Тема «Манипуляции и барьеры в общении»

Задание по теме

1. Изучить материал лекции (включая от 15.01.22.).
2. **Письменно:** приведите примеры барьеров в общении, с которыми может встретиться в своей работе медсестра. Рассмотрите следующие коммуникативные барьеры: фонетический, стилистический, семантический, эмоциональный (*см.тест, который делали на занятии*), социо-культурный.
3. Будьте готовы ответить на вопросы **устно:**
    1) Что такое манипулирование в общении? Как их распознать?
    2) Какие четыре техник рекомендует Е.Сидоренко по построению общения с манипулятором?
    3) Этично ли использовать манипуляции в общении медицинского работника и пациента?

Материал для ознакомления

Словарь определяет манипуляцию (в психологическом значении этого слова) как «акт влияния на людей или управление ими с ловкостью, часто с пренебрежительным подтекстом» и как «скрытое управление или обработку».

При манипуляции происходит вторжение в личное пространство человека, введение его в заблуждение, психологический шантаж с использованием широкого спектра средств воздействия. К тому же адресат манипуляции считает принимаемые им решения и действия своими собственными, а не навязанными другим человеком. Такой формат общения очень опасен и может вести к непредсказуемым последствиям для того, кем манипулируют.

Манипуляция — это вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его реально существующими желаниями. Психологическая манипуляция всегда содержит три важнейших признака:

• искусность манипулятора в выполнении приемов воздействия: человек, на которого оказывается воздействие, не понимает или лишь смутно осознает, что «здесь что-то не так», он подвергся скрытому психологическому воздействию;

• элемент помыкания человеком, использования его в своих корыстных целях;

• условие сохранения иллюзии самостоятельности принимаемых решений и действий у человека, на которого воздействует манипулятор.

Как понять, что партнер вами манипулирует? Манипулятора можно определить по следующим действиям. Итак, стоит быть начеку, если ваш собеседник:

• часто упоминает ваш или свой статус, ненавязчиво обозначая, что кто-то из вас выше или ниже в социальной иерархии;

• нагнетает ситуацию, создает у вас состояние тревожности, неуверенности, а затем использует это;

• часто ссылается на третьих лиц;

• нарушает личную дистанцию — старается слишком приблизиться или, наоборот, отдалиться, нарушая границы вашего психологического пространства или разрывая необходимую дистанцию для контакта;

• принимает «закрытые» позы, регулярно подпирает голову рукой или излишне суетится;

•не мигая, пристально смотрит на вас или, наоборот, взгляд его бегает, он часто отводит глаза, смотрит мимо вас;

• досконально знает ваши сильные и слабые стороны;

• много внимания уделяет вашему семейному положению: досугу, здоровью, интересам;

• пытается выяснить ваши идеалы, жизненную позицию, а затем обыгрывает это;

• льстит, завышая значимость ваших слов или действий;

• скрытно проверяет ваши знания, возможности;

• навязывает свои услуги;

• в нужный момент при помощи неожиданных вопросов старается изменить ход беседы в выгодную для себя сторону;

• перед принятием важного решения начинает торопить вас;

• по его инициативе для переговоров выбрано неудобное для вас время или место.

Человек многое ощущает подсознательно, на тонком плане. И манипулирование тоже можно различить с помощью своих ощущений. Какие внутренние чувства своевременно помогут обнаружить манипулирование вами?

Неадекватные реакции. У вас появляются немотивированные эмоции: приступ злости, раздражения после какого-либо вроде бы несущественного замечания партнера, появляется безотчетная тревога во время мирного обсуждения незначительных проблем. Подобная неадекватность — это не просто индикатор манипуляции, это стрессовое состояние, которое разрушает нашу психику и здоровье в целом. Поэтому именно этой реакции

нужно уделить особое внимание и придать ей значение. Когда вместо досады мы ощущаем тоску, вместо огорчения — отчаяние, вместо недовольства — бешенство, это значит, что задето наше чувство самоуважения, самооценки. Значит, кто-то манипулирует не только нашим поведением, но и нашим самоощущением себя как личности.

Буря эмоций. Вы чувствуете сразу несколько противоречивых эмоций: гордость и обиду, воодушевление и дискомфорт, радость и тревогу. Стандартная реакция — при общении с некоторыми людьми у вас возникают определенные повторяющиеся состояния: дискомфорт, чувство вины, никчемности, подавленности, беспричинной благодарности.

Что необходимо делать, если вы осознали, что подверглись нападению манипулятора? В первую очередь нужно вырабатывать в себе стрессоустойчивость. Манипулятор вгоняет человека в состояние стресса и, задевая определенные струнки личности, добивается своего, управляет поведением адресата в нужном для него направлении. Стрессоустойчивость поможет вам не ослаблять защиту. Навыки стрессоустойчивости дадут возможность противостоять психологическому воздействию и объективно оценивать поведение окружающих.

Рассмотрите техники противостояния манипуляциям, которые предлагает Елена Сидоренко:

Техники противостояния манипуляции

САМОУТОЧНЕНИЕ.

подробное, иногда занудное объяснение собеседнику своей позиции

«Дело в том, что как раз каждый второй вторник месяца я посвящаю время составлению подробного плана своей работы, как правило он содержит 15 основных пунктов, касающихся: приоритетных рабочих дел, домашних дел и покупок» и в этом месяце в числе приоритетных дел…..»

«Понимаешь, я действительно легко выхожу из себя по трем основных причинам. Во-первых, я привыкла всегда быть на высоте. Во вторых, любые неудачи выводят меня из себя. Так, кстати, недавно когда……»

Может быть конструктивным только в случае реалистичности

Техники противостояния манипуляции

ТЕХНИКА ВНЕШНЕГО СОГЛАСИЯ, или «наведения тумана».

Особенно эффективна против несправедливой критики и откровенной грубости:

«Верно! А мне и невдомек!»,
«И действительно!…», «Может быть»,
«Какая неожиданная мысль! Надо будет ее обдумать…»,
«Я подумаю над тем, как мне учесть это в своей работе»,
«Я подумаю, имеет ли это отношение ко мне»,
« Я сам об этом часто думаю, но пока не пришел к определенным выводам».

Техники противостояния манипуляции

ТЕХНИКА ИСПОРЧЕННОЙ ПЛАСТИНКИ.

В ответ на нападение формулируется емкая фраза, содержащая важное сообщение нападающему. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора.

«Это больше не повторится»,
«Я не хочу сегодня обсуждать этот вопрос».

В ответ на претензию – формулируется позитивная позиция и повторяется: «Я готова тебя еще раз выслушать»

Требует эмоциональной выдержки, концентрация на необходимости повторять формулировку снижает часть напряжения, отвлекает от нападок

Техники противостояния манипуляции

ТЕХНИКА АНГЛИЙСКОГО ПРОФЕССОРА.

Партнер корректно выражает сомнения по поводу того, что выполнение чьих-либо требований действительно не нарушает его личных прав:

«Это составляет предмет моих убеждений»,
«Если я сделаю это, то это буду уже не я…»,
«Это не согласуется с моими представлениями о себе».

Должно соотноситься с реальной репутацией