

ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ ПАЦИЕНТОВ В ЦЕЛЯХ РЕАЛИЗАЦИИ СВОИХ ПРАВ

ЭТАПЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

КОММУНИКАЦИЯ - от лат. «communicatio» — сообщение, передача и от «communicare» — делать общим, беседовать, связывать, сообщать, передавать.

КОММУНИКАЦИЯ - процесс обмена между людьми информацией интеллектуального или эмоционального характера



НАВЫКИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Умение слушать – не только способность сконцентрироваться и воспринять информацию, но и умение поощрить рассказчика, отправителя, задать уточняющий вопрос, использовать приёмы перефразирования («т.е. вы имели в виду...»), непонимания, отражения, резюмирования

Гибкость и способность искать компромиссы

Эмпатия – способность почувствовать эмоциональное состояние партнера и учитывать его при построении коммуникации

Контроль над эмоциональным напряжением, способность разрядить напряжение.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОММУНИКАЦИИ

1. ПЕРЦЕПЦИЯ (ВОСПРИЯТИЕ)

- [лат. perceptio] - психол. восприятие, непосредственное отражение объективной действительности органами чувств;
- восприятие вообще;
- в более тесном смысле, бессознательное восприятие впечатлений, в отличие от апперцепции - восприятия сознанием.

Механизмы перцепции:

- Познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия).
- Познание самого себя в процессе общения (рефлексия).
- Прогнозирование поведения партнёра по общению.

2. ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ



Основные навыки принимающего сообщения – активное слушание и умение задавать вопросы. Основные навыки отправляющего сообщения – четкая постановка цели и подача ОС.

2.1. ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

Старайтесь сдерживать попытку прервать собеседника. Прежде чем ответить, дайте ему возможность высказаться. Своим поведением подчеркните, что вам интересно его слушать. Если вам недостаточно полученной информации, попросите повторить или пояснить то, что не совсем понятно. Постоянно оценивайте своё понимание сообщения.

Дайте собеседнику время высказаться. Многие люди думают вслух и "наощупь" идут к своей точке зрения, поэтому первоначальное высказывание часто является лишь грубым приближением к основной их мысли. Чтобы человек открыл и выразил свою мысль до конца, вы должны представить ему время и возможность свободно высказаться.

Ни в коем случае не давайте собеседнику понять, что его трудно слушать. Напротив, проявите по отношению к нему полное внимание и расположение. Случайного кивка, восклицания или замечания будет достаточно, чтобы подчеркнуть заинтересованность.

Повторите высказывание говорящего. Если собеседник уже высказался, воспроизведите главные моменты его монолога своими словами и поинтересуйтесь, то ли он имел в виду. Это подстрахует вас от любых неясностей и недопонимания.

Избегайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения. Воздержитесь от скороспелых оценок и постарайтесь понять точку зрения собеседника или ход его мыслей до конца.

Не заостряйте внимания на речевых особенностях собеседника. "Какой медлительный!", "какой монотонный субъект!", "Какой надоедливый" - такие мысли иной собеседник может вызвать у нас, поэтому в разговоре с ним мы слишком нетерпеливы. Если вы считаете себя хорошим собеседником, вас не должны отвлекать манеры и выразительные средства, которыми пользуется партнёр.

Спокойнее реагируйте на высказывания. Если один из собеседников чрезмерно возбуждён, то это влияет на восприятие другого. В таком случае срабатывают эмоциональные барьеры. Слушатель с трудом подбирает контраргументы, чтобы защититься, и находит себе моральную поддержку в полном отрицании всего, что говорит партнёр. Хороший слушатель всегда сдерживает волнение, не разбрасывается по мелочам, а ищет и находит главную мысль, суть высказывания, основное содержание сообщения.

Не лицемерьте. Не притворяйтесь. Когда уже ясно, что бесстрастная, надоедливая и неинтересная речь собеседника начисто лишена полезной информации, мы часто начинаем притворяться: высказываем подчёркнутое внимание к нему, в то же время взгляд останавливается, мы становимся рассеянными. Стоит партнёру заметить это, его мысли путаются, и он теряет суть высказывания.

Не отвлекайтесь. Плохого слушателя всё отвлекает: звуки с улицы, телефонный звонок, хождение людей, которых видно через открытую дверь. Хороший слушатель либо сядет так, чтобы не отвлекаться, либо сконцентрирует своё внимание только на словах партнёра.

Ищите истинный смысл слов собеседника. Помните, что не всю информацию удаётся вложить в слова. Слово дополняется изменением тональности и окраски голоса, мимикой, жестами, движениями и наклонами тела.

Следуйте за главной мыслью, не отвлекайтесь на частности. Хороший слушатель анализирует, какие факты являются побочными, второстепенными, а какие - главными, основополагающими. Он взвешивает их информационную ценность, сравнивает друг с другом, чтобы понять, какая мысль кроется за ними.

Не монополизируйте разговор. Собеседник, который стремится занять доминирующее положение в любой ситуации или который, как ему кажется, знает всё о предмете разговора, - чаще всего плохой слушатель.

Приспосабливайте темп мышления к речи. Скорость мышления в 3-4 раза опережает скорость речи. Когда мы слушаем собеседника, мы не пассивны: наш мозг усиленно работает.

Пока говорит партнёр, старайтесь подготовить контраргументы: суммируйте всё сказанное, спросите себя, те ли факты вы выбираете для анализа, объективна ли ваша точка зрения, действительно ли партнёр говорит вам самое главное.

Используйте сигналы вербальной обратной связи, требующие пояснения, пересказывающие, обобщающие, отражающие чувства. Как правило, они применяются в сочетании друг с другом. Просьба дать пояснения направлена на то, чтобы получить разъяснения дополнительных фактов, мыслей говорящего. Зачастую такой реакции

достаточно, чтобы привлечь внимание говорящего к тому, что он выражается достаточно ясно.

В этом случае принесут пользу такие фразы:

"Не могли бы вы пояснить это (примером)?"

"Что вы имеете в виду?"

"К сожалению, я не всё понял".

"Не могли бы вы повторить?"

"Может, вы сформулируете по другому?"

Пересказ - это шаг вперёд по сравнению с пояснением того, что мы услышали. Мы перефразируем, то есть возвращаем говорящему суть его сообщения, чтобы он смог ценить, правильно ли мы его поняли. Важно пересказать своими словами, не пытайтесь механически копировать сказанное - иначе смысл останется нераскрытым. Здесь уместны такие фразы:

"Вы имеете в виду..."

"Насколько я мог вас понять..."

"Значит, с вашей точки зрения..."

"Итак, вы полагаете..."

"Иными словами, вы считаете..."

Обобщение помогает связать части сообщения в смысловое целое. Таким образом вы даёте говорящему понять, что уловили всё сообщение целиком. Ведь может оказаться, что вы уловили лишь часть сообщения, возможно, лишь ту, которую ожидали услышать. Обобщение сказанного особенно уместно в ходе дискуссий по различным точкам зрения, в частности, при коллективном решении вопросов. Когда обсуждение вопроса затянулось и его суть начинает ускользать, подытожить сказанное становится просто необходимо.

Реакция обобщения (резюмирование) может вводиться слушателем такими фразами:

"Обобщая то, что вы сказали..."

"До сих пор мы рассматривали..."

"Итак, ваша основная мысль, если я правильно вас понял, сводится..."

Реакция, отражающая чувства, может включать элемент уже рассмотренного, однако особое ударение здесь делается на ощущение от тона говорящего. Иными словами, мы как бы зеркально отражаем чувства собеседника, его личностную окраску данного предмета. Значение такой реакции немаловажно, ибо часто в сообщении говорящего его личностная оценка становится более важной для него, чем факты. Такого рода сообщения чаще бывают неясными и путанными, поэтому стоит отразить чувства говорящего, а заодно и выразит ему сочувствие. Не следует только заявлять: "Я знаю, что ты чувствуешь" - это лишь огорчит собеседника, который, может быть, и сам не знает толком, что он чувствует. Вместо этого вам следует просто назвать выражаемые чувства, например:

"Вы чувствуете себя раздражённым (обиженным, огорчённым и т.д.)."

"Вы вроде бы огорчены..."

"Вы чувствуете..."

"Вы переживаете..."

"Представляю, как вам тяжело..."

"Бедняга, тебе так досталось..."

2.2. АКТИВНЫЙ ДИАЛОГ

1. **Выяснение**

Получение от собеседника большого объема информации по интересующей Вас теме (вопросу).

2. **Уточнение**

Точечное получение недостающей информации от собеседника.

3. **«Вовлечение»**

Выдаем небольшую, дозированную порцию информации (о себе, своей деятельности, своем предложении, предмете переговоров) и затем задаем вопросы, выясняющие отношение, интерес, заинтересованность собеседника по отношению к тому, что Вы сказали.

4. **Обратная связь + Вы-подход**

Даем понять собеседнику, что мы его видим, слышим, слушаем, понимаем, обращаясь при этом к нему и используя местоимение «Вы».

- *Я готов Вам помочь.*
- *Я понимаю Ваши опасения.*
- *Мы обязательно учтем Ваши пожелания.*

5. **Перефразирование**

Повторение сказанного собеседником своими словами с различной степенью точности – от полного копирования до полного творчества.

Если я вас правильно понял, то ...

Итак, у нас получается, что ...

Из сказанного Вами следует, что...

6. **Слова-связки**

- *Да, ..., но...*
- *Да, ..., и...*
- *Да, ..., и все же...*

7. **Резюмирование**

Подведение итогов всего разговора или отдельных этапов переговоров (информационных блоков).

- *Итак, давайте подведем итоги.*
- *Прежде чем перейти к следующему вопросу, давайте резюмируем предыдущий этап разговора.*
- *Таким образом,*

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОВ АКТИВНОГО ДИАЛОГА

МЕТОД	ЗАДАЧА

ВЫЯСНЕНИЕ	
УТОЧНЕНИЕ	
ВОВЛЕЧЕНИЕ	
ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ + ВЫ-ПОДХОД	

2.3. НЕВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

СТРУКТУРА		
ПОЛОЖЕНИЕ ТЕЛА		
ДЫХАНИЕ		
ИНТОНАЦИИ ГОЛОСА		
ТОН ГОЛОСА		

ВЫСОТА ГОЛОСА		
ТЕМП ГОЛОСА		
ПАУЗЫ		
ЭМОЦИОНАЛЬН ЫЙ ФОН		
МИМИКА		

2.4. БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

Слушая собеседника, никогда:

1. Не принимайте молчание за внимание.

Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли. Встречаются и такие, которые могут одновременно пространно излагать, обрабатывать информацию и отлично слушать. В идеале нужно уметь переходить от высказывания к слушанию легко и естественно.

2. Не притворяйтесь, что слушаете.

Это бесполезно: как бы Вы ни притворялись, отсутствие интереса неминуемо проявятся. Притворство обычно воспринимается как оскорбление. Лучше уж признаться в том, что в данный момент Вы слушать не можете, сославшись, например, на занятость.

3. Не перебивайте без надобности.

Большинство из нас в социальном общении перебивают друг друга, делая это подчас неосознанно. Руководители чаще перебивают подчиненных, чем наоборот. Мужчины перебивают чаще, чем женщины. Если Вам необходимо перебить кого-либо в серьезной беседе, помогите затем восстановить прерванный Вами ход мыслей собеседника.

4. Не делайте поспешных выводов.

Каждый неосознанно склонен судить, оценивать, одобрять или не одобрять то, о чем говорится. Но именно такие субъективные оценки заставляют собеседника занять оборонительную позицию. Помните, такие оценки – барьер содержательного общения.

5. Не дайте «поймать» сами себя в споре.

Когда Вы мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. А уж когда начинаете спорить, то настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, что подчас уже не слышите собеседника. А ведь он уже давно говорит Вам: «Это и есть то, что я пытаюсь Вам сказать!» Если возникает настоящее несогласие, следует обязательно выслушать собеседника внимательно и до конца, с тем чтобы понять, с чем именно Вы не согласны, а уж после этого излагать свою точку зрения.

6. Не задавайте слишком много вопросов.

Полезно задать вопрос для уточнения сказанного. Но закрытые вопросы, требующие конкретного, определенного ответа, необходимо сводить до минимума. Однако и открытыми вопросами, которые поощряют говорящего подробно высказать свои мысли, следует пользоваться осторожно. Чрезмерно большое количество вопросов в известной степени подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и ставит в оборонительную позицию.

7. Не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам.

Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения. Будьте настороже к эмоционально заряженным словам и выражениям, слушайте только их смысл. Ваши собственные чувства могут блокировать понимание того, что Вам действительно необходимо узнать.

8. Не давайте совета, пока не просят.

Непрошенный совет дает, как правило, тот, кто никогда не поможет. Но в тех случаях, когда у Вас действительно просят совета, примените приемы рефлексивного слушания, чтобы установить, что собеседник хочет узнать на самом деле. Иначе можно допустить такую же ошибку, какую сделала молодая мать в разговоре со своим маленьким сыном. В ответ на вопрос сына: «Откуда я появился?» – она разразилась лекцией о воспроизводстве человеческого рода, и все это только для того, чтобы в конце услышать: «А Билли сказал, что он из Чикаго. Я хотел узнать, откуда появились мы».

9. Не прикрывайтесь слушанием как убежищем.

Пассивные, неуверенные в себе люди иногда используют слушание как возможность избежать общения и самовыражения. Они не только не говорят, но на самом деле и не слушают. Они воздерживаются от высказывания своих мнений и чувств из-за боязни неодобрения или критики. Как ни парадоксально, но молчание тем самым мешает эффективному общению.

Барьеры общения, создающие трудности в коммуникации

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ	ПРИМЕР ФРАЗЫ
ПРИКАЗ, КОМАНДА	
УГРОЗА	

ПОУЧЕНИЕ	
ПРАВОУЧЕНИЯ	
ОСУЖДЕНИЕ, КРИТИКА	
ОБВИНЕНИЕ	
БРАНЬ, УНИЖЕНИЕ	
НЕОБОСНОВАННЫЕ НЕГАТИВНЫЕ ОБОБЩЕНИЯ	
ВЫЯСНЕНИЕ, ДОПРОС	

2.5. МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ПРИЕМЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ХОДЕ ОБСУЖДЕНИЙ И ДИСКУССИЙ

1. **Дозирование исходной информационной базы.** Материалы, необходимые для обсуждения, не предоставляются участникам вовремя, или даются выборочно. Некоторым участникам обсуждений, «как бы случайно», раздают неполный комплект материалов, а по ходу выясняется, что кто-то, к сожалению, оказался не в курсе всей имеющейся информации. «Теряются» рабочие документы, письма, обращения, записки и все остальное, что может повлиять на процесс и результаты обсуждения в невыгодную сторону. Таким образом, осуществляется неполное информирование некоторых участников, что затрудняет для них обсуждение, а для других создает дополнительные возможности использования психологических манипуляций.

2. **«Избыточное информирование».** Обратный вариант. Заключается в том, что готовится излишне много проектов, предложений, решений и т.п., сопоставление которых в процессе обсуждения оказывается невозможным. Особенно когда для обсуждения предлагается большой объем материалов в сжатые сроки, в связи с чем их качественный анализ затруднен.

3. **Формирование мнений путем целенаправленного подбора выступающих.** Слово предоставляется сначала тем, чье мнение известно и устраивает организатора манипулятивного воздействия. Таким способом осуществляется формирование желаемой установки у участников обсуждения, потому что изменение первичной установки требует

больших усилий, чем ее формирование. Для осуществления формирования нужных манипулятором установок обсуждение также может заканчиваться или прерываться после выступления человека, позиция которого соответствует взглядам манипуляторов.

4. Двойной стандарт в нормах оценивания поведения участников дискуссий. Одних выступающих жестко ограничивают в соблюдении регламента и правил взаимоотношений во время обсуждения, другим, позволяют отходить от них и нарушать установленные правила. То же самое происходит в отношении характера допускаемых высказываний: у одних не замечают резкие высказывания в адрес оппонентов, другим делают замечания и т.п. Возможен вариант, когда регламент специально не устанавливается, чтобы можно было по ходу выбирать более удобную линию поведения. При этом осуществляться либо сглаживание позиций оппонентов и «подтягивание» их к желаемой точке зрения, либо, наоборот, производится усиление различий в их позициях вплоть до несовместимых и взаимоисключающих точек зрения, а также доведение обсуждения до абсурда.

5. «Маневрирование» повесткой обсуждения. Для того чтобы легче прошел «нужный» вопрос сначала «выпускается пар» (инициируют всплеск эмоций собравшихся) на малозначительных и несущественных вопросах, а затем, когда все устали или находятся под впечатлением предыдущей перепалки, выносится вопрос, который хотят обсудить без усиленной критики.

5. Управление процессом обсуждения. В публичных дискуссиях слово поочередно предоставляется наиболее агрессивно настроенным представителям оппозиционных группировок, допускающих взаимные оскорбления, которые либо совсем не пресекаются, либо пресекаются только для видимости. В результате подобного манипулятивного хода атмосфера обсуждения накаляется до критической. Таким образом может быть прекращено обсуждение актуальной темы. Еще одним способом является неожиданное прерывание нежелательного выступавшего, или намеренно переходят к рассмотрению другой темы. Этот прием часто используется в ходе коммерческих переговоров, когда по заранее обговоренному сигналу руководитель секретарь вносит кофе, организуется «важный» звонок и т.д.

6. Ограничения в процедуре проведения обсуждения. При использовании этого приема игнорируются предложения, касающиеся процедуры обсуждения; обходятся нежелательные факты, вопросы, доводы; не предоставляется слово участникам, которые могут своими высказываниями привести к нежелательным изменениям хода обсуждения. Принятые решения фиксируются жестко, не допускается возвращение к ним даже при поступлении новых данных, важных для выработки окончательных решений.

7. Реферирование. Краткое переформулирование вопросов, предложений, доводов, в процессе которого происходит смещение акцентов в желаемую сторону. Одновременно с этим может осуществляться произвольное резюмирование, при котором в процессе подведения итогов происходит изменение акцентов в выводах, изложении позиций оппонентов, их взглядов, результатов обсуждения в желаемую сторону. Кроме того при межличностном общении можно повысить свой статус с помощью определенной расстановки мебели и прибегая к ряду приемов. Например, располагать посетителя на более низком кресле, иметь в кабинете на стенках множество дипломов хозяина, в ходе обсуждений и переговоров демонстративно пользоваться атрибутами власти и авторитета.

8. Психологические уловки. В эту группу включаются приемы, основанные на раздражении оппонента, использовании чувства стыда, невнимательности, унижении личных качеств, лести, игре на самолюбии и других индивидуально-психологических особенностях человека.

9. Раздражение оппонента. Выведение из равновесия насмешками, несправедливыми обвинениями и другими способами, пока он не «вскипит». При этом важно чтобы оппонент не только пришел в состояние раздражения, но и сделал при этом ошибочное или невыгодное для его позиции в дискуссии заявление. Данный прием активно используется в явной форме как принижение оппонента или в более завуалированной, в сочетании с иронией, косвенными намеками, неявным, но распознаваемым подтекстом. Действуя подобным образом манипулятор может подчеркивать, например, такие отрицательные черты личности объекта манипулятивного воздействия, как необразованность, неосведомленность в определенной области и т.п.

10. Самовосхваление. Данная уловка является косвенным приемом принижения оппонента. Только не говорится прямо «кто есть ты», но по тому «кто есть я» и «с кем ты спорить» следует соответствующий вывод. Могут использоваться такие выражения, как: «...Я руководитель крупного предприятия, региона, отрасли, учреждения и т.п.», «...мне приходилось решать крупные задачи...», «...прежде чем претендовать на это... необходимо побыть руководителем хотя бы...», «...прежде чем обсуждать и критиковать... необходимо приобрести опыт решения задач хотя бы в масштабе...» и т.п.

11. Использование незнакомых для оппонента слов, теорий и терминов. Уловка удается в случае, если оппонент постесняется переспрашивать и сделает вид, что он воспринял эти доводы, понял значение неясных для него терминов. За подобными словами или фразами стоит стремление дискредитировать личные качества объекта манипуляций. Особенная эффективность от применения незнакомых большинству сленгов происходит в ситуациях, когда у объекта нет возможности возразить или уточнить, что же имелось в виду, а также может усугубляться использованием быстрого темпа речи и множеством мыслей, которые меняют одна другую в процессе обсуждения. Причем важно отметить, что манипуляциями употребление научных терминов считается только в случаях, если подобное высказывание делается сознательно для психологического воздействия на объект манипуляции.

12. «Подмазывание» аргументов. В этом случае манипуляторы играют на лести, тщеславии, высокомерии, повышенном самомнении объекта манипуляций. Например, его подкупают словами что он «...как человек проницательный и эрудированный, интеллектуально развитый и компетентный видит внутреннюю логику развития данного явления...» Таким образом честолюбивый человек ставится перед дилеммой – либо принять данную точку зрения, либо отвергнуть лестную публичную оценку и вступить в спор, исход которого недостаточно прогнозируем.

13. Срыв или уход от обсуждения. Подобное манипулятивное действие осуществляется с демонстративным использованием обиды. Например, «... с Вами невозможно конструктивно обсуждать серьезные вопросы...» или «...ваше поведение делает невозможным продолжение нашей встречи...», или «я готов продолжить это обсуждение, но только после того как Вы приведете в порядок свои нервы...» и т.п. Срыв обсуждения с использованием провоцирования конфликта осуществляется с помощью использования разнообразных приемов выведения оппонента из себя, когда обсуждение переходит в обыкновенную

перебранку совершенно не связанную с первоначальной темой. Кроме того могут использоваться такие уловки, как: прерывание, перебивание, повышение голоса, демонстративные акты поведения, показывающие нежелание слушать и неуважение к оппоненту. После их применения делаются высказывания по типу: «...с Вами невозможно разговаривать, ведь Вы не даете ни одного вразумительного ответа ни на один вопрос»; «...с Вами невозможно разговаривать, ведь Вы не даете возможности высказать не совпадающую с Вашей точку зрения...» и т.д.

14. Прием «палочные доводы». Используется в двух основных разновидностях, отличающихся по цели. Если преследуется цель прервать обсуждение, психологически подавив оппонента, происходит отсылка к т.н. высшим интересам без расшифровки этих высших интересов и без аргументации причин по которым к ним апеллируют. В этом случае используют высказывания типа: «Вы понимаете на что Вы покусаетесь?!...» и т.п. В случае если необходимо вынудить объект манипуляций хотя бы внешне согласиться с предлагаемой точкой зрения, используются такие доводы, которые объект может принять из боязни чего-нибудь неприятного, опасного, или на которые он не может ответить в соответствии со своими взглядами по тем же причинам. Подобные доводы могут включать такие суждения, как: «...это отрицание конституционно закрепленного института президентства, системы высших органов законодательной власти, подрыв конституционных основ жизни общества...». Может одновременно сочетаться с косвенной формой навешивания ярлыков, например, «...именно такие высказывания способствуют провоцированию социальных конфликтов...», или «...такие доводы употребляли в своем лексиконе нацистские главари...», или «... Вы сознательно используете факты, способствующие разжиганию национализма, антисемитизма...» и т.п.

15. «Чтение в сердцах». Применяется в двух основных вариантах (т.н. положительная и отрицательная формы). Суть использования данного приема состоит в том, что внимание аудитории перемещается от содержания доводов оппонента на якобы имеющиеся у него причины и скрываемые мотивы, почему он говорит и отстаивает определенную точку зрения, а не соглашается с доводами противоположной стороны. Может усиливаться одновременным использованием «палочных доводов» и «навешиванием ярлыков». Например: «...Вы говорите так, защищая корпоративные интересы...», или «...причина вашей агрессивной критики и непримиримой позиции очевидна – это стремление дискредитировать прогрессивные силы, конструктивную оппозицию, сорвать процесс демократизации... но народ не допустит, чтобы подобные псевдозащитники закона препятствовали удовлетворению его законных интересов...» и т.д. Иногда «чтение в сердцах» принимает форму, когда отыскивается мотив, не позволяющий говорить в пользу противоположной стороны. Этот прием может сочетаться не только с «палочными доводами», но и «подмазыванием аргумента». Например: «...ваша порядочность, излишняя скромность и ложный стыд не позволяют Вам признать этот очевидный факт и тем самым поддержать это прогрессивное начинание, от которого зависит решение вопроса, с нетерпением и надеждой ожидаемое нашими избирателями...» и т.п.

16. Логико-психологические уловки. Их название связано с тем, что с одной стороны они могут быть построены на нарушении законов логики, а с другой, наоборот, использовать формальную логику в целях манипуляции объектом. Еще в древности был известен софизм, требующий ответа «да» или «нет» на вопрос «перестал ли ты бить своего отца?» Любой ответ затруднителен, так как если ответ «да» – то значит раньше бил, а если ответ «нет» – то значит объект бьет своего отца. Вариантов подобного софизма много: «...Вы все пишете

доносы?..», «...Вы уже перестали пить?..» и т.д. Особенно эффективны публичные обвинения, при этом главное получить короткий ответ и не дать человеку возможности объясниться. К наиболее распространенным логико-психологическим уловкам относится сознательная неопределенность выдвигаемого тезиса, или ответа на поставленный вопрос, когда мысль формулируется нечетко, неопределенно, что позволяет ее интерпретировать по-разному. В политике этот прием позволяет выпутаться из сложных ситуаций.

17. Несоблюдение закона достаточного основания. Соблюдение формально логического закона достаточного основания в дискуссиях и обсуждениях весьма субъективно ввиду того, что вывод о достаточном основании отстаиваемого тезиса делают участники обсуждения. Согласно этому закону, верные и имеющие отношение к тезису доводы могут быть недостаточными, если несут частный характер и не дают оснований для заключительных выводов. Кроме формальной логики в практике информационного обмена существует т.н. «психо-логика» (теория аргументации), суть которой в том, что аргументация существует не сама по себе, ее выдвигают определенные люди в определенных условиях и воспринимают ее тоже конкретные люди, обладающие (или не обладающие) некими знаниями, социальным статусом, личностными качествами и т.д. Поэтому частный случай, возведенный в ранг закономерности, нередко проходит, если манипулятору с помощью побочных эффектов удастся оказать влияние на объект воздействия.

18. Изменение акцентов в высказываниях. В этих случаях то, что оппонент сказал относительно частного случая, опровергается как общая закономерность. Обратная уловка заключается в том, что рассуждениям общего характера противопоставляются один-два факта, которые на деле могут быть исключениями или нетипичными примерами. Нередко в ходе дискуссии выводы об обсуждаемой проблеме делаются на основании того, что «лежит на поверхности», например, побочных следствиях развития какого-либо явления.

19. Неполное опровержение. В данном случае сочетание логического нарушения с психологическим фактором применяется в тех случаях, когда из выдвинутых оппонентом в свою защиту положений и доводов выбирают наиболее уязвимый, разбивают его в резкой форме и делают вид, что остальные доводы даже внимания не заслуживают. Уловка проходит в случае, если оппонент не возвращается к теме.

20. Требование однозначного ответа. С помощью фраз типа: «не увильвайте..», «скажите четко, при всех...», «скажите прямо...» и т.п. объекту манипуляций предлагают дать однозначный ответ «да» или «нет» на вопрос требующий развернутого ответа или когда однозначность ответа может привести к неправильному пониманию сути проблемы. В аудитории с низким образовательным уровнем такая уловка может восприниматься как проявление принципиальности, решительности и прямоты.

21. Искусственное смещение спора. В этом случае, приступив к обсуждению какого-либо положения, манипулятор старается не приводить доводы, из которых следует это положение, а предлагает сразу перейти к опровержению этого. Таким образом ограничивается возможность для критики собственной позиции, а сам спор смещается на аргументацию противоположной стороны. В том случае, если оппонент поддался этому и начинает критиковать выдвинутое положение, приводя различные аргументы, стараются вести спор вокруг этих аргументов, выискивая в них недостатки, но не представляя для обсуждения свою систему доказательств.

22. **«Многовопросье».** В случае данного манипулятивного приема объекту по одной теме задают сразу несколько разных вопросов. В дальнейшем действуют в зависимости от его ответа: или обвиняют в непонимании сути проблемы, или в том что он не ответил на вопрос полностью, или в стремлении ввести в заблуждение.

МАНИПУЛИРОВАНИЕ ЛИЧНОСТЬЮ

1. **«Мнимый выбор».** Суть данной техники заключается в том, что слушателям или читателям сообщается несколько разных точек зрения по определенному вопросу, но так, чтобы незаметно представить в наиболее выгодном свете ту, которую должна принять аудитория. Для этого обычно используется несколько дополнительных приемов: а) включают в пропагандистские материалы так называемые «двусторонние сообщения», которые содержат аргументы за и против определенной позиции. Такое «двустороннее сообщение» упреждает аргументы оппонента; б) дозируются положительные и отрицательные элементы. Т.е. чтобы положительная оценка выглядела более правдоподобной, к характеристике описываемой точки зрения нужно добавить немного критики, а эффективность осуждающей позиции увеличивается в случае присутствия элементов похвалы; в) осуществляется подбор фактов усиления или ослабления высказываний. Выводы не входят в текст приведенных сообщений. Их должны сделать те, для кого предназначена информация; г) происходит оперирование сравнительными материалами для усиления важности, демонстрации тенденций и масштабности событий, явлений. Все используемые фактические данные при этом подбираются таким образом, чтобы необходимое заключение было достаточно очевидным.

2. **«Повторение лозунгов» или «повторение шаблонных фраз».** Главным условием эффективности использования этой техники является правильный лозунг. Лозунг – это краткое высказывание, сформулированное таким образом, чтобы привлечь внимание и воздействовать на воображение и чувства читателя или слушателя. Лозунг должен быть приспособлен к особенностям психики целевой аудитории (т.е. группы людей, на которых необходимо воздействовать). Пользование приемом «повторения лозунгов» предполагает, что слушатель или читатель не будет задумываться ни над значением отдельных слов, используемых в лозунге, ни над правильностью всей формулировки в целом. Краткость лозунга позволяет информации беспрепятственно проникать в подсознание, программируя таким образом психику, и рождая психологические установки и паттерны поведения, которые в последующем служат алгоритмом действий для человека (массы, толпы) получившей такие установки

3. **«Общий вагон».** При использовании данного приема осуществляется подбор суждений, высказываний, фраз, требующих единообразия в поведении, создающих впечатление, будто так делают все. Сообщение, например, может начинаться словами: «Все нормальные люди понимают, что...» или «ни один здравомыслящий человек не станет возражать, что...» и т.п. Посредством «общей платформы» у человека вызывается чувство уверенности в том, что большинство членов определенной социальной общности, с которой он себя идентифицирует или мнение которой значимо для него, принимают подобные ценности, идеи, программы и т.п.

4. **Дробление подачи информации, избыточность, высокий темп.** Особенно часто такие приемы используются на телевидении. В результате подобного массированного обстрела сознания людей (например, жестокостью на ТВ) они перестают критически воспринимать происходящее, и воспринимать как ничего не значащие происшествия. Кроме

того зритель, следя за быстрой речью диктора или ведущего, упускает ссылки на источник информации и сам в своем воображении уже все связывает и согласует несогласованные части воспринимаемых программ.

5. **«Ссылка на авторитеты».** Содержание этого приема заключается в приведении высказываний личностей, обладающих высоким авторитетом или же наоборот, таких, которые вызывают отрицательную реакцию у категории людей, на которых направляется манипулятивное воздействие. Используемые высказывания обычно содержат оценочные суждения в отношении людей, идей, событий и проч., и выражают их осуждение или одобрение. Таким образом, у человека, как объекта манипулятивного воздействия, инициируется формирование соответствующего отношения – позитивного или негативного.

6. **«Игра в простонародность».** Цель данного приема состоит в попытках установления доверительных отношений с аудиторией, как с близкими по духу людьми на основании того, что как сам манипулятор так и его идеи правильны, так как ориентированы на простого человека. Активно используется такой прием при рекламно-информационном продвижении и различного рода пропаганде по формированию выбранного имиджа – «человека из народа» – для формирования к нему со стороны народа доверия.

7. **«Перетасовка» или «подтасовка карт».** Содержание данного приема заключается в отборе и намеренном преподнесении только положительных или только отрицательных фактов и доводов при одновременном замалчивании противоположных. Его основная цель – используя односторонний подбор и подачу фактов – показать привлекательность или наоборот неприемлемость какой-либо точки зрения, программы, идеи и т.п.

8. **«Навешивание ярлыков».** Данный прием заключается в выборе оскорбительных эпитетов, метафор, названий и т.п. («ярлыков») для обозначения человека, организации, идеи, любого социального явления. Такие «ярлыки» вызывают эмоционально негативное отношение окружающих, ассоциируются у них с низкими (бесчестными и социально неодобряемыми) поступками (поведением) и, таким образом, используются для того, чтобы опорочить личность, высказываемые идеи и предложения, организацию, социальную группу или предмет обсуждения в глазах аудитории.

2.6. ЛИЧНОСТНАЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ, СТАТУСНАЯ ПОЗИЦИЯ В КОММУНИКАЦИИ

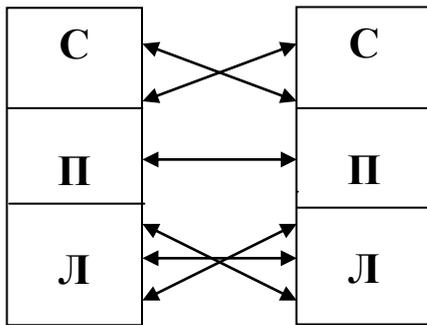
I. Описание позиций в коммуникациях:

Личностная (Л) – эмоционально-оценочное восприятие себя, мира, людей. Преобладание эмоций. Оценочность (деление всего на хорошо/плохо, правильно/неправильно, приятный/неприятный клиент). Хаотичность и импульсивность. Зависимость от мнения окружающих и эмоционального состояния собеседника. Стремление к комфорту, приятному время препровождению. Отсутствие ориентации на результат.

Профессиональная (П) – информационно-рациональное восприятие себя, мира, людей. Отсутствие эмоций. Акцент на информацию. Преобладание логики, расчета и здравого смысла. Безоценочность и ровное отношение к любому клиенту/человеку. Собранность, организованность. Уверенность в себе и своих действиях. Стремление к достижению результата. Эмоциональная непривязанность к результату.

Статусная (С) - властно-силовое восприятие себя, мира, людей. Главное – сила, власть, мощь, владение ресурсами (в первую очередь, финансовыми и материальными). Очень важен собственный социальный статус, престиж, значимость и важность. Стремление спорить, соревноваться, побеждать, доказывать свою правоту. Оказание давления на собеседника. Жесткая привязанность к результату.

II. Использование в коммуникациях и манипуляции.



Я сильный – Ты слабый
Я слабый – Ты сильный

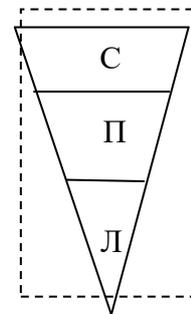
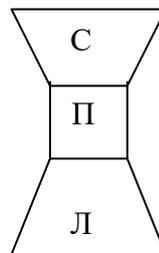
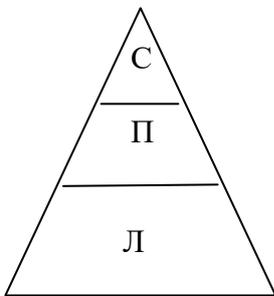
Я – это Я, Ты – это Ты (Отсутствие манипуляций)

Я хороший – Ты хороший
Я хороший – Ты плохой
Я плохой – Ты хороший

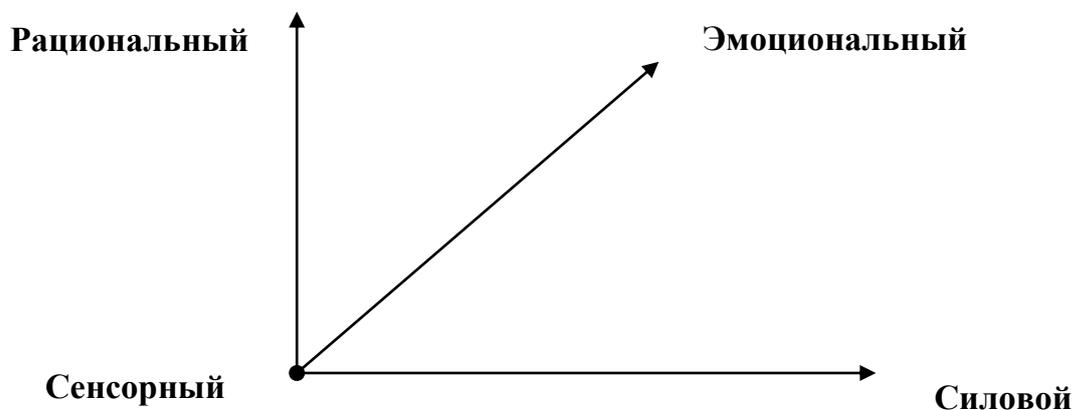
III. Разделение («разведение») позиций

1. вопросное поведение
2. в пространстве (территориальное)
3. во времени
4. комплексное (одновременно в пространстве и во времени)

IV. Соотношение позиций и устойчивость человека.



КОММУНИКАТИВНЫЕ СТИЛИ



МАТРИЦА КОММУНИКАТИВНЫХ СТИЛЕЙ

Название	Рациональный	Эмоциональный	Силовой	Сенсорный		
				Зрительный	Слуховой	Кинестетический
Задача/Результат	Объяснить	Вдохновить	Заставить	Показать	Дать услышать	Дать почувствовать (ощутить)
Средства	Логическая информация	Эмоции	Давление	Информация для органов чувств		
Ключевые слова	понимаете знаете во-первых во-вторых из этого следует	отлично замечательно классно прекрасный	надо должны точно однозначно именно это	видите посмотрите яркий цвет оттенки форма вид дизайн	послушайте слышите звучит	чувствовать ощущать комфортно удобно приятно

КАК ПЕРЕЙТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ПОЗИЦИЮ



4 БАЗОВЫХ ФАКТОРА УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ



III. ИНТЕРАКЦИЯ (ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ)

СТРАТЕГИИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. Мотив максимизации общего выигрыша (иначе мотив кооперации).
2. Мотив максимизации собственного выигрыша (иначе, индивидуализм).
3. Мотив максимизации относительного выигрыша (конкуренция).
4. Мотив максимизации выигрыша другого (альтруизм).
5. Мотив минимизации выигрыша другого (агрессия).
6. Мотив минимизаций различий в выигрышах (равенство).