ФЕДЕРАЛЬНОЕ государственное БЮДЖЕТНОЕ

образовательное учреждение высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Кафедра философии, психологии и педагогики

**вопросы по темам / разделам дисциплины «ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

**для проведения собеседования**

для подготовки специалиста с высшим образованием

по специальностям

**31.05.01 – лечебное дело**

**31.05.02 – педиатрия**

**32.05.01 – медико-профилактическое дело**

Краснодар

**Тема 1. введение в ДИСЦИПЛИНУ «основы профессиональной коммуникации».**

**Тема № 2. Понимающее (диалоговое) общение и поддержание положительного климата как его условия.**

**Задание № 1. Для темы «Критика и умение выражать эмоции».**

**Слагаемые умения выражать эмоции:**

1. Сообщайте свои эмоции, а не оценки.
2. Связывайте чувства с поведением, а не с личностью оппонента.
3. Опишите, что значит такое поведение для вас.
4. Сообщайте проблемы, а не решения.

**[А.] – Блиц 1. «Сообщайте свои эмоции, а не оценки.**

Необходимо заменять высказывания, содержащие утверждения или обвинения, на выражение чувств или эмоций, т.е. превратить Суждение-Оценку в Выражение эмоции.

**Например:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Суждение** | **Эмоции** |
| «Только грубый и бесчувственный человек мог забыть перезвонить мне после того, как я специально объяснил ему, насколько это срочное дело». | «Я был очень огорчен и рассержен, когда вы не перезвонили. Мне действительно очень нужно было немедленно поговорить с вами». |

**а)** Далее преподаватель зачитывает пример Суждения–Оценки (слева) и либо выбранная пара, либо группа должна переформулировать в Выражение эмоции. После этого Преподаватель зачитывает Образец (справа) и дает оценку ответа. Переход к следующей паре (или группе). Можно организовать соревнование между ними, либо работать в открытом формате «разогрева», основанном на интересе группы к самому заданию – на усмотрение преподавателя.

**б)** Другим вариантом организации того же задания будет вариант, когда после нескольких примеров со стороны преподавателя (см. примеры из таблиц), пары или группы начнут формулировать претензии друг другу и соответственно те должны будут их переформулировать. Преподаватель оценивает работу в целом.

**ПРИМЕРЫ** 🡪 слева – Суждение-Оценка, справа – Выражение Эмоции:

|  |  |
| --- | --- |
| Ты вообще тратишь много денег. Ты сделаешь нас банкротами, выбрасывая столько денег на одежду. | Я беспокоюсь, что в этом месяце мы выходим из бюджета. Я особенно огорчен счетом за одежду, поскольку он на несколько сотен долларов превосходит то, что мы планировали. |
| Я действительно почувствовала себя очень неловко, когда ты при всех стал рассказывать о моих проблемах с сантехникой. Мне хотелось провалиться сквозь землю. Я боюсь, что теперь все будут думать, что я полная идиотка. | Как ты посмел выставить меня полной дурой перед моими друзьями? В тебе нет ни грамма порядочности. Я бы никогда с тобой так не поступила! |
| Я действительно очень рассердилась, когда ты опоздал. Я начала чувствовать себя нелюбимой и брошенной. | Ты ни о чем не думаешь. Я прождала тебя больше часа, и теперь ужин безнадежно испорчен. Ну как же так можно! |
| Иван просто не умеет общаться с другими детьми. Я думаю, что в этом виноваты другие дети, потому что ты постоянно отсутствуешь. Ты не уделяешь ему ни минуты. Ты ставишь свою карьеру превыше всех в семье! | Я беспокоюсь по поводу Ивана. Он выглядит таким одиноким. Мне иногда кажется, что ему помогло бы, если бы он иногда мог проводить время с тобой. |

**ИТОГОВЫЙ КОММЕНТАРИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ:**

Когда бы вы ни сталкивались с конфликтом, подумайте об этих двух колонках и спросите себя, является замечание, которое вы хотите сделать, выражением чувств или суждением.

**[Б.] – Блиц 2. «Связывайте чувства с поведением, а не с личностью оппонента».**

**Сценарий тот же самый**, что и в Блице 1, только таблица примеров другая. Для иллюстрации сути работы преподаватель зачитывает на это раз сначала те примеры, что справа, а затем – для сравнения варианта пары-группы – слева, как переформулировки (справа – Связывание чувства с ЛИЧНОСТЬЮ слева – Связывание чувства с ПОВЕДЕНИЕМ). После этого он показывает на студента, который должен выразить отрицательную эмоцию, связанную с Личностью, а другой студент – версию этой же эмоции, связанной с Поведением и т.д.

**ПРИМЕРЫ**:

|  |  |
| --- | --- |
| **С поведением.** | **С личностью.** |
| Меня вывело из себя то, что рабочие материалы оказались не на месте. | Я выхожу из себя потому, что ты иногда ничего не убираешь на место. Ты – неаккуратный и разболтанный. |
| Меня раздражает, что вы так невнимательны к опечаткам. | Меня раздражают опечатки в вашем докладе. |
| Меня беспокоит то, что подчиненные не получают должного внимания с вашей стороны. | Я обеспокоена, что вы так пренебрежительно относитесь к своим обязанностям руководителя. |
| Я обеспокоен, что наше финансовое положение может еще ухудшиться, если мы не уменьшим расходы. | Я беспокоюсь, потому что мы так неэкономны и расточительны. |

**ИТОГОВЫЙ КОММЕНТАРИЙ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ:** Удержаться от высказывания оценок при описании поведения других людей очень трудно. Требуется изменить отношение к поведению – своему и других людей. Замечено, что если человек упорно осуждает самого себя, он будет вести себя так же и по отношению к другим. Однако для большинства людей это требует непрерывной внутренней работы. Не ленитесь…

**Задание № 2. Фронтальный блиц для темы «Работа в технике «Вам важно».**

ОРГАНИЗАЦИЯ. Выбирается Жюри из 3 человек, которые должны очень быстро определять лучший из ответов студентов (предварительно им нужно написать список присутствующих на занятии). В конце выявляются лучшие из отвечавших.

ПОРЯДОК РАБОТЫ. Преподаватель зачитывает претензию или критический выпад, на который студенты по возможности быстро должны ответить в технике «Вам важно». После того, как прозвучали версии студентов, преподаватель зачитывает эталонный ответ. Жюри принимает решение о лучшем из ответов студентов, не объявляя его сразу. Цикл Фраза – Ответ –Образец повторяется.

ПРИМЕЧАНИЕ: если число учебной группы значительно, то лучше, если студенты распределятся на пары или тройки – тогда ответ одного из участников пары – засчитывается как ответ команды в целом.

ДЛЯ ПРОЧТЕНИЯ (фраза-ответ-комментарий):

**Фраза 1.** Из-за задержки на таможне наши клиенты в ужасе. У нас просто катастрофа.

**Наш вариант.** Вам важно, чтобы клиенты были довольны, получив товар вовремя? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Вы сняли накал страстей, зафиксировали пожелание партнера и определили цель дальнейших действий. Дальше берите инициативу в свои руки…*

**Фраза 2.** Я должен предупредить, что если мы не решим эту проблему, нас уволят. Обоих!

**Наш вариант.** Вам важно, чтобы мы решили эту задачу как можно быстрее? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Даже получив ответ «нет», вы сможете понять, что для партнера важнее: уйти от увольнения или решить проблему. Это и определит дальнейшие действия. Только не задавайте альтернативных вопросов – они ограничивают свободу выбора для партнера и вызывают напряжение в контакте.*

**Фраза 3.** Ты знаешь, что по твоей вине летят все сроки?

**Наш вариант.** (*Доброжелательно!!!*) Ты, вероятно, хочешь указать мне на ошибки в планировании проекта? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Вы ушли от ответной агрессии, не приняли на себя вину за срыв сроков, «оспасибили» партнера и дали «пас» на получение более подробной информации.*

**Фраза 4.** В вашем документе полно опечаток, он выглядит сырым и искажает информацию.

**Наш вариант.** Вам важно, чтобы документы были подготовлены качественно и содержали достоверные данные? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Вы не приняли удар на себя (речь идет не о вас, а об отчете), вы выяснили важный критерий оценки деятельности, вы оставили возможность для дальнейшего конструктивного обсуждения.*

**Фраза 5.** Прежде всего, я хотел бы посмотреть уставные документы вашей так называемой компании.

**Наш вариант.** Вас, вероятно, интересует вопрос гарантий? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Вы показали свое спокойное отношение к сделанному запросу, продемонстрировали готовность и открытость во взаимодействии, «сняли» заявленный страх клиента, не говоря о нем.*

**Фраза 6.** Я хочу, чтобы ты исправил эти ошибки, так как в противном случае у нас будут неприятности.

**Наш вариант.** Ты хотел бы избежать неприятностей? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Своей фразой вы не взяли на себя обязательства исправить ошибки – вы просто зафиксировали возможную потребность партнера.*

**Фраза 7.** Когда вы со мной свяжетесь, будет уже поздно – мне в 12:00 надо быть в студии.

**Наш вариант.** Вам важно появиться в студии, имея на руках конкретный материал? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Вы не пообещали встретиться, но и не отказали во встрече. Вы уточнили причину спешки. Вы зафиксировали потребность так, что она теперь не связана с вашей персоной.*

**Фраза 8.** У вас имеются серьезные проблемы с клиентами, отдел поставок лихорадит.

**Наш вариант.** Вы хотите получить полную информацию о текущей ситуации и предложения по ее решению? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Вы не остались в стороне от их проблем, но и не подписались под их устранение. Вы зафиксировали пожелание партнера. Позже вы можете перейти к обсуждению плана совместных действий.*

**Фраза 9.** Сразу за вашей работой у нас на очереди еще два крупных заказа, а затем стартует новая программа.

**Наш вариант.** Вы хотите, чтобы моя работа была выполнена в максимально сжатые сроки? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Теперь, зафиксировав интерес партнера, можно говорить об условиях выполнения работы «в сжатые сроки».*

**Фраза 10.** Этот проект не подойдет – он слишком громоздкий и затратный.

**Наш вариант.** Вам хотелось бы чего-то более локального и менее дорогостоящего? ДА.

*КОММЕНТАРИЙ. Вы зафиксировали критерии оценки предлагаемых вами проектов. А критерии – важный элемент любых переговоров. Теперь партнер не откажется от такого вашего предложения, которое будет соответствовать заявленным им критериям…*

Старого китайца, сидящего на берегу великой реки, спросил молодой преуспевающий европеец: «Скажи мне, старец, что лучше в этой жизни – жесткое или мягкое?» Старик поболтал языком по беззубому рту, постучал по деснам и сказал: «Смотри, в моем рту было 32 твердых зуба. Все выпали. А язык как болтался, так и болтается».

**Тема 3. искусство публичного выступления В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ.**

**тема 4. убеждение в ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ коммуникации.**

**ТЕМА 5. РАЦИОНАЛЬНЫЙ СПОР И УЛОВКИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ.**

**Задание № 1. Блиц к теме «Прямое и косвенное доказательство».**

***Определите способ (прямой или косвенный) доказательства в следующих рассуждениях и укажите тезис доказательства и аргументы, используемые в доказательстве и верно ли приведенное доказательство:***

**ПРИМЕР РАЗБОРА:**

**Доказательство:** «Данный автомобиль опрокинулся вследствие резкого торможения. Причинами опрокидывания автомобиля могут быть превышение скорости на поворотах, резкое торможение, неправильное расположение груза. Экспертизой установлено, что ни превышение скорости на поворотах, ни неправильное расположение груза не имели места. Значит, данный автомобиль опрокинулся вследствие резкого торможения».

**Разбор:** Данное рассуждение подчиняется схеме *косвенного* (разделительного) метода доказательства. Истинность вывода (тезиса) доказывается путем последовательного доказательства ложности всех членов суждения, т.е. *аргументов* («превышение скорости на поворотах не было», «неправильное расположение груза не имело места»), кроме одного (доказываемого *тезиса* – «данный автомобиль опрокинулся вследствие резкого торможения»). Вывод верен, т.к. все альтернативные тезису варианты являются ложными.

ПРИМЕРЫ РАССУЖДЕНИЙ:

**[Прямое доказательство].**

1. Нужно доказать, что сумма углов четырехугольника равна 360°. Отмечаем, что диагональ делит четырехугольник на два треугольника. Значит, сумма его углов равна сумме углов двух треугольников. Известно, что сумма углов треугольника составляет 180°. Из этих положений выводим, что сумма углов четырехугольника равна 360°.

2. Доказать, что космические корабли подчиняются действию законов небесной механики. Известно, что эти законы универсальны: им подчиняются все тела в любых точках космического пространства. Очевидно также, что космический корабль есть космическое тело. Отметив это, строим соответствующее умозаключение. Оно является прямым доказательством рассматриваемого утверждения.

3. А к нам идет угрюмая зима:

Засохла степь, лес глохнет и желтеет,

Осенний ветер, тучи нагоняя,

Открыл в кустах звериные лазы,

Листвой засыпал долы и овраги,

И по ночам в их черной темноте,

Под шум деревьев, свечками мерцают,

Таинственно блуждая, волчьи очи...

Да, край родной не радует теперь!

(И. Бунин «В степи»).

**[Косвенное доказательство].**

1. Допустим, нужно построить доказательство такого весьма тривиального тезиса: «Квадрат не является окружностью». Допустим, «Квадрат есть окружность». Однако из этого следует неверное следствие: у квадрата нет углов. Поскольку антитезис ложен, исходный тезис должен быть истинным.

2. Врач, убеждая пациента, что тот не болен гриппом, рассуждает так. Если бы действительно был грипп, имелись бы характерные для него симптомы: головная боль, повышенная температура и т.п. Но ничего подобного нет. Значит, нет и гриппа.

3. Друг изобретателя паровой машины Д. Уатта шотландский ученый Д. Блэк ввел понятие о скрытой теплоте плавления и испарения, важное для понимания работы такой машины. Блэк, наблюдая обычное явление – таяние снега в конце зимы, рассуждал так. Если бы снег, скопившийся за зиму, таял сразу, как только температура воздуха стала выше нуля, то неизбежны были бы опустошительные наводнения. А раз этого не происходит, значит, на таяние снега должно быть затрачено определенное количество теплоты. Ее Блэк и назвал скрытой.

4. Философ Р. Декарт утверждал, что животные не способны рассуждать. Его последователь Л. Расин, сын великого французского драматурга, воспользовался для обоснования этой идеи таким доказательством. Если бы животные обладали душой и способностью чувствовать и рассуждать, говорил он, разве они остались бы безразличными к несправедливому публичному оскорблению, нанесенному им Декартом? Разве они не восстали бы в гневе против того, кто так принизил их? Но никаких свидетельств особой обиды животных на Декарта нет. Следовательно, они просто не в состоянии обдумать его аргументацию и как-то ответить на нее.

**Задание № 2. Групповой блиц для темы «Запрещенные приемы спора».**

**Запрещенные приемы спора:**

**Запрещенные общие приемы.**

1. Подмена тезиса (диверсия).

2. Смена предмета спора.

3. Расширение или сужение тезиса.

4. Усиление и смягчение тезиса.

5. От сказанного с условием к сказанному безусловно.

6. Использование эмоционально окрашенных понятий, навешивание ярлыков.

7. Поспешное обобщение.

8. Пари («ответить за слова»).

9. Отвлекающие вопросы.

10. Замещение.

11. Срывание спора.

12. Предвзятая интерпретация (двойная бухгалтерия).

13. Уловка артиста.

14. Глухая оборона.

**Запрещенные аргументы.**

1. Аргумент к авторитету.

2. Аргумент к публике.

3. Аргумент к силе (к палке).

4. Аргумент к жалости.

5. Аргумент к тщеславию.

6. Аргумент к невежеству.

7. Дамский аргумент.

8. Нелепые доводы.

9. Аргумент к личности («переход на личности»).

Преподаватель может зачитывать сами примеры уловок и называть его после того, как будут озвучены версии команд. Выбранное жюри фиксирует результаты работы команд – кто угадал, а кто нет.

Итак, нужно определить, иллюстрацией, какой уловки (софизма) является приведенный пример:

**«Призыв к городовому» – Довод к силе.**

Пример из недавней жизни – собеседование миссионера со старообрядцами. Старообрядец яростно доказывает, что миссионер и его церковь – еретики. Находчивый «миссионер» ставит вопрос: «Вот как! Значит и наш Государь Император еретик»? Перед старообрядцем мелькнули – (в воображении, а может быть и наяву) знакомые лица альгвазилов, и вспомнились «места не столь отдаленные». «Сердце его смятеся и остави его сила его» и «бысть яко человек не слышай и не имый во устех своих обличения».

**Предвзятая интерпретация (Двойная бухгалтерия)**. Одна из партий, вошедших в районные думы города X., оказалась в большинстве из этих дум преобладающей партией. Вступив в блок с другими родственными ей партиями, она не дала в этих думах ни одного места в управе враждебной партии. – Члены последней доказывали, что *имеют право* требовать известное число «управских» мест: *выборы в думы были пропорциональные, следовательно, и места в управе должны быть распределены согласно тому же принципу.*

Господствующая партия отвергла этот довод как *непригодный, неправильный.*

Однако случилось, что в некоторых районных думах она все же оказалась не преобладающей. «Родственные» партии воспользовались этим и, составив между собою блок, в свою очередь не дали ей ни одного места в управе. Тогда она прибегла к тому же доводу, к какому прибегали в других думах ее «враги». Здесь он оказался *пригодным и правильным. –* Таким образом, восторжествовала КАКАЯ УЛОВКА?

**Диверсия. Изменение тезиса.**

1. юный идеалист доказывает человеку «опыта», что такой-то поступок малодушен и бесчестен. Тот сперва стал спорить «чин чином», но, видя, что дело его плохо, сделал диверсию: «Очень вы еще молоды и неопытны. Поживете, узнаете жизнь и сами со мною согласитесь». Юноша стал доказывать, что молодость не при чем, что «он знает жизнь».

2. Спорят, прав ли министр, опубликовав такие-то документы. Один из спорщиков видит, что дело его плохо: «вы как-то пристрастно относитесь к этому человеку. Вот недавно вы еще утверждали, что мера, принятая им в таком-то случае, вполне целесообразна. А оказалось, что как раз она привела к противоположным результатам». Противник начинает доказывать, что мера оказалась благодетельной.

**Подмена тезиса (и довода).**

1. У Шекспира в «Венецианском Купце» Шейлок заключает условие с купцом Антонио: если Антонио просрочит вексель, то он, Шейлок, имеет право вырезать у него «фунт мяса, как можно ближе к сердцу». Сделка оформлена вполне законно». Вексель просрочен и Шейлок требует условленной неустойки. Однако Мудрый судья (Порция) спасает Антонио так. «По этой расписке», говорит она.

Ты имеешь право взять

Лишь мяса фунт, в ней именно фунт мяса

Написано; но права не дает

Она тебе ни на одну кровинку.

Итак, бери, что следует тебе -

Фунт мяса, но, вырезывая мясо,

Коль каплю крови христианской ты

Прольешь – твои имущества и земли

Возьмет страна республики себе.

Таков закон Венеции.

2. Греческий раб Эзоп, вошедший в историю, в частности, своими поучительными историями (баснями), неоднократно выручал своего хозяина, философа Ксанфа. Однажды тот, крепко выпив, хвастливо заявил, что выпьет море, если проиграет некий спор. Спор этот, к ужасу его, он проиграл. Протрезвев, он кинулся к Эзопу: выручай.

У людей, настаивавших на исполнении данного слова, Эзоп спросил:

- Правда ли, что море непрерывно пополняется сотнями рек?

- Да, это так.

- Значит, выпивая море, нужно одновременно выпить и реки? Но об этом уговора не было. Сделайте так, чтобы реки перестали пополнять море, и мы выполним данное слово – выпить море.

Пришедшим пришлось ретироваться ни с чем.

**Навешивание ярлыков (игра «красивыми названиями» и «злостными кличками»).**

Цензор запретил печатать порнографическое произведение Икса. Защитник Икса в газете начинает, примерно, так: «Опять цензура! Опять карандаш палача мысли губит цветы свободного искусства… На днях запрещена книга почтенного Икса, содержание которой не понравилось целомудренному цензору».

«…Порнография! – Не нам, конечно, защищать разнузданность искусства, не мы будем отстаивать право на существование такой гнусности, как порнография. Наш читатель знает это. Ее надо преследовать, ее надо карать, надо истреблять без жалости эту отраву духа. Но нужно же уметь отличать порнографию от светлого искусства, возводящего жизнь в перл создания! Иначе мы дойдем до уничтожения капитолийской Венеры или божественной вакханалии Рубенса! Мы дойдем до запрещения «Руслана и Людмилы», этой шалости юного гения. Но цензорская рука не знает таких различий и дерзает и посягает на все, даже на свободу искусства». Затем идут иногда «анекдоты из цензорской жизни» и «пламенная талантливая» защита свободы искусства от цензоров.

**«Ложное обобщение»**.

1. Гоголевский герой видел, что все православные, каких он встречал, едят галушки, и отсюда делал вывод, что все православные вообще едят галушки, а кто не ест их, тот не православный.

2. Фекла из «Женитьбы» заметила, что все чиновники, выше титулярного советника, пьют – таков «закон природы»: «А. пьет; непрекословно, пьет. Что ж делать, уж он титулярный советник!».

**«Подмена понятий».**

1. Очень искусно это сделал Маяковский. Во время его диспута с публикой после чтения стихов некто маленького роста поднялся на сцену и сказал: «От великого до смешного один шаг». Маяковский сделал к нему шаг и произнес: «Да, это действительно так». Острота поэта имела большой успех, критик оказался в смешном положении.

**«Дамским аргументом».**

**А.** Что ты так сухо обошлась с ним. Он, бедный, чувствовал себя у нас очень неловко.

**Б.** А как же мне с ним прикажешь обращаться? Поместить в угол вместо образов и молиться?

Есть тысячи способов обращаться с людьми помимо этих двух. Но Б. выбрала для контраста самый нелепый из мыслимых нелепых способов. Или вот другой пример – из «серьезных» споров. Настолько «серьезных», что тут бабий аргумент смешан с палочным. Спорят мужчины:

**А.** По моему мнению, Временное Правительство (*вариант* – теперешний состав правительства) совершенно непригодно для управления страной.

**В.** Что же, значит, по вашему мнению, надо опять вернуть Николая и Распутина?

**Предвзятая интерпретация. Навязанное следствие –** внешнюю форму так называемого приведения к нелепости**.**

**А.** Я думаю, что тот же самый упрек (о горячности в споре) можно возвратить и тебе. Повторяю слова Иисуса Христа: «врачу, исцелися сам».

**Б.** О, Боже мой! Он делает себя равным Иисусу Христу»! и т.д., и т.д.

Или другой случай (тоже из «житейского спора», из жизни).

**Б.** Ах, как я устала!

**В.** Но ведь сегодня же вам не пришлось много работать. Занавеси приделала Х. За покупками ходила Ф.

**Б.** А! Так ты называешь меня дармоедкой! Значит, я, по‑твоему, дармоедка! и т.д., и т.д.

**Тема № 6. КОНФЛИКТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ: МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ.**

**Задание № 1. Блиц для темы «Приемы работы с агрессией»**.

*Необходимо определить, какому типу Приемов защиты от Агрессии соответствует, приводимый далее пример ответа на агрессивную подачу. Формат работы со студентами может быть различным. Если тема дается сложно, то можно сделать разбивку на пары и подгруппы, если же нет, то можно фронтально работать с аудиторией в формате блиц-опроса до первого быстрого правильного ответа с соответствующим набором условных очков за правильные ответы.*

**Блок 1 – Вам важно**.

**Подача первая:** Слушайте, почему во время наших переговоров вам постоянно звонят?! Создается ощущение вашей полной неорганизованности!

**Вариант ответа:** Вам важно, чтобы партнер был полностью сосредоточен на содержании именно этих переговоров? – Естественно.

**Подача вторая:** Скажите, а кроме взяток, чем вы еще пытаетесь произвести похвастаться?!

**Вариант ответа:** То есть для вас принципиально важно быть уверенным в деловой репутации ваших партнеров? – Конечно!

**Подача третья:** Слушайте, чем больше вы меня уговариваете, тем меньше мне хочется с вами работать!

**Вариант ответа:** Сергей, я вас искренне уважаю и, как понимаю, вам хотелось бы иметь основания для самостоятельного принятия решения по данному вопросу? – Стопроцентно!

**Подача четвертая:** За все время переговоров мы так и не продвинулись. Не думаю, что это стоит продолжать!

**Вариант ответа:** То есть, если я правильно вас услышал, вам хотелось бы получить подтверждение результативности нашего взаимодействия? – Конечно!

**Блок 2 – «Радости на гадости»**.

**Подача первая:** Говорят, вы сильный переговорщик! Пользуетесь любой возможностью обыграть партнера. Я думаю, что мне надо быть готовым к жестким переговорам.

**Ответ:** Приятно, когда партнер следит за нашими успехами! Тем более, когда он заранее готовится к переговорам.

**Подача вторая.** Мы назначили встречу, мы готовы к тому, что для нас выделили как минимум полчаса. При этом мы приходим на переговоры, и внезапно партнер начинает наше общение фразой: *«К сожалению, я могу выделить на наше общение не более 7 минут. Думаю, что за это время вам не удастся меня заинтересовать».*

**Ответ:** Приятно иметь дело с человеком, который ценит свое время! Мне понадобится не более 5 минут, после которых мы определимся, имеет ли смысл продолжать переговоры.

*На примере последней подачи мы видим еще два правила работы данной тактики.*

1. Ни в коем случае не снижайте свой статус в процессе отбива. К примеру, человек, получив такую фразу, говорит: *«Да, я постараюсь быстренько уложиться,* *чтобы вы услышали всю нашу позицию»*. Другой человек мгновенно оценивает такое лепетание как снижение статуса человека, и, естественно, начинает пренебрегать им или его интересами.

2. Заметьте, если вы сделали встречный комплимент, постарайтесь усилить свою позицию. Нам дают 5 минут? Мы говорим: *«Хорошо, мы в течение 3 минут изложим* *самое основное, а дальше – вам решать»*. Это всего лишь способ показать, что вы готовы изменять правила игры.

**Блок 3 – «Вы – посыл»**.

**Подача первая:** Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности, вы способны сильно подставить нашу фирму.

**Ответ:** Любые оценочные высказывания требуют обоснований. Надеюсь, они у вас есть, и мы их можем обсудить.

**Подача вторая:** Вы нас сознательно обманывали, когда утверждали, что вы невероятно круты и работаете по стандартам ведущих компаний.

**Ответ:** Знаете, мы всегда серьезны в своих высказываниях. Для подобного заключения надо иметь основания. Что заставило вас усомниться в данной информации?

Важным элементом этой тактики является использование в качестве буфера некоторого безличного высказывания, так называемого трюизма. Это фразы, с которыми нельзя не согласиться. Например: *«Для серьезных заявлений требуются серьезные* *основания»*. Поспорить с этим достаточно сложно. Подобное высказывание выступает буфером, который опять-таки накапливает согласие партнеров в ходе переговоров.

**Блок 4 – «Я – высказывание»**.

**Подача первая:** Я, как человек новый, перед нашими переговорами, естественно, навел о вас справки. Да, о вас знают! Вот только отзывы, в основном, отрицательные.

**Вариант ответа:** Знаете, когда я получаю подобные отзывы о своей работе, у меня возникают противоречивые чувства: от радости узнавания до огорчения, что меня вот так воспринимают. Давайте дадим друг другу возможность сформировать собственное мнение друг о друге.

**Подача вторая:** Я бы потерпел такие переговоры лет 10 назад. Сейчас я по-другому ценю свое время. До свидания!

**Вариант ответа:** Вы несколько обескуражили меня. Я хотел бы иметь возможность вернуться к содержанию наших переговоров в другое время, возможно, с другим переговорщиком с нашей стороны.

**И подача третья:** Скажите, а что вы делаете, если человек вам неприятен, а с ним приходится общаться?

**Вариант ответа:** Если человек мне неприятен, я концентрируюсь на чисто деловых аспектах взаимодействия и делаю все, чтобы неприязнь не помешала делу.

**Блок 5 – Ширма**.

**Подача первая:** Нас крайне не устраивает квалификация сотрудников, которых вы привлекли к выполнению нашего проекта.

**Ответ:** Знаете, мы всегда отбираем только квалифицированные кадры.

**Подача вторая:** На что вы надеетесь при таких низких навыках в деловых переговорах? На мою снисходительность? Или за идиота меня держите?

**Ответ:** Я надеюсь только на конструктивное и перспективное взаимодействие в рамках наших совместных проектов.

**Подача третья:** Ну что, снова пришли уговаривать? Не понимаю, на что вы надеетесь?

**Ответ:** Я надеюсь показать вам широкие возможности нашего партнерского и, конечно же, взаимовыгодного сотрудничества.

Интересно, что в качестве ширмы можно использовать известные фразы, клише, цитаты. Например, в ответ на сомнение в нашей компетенции типа Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас? Всегда можно ответить: Молодость – это недостаток, который со временем проходит. Подобные цитаты, клише, известные фразы позволяют выиграть время, демонстрируют нашу эрудицию и кругозор, а также защищают от дальнейших нападок. Важно только, чтобы цитата была по теме и к месту, иначе может получиться, как в том анекдоте: – Петька, приборы! – Сорок. – А что сорок? – А что приборы?

**Блок 6 – Противовес (Качели)**.

Давайте попробуем обработать агрессию собеседника.

**Подача первая:** Я не готов принимать сырые и непроработанные предложения даже от такой уважаемой компании, как ваша.

**Ответ:** Вы правы! Предложение было сделано быстро, и это является нашим первичным предложением. Именно поэтому мы готовы учесть все ваши пожелания, чтобы доработать его.

**Подача вторая:** Если бы так вел себя кто-то из моих сотрудников, я бы тут же его уволил!

**Ответ:** Вы правы! Жесткая оценка деятельности сотрудников предельно важна, и именно поэтому у нас существуют разработанные стандарты оценки качества и ведения переговоров.

**Подача третья:** Вам не кажется, что вы слишком часто критикуете других?

**Ответ:** Возможно, я несколько быстро продвигаюсь в данных переговорах, но именно это позволяет нам поддерживать высокий тонус и быстрее договариваться. Это мы с вами видим последние полчаса нашего общения.

**Блок 7 – Oops (виноват-с)**.

Давайте попробуем отбить агрессивные выпады.

**Подача первая:** Вы постоянно срываете сроки! Мы будем пересматривать условия нашего взаимодействия, если оно, конечно же, еще продолжится.

**Вариант ответа:** Да, мы действительно подвинули сроки поставки. Это связано с изменением схемы логистики. Если все получится, риски срывов существенно уменьшатся. Я уже связался с вашим менеджером, и мы пошагово отслеживаем поставку. Так что вы в любой момент можете быть в курсе событий.

**Подача вторая**: А что это вы так волнуетесь? Наверняка что-то пытаетесь скрыть!

**Вариант ответа**: Действительно, есть риск, что мое волнение в переговорах со статусными и уважаемыми партнерами может способствовать тому, что я что-нибудь забуду. Я готов взять себя в руки и провести переговоры четко и по повестке.

**Блок 8 – Конструктивный блок**.

Ну, что же, примите несколько агрессивных подач!

**Подача первая**: Знаете, ваша настойчивость, если не сказать наглость, просто восхищает!

**Ответ**: За комплимент – спасибо, но подскажите, как нам стоит построить переговоры, чтобы нормальные отношения остались, и мы с вами еще больше продвинулись к результату?

**Подача** **вторая**: Я хотел бы видеть кого-нибудь другого на переговорах в следующий раз.

**Ответ**: Мы всегда готовы идти навстречу пожеланиям клиента. Скажите, что в нашем взаимодействии стоит учесть, чтобы в следующий раз переговорщик более соответствовал вашим ожиданиям?

**Блок 9 – Утрирование**.

**Подача первая**: Слушайте, наши молодые сотрудницы утверждают, что вы их сексуально провоцируете!

**Ответ**: Я буквально ошеломлен! Вы меня заставили задуматься об одной реальности: видимо, пока еще есть порох в пороховницах.

**Подача** **вторая**: Я ознакомился с вашим проектом. У меня ощущение, что вы, как и все другие, хотите на нас заработать.

**Ответ**: Честно сказать, я в некоторой растерянности. Приходится признаться, что мы не просто хотим заработать, мы хотим заработать вместе с вами! Мало того, это всем нам поможет прорваться на новый уровень!

**Задание № 2. Игра-блиц «Угадай приёмчик» для темы** **«Приемы работы с агрессией».**

***Подготовка***. Работа в парах. В течение 10 – 15 минут каждая пара готовится к парному блицу. Необходимо вспомнить содержание темы «3.2 Агрессия: приемы работы с ней в деловой коммуникации» (а точнее, тактики и приемы работы с агрессией**).** После этого один из участников пробует формулировать критические, агрессивные выпады, на которые другой должен используя один из приемов среагировать (потом наоборот).

***Начало игры.*** Преподаватель озвучивает агрессивный реплику (см. ниже примеры к блокам) в адрес одного из участников избранной пары отвечающих, на которую та должна среагировать, используя один из приемов работы с агрессией.

Сразу после ответа другим парам дается время (около от 20 до 40 секунд) угадать, какой именно прием был использован. Озвучиваются версии. Если называется верный ответ, то отвечавшая пара указывает на первых, угадавших (они получают уловные призовые очки) и сама повторяет верный ответ. После этого в соответствии с названным типом приема преподаватель озвучивает пару агрессия-ответ и дает возможность самим отвечавшим определить уровень собственного ответа и сами озвучивают количество балов, которое им удалось выбить из (например) 10 или 5-ти возможных (– т.е. это не оценка)*.*

Цикл повторяется.

***Примечание***. Преподаватель по существу оценивает, как работу отвечавших на его вопрос, так и тех, кто затем угадывал тип приема только что использованного приема.

***Примеры*** (для преподавателя):

**Блок 1 – Вам важно**.

**Подача первая:** Слушайте, почему во время наших переговоров вам постоянно звонят?! Создается ощущение вашей полной неорганизованности!

**Вариант ответа:** Вам важно, чтобы партнер был полностью сосредоточен на содержании именно этих переговоров? – Естественно.

**Подача вторая:** Скажите, а кроме взяток, чем вы еще пытаетесь произвести похвастаться?!

**Вариант ответа:** То есть для вас принципиально важно быть уверенным в деловой репутации ваших партнеров? – Конечно!

**Подача третья:** Слушайте, чем больше вы меня уговариваете, тем меньше мне хочется с вами работать!

**Вариант ответа:** Сергей, я вас искренне уважаю и, как понимаю, вам хотелось бы иметь основания для самостоятельного принятия решения по данному вопросу? – Стопроцентно!

**Подача четвертая:** За все время переговоров мы так и не продвинулись. Не думаю, что это стоит продолжать!

**Вариант ответа:** То есть, если я правильно вас услышал, вам хотелось бы получить подтверждение результативности нашего взаимодействия? – Конечно!

**Блок 2 – «Радости на гадости»**.

**Подача первая:** Говорят, вы сильный переговорщик! Пользуетесь любой возможностью обыграть партнера. Я думаю, что мне надо быть готовым к жестким переговорам.

**Ответ:** Приятно, когда партнер следит за нашими успехами! Тем более, когда он заранее готовится к переговорам.

**Подача вторая.** Мы назначили встречу, мы готовы к тому, что для нас выделили как минимум полчаса. При этом мы приходим на переговоры, и внезапно партнер начинает наше общение фразой: *«К сожалению, я могу выделить на наше общение не более 7 минут. Думаю, что за это время вам не удастся меня заинтересовать».*

**Ответ:** Приятно иметь дело с человеком, который ценит свое время! Мне понадобится не более 5 минут, после которых мы определимся, имеет ли смысл продолжать переговоры.

*На примере последней подачи мы видим еще два правила работы данной тактики.*

1. Ни в коем случае не снижайте свой статус в процессе отбива. К примеру, человек, получив такую фразу, говорит: *«Да, я постараюсь быстренько уложиться,* *чтобы вы услышали всю нашу позицию»*. Другой человек мгновенно оценивает такое лепетание как снижение статуса человека, и, естественно, начинает пренебрегать им или его интересами.

2. Заметьте, если вы сделали встречный комплимент, постарайтесь усилить свою позицию. Нам дают 5 минут? Мы говорим: *«Хорошо, мы в течение 3 минут изложим* *самое основное, а дальше – вам решать»*. Это всего лишь способ показать, что вы готовы изменять правила игры.

**Блок 3 – «Вы – посыл»**.

**Подача первая:** Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности, вы способны сильно подставить нашу фирму.

**Ответ:** Любые оценочные высказывания требуют обоснований. Надеюсь, они у вас есть, и мы их можем обсудить.

**Подача вторая:** Вы нас сознательно обманывали, когда утверждали, что вы невероятно круты и работаете по стандартам ведущих компаний.

**Ответ:** Знаете, мы всегда серьезны в своих высказываниях. Для подобного заключения надо иметь основания. Что заставило вас усомниться в данной информации?

Важным элементом этой тактики является использование в качестве буфера некоторого безличного высказывания, так называемого трюизма. Это фразы, с которыми нельзя не согласиться. Например: *«Для серьезных заявлений требуются серьезные* *основания»*. Поспорить с этим достаточно сложно. Подобное высказывание выступает буфером, который опять-таки накапливает согласие партнеров в ходе переговоров.

**Блок 4 – «Я – высказывание»**.

**Подача первая:** Я, как человек новый, перед нашими переговорами, естественно, навел о вас справки. Да, о вас знают! Вот только отзывы, в основном, отрицательные.

**Вариант ответа:** Знаете, когда я получаю подобные отзывы о своей работе, у меня возникают противоречивые чувства: от радости узнавания до огорчения, что меня вот так воспринимают. Давайте дадим друг другу возможность сформировать собственное мнение друг о друге.

**Подача вторая:** Я бы потерпел такие переговоры лет 10 назад. Сейчас я по-другому ценю свое время. До свидания!

**Вариант ответа:** Вы несколько обескуражили меня. Я хотел бы иметь возможность вернуться к содержанию наших переговоров в другое время, возможно, с другим переговорщиком с нашей стороны.

**И подача третья:** Скажите, а что вы делаете, если человек вам неприятен, а с ним приходится общаться?

**Вариант ответа:** Если человек мне неприятен, я концентрируюсь на чисто деловых аспектах взаимодействия и делаю все, чтобы неприязнь не помешала делу.

**Блок 5 – Ширма**.

**Подача первая:** Нас крайне не устраивает квалификация сотрудников, которых вы привлекли к выполнению нашего проекта.

**Ответ:** Знаете, мы всегда отбираем только квалифицированные кадры.

**Подача вторая:** На что вы надеетесь при таких низких навыках в деловых переговорах? На мою снисходительность? Или за идиота меня держите?

**Ответ:** Я надеюсь только на конструктивное и перспективное взаимодействие в рамках наших совместных проектов.

**Подача третья:** Ну что, снова пришли уговаривать? Не понимаю, на что вы надеетесь?

**Ответ:** Я надеюсь показать вам широкие возможности нашего партнерского и, конечно же, взаимовыгодного сотрудничества.

Интересно, что в качестве ширмы можно использовать известные фразы, клише, цитаты. Например, в ответ на сомнение в нашей компетенции типа Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас? Всегда можно ответить: Молодость – это недостаток, который со временем проходит. Подобные цитаты, клише, известные фразы позволяют выиграть время, демонстрируют нашу эрудицию и кругозор, а также защищают от дальнейших нападок. Важно только, чтобы цитата была по теме и к месту, иначе может получиться, как в том анекдоте: – Петька, приборы! – Сорок. – А что сорок? – А что приборы?

**Блок 6 – Противовес (Качели)**.

Давайте попробуем обработать агрессию собеседника.

**Подача первая:** Я не готов принимать сырые и непроработанные предложения даже от такой уважаемой компании, как ваша.

**Ответ:** Вы правы! Предложение было сделано быстро, и это является нашим первичным предложением. Именно поэтому мы готовы учесть все ваши пожелания, чтобы доработать его.

**Подача вторая:** Если бы так вел себя кто-то из моих сотрудников, я бы тут же его уволил!

**Ответ:** Вы правы! Жесткая оценка деятельности сотрудников предельно важна, и именно поэтому у нас существуют разработанные стандарты оценки качества и ведения переговоров.

**Подача третья:** Вам не кажется, что вы слишком часто критикуете других?

**Ответ:** Возможно, я несколько быстро продвигаюсь в данных переговорах, но именно это позволяет нам поддерживать высокий тонус и быстрее договариваться. Это мы с вами видим последние полчаса нашего общения.

**Блок 7 – Oops (виноват-с)**.

Давайте попробуем отбить агрессивные выпады.

**Подача первая:** Вы постоянно срываете сроки! Мы будем пересматривать условия нашего взаимодействия, если оно, конечно же, еще продолжится.

**Вариант ответа:** Да, мы действительно подвинули сроки поставки. Это связано с изменением схемы логистики. Если все получится, риски срывов существенно уменьшатся. Я уже связался с вашим менеджером, и мы пошагово отслеживаем поставку. Так что вы в любой момент можете быть в курсе событий.

**Подача вторая**: А что это вы так волнуетесь? Наверняка что-то пытаетесь скрыть!

**Вариант ответа**: Действительно, есть риск, что мое волнение в переговорах со статусными и уважаемыми партнерами может способствовать тому, что я что-нибудь забуду. Я готов взять себя в руки и провести переговоры четко и по повестке.

**Блок 8 – Конструктивный блок**.

Ну, что же, примите несколько агрессивных подач!

**Подача первая**: Знаете, ваша настойчивость, если не сказать наглость, просто восхищает!

**Ответ**: За комплимент – спасибо, но подскажите, как нам стоит построить переговоры, чтобы нормальные отношения остались, и мы с вами еще больше продвинулись к результату?

**Подача** **вторая**: Я хотел бы видеть кого-нибудь другого на переговорах в следующий раз.

**Ответ**: Мы всегда готовы идти навстречу пожеланиям клиента. Скажите, что в нашем взаимодействии стоит учесть, чтобы в следующий раз переговорщик более соответствовал вашим ожиданиям?

**Блок 9 – Утрирование**.

**Подача первая**: Слушайте, наши молодые сотрудницы утверждают, что вы их сексуально провоцируете!

**Ответ**: Я буквально ошеломлен! Вы меня заставили задуматься об одной реальности: видимо, пока еще есть порох в пороховницах.

**Подача** **вторая**: Я ознакомился с вашим проектом. У меня ощущение, что вы, как и все другие, хотите на нас заработать.

**Ответ**: Честно сказать, я в некоторой растерянности. Приходится признаться, что мы не просто хотим заработать, мы хотим заработать вместе с вами! Мало того, это всем нам поможет прорваться на новый уровень!

**ТЕМА № 7. СПЕЦИФИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ВРАЧЕБНОЙ КОММУНИКАЦИИ.**

**Задание № 1. Блиц-Анализ ситуаций для разных тем («Невербальное общение», «Барьеры общения» и др.).**

**Ситуация 1.**

**ИМИДЖ. Прочтите отрывок, герои которого — врачи, спасшие безнадежную пациентку, — собираются на телевизионную пресс-конференцию. Как вы считаете, удачно ли они одеты? Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной). Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.**

*«...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков.*

*Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, — это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.*

*...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.*

*...Гленн Пэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесно-голубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения». (М. Палмер).*

**Ситуация 2.**

**Прокомментируйте приведенный фрагмент. Какие проблемы общения он иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения?**

*Коренастая молодая медсестра, на нагрудной нашивке которой было написано «Джепин Куртас», окликнула их.*

*- Простите. Чем могу вам помочь?*

*- Ничем, — рявкнул через плечо Грейсон. — Мы идем в палату пятьсот пятнадцать.*

*- Прошу остановиться, — потребовала сестра.*

*Грейсон застыл на месте. Он остановился, когда ему приказали, но руки, висевшие по бокам, нервно сжимались в кулаки и разжимались. Догонявший его доктор Бен Харрис громко и облегченно вздохнул.*

*- Настоящее имя Лизы Саммер – Лиза Грейсон, – заявил Грейсон с преувеличенной терпеливостью. – Я – её отец, Уиллис Грейсон, а это се личный врач, доктор Бенджамин Харрис. Теперь мы можем войти?*

*Лицо медсестры отразило смятение, но лишь на мгновение.*

*- Время посещения больных начинается у нас в два часа дня, — объяснила она. — Но если Лиза согласится, то я сделаю для вас исключение.*

*Кулаки Грсйсона опять сжались, но на этот раз так и не разжались.*

*- Вы знаете, кто я такой? — заносчиво спросил он.*

*- Знаю, кто вы такой, с ваших слов. Послушайте, мистер Грейсон, не хочу быть...*

*- Бен, у меня просто нет времени на все эти пререкательства, – выпалил*

*Грейсон. – Останьтесь здесь и объясните этой женщине, кто я такой и зачем приехал сюда. Если она будет продолжать путаться под ногами, позвоните проклятому директору этой так называемой больницы, пусть он поднимется сюда. А я пошел к Лизе. Даже не дожидаясь ответа, он важно двинулся вперед». (М. Палмер)*

**Ситуация 3.**

Больной не хочет оперироваться у одного хирурга (женщины средних лет), а хочет у другого (любого мужчины-хирурга).

1. К какому типу психологических явлений относится данная реакция больного?
2. Как бы вы построили беседу с больным в случае, если его желание удовлетворить не представлялось бы возможным?

**Эталон ответа.** К ситуационному заданию № 2.

1. Реакция больного – проявление эффекта стереотипизации, одного из эффектов межличностного восприятия, заключающийся в отнесении человека к той или иной группе и автоматическое приписывание ему стереотипных качеств этой группы.

2. В беседе с больным необходимо разрушить стереотип о женщине как о плохом хирурге посредством демонстрации ему успешной деятельности хирурга на примере прооперированных ею больных.

**Ситуация 4.**

Время от времени Спенсер задумывался над тем, кто из сотрудников его фирмы трудится успешнее: те, кто любит работать в ситуациях, включающих элемент соперничества и стремится быть лучше других (т.е. стремящиеся к соперничеству); те, кому просто нравится усердно трудиться и кому хорошо сделанная работа приносит удовлетворение (т.е. стремящиеся к работе как таковой) или те, кто стремится достичь высокого уровня мастерства и ищет ситуации, предъявляющие более высокие профессиональные требования (т.е. стремящиеся к достижению мастерства).

Какое из этих предположений является наиболее верным с точки зрения психологии?

**Эталон ответа. К ситуационному заданию № 1.** Экспериментально установлено, что наиболее успешными оказываются те люди, которые стремятся к мастерству, усердно работают и не стремятся к соперничеству.