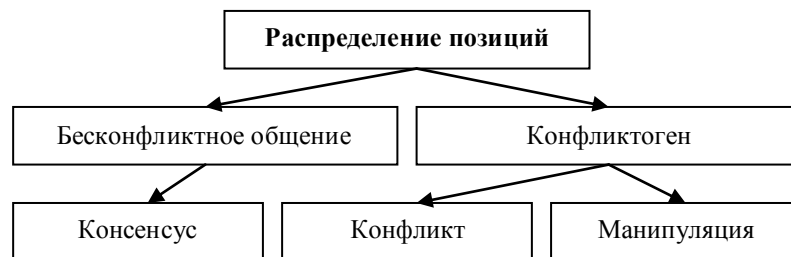


Рисунок 7.1- Распределение позиций

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ МАНИПУЛЯЦИИ

- “Боишься?!” – эксплуатируется нежелание показаться трусом.
- “А слабо тебе...” – используется нежелание человека показаться нерешительным, боящимся риска.
- “Обезьяна на шее” – эксплуатируется авторитарный стиль управления.
- “Меня рвут на части” – паразитирование на собственной перегруженности.
- “Казанская сирота” – манипулятор держится подальше от руководства, чтобы сослаться на то, что им не руководили, никто ему не помогает, никто его слушать не хочет и т.д.
- “Дитя на работе” – разыгрывается собственная бестолковость.
- “Мудрец” – эта манипуляция имеет целью достижение психологического комфорта, реализуемое твердо захваченной позицией “РОДИТЕЛЬ”, пристройкой сверху, по отношению к партнеру.

СХЕМЫ ЗАЩИТЫ ОТ МАНИПУЛЯЦИЙ

Анализ манипуляций показывает, что при всех различиях они имеют много общего, что и позволяет выстроить надежную защиту от них. Осуществить ее можно по следующей блок-схеме.

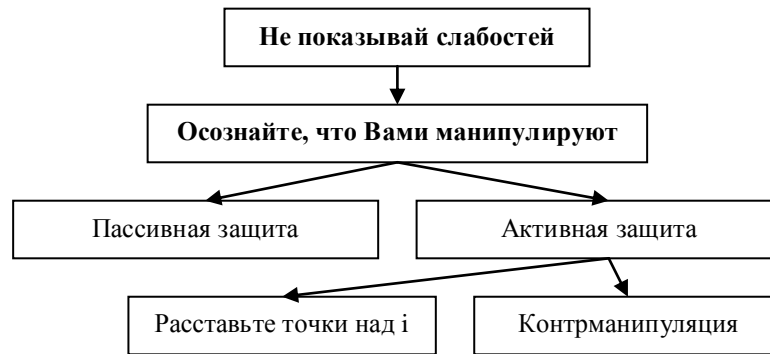


Рисунок 7.2 – Схема защиты от манипуляций

Признаком манипуляции является **чувство неудобства**: Вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится – иначе неудобно, Вы будете «плохо» выглядеть.

Достаточно сказать себе: «Стоп, манипуляция!» или что-то в этом роде, но обязательно содержащее слово «манипуляция».

Именно оно действует отрезвляюще – Вы осознаете, что это игра с Вами, нарушение Вашей зависимости, насилие над Вашей личностью.

Пассивная защита: не говорите ничего. Сделайте вид, что не расслышали, не поняли или, вообще, спросите о чем-то другом.

Активная защита: не бойтесь показаться плохим. Манипуляторы обычно эксплуатируют наши желания выглядеть хорошо, поэтому не бойтесь показаться плохим, не бойтесь отказывать.

КРОССВОРД

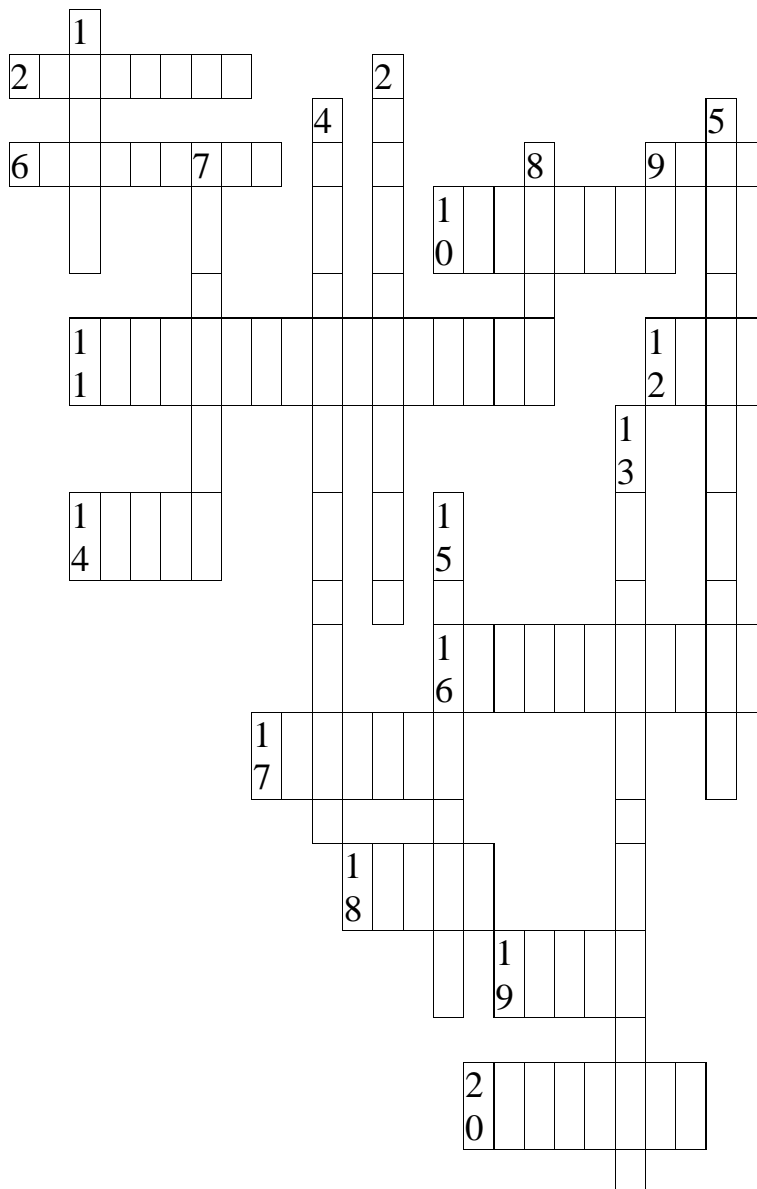
Освоили ли вы приемы делового общения?

По горизонтали:

2. Позиция при общении, характеризующаяся рассудительностью.
6. Отношение «Родитель» - «Взрослые».
9. Американский психолог, создатель трансактного анализа.
10. Позиция при общении, характеризующаяся безапелляционностью, уверенностью в своей правоте, способностью к покровительству.
11. Защита от манипуляции.
12. Отношение «Родитель» – «Ребенок».
14. Вид пристройки при которой слова воспринимаются наилучшим образом.
16. Управление собеседником с помощью умелого задания позиции общения.
17. Отношение «Взрослый» - «Взрослый».
18. Вид пристройки, характеризующей равенство позиций партнеров.
19. Отношение «Ребенок» – «Ребенок».
20. Отношение «Ребенок» – «Родитель».

По вертикали:

1. Видный российский теоретик театра введший для анализа взаимодействия понятие пристройки (сверху, снизу, рядом).
3. Отношение «Ребенок» – «Взрослый».
4. Взаимодействие партнеров по общению, сопровождающееся заданием позиции каждого.
5. Отношение «Взрослый» – «Ребенок».
7. Вид пристройки, осуществляемой при замечании, приказании, поучении.
8. Позиция при общении, характеризующаяся эмоциями, неуверенностью в себе, готовностью к подчинению.
13. Отношение «Взрослый» – «Родитель».
15. Отношение «Родитель» – «Родитель».



Кроссворд 1 - Освоили ли вы приемы делового общения

Якщо ти хочеш впливати на інших людей,
то ти повинен бути людиною,
дійсно стимулюючим і рухають вперед інших людей.
Карл Маркс

ТЕМА 8. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТАКТ В ОБЩЕНИИ

Любое общение предполагает установление **психологического контакта** с собеседником. Что обеспечивает успешное решение данной задачи?

- выделение “чистого” времени для ...;
- определение цели общения;
- продумывание своего поведения;
- готовность ответить на возможные вопросы собеседников;
- учет индивидуально-психологических особенностей партнеров;
- идентификация и эмпатия.

Психологический контакт **установлен**, если:

- налицо совместное **со-размышление**;
- появилось совместное **со-переживание**;
- возникло **взаимопонимание** партнеров по общению.

Психологические установки на общение:

1. У меня все хорошо – у тебя все хорошо. Эта установка позволяет конструктивно сотрудничать, ценить себя и других. При данной установке человек способен решить все проблемы.
2. У меня все хорошо – у тебя все плохо. Эта установка характерна для тех, кто не добрал внимания и ласки в детстве. Человек с такой установкой перекладывает ответственность за свои трудности на других. У него затруднено конструктивное сотрудничество, т.к. по его мнению, все поступают не так.
3. У меня все плохо – у тебя все хорошо. Эта установка проистекает из мнения, что всем в жизни везло, а мне нет. Личность испытывает бессилие с другими, избегает тесных контактов с другими, либо нуждается в симбиотической связи с сильными.
4. У меня все плохо – у тебя все плохо. Эта установка близка к патологической. Вызывает чувство безнадежности, потерю интереса к жизни. Люди с такой установкой легко раздражаются, подвержены депрессиям и непредсказуемы.

Редко кто придерживается одной из установок. Как правило, имеется большая или меньшая доля каждой из них. Чаще всего доминирует какая-то одна из них. Важно осознать, какая у вас доминирующая установка, поверить в то,

что ее можно изменить. Важно закрепить в себе состояние “У меня все хорошо”, что, кстати, совсем не означает, что у вас нет никаких проблем в общении.

МЕТОДИКА УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТА

Предлагаемая методика направлена на создание установки доверительности во взаимоотношениях партнеров по бизнесу, коллег, начальника с подчиненными тогда, когда общение выстраивается по типу сотрудничества, демократического стиля взаимодействия.

Для практического применения методики необходимо усвоить следующие основные принципы:

1. Последовательное и полное прохождение всех стадий установления контакта, иначе своеобразное “окостенение” отношений.
2. Ориентировка и опора только на четкие и заранее изученные признаки и показатели возникновения этапа, достижения его зрелости и готовности к замене следующим.
3. Ответное желание и стремление партнера самостоятельно действовать в направлении сближения. Это важно, поскольку именно стремление к сближению порождает возникновение необходимой мотивации.

Методика установления контакта предполагает последовательное прохождение пяти этапов, название которых отражает сущность каждого.

I этап. Снятие психологических барьеров.

II этап. Нахождение совпадающих интересов.

III этап. Определение принципов общения.

IV этап. Выявление качеств, опасных для общения.

V этап. Адаптация к партнеру и установление контакта.

Таблица 8.1 – Основные этапы установления контакта

Характеристика этапов	Этапы установления контакта				
	I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5	6
Цель	Снятие психологических барьеров	Нахождение совпадающих интересов	Определение принципов общения	Выявление качеств опасных для общения	Адаптация к партнеру и установление контакта
Функции	1. Снятие психологических барьеров 2. Снижение напряжения	1. Получение партнером положительных эмоций от нахождения совпадающих интересов	1. Осуществление первого обмена информацией о принципах общения 2. Отбор ценных для общения качеств партнера	1. Выявление качеств партнера, не проявившихся на предыдущих этапах 2. Установление силы и условий проявления отрицательных качеств	1. Установление контакта с партнером 2. Поддержание процесса взаимодействия на оптимальном уровне при рациональном распределении ролей

Продолжение таблицы 8.1

1	2	3	4	5	6
ФАКТОРЫ:	1. Частота согласий с партнером 2. Взаимность и совпадение согласий 3. Чередувание согласий с обеих сторон	1.Выявление одинаковых суждений 2.Одновременность переживаний по одному и тому же поводу	1.Предположение обоюдо - приемлемых принципов 2.Проявление ожидаемых от вас качеств 3.Положительная реакция на предложенное партнером	1.Отказ от публичного фиксирования и осуждения отрицательных качеств партнера 2.Готовность к раскрытию ряда собственных отрицательных черт	1.Точность прогноза ожидаемого поведения партнера 2.Совпадение ваших действий с ожиданиями партнера
Положительные					
Отрицательные	1.Настороженность, ведущая к возникновению психологических барьеров	1.Возможное расхождение оценок 2.Большая продолжительность поиска совпадающих интересов	1.Изображение негарантируемых качеств 2.Демонстрация авторитарных качеств 3.Попытка анализа декларируемых партнером качеств 4.Высказывание сомнений	1.Оценка вашего поведения как “выведывание качеств” 2.Маневрирование 3.Прямые вопросы относительно отрицательных качеств партнера 4.Нежелание раскрыться самому	1.Нежелание партнера отказать от своих отрицательных качеств 2.Недостаточный опыт совместного принятия решений и совместных действий
Принципы	1.Согласие с партнером 2.Выбор нейтрального материала для беседы 3.Избегание обсуждения спорных вопросов	1.Вызов эмоционального переживания партнера по близкой ему теме 2.Занятие пассивной позиции при получении информации	1.”Готовность” 2.”Ответное сообщение о себе” 3.Постепенное раскрытие своих качеств 4.”Избегание”	1.”Инициатива” 2.”Откровенность” 3.”Эквивалентность”	1.”Общая судьба” 2.Влияние на партнера через регулирование собственных качеств

Продолжение таблицы 8.5

1	2	3	4	5	6
Тактические приемы	1.Согласие со всеми высказываниями партнера	1."Наращивание" 2."Детализация" 3."Проблемы" 4."Переключение"	1."Формулирование принятого" 2."Подведение итогов" 3."Сходные мнения" (уподобление) 4."Оправданные ожидания"	1."Высказывание сомнений" 2."Сопоставление противоречий" 3."Диагностические вопросы" 4."Вызов спора" 5."Расслабление"	1."Первичные действия" 2."Указание на качество требующее регуляции" 3."Подчеркивание и утверждение образованной совместности" 4."Обращение за советом"
Используемые фразы	"Я полностью с вами согласен" "Вы бесспорно правы" "Нельзя не согласиться с вашим утверждением" "Очень рад, что наши с вами мнения совпадают"	"Расскажите об этом подробнее" "Так как же, вы говорите, было дело?" "Очень интересно"	"Я вижу, вы человек общительный" "Я рад, что нашел в вас то, что представляется для меня особенно ценным" "Вы умеете принимать точку зрения другого человека" "Я и сам так думал" "Я и полагал, что вы примите такое же решение"	"У меня есть плохая привычка" "Я часто говорю непонятно" "Часто я бываю нетерпелив и перебиваю собеседника" "Не удивляйтесь моей привычке" "Судя по всему, у вас прекрасный характер" "Я не хотел бы обсуждать других"	"Я скажу вам прямо, но только не..." "Можете не соглашаться со мной, но я должен предупредить" "Так как мы можем успешно решать вопросы, нужно спокойно обсудить создающуюся ситуацию" "Думаю, мы сможем вместе найти правильное решение"
Признаки И показатели	1.Паузы после ваших вопросов становятся короче 2.Начинают преобладать собственные сообщения собеседника 3.Уменьшается число односложных ответов	1.Нахождение общей приемлемой темы разговора 2.Периодическое возвращение к обсужденной найденной теме 3.Появление общего фонда слов и выражений	1.Первые упоминания партнера о принципах общения 2.Подчеркивание собеседником собственных качеств и свойств 3.Повторение одних и тех же форм поведения 4.Оповещение о привычках и предпочтениях	1.Первое высказывание партнером сомнений в достоверности определенных им ранее личных качеств 2.Стремление партнера изменить ваше представление о нем 3.Его рассказы о себе через другое лицо 4.Использование "опережающих возражений" 5.Расспросы о других людях 6.Навязывание спора	1.Проявление стремления партнера к принятию общих решений 2.Подчеркивание общности целей 3.Проявление "эффекта бумеранга" 4.Смена суждений и оценок партнера 5.Признание вашей правоты 6.Предложение сделать все так, как предлагаете вы

Продолжение таблицы 8.5

1	2	3	4	5	6
Фразы, используемые партнером	1. В ходе общения фразы становятся все более длинными и сложными по структуре, ответы - объемными	”Как мы уже говорили” ”Вспоминаю по этому поводу...”	”Не могу не согласиться” ”Я всегда соглашаюсь с тем, что правы” ”Об этом нужно подумать” ”Откровенно говоря...”	”Вы преувеличиваете мои достоинства” ”Вы ошибаетесь в своих выводах относительно меня” ”Я бываю слишком резок в таких ситуациях” ”Вот вы сейчас скажете, что...” ”Что из себя представляет N?”	”Говорите, что и как нужно сделать, чтобы все было хорошо” ”...как мы договаривались...” ”...как вы считаете нужным поступить?”
Результаты	Напряженность начальных отношений сменяется расслабленностью, степень самоконтроля вашего партнера снижается, он включается в общение на основе согласия	Устанавливаются зоны общения, в которых найден общий интерес. Возникает стиль первоначального взаимодействия. Образуются предпосылки для распространения этого стиля на другие темы разговора	Создается некоторое общее представление о личных качествах партнера. Проявляются первые признаки взаимопонимания	Обнаруживаются раскрытые отрицательные качества партнера и его негативные привычки. Данный факт доводится до партнера, влияя на его последующее поведение	Выявляются как качества партнера так и мотивы его действий. У партнера формируются психологические состояния, облегчающие установление и углубление контакта с ним

А. АГАШЕНКОВ “Психология на каждый день. Советы, рекомендации, тесты”. – М., 1997. – С. 130-134.

Психологической основой расположения одного человека к другому является **потребность каждого человека в положительных эмоциях**. В благодарность за удовлетворение этой важнейшей человеческой потребности люди отвечают расположением к тому, кто вызвал положительные эмоции.

2 ПОЗИТИВНЫХ СПОСОБОВ ВЛИЯТЬ НА ЛЮДЕЙ

1. Пусть ваше окружение (начальник, подчиненные, супруг, дети) знают, каковы ваши стандарты и ценности, постоянно демонстрируйте их.
2. Будьте внимательны и терпимы к другим.
3. Хвалите людей везде, где это только уместно. Публично, где только возможно.
4. Держите их в курсе дела относительно тех перемен, которые могут оказать воздействие любыми способами.
5. Заботьтесь о людях.
6. Старайтесь помогать другим людям. Будьте там, где в вас нуждаются.
7. Возлагайте на людей ответственность и в то же время берите ответственность на себя.
8. Проявляйте такт, когда имеете дело с другими людьми. Немного дипломатии, и ваши отношения продлятся долго.
9. Будьте всегда максимально заинтересованы в том, чтобы научиться чему-то от тех, с кем вы общаетесь.
10. Дайте окружающим людям свободу самовыражения.
11. Никогда не ущемляйте достоинства людей, особенно при свидетелях.
12. Воодушевляйте окружающих людей, чтобы они “творили”.

КРОССВОРД

Умеем ли мы располагать к себе?

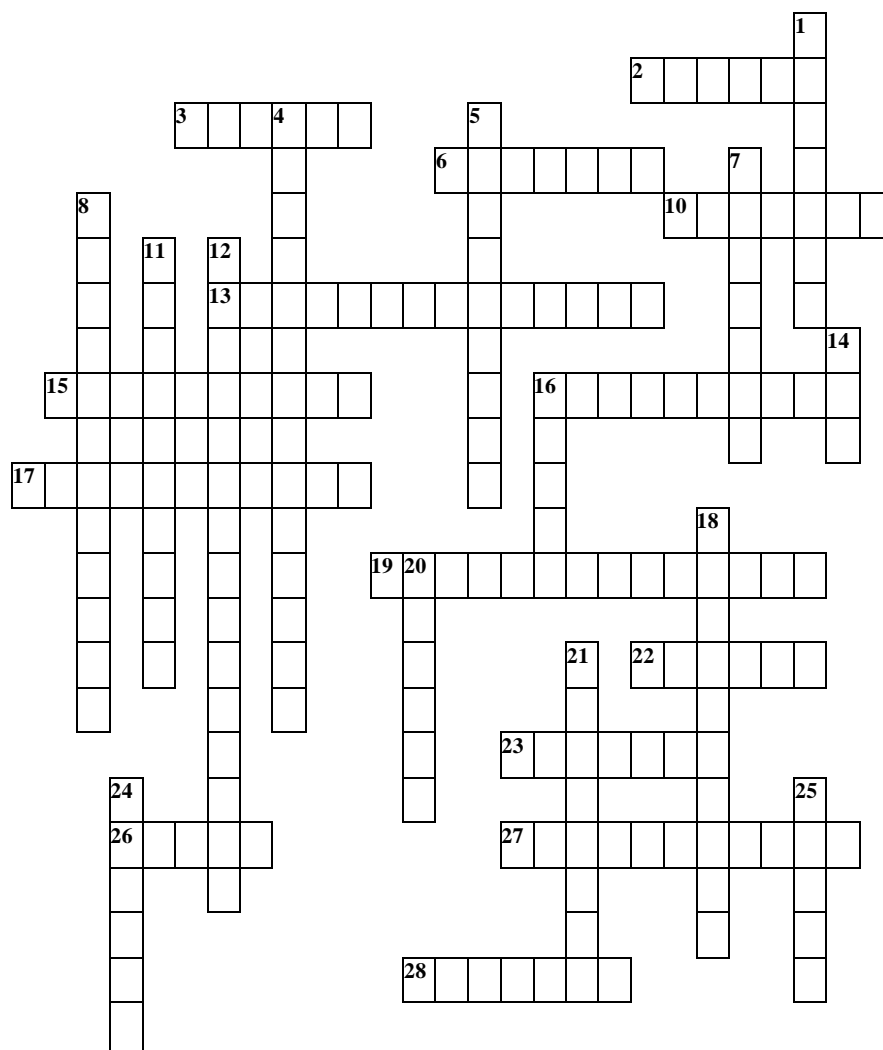
По вертикали:

1. Более плохими слушателями (в среднем) являются ...
4. Эффективный невербальный прием, состоящий в “копировании” собеседника.
5. Сила комплимента состоит в том, что слушатель может его ... желательным для себя образом.
7. Проявите к собеседнику искренний ...
8. Вид слушания, характеризующийся активной обратной связью.
11. Беритесь ... только тогда, когда об этом попросят.

12. Самый эффективный комплимент – это комплимент на фоне ... себе.
14. Как можно чаще произносите ... собеседника.
16. Комплимент – это пристройка ...
18. Самый эффективный среди вербальных способов расположить к себе собеседника.
20. Смысл слова “вербальный”.
21. Когда говорите, старайтесь быть как можно более ...
24. Выразительное мимическое действие, располагающее к доброжелательной беседе.
25. Риторический прием, позволяющий подчеркнуть значимость высказанной мысли, а также дать возможность собеседнику высказаться.

По горизонтали:

2. Похвала – это пристройка ...
3. Комплимент можно сказать ... , про которого известно хоть что-нибудь.
6. Положительная оценка собеседника.
10. В среднем более хорошими слушателями являются ...
13. Вид слушания, характеризующийся умением внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника.
15. Плохой собеседник часто ... партнера.
16. Хороший собеседник должен быть прежде всего хорошим ...
17. Первой задачей беседы является ... к себе собеседника.
19. Качество человека, позволяющее ему не опаздывать.
22. Действие во время деловой беседы, показывающее собеседнику, что Вы цените получаемую от него информацию, – это ведение ...
23. Комплиментарная часть должна быть как можно более ...
26. Большое преувеличение какого-то из достоинств человека.
27. Необходимое условие эффективного комплимента – чтобы обыгрывалась его ... основа.
28. Создание комплимента начинается с того, что к собеседнику проявляется ...



Кроссворд 8.1 - Умеем ли мы располагать к себе?

ТЕМА 9. ИСКУССТВО УБЕЖДАТЬ

Убеждающее воздействие – это:

- убедительное поведение;
- методы аргументации;
- виды аргументов.

Убеждение – целенаправленное аргументированное воздействие на одного человека или группу людей, представляющее собой словесное доказательство идей, обоснование решений, планов и поступков. Убеждающее воздействие будет эффективно, когда убеждающий ведет себя убедительно, использует адекватный метод аргументации, применяет наиболее действенный тип аргументов.

Виды аргументов:

1. Факты из совместного опыта.
2. Очевидные, не подвергаемые сомнению, объективные факты.
3. Аргументы, содержащие сравнение первого и второго пунктов.

4. Аргументы, содержащие ноу-хау или конкретную информацию о способах достижения цели.
5. Ссылки на авторитеты.
6. Ссылки на собственный опыт.

(Пояснение: Аргументы даются по степени снижения силы их воздействия.)

ПРИНЦИПЫ УБЕДИТЕЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ:

1. Поддерживайте контакт глаз с собеседником.
2. Следите за тем, чтобы ваши, жесты, поза, мимика, голос не противоречили смыслу того, что вы говорите.
3. Будьте корректны по отношению к партнеру.
4. Используйте как можно больше каналов восприятия информации собеседника.
5. Используйте образные сравнения, метафоры, подкрепляющие Ваши доказательства.
6. Избегайте “излишней” аргументации.
7. Предоставляйте возможность партнеру прийти самому к истинному выводу или создайте ощущение, что он сам пришел к этому выводу.
8. Придайте структуру своей аргументации.
9. Говорите просто.
10. Говорите на “языке собеседника”.
11. Избегайте недостоверных, сомнительных и преувеличенных аргументов – это может вызвать недоверие собеседника.
12. Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника.
13. Избегайте резких слов, которые могут настроить собеседника против Вас.
14. Обращайтесь с собеседником как с равным. Не стремитесь занимать позицию “сверху”.

13 ПРАВИЛ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВАМ УБЕДИТЬ

1. **Правило Гомера:** Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: СИЛЬНЫЕ – СРЕДНИЕ – ОДИН САМЫЙ СИЛЬНЫЙ.
2. **Правило Сократа:** Для получения положительного решения по важному для Вас вопросу поставьте его на третье место, предпослав ему два коротких вопроса, на которые собеседник ответит Вам “да”.
3. **Правило Паскаля:** Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему “сохранить лицо”.
4. Убедительность аргументов зависит от имиджа и статуса убеждающего.
5. Не загоняйте себя в угол, не понижайте свой статус.
6. Не принижайте статус собеседника.

7. К аргументам приятного собеседника мы относимся снисходительно, а неприятного – с предубеждением.
8. Желая переубедить, начинайте не с разделяющих вас моментов, а с того, в чем Вы согласны с оппонентом.
9. Проявите эмпатию.
10. Будьте хорошим слушателем.
11. Избегайте конфликтогенов (слов и действий, которые могут привести к конфликту).
12. Проверьте, правильно ли понимаете собеседника.
13. Следите за мимикой, жестами и позами – своими и собеседника.

Основу метода убеждения составляет отбор, логическое упорядочение фактов и выводов согласно единой функциональной задаче, распределение фактов и взаимосвязей согласно их сравнительной значимости (иерархии, последовательности, зависимости).

Логика играет большую роль в оценке партнера и его текста, например: обоснованы или надуманы возражения; противоречит ли партнер себе или реальности; какие варианты партнер исключает; если он что-то утверждает или отрицает, то не излишне ли категоричен, защищен – то есть можно определить роль психологических моментов в его позиции.

Убеждение, как метод, более действенно:

- в рамках одной потребности (выбор из нескольких вариантов пути к ее удовлетворению);
- в рамках нескольких потребностей одинаковой силы;
- при малой интенсивности эмоций;
- с интеллектуально развитым партнером.

МЕТОДЫ АРГУМЕНТАЦИИ

- метод положительных ответов;
- метод перелицовки;
- метод расчленения;
- метод двусторонней аргументации;
- метод аналогий;
- метод “салями”;
- метод замедления темпа;
- метод классической риторики.

ПРИЕМ И ОБРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

Возражение – это типичная реакция собеседника, выражающая его неудовлетворенность уровнем контакта или содержанием беседы.

Возражение может выражаться словами или неречевым поведением (“закрытой” позой, отклонением тела, увеличением дистанции).

СОВЕТЫ ПО ПРЕОДОЛЕНИЮ ВОЗРАЖЕНИЙ ЛИЧНОСТНОГО ХАРАКТЕРА

- Позвольте собеседнику говорить больше (Задайте открытый вопрос).
- Не прерывайте собеседника.
- Внимательно слушайте, чего хочет собеседник.
- Говорите больше о собеседнике и его ситуации.
- Спросите совет у собеседника.
- Не давите на собеседника.
- Не перекрикивайте собеседника.
- Не пытайтесь ввести собеседника в заблуждение и не делайте необоснованных заявлений и обещаний.
-

ВОЗРАЖЕНИЯ ПО СОДЕРЖАНИЮ БЕСЕДЫ

Содержательные возражения могут быть 2-х типов:

- фундаментальные (партнера полностью не устраивают ваши деловые предложения);
- стандартные (собеседника, в основном, устраивают ваши предложения, за исключением расхождений по некоторым позициям).

Возражения также **могут быть**:

- искренними и обоснованными;
- искренними и необоснованными;
- неискренними, служащими отговоркой (скрывающими истинные причины невозможности достичь согласия).

ПРИНЦИПЫ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ

- дать возможность собеседнику выразить возражение наиболее полно;
- не говорить претенденту, что он не прав;
- произвести отбор моментов, с которыми мы согласны и с которыми не согласны;
- избегать дискуссионной манеры, при которой стремятся одержать верх над оппонентом;
- приняв возражения, постараться корректно показать его необоснованность (если возражение искреннее и необоснованное);

- если возражение искреннее и обоснованное, принять его с благодарностью, не “потеряв лицо” и сосредоточиться на положительных сторонах предложения;
- неискреннее возражение можно либо проигнорировать (внеся для себя коррективы в ход беседы), либо вскрыть их противоречивость, используя технику конфронтации. При этом важно быть корректным, чтобы не перевести возражения на личностный уровень.

КРОССВОРД

Знаете ли вы приемы убеждения?

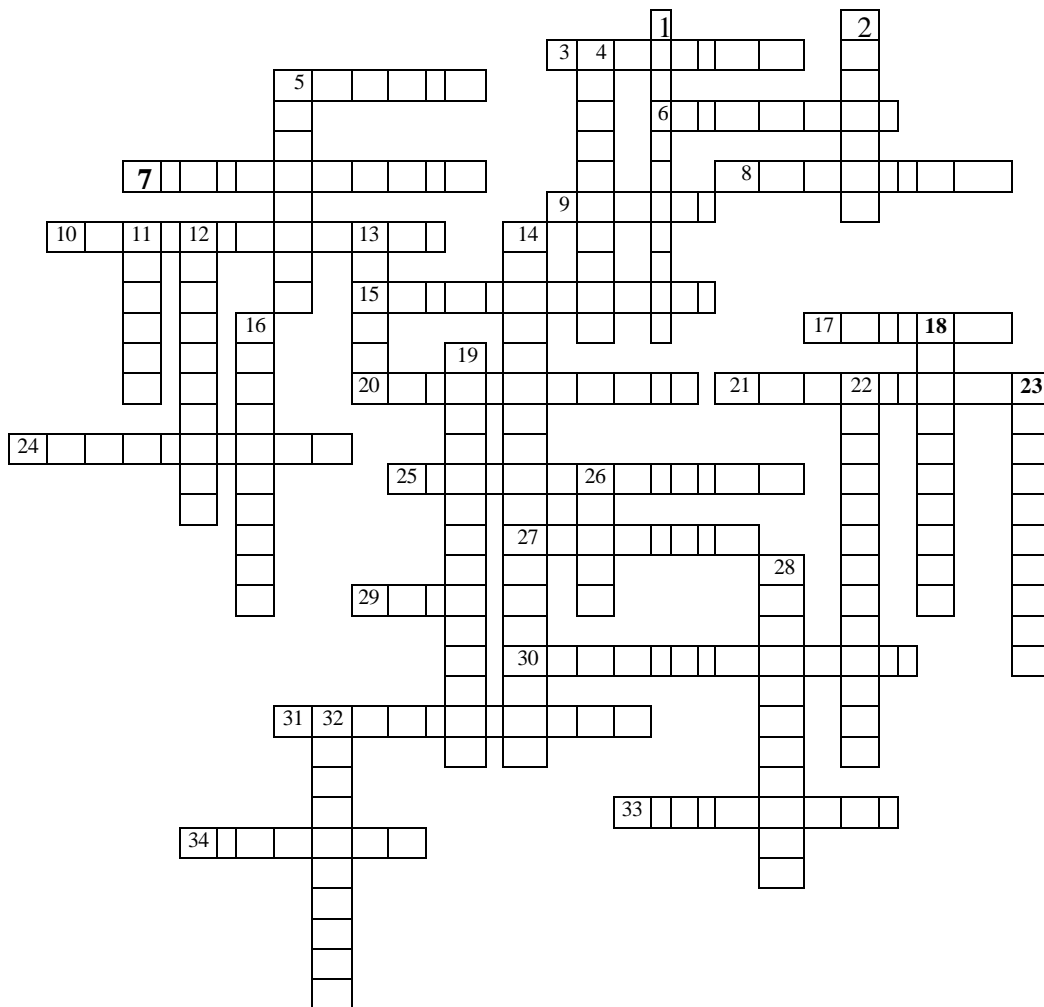
По вертикали:

1. К аргументам какого собеседника мы относимся более критически?
2. Автор правила “Не загоняй собеседника в угол”.
4. Какое внутреннее состояние выражают руки, открытые ладонями вверх?
5. Одна из человеческих потребностей высокого уровня, это потребность в ...
11. Состояние, выражаемое жестом “руки скрещены на груди”.
12. Что означает взгляд в сторону от Вас?
13. Автор приема убеждения, включающего два “да”.
14. Состояние собеседника, который сидит на краешке стула, склонившись к говорящему, голова слегка наклонена, опирается на руку.
16. Состояние говорящего, если он непроизвольно касается своего носа или век.
18. Самый эффективный вербальный способ расположить к себе собеседника.
19. Высшая потребность человека – потребность в ...
22. Состояние, выражаемое жестом “рука опущена в карман, большой палец снаружи”.
23. Состояние собеседника, который старается на Вас не смотреть.
26. Характеристика человека, влияющая на убедительность его аргументов.
28. Смысл жеста, когда слушающий прикрывает рот рукой.
32. К аргументам ... собеседника мы относимся снисходительно.

По горизонтали:

3. Условия какой капитуляции принимаются более легко?
5. Смысл жеста “говорящий жестикулирует сжатым кулаком”.
6. Наука, обучающая красноречию и умению убеждать.
7. Способ заставить другого сделать то, что Вы хотите.
8. Переубеждая собеседника, начинайте с того, в чем вы ...
9. На убедительность аргументов влияет ... убеждающего.
10. Одна из базовых потребностей человека – это потребность в ...
15. Слова, действия (или бездействия), могущие привести к конфликту.

17. Невербальное средство общения, демонстрирующее доброжелательное отношение.
20. Автор формулы, выражающей функциональную зависимость между решением действовать, ценностью цели и вероятностью ее достижения.
21. Прием достижения согласия, искусство которого определяется так: “Прежде чем резать пирог , увеличьте его”.
24. Состояние собеседника, который, здороваясь, протягивает руку ладонью вверх.
25. Состояние собеседника, сидящего верхом на стуле.
27. Состояние слушателя, когда его голова непроизвольно наклонена набок.
29. Ноги или все тело, обращенные к выходу, означают желание ...
30. Состояние человека, “застегнутого на все пуговицы”.
31. Расслабленные кисти рук означают ... человека.
33. Сила аргументов должна определяться сточки зрения ...
34. Способность к сопереживанию, умению понять чувство и состояние другого человека.



Кроссворд 9.1 - Знаете ли вы приемы убеждения?

УМЕЙТЕ ПРЕПОДНЕСТИ СВОИ ХОРОШИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

Речь идет об умении правильно преподнести свои мысли. В конкурентной борьбе необходимо захватывать инициативу, привлекать на свою сторону людей, от которых зависит решение Вашего вопроса. **Необходимо, чтобы Вас поняли и с Вами согласились.** Если Вам необходимо выступить перед людьми, имейте в виду, что можете завоевать симпатии слушателей за счет:

- краткости и точности;
- учета компетентности собравшихся и вовлечения их в процесс мышления;
- образной и легко усвояемой манеры изложения материала, когда не надо напрягать слух;
- выявления всех критических пунктов, чтобы слушателям не пришлось самим выискивать в чем здесь загвоздка;
- призыва к аудитории приложить свои знания и опыт для повышения качества предложенного решения.

Для обеспечения эффективного делового общения важно выполнение следующих правил:

1. Тема выступления должна стать темой слушателей.
2. Пробуждайте интерес – тут хорошая дискуссия.
3. Говорите на языке аудитории.
4. При случае не забывайте о “провокации”.
5. Учитывайте восприятие слушателей.
6. Используйте разные каналы для передачи информации.
7. Выбирайте подходящие коммуникативные средства.
8. Не задевайте достоинств своих партнеров.
9. Чем интенсивнее обратная связь, тем лучше.

ТЕМА 10. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

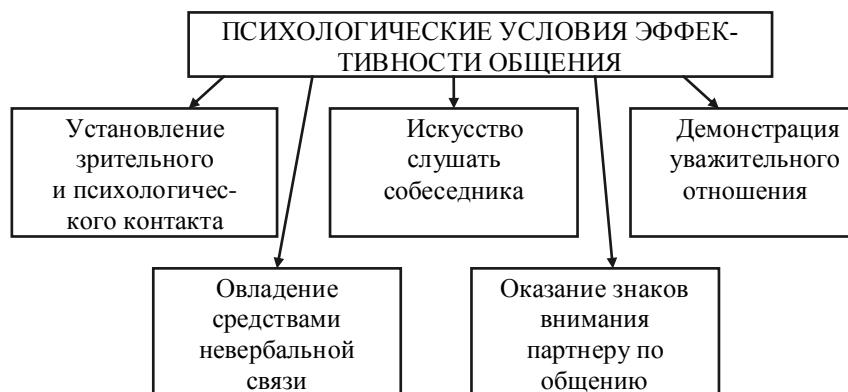


Рисунок 10.1 – Психологические условия эффективности общения

КРОССВОРД

Знаете ли вы психологию общения ?

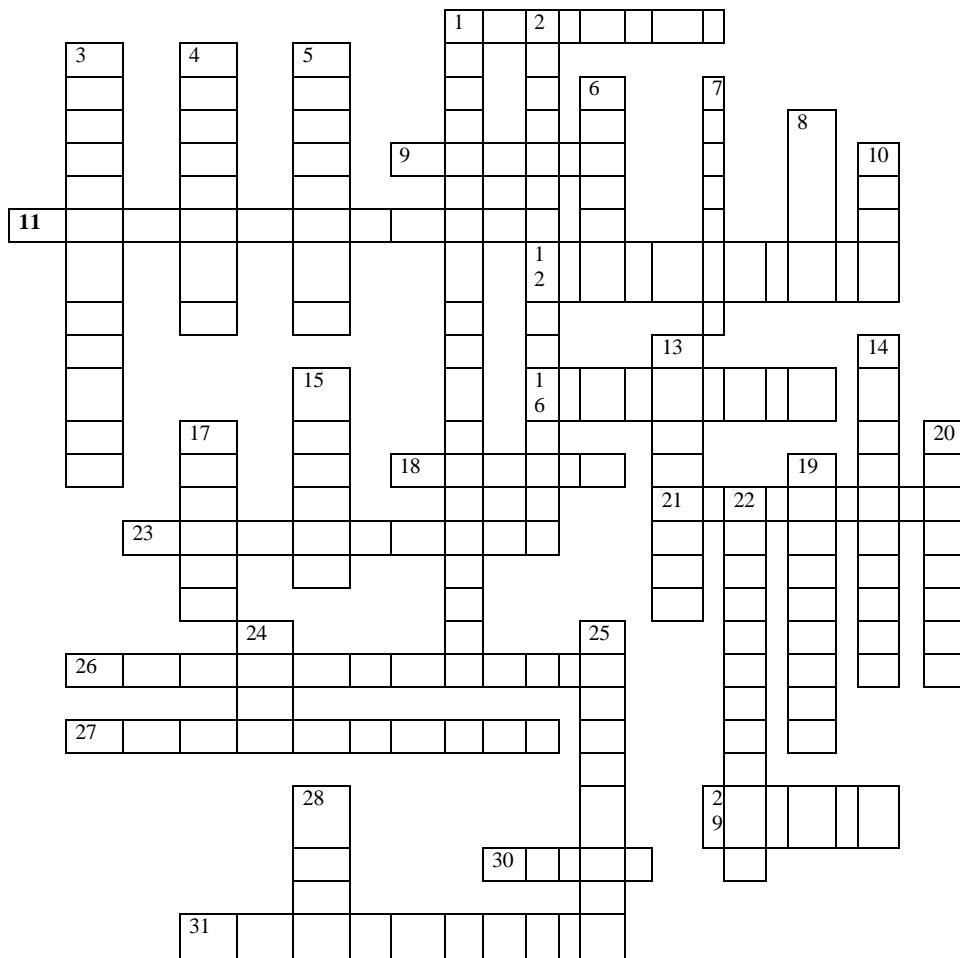
По вертикали:

1. Лучше всего воспринимается наиболее ... приветствие.
2. Какой из вариантов (первый или второй) Вы предпочтете, когда собеседник вмешивается в Ваш рассказ: 1) “Сначала выслушай, а потом критикуй!”; 2) “Давай дадим друг другу по 5 минут, выслушаем, а потом обсудим.”?
3. Утверждение в форме вопроса – вот смысл вопроса, называемого ...
4. Позиция в общении, характеризующаяся тем, что человек ее занявший, учит, оценивает, покровительствует.
5. Вопрос, на который предполагается односложный ответ (“да” – “нет”), называется
6. Убеждая, исключите ... аргументы.
7. Отношение Родитель – Родитель.
8. Отношения ребенок – Ребенок.
10. Позиция в общении, характеризующаяся преобладанием эмоций или беспомощности.
12. Внешняя привлекательность помощника ... имидж руководителя, если они одного пола .
13. Возражая оппоненту, нужно начинать с того, в чем Вы
14. Небольшое преувеличение достоинств, которое собеседник желает видеть в себе.
15. Наиболее убедительный порядок аргументов указывается Правилom
17. Деловому человеку не стоит экспериментировать со своей внешностью после ... лет.
19. “Гормоны удовольствия”.
20. Понижает или повышает курение интенсивность деловой встречи?
22. Результатом применения слов, терминов, непонятных для собеседника, будет достигнутое преимущество или раздражение партнера?
24. Чтобы встреча не затянулась, руководитель может установить температуру ... комфортной.
25. Сильная освещенность .. продолжительность деловой встречи.
28. Отношение Родитель – Ребенок.

По горизонтали:

1. Внешняя привлекательность переводчика ... имидж руководителя, если они разного пола.
9. В предвертии деловой встречи неплохой темой может быть
11. Тип собеседника, часто оперирующий словами, связанными с тяжестью - легкостью, теплом-холодом.
12. Прозорливый руководитель не разрешает подчиненным обращаться с вопросами, не имея
16. Человек, преимущественно ориентированный на свой внутренний мир.

18. Compliments to subordinates should be said
21. The word "no" is distinguished
23. The presence of wall clocks ... the duration of the meeting.
26. How does most people perceive the habit of saying "okay" in a conversation with Russian-speaking partners?
27. A question, the purpose of which is to direct the conversation, is called
29. A type of interlocutor, often operating with visual associations.
30. A type of interlocutor, who prefers comparison of the auditory series.
31. A person, who is primarily oriented towards the surroundings.



Кроссворд 10.1 - Знаете ли вы психологию общения ?”

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИГРЫ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ.

Конечно же, всем известны ситуации, которые регулярно повторяются и когда заранее известно, чем они завершатся. Эти ситуации Э. Берн назвал психологическими играми. Многие такие игры **негативно** влияют на коммуникацию.

Каждая психологическая игра имеет определенные закономерности:

- Игра состоит из одинаковой последовательности скрытых трансактов, которые ведут к предсказуемому результату и оканчиваются недобрыми чувствами.
- Внешне трансакты могут казаться убедительными, но в них преобладают скрытые мотивы.
- Играм присущ манипулятивный характер. Это означает, что я делаю что-то, чего не хотел бы делать. Одна часть моего существа отвечает притязаниям другого человека, а другая противится.

Виды психологических игр в сфере труда:

- Игра “Да, но”
- Игра ”Позор”
- Игра “Сам увидишь, что из всего этого получится”
- Игра “Я глуп”
- Игра “Пни меня”
- Игра “Сейчас я тебе покажу!”

Что надо знать о психологических играх

1. Помните: каждый человек играет в психологические игры чаще всего бессознательно. Ваш собеседник не пытается вывести Вас из себя.
2. Поскольку психологические игры имеют манипулятивный характер, после них остаются недобрые чувства, они отнимают много времени и энергии, Поэтому их следует ограничить или вообще свести на нет.
3. Если вы говорите со своим собеседником прямо и откровенно, избегаете скрытых трансактов, то вряд ли Вас можно будет втянуть в эти игры.
4. Если Вы установили, что во время обсуждения речь в основном идет о том, кто прав, кто виноват, кто первым начал, можете быть уверены, что Вас втянули в психологическую игру. Если Вы осознали это, сформулируйте цель Вашей беседы, Ваши пожелания другому или попросите собеседника сказать, какую цель он преследует в разговоре с Вами.
5. Стратегии выхода из психологической игры:
 - действовать на уровне Взрослые Я;
 - обращение к игнорируемой части;
 - раскрытие скрытого уровня;
 - игнорирование скрытого уровня;
 - “цветочная стратегия”.
6. Не рассматривайте ситуацию с партнером по игре слишком серьезно. Не злитесь, если Ваш партнер, несмотря на то, что Вы хотите закончить игру и предложили уже несколько стратегий выхода, продолжает настаивать на своем и при определенных условиях даже форсирует игру.

7. Если Вы при этом внутренне дружески улыбаетесь и гибко реагируете на поведение партнера, т.е. отвечаете ему новыми формами коммуникации, то при определенных условиях Ваш контрагент сам прекратит игру, Но полной гарантии, что он это сделает, нет.
8. В своих усилиях будьте тверды и последовательны. Позже Вас будут воспринимать как открытого и надежного человека. Ваши коммуникации станут успешнее и будут доставлять Вам большее удовлетворение.
9. Выход из игры требует определенных усилий, но если вы будете последовательны, то научитесь этому искусству.

“Я – ВЫСКАЗЫВАНИЯ”

В напряженной ситуации, когда человек испытывает сильные чувства, не нравящиеся ему, появляются сложности с их выражением. Самый простой способ решить эту проблему – осознать свои чувства и назвать их партнеру. Именно этот способ самовыражения и называется “Я – Высказывания”.

Обычным, к сожалению, способом появления в конфликтной ситуации является соскальзывание в одну из непродуктивных позиций : либо высказывание прямых негативных оценок(позиция “обвинитель”), либо жалобы и рыдания(позиция ”жертвы”), либо попытки отстраненно-рационально проинтерпретировать поведение собеседника (позиция “компьютера”). Все эти реакции совершенно неконструктивны – конфликтная ситуация сохраняется, у вас остается ощущение собственного бессилия и зависимости от обстоятельств, те же чувства возникают и у вашего партнера. Как правило, все эти способы реагирования сопровождаются негативной оценкой другого: “Ты всегда ведешь себя так, что мне от этого только хуже”, “Ты никогда не говоришь мне ничего хорошего, только ругаешься” и т. д. При этом ответственность за неразрешимость конфликтной ситуации и за ваши переживания по этому поводу перекладывается на вашего собеседника, в то время как существующая в этой связи собственная проблема не осознается.

В то же время называние своих чувств означает фактически формулирование своей собственной проблемы: “Извини, но я испытываю такое раздражение, когда ты говоришь про это...”, ”когда я слышу твои слова, я просто не знаю, что сказать, потому что я в полной растерянности”. При такой постановке вопроса само собой происходит осознание собственной проблемы: это моя проблема, что я раздражена, это мое чувство, и никто кроме меня не может понять, почему именно это чувство возникло у меня в этой ситуации. Важно понимать, что “Я - Высказывание” конструктивно изменяет не только ваше собственное отношение к конфликтной ситуации, но и отношение вашего собеседника к ней. Человек всегда чувствует, что его обвиняют, независимо от того, делается ли это с позиции обвинителя, с позиции жертвы или компьютера.

В тоже время ваше искреннее свободное называние своих чувств с позиции осознания собственной ответственности за то, что происходит с вами, не может никого обидеть и вызвать агрессию, поэтому напряжение ситуации спа-

дает, а ваш партнер ... как минимум просто теряется от неожиданности. Итак, Я - Высказывание – это: способ вербального выражения чувств, возникающих в напряженных ситуациях; конструктивная альтернатива Ты - Высказываний, которые традиционно применяются для решения конфликта через высказывание негативной оценки в адрес другого, ответственность, таким образом, за ситуацию таким образом перекладывается на этого другого; способ обозначения проблемы для себя и при этом осознания своей собственной ответственности за ее решение.

Чтобы освоить технику Я - Высказывания важно научиться очень хорошо осознавать происходящее с вами прямо сейчас, в настоящий момент времени. Выделяют три различных типа осознания:

- осознание мыслей: это размышления, анализ, интерпритация, мнения, суждения и все то, чем набита наша голова;
- чувственное осознание: это фиксация любой информации, поступающей извне через органы чувств – обоняние, осязание, зрение, слух, вкус;
- телесное осознание – это внимание ко всем внутренним ощущениям, идущим от наших мышц, сухожилий, внутренних органов.

Я - Высказывание включает в себя не только название чувств, но и на те условия и причины, которые вызвали их.

СХЕМА Я - ВЫСКАЗЫВАНИЯ

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение (Когда я вижу, что ты ... Когда это происходит... Когда я сталкиваюсь с тем, что...);
2. Точное название своего чувства в этой ситуации (Я чувствую... Я не знаю как реагировать... У меня возникла проблема...);
3. Называние причин этого чувства.

Я - Высказывание в конфликте предполагает анализ своих “Я -Слушаний” и осознание того, к каким моим “Я-Слушаниям” обращена речь моего партнера по общению, который, кстати, может вести себя по разному: может вести себя по-партнерски по отношению ко мне, а может пытаться манипулировать мною, провоцировать меня.

ТЕМА 11. ОБЩЕНИЕ С ПАРТНЕРАМИ И ПОДЧИНЕННЫМИ

КАК РАСПОЗНАТЬ НЕБЛАГОПОЛУЧНЫХ ПАРТНЕРОВ

Ответьте на несколько вопросов (да, нет).

1. Есть ли у вашего партнера специальное образование в той области, которой он собирается заниматься? Или хотя бы приложил он значительные усилия, чтобы получить необходимые знания?
2. До счастливой встречи с вами проявил ли ваш будущий партнер склонность к подобной деятельности?
3. Показывает ли ваш совместный опыт работы, что ваш партнер держит слово?
4. Показали ли ваши совместные усилия, что ваш партнер вносит значительно меньший вклад в общее дело?
5. Можете ли вы сказать, что ваш партнер много суетится, говорит, рассуждает, но мало делает, т.е. фактически создает видимость деятельности?
6. Использует ли ваш партнер в общении с вами сугубо эмоциональные приемы – повышенную любезность или значительный интерес к вашим личным делам и др.?
7. Пытается ли ваш партнер, пусть и в ненавязчивой форме, связывать вас конкретными обещаниями по отношению к нему, сам же давая обещания абстрактные или увязывая выполнение своих обещаний с первоначальным выполнением ваших?
8. Ближайшее окружение вашего партнера, даже если вы совершенно правы в возможном конфликте, поддержит именно его?
9. Пытается ли иногда ваш партнер “перебить” ваши “связи”, чтобы самому завладеть ими и тем самым заставить вас считаться с собой?
10. Ваш партнер поступает, в основном, порядочно по отношению к своей жене(мужу)?
11. Бывало ли так, что ваш партнер “на людях” вдруг высказывает ваше же когда-то сказанное в его присутствии предложение, нимало не заботясь об его истинном авторстве?
12. Подчеркивает ли ваш партнер свою значимость, часто “перебивая” вас “на людях”?

Теперь сосчитайте баллы. По одному баллу за каждый отрицательный ответ на вопросы № 1,2,3,10 и за каждый положительный на № 4,5,6,7,9,11,12.

Если число баллов больше 6, то вам стоит решительно посмотреть правде в глаза и попытаться разрушить или скорректировать существующие связи. Легче всего это сделать, поставив максимально конкретную задачу перед партнером, которую он мог бы решить совершенно самостоятельно и решение которой ясно доказывало бы ему и общественному мнению фирмы либо его некомпетентность, либо его возможность справиться с делом самому.

В случае очевидного провала держать такого партнера рядом – ущерб для дела. Чем дольше этот “партнер” будет рядом с вами, тем более – для того, чтобы спастись, – он будет использовать приемы интриг. Оставив его рядом с собой, вы вырастите в своем коллективе интригана, паразитирующего с помощью психологического вампиризма и способного в критический момент еще более ухудшить положение, снизить вашу конкурентноспособность.

Не меньшую опасность для руководителя представляют конформисты-игроки. Они не просто надевают маску доброжелателя, они активно плетут свои сети, годами улыбаясь шефу и ведя досье на него, публично высказываясь за чистоту нравов и создавая для своего руководителя комфортно-компрометирующие условия. Естественно, разыгрывая святошу и сочиняя доносы на своего “отца”, интриган мечтает прежде всего о реализации своих личных амбиций.

Как спастись от подобного типа конформистов? Прежде всего, путем создания определенной дистанции между собой и подчиненными. Во-вторых, наличием дублирующих друг друга общественных и личных каналов информации. В-третьих, переключая энергию конформистов-игроков на те участки деятельности, где они полностью почувствовали себя хозяевами и перешли из состояния конформизма в другое – новатора и руководителя.

10 НЕВЫНОСИМЫХ ЛЮДЕЙ

(общение с трудными людьми)

Трудные люди – люди, обладающие определенными личностными характеристиками, стоящие на пути разрешения проблемы или “подкладывают вам кнопки” на стул, где вам предстоит сесть и тем самым приводя вас в ярость.

Танк – это конфликтный, намеренно-агрессивный, грубый и вздорный человек, отличающийся необузданным и вызывающим поведением. Если вы столкнулись с Танком, ваша цель – добиться уважения.

План действий:

- Проявляйте мужество
- Умейте прервать атаку
- Ваша цель – конечная реплика
- Мир с честью

Снайпер – стремится заставить людей выглядеть глупо. Ваша цель в борьбе против этого человека – выжить его из своего укрытия.

План действий:

- Остановитесь. Оглянитесь. Вернитесь к сказанному
- Пользуйтесь вопросами-прожекторами
- Отслеживайте чужие обиды
- Предложите мир

Всезнайка – считают себя выше других, поскольку они, как они сами полагают, знают все на свете; при этом они хотят, чтобы об этом “превосходстве” знали и другие. При общении с Выскочкой ваша цель – нанести прямой сокрушительный удар по невыносимому поведению.

План действий:

- Не уделяйте слишком много внимания его словам
- Проясните детали
- Говорите все как есть
- Дайте ему передышку
- Не заикливайтесь на сказанном ранее

Граната – взрывающийся и оскорбляющий окружающих без всякой видимой причины. Эта ярость никак не связана с тем, что в данный момент происходит. При общении с этим человеком ваша цель – взять контроль над ситуацией в свои руки.

План действий:

- Привлеките внимание Гранаты
- Цельтесь в суть
- Ослабьте давление
- Возьмите тайм-аут
- Предотвращайте взрыв Гранаты

Всегда согласный – говорят “да” по любому поводу и обещают поддержку, но слова у них расходятся с делом. При общении со Всегда согласным ваша цель – получить такое обещание, которое он сможет выполнить.

План действий:

- Постарайтесь обеспечить надежное выполнение задания
- Будьте до конца честным
- Помогите Невыносимому научиться как следует планировать свою работу
- Проследите за успешным завершением дела
- Укрепляйте дружеские отношения

Сделаю потом – откладывают принятие решения со дня на день в надежде, что лучшее решение придет само собой. Но к несчастью, в подобных случаях, если это и происходит, то настолько поздно, что и решать-то, собственно, и нечего. Ваша цель – помочь этому человеку научиться самостоятельно принимать решения.

План действий:

- Создать “зону комфорта”
- Сгладить конфликты, выяснить мотивы
- Воспользоваться системой принятия решения
- Заверить в правильности принятого решения, а затем помочь провести его в жизнь
- Укрепить дружеские отношения

Никакой человек – ни поговорить по душам, ни помолчать вместе. При общении с таким человеком ваша цель – вызвать его на разговор.

План действий:

- Не торопитесь
- Задавайте вопросы, на которые невозможно дать односложные ответы
- Разрядите ситуацию
- Попробуйте угадать, о чем он думает
- Покажите ему перспективы

Человек - Нет – вечный пессимист, который всегда предвидит неудачи, поскольку считает, что из затеваемого ничего не получится. Когда кто-нибудь становится Человеком - Нет, ваша цель – перейти к решению проблемы.

План действий:

- Плывайте по течению
- Воспользуйтесь помощью этого человека
- Оставьте дверь открытой
- Воспользуйтесь тактикой “действовать наоборот”

Нытик – у него всегда найдется на что посетовать. Обычно, он ничего не делает для решения проблемы, потому что считает себя не способным ни на что или не хочет брать на себя ответственность. Ваша цель при общении с Нытиком – образовать союз для решения проблемы.

План действий:

- Прислушивайтесь к основным моментам жалобы.
- Останавливайте Нытика, выясняя специфику проблемы,
- Переместите фокус на поиск решения.

- Покажите ему перспективы.
- Подведите черту.

ОТКУДА БЕРУТСЯ НЕВЫНОСИМЫЕ ЛЮДИ?

Человек начинает контролировать каждый свой шаг, когда намерение выполнить задачу находится под угрозой срыва. В такой ситуации он становится либо Танком, либо Снайпером, либо Всезнайкой.

Человек принимается во всем искать ошибки и промахи, когда намерение сделать все наилучшим образом срывается. В такой ситуации он превращается либо в Нытика, либо в Человека-Нет, либо в Никакого человека.

Человек отчаянно пытается добиться одобрения от окружающих, когда намерение ладить с людьми на грани срыва. Эта ситуация делает его либо Сделаю потом, либо Всегда согласным, либо Никаким человеком.

Человек делает все возможное и невозможное для привлечения всеобщего внимания к себе, когда его намерение быть оцененным людьми сбывается. В такой ситуации он становится либо Гранатой, либо Снайпером, либо Выскочкой.

Таблица 11.1 – Как общаться с невыносимыми?

	План действий
Когда он говорит, ваша цель – слушать, чтобы понимать.	<ul style="list-style-type: none">• Выражайте благорасположенность;• Возврат к сказанному: повторяйте некоторые слова и фразы, произнесенные собеседником;• Проясните смысл услышанного;• Подведите итог услышанному;• Убедитесь, что услышанное правильно понято.
Если разговор перерастает в конфликт, ваша цель – достигнуть более глубокого понимания.	<ul style="list-style-type: none">• Распознайте положительные намерения;• Определите оценочные критерии.
При общении с Невыносимыми ваша цель – говорить, чтобы быть понятым.	<ul style="list-style-type: none">• Контролируйте тон своего голоса;• Поясните свои положительные намерения;• Тактично прерывайте собеседника;• Высказывайтесь правдиво и откровенно;• Будьте готовы слушать.
Когда человек ведет себя невыносимо, ваша цель – планировать и готовиться к лучшему.	<ul style="list-style-type: none">• Используйте силу Пигмалиона;• Предполагайте в людях лучшее: старайтесь их оправдывать;• Благодарите за критику;

"У каждого человека есть сердце.
А у каждого сердца есть свои наклонности.
Он считает это хорошим, я – дурным.
Я считаю это хорошим, он – дурным.
Но я вовсе не обязательно мудрец,
а он вовсе не обязательно глупец.
оба мы только обыкновенные люди".
(Сетоку, принц Японии, VII в.)

Стремитесь постоянно демонстрировать уважение к подчиненному

1. Через форму обращения;
2. Через уважение его мнения;
3. Через выражение веры в его способности.

Оказывайте знаки внимания – высказывание или действие, обращенное к человеку и призванное улучшить его самочувствие и вызвать радость:

1. похвала;
2. поддержка;
3. комплименты.

КАК СДЕЛАТЬ КОМПЛИМЕНТ КОМПЛИМЕНТОМ?

(правила применения "золотых слов")

- "Один смысл".
- "Без гипербол".
- "Высокое мнение".
- "Без претензий".
- "Без дидактики".
- "Без приправ".

Что сказать подчиненному о его личных качествах:

1. Когда он сумел кого-то уговорить сделать то, что не входило в его обязанности: "Как вам удастся так располагать к себе людей?"
2. Когда он дометил что-то характерное в другом человеке: "Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!"
3. В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам: "Н.Н.! Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает людей!"
4. После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно: "Всегда бы иметь такого приятного партнера(собеседника)!"
5. Когда беседа закончилась с успехом: "До чего же приятно с вами общаться!"

6. Человеку, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза: "Общаясь с вами можно многому научиться!"
7. Человеку, рассказавшему вам что-то новое о К., которого вы раньше хорошо знали: "У вас поразительная наблюдательность!"
8. Человеку, который был участником конфликта с кем-либо и удержался от ответного выпада: "Как вы смогли воспитать в себе такую сдержанность?!"
9. В ситуации, когда человек мог легко "сорваться": "Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищали!"
10. Человеку, у которого новый, неяркий костюм: "Как вам удается выдержать моду и скромность одновременно!?"

Подчиненному о его деловых качествах:

1. Сотруднику, который любит организовать что-либо: "По организации этих конкурсов вас никто не превзойдет"
2. Сотруднику, который в трудной ситуации все-таки сумел организовать своих подчиненных на...: "Н.Н.! знаете ли вы что ваша энергия просто заряжает других!"
3. Сотруднику, который по своей инициативе выполнил дополнительную работу: "Я поражаюсь вашему трудолюбию!"
4. Сотруднику во время его работы(У кульмана, станка): "Смотреть, как вы работаете, – одно удовольствие!"
5. Сотруднику, который впервые достиг больших результатов и сам смущен этим: "Вы скромничаете! Ваши способности известны!"

ТИПЫ ПОДЧИНЕННЫХ И СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ С НИМИ

Заранее зная, кто как себя ведет, можно умело управлять людьми, используя их сильные и слабые стороны.

Универсал

Чувствует себя "незаменимым". Соглашается подменять, заменять, представлять. Чаще всего делает не свою работу и сверх работы. Полон гордости, что все может,

Два раза просить не нужно – может обидеться. Воспринимает установку: "Нужно". Понимает вас с полуслова, иногда даже работает на опережение.

Самовлюбленный

На первом месте собственное "Я". Берется за любое дело только тогда, когда можно показать свое "Я". Любит общественную работу.

Его нужно держать в рамках. Из тщеславия может сделать любую работу.

Деловой

Силен практицизмом. Может добиваться конечного результата любыми средствами. Все подчиняет пользе, но не способен соотносить цели своего участка с целями общей работы. Абстрактное мышление считает философствованием.

В особом контроле нет необходимости. Перед ним обязательно нужно ставить цели, разьяснять их. Воспитывайте в нем привычку смотреть вперед, оглядываться назад и поглядывать по сторонам.

Увлекающийся

Развит избирательный интерес к деятельности: он может работать только тогда, когда работа ему нравится. Но его интерес не устойчив, он быстро загорается и быстро остывает.

Время от времени его необходимо “встряхивать”: ”Слушайте внимательно, работа поручена вам, за ее выполнение отвечаете только вы. Об исполнении доложите. В противном случае будете иметь неприятности”.

Энергичный

Ему важна не работа, а самообозначение. На месте бывает редко. весь в общественных делах, вечно куда-то спешит, кому-то звонит, где-то заседает. Ему приятно представлять свой отдел в контактах с другими. К нему нужен особый подход. Важно, чтобы кроме служебных обязанностей, он занимался и общественной работой.

И там и здесь. Но выглядите хорошо. Не согласитесь ли вы нам немного помочь?

Моралист

Держится властно, любит всех поучать. Его не нужно воспитывать, с ним следует быть осторожным, лучше держать его в роли консультанта.

Обращаться к нему следует очень уважительно: ”Будьте любезны, подскажите нам, как лучше выполнить эту работу? Ваш большой опыт ...”

Бюрократ

Все делает по инструкции. К нему обращайтесь за советом по поводу неясностей в документах, доверяйте их оформление. Желательно не поручать ничего нового, так как “засушит на корню”.

Спокойно можно доверять папки с входящими документами. Работа его приобретает масштабность и смысл. Иначе он не чувствует себя нужным.

Обращение: “Эти документы так и просятся к вам. Поработайте с ними, пожалуйста, чтобы никто не предъявлял нам претензий”.

Сомневающийся

Начинает выполнять любое задание после второго, третьего напоминания. Смысла в выполнении задания не видит. К нему индивидуальный подход не нужен. Обратной связи не ищет.

Творец

Ему все интересно, работает умно, красиво, хочет сделать больше, быстрее. Уязвим, раним, не умеет и не хочет подлаживаться к окружающему порядку, уважает открытость отношений и честность.

Нуждается в доброжелательной поддержке и признании. Необходимо предостерегать его от ошибок и некоторой наивности, наладить с ним творческое взаимодействие.

Обращайтесь к “творцу”, подчеркивая его деловые достоинства: “Я хочу поручить вам одно важное дело, которое требует напряжения сил. Вы именно тот, кто не боится трудностей. вы – тот самый человек, который может сделать это наиболее качественно.”

При колебании “творца” и его желании отказаться от работы: “Вы человек инициативный и ответственный. Кому как не вам братья за это задание?”

Собираясь в чем-то убеждать, вспомните круг его деловых интересов. нельзя с ходу отвергать или высмеивать его идею. Скажите, что хорошая идея должна держаться своего часа.

ТЕСТ

На чем Вас могут “подловить” партнеры или подчиненные

На вопросы теста отвечайте искренне и не очень долго думая – важна ваша первоначальная реакция. Выберите и запишите рядом с номером вопроса букву ответа, на которой вы остановились.

1. Часто ли вы волнуетесь по пустякам:
 - a) да;
 - b) нет.
2. Мои неудачи в работе чаще всего объясняются:
 - a) моими неумениями, психологическими особенностями;
 - b) интригами коллег, нежеланием начальства понять меня;
 - c) объективными обстоятельствами.
3. Независимый институт предлагает вам звание магистра наук, образование за 5 месяцев, заплатив за это высокую плату. В целом вам нравится предложенная специальность, вы хотели бы получить звание магистра и условия вас устраивают – ваши действия:
 - a) сразу же, без промедления, плачу независимому институту;

- b) сначала наведу справки об имидже института, узнаю, есть ли у него официальные права давать диплом магистра.
4. Часто ли вы останавливаетесь на улице, когда видите наперсточника или другие азартные игры?
- a) часто и сам иногда играю;
 - b) порою наблюдаю за игрой;
 - c) никогда не останавливаюсь.
5. Многие ваши одноклассники, товарищи детства, юности, добились гораздо большего в жизни, чем Вы, – как вы к этому относитесь?
- a) судьба не справедлива ко мне;
 - b) каждый определяет свою судьбу сам;
 - c) я рад за них.
6. Часто ли вы теряетесь в сложных ситуациях:
- a) да;
 - b) нет.
7. Представьте себе, что временно работаете в одном небольшом (из 5 человек) коллективе на условиях хозрасчета. Ваши коллеги считают, что ваш труд должен быть оценен меньше, чем их, хотя вы твердо знаете, что это несправедливо. Ваши действия:
- a) устрою скандал и потребую справедливости;
 - b) докажу свою правоту путем диалога;
 - c) если сумма незначительна, не буду ни с кем ссориться.
8. К вашему дому подвозят кирпич и продают его вам по дешевой цене. Затем появляется представитель правоохранительных органов и вы узнаете, что кирпич ворованный. Какова наиболее близкая вам реакция из двух предложенных:
- a) я так и знал...;
 - b) это совершенно неожиданно для меня.
9. Любите ли вы детективы:
- a) да, с удовольствием смотрю кинофильмы и читаю все детекти вы;
 - b) предпочитаю детективную классику, психологически тонкие интриги;
 - c) отношусь к детективам с прохладцей.
10. Вы узнаете, что за аналогичную работу, которую вы выполняете, в другой фирме платят значительно больше. Выберете наиболее подходящую для вас реакцию:
- a) немедленно осознаете несправедливость по отношению к себе;
 - b) постарайтесь узнать, чем отличается статус соседней фирмы, есть ли различия в мастерстве, уровне деятельности, а затем уже будете реагировать по обстановке.
11. Представьте себе, что в трудовом коллективе прошел слух о предстоящем увольнении; будете ли вы считать, что скорее всего уволят именно вас:
- a) да;
 - b) нет.

12. Вам неожиданно звонит аноним и сообщает, что, пока вы на работе, ваша жена(муж) встречается с любовником(любовницей) у вас дома, – ваши действия;
- брошу работу и поеду на такси домой;
 - придя домой устрой допрос и разнос;
 - буду терзаться сомнениями, но ничего не скажу жене(мужу);
 - отвечу шуткой анониму, не приму информацию всерьез, так как полностью доверяю жене(мужу);
 - расскажу о звонке мужу.
13. Вам делают заманчивое предложение перейти в другую фирму. Однако пока вакансий нет, будут они не раньше, чем через год, а пока что вам предложено доказать свои способности на общественных началах, – выберете наиболее близкую вам реакцию на эту ситуацию:
- буду стараться работать на общественных началах, чтобы завоевать авторитет;
 - если вакансий нет – предложение несерьезно и подлежит отклонению.
14. Как вы относитесь к игре “Банк- систем”? Выберете ответ:
- сам участвовал в ней и готов в ней участвовать;
 - любопытная игра, но в ней участвовать не рискну;
 - эта игра не для меня.
15. Вам сделали реальное предложение перейти в другую фирму за значительно больший заработок при равных других условиях, – выберете наиболее подходящую для вас реакцию:
- перейду не задумываясь;
 - посоветуюсь с коллегами и начальством, не могу так просто бросить свой коллектив.
15. Верите ли вы тому, что опять повысят цены на продовольственные товары в ближайшие два-три дня:
- да;
 - возможно;
 - не могу сказать;
 - нет.
17. Вы узнаете, что ваш ближайший коллега-сотрудник, с которым вы вместе бок о бок работаете, зарабатывает где-то на стороне, вам бы тоже хотелось иметь побочный заработок, – ваши действия:
- заставлю его взять меня в долю, несправедливо обходить своих коллег;
 - сделаю вид, что ничего не знаю – каждый имеет право на самостоятельный заработок;
 - ненавязчиво попрошу коллегу иметь меня в виду, если представится возможность;
 - постараюсь в беседе доказать коллеге полезность сотрудничества со мной.

18. Ваш коллега по секрету сообщает вам информацию, явно компрометирующую одного из сотрудников. Выберите наиболее близкую вам первоначальную реакцию:
- а) человеку, сообщившему мне информацию, нет смысла лгать. Безусловно, все это правда;
 - б) пока нет фактов – все это слухи. Моего коллегу, сообщившего мне информацию, самого могли ввести в заблуждение.
19. Часто ли вы покупаете лотерейные билеты, карточки спортлото, спринта и т.п.:
- а) довольно часто, регулярно;
 - б) редко;
 - в) никогда не покупаю.
20. Представьте себе, что соседка предложила вам продать на улице ее вещи и взять за это себе столько, сколько вы хотите, – готовы ли вы заниматься подобным побочным бизнесом:
- а) не задумываясь пойду, продам и возьму значительный процент;
 - б) торговаться не умею и не хочу;
 - в) могу это сделать только в крайнем случае.
21. Если начальник, обычно любезный с вами, сегодня вдруг не поздоровался, не считаете ли вы:
- а) что это, видимо, случайность;
 - б) у него плохое настроение, много дел;
 - в) он определенно сердит на вас.
22. Ваш подчиненный, которого вы знаете как добросовестного работника, совершил оплошность, ваша первоначальная реакция:
- а) строго укажу ему на его промах, любая поблажка путь к распущенности;
 - б) выясню причины нарушения и буду действовать в зависимости от обстоятельств;
 - в) предпочту не заметить ошибку, всякий может совершить ее.
23. Представьте себе, что соседка сообщает вам, что с завтрашнего дня будет проводиться денежная реформа, – выберите наиболее близкую вам реакцию:
- а) безусловно поверю и постараюсь застраховать себя от разорения;
 - б) постараюсь получить информацию из более компетентных источников и действовать по обстановке;
24. Как часто вы смотрите телепередачу “Счастливый случай”:
- а) регулярно;
 - б) иногда по настроению;
 - в) почти никогда.
25. Представьте себе, что к вам в гости пришла подруга (друг). Ей на глаза попадает ваш костюм, из которого вы уже давно выросли, он вам не по размеру, но очень подходит вашей гостье (гостю). Он (она) просит вас продать вещь, – какую цену вы назовете:
- а) учтете информацию и назовете новую договорную цену, соответствующую сегодняшнему дню;

- b) учтете, что костюм поношенный, и назовете приемлемую
c) цену, а то и вовсе подарите.
26. Достаточно ли часто меняется ваше настроение, часто ли испытываете стресс, беспокойство:
a) да;
b) нет.
27. Представьте себе, что вы – руководитель фирмы. подчиненный вам руководитель среднего звена допустил явную несправедливость по отношению к сотруднику – ваши возможные реакции:
a) не буду осложнять отношений, не вмешиваюсь;
b) попробую убедить руководителя, что он не прав;
c) сурово накажу руководителя;
d) посоветуюсь с общественностью, с другими, как быть.
28. Вы решили подзаработать “на стороне” в незнакомой еще вам фирме, вам пообещали хороший заработок за эту временную работу. Выберите наиболее близкую вам реакцию:
a) заранее потребуете выплаты денег – заключения договора или официального заявления фирмы, узнаю об опыте оплаты в этой фирме других сотрудников;
b) полностью положусь на честное слово менеджера. Надо доверять людям.
29. Имеете ли вы хобби, требующее смелости (мотоциклетный спорт, автогонки, горный туризм и пр.) :
a) да;
b) нет.
30. Представьте себе, что старушка предлагает вам купить с рук нужную вещь, явно занижая ее стоимость – ваша реакция:
a) буду занижать цену еще – деваться ей некуда, все равно уступит;
b) куплю вещь по предложенной цене или даже переплачу.

Ключ:

Жертва-паникер – 1а;6а;11а;16а;21в;26а – итого максимально 6 баллов.

Экспрессивная жертва – 2б;7в;12в;17а;22а;27в – итого максимально 6 баллов.

Жертва-тихоня – 2а;7в;12б;17б;22в;27а – итого максимально 6 баллов.

Жертва-простак – 3а;8б;13а;18а;23а;28б – итого максимально 6 баллов.

Жертва-игрок – 4а;9а;14а;19а;24а;29а – итого максимально 6 баллов.

Жертва- скупой рыцарь – 5а;10а;15а;20а;25а;30а – итого максимально 6 баллов.

Теперь, в соответствии с ключом, подведите итоги: если хотя бы по одному виду потенциальной жертвы вы набрали 3 балла и выше, вы явно склонны потенциально стать жертвой интриги данного вида. Поэтому вам стоит настроиться и выработать у себя качества, мешающие включению вас в интригу,

или хотя бы усвоить приемы “скорой помощи” при психологическом нападении.

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ЖЕРТВ

1. Жертва-паникер

Этого человека легко испугать. Гиперэмоции и склонность к (страхам не позволяют ему разумно оценить обстановку. Жертва запутывает себя сама, принимая поспешные и эмоциональные решения в ситуациях часто надуманных ею же проблем. Манипулировать такой жертвой просто. И поэтому она сама притягивает к себе интриганов раздувающих ее страхи и толкающих ее на поступки, выгодные "чужому дяде". Жертва-паникер достаточно часто используется в качестве подставной фигуры в административных играх. С ней играют в "темную" подкидывая дезинформацию и направляя на ее мнимого врага. Человеку, склонному стать жертвой-паникером, нужно быть особенно осторожным в доверительных, неформальных контактах. Опытному интригану доставит особенное удовольствие использовать этот тип жертвы в своей игре в качестве подставной фигуры.

2. Экспрессивная жертва / или жертва-агрессор/

Казалось бы, "жертва" и "агрессор" - два несовместимых понятия, но они легко уживаются друг с другом, если вспомнить, как неуравновешен, поспешен, эмоционален экспрессивный человек. Это его слабое место, вполне возможно заставить необычную жертву яростно рубить сук, на котором она сидит. Экспрессивную жертву легко спровоцировать, и поэтому ею легко манипулировать, заставляя играть подставные роли нигилиста-разрушителя. При этом жертва сама не понимает, что губит не только свою мишень, но и себя.

3. Жертва-простак

Это тот Иванушка - дурачок, который во всех русских сказках всем верит, всем доверяет, а затем оказывается в тюрьме, в кандалах, в беде. А выручает его доброта, друзья, товарищи. Да и сам Иванушка к концу сказки становится умным, красивым, сильным, богатым, женатым. Так что у каждого Ивана есть свой шанс "выйти в люди" - быть душевно щедрым и учиться на собственных и чужих ошибках. Молодые бизнесмены могут избежать участи "жертвы-простака", если у них появятся связи, если они смогут в критической ситуации провести "мозговую атаку" приятелей-коллег, если они используют чей-то опыт, коли нет своего, если они любопытны и современны.

4. Жертва-тихоня

Садясь в троллейбус, мы часто оказываемся свидетелями того, как наиболее вежливые, культурные, интеллигентные люди, не умеющие расталки-

вать других локтями, остаются за его бортом, даже без стоячего места. В жизни такие тихие, не умеющие защититься коллеги, даже если они в отличие от Иванушки-простака понимают, что их обманывают, часто оказываются на краю общей кормушки. Их успешно вытесняют, эксплуатируют, первыми "сокращают" и пр. Неумение защитить себя проявляется у этих людей и в большом, и в малом. Часто, являясь альтруистами и энтузиастами полезных общественных дел, сами они остаются за бортом распределяемых благ, не могут поднять вопрос о своем служебном повышении и пр. Совестьливость, скромность внутренняя застенчивость, доброта, интеллигентность нередко принимаются окружающими за психологическую слабость и природную уступчивость. Однако у таких людей есть шанс вырваться из плена эксплуатации, не замыкаясь на служении одному человеку или одной команде. Их природные организаторские способности .культура поведения дают значительные шансы в достижении успеха на поприще социального работника, при участии в различных переговорах , в координационных центрах ,на тех местах, где их "слабость" обернется уникальными способностями понимать, убеждать, помогать и принесет им заслуженный авторитет.

5. Жертва - скупой рыцарь

Жадный человек, как это ни парадоксально, всегда слаб. Вспомним известную повесть о Ходже Насреддине. Жадный человек может легко утонуть, если ему, тонущему, говорить "Дай руку", а вот "Возьми руку" воспринимается им совсем по-другому: он тут же за нее хватается. А ведь как часто одно и то же событие, явление, поступок могут быть истолкованы по-разному. Завистники, алчные люди постоянно недовольны жизнью, им всего мало, оттого и настроение плохое, оттого легко они поддаются стрессу. Легко клюют на наживку. Игра в "банк - систем" , рассчитанная на стремление к обогащению нерасчетливых: граждан, выявила многих жертв этого типа. Жертвы - скупые рыцари достаточно часто ограничены нравственно и интеллектуально. Им становятся недоступны релаксация и катарсис, снятие нервного напряжения и умственное очищение. Да и как они могут достичь этих состояний, если искусство воспринимается ими, как правило, через утилитарную ценность произведений , если порываются духовные связи с цивилизацией, если люди интересуют их лишь в примитивно-деловом аспекте. Духовность личности - величайший дар каждого из нас. Бизнес должен помогать нам расти, раскрывать скрытые возможности .вести к инновациям. В этом - высший смысл предприимчивости раскрепощенного менеджера. Но если бизнес приводит личность к зависти, ненависти, озлобленности, скупости, такой человек не сможет вырваться из психологии ожесточенной конкуренции, не сможет стать предпринимателем завтрашнего дня... Тот, кто хочет съесть другого , сам оказывается съеденным теми, кто сильнее.

6. Жертва с "пятном"

Человек этого типа уже допустил хотя бы раз ошибку, оступился и вынужден скрывать свой грех. Но о нем знает манипулятор и заставляет выполнять свои требования. Как правило, жертва с "пятном" является производным жертвы- жадюги. Человек, легко "клюющий" на богатую приманку, сам становится носителем компромата и легко уязвим.

7. Жертва-игрок

Человек, стремящийся к риску, может не рассчитать свои ходы, поверить в удачу. Такого легко обмануть, заманив первоначальным выигрышем, а затем "обвести вокруг пальца". Конечно, без риска нет предпринимательства. Однако стремление к риску должно быть взвешено. Надо определить возможность удачи и шансы проигрыша. Надо подсчитать, сколько вы выиграете в благоприятном случае и сколько можете проиграть. Взвесив все это, можно определить, "стоит ли игра свеч". Развитие своих аналитических способностей, уравновешенности - лучший психологический путь вхождения в бизнес лиц, склонных стать жертвой данного типа.

ОБВОРАЖИВАНИЕ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

В наше время деловых отношений, увеличения числа контактов нормальный человек просто не в состоянии иметь частые глубокие психологические связи. Коммуникации людей все более обедняются, а потребность в неформальном общении остается. Для многих она становится дефицитом и все более "повышается в цене". Искусство обвораживания во многом состоит именно из мастерства человека сочетать исчезающие элементы неформального дефицитного общения с общением повседневно-деловым. Использование данного приема может производиться не обязательно в целях интриги, а быть сознательным элементом продуктивного делового партнерства. Однако обвораживание и в том, и в другом случае лишь средство, прием, с помощью которого достигается цель.

Эту естественную деловую игру в человеческих отношениях характеризует ряд элементов:

1. "Ваши беды - мои проблемы"

Это наиболее сильный элемент обвораживания. Партнер как бы "заглядывает в душу" вам, он выискивает ваши слабости, и беды и сочувствует, сопереживает им - Ваш дом, семья, близкие, ваши удачи и трагедии вызывают на его лице "неподдельный" отклик.

2. "И я - тоже или "Свой парень..."

Партнер по общению как бы отождествляет себя с вами. Он проявляет максимальную симпатию / чувственное вживание в вас, эмоциональное понимание/. Если вы увлекаетесь рыбалкой - он рыбак; если разводите цветы - он цветовод; занимаетесь спортом - он мечтает о том же; коллекционируете - это его тайная страсть. Он / или его жена, сын, отец/ - всегда

соучастники вашего любительского интереса .

Среди рабочих он уже двадцать лет работает на заводе, среди творческой интеллигенции - он уже двадцать лет, как пишет книгу за, книгой, которые напечатать не удастся, и т.д.

Игровая идентификация проявляется и в темах политики, работы, хобби. Но слышали бы вы, что говорит /думает/ о вас ваш обворожительный собеседник "за вашей спиной".

3. Ослепительная любезность

Один из важнейших элементов приема обвораживания - это не только комплименты. Это сама манера разговора, контакта. Это удивительная обезоруживающая улыбка, мягкость голоса, светскость движений. Психологами установлено, что чаще всего в первом контакте с другими человек ищет ответ на загадку чужой личности в ее глазах. Это инстинктивно понимают мудрые интриганы. Их голос бархатен, он переливается, как мелодия, глаза сверкают либо сверхдобро смотря на вас, во всяком случае, они выразительны и даже гипнотизируют жертву, а поток сладких слов опутывает ее, расслабляет, располагает к источнику. Мы вглядываемся в лицо партнера, мы улыбаемся в ответ; его /ее/ комплименты приятно кружат нам голову. И вот уже для вас наш партнер по общению - приятнейший человек, которому мы ни в чем не можем отказать, с "небольшими" недостатками в деятельности которого мы можем примириться! "Авось, пронесет!" Зачем же портить отношения с хорошим человеком? Но "хороший человек" - это не профессия, а достаточно часто маска, средство манипулирования окружающими.

4. Гибкость реакции. Ненавязчивость.

Подчас многие, по-настоящему равнодушные к нам люди вызывают у нас раздражение. Мы уныло представляем себе, как мать /жена/ будут закутывать наше горло в шарф при выходе на улицу, как муж часть денег с полочки "выбросит на ветер", купив ненужную вещь, как отец неумело держит ложку в руках за обедом и пр., и пр. Любящие нас и любимые нами мать, супруг/а/, ребенок подчас слышат от нас не самые лучшие слова и выражения, о чем нам приходится горько сожалеть впоследствии. Почему же эта участь не постигает "обворожителя"? Во-первых, контакт с ним достаточно нов, не носит будничного характера, и многое можно объяснить новизной. Проходит время - и этот человек либо действительно становится нашим другом со всеми вытекающими отсюда последствиями либо между нами устанавливается достаточная дистанция, либо мы расходимся. Однако есть и еще один способ, используемый теми, кто решил манипулировать вами и более, чем вы, развит в психологическом отношении, - проявление гибкости реакции, ненавязчивости. Смена ваших настроений легко улавливается вашим ведущим партнером, и он гибко переходит с одной реакции на вас на другую. Но суть в том, что в данном случае эмпатия партнера становится оружием против вас. Однако, если вы сами разовьете в себе эмпатию, то легко почувствуете наигрыш ситуации и ложность поведения вашего партнера.

5. Воодушевленность контакта.

Беседа даже с очень хорошо проверенным другом на самые интимные и важные для вас темы может показаться скучной и неинтересной, если ваши психоэнергетические процессы не будут протекать в соответствии с неосознанными потребностями. Вам нужен слушатель, но партнер перебивает вас, изображая из себя хлопотуна и радетеля, и хотя вы не сомневаетесь в искренности его намерений, сейчас вам нужен другой стиль общения. Или наоборот: вы подавлены, ищете поддержки, совета, но ваш друг "не в духе" и сам чем-то расстроен, задумчив и не дает вам столь важного сейчас - бодрости, энергии, потока слов, похвал и пр.

Интригану, разыгрывающему роль доброжелателя, имеющему достаточное количество энергии, в этом случае не представляет труда дать вам "каплю энергии", не имея желаний вам помочь по-настоящему. Своим оптимизмом, обещаниями, уверенным голосом, театрально-выразительным видом он "подзаряжает" вас. В такой ситуации /вашего ослабления и его "петушистости"/ эффект обворожения особенно силен.

От вашего партнера по общению, казалось бы, струится энергия. Но берегитесь. Игра есть игра. И эта энергия легко может перейти из положительной, поддерживающей вас, в негативную, еще более убивающую, раздавливающую ваше достоинство и смещающую равновесие сил. Сделать вас зависящим от своей энергии, своего настроения, эмоций, перевести вас с рационального на чувственное восприятие партнера - одна из целей обворожения. Очарованный, "околдованный" .одурманенный блеском своего партнера человек стремится к все большему контакту с манипулятором. И как только вы оказываетесь полностью в энергетической зависимости от него, вот тут-то и проявляется истинный характер интригана и на смену обворожению приходят приемы устрашения и угроз.

Что же делать, чтобы не попасться на коварную удочку лести, на воодушевленный контакт? Во-первых, ответная дружелюбность в любом случае выигрышна. Если перед вами друг - он еще лучше поймет вас. Если враг - вы расслабите его своим обращением и "собьете с толку". Во-вторых, стремитесь к психологической независимости. Всегда и везде избегайте ситуаций психоэнергетической ослабленности. Для этого занимайтесь спортом, йогой. В случае крайней необходимости обратитесь к экстрасенсу. Но советуем вам самостоятельно изучить себя. У каждого человека свой индивидуальный путь самозащиты биополя. Кому-то достаточно сходить в театр, другому - поехать за город, в лес, прислониться к березе или дубу на пять минут, третьему необходимы регулярные пробежки и т.д. В-третьих, попытайтесь в любые отношения внести голос разума. Учеными доказано, что число счастливых браков выше у тех, кто женился по расчету, а не по любви. Если вы "очарованы", анализируйте, думайте, сравнивайте, не портите своего партнера потаканием его дурным склонностям, не превращайте его в манипулятора вами своими руками. В-четвертых, не замыкайтесь в своем общении. Ваши походы в театр, чтение книг, встречи с

друзьями, ваше хобби позволяют вам не сосредоточиваться лишь на единственном варианте общения и дадут вам возможность посмотреть на себя немножко "со стороны".

6. Блестящий внешний вид

Обворожение не будет достаточно глубоким, если манипулятор выглядит серо, буднично, если его внешний вид вызывает улыбку. Может быть, поэтому полные люди в глазах ряда людей отождествляются с добряками, а жесткий интриган рисуется худощавым человеком с безукоризненными светскими манерами. Для многих манипуляторов важен внешний вид еще и потому, что чаще всего в глубине своей души - это люди, рвущиеся к власти /в психометрическом понимании - Треугольники/. Для них одежда - это элемент их престижа, собственных достижений /подчас завышенных/. Поэтому дорогие /"ослепительные" для обычного человека/ вещи являются естественной потребностью для интригана. " Блестящий " внешний вид - это прекрасное завораживающее средство, великолепно действующее на обывателя. В гипнотических сеансах иногда используется какой-нибудь небольшой /локальный/ источник света /например, сверкающий молоточек доктора/-это позволяет сосредоточить взгляды пациентов. Такой эффект сосредоточенности на блестящем манипуляторе может возникнуть, если он, как артист, появляется "один на сцене" и ошарашивает свою жертву внешним видом.

Театрализация повседневной деятельности приносит интригану весьма ощутимые плоды. Эффект обвораживания проявляется на психофизиологическом уровне: у жертвы создается доминанта - очаг повышенного возбуждения в головном мозге. Основой этой доминанты становится интриган, его слова, настроение, желания. Выйти из этого состояния возможно, лишь разрушив доминанту путем создания новой: это может быть любительское увлечение, путешествие, любовное приключение, работа, хобби и др. Разрушение доминанты возможно и путем уменьшения возбуждения через последовательный глубокий психоанализ. Эта рекомендация особенно эффективна для лиц с достаточно развитыми интеллектуальными способностями. Заставляя свое левое полушарие активизироваться, мы уравниваем деятельность обоих полушарий как "эмоционально", так и "рационально". Помогает здесь и совет друга .совместный с ним анализ, поиск выхода из ситуации.

ТЕМА 12. АССЕРТИВНОСТЬ

Ассертивность - это умение делать все по-своему, не прибегая ни к агрессии, ни к манипуляции, то есть не ущемляя права других людей.

ТЕСТ

Умеете ли Вы делать все по-своему ?

Вам предлагаются некоторые ситуации. Ответьте, как бы вы лично поступили в подобных ситуациях. Для ответа существуют четыре возможности. Если утверждаемое полностью описывает ваши действия, словно это сказано про вас, помечайте единицу. Если подобным образом вы ведете себя не всегда, но часто, либо довольно близки к данному подходу, выделяйте двойку. Если написанное ни в коей мере не соответствует вашему поведению, отмечайте цифру четыре. Тройку выбирайте в том случае, если утверждаемое вас практически не касается и чаще всего вы поступаете по-другому.

1. Когда коллега просит у меня денег в долг, я не могу сказать "нет" даже если мое собственное финансовое положение оставляет желать лучшего. 1 2 3 4
2. Я не умею знакомиться с людьми, к которым чувствую симпатию. Жду, когда они сделают первый шаг. 1 2 3 4
3. Когда меня зовут куда-то и я вижу, что мое согласие имеет значение, я не могу отказать, даже если это нарушает мои планы. 1 2 3 4
4. Когда кто-нибудь встает без очереди впереди меня, я не могу осадить этого человека, даже если испытываю огромное желание это сделать. 1 2 3 4
5. Во время разного рода дебатов я не умею прерывать собеседников, даже если становится ясно, что они занимаются переливанием из пустого в порожнее. 1 2 3 4
6. Мне бывает мучительно трудно при необходимости ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы. 1 2 3 4
7. Я не умею ставить точку в разговоре, даже если человек, с которым я говорю, и тема беседы мне абсолютно неинтересны или, к примеру, я куда-нибудь тороплюсь. 1 2 3 4
8. Разговаривая с кем-либо, я не способен возразить, даже если думаю, что моя собственная точка зрения более правильная. Мне проще промолчать. 1 2 3 4
9. Для меня мучительно обращаться к другим с расспросами, когда я чего-то не понимаю (на работе, в институте, дома и т.д.). 1 2 3 4
10. На заседаниях и различных собраниях я предпочитаю отмалчиваться, чтобы не оказаться в глупом положении. 1 2 3 4
11. Когда кто-либо отменяет заранее назначенную встречу, я не могу предложить перенести ее. Жду, когда другой человек сделает это первым. 1 2 3 4
12. Если бы я начал приказывать, то скорее всего вышло бы как в поговорке "Прикажи и сделай сам". 1 2 3 4
13. Когда кто-либо из ближних поступает со мной несправедливо, я не протестую. Пытаюсь вести себя так, чтобы эти люди не почувствовали, что я расстроен. 1 2 3 4
14. Пригласить на свидание интересующего меня человека противополож-

- ного пола выше моих сил. 1 2 3 4
15. Когда меня хвалят , говорят комплименты, я теряюсь, не знаю, как на это реагировать, чувствую себя беспомощным. 1 2 3 4
16. Если я принесу из магазина заплесневевшую колбасу, то скорее выброшу ее, чем пойду предъявлять претензии. 1 2 3 4
17. Меня пронимает дрожь, стоит только представить, что придется зарабатывать на жизнь трудом страхового агента. 1 2 3 4
18. Во время разговора о чем-нибудь важном или с кем-либо, от кого я завишу, я начинаю выражаться туманно, а то и заикаться. 1 2 3 4
19. Мне становится очень неприятно, когда возникает необходимость попросить о чем-либо незнакомого человека, например, продать талон на трамвай. 1 2 3 4
20. Для меня неприятно заводить разговор со служащими учреждений или с вышестоящими лицами, даже если необходимо что-то им сообщить. 1 2 3 4

А теперь подведем итоги.

Более 70 баллов - вы принадлежите к людям, которые не позволяют вить из себя веревки. Однако задумайтесь, не действуете ли вы временами несколько агрессивно ? Вам, наверняка, не помешало бы научиться не ударять лицом в грязь, учитывая интересы других людей. Не всегда, в социальном плане успешен тот, кто хорошо умеет толкаться локтями. Таким людям грозит опасность, что окружающие станут их избегать.

От 50 до 70 баллов. Вам нечего за себя опасаться, в жизни вы не пропадете.

От 30 до 50 баллов. Кажется, когда речь заходит о чем-либо действительно важном, вам недостает решительности. Но не падайте духом и попробуйте научиться поступать и делать все по-своему.

Меньше 30 баллов. Вы принадлежите к чересчур деликатным людям. Не перебарщивайте. Хотя вы и не прослывете конфликтным человеком, однако не стоит позволять другим манипулировать собой.

АССЕРТИВНЫЕ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА

1. Вы имеете право сами судить о своем поведении, мыслях и эмоциях и несете ответственность за последствия.
2. Вы имеете право не давать никаких объяснений и обоснований, оправдывающих ваше поведение.
3. Вы имеете право сами решать, отвечаете ли и в какой мере за проблемы других людей.
4. Вы имеете право менять взгляды.
5. Вы имеете право совершать ошибки и отвечать за них.
6. Вы имеете право сказать: "Я не знаю".
7. Вы имеете право не зависеть от доброй воли других людей.

8. Вы имеете право на нелогичные решения.
9. Вы имеете право сказать: "Я тебя не понимаю".
10. Вы имеете право сказать: "Меня это не волнует".

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА АССЕРТИВНОСТИ

1. Точно представляйте себе, чего вы хотите.
2. Свои требования формулируйте точно, ясно и коротко.
3. Вступая в переговоры, соблюдайте правила речевого этикета.
4. Что бы ни происходило, настаивайте на своем. При этом вас ничто не должно вывести из себя.
5. Знайте, что как только в вашей душе зародятся злость, испуг, страх и др. подобные чувства, с техникой удовлетворения справедливых требований, дело худо. Отнеситесь к своим действиям как игре или тренировке.
6. Помните, что удовлетворение требований посредством настаивания на своем /техника "заезженной пластинки"/ - прием действенный: но не универсальный. Если после 5-10 повторов фраз ваши справедливые требования не будут удовлетворены, завершите свое выступление .

ТЕМА 13. ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

КРОССВОРД

"Имидж делового человека"

По вертикали :

1. Более престижен силуэт, расширяющийся ...
2. Наличие автоответчика и АОН ... имидж их обладателя.
3. Эффект восприятия, в силу которого при наступлении противоречивой информации мы больше доверяем той, что поступила раньше.
4. Женщины ... внимание, начищены ли ботинки у мужчин.
6. В деловом общении не всегда нужно быть максимально ...
7. Влияет ли одежда на деловой успех ?
8. Эффект восприятия, проявляющийся в том, что люди считают способным на меньшее того, кто потерпел неудачу.
9. В беседе с малознакомым партнером довольно опасно ...
12. Эффект восприятия, заключающийся в том, что человека, достигшего в чем-то успеха, окружающие считают способным на большее и в других отношениях.
13. В деловом общении следует демонстрировать ... для критики.
14. Перстень на руке делового человека - европейца, американца . . .

его статус ?

16. Будьте ... , говоря о проблеме, но мягки с людьми.

20. Женщины в мужчинах ценят прежде всего ...

По горизонтали :

3. Черный галстук, белая рубашка и темный костюм - это класси- ческая одежда для ...

5. Должен ли деловой человек следить за модой ?

7. Верно или является "уткой" утверждение, что хоккеистам из НХЛ запрещено появляться в общественных местах в джинсах ?

10. Эффект восприятия ,в силу которого приятного нам человека мы наделяем достоинствами, а неприятного – недостатками.

11. Для выступления более длительного, чем три минуты, целесо- об- разно отказаться от ... галстука.

15. Удачное сочетание коричневых и синих тонов придает облику...

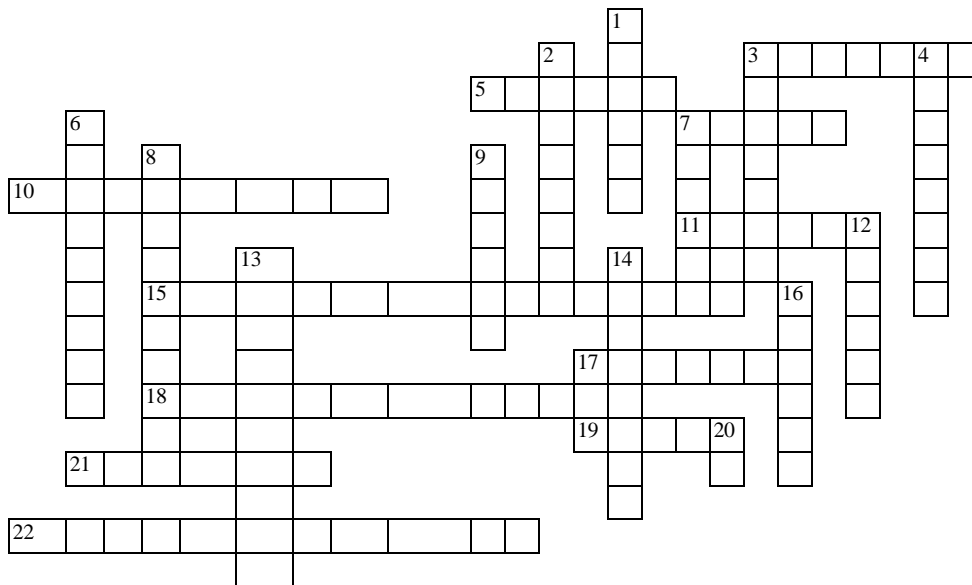
17. Какие кроссовки можно надевать с пиджаком ?

18. При посещении цехов руководство не должно одеваться ...

19. В ответ на нетактичное высказывание рекомендуется сделать ...

21. В наружные карманы пиджака можно положить...

22. Обязательно ли деловой женщине делать макияж ?



Кроссворд 13.1 - "Имидж делового человека"

ТЕМА 14. КРИТИКОВАТЬ КОНСТРУКТИВНО

ТЕСТ

Умеете ли Вы высказывать конструктивную критику?

Отвечайте "да" или "нет":

1. Склонны ли высказывать свои рекомендации, когда обеспокоены или утомлены ?
2. Бывают ли в ваших критических замечаниях нотки раздражения, скуки или сарказма /спросите кого-нибудь/ ?
3. Стараетесь ли вы понять и учесть физическое и эмоциональное состояние собеседника, прежде чем выскажите свои замечания?
4. Нравится ли вам оставлять за собой последнее слово, прибегая к выражениям типа: "Я же тебе говорил", "Я так и думал", "Ну, что, я оказался прав, не так ли ?"
5. Можете ли вы так легко высказать похвалу, как и отметить погрешность другого ?
6. Верно ли, что вы испытываете тайное чувство превосходства или неполноценности ?
7. Когда вы делаете ошибки, свойственно ли вам обычно находить для них оправдания ?
8. Прислушиваетесь ли вы к предложениям, критическим замечаниям в ваш адрес и объективно ли их оцениваете •?
9. Склонны ли вы поднимать большой шум по пустякам ?
10. Можете ли вы молча слушать другого, не давая немедленный ответ на все, что произносится ?
11. Часто ли ваше лицо выражает гнев, отвращение или нетерпение (спросите кого-нибудь) ?

Ключ:

Все ответы должны быть "Нет", кроме 3,5,8,10.

ОЦЕНКА ТЕСТА.

12 баллов - вы умеете артистично давать людям рекомендации .

8-10 баллов - вы высказываете критику таким образом, что она принимается как помощь, а не как упрек. Вы помните, что главная цель критики - помочь человеку стать лучше.

4-8 баллов - ваш подход в основном негативный. Вы обращаете внимание прежде всего на противоречия, а не стремитесь достигать согласия.

0-3 балла - вам свойственно "выдавать" критику, сдобренную ядом. Есть более быстрые, легкие и надежные способы исправить то, что вам не нравится. Помните - такая критика напоминает ситуацию, когда в ходе борьбы с вредителями дерева вместе с гусеницами обрывают все листья.

ПРАВИЛА КОНСТРУКТИВНОЙ КРИТИКИ

1. Критикуйте наедине. Старайтесь не смутить и не оскорбить того, кого критикуете.
2. Будьте уверены, что этот человек готов вас выслушать.
3. Подождите, пока ваш собеседник справится со злостью, болью или смущением, если хотите, чтобы он воспринял ваше сообщение.

4. Если вы в гневе - не общайтесь.
5. Критикуйте поведение, а не личность.
6. Будьте ясны. Используйте актуальные примеры. Скажите о них до того как вас о них спросят. Это сделает вас скорее предлагающим решение проблемы, чем нападающим.
7. Попробуйте критиковать с помощью вопросов. Будьте уверены, что тот, кого вы критикуете, понимает, о чем вы говорите. Поймите как он /она/ воспринимает вашу критику. Убедитесь в том, что основания, которые вызвали вашу критику, не беспочвенны.
8. Критикуйте вовремя, когда критикуемая ситуация еще свежа в его /ее/ и в вашей памяти.
9. Будьте честны перед собой в объекте критики. Если вы собираетесь применить наказание, то собеседник осознает это и начнет защищаться.
10. Покажите понимание и искреннее желание преодолеть сложившуюся ситуацию. Это поможет завоевать доверие собеседника.
11. Избегайте демонстрации превосходства в знании, силе или проницательности.
12. По возможности будьте доброжелательны, смягчите свои наблюдения. Не утверждайте безапелляционно. Вместо того, чтобы сказать: "За прошлый месяц вы три раза опаздали", лучше скажите: "Вы ведь опаздываете".
13. Не приписывайте поведению человека каких-либо намерений. Утверждение типа: "Вы не хотите делать свою работу хорошо" только лишь заставит его /ее/ обороняться. Говорите только о поведении: "Таким подход не годится".
14. Сконцентрируйтесь на поведении, которое ваш собеседник сможет изменить. Если вы не уверены, что это может произойти, не критикуйте.
15. Не перегружайте собеседника критикой, иначе она станет излишне угрожающей или вызовет стресс. Оставьте немного и другим сотрудникам.



Рисунок 14.1 – Виды критики

ФОРМЫ КОНСТРУКТИВНОЙ КОСВЕННОЙ КРИТИКИ

Очень легко похвалить подчиненного. Гораздо труднее сделать ему корректное, деловое, не обидное замечание. Вот некоторые возможные варианты критических оценок:

Подбадривающая критика ("Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас - не получилось).

Критика-упрек ("Ну что же вы ? Я на вас так рассчитывал !").

Критика-надежда ("Надеюсь, что в следующий раз вы сделаете это задание лучше").

Критика-аналогия ("Раньше, когда я был таким, как вы, я допустил точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника").

Критика-похвала ("Работа сделана хорошо. Но не для этого случая").

Безличная критика ("В нашем коллективе есть еще работники, которые не справляются со своими обязанностями. Не будем называть их фамилии").

Критика-озабоченность ("Я очень озабочен сложившимся положением дел, особенно у таких наших сотрудников, как -..").

Критика-сопереживание ("Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение. но и вы войдите в мое. Ведь дело-то не сделано ...").

Критика-сожаление ("Я очень сожалею, но должен отметить, что работа выполнена некачественно").

Критика-удивление ("Как ?! Вы не сделали эту работу?! Не ожидал ...").

Критика-ирония ("Делали, делали и ...сделали. Работка что надо! Только теперь как начальству в глаза смотреть будем ?!").

Критика-упрек ("Эх, вы! Я был о вас более высокого мнения").

Критика-намек ("Я знал одного человека, который поступил так же, как вы. Потом ему пришлось плохо ...").

Критика-смягчение ("Что же сделали так неаккуратно ? И не вовремя?!").

Критика-замечание ("Не так сделали. В следующий раз советуйтесь").

Критика-предупреждение (" Если еще раз допустите брак, пеняйте на себя").

Критика-требование ("Работу вам придется переделать!").

Конструктивная критика ("Работа выполнена неверно. Что собираетесь теперь предпринять?").

Критика-опасение ("Я очень опасаясь, что в следующий раз работа будет выполнена на таком же уровне").

Все эти формы хороши при условии, что подчиненный уважает своего начальника и ценит его мнение о себе. Желая выглядеть в глазах руководителя достойно, работник приложит все усилия, чтобы исправить положение. Особенно, если критика была щадящей.

Когда же подчиненный относится к начальнику не очень доброжелательно, лучше сочетать негативные оценки с позитивными.

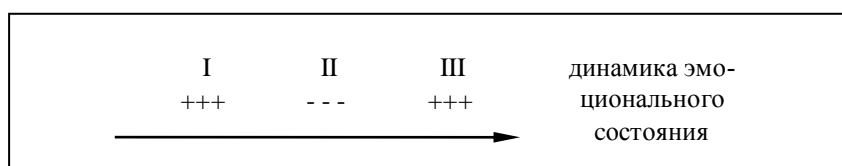


Рисунок 14.2 - Техника разговора – наказания

- I. Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника .
- II. Указывайте на ошибки не прямо, а косвенно.
- III. Давайте людям возможность спасти свой престиж.

ТЕСТ НАСКОЛЬКО ПРАВИЛЬНО ВЫ ВОСПРИНИМАЕТЕ КРИТИКУ ?

В жизни каждый из нас обязательно встречается с критикой в свой адрес. Это может стать ступенькой вверх или раной в сердце. Вероятно, ответы на нижеследующие вопросы помогут вам осознать собственную реакцию на критику. Отвечайте, особенно не раздумывая " да" или " нет".

1. Счастливы ли вы, когда бываете в одиночестве ?
2. Можете ли вы обычно предвидеть, что собираетесь делать и что может произойти в данный момент?
3. Есть ли несколько вещей, которые вы можете делать по-настоящему здорово ?
4. Чувствуете ли вы, что судьба играет с вами злые шутки ?
5. Если вы совершите ошибку, вы скорее признаете ее, чем будете искать себе оправдание?
6. Нравятся ли вам все, кого вы знаете?
7. У вас часто бывают страшные сновидения ?
8. Вы вежливы по отношению к тем, кто вас критикует?
9. Можно ли сказать, что вас искренне интересуют проблемы других людей ?
10. Стараетесь ли вы использовать всякую возможность, чтобы оценить самого себя, свои сильные и слабые стороны?

Ключ. 1. Да 2. Да 3. Да 4. Нет 5. Да 6. Нет 7. Нет 8. Да 9. Да 10. Да

Оценка теста:

8 - 10 правильных ответов - по всей вероятности, критика идет вам на пользу, она не ранит вас; вы относитесь к ней рационально и вполне контролируете свои эмоциональные реакции.

4 - 7 баллов - вы склонны болезненно реагировать на критику, сильно переживать ее, хотя в значительной степени, это зависит от того, кто высказывает критику и каково ваше настроение в данный момент.

0 - 3 балла - вас легко ранить критикой вследствие вашей чрезмерной чувствительности и склонности к интроверсии. Помните, что если вы будете искренне сочувствовать окружающим и пытаться понять их, то их замечания или действия в ваш адрес потеряют свой ранящий характер. Вспоминайте время от времени слова одного мудрого человека: "Мы можем многому научиться из выражений несогласия, которые высказывают другие люди в наш адрес, потому что это заставляет нас думать; когда нам говорят приятное, то это побуждает нас просто радоваться".

Рекомендованная литература

1. Аграшенков А. Психология на каждый день. Советы, рекомендации, тесты. - М.: Вече АСТ, 1997, - 473 с.
2. Атватер И. Я вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. - М.: Экономика, 1984. – 111 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. - М.: Изд-во: Современный литератор, 2006. - 400с.
4. Бринкман Р., Кертнер Р. Гений общения: пособие по психологической самозащите. – СПб.: Питер, 1997. – 230 с.
5. Бьюзен Т. 10 способов быть общительным / Пер. с англ.– Минск: «Попурри», 2010. – 208 с.
6. Бьюзен Т. 10 способов стать убедительным /Пер. с англ. – Минск: «Попурри», 2010. – 320 с.
7. Гласс Л. Вербальная самозащита. – Москва: АСТ – Астрель, 2009. – 330с.
8. Девис М., Палег К., Фаннинг П. Большая книга воздействия. Тренинг воздействия. – СПб.: Прайм – ВРОЗНАК, 2009. – 351с.
9. Зельдович Б.З. Деловое общение: учебное пособие – М.: «Альфа – Пресс», 2009. – 456 с.
10. Таннен Д. Как общаться на работе? /Пер. с англ.– М.: Эксмо, 2008.– 448с.
11. Хоган К. Психология убеждения /Пер. с англ. – М.: РИПОЛ Классик, 2004. – 320 с.
12. Хоган К. Эффективная коммуникация. 10 золотых правил делового и личного успеха – М.: РИПОЛ Классик, 2004. – 320 с.
13. Хок П. Как справиться с теми, кто выводит нас из себя. – М.: РИПОЛ Классик, 2005. – 160 с.
14. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой. – Минск: Амалфея, 1996. – 380 с.
15. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни. Минск: Амалфея, 1997. –288 с.
16. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск: Амалфея, 1997.– 384 с.
17. Шейнов В.П. Психотехнологии влияния. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2006. – 448 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление	3
Тема 1. Средства и структура делового общения	4
Тема 2. Коммуникативная компетентность, стратегии и тактики делового общения	10
Тема 3. Синтоническая модель общения	12
Тема 4. Фильтры "Я – слушания " в общении	31
Тема 5. Восприятие и познание людьми друг друга при общении	34
Тема 6. Виды и техники слушания	38
Тема 7. Трансактный анализ общения	43
Тема 8. Психологический контакт в общении	51
Тема 9. Искусство убеждать	58
Тема 10. Психологические факторы в деловом общении	64
Тема 11. Общение с партнерами и подчиненными	69
Тема 12. Ассертивность	88
Тема 13. Имидж делового человека	91
Тема 14. Критиковать конструктивно	92
Рекомендованная литература	97