**Практическая работа «Психологическая защита в деловом общении. Защитные механизмы. Механизмы нейтрализации манипуляций в общении с клиентами»**

Цель: научиться применять защитные механизмы в общении.

Ход работы.

1. Дать определение понятию манипуляция.
2. Перечислить по каким признакам можно распознать, что вами манипулируют?
3. Перечислить и раскрыть сущность основных приемов манипуляции.
4. Рассмотрите основные причины манипулирования и стратегические линии поведения манипуляторов позволяющие распознавать их среди окружающих, и предвидеть их поступки.
5. Дать определение понятию психологическая защита.
6. Перечислить основные правила нейтрализации манипуляций в общении.

7. Выполнить тест Л. И. Чepышoвой***.*** Методика диагностики доминирующей стратегии психологической защиты в общении.

Для определения присущей вам стратегии психологической защиты в деловом и межличностном общении, в каждом вопросе выберите один ответ, который более всего подходит вам или лучше характеризует ваше поведение в этой ситуации:

*1. Зная себя, вы можете сказать:*

* (а) я скорее человек миролюбивый, покладистый;
* (б) я скорее человек гибкий, способный обходить острые ситуации, избегать конфликтов;
* (в) я скорее человек, идущий напрямую, бескомпромиссный, категоричный.

*2. Когда вы мысленно выясняете отношения со своим обидчиком, то чаще всего…*

* (а) ищете способ примирения;
* (б) обдумываете способ не иметь с ним дел;
* (в) размышляете о том, как его наказать или поставить на место.

*3. В спорной ситуации, когда партнер явно не старается или не хочет вас понять, вы вероятнее всего…*

* (а) будете спокойно добиваться того, чтобы он вас понял;
* (б) постараетесь свернуть с ним общение;
* (в) будете горячиться, обижаться или злиться.

*4. Если защищая свои важные интересы, вы почувствуете, что можете поссориться с хорошим человеком, то*

* (а) пойдете на значительные уступки;
* (б) отступите от своих притязаний;
* (в) будете отстаивать свои интересы.

*5. В ситуации, где вас пытаются обидеть или унизить, вы скорее всего:*

* (а) постараетесь запастись терпением и довести дело до конца…
* (б) дипломатичным образом уйдете от контактов;
* (в) дадите достойный отпор.

*6. Во взаимодействии с властным и в то же время несправедливым руководителем вы…*

* (а) сможете сотрудничать во имя интересов дела;
* (б) постараетесь как можно меньше контактировать с ними;
* (в) будете сопротивляться его стилю, активно защищая свои интересы.

*7. Если решение вопроса зависит только от вас, но партнер задел ваше самолюбие, то вы…*

* а) пойдете ему навстречу;
* б) уйдете от конкретного решения;
* в) решите вопрос не в пользу партнера.

*8. Если кто-то из друзей время от времени будет позволять себе обидные выпады в ваш адрес, вы…*

* (а) не станете придавать этому особого значения;
* (б) постараетесь ограничить или прекратить контакты;
* (в) всякий раз дадите достойный отпор.

*9. Если у партнера есть претензии к вам и он при этом раздражен, то вам привычнее:*

* (а) прежде успокоить его, а затем реагировать на претензии;
* (б) избежать выяснения отношений с партнером в таком состоянии;
* (в) поставить его на свое место или прервать.

*10. Если кто-нибудь из коллег станет рассказывать вам о том плохом, что говорят о вас другие, то вы…*

* (а) тактично выслушаете все до конца;
* (б) пропустите мимо ушей;
* (в) прервете рассказ на полуслове.

*11. Если партнер слишком проявляет напористость и хочет получить выгоду за ваш счет, то вы…*

* (а) пойдете на уступку ради мира;
* (б) уклонитесь от окончательного решения в расчете на то, что партнер успокоится и тогда вы вернетесь к вопросу;
* (в) однозначно дадите понять партнеру, что он не получит выгоду за ваш счет.

*12. Когда вы имеете дело с партнером, который действует по принципу «урвать побольше», вы…*

* (а) терпеливо добиваетесь своих целей;
* (б) предпочитаете ограничить взаимодействие с ним;
* (в) решительно ставите такого партнера на место.

*13. Имея дело с нагловатой личностью, вы…*

* (а) находите к ней подход посредством терпения и дипломатии;
* (б) сводите общение до минимума;
* (в) действуете теми же методами.

*14. Когда спорщик настроен к вам враждебно, вы обычно…*

* (а) спокойно и терпеливо преодолеваете его настрой;
* (б) уходите от общения;
* (в) осаждаете его или отвечаете тем же.

*15. Когда вам задают неприятные, подковыривающие вопросы, вы чаще всего…*

* (а) спокойно отвечаете на них;
* (б) уходите от прямых ответов;
* (в) «заводитесь», теряете самообладание.

*16. Когда возникают острые разногласия между вами и партнером, то это чаще всего…*

* (а) заставляет вас искать выход из положения, находить компромисс, идти на уступки;
* (б) побуждает сглаживать противоречия, не подчеркивать различия в позициях;
* (в) активизирует желание доказать свою правоту.

*17. Если партнер выигрывает в споре, вам привычнее…*

* (а) поздравить его с победой;
* (б) сделать вид, что ничего особенного не происходит;
* (в) «сражаться до последнего патрона».

*18. В случаях, когда отношения с партнером обретают конфликтный характер, вы взяли себе за правило:*

* (а) «мир любой ценой» — признать свое поражение, принести извинения, пойти на встречу пожеланиям партнера;
* (б) «пас в сторону» — ограничить контакты, уйти от спора;
* (в) «расставить точки над «и», выяснить все разногласия, непременно найти выход из ситуации.

*19. Когда конфликт касается ваших интересов, то вам чаще всего удается его выигрывать благодаря:*

* (а) дипломатии и гибкости ума;
* (б) выдержке и терпению;
* (в) темпераменту и эмоциям.

*20. Если кто-либо из коллег намеренно заденет ваше самолюбие, вы…*

* (а) мягко и корректно сделаете ему замечание;
* (б) не станете обострять ситуацию, сделаете вид, будто ничего не случилось;
* (в) дадите достойный отпор.

*21. Когда близкие критикуют вас, то вы…*

* (а) принимаете их замечания с благодарностью;
* (б) стараетесь не обращать на критику внимание;
* (в) раздражаетесь, сопротивляетесь или злитесь.

*22. Если кто-либо из родных или близких говорит вам неправду, вы обычно предпочитаете…*

* (а) спокойно и тактично добиваться истины;
* (б) сделать вид, что не замечаете ложь, обойти неприятный оборот дела;
* (в) решительно вывести лгуна на «чистую воду»,

*23. Когда вы раздражены, нервничаете, то чаще всего:*

* (а) ищите сочувствия, понимания;
* (б) уединяетесь, чтобы не проявить свое состояние на партнерах;
* (в) на ком-нибудь отыгрываетесь, ищете «козла отпущения».

*24. Когда кто-то из коллег, менее достойный и способный чем вы, получает поощрение начальства, вы…*

* (а) радуетесь за коллегу;
* (б) не придаете особого значения факту;
* (в) расстраиваетесь, огорчаетесь или злитесь.

**Обработка данных**

Для определения присущей вам стратегии психологической защиты в общении с партнерами надо подсчитать сумму ответов каждого типа:

* (а) — миролюбие,
* (б) — избегание,
* (в) — агрессия.

Чем больше ответов того или иного типа, тем отчетливее выражена соответствующая стратегия. Если их количество примерно одинаковое, значит в контакте с партнерами вы активно используете разные защиты своей субъективной реальности.

**Интерпретация результатов**

Каково же содержание и принцип действия каждой из этих стратегий?

**1. Миролюбие** — психологическая стратегия защиты субъектной реальности личности, в которой ведущую роль играют интеллект и характер.  
*Интеллект* погашает или нейтрализует энергию эмоций в тех случаях, когда возникает угроза для «Я» личности. Миролюбие предполагает партнерство и сотрудничество, умение идти на компромиссы, делать уступки и быть податливым, готовность жертвовать некоторыми своими интересами во имя главного — сохранения достоинства. В ряде случаев миролюбие означает приспособление, стремление уступать напору партнера, не обострять отношения и не ввязываться в конфликты, чтобы не подвергать испытаниям свое Я.

Одного интеллекта, однако, часто не достаточно, чтобы миролюбие стало доминирующей стратегией защиты. Важно еще иметь  
*подходящий характер* — уравновешенный, коммуникабельный. Интеллект в ансамбле с «хорошим характером» создают психогенную предпосылку для миролюбия. Разумеется, бывает и так, что человек с неважным характером также вынужден показывать миролюбие. Скорее всего его «обломала жизнь», и он сделал мудрый вывод: надо жить в мире и согласии. В таком случае его стратегия защиты обусловлена опытом и обстоятельствами, то есть она социогенная. В конце концов не так уж важно, что движет человеком — природа, опыт, или и то и другое вместе, — главное результат: выступает ли миролюбие ведущей стратегией психологической защиты или проявляется лишь эпизодически, наряду с другими стратегиями.

Не следует полагать, что миролюбие — безукоризненная стратегия защиты Я, пригодная во всех случаях. Сплошное или слащавое миролюбие — доказательство безволия, утраты чувства собственного достоинства, которое как раз и призвано оберегать психологическая защита. Лучше всего, когда миролюбие доминирует и сочетается с прочими стратегиями (мягкими их формами).

**2. Избегание** — психологическая стратегия защиты субъектной реальности, основанная на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов. Индивид привычно обходит или покидает без боя зоны конфликтов. При этом он в открытую не растрачивает энергию эмоций и минимально напрягает интеллект.

Почему он так поступает? Причины бывают разные. Избегание носит психогенный характер, если оно обусловлено природными особенностями индивида. У него могут быть слабая врожденная энергия, ригидные эмоции, вялый темперамент. Возможен иной вариант: человек обладает от рождения мощным интеллектом, чтобы уходить от напряженных контактов, не связываться с теми, кто досаждает его. Наконец возможен и такой вариант, когда человек заставляет себя обходить острые углы в общении и конфликтные ситуации. Для этого надо обладать крепкой нервной системой, волей и, несомненно, жизненным опытом.

Таким образом, стратегия миролюбия строится на основе добротного интеллекта и уживчивого характера — весьма высокие требования к личности. Избегание может казаться более простым выходом из ситуации, поскольку оно якобы не требует значительных умственных и эмоциональных затрат. Однако и оно обусловлено повышенными требованиями к нервной системе и воле. Иное дело агрессия — использовать ее в качестве стратегии защиты своего «Я» гораздо проще.

**3. Агрессия** — психологическая стратегия защиты субъектной реальности личности, действующая на основе инстинкта. Инстинкт агрессии — один из «большой четверки» инстинктов, свойственных всем животным — голод, секс, страх и агрессия. Это объясняет тот факт, что агрессия не выходит из репертуара эмоционального реагирования. Достаточно окинуть мысленным взором типичные ситуации общения, чтобы убедиться, сколь расхожа, легко воспроизводима и привычна она в жестких или мягких формах. Ее мощная энергетика защищает «Я» личности на улице в городской толпе, в очереди, на производстве, дома, во взаимоотношениях с посторонними и близкими людьми, с друзьями и коллегами.

С увеличением угрозы для субъектной реальности личности ее агрессия возрастает. Личность и инстинкт агрессии вполне совместимы. Интеллект выполняет при этом роль «передаточного звена» — с его помощью агрессия нагнетается, «раскручивается на полную катушку». Интеллект работает в режиме трансформатора, усиливая агрессию за счет придаваемого ей смысла.

Литература: Грановская Р.М. Психологическая защита. – СПб.: Речь, 2007.-476с.

Работы выполняем в практических тетрадях. Фотографируем и присылаем на почту: [skopinamar@yandex.ru](mailto:skopinamar@yandex.ru)