

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

## Межличностные отношения

*Методические рекомендации*



РЕЧЬ  
Санкт-Петербург  
2003

**ББК 88.5**

**Составители: И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко**

**Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. СПб.: Издательство «Речь», 2003. — 40 с.**

**ISBN 5-9268-0057-9**

В книге представлено описание разнообразных тренинговых материалов и упражнений, которые могут быть использованы как в тренерской, так и в преподавательской работе.

Книга представляет интерес для психологов, психотерапевтов, педагогов, а также всех тех, кто хочет овладеть навыками эффективного общения.

**ББК 88.5**

*Утверждено на заседании кафедры общей психологии  
Санкт-Петербургского государственного университета*

**Главный редактор И. Авидон  
Заведующая редакцией Т. Тулупьева  
Художественный редактор П. Борозенец  
Технический редактор Л. Лагода  
Директор Л. Янковский**

**ISBN 5-9268-0057-9**

© И. Б. Дерманова, Е. В. Сидоренко,  
1996

© Издательство «Речь», 2001

Лицензия ЛП № 000364 от 29.12.99 г. Подписано в печать 08.01.2003 г.

Формат 60 x 88<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Тираж 1400 экз. Заказ № 12.

**ООО Издательство «Речь»**

199004, Санкт-Петербург, В.О., 3-я линия, 6 (лит. «А»), тел. (812) 323-90-93.

Отпечатано с готовых диапозитивов в типографии «ИПК «Биопт»»

199026, Санкт-Петербург, Средний пр. В.О., д. 86, тел. (812) 322-68-43

---

# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

**ВВЕДЕНИЕ** ..... 5

## **Занятие 1**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ СЛУШАНИЯ  
И ПОНИМАНИЯ ПАРТНЕРА** ..... 7

Упражнение 1. Знакомство ..... 8

Упражнение 2. Дискуссия ..... 9

Упражнение 3. Испорченный телефон ..... 10

Упражнение 4. Детектив ..... 13

Упражнение 5. Анекдот ..... 13

Упражнение 6. Иностранец и переводчик ..... 13

Упражнение 7. Стихотворение ..... 14

Упражнение 8. Событие ..... 15

Упражнение 9. Фраза ..... 15

Упражнение 10. Кто Я? ..... 16

Упражнение 11. Открытые вопросы ..... 17

Упражнение 12. Ролевая игра «Претендент» ..... 18

Лабораторная работа 1. Навыки профессионального  
слушания ..... 20

## **Занятие 2**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ ПОВЕДЕНИЯ  
В ЭМОЦИОНАЛЬНО НАПРЯЖЕННЫХ СИТУАЦИЯХ** ..... 21

Упражнение 1. Дерево ..... 22

Упражнение 2. Стенка на стенку ..... 23

Упражнение 3. Подчеркивание общности ..... 24

Упражнение 4. Подчеркивание значимости ..... 25

|   |    |
|---|----|
| Упражнение 5. Отработка навыка снятия эмоционального напряжения в парах .....                       | 27 |
| Лабораторная работа 2. Профессиональные навыки поведения в эмоционально напряженных ситуациях ..... | 28 |

### **Занятие 3**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ УБЕЖДАЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАРТНЕРА .....</b> | <b>29</b> |
|--|-----------|

|   |    |
|---|----|
| Упражнение 1. «Индеец Джо» .....  | 31 |
| Упражнение 2. Наглядный обмен .....   | 33 |
| Упражнение 3. Необоснованная просьба .....  | 34 |
| Упражнение 4. Отработка метода двусторонней аргументации .....  | 35 |
| Упражнение 5. Отработка всех полученных навыков аргументации в парах (в ролевой игре) .....             | 36 |
| Лабораторная работа 3. Факторы, способствующие и препятствующие убеждающему воздействию на партнера ... | 37 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....</b> | <b>38</b> |
|--|-----------|

### **Приложение**

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>ТЕХНИКИ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ .....</b> | <b>39</b> |
|-------------------------------------|-----------|

---

# ВВЕДЕНИЕ

---

Основной принцип тренинга — каждый постигает новое только путем собственных активных усилий. Задача ведущего — создать условия, в которых это может получиться. Задача каждого участника — быть активным и в процессе групповых занятий, и в самостоятельной работе.

Каждое занятие включает в себя следующие элементы:

1. Краткое теоретическое введение.
2. Выявление привычных для участников способов межличностного взаимодействия.
3. Инструктирование по поводу иных возможностей и способов взаимодействия.
4. Экспериментирование с новыми способами взаимодействия в дискуссиях, ролевых играх и психогимнастических упражнениях.

Результатом каждого практического занятия должна стать лабораторная работа, позволяющая оценить уровень осознания и понимания материала, обсуждаемого в аудитории.

# Занятие 1

---

## **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ СЛУШАНИЯ И ПОНИМАНИЯ ПАРТНЕРА**

---

## Цель занятия

- Формирование и развитие навыков активного слушания.
- Знакомство с основными техниками активного слушания.

Мы обычно слушаем не столько другого человека, сколько свои собственные мысли и чувства, которые возникают у нас в ответ на сообщение партнера. Мы мало понимаем из того, что говорит партнер, потому что часто думаем: «А что я могу сделать, чем ему помочь?» или «Он сам виноват!» или «А что из этого следует?». В результате партнер говорит о своем, а мы думаем о своем.

Для практического психолога и психотерапевта очень важно научиться слушать партнера. Очень часто лучшее, что мы можем сделать для человека — это выслушать его, понять и принять, не осуждая и не оценивая.

К. Роджерс в своей статье «Несколько важных открытий» писал: «Я осознал огромную ценность того, что я позволяю себе понимать другого человека». Однако зачастую первая наша реакция на сообщение другого человека — это оценка или осуждение, но не понимание. В понимании другого есть огромный риск — оно может нас изменить, оно грозит нашей личной стабильности. А мы боимся изменений.

Умение слушать помогает нам самим развиваться духовно. «Я увидел, как меня обогащает, когда люди передают мне свои чувства и образы» (К. Роджерс).

---

## УПРАЖНЕНИЕ 1. ЗНАКОМСТВО

---

Каждый участник круга должен представиться. Для этого он называет свое имя, а потом два личностных качества, которые помогают ему слушать партнера и два других качества, которые мешают слушать партнера. После того как первый участник представился,

следующий должен дословно повторить, что сказал его коллега, а потом уже представиться сам. Третий участник должен повторить то, что предшествующий участник сказал о себе, а потом уже назвать собственные качества и так далее, пока вся группа не представится. После этого проводится опрос каждого из участников круга: что было легче — повторить слова другого человека или говорить о себе.

В процессе данного обсуждения у некоторых участников возникает осознание тех проблем, которые мешают внимательно выслушивать партнера.

### Вариант для самостоятельной работы

Попробуйте осознать 5–6 качеств, которые помогают и, наоборот, мешают вам слушать других людей.

---

## УПРАЖНЕНИЕ 2. ДИСКУССИЯ

---

Среди участников отбираются 5 человек для ведения дискуссии по заранее объявленной теме.

Пример

«Личностные качества, которыми должен обладать профессиональный психолог (не менее пяти)»;

«Личностные качества, являющиеся противопоказанием к деятельности психолога»;

«Принципы взаимодействия психолога с агрессивно настроенным против психологии окружением»;

«Должен ли профессиональный психолог оставаться психологом в любую минуту своей жизни — в семье, в магазине, в троллейбусе и т. п.?»

Каждый из участников дискуссии может представлять свою личную точку зрения, либо точку зрения своей команды, с которой он обсудил данную проблему в предварительной части упражнения. Участникам дискуссии предлагается за ограниченное время прийти к общему решению, в котором сохранялись бы наиболее ценные идеи отдельных участников.

Упражнение либо проводится с видеосъемкой, либо за каждым участником дискуссии закрепляется



наблюдатель из числа участников группы, не занятых непосредственно в обсуждении.

Упражнение завершается опросом, в котором выясняется степень удовлетворенности или неудовлетворенности процессом и результатами дискуссии каждым из ее непосредственных участников. Затем выступают наблюдатели со своими замечаниями о роли каждого участника в обсуждении проблемы и о наиболее и наименее конструктивных моментах дискуссии.

Просмотр соответствующих фрагментов видеозаписи помогает уточнить те элементы дискуссии, по которым мнения участников и наблюдателей расходятся. Как правило, в результате такого обсуждения группа приходит к выводу, что в диалоге необходимо разумно сочетать активное самовыражение с активным слушанием: излишняя собственная активность может мешать услышать другого человека.

---

### **УПРАЖНЕНИЕ 3. ИСПОРЧЕННЫЙ ТЕЛЕФОН**

---

Выбирается 5 человек из членов группы — непосредственных участников упражнения. Им сообщается, что в группе будет зачитан текст, который они должны будут передавать друг другу по памяти, не делая никаких записей и пометок. После этого в кругу остается только один из пятерых, а четверо выходят за дверь. Ему зачитывают текст. Потом приглашается второй участник. Первый сообщает все, что запомнил. Затем приглашается следующий и так далее, пока текст не повторит последний, пятый участник.

Часто в результате такой передачи смысл текста искажается до противоположного. Наблюдатели фиксируют ошибки и искажения смысла, появляющиеся у каждого из передающих. В процессе обсуждения наблюдатели высказывают свои соображения по поводу причин возникновения ошибок. Они отмечают, что мешают услышать партнера слишком большое внимание к деталям, неспособность струк-

турировать информацию, привнесение собственных интерпретаций.

После того, как группа приходит к выводу, что умение слушать необходимо тренировать, ведущий переходит к обобщению и инструктированию.

### **Введение техник активного слушания**

Участникам предлагается оценить 9 техник ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Эти девять техник в приложении, помещенном в конце наших рекомендаций, группируются по трем разделам: способствующие пониманию партнера, не способствующие пониманию партнера и нейтральные. При проведении групповых занятий ведущий предъявляет техники не в том порядке, в каком они представлены в приложении, а в случайной последовательности, как это сделано нами в тексте.

Участников просят оценить их по 7-балльной шкале (-3, -2, -1, 0, 1, 2, 3), где оценка -3 означает, что техника совершенно не способствует пониманию партнера, а оценка +3 — наиболее способствует.

### **Вариант для самостоятельной работы**

Оцените техники\*, перечисленные ниже, в соответствии с данной инструкцией. Результаты можно сверить с приложением.

- В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете» и т. п.
- Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да...», «Угу...»
- Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. д.

---

\* Формулировки техник активного слушания, снижения эмоционального напряжения и аргументации разработаны В. П. Захаровым и Е. В. Сидоренко в 1987 г. с опорой на материалы, предоставленные М. Форвергом.

- В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и т. д.
- Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...» или «Другими словами, ты считаешь, что...» и т. д.
- Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому что...».
- Мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.
- Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.
- Мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Предъявление техник сопровождается инструкцией: «Оцените каждую технику с точки зрения того, насколько она сможет помочь вам понять партнера. Свою оценку каждый записывает на листочке». Индивидуальные оценки каждой техники обсуждаются сразу после ее предъявления. Если мнения участников о роли той или иной техники значительно расходятся с классификацией, приведенной в приложении, то им предлагается поэкспериментировать с этой техникой в ролевых играх или в реальной жизни. Всякая психологическая классификация условна, и, возможно, этот опыт сможет дать нам новое знание о способах понимания в межличностном общении.

Обсуждение противоположных оценок может быть самостоятельной темой для дискуссии в группе.

Следующая фаза первого занятия — экспериментирование с техниками активного слушания: повторением, перефразированием и интерпретацией.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ 4. ДЕТЕКТИВ**

---

Вся группа встает в круг. Ведущий предлагает участникам сочинить детектив с любыми героями и содержанием. Каждый из участников придумывает только одно предложение, но так, чтобы оно было продолжением предыдущего рассказа. При этом, прежде чем назвать свою фразу, необходимо дословно повторить предыдущую.

Упражнение продолжается до тех пор, пока все не попробуют себя в этом коллективном творчестве.

Это упражнение позволяет участникам понять, что трудности в воспроизведении слов партнера тем больше, чем в большей степени мы лично затронуты беседой. Если в упражнении 2 речь шла о балансе внешней активности и способности слышать, то здесь речь идет о балансе между личной вовлеченностью и способностью отстраниться.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ 5. АНЕКДОТ**

---

Участники объединяются в пары и рассказывают друг другу какую-то маленькую историю или анекдот. После этого каждый участник рассказывает в кругу историю своего партнера, пытаясь передать ее дословно.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ 6. ИНОСТРАНЕЦ И ПЕРЕВОДЧИК**

---

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой — переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего к нам гостя. «Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляется публике. Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. На самом деле все упражнение про-

ходит на русском языке. Задача переводчика — кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Таких пар в упражнении может участвовать несколько.

В конце упражнения обсуждается, кто из переводчиков наиболее точно выполнил инструкцию и кто больше всех понравился.

Как правило, наблюдателям больше нравятся те, кто давал остроумные и неординарные интерпретации, а авторам высказываний, т. е. «иностранцам», кто точнее передавал их мысль. В результате обсуждения участники приходят к пониманию, что уже перифразирование содержит в себе элементы интерпретации, которая в некоторых случаях может быть достаточно успешной, а в других — восприниматься негативно. Причины этого также должны быть обсуждены.

Часто при подобных обсуждениях вспоминается идея К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация — лишней раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ 7. СТИХОТВОРЕНИЕ**

---

Участникам зачитывается какой-то поэтический отрывок или небольшое стихотворение, а после этого их просят кратко записать его содержание. Каждый из участников зачитывает свои записи.

В этом упражнении открываются возможности для использования творческого потенциала. Развитие навыка мгновенной передачи мысли партнера своими словами необходимо в нашей культуре, где дословное повторение произнесенной собеседником фразы подчас вызывает удивление или даже раздражение.

---

## УПРАЖНЕНИЕ 8. СОБЫТИЕ

---

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. По заданию тренера кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то — вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то — интерпретирует. После каждого пересказа ведущий спрашивает у рассказчика, правильно ли передана мысль, это ли содержание хотел рассказчик донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, ведущий просит других членов группы выполнить это задание еще и еще раз, до тех пор пока не будет найден адекватный вариант.

В группе обсуждаются причины расхождения смыслов: почему рассказчик нам сообщает об одном, а мы слышим другое.

Технику перефразирования каждый может тренировать в обыденной жизни. Во многих случаях, когда нам кажется, что мы правильно поняли собеседника, с помощью техники перефразирования мы можем это проверить.

---

## УПРАЖНЕНИЕ 9. ФРАЗА

---

Группе зачитывается какая-нибудь философская фраза известного мыслителя, например З. Фрейда или А. Шопенгауэра. Ведущий просит участников написать на листочках бумаги, кто автор фразы, что он хотел сказать этой фразой, почему она была высказана.

Это упражнение предоставляет безопасный способ проверить точность своих интерпретаций.

В значительной степени наша способность понять партнера зависит от точности задаваемых нами вопросов. Полезно почувствовать возможности и ограничения двух типов вопросов — открытых и закрытых.

Закрытые вопросы — это вопросы, на которые можно дать однозначный ответ.

Пример

- Вы учитесь на заочном отделении?
- Да.
- Вы владеете китайским языком?
- Нет.
- Дата вашего рождения?
- 24 октября 1965 года.
- Ваш адрес?
- Улица Панкратова, д. 6.

Открытые вопросы — это вопросы, требующие развернутого ответа. Часто они начинаются со слов: почему, каким образом, зачем и т. п.

Пример

- Что вы сейчас чувствуете?
- Каким вы видите свое будущее через пять лет?
- Что вы подумали, когда впервые увидели нашу группу?

---

## УПРАЖНЕНИЕ 10. КТО Я?

---

Все участники группы пишут на листках бумаги имя и фамилию лица, хорошо известного всей группе, но таким образом, чтобы соседи не видели. Это может быть имя писателя, политического деятеля, актера, ученого или даже кого-то из присутствующих. Потом ведущий предлагает каждому прикрепить свою записку на спину кому-либо из коллег. Теперь у каждого участника группы на спине приколоты записка с чьим-то именем, которое могут прочитать все остальные, но не может прочитать он сам. По сигналу ведущего группа занимает свои места. Тренер предлагает участникам узнать — «кто я», используя только закрытые вопросы. Но предварительно необходимо продумать алгоритм, используя который можно наиболее эффективно узнать ответ на этот вопрос.

Участники приходят к выводу, что надо выявлять сначала крупные блоки информации, затем все более мелкие, а уже потом выяснять детали.

Пример

- Этот человек еще жив?
- Нет.
- Этот человек — мужчина?
- Да.
- Он умер в двадцатом веке?
- Нет.
- В девятнадцатом?
- Нет.
- В восемнадцатом?
- Да.
- Он жил в России?
- Да.
- Это политический деятель?
- Нет.
- Это ученый?
- Да.
- Это Ломоносов?
- Да.

Участникам бывает трудно соблюдать алгоритм и задавать вопросы в жесткой последовательности. Собственная логика часто уводит человека в сторону. Например, узнав, что загаданный человек уже умер, участника вдруг может «осенить», что это — Лев Толстой.

Эта игра является моделью многих наших бесед. В ней мы допускаем ошибки, которым часто бываем подвержены в профессиональных контактах.

Можно использовать варианты этой игры для отработки навыка последовательного ведения беседы.

---

## УПРАЖНЕНИЕ 11. ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

---

Участникам предлагается определить, какие вопросы они чаще используют в повседневной жизни — открытые или закрытые. Многие не могут сразу ответить на этот вопрос. Ведущий предлагает поэкспериментировать с открытыми вопросами. Участники встают в круг и по очереди задают друг другу открытые вопросы. В этом упражнении участники имеют возможность больше узнать друг о друге, его личностные особенности, взгляды и предпочтения. Участник, ответив



на вопрос, обращенный к нему, сам формулирует вопрос к следующему. И так до тех пор пока в роли отвечающего и задающего не окажется каждый член группы. Зачастую участники автоматически переходят на закрытые вопросы. Например, задают вопрос: «Ты ко мне хорошо относишься?» вместо вопроса: «Как ты ко мне относишься?»

Упражнение завершается обсуждением преимуществ и недостатков открытых вопросов. Участникам предлагается определить, в каких ситуациях более эффективны открытые вопросы и в каких — закрытые? Каковы побочные неблагоприятные эффекты вопросов того и иного типа?

Итак, мы рассмотрели техники ведения беседы, способствующие пониманию партнера: дословное повторение, перефразирование, интерпретации, — и поработали с открытыми и закрытыми вопросами.

Занятие по активному слушанию завершает синтетическое упражнение, в котором проявляются все навыки активного слушания. Обычно таким упражнением является ролевая игра, направленная на выявление скрытого мотива.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ 12. РОЛЕВАЯ ИГРА «ПРЕТЕНДЕНТ»**

---

В этом упражнении истинный мотив известен только ведущему и одному участнику. Этот участник — «претендент» на какую-либо должность. С ним беседует психолог, которого попросили выяснить, каковы истинные причины прихода претендента в данную организацию: действительно ли он (она) стремится работать в данной организации или работа здесь всего лишь средство, которое используется им для достижения иной цели? Например, он утверждает, что ему очень интересно работать старшим экономистом на данном предприятии. На самом деле он хочет участвовать в конкурсе на должность коммерческого директора в филиале иностранной фирмы, и ему нужна приличная

должность, чтобы указать ее в документах, подаваемых на конкурс. Ведь никто не захочет взять безработного или почтальона! Однако признаться в истинном мотиве он не может, так как станет ясно, что работа нужна ему временно, и это может не устроить администрацию.

Кто-либо из участников группы принимает на себя роль психолога-консультанта и пытается определить этот скрытый мотив, используя все техники активного слушания. Как правило, одному участнику раскрыть мотив не удастся. Тогда ведущий через определенный интервал времени предлагает вызваться на эту роль кому-нибудь другому. Обычно бывает необходима работа трех или даже пяти человек, чтобы раскрыть мотив. Наблюдатели записывают техники, которыми пользуются игроки.

После того как мотив отгадан, группа обсуждает, какие из техник оказались наиболее эффективными, какими приемами активного слушания участники пользуются чаще всего.

Частой ошибкой играющих является неправильная интерпретация инструкции. Многие не столько стремятся вскрыть мотив, сколько настоять на своем и заставить партнера принять свое решение.

Групповые занятия заканчиваются домашним заданием. Участники получают бланк, который необходимо заполнить.

## Лабораторная работа 1

### НАВЫКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СЛУШАНИЯ

| <b>Факторы, способствующие<br/>слушанию и пониманию партнера</b> | <b>Факторы, препятствующие<br/>слушанию и пониманию партнера</b> |
|--|--|
| 1  | 1  |
| 2  | 2  |
| 3  | 3  |
| и т. д.  | и т. д.  |

В лабораторной работе должны быть отмечены личностные и ситуативные факторы, влияющие на процесс протекания беседы. Среди личностных факторов отдельно могут быть рассмотрены вербальные, невербальные и паралингвистические особенности свои и партнера.

## Занятие 2

---

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ ПОВЕДЕНИЯ В ЭМОЦИОНАЛЬНО НАПРЯЖЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

---

## Цель занятия

- Формирование и развитие навыков снижения эмоционального напряжения у партнера.
- Знакомство с основными техниками снижения напряжения.

Зачастую конструктивной беседе мешает излишнее эмоциональное напряжение партнеров по общению. Молодые психологи часто оказываются в эпицентре межличностных ситуаций с мощным эмоциональным зарядом. Типичной реакцией на агрессию тогда становится защита в форме ответной агрессии, оправданий или ухода из ситуации. Современному психологу необходимы и навыки разумной конфронтации, и умение уклониться от конфронтации, не выходя из ситуации. В рамках данного курса мы рассмотрим навыки снижения эмоционального напряжения, позволяющие отсрочить конфронтацию или перевести взаимодействие в другую форму.

---

## УПРАЖНЕНИЕ 1. ДЕРЕВО

---

Группе предлагается представить свою аудиторию в виде дерева. Крона его находится у окна, а корни — у противоположной стены. Участникам нужно найти свое место на этом дереве, но так, чтобы оно соответствовало их умению выходить из конфликта, снимать эмоциональное напряжение у партнера. Упражнение требует осознания уровня развития у себя данного навыка и своего места в общей групповой шкале.

### Вариант для самостоятельной работы

Попробуйте оценить у себя навыки снижения напряжения в беседе, например, по 10-балльной шкале. Мысленно соотнесите свою оценку с возможными оценками своих коллег и знакомых. Найдите двух человек, которые превосходят вас по уровню развития навыка, и двух человек, которые уступают вам.

## УПРАЖНЕНИЕ 2. СТЕНКА НА СТЕНКУ

Отбираются две равные по количеству группы участников, занявшие в предыдущем упражнении противоположные полюса или, по крайней мере, разные стороны от центра.

Команды садятся на два ряда стульев, поставленных друг против друга. Одного из тех, кто выбрал для себя положение ближе к корням дерева, ведущий просит представить себе трудную конфликтную ситуацию, с которой он, может быть, не смог справиться в реальной жизни и обратиться к кому-то из сидящих в противоположной шеренге с претензией.

Задача его партнера — снять напряжение у нападающего. Спустя 2 минуты диалог прерывается, даже если он еще не вполне закончен, и нападающего просят определить, снизилось его напряжение, осталось на прежнем уровне или даже повысилось.

Тренер с помощью группы анализирует результаты и называет техники, которыми пользовались участники. Часто способы взаимодействия с агрессивно настроенным партнером оказываются неконструктивными и не столько снижают напряжение, сколько, напротив, повышают его. Участникам группы предлагается разделить лист вертикальной чертой пополам и в левый столбец записывать техники, снижающие напряжение, а в правый столбец — повышающие его. После окончания игры ведущий дополняет перечень

| Снижающие напряжение   | Повышающие напряжение  |
|--|--|
| 1. Предоставление партнеру возможности выговориться<br>2. Вербализация эмоционального состояния:<br>а) своего;<br>б) партнера.<br>3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, единство цели и др.). | 1. Перебивание партнера<br>2. Игнорирование эмоционального состояния:<br>а) своего;<br>б) партнера.<br>3. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дела и преувеличение своего. |

| Снижающие напряжение   | Повышающие напряжение  |
|--|--|
| <p>4. Проявление интереса к проблемам партнера.</p> <p>5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.</p> <p>6. В случае вашей неправоты — немедленное признание ее.</p> <p>7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.</p> <p>8. Обращение к фактам.</p> <p>9. Спокойный уверенный темп речи.</p> <p>10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.</p> | <p>4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.</p> <p>5. Принизание партнера, негативная оценка личности партнера.</p> <p>6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.</p> <p>7. Поиск виноватых и обвинение партнера.</p> <p>8. Переход на «личности».</p> <p>9. Резкое убыстрение темпа речи.</p> <p>10. Избегание пространственной близости и наклона тела.</p> |

техниками, которые не были спонтанно использованы в разыгрываемых ситуациях.

### Вариант для самостоятельной работы

Постарайтесь определить, в использовании каких техник снижения напряжения вы наиболее успешны и, наоборот, наименее успешны. Попробуйте поработать в тех конкретных техниках, которые удаются вам в меньшей степени.

Отработка техник снятия напряжения в группе.

## УПРАЖНЕНИЕ 3. ПОДЧЕРКИВАНИЕ ОБЩНОСТИ

Упражнение проводится в кругу с мячом. Участник, бросающий мяч другому, должен назвать психологическое качество, которое объединяет его с тем человеком, кому он бросает мяч. При этом он начинает свою фразу словами: «Я думаю, нас с тобой объединяет...», и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны»; «Мне кажется, мы оба бываем несколько прямолинейны»; «Я думаю, нас объединяет такое качество, как застенчивость» и др. Тот, кто получает мяч, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если человек не согласен,

что у него есть это качество, все равно то, что сообщает ему партнер, несет в себе определенную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Тот, к кому попал мяч, продолжает упражнение, передавая мяч кому-нибудь другому, и так до тех пор, пока каждый не получит мяч.

### **Вариант для самостоятельной работы**

Поиск сходства — это один из способов научиться лучше понимать другого человека.

Каждый психолог может развивать у себя это качество самостоятельно. Можно попробовать находить общность с человеком, которого мы узнали всего несколько дней назад или даже полчаса тому назад. Более жесткий тренинг может состоять в том, что мы будем пробовать найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для нас с этим человеком. Это упражнение развивает попутно способность к рефлексии и адекватной самооценке.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ 4. ПОДЧЕРКИВАНИЕ ЗНАЧИМОСТИ**

---

В этом упражнении участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Упражнение выполняется в кругу с мячом или письменно. Ведущий просит участников выбрать тех людей, с которыми он менее знаком, для того чтобы усложнить себе задачу. Упражнение начинается с того, что кто-то, обращаясь к своему коллеге, говорит: «Таня, мне в тебе нравится...» и называет то личностное качество, которое он отметил. Например: «У меня вызывает уважение твоя независимость»; «Мне очень нравится в тебе объективность, способность не давать оценок»; «Интонация твоего голоса завораживает». Таня, в свою очередь, должна назвать то чувство, которое возникло у нее в ответ на эти слова.

Таким образом, в этом упражнении происходит одновременно и отработка техники вербализации своего эмоционального состояния. Надо отметить, что эта часть упражнения проходит труднее всего, по-



скольку большинство участников при вербализации обращаются только к двум эмоциональным состояниям: «Мне приятно» или «Мне очень приятно». Видимо, это связано с тем, что дифференциация и осознание чувств в реальной жизни у нас происходит крайне редко. Этот навык не отработан не только у наших потенциальных клиентов, но и у психологов. Хотя известно, что только тот, кто понимает себя, может разобраться и в чувствах партнера.

В процессе данного упражнения у большинства участников происходит понимание этой проблемы.

После того как чувство или эмоция вербализованы, упражнение продолжает кто-либо другой из участников. И так до тех пор, пока каждый не выскажется.

## Варианты для самостоятельной работы

А. Психолог может тренировать в себе способность видеть в человеке значительные черты ежедневно и ежечасно. Попробуйте задаться целью в течение дня не менее двух (трех, четырех, пяти) раз подчеркивать значимость тех людей, с которыми вы работаете или общаетесь — психологически корректно оценивать существенность их вклада в общее дело, отмечать удачные идеи, предложения, выражать им уважение, симпатию и т. д. Искреннее признание достоинств другого человека не только помогает снизить напряжение в беседе, но и развивает у психолога способность к безусловному принятию других людей.

Б. Попробуйте разработать свой собственный словарь эмоций. Пусть в нем будет три раздела: положительные эмоции, отрицательные эмоции и «нейтральные», или амбивалентные, психические состояния. Пополняйте словарь всякий раз, когда вы вспомните новый термин, описывающий эмоциональные состояния.

### Пример

*Положительные эмоциональные состояния — радость, ликование, восторг, восхищение, упоение, удовольствие, удовлетворение, умиление, благоговение, воодушевление, вдохновение, блаженство, самозабвение, очарованность, гордость, самолюбование, счастье, наслаждение, безмятежность, надежда, предвкушение, энтузиазм, торжество и т. п.*

*Отрицательные эмоциональные состояния* — досада, разочарование, огорчение, уныние, тоска, депрессия, подавленность, скорбь, тревожность, страх, ужас, дискомфорт, смятение, отчаяние, шок, обида, зависимость, униженность, гнев, негодование, мстительное чувство, зависть и т. д.

*«Нейтральные» или амбивалентные состояния* — любопытство, интерес, удивление, внимание, скука, равнодушие, спокойствие, смущение, грусть (от «горькой» до «сладкой»), веселость, облегчение, возбуждение, ожидание, нетерпение, напряжение, «спортивная» злость, азарт, влечение, ревность, порыв, бунтарство, сосредоточенность, расслабленность, созерцательность, отстраненность, умиротворенность, смирение, примирение и т. д.

Попробуйте добавить к этому списку еще по крайней мере по десять новых терминов.

---

## **УПРАЖНЕНИЕ 5. ОТРАБОТКА НАВЫКА СНЯТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ В ПАРАХ**

---

Участники разбиваются попарно и садятся друг против друга в два круга: внутренний круг направлен наружу, внешний — к ним лицом. Участникам предлагается какая-то эмоционально заряженная ситуация, член пары, сидящий во внутреннем кругу, должен снять напряжение партнера, находящегося во внешнем кругу.

Ситуации обычно носят отвлеченный или даже фантастический характер, чтобы избежать излишней личностной вовлеченности участников. Например: студента факультета психологии без его ведома перевели со специализации «Парапсихология» на специализацию «Психология насекомых», которая его не интересует. Студент, возмущенный, приходит в деканат, чтобы отказаться. Задача — снизить его эмоциональное напряжение, используя описанные техники. Другой вариант: клиент записался на прием к психотерапевту, но в назначенное время его ждет другой психотерапевт, а не тот, которого он сам выбрал (менее опытный; мужчи-

на, а не женщина, или наоборот и др.). Ситуации могут касаться валютной стипендии, в которой кому-то отказали по неизвестной причине; исключения из группы тренинга, которую все давно ждали; отмены поощрительной поездки в Париж и т. п.

Время ограничено 2–3 минутами. Ситуаций предлагается, как правило, три. Каждый раз меняется партнер, снимающий напряжение, так как внешний круг после каждой ситуации перемещается на одного человека вправо.

По окончании упражнения происходит обсуждение того, какими приемами пользовались участники для снятия напряжения и кому из них это удалось лучше всего. Часто в процессе обсуждения участники обнаруживают, что разные техники в разных ситуациях работают по-разному, и их эффективность зависит от индивидуальных особенностей партнеров.

### Вариант для самостоятельной работы

Попробуйте использовать различные техники снижения эмоционального напряжения в различных ситуациях вашей жизни для того, чтобы определить, какие из них в большей степени отвечают вашим индивидуальным особенностям, подходят конкретным людям или ситуациям.

Занятие заканчивается домашним заданием. Каждый участник получает бланк лабораторной работы, который он должен заполнить.

#### Лабораторная работа 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ ПОВЕДЕНИЯ В ЭМОЦИОНАЛЬНО НАПРЯЖЕННЫХ СИТУАЦИЯХ

| Факторы, способствующие снятию эмоционального напряжения | Факторы, препятствующие снятию эмоционального напряжения |
|--|--|
| 1  | 1  |
| 2  | 2  |
| 3  | 3  |
| и т. д.  | и т. д.  |

## **Занятие 3**

---

# **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ НАВЫКИ УБЕЖДАЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАРТНЕРА**

---

## Цель занятия

- Знакомство с механизмами психологического воздействия на людей.
- Развитие навыков аргументации.

Вступая во взаимодействие, люди оказывают влияние друг на друга. Механизмами этого влияния обычно считают заражение, внушение, подражание, принуждение, убеждение.

Заражение — процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому, который может совершаться и бессознательно, и вполне осознанно. Результатом бывает эффект многократного взаимного усиления эмоциональных состояний общающихся людей, что наиболее интенсивно проявляется в толпе, но может происходить и в небольших группах.

В русском языке этот механизм зафиксирован в выражении «заразительный смех», «заразить примером», «заразиться страхом», «заразительная амнезия» и т. п.

Внушение — целенаправленное неаргументированное воздействие на другого человека или на группу. По определению В. М. Бехтерева, это «непосредственное прививание психических состояний, не нуждающееся в доказательствах и логике». Внушение отличается от заражения тем, что внушающий (суггестор) сам не находится в том состоянии, которое он пытается привить воспринимающему внушение (суггеренду). Этот процесс сопровождается снижением сознательности и критичности восприятия, отсутствием активного понимания и развернутого логического анализа.

Подражание — следование какому-либо примеру, образцу; воспроизведение индивидом черт и образцов демонстрируемого поведения.

Принуждение — неаргументированное силовое воздействие.

Убеждение — целенаправленное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, представляющее собой словесное доказательство идей, обоснование решений, планов и поступков.

Психологическое воздействие на человека окажется наиболее эффективным, если оно опирается на различные механизмы воздействия: и на убеждение, и на внушение, и на заражение, и т. д.

На занятиях тренинга межличностного взаимодействия отрабатываются различные методы аргументации, являющиеся элементами убеждения.

---

## УПРАЖНЕНИЕ 1. «ИНДЕЕЦ ДЖО»

---

Ведущий диктует участникам математическую задачу, в которой есть некоторые логические сложности. «Индеец Джо купил лошадь за \$6, на следующий день продал ее за \$7. Занял один доллар у соседа и купил лошадь за \$8, после чего продал ее за \$9. Вопрос: каков доход индейца Джо?»

Каждый участник самостоятельно пытается решить задачу. По истечении 3 минут ведущий предлагает участникам вслух сообщить свой ответ и степень уверенности в ответе, выраженную в процентах. Например: «Мой ответ — один доллар, и я уверен в этом на сто процентов»; «Мой ответ три доллара, но я уверен в этом только на пятьдесят процентов».

Ведущий предлагает кому-либо из участников, уверенных в своем ответе, попробовать доказать свое решение методом положительных ответов Сократа. Ход решения проблемы или задачи прослеживается минимальными шагами, которые формулируются как вопрос. Например, «Согласны ли вы с тем, что по условию задачи у индейца Джо начальный капитал составлял шесть долларов?» Задача доказывающего не просто изложить ход своих рассуждений, а на каждом шаге достичь понимания и согласия партнеров. Соглашаясь с каждым шагом доказательства, оппоненты постепенно приходят вместе с доказывающим к тем же выводам.

Каждый новый шаг он должен начинать словами: «Согласны ли вы с тем, что...». Если кто-то из членов группы окажется не согласен, доказывающий должен

изменить величину своего логического шага, вернувшись несколько назад, но не спорить и не критиковать несогласного.

### Пример

— Согласны ли вы с тем, что индеец Джо вложил шесть долларов, а в конечном итоге получил девять долларов?

— Нет, не согласен. Один доллар ему пришлось отдать, потому что он его занимал. И вообще я не понимаю...

— Простите, что я не совсем удачно сформулировал вопрос. Согласны ли вы рассмотреть каждую отдельную операцию индейца Джо?

— Согласен.

— Согласны ли вы с тем, что в первой операции он истратил шесть долларов?

— Согласен.

— Согласны ли вы...? (и т. п.)

В процессе доказательства у некоторых участников могут изменяться ответы. Эти изменения фиксируются ведущим.

Как правило, сразу ни одному из участников не удастся доказать свою точку зрения всем членам группы. Часто остаются несогласные с чужим ответом, даже если в процессе доказательства у них не было возражений.

Это упражнение очень хорошо демонстрирует все плюсы и минусы данного метода аргументации: те участники, у кого не было своего решения, испытывают облегчение, получив его, те же, у кого было подготовлено собственное решение, остаются неудовлетворенными, так как они так и не поняли, в чем ошибка их решения.

### Вариант для самостоятельной работы

Докажите с помощью метода положительных ответов решение следующей задачи. Три хозяйки решили варить обед на одном костре. Первая хозяйка принесла 3 полена дров, вторая — 5 поленьев, а

третья ничего не принесла. Оказалось, что 8 поленьев вполне достаточно, чтобы сварить три обеда. Тогда третья хозяйка отдала двум другим 80 рублей и сказала: «Это плата за дрова. Разделите их между собой по справедливости». Вопрос: как разделить 80 рублей между первой и второй хозяйками по справедливости?

---

## УПРАЖНЕНИЕ 2. НАГЛЯДНЫЙ ОБМЕН

---

На примере той же задачи об индейце Джо ведущий объясняет и другой метод аргументации — метод перелицовки.

Он отличается от метода положительных ответов тем, что доказывающий шаг за шагом прослеживает не свое решение, а решение, предлагаемое партнером. Если в предлагаемом партнером доказательстве есть ошибка, оба оппонента ее обнаруживают. Таким образом, метод перелицовки — это постепенное подведение собеседника к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания решения проблемы вместе с ним.

Может, правда, случиться так, что тот, кто пытается найти ошибку в чужом доказательстве, обнаруживает ее в собственном решении.

Принципиально важно в этом методе то, что мы не навязываем партнеру своей логики, предоставляем ему возможность самому увидеть противоречие в своих рассуждениях и готовы признать собственную ошибку, если таковая имеется. Необходимо построить работу так, чтобы у партнера не было ощущения «потери лица» при обнаружении ошибки.

В методе перелицовки особенно полезно использовать наглядные средства доказательства.

Предположим, ваш партнер считает, что доход индейца Джо составляет 1 доллар. Можно предложить ему проиграть всю последовательность купли-продажи, условно приняв какой-нибудь предмет за «лошадь» и кусочки бумаги -- за доллары.



**Пример**

«Я рассуждал так. На первой операции индеец Джо выигрывает один доллар: покупает лошадь за шесть долларов, а продает за семь. Вот эта ручка будет лошадью, эти бумажки — мои шесть долларов, а эта бумажка — один доллар. Теперь у вас лошадь, а у меня семь долларов. Заметьте, что вначале было всего шесть. Теперь я беру в долг и на второй операции тоже выигрываю доллар: я покупаю лошадь за восемь долларов, а продаю за девять. Но этот доллар я должен отдать соседу... Так... Остается восемь бумажек, то есть восемь долларов. Так... А было шесть... Было шесть, а стало восемь. Значит, доход составляет два доллара?.. Похоже, на этой операции я выиграл не один, а два доллара: вложил семь, а получил девять долларов. Но один из этих двух пришлось отдать в качестве долга... Да, точно, на первой операции один доллар дохода и на второй операции один доллар дохода, общий же доход — два доллара».

---

### **УПРАЖНЕНИЕ 3. НЕОБОСНОВАННАЯ ПРОСЬБА**

---

Ведущий последовательно обращается ко всем участникам группы с какой-то просьбой.

**Пример**

Миша, принеси, пожалуйста, нам всем по чашечке кофе. Во-первых, нам уже пора отдохнуть; во-вторых, тебе самому хочется сделать всем приятное и, наконец, ты у нас самый молодой.

Маша, развесь, пожалуйста, завтра в этой аудитории свои рисунки. Ты ведь, я знаю, рисуешь. Это создаст здесь уютную атмосферу, и тебе хочется устроить для своих коллег выставку своих работ.

Участники должны отказаться от ее выполнения, используя метод расчленения.

Метод расчленения — разделение аргументов партнера на верные, сомнительные и ошибочные с последовательной их проработкой. Для данного метода очень важно вначале согласиться с тем аргументом партнера, который действительно не вызывает у нас возражений или с которым мы готовы согласиться по крайней мере при некоторых условиях. Это

дает партнеру возможность понять, что его услышали, говорят с ним «на одном языке» и готовы позитивно с ним сотрудничать. Выражая сомнение в следующем аргументе партнера, мы даем ему понять, что не собираемся возражать только ради возражений и что готовы трезво оценивать весомость его аргументов. Здесь важно, чтобы отвечающий не вносил своих собственных аргументов, а работал только с предъявленными. Это помогает партнеру понять, что его слышат, его мнение уважают, но выполнить его просьбу по какой-то причине не представляется возможным. Эту причину мы раскрываем, отвечая на третий аргумент партнера.

Пример

Я согласна с тем, что рисунки могут создать уютную атмосферу. Правда, я не вполне уверена, что у меня уже созрело желание выставлять результаты своего творчества перед группой. Ну, а насчет того, что я рисую... Я умею вязать, шить, но не рисовать! Увы, последний рисунок я сделала на уроке рисования в шестом классе.

### Вариант для самостоятельной работы

Постарайтесь поэкспериментировать с методом расчленения в реальной жизни. Следите за тем, чтобы начинать контраргументацию обязательно со слов «Я согласен с вами в том, что...» Не начинайте с резкого отказа. Проанализируйте результаты.

---

## УПРАЖНЕНИЕ 4. ОТРАБОТКА МЕТОДА ДВУСТОРОННЕЙ АРГУМЕНТАЦИИ

---

Метод двусторонней аргументации предполагает указание как преимуществ, так и слабых сторон предлагаемого вами решения. Этот метод рассчитан на интеллектуального собеседника.

Ведущий предлагает всем участникам по очереди методом двусторонней аргументации обосновать правильность или неправильность выдвигаемого ими положения.

Например, убедите, пожалуйста, своего партнера в том, что студенты сами могут выбирать себе предметы, которые они собираются изучать, не считаясь с учебным планом, а преподаватели могут сами выбирать себе студентов, не считаясь с их пожеланиями.

### Вариант для самостоятельной работы

Попробуйте поработать методом расчленения с собственными аргументами в пользу того или иного решения. Например, убедите себя, что профессиональная деформация психолога — это его личностный рост.

Кроме названных и отработанных методов, ведущий даст описание и других методов аргументации, которые в групповых занятиях не отрабатываются, но могут дать материал для самостоятельной работы.

*Метод аналогий* — доказательство путем сравнения с уже известным и не подлежащим сомнению фактом или фактами.

*Метод «Саями»* — постепенное подведение собеседника к полному согласию с вами путем получения его согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях.

*Метод замедления темпа* — умышленно медленное проговаривание слабых мест в аргументации партнера.

*Метод классической риторики* — соглашение с высказываниями партнера с последующим внезапным опровержением всех его построений с помощью одного сильного аргумента — применяется в случаях излишней агрессивности партнера).

---

## УПРАЖНЕНИЕ 5. ОТРАБОТКА ВСЕХ ПОЛУЧЕННЫХ НАВЫКОВ АРГУМЕНТАЦИИ В ПАРАХ (в ролевой игре)

---

Участники садятся друг против друга в два круга — внутренний и внешний. Ведущий предлагает различные ситуации, в которых сидящие во внутреннем кругу должны убеждать тех, кто сидит в наружном. Ситуаций задается, как правило, три.

Например, необходимо убедить коллегу отказаться от участия в тренинге, которого он давно ждет; убе-

дить директора школы в необходимости создания комнаты психологической разгрузки для учителей; убедить коллегу по курсу отказаться от валютной стипендии в пользу товарища по курсу. Чем труднее предлагаемые задания, тем жестче тренинг.

Убеждаемые должны фиксировать, какие методы аргументации были использованы и насколько удачно.

Во время обсуждения результатов участники отмечают сильные и слабые стороны каждого из методов, благоприятные и неблагоприятные обстоятельства их использования, а также вспоминают, какими другими механизмами воздействия они пользовались для более эффективного убеждения партнера в своей правоте.

**Лабораторная работа 3**  
**ФАКТОРЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ И ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ**  
**УБЕЖДАЮЩЕМУ ВОЗДЕЙСТВИЮ НА ПАРТНЕРА**

| Факторы, благоприятствующие убеждающему воздействию на партнера | Факторы, препятствующие убеждающему воздействию на партнера |
|---|---|
| 1   |   |
| 2   |   |
| 3   |   |
| и т. д.   | и т. д.   |

---

# КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

---

1. Высказывание типа: «Ну, тебе долго рассказывать» — относится к техникам...
2. Способность снижать напряжение в беседе — это...
3. Высказывание типа: «Вы этого, наверное, не поймете» — относится к технике...
4. Заражение выполняет положительную функцию, если...
5. Высказывание «Я вас понимаю... Я вас очень хорошо понимаю...» относится к разряду техник...
6. Реплика «Вот вы так думаете, а я по-другому! Вот вы не согласны, а я согласна!» относится к техникам, которые...
7. Открытый вопрос — это...
8. Закрытый вопрос — это...
9. Какие методы убеждения предполагают работу с собственными аргументами, а какие — с аргументами партнера?
10. Три техники активного слушания, способствующие пониманию партнера — это...
11. Какие три вида аргументов выделяются в методе расчленения?
12. Чем метод положительных ответов отличается от метода перелицовки?
13. В чем специфика метода двусторонней аргументации?
14. Может ли быть отнесено к технике подчеркивания значимости следующее высказывание: «В агрессии вы великолепны!»
15. Слово «вербализация» означает...

---

# ПРИЛОЖЕНИЕ

---

## ТЕХНИКИ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

### Не способствующие пониманию партнера

1. **Негативная оценка** — в беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь...», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь...», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете...» и т. п.
2. **Игнорирование** — мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.
3. **Эгоцентризм** — мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

### Промежуточные техники

4. **Вы спрашиваете** — мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем ему своих целей.
5. **Замечания о ходе беседы** — в ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и т. д.
6. **Поддакивание** — мы сопровождаем высказывания партнера реакциями типа: «Да-да...», «Угу...»

### Способствующие пониманию партнера

7. Вербализация, ступень А -- проговаривание. Мы дословно повторяем высказывание партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. п.
8. Вербализация, ступень Б — перефразирование. Мы воспроизводим высказывания партнера в сокращенном, обобщенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Другими словами ты считаешь, что...» и др.
9. Вербализация, ступень В — интерпретация и развитие идеи. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что Вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому что...»