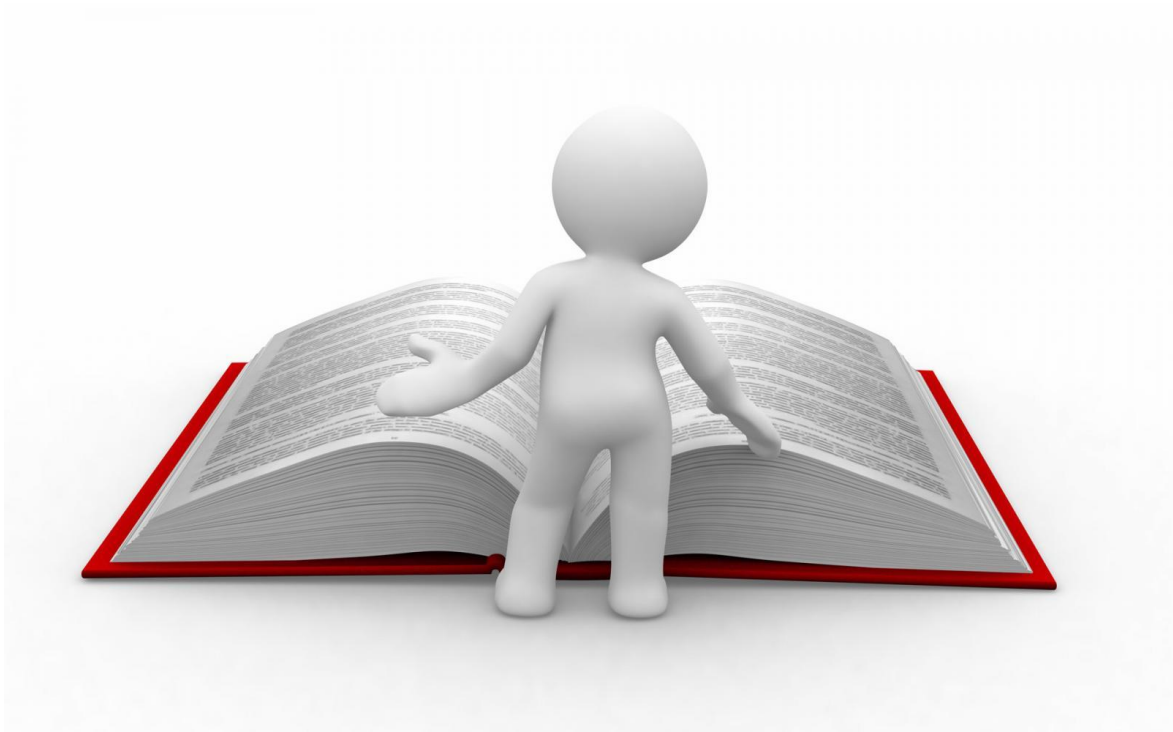


**Н.О. Євдокимова, В.Л. Зливков, С.О. Лукомська**

**Дорога змін: ефективне спілкування у кризових  
умовах життя  
(Путівник із психології для «чайників»)**



**Миколаїв  
2016**

*Рекомендовано до друку Вченою радою Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України (протокол № 1 від 28.01.2016 р.)*

**Рецензенти:**

**Власова О.І.**, доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри психології розвитку Київського національного університету імені Тараса Шевченка,

**Сердюк Л.З.**, доктор психологічних наук, професор, завідувач лабораторії психології особистості імені П.Р. Чамати Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України

Євдокимова Н.О., Зливков В.Л., Лукомська С.О. Дорога змін: ефективне спілкування у кризових умовах життя: посібник із психології для «чайників» / Н.О.Євдокимова, В.Л.Зливков, С.О. Лукомська. – Миколаїв, 2016. – 116 с.

Посібник присвячено окремим аспектам психології спілкування людини у кризових умовах. Адаптація учасника бойових дій до мирного життя полягає насамперед у працевлаштуванні, ефективній взаємодії із працедавцями, колегами, представниками громадських організацій тощо. У книзі висвітлено особливості проведення переговорів, підготовки до співбесіди, написання резюме, розглянуто особливості спілкування Інтернет-месенджерами, види маніпуляцій та шляхи протидії ним. Окрему увагу приділено психологічній самодіагностиці з порадами щодо ефективного функціонування у повоєнному житті.

Посібник адресовано психологам, соціальним працівникам, студентам вищих навчальних закладів, волонтерам учасникам бойових дій і всім, хто цікавиться психологією спілкування у кризових умовах життя..

## ЗМІСТ

Слово до читача.....	4
Передмова .....	5
РОЗДІЛ 1. СПІЛКУВАННЯ – ШЛЯХ ДО УСПІХУ .....	6
Об’єктивність оцінки партнера по спілкуванню .....	6
Міжособистісний контакт .....	9
Бесіда: особливості підготовки та проведення .....	12
Ефективні переговори.....	16
Особливості короткотермінових переговорів.....	22
Ефективне спілкування Інтернет-месенджерами .....	25
У пошуках роботи: правила написання резюме і підготовка до співбесіди .....	28
Маніпуляції у спілкуванні: види та способи захисту.....	35
РОЗДІЛ 2. ПІЗНАЙ СЕБЕ (психологічна самодіагностика).....	60
Діагностика психічних властивостей і станів особистості.....	60
Діагностика компетентності у спілкуванні .....	75
Діагностика особистісної самореалізації.....	83
Діагностика схильності до деструктивної поведінки .....	94
Список рекомендованої літератури.....	112
Післямова .....	114

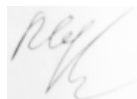
## *Слово до читача*

Книга, яку ви зараз тримаєте у руках значно відрізняється від інших робіт на тему психологічної допомоги тим, хто пережили травматичний стрес. Традиційно у таких роботах багато рекомендацій, як призвести до норми свою психіку за допомогою різного розу психотерапевтичних прийомів та навичок. Все це з позиції, що коли Ви це зробите вчасно – всі інші проблеми будуть автоматично розв'язані. Але проблема взаємодії між партнерами у мирному житті як правило, залишається поза увагою. І тому виникла книга, яку Ви тримаєте у руках.

Ця книга – результат плідної співпраці між теорією та практикою, притаманний лабораторії методології і теорії психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України та Миколаївському національному педагогічному університету імені В.О. Сухомлинського. Це вдалий взірць, коли «висока» теорія гармонійно спрямовує суто практичні психологічні рекомендації. Можна сказати, що автори спробували допомогти людям не тільки успішно пережити проблеми війни, а й швидше адаптуватися до мирного життя. Треба сказати, що цей благородний задум в цілому було успішно реалізовано.

Із задоволенням пропоную книгу, яка допоможе тим, хто заслужив повагу та вдячність.

З повагою, член-кореспондент Національної академії педагогічних наук України Людмила Карамушка



## *Передмова*

Шановний Читач! Ваш досвід служби та участі у військових операціях розвинули Ваші лідерські якості, вміння взаємодіяти у команді, виживати в екстремальних умовах і миттєво реагувати у небезпечних для життя ситуаціях. Ви лишилися вірним своїм принципам, стали більш відповідальним, здатним піклуватися не лише за себе і своїх близьких, а й за велику кількість людей, які під час війни стали Вашою другою родиною. Вони залишаться з Вами назавжди та будуть невід'ємною частиною Вашого життя. Однак тепер час повертатися додому. Ви стали сильнішим, але водночас зіткнулися із багатьма проблемами. Важко одразу по поверненні змінити «військову» свідомість на «цивільну», однак багато людей змогли це зробити, Ви також зможете стати успішним у мирному житті. Мета даної книжки саме у тому, щоб допомогти Вам вийти із ситуації війни та розпочати новий етап життя. Ви отримаєте поради як безконфліктно спілкуватися із рідними, друзями та колегами, вести перемовини (у тому числі телефонні, електронною поштою та у соціальних мережах), захищатися від маніпуляцій.

У даній книзі зроблено акцент саме на ефективному спілкуванні оскільки для якнайшвидшої адаптації та вибору максимально короткого шляху до успіху потрібно розвивати свої здібності вправного співрозмовника. Якщо придивитися до успішних і самодостатніх людей, нескладно помітити, що більшість з них вміють ефективно спілкуватися, вести бесіди, заводити потрібні знайомства. Ви маєте багатий досвід виживання у кризових ситуаціях, а отримані за допомогою цієї книжки знання допоможуть успішніше застосувати його у мирному житті.

Автори книги не ставлять за мету у звичній для них науковій формі подати інформацію щодо можливостей адаптації учасників бойових дій до мирного життя. Насамперед акцентується увага на засобах самопомоги у різних життєвих ситуаціях, особливо у контексті працевлаштування та спілкування із офіційними особами, представниками громадських організацій чи потенційними партнерами по роботі. У перспективі планується видання окремого посібника для фахівців, де будуть детально окреслені ефективні, перевірені на практиці, методики надання психологічної допомоги учасникам бойових дій та членам їх родин, втім дана книжка також стане нагоді психологам і соціальним працівникам для підготовки та проведення реабілітаційних заходів.

Автори висловлюють вдячність за науково-професійну підтримку та допомогу керівництву Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України – директорові академіку С.Д. Максименку, вченому секретареві, доктору психологічних наук В.В. Турбан, завідувачу лабораторії методології і теорії психології, член-кореспонденту НАПН України Г.О. Баллу, а також усім співробітникам лабораторії. Окрема подяка молодшому науковому співробітнику лабораторії О.В. Федан за компетентну та доброзичливу допомогу в оформленні рукопису посібника.

З повагою,

Наталія Євдокимова, Валерій Зливков,  
Світлана Лукомська

# РОЗДІЛ 1. СПІЛКУВАННЯ – ШЛЯХ ДО УСПІХУ

## Об'єктивність оцінки партнера по спілкуванню

**Чому люди погано розуміють один одного? Від чого залежить ваша об'єктивність при оцінці партнера по спілкуванню?**

Ще американський психолог Карл Роджерс помітив, якщо людина у 40% випадках проявляє один й той самий вид реакції – її співрозмовник справедливо вважає, що вона завжди так поводиться.

Від чого це залежить? Передусім від Людини, або, як ми психологи говоримо, від типу особистості. Відомими фахівцями із психології спілкування було виділено основні типи слухачів, серед яких можливо Ви впізнаєте і себе.

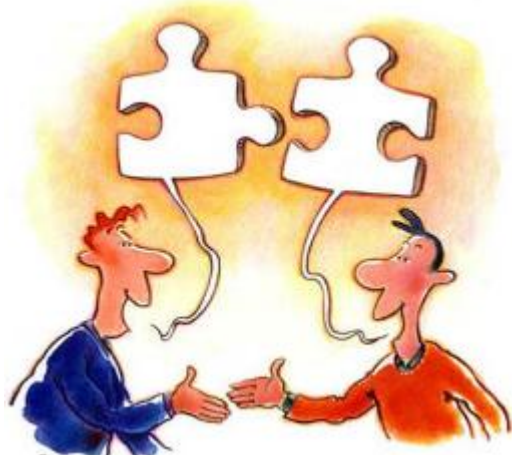
### Типи слухачів:

1. *Оцінювальник*. Категоричний слухач, який постійно оцінює те, що ми сказали залежно від своїх власних уподобань. Він чує виключно власні оцінки партнера, а не те, що йому насправді говорили.

2. *Інтерпретатор (Глумачник)*. Розсудливий, завжди готовий знайти причину того, чому була сказана та чи інша фраза. Шукає подвійний зміст у всьому, що сказано, завжди знає, чому це було сказано.

3. *Жалісливий*. Завжди співчуває співрозмовнику, легко і часто з ним погоджується. Без проблем приймає думку, протилежну до власної. Емоції та переконливість діють на його завжди.

4. *Діалогіст*. Аналізує, все, що йому говорять, часто перебиває співрозмовника фразами, що викликають відчуття допиту. Оціночними репліками заважає логічно викладати думки. Має конкретне, прямолінійне мислення, все намагається «розкласти по полицям» і вимагає цього від Вас.



Крім цих типів слухачів відомі фахівці зі спілкування С. Дерябо та В. Ясвін<sup>1</sup> виділяють людей, які, здається «не чують» нас. Це не означає, що вони дурніші від нас, але у спілкуванні з ними майже завжди виникають незрозумілі нам складнощі. Опишемо їх, можливо серед них є Ваші знайомі.

### Типи слухачів, які не слухають:

1. *«Фельдфебель»*. У спілкуванні схильний до диктату, пригнічення співрозмовника. Його відповіді «на корні» переривають партнера по спілкуванню. Сам того не усвідомлюючи, спілкується мовою наказів, жорстких і недобррозумілих оцінок сказаного Вами.

<sup>1</sup> Більш ґрунтовно ознайомитись із цими та іншими науковими підходами можна наприкінці книги в наведеній бібліографії літератури із тих питань, про які ми говоримо в нашій роботі.

2. «Заєць». Людина не здатна довго підтримувати тему розмови, постійно перестрибує з однієї думки на іншу. Часто жартує, дає поради і рекомендації за принципом «думки з приводу» тобто не безпосередньо по темі, а віддалено і набагато ширше ніж йшлося у розмові.

Чому це відбувається? Виявляється уявлення людини про саму себе складаються у певному образі «Я». Людина має багато образів власного «Я», які, згідно із працями американського психолога М. Ротенберга, конструюються під різними точками зору.

«Справжнє Я» - як людина бачить себе на даний момент;

«Динамічне Я» - за допомогою яких засобів, зусиль, організацій людина хоче змінитися. Наприклад, вивчу англійську мову, вдосконалюю свої вміння роботи на комп'ютері, отримую диплом про вищу освіту;

«Фантастичне Я» - яким треба бути згідно із завченими моральними і соціальними зразками поведінки. У психології є поняття «соціальна дисимуляція», коли людина вірить, що вона «Більший католик ніж сам папа Римський»;

«Майбутнє Я» - ким людина може стати, якщо здійсниться все, що вона спланувала. Тобто, через десять років вона стане президентом, директором, генералом.

«Ідеалізоване Я» - ким людині приємно себе бачити. Наприклад, жінка не худа, а струнка, або навпаки, не товста, а пампушка.

Ця інформація може бути просто цікавою фішкою «Про що думають психологи?» але вона розкриває причини, чому типів слухачів так багато, а таких, хто розуміє інших – одиниці. Адже мова йде про «механізм психологічного захисту», де основну роль грає «Ідеалізоване Я». Механізм психологічного захисту – це своєрідний «фільтр», який не пропускає до свідомості неприємну інформацію про самого себе. Людина несвідомо намагається пояснити собі, чому його стосунки з іншими далекі від ідеальних. В такому випадку будуються цілі «повітряні замки», де вона – завжди має рацію, а інші – ні. Враховуючи, що на «Ідеалізоване Я» людини накладаються засвоєнні з раннього дитинства життєві сценарії, результат спілкування виявляється гіршим, ніж міг би бути.



Вчитися бачити себе чесно, поглядом сторонньої людини, добре розуміти людей і ситуації – це основа для продуктивного спілкування, що допомагає досягти успіху у житті.

Особливе значення має рівень і способи організації зворотнього зв'язку між Вами і Вашим співрозмовником. Простіше кажучи, а що Ви зробили аби партнер зрозумів Вас правильно, а не приписав звички і думки людей, схожих на Вас? Часто з'ясовується що нічого зроблено не було.

### *Найбільш типові оцінки:*

- оцінюється не Ваша поведінка, а Ваша особистість (наприклад, коли Ви сердитесь на дитину то часто кажете «Ти дурний», або «Ти поганий», замість того аби сказати «Ти вчинив дурницю», «Твій вчинок поганий»);

- переважає оціночний компонент у висловлюваннях (коли домінує «Фельдфебель»);

- емоції не відповідають суті того, що говориться (дуже сухо, чи навпаки дуже емоційно, що заважає адекватно сприймати зміст висловлювання);

- загальна оцінка розмови, а не окремих її складових (за принципом «все подобається» або «нічого не подобається»);

- один із партнерів постійно домінує у спілкуванні, часто не викликано необхідністю, а є звичкою;

- правильні слова і оцінки подаються невчасно та не відповідають ситуації спілкування (згадаємо вислів «Дурість – це розумна думка, сказана невчасно»).

За словами відомого українського психолога Тамари Яценко основна функція механізму психологічного захисту полягає у тому, аби не допустити до свідомості людини наявність у себе негативних якостей (у характері чи поведінці), які оточуючими сприймаються як погані. Людина мов би оберігає себе від розуміння тих фактів, які виставляють її у негативному світлі.



«Механізм психологічного захисту» чинить руйнівний вплив на об'єктивність оцінки людиною власної поведінки, поставлені перед собою цілі, близькі та віддалені результати діяльності. Тобто з усіх варіантів оцінок результатів своєї поведінки людина обирає такі, що виправдовують її як перед оточуючими так і насамперед у своїх очах. Тобто механізми психологічного захисту різко знижують чесність людини стосовно самої себе і, відповідно, вміння бачити свої вчинки з точки зору інших людей. Всім вам відомий

приклад: коли ви говорите своєму товаришу, що вчора він на дні народження «перебрав міру», він зазвичай реагує зустрічним нападом: «А пам'ятаєш як ти сам нещодавно поведився у такій ситуації?» Ваша реакція очевидна, ви намагаєтесь згадати свою поведінку, і хоч більше аргументів для співрозмовника не маєте, все ж вчинки винуватця вчорашньої п'яної сварки це не виправдовує.

Загальним наслідком механізмів психологічного захисту є ігнорування людиною реального стану речей. При цьому вона переконана, що її поведінка послідовна, розсудлива, наміри завжди правильні, а результати повинні бути оцінені виключно як хороші чи якнайкращі із усіх можливих. При цьому вона впевнена, що її досягнення аналогічні її бажанням.

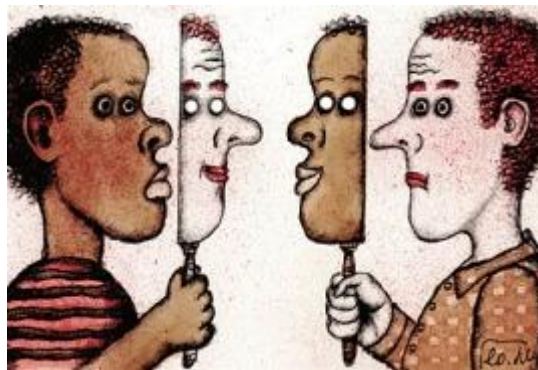
На думку відомого радянського дослідника Ігоря Кона, основну роль у формуванні механізму психологічного захисту відіграє «Ідеалізоване Я», яке будує у людині хибну картину того, як її сприймають оточуючі. Попри це, система захисних засобів спрямована на те, щоб очікування людини (зазвичай позитивні) реалізувалися.



З точки зору Тамари Яценко, механізми психологічного захисту формуються позадосвідним шляхом і працюють поза об'єктивною логікою поведінки, за принципом «Я хочу бачити це так!». Іншими словами, психологічний захист порушує усвідомлення людиною власної поведінки, а, відповідно їй спотворює образ, який формується про поведінку в оточуючих. Найцікавіше, що пояснення невдач завжди йде завчасно заданим напрямком: 1) «Все було зовсім не так як ви думаєте!», 2) «Могло б бути все набагато гірше», 3) «Це випадкова невдача», 4) «Ви погано розбираєтесь у людях, а тому невірно мене зрозуміли», 5) «У Вас неповна інформація».

Механізм психологічного захисту – це низка специфічних прийомів, що знижують рівень неприємних, а часом і небезпечних для здоров'я емоцій. Можна сказати про своєрідні зміни інших об'єктивних подій або цілей. Наприклад, реакція «заміщення», коли роздратування проти однієї людини через можливі неприємності, безкарно реалізується на іншій, яка не може дати гідної відсічі. Це стосується не лише роботи, а й насамперед сім'ї, коли «крайніми» часто виявляються дружина або діти, чи знайома ситуація в громадському транспорті, у черзі до лікаря, де нерідко сварки відбуваються без видимої на то причини.

Іншим приладом є механізм «раціоналізації», коли людина виявляє прояви агресії на безневинних людей, але при цьому чітко пояснює чим ті «заслужили» таку реакцію. Відома ситуація, коли чоловік повернувшись з роботи додому починає сварку з дружиною і твердо переконаний, що вона заслужила прояв роздратування «брудним посудом», «розмовами по телефону» тощо.



Щось подібне відбувається із «проекцією» - коли людина свої негативні якості приписує іншим людям. Загальновідомо, що найбільшими поборниками моралі є саме ті, хто її постійно порушує.

Завдяки механізмам психологічного захисту зникає відчуття образи, адже – «у всьому винен інший», а власна поведінка позбавляється негативних якостей.

Сенс механізмів психологічного захисту полягає у тому, що вони захищають свідомість від негативних оцінок і переживань, витісняючи їх у підсвідомість. На їх місце приходять інші – приємніші для самооцінки. Все це знижує рівень об'єктивності людини, занурюючи її у фантастичний світ, де «Я завжди маю рацію!»

### **Міжособистісний контакт**



Схема міжособистісного контакту була створена низкою психологів у 50-х рр. ХХ ст. Спочатку було виділено 4 фази міжособистісного контакту, які є своєрідним алгоритмом спілкування практично кожної людини.

Згодом ця схема була доповнена ще двома фазами. Отже, розглянемо коротко кожну фазу.

### *Фаза первинного сприймання людини людиною.*

Відбувається оцінка партнера за багатьма складовими, насамперед за принципом «*подобається – не подобається*». Незнайомій людині, яка інтуїтивно викликає у нас симпатію, ми приписуємо позитивні якості і мотиви поведінки, і навпаки, несимпатичну нам людину ми вважаємо гіршою, ніж вона є насправді. Крім того спрацьовує «*принцип новизни*». Якщо у перші 2-3 хвилини розмови людина нам сподобалась, протягом деякого часу ми не помічаємо її негативних якостей і навпаки, якщо не сподобалася – її досягнень. Іншим принципом - є схожість на іншу, добре знайому нам людину. Вам здається, що людина, з якою ви щойно познайомилися, ззовні схожа на Вашого друга – переносячи на малознайому людину позитивні якості людини, на яку вона схожа, ви підсвідомо відчуваєте до неї симпатію. І навпаки, якщо нова людина чимось нагадує вашого кривдника – ви ставитесь до неї з пересторогою.

«*Явище соціального стереотипу*» проявляється у тому, що людину оцінюють відповідно до її приналежності до соціальної групи: військовий, спортсмен, студент, лікар, вчитель тощо. На основі вже складених уявлень про представників певних професій («*психолог – значить бачить наскрізь*», «*лікар – добрий або хабарник*», «*вчитель – розумний*», «*бізнесмен – багатий*»), ми оцінюємо нову людину без тіснішого знайомства з нею. Часто ця оцінка далека від дійсності, адже насправді психологи не ясновидці, а лікарі – не завжди хабарники. Згадаємо голлівудські кінофільми, де більшість американок – стрункі і вродливі, а американці – спортивні та мужні. Насправді ті, хто хоч раз були у США при загальному захопленні країною, говорять про «*людей-пончиків*», які виростили на гамбургерах, з фігурою, далекою від ідеальної. Отже, мова йде про те, що у перші хвилини знайомства ми бачимо не реальну людину, а виключно її зовнішність (словами відомої приказки «*зустрічають по одягу...*»), психологи називають це «*Я – фізичне*». Отже, на фазі первинного сприймання людини людиною думка про співрозмовника складається протягом перших хвилин контакту і будується на емоціях «*Подобається – не подобається*». Результатом цієї фази є формування першого враження про людину, яке може бути як правильне, так і помилкове.

### *Друга фаза «Зближення».*

Проявляється в уточненні і коригуванні першого враження. Відбувається зіставлення перших емоційних оцінок співрозмовника, з його поведінкою у бесіді. З'являється інша проблема «*Хто головний у розмові?*», тут може бути декілька варіантів:

1) Співрозмовник домінує (наприклад при спілкуванні з керівником, батьками, менеджерами організацій, лікарями тощо);

2) Партнери рівні у спілкуванні (коли контактують колеги із рівним статусом, брат і сестра, в ідеалі – подружжя), при цьому відсутні вимоги, накази чи заборони, співрозмовники лише обмінюються інформацією;

3) Один із партнерів уникає спілкування, наче «*тікає*» від нього, при цьому втеча не є фізичною, можна лишитись із партнером, але втекти у сльози, сміх чи гнів. Відомий усім приклад студента на іспиті «*А я вчив!*», чи реакція на зауваження дружини («*Сама дурна*»).

Уявимо ситуацію коли Ви хочете придбати телевізор: менеджер може спокійно окреслювати їх характеристики, розповідати про переваги тієї чи іншої марки – тобто давати вам інформацію, а може авторитетно заявити, що краще купити конкретний телевізор, нав'язати вам свою думку, не обґрунтувавши її, при цьому ви можете як погодитися із думкою про свою некомпетентність, так образитися, що вам нав'язали товар, який ви особисто не хотіли купувати.

На етапі *зближення* відбувається «підлаштування» співрозмовників, але бувають випадки, коли перше, хоч і помилкове враження домінує. Існує точка зору в середовищі психологів, що є дві групи людей, які не схильні корегувати перше враження оцінки незнайомої людини. Перша – це розумні люди, які перебувають на керівних посадах не схильні до категоричності в оцінках та судженнях. В більшості випадків – вони дуже точні в оцінці людей, оскільки оцінюють людей як типових представників певних груп та професій. Якщо ж людина нестандартна, та вона «не вписується» в систему категоричного керівника й відповідно сприймається неправильно. І чим більше вона його дратує, тим більш неточною є оцінка. І друга – люди, що не схильні глибоко аналізувати ситуацію, оскільки цим співрозмовникам, досить часто поверховим та шаблонним в оцінках завжди все зрозуміло. Від них досить часто можна почути: «Так, ясно, далі», хоча більш глибоким людям в ситуації розмови ще зовсім не все ясно.



*Третя фаза* визначає специфіку взаємодії між партнерами по контакту – *відбувається перевірка на психологічну сумісність*. Результат фази – виконання певних ролей у спілкуванні, визначення статусу кожного із партнерів. Це логічне продовження другої фази, тобто співрозмовники уточнюють свої перші враження, визначаються хто у даному спілкуванні головний. Якщо ж очікування не відповідають дійсності – виникають серйозні проблеми. Уявіть, що Ваш співрозмовник переконаний, що він головний у вашій взаємодії, а Ви цього не помітили. З кожною фразою непорозуміння буде посилюватися, а незадоволення обох від процесу спілкування зростатиме. Інший приклад: Ви намагаєтесь спілкуватися з партнером на рівні обміну інформацією і пошуку компромісу із врахуванням інтересів обох, а партнер на Ваші слова реагує гумором, тобто уникає розмови аби не брати на себе відповідальність за результат спілкування. Яскравим прикладом взаємодії на третій фазі є ситуація, коли Ви не помічаєте, що за широкою посмішкою і показною товариськістю партнера приховується чіткий розрахунок і переслідування власних цілей на шкоду Вашим інтересам. Тоді Ви ослаблюєте контроль, а партнер маніпулює Вами нав'язуючи вигідну йому тактику розмови. Або якщо ви оцінюєте співрозмовника за його приналежністю до певної соціальної групи (наприклад, лікар) і не помічаєте, що вона менш всього схожа на той соціальний стереотип «лікаря Айболить», до якого Ви вже звикли, тоді лікар може скористатися Вашою довірливістю та позитивним ставленням до нього й призначити зовсім недоречне лікування чи непотрібні дорогі послуги.

Нарешті настає *четверта фаза контакту*, коли формується «*почуття спільності – Ми*». Тобто виникає на декілька хвилин реальне (або ілюзорне) емоційне почуття «Ми з тобою пливемо в одному човні, а тому повинні діяти разом», наприклад, не критикувати, не ображатися. Ми обмежуємо свої вимоги та очікування слідуванню єдиної цілі (згадаємо популярне декілька років тому звертання «Любі друзі! Ми з вами маємо зробити ...»), хоча мова тут йшла не про Ваші особисті інтереси, а інтереси конкретної особи – політичного лідера, чи його партії). Отже, на четвертій фазі контакту формується почуття, що найкраще виражається словами персонажу відомого кінофільму «Ми з тобою робимо одну справу! Ти по-своєму, а я по-своєму!». Результатом цієї фази як правило є зниження критичності до висловлювань партнера, більша довіра до нього (нерідко помилкова, коли Ви пізніше розумієте, що Вами маніпулювали у своїх цілях).

Пізніше, наведена чотирьохфазна схема контакту (створена для співробітників МВС для допиту підозрюваних або свідків з метою отримання від них максимуму інформації) була модернізована для психології ділового спілкування, відповідно додано ще дві фази контакту.

*П'ята фаза контакту – оцінка досягнутих результатів.* Її використовують вже наприкінці розмови, коли Ви ставите самі собі питання «Чи досяг я мети, яку ставив на початку розмови?». Наприклад, Ви звернулися до керівництва задля підвищення Вам заробітної плати, а керівник спрямував розмову зовсім у інше русло – тобто лишився при своїх інтересах, при цьому Ваші – жодним чином не були задоволені. Тоді слід вголос, лаконічно, конкретними фразами уточнити про що власне ви домовилися і які конкретні дії кожного із співрозмовників. Якщо цього не зробити, тоді кожен з партнерів для себе визначить результати перемовин, виключно із власних інтересів, що згодом може призвести до ситуацій «Ви мене обдурили!», тобто «Кожен говорив про своє і не чув іншого».



*Шоста фаза контакту – це вихід із нього.* Вже наприкінці розмови Вам потрібно розстикувати почуття «Ми» (сформоване на четвертій фазі контакту). Потрібно 2-3 реченнями, позитивними за формою і нейтральними за змістом сказати співрозмовнику, чому Вам було приємно з ним спілкуватися, тобто «ви лишаєте вхідні двері контакту відкритими» і завжди зможете повернутися аби продовжити бесіду.

### ***Бесіда: особливості підготовки та проведення***

Напередодні першої зустрічі (незалежно від того, хто її ініціатор), перевірте свою готовність до неї. Для цього поставте собі декілька простих запитань. Відповіді дадуть Вам можливість зрозуміти, що саме Ви очікуєте від зустрічі, що отримати реально, а що просто лишається у Ваших мріях.

Не випадково був відомий вислів першовідкривачів Північно-Американського континенту: «Боже! Допоможи мені зрозуміти, чого я зможу



досягти у цьому житті! Покажи мені те, чого я ніколи не зможу отримати! І, головне, покажи мені різницю між першим і другим!»

Знаючи реальне, а не прогнозоване майбутнє, Ви завжди зможете бути чесним перед самим собою.

### Готуємося до бесіди

1. *Яка головна і яка другорядна теми запланованої бесіди?* Це необхідно для того, щоб у випадку, коли розмова піде у інше русло, Ви завжди пам'ятали чому розпочали цю бесіду. Адже дуже ймовірно, що співрозмовник буде захищати власні інтереси і цілі, переключитися на інші питання, не зважатиме на Ваші плани. Памятаючи мету бесіди, Ви завжди зможете до неї повернути співрозмовника.



2. *Чи здивувався співрозмовник Вашому проханням про зустріч?* Та ще важливіше: чи не було у нього прихованого роздратування? Якщо було, відповідно зустріч, ще не розпочавшись, вже скерована у негативне русло. Відбувається протиріччя між Вашим оптимізмом «Все буде добре!» і скептицизмом співрозмовника «Нічого хорошого із розмови не вийде!». А тепер поспостерігаємо за співрозмовником: якщо він протягом 5-7 секунд після початку розмови по телефону не опанував себе, Ви зможете почути в його голосі неприховане роздратування. Тут важливо розуміти, що «слухати» і «чути» це не одне й теж саме. По інтонаціям іншої людини можна зрозуміти те, що вона не скаже словами.

3. *Наскільки партнер готовий до бесіди?* Що він знає і чи не потрібно детальніше окреслити йому тему бесіди? Конкретно поставлені питання збільшують Ваші шанси на успішне завершення бесіди.

4. *Спробувати зрозуміти, на що зорієнтований співрозмовник: на процес чи на результат.*

Якщо він зазвичай віддає перевагу процесу розмови – найважливішим для нього є бути у центрі уваги. Тоді:

- Він ставить багато зайвих запитань;
- Підкреслює свою значущість, кваліфікацію, досвід;
- Приділяє надлишкову увагу другорядним деталям;
- Не чує співрозмовника.

Якщо співрозмовник *орієнтований на результат* – він не витратить час на додаткові розмови. Його цікавитиме лише те, що він зможе отримати від Вас (зараз чи у недалекому майбутньому), при цьому керуватиметься принципом «Гроші – це час!».

5. *Які об'єктивні та суб'єктивні перешкоди можуть виникнути у співрозмовників?*

Об'єктивні перешкоди.

- Відсутність у співрозмовника грошей, які він готовий на Вас витратити чи можливої



роботи саме для Вас;

- Вас хтось вже випередив, тому співрозмовник орієнтований на Вашого конкурента, того, хто прийшов до нього першим;
- Ви не сподобалися співрозмовнику за якимось, незрозумілими Вам якостями.

Проілюструємо об'єктивні перешкоди ефективному контакту відомою історичною байкою.

Колись по Середньовічній Франції подорожував король Людовік XIII. Не просто подорожував, а здійснював планову перевірку своїх володінь. Помітивши на горизонті замок, король попрямував до нього. У тиші замкових стін його зустрів комендант гарнізону і віддав рапорт. У відповідь Людовік суворо запитав:

- А чи відомо коменданту, що за статутом на честь особи королівської крові комендант повинен зробити 20 артилерійських залпів?

- Відомо - відповів комендант. Але у мене було 20 об'єктивних причин, що стали на заваді.

- Які? - суворо запитав король.

- Перша з них така, що у замку не має пороху.

- Достатньо! – перервав коменданта Людовік, який зрозумів, що насправді комендант не має грошей, а все інше – це другорядні причини, які виникають із першої об'єктивної.

Перша найважливіша об'єктивна причина полягає у відсутності у співрозмовника грошей і не важливо відсутності взагалі, чи виключно для Вас. Головне – розмова у будь-якому випадку не виправдає себе. Вам можуть запропонувати виконати роботу, а гроші за неї лише пообіцяти пізніше, в такому випадку завжди слід пам'ятати вислів із твору «Дванадцять стільців»: «Зранку гроші – ввечері стільці!»

#### Суб'єктивні перешкоди

У Вашого співрозмовника може бути конфлікт, напряму із Вами не пов'язаний (наприклад посварився із дружиною, чи із підлеглими), а своє роздратування він виміщує на Вас, роблячи Вас «цапом-відбувайлом». По суті розмова з Вами стає продовженням розпочатого конфлікту ще до вашої зустрічі. Крім того непорозуміння у бесіді можуть виникнути і через погане фізичне самопочуття співрозмовника. У таких випадках розмову краще перенести на інший час, знову домовившись про зустріч.

#### *6. Які питання Вам може поставити співрозмовник?*

Якщо Ви зможете спрогнозувати питання співрозмовника – то почуватиметесь більш впевнено і зможете наполягти на своїй думці. Для цього Вам стане у нагоді наступна вправа.



Напишіть на окремих аркушах паперу питання, які Вам найчастіше задавали протягом останнього місяця. Згадайте свої відповіді, але пам'ятайте, що на кожне питання слід мати два варіанти відповідей: коротку і повну, деталізовану. Відповідно, використовувати їх треба залежно від ситуації розмови, інколи достатньо однієї короткої

фрази, а іноді – слід дати повну відповідь. Готуючись до бесіди, майте у запасі два варіанти відповіді, яку з них обрати – Вам підкаже перебіг розмови.

#### *7. Які аргументи, зрозумілі для партнера, Ви приготуєте?*

1) Посилання на авторитетну для співрозмовника особу. При цьому важливість особи для Вас і для Вашого співрозмовника може суттєво відрізнятись. Тому перед бесідою зберіть якнайбільше інформації про співрозмовника, чи організацію, яку він представляє.

2) Акцентуйте увагу на важливості Вашої пропозиції саме для співрозмовника. Наголошуйте на користі, яку він отримає від співпраці з Вами. Наприклад, Ви пропонуєте використовувати в офісі енергозберігаючі лампи, при цьому безпосередньо користь отримає Ваш керівник, оскільки зекономлені на електроенергії кошти можна бути спрямувати в інший напрямок (наприклад важливий для Вас), хоча на перший погляд здається, що звичайні лампи значно дешевші, втім при тривалому використанні економія бюджету буде суттєвою.

3) Посилання на досвід успішного застосування пропозицій, аналогічних Вашим, іншими організаціями. Як правило це спрацьовує, оскільки більшість людей все ж є конформістами, тобто роблять так «як у людей». Наприклад, бажання змінити телефон. З одного боку, старий надійний і гарно працює, проте аргумент «А у Васі вже нова модель!» впливає на бажання бути не гіршим від Васі і купити новий телефон.

4) Посилання на обмеженість Вашого ресурсу («На всіх не вистачить»). Пам'ятаєте як діють представники мереженого маркетингу? Вони акцентують увагу, що їх пропозиція представлена в обмеженій кількості і якщо Ви зараз не придбаєте у них товар, завтра його вже не буде, чи коштуватиме він значно дорожче. У нас економічно нестабільний час ці аргументи є найбільш вагомими. Менеджер рекламуючи телевізори скаже, що післязавтра прийде нова партія телевізорів за значно вищими цінами (долар ж бо росте!), а турагент наполягатиме на ранньому бронюванні, бо через три місяці – ціни будуть вже захмарними.



У будь-якому випадку покажіть співрозмовнику свою корисність для нього. Яку вигоду він отримає від співпраці з Вами. Акцентуйте увагу на користі «тут і зараз», а не у віддаленій перспективі.

#### *8. Що Ви будете робити при різних реакціях співрозмовника?*

Обдумайте свої відповіді на наступні ситуації:

1) Співрозмовник рішуче буде Вам заперечувати. Чи зможете Ви швидко зорієнтуватися знайти аргументи на свою користь? Образитесь і грюкнете дверима? Намагатиметесь все одно отримати для себе користь?

2) Співрозмовник підвищить на Вас голос. Як Ви відреагуєте на роздратований гучний тон співрозмовника? Почнете грубити у відповідь чи зніжковієте? Чи зможете «тримати удар» і не переходячи на особистості зможете довести до співрозмовника свою думку. До речі, багато хто із кадровиків використовує цей прийом для перевірки при працевлаштуванні: якщо кандидат зможе зберегти спокій при такій поведінці менеджера з персоналу чи іншого

представника роботодавця – тоді він матиме значно більше шансів на отримання бажаної посади. Гарячкуватість і образливість не є гарними друзями у ділових бесідах.

3) Співрозмовник каже, що його не зацікавила Ваша пропозиція. Ви повернетесь і підете геть? Будете й далі наполягати на своєму? Можливо співрозмовник не зрозумів користі від Вашої пропозиції, а наведених Вами аргументів було недостатньо. Варто спробувати інші стратегії. Декілька років назад вулиці Києва заповнили численні молоді представники так званої україно-канадської кампанії. Вони наполегливо пропонували перехожим придбати у них кухонний посуд та інші необов'язкові для вулиці предмети. Більшість із перехожих ставилася до таких пропозицій негативно й шли у своїх справах. Як з'ясувалося згодом, це був своєрідний відбір кандидатів, здатних продати кому завгодно і що завгодно. Тим, хто пройшов відбір, пізніше на пільгових умовах давали кредити для початку підприємницької діяльності.

4) Співрозмовник багаторазово перепитує Вас про деталі пропозиції, які Ви вже йому окреслили. Роздратуєтесь? Будете нервувати і панічно шукати нові аргументи? Заспокойтесь, ймовірно співрозмовник Вас перевіряє, чи правдиво Ви навели аргументи, чи не плутаєтесь у деталях. Тому спробуйте «дубль 2», знову спокійно, не змінюючи інтонацій на недовіру чи роздратування, дайте співрозмовнику відповіді на усі питання, які він Вам ставить і одразу ж переходьте до обговорення результатів майбутньої домовленості.

9. Проговоріть чітко, короткими фразами результати бесіди. Про що саме ви домовилися і які терміни на виконання ваших домовленостей.

10. Обов'язково має бути досягнення домовленості про нову зустріч і емоційно позитивний вихід із бесіди. Скажіть співрозмовнику позитивні по формі і нейтральні по змісту фрази, про те, чому Вам було приємно спілкуватися з ним.

11. Після бесіди проведіть (вдома) «роботу над помилками», проаналізуйте, що із домашніх заготовок спрацювало, а що – ні. Поясніть собі, чому так сталося.



### **Ефективні переговори**

Коли ми говоримо про «переговори» то маємо на увазі той тип переговорів, який є звичним для пересічної більшості людей. В цьому разі партнери зустрічаються між собою 2-3 рази, щоб в решті решт домовитись по всім позиціям. Наскільки це можливо захистити свої позиції і, можливо, піти на необхідний компроміс щоб результати влаштували й іншу сторону.

**Правило перше.** *Визначте тему переговорів з точки зору вигід Вашого партнера по перемовинам.* Більшість людей вступає в переговори виходячи лише із власних інтересів сприймаючи співрозмовника майже як необов'язкову перешкоду досягнення успіху. Хоча, тут бажано було б нагадати собі, що Ви пропонуєте партнерові себе (як підлеглого) чи свої послуги або товар, а гроші – у



нього. І він зовсім невпевнений, що отримає за свої абсолютно реальні гроші такі ж реальні послуги.

Тому, будьте вигідним співрозмовникові. Обґрунтуйте, чому з Вами й Вашими Унікальними Торговими Пропозиціями, йому буде краще, ніж – без Вас!

**Правило друге.** *Треба пам'ятати, що партнер піде на реальні переговори лише в двох випадках:*

- а) коли чогось дуже хоче;
- б) коли чогось дуже боїться.

В першому випадку має спрацювати бажання мати «щось таке». Хто читав сатиричний роман «Дванадцять стільців» добре пам'ятає Людожерку Еллочку і її знамените «Ох...!» Прагнення за будь-яку ціну мати якісь дешеві побрякушки, що їй сподобались. Так і значно серйозніші люди прагнуть мати новий мобільний телефон, новий ноутбук, швейцарський годинник, авто тощо. Невипадково, гуляє в Інтернеті такий жарт: одна секретарка каже іншій: «мій шеф в дитинстві – грався маленькими машинками, а зараз – грається великими!»

Людина має самостійно захотіти придбати Унікальну Торгову Пропозицію і тоді вже вона стане запеклим її прихильником і, відповідно, буде підтримувати Вас.

Другий випадок спрацює в тому разі, якщо співрозмовник переконаний в тому, що відмова від цієї Пропозиції чи Претендента на посаду зашкодить його бізнесу. Приклад, реклама в Інтернеті досить дорогого приладу, який на 50% зменшує витрати на оплату електроенергії в офісі чи житловому помешканні. При тому, попередження про необхідну значну перебудову електромережі і наявність значних обмежень при його розміщенні в рекламних оголошеннях – відсутні! Тому, людина, купивши цей прилад (для того, щоб значно зменшити витрати на електрику) і підвищити свою конкурентноспроможність, буває дуже здивована досить скромними результатами. Сюди ж можна віднести й рекламу надзвичайно дорогих іспанських



дверних замків (ціною в декілька тисяч гривень) які кваліфікований квартирний злодій відкриває за 3-4 хвилини.

Тут спрацює такий принцип: «співрозмовника треба спочатку злякати, а потім – кинути йому рятувальне коло» у вигляді пропозиції, яка допоможе йому так би мовити «виплисти».

**Третє правило.** *Ви досянете від переговорів значно більшого, якщо зможете заслужити у партнера його повагу, або хоча б викличите в нього почуття неусвідомленої симпатії до Вас.* Як ми вже говорили в попередніх розділах цієї книжки: якщо Ви викликаєте у співрозмовника неусвідомлену симпатію, то його пильність та недовіра до Вас досить сильно зменшується. Від Вас залежить як Ви це зможете використати.

*Одне зауваження.* Не бажано зловживати.

**Правило четверте.** *По можливості, прагніть створити атмосферу довіри на переговорах.* Вас повинні поважати, але це не значить, що повинні боятися чи

ставитись із недовірою. Намагайтесь не дратувати співрозмовника без необхідності. Пам'ятайте, що навіть в напружених переговорах можна бути і доброзичливим і уважним.

**Правило п'яте.** *Якщо партнер-представник іншої культури, соціальної групи - враховуйте культурні, національні та соціальні відмінності.* Так, всі підручники із службового етикету буквально переповнені прикладами національно-культурних відмінностей, що завадили знайти спільну мову учасникам переговорів. Якщо іспанець чи грек домовляться з Вами зустрітись о певній годині, то це значить «Десь так, приблизно». А з точки зору німця – це має бути рівно хвилина в хвилину. Навіть німці із ФРН досить часто звинувачують своїх співгромадян із колишньої НДР о необов'язковості та неточності. І це представники однієї нації, що жили в різних державах лише, кілька десятиліть, що ж тоді говорити про національних представників колишніх республік Радянського Союзу, де завжди все було дещо інакше ніж в Україні. Це ж стосується і розуміння психології представників різних регіонів України. Ці регіони досить різні і не треба оцінювати їх за нормами поведінки Вашої малої батьківщини. Скажімо, для нас - громадяни Федеративної Республіки Німеччина – всі є німцями. А для самих себе вони: макленбуржці, баварці, прусаки, ельзасці, бранденбургці тощо.

**Правило шосте.** *Спробуйте зрозуміти приховані мотиви зустрічі з Вами партнера по переговорах.*

*Один варіант,* якщо людина добилася всього сама й прагне навіть не усвідомлюючи, отримати на свою адресу схвальних слів.

*Другий варіант,* якщо це господар, який продає «власну справу» і знову таки, не усвідомлюючи навіть для себе хоче передати її в «надійні руки».

*Третій варіант,* партнер, кращі часи якого вже далеко позаду, хоче чути лише підтвердження того, що все, що ін робить по бізнесу було єдино вірним.

*Четвертий варіант.* Ваш співрозмовник – колишній мажор, що отримав це все задаром і не дуже вдало розпоряджався, але дуже хоче в Ваших очах виглядати надзвичайно поважно.

Таких варіантів може бути ще не один і не два. Тому висновок такий: намагатися зрозуміти його приховані мотиви поведінки.

**Правило сьоме.** *Ніколи не робить нічого такого, що може призвести до втрати поваги з боку партнера до Вас.* Не намагайтесь всім сподобатись, не вибачайтесь з будь-якого приводу. Прагніть бути ввічливим, але непоступливим. Ніколи не жартуйте на свою адресу чи адресу своїх колег по команди – інша сторона може сприйняти ці жарти всерйоз. Не будьте метушливим. Почуття гумору, навіть воно у Вас на рівні Михайла Жванецького. В цьому разі – сміятись будуть, але оцінка Вас як партнера, скоріш за все, зміститься в бік сприйняття, як легковажного.



Якщо Ви не є телеведучим, то маєте викликати повагу як серйозна людина. Не випадково, більшість серйозних книг по проведенню переговорів не радять жартувати протягом переговорів більше 1-2 разів. Тільки як виняток, щоб зняти нервову напругу.

**Правило восьме.** *Ніколи з ходу не критикуйте і не відкидайте позицію співрозмовника. Інакше отримаєте порцію зустрічної критики на свою адресу.* Замість цього, з початку перерахуйте всі ті пункти по яких Ваша позиція співпадає з оцінкою ситуації співрозмовникам. Після того, перерахуйте ті положення як можна обговорювати. І лише потім скажіть про те, що Вас роз'єднує і які вимагають взаємного компромісу.

**Правило дев'яте.** *Не реагуйте на емоційні «вибухи» партнера. Дайте йому можливість висловитись, але не сперечайтесь.* В цьому разі Ви, як то кажуть, у «зародку» загасите можливий конфлікт. Оскільки дуже важко роздратуватись, якщо співрозмовник замість опору незворушно «пропускає» крізь себе чуже роздратування. Партнеру не має за що «зачепитись» для того щоб просте роздратування перетворилось в агресивне неприйняття Вашої точки зору.

**Правило десяте.** *Поставте себе на місце Вашого співрозмовника, щоб зрозуміти його позицію! Головна вимога:* не викривляйте його мети в світлі власних проблем та бажань. Ні в якому разі не сприймайте партнера як такого, який дурніший за Вас чи менш знає чи вміє. Навіть якщо його репліки показують його дійсну некомпетентність і цьому питанні, яке викликало роздратування. Є гарне прислів'я: якщо рибу оцінювати по тому, як вона вміє лазити по деревах, то займе останнє місце. Тобто, в соціальній психології є такий термін – «ехо успіху в іншій сфері діяльності». Що це значить? Те, що якщо людина досягла значних успіхів в певній професії чи ситуації, це зовсім не є гарантією того, що і в іншій роботі все буде добре. Наприклад, студенти-відмінники часто дуже важко можуть знайти себе у дорослому житті. Чим людина, що «успішно» перемогла якісь надзвичайні події та ситуації зовсім не обов'язково буде такою ж успішною в іншому житті. Але ж вона то оцінює день сьогоднішній з тих позицій, що залишились в минулому.

Тому висновок, дозволяйте партнеру «вибухнути» емоціями, але самі сприймайте це спокійно й з розумінням.

**Правило одинадцяте.** *Більше запитуйте (слухайте що відповідають) та дивіться як відповідають.* Треба пам'ятати правило: дивитись і бачити та слухати



і чути – це зовсім не одне і теж. Дуже часто нещирого співрозмовника видає невідповідність інтонації тим словам які він говорить. Не випадково, в силових структурах співставляли текст допиту протоколу та магнітофонний запис цієї ж розмови. Приклад: сцена у культовому серіалі «Сімнадцять миттєвостей весни», коли гестаповець Мюллер уважно співставляє

протокол допиту Штирліцем радянської розвідниці Кет з магнітофоном записом. Цікавить його саме відповідність змісту слів – емоціям з якими їх висловили.

**Правило дванадцяте.** *Інколи буде доцільно показати, що Ви знаєте менше ніж співрозмовник з питання, яке обговорюється.* Дуже висока ймовірність того, що партнер захоче продемонструвати свою проінформованість і скаже більше ніж запланував. З іншого боку, вже Ви маєте ніж запланував. З іншого боку, вже Ви маєте завжди пам'ятати про можливу спробу співрозмовника отримати від Вас додаткову інформацію.

**Правило тринадцяте.** *Будьте активним слухачем. Завжди використовуйте засоби так званого «зворотнього зв'язку».* Вербальні, тобто словесні: обов'язково демонструйте співрозмовникові позитивну оцінку того, що він говорить. Це і окремі слова на кшталт: «Так, звичайно, зрозуміло, дуже цікаво». Людина має відчувати зацікавленість оточуючих в його словах та поглядах. Серед вербальних прийомів використовують так звану «вербалізацію». Види вербалізації оцінюються за принципом від «простого до більш складного». В якості приклада наведемо два варіанти. «Вербалізація I» – в цьому разі, Ви маєте повторити вголос, тільки своїми словами останнє висловлення співрозмовника. Він чує власну точку зору, просто проговорену дещо іншими словами. У нього виникає відчуття спорідненості. Сюди ж фахівці із комунікації відносять «Вербалізацію II». В даному випадку Ви маєте проговорити, своїми словами, останні слова партнера додавши до них своє яскраве емоційне ставлення до того, предмета чи події про які йшла мова. Відповідно, виникає позитивне ставлення не тільки до інформації про яку йшла мова, а й до Вас – її носія! Це пов'язано з тим, що більшість людей підсвідомо переконані у власній правоті, і Ваше підтвердження слів партнера піднімає рівень його самооцінки. Відповідно, позитивна реакція на такі слова розповсюджується і на їх носія, тобто – Вас! Такий прийом у НЛП (нейролінгвістичному програмуванні) називається «відзеркалення» й технологіям його використання там присвячено багато робіт.

**Правило чотирнадцяте.** *Використовуйте у своїх доводах зрозумілі для партнера аргументи!* Це не значить, що із студентом Ви маєте говорити мовою 16-ти річного хлопця. Якщо Ви це спробуєте, то нічого окрім глузливого здивування з його боку не почувете! Але розуміти його систему цінностей треба. Інакше – виникає повне неспівпадіння між двома сторонами розмови. Як взірць



такого нерозуміння, можна навести проблеми, виникають у багатьох викладачів системи вищої освіти в ході їх лекцій перед студентами. Оці всі посилання на телесеріали «Місце зустрічі змінити не можна», «Сімнадцять миттєвостей весни», «Штрафбат» чи «Ліквідація» на яких вирости ці педагоги, мало що говорити молоді, оскільки переважна частина їх не бачила! І навпаки, більшість викладачів і не чули про молодіжні фільми на кшталт «Крик-5» чи

«Техаська різанина бензопилкою». Відповідно, виникає дві паралельні площини соціально-культурної інформації, які, так би мовити, «зависають» одна над одною, але майже не мають «точок дотику». Більш того, ця проблема посилюється вже й у нинішньому поколінні оскільки маленькі діти молодих



батьків обирають західні мультфільми типу: «Холодне серце», чи «Підводна братва», а зовсім не «Ну, постривай» чи героїв «Простоквашено».

Зовсім не обов'язково говорити мовою партнера по переговорах але розуміти його інтереси та уподобання як представника певної соціальної групи конче важливо!

**Правило п'ятнадцяте.** *Спілкуючись, завжди підкреслюйте позитивне у власних аргументах, виключте негативне.* Саме до цього правила має відношення знаменитий вислів американців: «ДУМАЙ ПОЗИТИВНО!». За ним стоїть дуже простий зміст: покажи співрозмовникові чому ти будеш для нього ВИГІДНИМ!

Це потрібно для того, щоб зацікавити партнера і «пробити» його інерцію думки «Все путем!».

Чому:

а) як Ваш співрозмовник зреагує на пропозицію витратити гроші? (ЙОГО гроші, між іншим);

б) змінити звичний порядок речей (аргументація: «А для чого? У нас все не гірше ніж у інших!»);

в) розпочати принципово новий бізнес-проект? (Більшість людей дуже швидко звикає до певних ритуалів і вже не прагнуть змінити «добре» на «краще»). Звичайно, він відмовиться від будь-яких змін. Оскільки це вимагає певних зусиль.

**Правило шістнадцяте.** *Дайте співрозмовникові час звикнути до нової для нього думки (пропозиція, інновація, реорганізація, оптимізація тощо).* Буде краще, якщо рішення Ви запропонуєте приймати наступного дня – партнер має з цією думкою «переспати».

**Правило сімнадцяте.** *Спілкуйтесь із співрозмовником в манері, яка передбачає співпрацю.* Як писав з цього приводу такий популяризатор психології управління, як Роберт Грін у своїй книжці «48 законів влади» - бажано втягнути партнера в процес прийняття рішення. Це передбачає прагнення просити у нього порад та рекомендацій. Відповідно, співрозмовник втягуючись в процес прийняття рішень починає дивитись вже на проблему дещо з Вашої точки зору. У нього формується так звана *емпатія* тобто емоційно позитивне ставлення до питання, що обговорюється.

**Правило вісімнадцяте.** *Використовуйте критичні зауваження партнера для посилення власної позиції.* Можна сказати, що Ви застосуєте його зауваження як певний прийом для демонстрації своїх переваг над конкурентами. Тобто, спочатку Ви *відзеркалюєте* вголос його зауваження, а потім продовжуєте їх вже відповідаючи по суті.

**Правило дев'ятнадцяте.** *Зробіть вміння мовчати своєю стратегічною зброєю.* Оскільки, пауза яку Ви тримаєте в розмові говорить про те що:

- Ви впевнені в своїй позиції на переговорах;
- Партнер «збивається» із звичного для нього і тому найбільш комфортного ритму проведення переговорів;
- У співрозмовника з'являються найгірші передчуття - він може думати, що Ви мовчите тому що незацікавлені в його позиції як недостатньо вигідний або у Вас є кращий варіант, отримати від його конкурентів.

- Цілком можливо, що таку тактику із вживанням відповідних пауз використовує Ваш партнер. В цьому разі. Ви маєте пам'ятати знамените гасло театральних режисерів, що проголошували своїм акторам: «Тримай паузу».

### **Особливості короткотермінових переговорів**

Цей перелік правил, звичайно, дуже схожий на дуже популярні в 90-х роках минулого сторіччя рекомендації на кшталт «Що треба робити, щоб стати мільонером». В ті роки, такі поради лежали на всіх книжкових розкладках біля станцій метро, зупинок міського транспорту, та вокзалах. Оскільки в цих місцях завжди багато людей, та хтось купував подібні брошури, розраховуючи швидко збагатитися. Та 15-20 років, які пройшли з тих часів, засвідчили - знання цих правил не зробить Вас мільонером обов'язково! Але якщо Ви не будете їх знати, то по-перше, можете, наробити багато необов'язкових помилок при спробі домовитись, по-друге, не помітите, того що партнер використовує проти Вас певні технології. Якщо зрозуміти поведінку співрозмовника, то спрацьовує правило: «Попереджений, значить – озброєний!» Так, що давайте саме так і дивитись на ці рекомендації як на «Інформацію до роздумів».

**Правило перше.** *Забудьте про стратегію в таких швидкоплинних переговорах.* Чітко та просто викладіть мету свого приходу. Оскільки, якщо мета



вашого одноразового приходу зрозуміла вашому співрозмовникові, а починати розмову дуже здаля, то, цілком можливо, він вирішить, що мета про яку було домовлено раніше, це лише привід, щоб Ви могли з ним зустрітись. А дійсності, розмова піде про інші більш важливі для нього питання. Що відбудеться в цьому разі? Зрозуміло, він вирішить, що Ви дуже хитра та підступна людина з якою треба бути обережним. Отак, переговори, вже на початку

будуть приречені на невтішний результат. Треба пам'ятати, що існує дуже багато тем переговорів, які вирішуються протягом 10-15 хвилин. Тому не треба ускладнювати ситуацію. Уявіть собі: як би виглядали продавці багаторівневого маркетингу якби вони замість демонстрації товару (харчові добавки, парфумерія тощо) який за їх словами для Вас є дуже корисним і майже безкоштовним, почали б розповідати про складну соціально-економічну ситуацію в їхньому сегменті бізнесу.

Тому чітко й просто скажіть про мету Вашого приходу!

**Друге правило.** *Те, що стверджується, що партнер завжди керується «твердими правилами» і винятків не буває – стовідсотково не відповідає дійсності.* Всім нам приходилось бачити підстаркуватих бюрократів які випрошують щось зробити для них з формулюванням: «Дозволити як виняток».

Дуже часто вимагають, як то кажуть «тупого виконання правил» люди, які не мають повноважень вирішувати проблему по суті. Їм значно простіше

відправити Вас переробити документ ніж взяти на себе відповідальність. В цьому разі, рекомендують, «виходити» на тих, хто, має право, приймати рішення, оскільки наділені відповідними повноваженнями. От від таких людей часто можемо почути про своїх підлеглих: «Та що вони дурницями займаються?» Це ж дуже просто!» але просто на рівні його повноважень, яких не мають його підлеглі.

**Правило третє.** *Скористайтесь будь-яким приводом, щоб отримати максимальну знижку.* Приводи можуть бути різні:

Ви живете неподалік від майбутнього місця роботи;

Ви знаєте людей, що здатні виконати якісь конкретні доручення (зрозуміло, що якщо збирається працювати довго, то – інформація має бути правдивою);

Ви, щоб зекономити гроші партнера, використаєте так званий «самовивіз», т.т. заберете товар своїм автотранспортом;

Ви заберете то, що тільки захищає виробничі площі партнера. (Згадайте оголошення «Забираємо старі піаніно, що тільки заважають Вам жити й збирають на собі пил та бруд»).

**Правило четверте.** *Допоможіть партнеру дуже захотіти отримати товар чи послугу, які Ви йому пропонуєте.* Мотивація може бути дуже



різнобічною. Наприклад, одна із фірм, що торгує кухонним посудом, на презентаціях використовує таку піраміду мотивів: а) наш посуд виготовляється з використанням сучасних нанотехнологій, стійкий до подряпин (склад, форма, можливості), діє на людей з технопатичним мисленням; б) перевага посуду стосовно конкурентів в тому, що на його поверхні практично не може

зачепитися жир та залишки їжі – гігієнічний; в) використання цього посуду дозволяє одночасно готувати на одній конфорці зразу три страви - а) - перше, б) – друге, в) – третє; якщо розмістити їх у певній піраміді – економія часу на готовку для жінок, що працюють; г) порівняння цього посуду із сімейним коштовностями, майже як діаманти, передбачення, що він буде передаватися від бабусі до онуки. Хоча це суто гіпотетичне твердження, як воно буде в майбутньому ніхто не знає. До того ж досвідчені господині знають, що чавунні емальовані каструлі й чавунні сковорідки – дійсно вічні, а коштують в десять разів дешевше. В цьому разі – спрацьовує мотив престижу, тобто цей посуд – лише для обраних!

Як прагнення допомагати покупцеві обов'язково вибрати із того, що йому запропоновано. Давайте пригадаємо поведінку продавців одягу на промтоварних ринках. Оце знамените : «Та Ви ж поміряйте, за це грошей не беремо!» як тільки плащ чи пальто опиняється на плечах можливої купувальниці-то в дію вступають колеги продавця, що розташовані праворуч-ліворуч та напроти від цього торгового місця. Звучать: «Дуже добре, це саме Ваш колір, розмір, фасон». В залежності від фігури купувальниці кажуть «робить більш стрункою - для огрядної, чи навпаки, більш фігуристою» - для худой.

**Правило п'яте.** *Спробуйте змусити партнера запропонувати Вам найкращі умови.* Мова йде про вплив такого фактору як конкуренція. В цьому разі

можливі варіанти логіки партнера: а) оскільки є інші пропозиції на цю послугу чи цей товар або претендента на посаду, то можлива – пропозиція варта на увагу; б) виникнення певного побоювання: «Не придбаю цю Унікальну Торгову Пропозицію – забере хтось інший». Думка слухна, оскільки у кожного з нас в житті була ситуація коли ми запізнювались із прийняттям рішення і вигідна пропозиція проходила повз нас. Відповідно, у кожного в душі сидить оцей гіркий досвід. І така стратегія, звичайно розумна та зважена може досягти успіху; в) «звуження» діапазону прийняття варіантів. Як правило залишається вибір між «Прийняти пропозицію зараз» чи «Прийняти пропозицію пізніше», можливо на трохи інших умовах.

**Правило шосте.** *Додайте якийсь безкоштовний «додаток» з тим, щоб, Ваша пропозиція була більш привабливою. Це не обов'язково незвичайний сувенір, може просто показати фото якихось подій, учасником яких Ви були. А можливо – коротка, але надзвичайно цікава історія не про Вас, але яка дотично стосується і Вас.*

**Правило сьоме.** *Покажіть співрозмовникові, що Ви професіонал у тій справі, яку Ви представляєте. Як кажуть французи «Діавол – в дрібницях!». Це значить, не бійтеся, що Ви не знаєте якихось дрібниць. Скажіть, що саме з цим питанням – справу не мали. Це значно краще ніж поводити себе, як поганий студент на екзаменах. Але в цілому, звичайно претендуєте на роботу, то «Діло треба знати!».*

**Правило восьме.** *Запропонуйте партнерові легкі для прийняття рішення. Є в психології переговорів таке поняття «піраміда угоди». Треба йти від найбільш загального, поступово, до найконкретнішого. Спочатку формується позитивна реакція на Вашу пропозицію в цілому. А вже потім, крок за кроком, Ви конкретизуєте Вашу Унікальну Торгову Пропозицію. Головне, щоб співрозмовник відповідав на кожному етапі схвально й висловлював свою позитивну реакцію. Всі його поетапні рішення мають бути простими, без альтернативних варіантів.*

**Правило дев'яте.** *Можна добитися від партнера ще однієї поступки у вже перед закінченням переговорів. Тобто, коли Ваш співрозмовник вже вирішив, що всі позиції погоджені раптом з'ясовується, що треба домовитись ще про якісь дрібниці. Більшість людей в ситуації «Переговори майже закінчено» розслабляються і коли виникають додаткові умови ладні їх прийняти. Це правило бажано врахувати в ситуації коли його використовують проти Вас. Рішення дуже просте: якщо Ви поступилися в цьому питанні, то цілком можливо, що воно ще не останнє!*

Висновок: тримайте позицію!

**Правило десяте.** *Інколи, з Вами будуть домовлятися про остаточне ціну вже після того, як Ви виконаєте значну частину роботи. Логіка така: пропонується знижена, стосовно попередніх домовленостей ціна. Це обґрунтовується довгим терміном виконання робіт, невисокою якістю, відхиленням від узгодженого проекту. Остаточний*





висновок - тих грошей про які Ви домовлялися на початку робіт Ви не заслужили, а певну частку – так! Існує і протилежний варіант, коли виконавець робіт буде вже Вам завищувати ціну, обґрунтовуючи це додатковими обсягами чи запрошенням інших фахівців.

Щоб правило десяте не стало Вам на заваді, чітко в ході короткотермінових переговорів обумовлене мінімальні та максимальні межі фінансових домовленостей. Це застрахує Вас від неприємних сюрпризів!

**Правило одинадцяте.** *Якщо на співрозмовника було витрачено певний час, то вже не хочеться визнати, що «це було задарма»!* Відповідно, партнер зменшує свої вимоги, щоб хоч якось компенсувати втрачений час. Не випадково, це правило дуже добре знають продавці – консультанти. Наприклад, якщо в салоні радіотоварів Ви цікавитесь відеоплеєром, то продавець буде охоче відповідати на всі питання пов'язані із цим товаром. Якщо ж Ви після цього поцікавитесь телевізором, а потім, наприклад, звуковими колонками, то консультант, зрозумівши, що Ви можливо просто ховаєтесь від дощу, скаже: «Ви тут зорієнтуйтеся і коли надумаєте, то покличете мене!» Оскільки його час занадто дорогий, щоб його витратити на відвідувачів невмотивованих на купівлю товару.

Підводячи підсумки щодо технології проведення короткотермінових переговорів зауважимо, що тут треба діяти швидко, але обачливо, обов'язково спостерігаючи за реакцією партнера на Ваші слова і вчасно на це реагувати. Знання цих простих правил не лише допоможе побудувати міцний «каркас» переговорів, а й дозволить помітити можливі маніпуляції. Цій темі буде присвячено певну подальшу частку нашої роботи, але це бажано усвідомити вже зараз.

### **Ефективне спілкування Інтернет-месенджерами**

**(Skype, WhatsApp, Viber, Facebook Messenger, ICQ, Google Hangouts)**

#### **10 загальних правил спілкування Інтернет-месенджерами**

1. *Завжди представляйтесь.* Хоча б одним реченням розкажіть, хто Ви і чому пишите абсолютно незнайомій людині. Адже з аватарки і імені-прізвища не зрозуміло серйозна людина або черговий Інтернет-шахрай. Обов'язково додавайте до привітання звертання на ім'я співрозмовника, це не просто свідчення Вашої поваги до нього, а й підтвердження того, що Ви серйозно налаштовані на співпрацю.



2. *У першому повідомленні завжди звертайтеся до співрозмовника на «Ви».* Важливим є те, що ви з людиною поки не знайомі, і до спілкування на «ти» переходити відразу не варто. Якщо співрозмовник Ваш ровесник або молодший за Вас, можете запропонувати йому перехід на "ти" тільки після декількох повідомлень (але лише якщо

бачите, що загальний тон «розмови» - доброзичливий). До людей, які набагато старші від Вас, у діловому листуванні завжди звертайтеся на «Ви».

3. *Не телефонуйте абсолютно незнайомим людям на мобільний або в Скайп чи Google Hangouts без дозволу.* Мобільний телефон або служба відеодзвінків - це той «останній рубіж», який є у будь-якої сучасної людини (неважливо, ким вона працює, чим займається і на якій посаді перебуває). Інша справа – якщо Ви попросили номер для уточнення деталей, Вам цей номер дав сам співрозмовник і Ви з ним зв'язалися (вже з його дозволу).

4. *Починайте з головного.* Вступне слово (привітання, презентація себе, звідки Ви дізнались контакти співрозмовника) повинно скласти не більше 2 коротких речень. Далі переходите до суті, тобто звертаєтесь до співрозмовника із конкретною пропозицією / питанням / запитом.

5. *Не зволікайте із відповіддю на запит і не бійтесь говорити «ні».* Зволікання на прохання, резюме або пропозицію про співпрацю ставить вашого співрозмовника у стан хронічної невизначеності, зменшуючи тим самим довіру до Вас. Намагайтесь писати листи і повідомлення у робочий час. Пам'ятайте, що дати відповідь на лист електронною поштою Ви повинні максимум протягом доби. Відповідайте у месенджері щойно Ви побачили повідомлення. Якщо не можете відповісти по суті, дайте зворотній зв'язок про те, що лист чи повідомлення отримані і окресліть строки, коли дасте вичерпну відповідь.

6. *Будьте ввічливі і стримані, використовуйте лаконічну та дуже змістовну тему листа чи повідомлення.* У заголовку листа сформулюйте чітко в 3-5 словах те, навіщо і про що пишете, цим Ви підвищите імовірність отримання відповіді. Навіть якщо тон співрозмовника вас зачіпає або здається вам гордовитим, проявляйте стриманість і ввічливість: можливо, Ви просто зіткнулися із «захисною реакцією» людини, якій десятками в день приходять листи від різноманітних некомпетентних осіб.

7. *Якщо у Вас виникають сумніви – використайте пошукові сайти (на кшталт Google).* Наприклад у випадку, коли Ви сумніваєтесь у порядності, намірах і серйозності Вашого співрозмовника, не полінуйтесь знайти його в Інтернеті, у соціальних мережах чи навіть на сайтах знайомств: «скелети у шафі» часто лежать на найвиднішому місці.

8. *Електронну пошту, повідомлення у соціальних мережах перевіряйте двічі на день.* Орієнтуйтеся за адресами відправників і темою листів. Періодично заглядайте в папку «Спам» в поштовому профілі і у вкладку «Інші» в повідомленнях Facebook: туди іноді потрапляють важливі і потрібні вам листи.

9. *На час відряджень і відпустки включайте в пошти автовідповідач.* В правильно налаштованому автовідповідачі відповідь на отриманий лист міститиме контактні дані людини, з якою можна зв'язатися на час Вашої відсутності, а також примітки про Вашу доступність / недоступність для дзвінків і листів в певний період часу, можливості / неможливості написати вам в Skype, Facebook або іншими каналами зв'язку.

10. *Обов'язково перечитуйте своє повідомлення, перед тим, як його відправити.* Навіть якщо програма перевірки орфографії не показала помилок, помилки все-одно можуть залишитися. В результаті, слова набудуть зовсім іншого змісту, а Ви витратите багато часу, щоб пояснити співрозмовнику, що мали на увазі.

Розглянемо деякі особливості спілкування різними Інтернет-месенджерами.

**Skype** – це популярна безкоштовна програма-месенджер для чату і відеозв'язку. Skype також надає ряд платних функцій - для дзвінків на мобільні і стаціонарні телефони, груповий відеозв'язок, інтеграції із офісною АТС. *Переваги:* можливість здійснювати голосові та відео-дзвінки; передавати файли; підтримка групових чатів; немає прив'язки до пристрою (обліковим записом skype можна користуватися із різних пристроїв); програмою можна користуватися як на телефоні, так і на планшеті, комп'ютері і на smart-телевізорі. *Недоліки:* при реєстрації потрібно придумати унікальне skype-ім'я; щоб почати спілкування з людиною потрібно знати її skype-ім'я; відео-дзвінки працюють добре лише на досить потужних телефонах; досить велике споживання Інтернет трафіку; сильно використовується ресурс батареї телефону.

1. Скайп-це не телефон і при здійсненні дзвінка ваш співрозмовник не завжди готовий відразу спілкуватися, особливо із використанням відео-дзвінків. Тому проявіть терпіння і спочатку напишіть текстове повідомлення про можливість здійснення дзвінка (Наприклад, «Ви он-лайн? Чи маєте час на коротку розмову?»).

2. Якщо співрозмовник відповідає не поспішає із відповіддю, не нервуйте, часто Скайп може бути включений, як і сам комп'ютер, але людини за комп'ютером немає.

3. Перед тим як зателефонувати, обов'язково подивіться на статус Вашого співрозмовника (не в мережі, невидимий, в мережі, немає на місці і не турбувати) Далі в залежності від статусу, відправте текстове повідомлення про можливість здійснення розмови.

4. Не зловживайте кнопкою Enter. Зрозуміло, що Ваше повідомлення дуже термінове, і замість того, щоб надрукувати його повністю та відправити, Ви поспішаєте і відправляєте його шматками, іноді навіть розриваючи слова. Співрозмовнику складно читати таке рване послання і адекватно на нього реагувати.

**Google Hangouts** – це програмне забезпечення для миттєвого обміну повідомленнями і відео конференцій, які дозволяють спілкуватися двом і більше учасникам (до 100). Фотографії, якими учасники обмінюються під час конференції, автоматично завантажуються в закриті альбоми Google+. Також доступна передача SMS повідомлень. Відсутня можливість безпосередньо видаляти учасників з чату. Для реалізації цієї дії доводиться видаляти весь чат і створювати новий вже без небажаного учасника. Відсутня можливість відправки відео.

**Facebook Messenger** – додаток для обміну миттєвими повідомленнями і відео, створене Facebook. У 2015 році . Після останнього оновлення у 2015 р. користувачам «Messenger» більше не обов'язково бути зареєстрованим в «Facebook» для входу в додаток досить вказати номер телефону.



**ICQ** (від англ. I seek you - «я шукаю тебе») - централізована служба миттєвого обміну повідомленнями мережі Інтернет.

#### *Правила гарного тону в ICQ:*

Коли Ви виходите в ICQ, не обов'язково вітатися з усіма, хто знаходиться on-line. Ви пишете «Привіт» тільки тим, з ким на даний момент маєте намір спілкуватися. Необов'язково також підтримувати постійний діалог з кожним користувачем.

Для того щоб висловити свої емоції або реакцію на те чи інше повідомлення, в ICQ прийнято використовувати смайлики. У ICQ не прийнято писати весь текст великими літерами. Повідомлення, написане великими літерами, може бути розцінено як підвищення голосу.

В ICQ необов'язково суворо дотримуватися пунктуаційних правил натомість існує особлива традиція використання розділових знаків: крапка в ICQ-повідомленні свідчить про завершення фрази. Крапка, поставлена наприкінці довгого діалогу, сигналізує про те, що Ви хочете закрити цю тему. Один знак оклику, поставлений без тексту, або кілька знаків оклику підряд (незалежно від наявності або відсутності тексту) в ICQ-повідомленні символізують масу позитивних або негативних емоцій (в залежності від контексту). Знак питання за відсутності тексту в ICQ-повідомленні символізує нерозуміння отриманого від співрозмовника повідомлення. Три крапки в ICQ-повідомленні в залежності від контексту можуть висловлювати такі почуття і настрої як сумнів, печаль, задумливість, відчай тощо.

Якщо на чергове Ваше питання співрозмовник відповідає "ОК", згідно з правилами ICQ, Ви можете розцінювати це як вимушену відмову від продовження спілкування: швидше за все, в даний момент Ваш «візаві» зайнятий і не може далі підтримувати діалог. Якщо хтось перебуває on-line в режимі невидимості, не варто нав'язувати йому своє спілкування. У разі, коли Ви отримуєте ICQ-повідомлення, що містить кілька питань, за правилами етикету, Ви повинні відповісти на кожен з них.

При ICQ-спілкуванні необхідно уникати використання висловлювань, які при прочитанні можна зрозуміти двояко.

### ***У пошуках роботи: правила написання резюме і підготовка до співбесіди***

Практика написання резюме запозичена нами із європейського та американського кадрового менеджменту. Це перше, що необхідно мати при собі, шукаючи роботу. Іншими словами резюме є одним із важливих елементів сучасного ділового етикету. Як би Ви не шукали роботу – через знайомих, з газет або за допомогою інтернету, настане момент, коли Вас попросять показати (або надіслати) своє резюме.

**Резюме** – це опис здібностей людини, які роблять її конкурентоспроможною на ринку праці. Воно повинно відображати три основні якості, що вимагаються від співробітника: *освіченість, продуктивність і необмеженість здібностей*. У деяких випадках можна зустріти абревіатуру CV,

що у буквальному перекладі означає «життєпис» або «хід життя» і являє собою резюме працівників творчих професій; у ньому представлені результати праці, тоді як місця роботи не вказуються. Стиль резюме частіше спрямований на отримання конкретного місця роботи, водночас CV містить більш детальну і структуровану інформацію про кар'єрний шлях людини.

*Мета резюме* – привернути увагу до себе при першому, заочному знайомстві, справити сприятливе враження і спонукати роботодавця запросити Вас на особисту зустріч. Звідси випливає головний принцип написання резюме – *підкреслити всі позитивні моменти і зробити непомітним, наскільки це можливо, Ваші слабкі сторони.*

Потрібно написати таке резюме, щоб потенційний роботодавець сприйняв його, як джерело Ваших біографічних даних і інформації про Ваш професійний досвід. На прочитання резюме в середньому витрачається не більше 1-2 хвилин, тому дуже важливо відразу привернути увагу роботодавця, зацікавити його і спонукати призначити вам інтерв'ю. При створенні резюме потрібно пам'ятати про те, що воно стане Вашою візитівкою і повинно виділяти Вас із усього потоку людей, що шукають роботу.

### **Типові помилки при написанні резюме:**

Резюме містить багато інформації, але ні натяку на те, чому людина підходить саме для цієї вакансії.

Використання прямої хронології, коли людина описує свій професійний досвід послідовно мало не від школи до останнього місця роботи (зверху вниз). Насправді Вашого потенційного роботодавця цікавлять лише останні 3-5 місця роботи та період не більше 10 років.

Для опису додаткових переваг використовуються кліше на кшталт «комунікабельний», «стресостійкий», «відповідальний», присутні майже у кожному резюме.

Грамотичні та стилістичні помилки, описки і неструктурований текст.

Пусте резюме у тих, у кого немає стажу. Навіть якщо людина ніде ніколи не працювала, вона за своє життя досягла певних результатів: студент брав участь у громадському житті вузу, домогосподарка опанувала навичками, необхідними їй на тій чи іншій посаді. Все це необхідно вказати в резюме у діловій формі.

### **10 правил написання ефективного резюме**

**Правило 1.** На початку ніколи не пишеться слово «резюме». *Заголовком резюме є Ваше ім'я та прізвище.*

**Правило 2.** *Чітко сформулюйте бажану посаду.*

Назва бажаної посади – один із найважливіших пунктів резюме. Від того, наскільки чітко Ви його сформулюєте, залежить доля вашого резюме. Не використовуйте такі варіанти, як «будь-яка посада», «спеціаліст» тощо,





роботодавці не будуть витратити свій час на обдумування того, що Вам запропонувати. Не вказуйте в одному резюме одночасно кілька взаємовиключних посад. Складіть декілька різних резюме, в кожному з яких зробіть акцент на досвід і навички, необхідні для кожної конкретної посади, на яку ви могли б претендувати. Так, Вам доведеться витратити трохи більше часу, зате і результат не змусить себе чекати!

**Правило 3.** *Заздалегідь визначтеся із зарплатою.*

Вказуючи бажаний розмір зарплати Ви даєте зрозуміти, що здатні дати оцінити власний досвід і навички. Але перш, ніж це робити проведіть аналіз ринку праці, вивчіть рівень зарплат у Вашій сфері та регіоні в цілому.

**Правило 4.** *Будьте лаконічними.*

Не робіть своє резюме схожим на роман-епопею, поміщаючи туди тексти статей, публікацій, свої роздуми про сенс життя. Резюме повинно вміститися на одній сторінці, максимум – на двох. Бажано, щоб ключова інформація знаходилася на першій сторінці. Якщо за обсягом резюме вийшло на одну неповну сторінку, інформацію необхідно розташувати так, щоб сторінка була повністю зайнята текстом. Структура резюме будується від пріоритетної для роботодавця інформації до другорядної, а не навпаки.



**Правило 5.** *Вкажіть свої досягнення.*

У резюме обов'язково повинні бути вказані Ваші успіхи (досягнення) для кожного місця роботи. Досягнення – це успіхи, які виражаються у цифрах (продано стільки ... товарів), термінах (за місяць збільшено обсяг продажів на 50%) або якісних змінах в компанії (подолано кризу, впроваджено нові технології). Досягнення обов'язково повинні бути конкретні, вимірні, значні і відповідати бажаній посаді.

**Правило 6.** *Грамотність.*

Перевірте резюме на орфографічні помилки. Резюме з помилками немає жодних шансів на успіх.

**Правило 7.** *Достовірність та актуальність інформації.*

Складаючи резюме, будьте чесними. Знання конкретних програм, наявність певних навичок – все це дуже легко перевіряється працедавцем. При необхідності Ви повинні будете підтвердити зазначену Вами інформацію документально або ж відповідними прикладами.

**Правило 8.** *Наявність фотографії.*

Наявність фотографії у резюме не обов'язкова, але бажана. Існує низка вимог до фотографії у резюме. Зокрема, на фото повинна бути зображена лише одна людина – Ви, при цьому має бути чітко видно Ваше обличчя. За класичними канонами фотографія повинна бути приблизно такою ж, як у паспорті. Пам'ятайте: резюме з фотографіями, які зображують здобувача без одягу (частково або повністю), до розгляду не приймаються!

**Правило 9.** *Не вказуйте надмірну персональну інформацію.*

З метою власної безпеки не вказуйте у резюме особисту інформацію – номер паспорта, точну адресу проживання і реєстрації тощо. Не пишть свій сімейний статус, а особливо «у цивільному шлюбі» чи «розлучений», такі варіанти відразу ставлять безліч додаткових запитань. Про свій сімейний статус Ви зможете розповісти вже на співбесіді. Не варто давати посилання на свої сторінки у соціальних мережах.

**Правило 10.** *Дотримуйтесь вимог оформлення резюме.*

Будь-яке резюме повинно мати звичний для всіх шрифт. Раніше Microsoft Word за замовчуванням пропонував шрифт Times New Roman. Але потім мода змінилася, і стали популярними шрифти Calibri і Arial. Все резюме повинно бути написане одним шрифтом. Деякі пункти (наприклад «освіта», «досвід роботи» слід виділяти жирним шрифтом або курсивом).

Уникайте таблиць у резюме, оскільки програми для читання файлів у Вас та працедавців можуть відрізнитися, що призведе до зміщення таблиць, а резюме в цілому (яким би змістовним воно не було) набуде непрезентабельного вигляду.

Для документів такого типу рекомендується наступна розмітка сторінки: верхнє поле - 2 см, праве - 2 см, нижнє - 2 см, ліве 2,5 см. Допускається звуження поля на сантиметр і замість стандартного 12-го розміру шрифту використання 10-го. Водночас варіант зі зменшенням шрифту прийнятний тільки в тому випадку, якщо резюме буде відправлено роботодавцю по E-mail-у або вручено особисто. У разі відправлення резюме факсом, розмір шрифту менше 12 краще не використовувати, інакше резюме неможливо буде прочитати.

Зберігайте резюме лише у форматі DOCX. Не в PDF – багато працедавців вносять у резюме свої правки або примітки (очікування по зарплаті, свої враження про кандидата, інформацію, яка була отримана в ході співбесіди). Не в ODT – цей формат може некоректно відкриватися на ряді комп'ютерів. Не в DOC – це ознака того, що резюме родом з минулого (до Office 2007). Не в RTF – файли цього формату займають більше місця у пам'яті комп'ютера.

Назва файлу резюме повинна містити як мінімум прізвище і бажано посаду. Так зручніше працедавцю буде шукати резюме у себе на диску, пересилати його тощо.

**Типова структура резюме**

- Прізвище та ім'я (у сучасних резюме по батькові не вказується).
- Фото.
- Контакти (телефон, місто, e-mail, домашню адресу вказувати не потрібно).
- Посада, на яку Ви претендуєте.
- Мета (що Ви прагнете досягти на цій посаді).
- Бажана зарплата.
- Ключові компетенції (слід вказати професійні знання і досягнення, а також кілька особистісних якостей).
- Освіта (пишеться рік вступу і закінчення навчального закладу, його повна назва та місто, де він знаходиться. Далі вказується факультет, спеціальність, зазначена в дипломі, і кваліфікація. Якщо вищих освіт кілька – на перше

місце краще поставити ту освіту, яку більше підходить для пропонованої посади. Якщо різниці немає – вкажіть їх у зворотному хронологічному порядку).

- Досвід роботи (спочатку – останнє місце роботи, нижче – більш ранні).
- Додаткова інформація (мови, знання програм, наявність прав).

### **Особливості написання есе для працевлаштування**

Есе – це прозовий твір невеликий за обсягом і вільний за композицією, що описує індивідуальні враження та міркування з конкретного приводу чи питання та явно не претендує на вичерпне трактування предмета .

Мета написання есе полягає в оцінці таких навичок, як самостійне творче мислення і письмовий виклад власних думок.

Структура есе визначається вимогами, що ставляться перед автором: думки автора викладаються у формі коротких тез, кожна думка повинна бути підкріплена доказами – тому за тезами слідують аргументи. Аргументи – це факти, явища суспільного життя, події, життєві ситуації і життєвий досвід, наукові докази, посилання на думку вчених та ін. Краще приводити два аргументи на користь кожної тези: один аргумент здається непереконливим, три аргументи можуть «перевантажити» виклад, виконаний у жанрі, орієнтованому на стислість і образність.

Основними темами есе при працевлаштуванні є наступні:

- «Чому я обрав саме цю професію?».
- «Чому саме я гідний зайняти цю посаду?».
- «Чого я хочу досягти, працюючи на цій посаді зокрема та за спеціальністю в цілому?».



Перед тим як приступити до написання есе, зверніть увагу на наступні питання. Відповіді на них дозволять Вам чіткіше визначити, що варто писати в есе:

Описуючи в есе свої особисті якості або здібності, запитайте себе:

- Чи відрізняюся я тією чи іншою якістю від тих, кого я знаю?
- В чому проявляється це якість?

Про діяльність, якою Ви займалися (займаєтесь):

- Що змусило мене зайнятися цим видом діяльності?
- Чому я продовжував(ю) займатися цим?

Про кожну подію Вашого життя, про які Ви згадали:

- Чому мені запам'яталася саме ця подія?
- Чи змінила вона мене як особистість?
- Чи було це одкровенням для мене; тим, про що я раніше не підозрював?

Про кожну людину, яку Ви згадали:



- Чому я назвав саме цю людину?
- Чи прагну я бути схожим на неї ?
- Якими її якостями я захоплююся?

Про кожне з Ваших уподобань і те, що Вам не подобається:

- Чому мені це подобається або не подобається цим займатися?
- Як хобі впливає на моє життя?
- Як хобі пов'язано із моєю професійною діяльністю?

Про Ваші невдачі:

- Чому я в результаті навчився?
- Що корисного я виніс з цієї ситуації?

Про цілі на майбутнє:

- Які мої короткострокові цілі?
- Як я бачу свою життєву перспективу?

І пам'ятайте, що есе – це стислі роздуми на тему Вашої кар'єри. Обсяг есе – від трьох до семи сторінок комп'ютерного тексту.

Зазвичай для працевлаштування необхідно писати автобіографію. Зазвичай **написання автобіографії** вирішує одразу три цілі роботодавця:

1) З автобіографії кандидата роботодавець дізнається основні дані, необхідні відділу кадрів для заповнення особової картки працівника.

2) Автобіографія дозволяє з'ясувати рівень володіння державною мовою кандидата на посаду.

3) Автобіографія розповість потенційному керівникові те, про що промовчить резюме, а саме: в якому середовищі зростав, виховувався і формувався як особистість і як професіонал його майбутній співробітник. Це важлива інформація, про яку на співбесіді питати не завжди доречно.

*Структура автобіографії:*

1. Місце і дата народження – починати слід саме з цього.

2. Сім'я, в якій Ви вирости. Достатньо вказати імена батьків (або тих, хто Вас виховував), їх професії, особливі заслуги і, якщо батьки нині живі, місце проживання.

3. Школа. Достатньо вказати номер школи і профіль навчання, якщо він був. Крім цього можна згадати хіба що про золоту медаль і про призові місця на всеукраїнських олімпіадах.

4. Коледж і ВНЗ. Необхідно написати назву навчального закладу, факультет і спеціальність. Тема дипломної роботи доречна, якщо ви працюєте за отриманою спеціальністю. Не забудьте й про свою участь в громадському житті факультету.

5. Пройдені тренінги, семінари та курси згадуйте в хронологічному порядку.

6. Служба в армії. Зупиняйтеся лише на роках, роді військ та званні, в якому закінчили службу.

7. Кар'єра. На відміну від резюме, де прийнято повідомляти про останні три місця роботи, починаючи з останнього, в автобіографії доведеться описати

весь свій професійний шлях з самого початку. Добре подумайте, де і які акценти Ви будете розставляти, які досягнення вказувати, а про що згадаєте лише побіжно.

8. Ваша сім'я, якщо вона є. Достатньо прізвища та імені дружини (чоловіка), дати народження і професії, кількості дітей і їх віку.

9. Ваша суспільне життя, хобі, захоплення Ви описуєте лише тоді, коли вони становлять інтерес для отримання саме цієї роботи.

Пам'ятайте: Ви маєте право не повідомляти про погашені судимості, позашлюбних, усиновлених дітей, про своїх зверненнях до суду з різних питань, конфлікти з сусідами тощо.

Останнім часом замість автобіографії роботодавці просять написати есе. Що воно таке і як правильно «себе подати» ми розкажемо далі.

### **Поради у пошуку роботи**

#### *1. Сформулюйте Ваше власне бачення бажаної роботи*

Ви повинні поставити перед собою плани і цілі, яких хочете досягти, а обрана робота Вам у цьому допоможе.

#### *2. Проаналізуйте свої можливості*

Ви повинні проаналізувати свої сильні і слабкі сторони, можливо, удосконалити свої практичні знання за допомогою курсів, зокрема й тих, що пропонують центри зайнятості чи громадські організації.

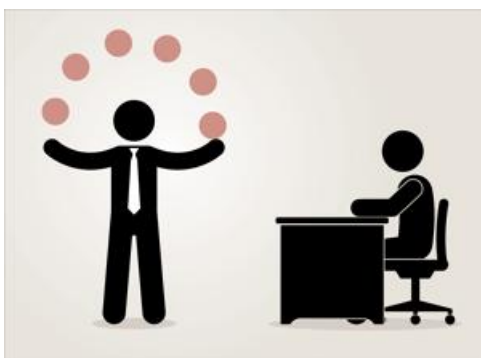
#### *3. Напишіть резюме*

#### *4. Шукайте потенційні вакансії*

Щоб більша кількість організацій дізналася про Вас, викладіть своє резюме на сайтах із працевлаштування: [www.superjob.ua](http://www.superjob.ua), [www.work.ua](http://www.work.ua), [www.trud.gov.ua](http://www.trud.gov.ua) та інших.

#### *5. Підготуйтеся до співбесіди*

Необхідно роздрукувати кілька комплектів резюме й інших матеріалів, які Ви плануєте показати працедавцю, всі матеріали повинні бути під рукою аби не втрачати зайвий час на їх квапливий пошук. Обов'язково візьміть із собою блокнот і ручку.



Дізнайтеся якомога більше про компанію, у якій Ви хочете працювати. Чи вдягати діловий костюм, чи прийти в джинсах і кросівках – залежить від корпоративної культури компанії та сфери її діяльності. Головне, щоб Ваш зовнішній вигляд свідчив про охайність і порядність.

Заздалегідь детально з'ясуйте, як дістатися до офісу та потрапити в нього, щоб не запізнитись на Вашу першу зустріч із працедавцем. У день співбесіди розрахуйте свій час так, щоб з'явитись в офісі на 10-15 хвили раніше до запланованої зустрічі. Якщо ж Ви запізнюєтесь, обов'язково зателефонуйте та попередьте про це. Запам'ятайте ім'я та посаду тієї людини, на співбесіду до якої Ви йдете.

#### *6. Успішно пройдіть співбесіду*

На співбесіді Ви маєте бути щирими і говорити правду, тому що будь-яка брехня впливе у ході роботи. Пам'ятайте, що потрібно дивитися співрозмовнику прямо в очі, посміхатися, твердо потиснути руку і впевнено розмовляти.

Під час співбесіди часто звертають увагу на Ваш попередній досвід і поведінку в конкретних робочих умовах.

Ймовірно Вам поставлять такі запитання як:

- Як би Ви могли описати самого себе?
- Що Ви знаєте про нашу компанію? Чому Ви маєте намір працювати саме у нас?
- Які Ваші сильні сторони? (Завжди підтверджуйте свої якості прикладами з життя)
- Чим Ви найбільше пишаєтеся?
- У чому полягають Ваші головні недоліки?
- Як Ви бачите себе через 5 років. Які Вашу цілі у житті? Як Ви плануєте їх досягти?
- Що Ви будете робити, якщо... (тут Вам можуть дати якусь кризову або стресову ситуацію)

#### *7. Проаналізуйте пройдену співбесіду*

Зафіксуйте отриману на співбесіді інформацію. Отримавши телефонну або письмову відмову, можна звернутися з проханням мати на увазі Вашу кандидатуру в майбутньому. Приходити без запрошення, часто дзвонити, якщо Ви про це не домовлялися, не варто.

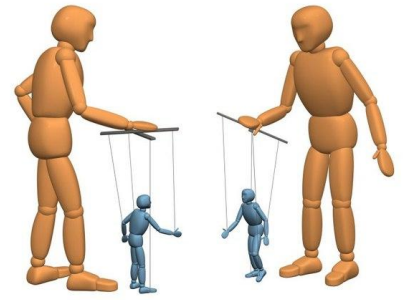
Відмови роботодавців – це неминучий атрибут пошуку роботи: мало кому вдається успішно працевлаштуватися відразу ж після першої співбесіди. Ставитесь до відмови спокійно, як до частини Вашого життєвого досвіду. Це зовсім не привід опускати руки, навпаки, кожна співбесіда (навіть провальна) може наблизити Вас до мети – отримання бажаної роботи.

*- Ти повинен стати мені рідною мамою, - сказав Карлсон. – Ти запитаєш мене, чи не бажая я чогось, а я відповім, що мені нічого не треба. Нічого, окрім величезного торта, декількох коробок печива, гори шоколаду і багато цукерок.  
Астрід Ліндгрєн, «Карлсон, який живе на даху».*

### **Маніпуляції у спілкуванні: види та способи захисту**

*Маніпуляція*, тобто спонукання робити те, що потрібно іншій людині. Будь-яке спілкування по суті є маніпуляцією, оскільки всі наші слова повинні викликати певну реакцію. Відповідаючи на питання «Як справи?», - ми очікуємо на розуміння, співчуття, схвалення. Чесне спілкування, позбавлене маніпуляції, в даному випадку виглядало б просто смішно: «Давай я тобі розповім, як у мене справи, а ти мене похвалиш?». Маніпуляція у спілкуванні відбувається тоді, коли людина говорить одне, а має на увазі зовсім інше. Маніпуляція завжди апелює до почуттів. Ніхто не хоче, щоб ним маніпулювали. Але можливість управляти іншими людьми була і залишається для кожного з нас великою спокусою.

Психологам часто доводиться чути: «Навчіть мене протистояти маніпуляції!» і «Як не піддатися на цю провокацію?», а ще «Допоможіть, як зробити так, щоб він (вона) ...» - прявий запит на маніпуляцію, керівництво до дії. Типові запити до психолога полягають саме у тому, як навчитися маніпулювати іншими («Як змінити поведінку дружини», «Як змусити дитину бути слухняною?», «Як вмовити партнера по бізнесу?» тощо).



Дивно, але успішне маніпулювання розцінюється багатьма людьми як ознака сили і могутності. Тоді як сама потреба у такому впливі (і це підтверджують психологічні дослідження) породжена слабкістю – невірою в свої сили і можливості, нездатністю довіряти іншим людям та патологічною потребою їх контролювати.

Маніпуляція протистоїть відкритому діалогу, де кожна людина може щиро висловлювати свої потреби, бажання і почуття – так само як і давати таку можливість партнеру. У діалозі ми поважаємо позицію іншої людини, його потреби, приймаємо їх до уваги, при маніпуляції – ставимо на перше місце власні інтереси та акцентуємо увагу на слабостях інших.

Еверетт Шостром у своїй книзі «Анти-Карнегі» підкреслює, що маніпулятор – це глибоко нещасна людина: «Трагедія нашого життя в тому, що сучасна людина в результаті свого нескінченного маніпулювання втратила усіляку можливість виражати себе, жити теперішнім, натомість весь час витрачає на те, щоб утримати минуле і застрахувати майбутнє». Саме орієнтованість впливу або на минуле («Пам'ятаєш, як мені тоді було погано?»), або на майбутнє («Ми одружимося, коли ти навчишся варити борщ») при ілюзорній відсутності теперішнього – характерна особливість маніпуляції.

### **Маніпулятивні системи**

Мова йде про фактори, які спрямовують стратегії людини маніпулювати іншими (несвідомо чи свідомо для себе самої).

**Активний маніпулятор** – головна риса поведінки: демонстрація власної сили та права приймати рішення за інших, домінувати, керувати, давати вказівки. Він діє без найменшого сумніву у своїй правоті.

**Пасивний маніпулятор** – демонструє безпорадність, недалекоглядність, підштовхуючи активнішого партнера до бажання зробити за нього справу. Такий маніпулятор не тільки провокує інших людей на самоствердження (на кшталт «Дивись, як це треба робити!»), а й змушує їх виконувати чужу роботу.

**Змагальний маніпулятор** – його головним гаслом є «Життя – це боротьба!». Прагнення отримати перемогу у всіх обговореннях, суперечках та дискусіях. Для нього не існує поняття компромісу, він змагається заради власне змагання, він підсвідомо переконаний, що визнати правоту іншої людини – це означає принизити себе.

**Байдужий маніпулятор** – демонструє, що йому абсолютно байдуже, що може статися з ним та його справами, тим самим змушуючи своє оточення так би мовити «боротися за нього», показувати, як можна залагодити справи. По суті, він

примушує інших виконати більшу частину його роботи. У «байдужість» часто грають подружні пари. Гра «Погрожувати розлученням» є чудовим прикладом того, як маніпулятор намагається завоювати партнера, але аж ніяк не прагне розлучитися з ним.

### Основні типи маніпуляторів

Маніпулятор – це завжди актор. Він грає певну роль перед партнерами, примушуючи їх добровільно зробити те, що вигідно саме для нього. При цьому, ці люди впевнені, що всі дії зробили раптово, несподівано для самих себе. Тобто, маніпулятор, використовуючи одну із вищенаведених систем маніпулюванні й «накладаючи» на неї певний тип поведінки прагне досягти своїх планів. Зрозумівши його стратегію, завжди можна ухилитися від намагання «проїхатися на шару».



Отже, вісім основних типів маніпуляторів та безліч – підтипів.

Перший тип маніпулятора – **Диктатор**. У спілкуванні завжди перебільшує власну силу і можливості. Він домінує, наказує, цитує (часто дуже неточно) керівників і неформальних лідерів. Всім своїм виглядом він демонструє, що Ви зробите так, як він скаже, а інакше – Ви матимете проблеми.

Типи «Диктатора»: «Матінка-настятелька», «Бос», «Керівник», «Молодший Бог».

«Матінка-настятелька» - людина, яка всім своїм виглядом показує, що вона зробила для Вас гарну справу, а Ви – не виправдовуєте її очікувань. Від Вас чекали більшого! Тому, Ви змушені постійно робити щось аби виправдатися, але маніпулятор демонструє: «Я ж очікував на більше! Шкода, що так помилився в Вас...». Це призводить до стану хронічної невпевненості у майбутньому людини, якою маніпулюють. Відповідно, мова вже не йде про підвищення посади, зарплатні чи статусу, єдиною думкою лишається «Хоч би що, аби не звільнили з роботи!».



«Бос» - добре знайомий усім типаж маніпулятора. Його статусними ознаками є дорогий годинник, смартфон, одяг, авто. Часто попри демонстрацію зовнішньої переваги, у такої людини насправді немає грошей, вона живе у борг або в кредит, але це – комерційна таємниця! І коли така людина звертається до Вас із проханням, Ви навіть не уявляєте, що її реальне становище не набагато краще Вашого! Відповідно у відповідь на зроблену справу, Ви можете нічого не отримати.

«Керівник» - для цього «диктатора» головною є ієрархія. Як кажуть, без доповіді не заходити! Завжди витримує дистанцію між собою та підлеглими – щоб усі знали своє місце. Коли така людина просить Вас виконати роботу, яка перевищує Ваші функції, це не означає, що Ви отримаєте гідну компенсацію.



Досить часто це просто тимчасове скорочення «психологічної дистанції» між ним і Вами, щоб змусити «стрибнути вище голови», втім потім дистанція зростає і виявляється, що ніхто нікому нічого не винен, оскільки Ви все зробили із власної ініціативи.

«Молодший Бог» - маніпулятор-керівник протилежної статі, який підкреслює позитивне ставлення до Вас як до симпатичного чоловіка (жінки), переконує співрозмовника працювати значно більше за інших, оскільки маніпулятор має щодо нього цікаві плани, які базуються на особистій симпатії. Підлеглий напружено працює вдень і вночі та раптом розуміє – «Це тактика!», його просто використали. З цього приводу у американців є гарне прислів'я: «Господу Богу я вірю на слово, всім іншим – готівкою!» Єдиною порадою тут має бути тримання дистанції у стосунках на роботі, це дозволить зберегти нормальні робочі стосунки і не перенапружуватися виконуючи свої обов'язки.

Другий тип маніпулятора – **Ганчірка** – зазвичай жертва Диктатора, його полярна протилежність. Характерною ознакою є демонстрація того, що він старанний, але не дуже розумний. Тому для оточення буде краще підказувати йому що та як робити, допомагати виправити помилки. Відповідно, результатом маніпуляції є те, що інші люди зроблять за нього більшу частину роботи.

Типи «Ганчірки»: «Недалекий, але старанний», «Конформіст», «Невпевнений».

«Недалекий, але старанний», показує усім, що хотів як краще, а вийшло як завжди. Тому усі колеги його опікують, підстраховують і реально роблять за нього велику частину роботи, за яку гроші отримує він.

«Конформіст» - дисциплінований, ввічливий, але безініціативний та невпевнений. Через свою боязкість він із усіма погоджується. Відповідно, колеги повинні контролювати його напрямок роботи, аналізувати стан речей та давати рекомендації, що та як робити.

«Невпевнений» - гарний колега, але він ніколи не знає, як краще зробити, томі всі співробітники зі словами «Нам так спокійніше!» контролюють та організують його роботу.

Третій тип маніпулятора – **Калькулятор** – демонструє, що саме він є взірцем вимогливості та контролю роботи інших, але кожного разу з'ясовується випадково, ще це не стосується його власної діяльності.

Типи «Калькулятора»: «Аферист», «Гравець у покер», «Шантажист».

«Аферист» - людина, яка проголошує дуже гарні та правильні промови про те, як слід поводитися та працювати, але постійно відмовляє своєму оточенню у праві оцінювати його роботу за такими ж вимогами. При цьому аргументами є: у Вас неповна інформація, це випадковий збіг обставин,



ця помилка сталася вперше (хоча насправді він помилився далеко не перший раз).

«Гравець у покер» - головною ознакою такого маніпулятора є те, що він працює лише на «прийом інформації» і майже ніколи – на її трансляцію. Від нього звично чути: «А як Ви думаєте? А як би Ви зробили?» Водночас, його власна позиція лишається утаємниченою. Мета такої маніпуляції: а) якщо Ви запропонували гарну ідею, її можна трохи відшліфувати та видати за свою; б) якщо Ви сказали дурницю – Всім це буде сказано дещо поблажливо, зверхньо, але так – що Всі усе зрозумієте.

«Шантажист» - до гасел про необхідність порядку та контролю додається ще й компромат на оточуючих. Він збирає, часто неусвідомлювано, «негатив» на співрозмовників, аби при нагоді натякнути, що той далеко не янгол! А саме: перше, друге, третє... Метою маніпуляції є змусити інших робити те, що маніпулятору потрібно. При тому, що вголос проголошуються «солоденькі промови про корпоративну мораль та офісну дружбу».

Четвертий тип – **Прилипало**<sup>2</sup>, його головною ознакою є намагання викликати у Вас почуття власного благородства у допомозі слабкій людині, з якою завжди щось трапляється (проблеми із членами родини, зі здоров'ям тощо). Вас підсвідомо змушують робити роботу за цю «нещасну» людину. У розмовах із Вами такий маніпулятор завжди захоплюється Вашим благородством та порядністю, хоча керівництво щиро переконане, що свою роботу він робить самостійно.

Типи «Прилипало»: «Паразит», «Безпомічний», «Ех, життя не вдалося!».

«Паразит» - партнер ніби «присмоктується» до Вас, наполегливо просячи допомоги йому. Його головним завданням є: привчити Вас до думки, що Ви зобов'язані це робити, що це – Ваш неформальний обов'язок, а в силу свого благородства – Ви не зможете йому відмовити.

«Безпомічний» - логікою такого маніпулятора є те, що оскільки він дуже близько до серця сприймає свої проблеми та нещастя, у нього «все валиться з рук» і він не може виконати роботу. Вся надія – лише на Вашу шляхетність і внутрішню силу.

«Ех, життя не вдалося!» - маніпулятор із таким гаслом до опису своїх негараздів додає акуратні та нечіткі натяки на можливе самогубство, алкоголізм тощо. Він транслює: «Мені так погано, що я не розумію, навіщо далі жити! Вся надія хіба що на Вас! Може допоможете мені подолати мої нещастя та виконаєте частину моєї роботи?»

П'ятий тип – **Бешкетник**. Така людина прагне підкреслити свою агресивність і недобррозичливість. Вона керує за допомогою погроз на кшталт «Навіть і не думай не зробити те, що я вимагаю. Інакше з тобою буде...».



<sup>2</sup> Риба з тропічних морів, яка за допомогою спеціального плавця присмоктується до черепах, акул, скатів, човнів і таким чином може економити зусилля при власному русі

Типи «Бешкетника»: «Ображатель», «Ненависник», «Сварлива баба».

«Ображатель» - постійно знецінює Ваші слова та дії з метою змусити Вас мовчати та робити усе, що він скаже. Тоді Вас певний час згодні потерпіти.

«Ненависник» - його стратегією є показати Вашу цілковиту нікчемність і пересічність з метою змусити підкорятися. Нерідко причина такої поведінки криється у тому, що колись маніпулятор чув ці слова на свою адресу, а тепер свою образу трансліює Вам.



«Сварлива баба» - людина, яка прискіпується до кожного Вашого слова, постійно жорстко критикує. Її метою є примусити Вас психологічно «сховатися» й не брати участь у будь-яких розмовах на роботі.

Шостий тип – **Свій хлопець**. Він підкреслює свою турботу та увагу, по суті «вбиває» Вас своєю добротою, намагається «влізти в душу» й привчити Вас до думки, що така гарна і приємна людина завжди буде об'єктивною в оцінці всього, що з Вами трапляється. Але насправді цей маніпулятор вирішує свої проблеми із врахуванням лише власних інтересів і досить часто, за Ваш рахунок.

Типи «Свого хлопця»: «Доброзичливий», «Мораліст», «Людина команди».

«Доброзичливий» - завжди Вас хвалить і підтримує всі Ваші дії, відповідно Ви звикаєте орієнтуватися на її точку зору.

«Мораліст» проголошує дуже правильні речі про порядність, чесноти та дружбу, у результаті – Ви звикаєте до думки, що саме він є взірцем (наприклад того, як слід поводитись на роботі). Відповідно, у потрібні моменти Вас «трохи скерують куди слід», підкажуть як краще виправити свої помилки в інтересах колективу, керівництва, а передусім – маніпулятора!

«Людина команди» - його головною ідеєю є «Ми всі в одному човні, який не можна розхитувати!». Тобто не можна вимагати підвищення зарплатні, покращення умов роботи, більш справедливого ставлення до Вас тощо. Все це буде у «світлому майбутньому», але не зараз. При цьому з'ясовується, що сам прихильник командного патріотизму користується певними бонусами вже сьогодні.

Сьомий тип – **Суддя**. Його головна стратегія – максимально підкреслити власну критичність. Він нікому не довіряє, завжди схильний до звинувачень та обурення поведінкою інших людей, не схильний вибачати, пам'ятає чужі помилки роками та регулярно про них нагадує у потрібних обставинах.

Типи «Судді»: «Обвинувач», «Оцінник», «Той, хто змушує визнати свою провину».

«Обвинувач» - завжди підозрює Вас у підступних задумах, низькій кваліфікації, небажанні працювати. Його метою є змусити Вас виправдовуватись й, відповідно, втратити ініціативу та оптимізм, він прагне зробити Вас заляканим та легко керованим.

«Оцінник» - людина привчає Вас до того, що вона має право оцінювати все те, що Ви робите, однак оцінює вона лише негативно або нейтрально і ніколи –



позитивно. Це призводить до того, що Ви побоюючись негативних оцінок своєї роботи, боїтесь говорити про якість та обсяг роботи Вашого самозваного експерта-маніпулятора.

*«Той, хто змушує визнати свою провину»* - його головною стратегією є поставити Вас у позицію людини, яка постійно йому винна і тому має якимось чином компенсувати власному оточенню ті проблеми, які виникли через Вас. Чим більше Ви виправдовуєтесь, посилаючись на логічні аргументи, тим більше Вас звинувачують на суто емоційному рівні. Партнер не шукає істини – він хоче зробити Вас відповідальним.



Восьмий тип – **Захисник**. Завжди підкреслює свою підтримку та поблажливість до чужих помилок. Головна стратегія – надмірно співчуваючи партнеру, не дозволяти йому діяти самостійно, без врахування думки маніпулятора. Тобто, новачка опікують, допомагають «стати на ноги», але привчають дослухатися до позиції опікуна. Це один із ефективних методів формування угруповань різної спрямованості.

Типи «Захисників»: «Квочка з курчам», «Покровитель», «Мученик».

*«Квочка з курчам»* - найнебезпечніший, оскільки найнепомітніший. Людину беруть «під крило», допомагають їй адаптуватися (наприклад у колективі), пояснюють норми поведінки («що добре, а що погано») і хто у колективі ким є. Особливо це любляють робити зі вчорашніми студентами, яким часто не вистачає життєвого досвіду спілкування поза студентською групою.

*«Покровитель»* - починають опікуватись, пояснюючи свій важкий досвід адаптації у колективі, що «ніхто йому не допомагав» і тому дав собі слово допомогти новій гарній та порядній людині безболісно стати членом колективу. Відповідно, той, кого вважають «гарною людиною», дивиться на колектив з позиції свого Покровителя.

*«Мученик»* - трудоголік, людина, яка «горить» на роботі: він раніше за всіх приходить і останнім йде до дому. Він завжди «у справах», постійно кудись поспішає. Часто це вже готові громадські діячі, що «вирішують справи». Така стратегія дозволяє йому приховати свою низьку кваліфікацію, повільний темп діяльності тощо.

## **7 видів маніпуляції у спілкуванні**

### **1. Маніпуляція любов'ю.**

*Єва: Адам, милий, мені здається, що ти хочеш зібрати мені ягід ...*

*Адам: Здається, я саме цього і хочу ... (Вистава «Божественна комедія»)*

Маніпуляція діаметрально протистоїть любові, бо любов завжди дає іншій людині свободу, а не зводиться до бажання запрограмувати іншу людину на певну поведінку.

Відома усім фраза «Якщо кохаєш, то...» є показово маніпулятивною. Вона розрахована на близьких людей, тих, хто позитивно ставиться до маніпулятора. Типовими прикладами маніпуляції любов'ю є наступні:

- Я буду з тобою, якщо ти ... (список вимог);
- Я буду тебе любити, якщо ти ... (список вимог);
- Ти мені подобаєшся, якщо ти ... (ще один список).

Існують 3 любовні схеми:

1) одна людина - любить, а одна - не любить.

2) обидва люблять;

3) обидві не люблять.

Перша схема сама по собі дуже ефективна і зустрічається дуже часто. Людина-маніпулятор - це той, кого люблять. І що найцікавіше, той хто любить - дуже часто розуміє що він знаходиться під дією маніпуляцій, але нічого не робить, так як почуття стають понад усе. Друга схема: «Ти мене дійсно любиш? Годі піди і зроби... Третя схема, за змістом трохи перетинається з першою, однак найменш болісна для обох партнерів.



Прийняти людей такими, якими вони є, не намагаючись їх змінити, відмовитися від потреби так чи інакше впливати на них і контролювати їх, - дуже складно. Страх втратити любов та бути знехтуваним має величезну силу від самого дитинства. Маніпулятивний вплив збільшується для тих людей, батьки яких необачно маніпулювали ними, на кшталт «Не будеш слухняним – не любитиму тебе», «Не прийдеш вчасно додому – ночуватимеш на вулиці». За цими складними і такими типовими для всіх фразами стоїть одна – «Слухайся мене».

Маніпуляція любов'ю одна із найпідступніших і жорстоких маніпуляцій, якими часто користуються в сім'ях. Дитина, яка звикла до такого поведіння, починає розуміти що найближчі люди не приймають її цілком, люблять не за те, що вона є, а за те, що вона щось робить чи не робить. У партнерських стосунках, такі розмови також не призводять ні до чого хорошого. Адже в даному випадку на одну чашу терезів кладеться любов, а на іншу – певна умова. Виходить, що любов – це товар, який при необхідності можна обмінювати на послуги або гроші. Бажання всім подобатися, всім догодити, - це відголос тих самих маніпуляцій любов'ю, які людина отримала в дитинстві. Однак й у дорослому віці таким маніпуляціям реально протистояти. *Запам'ятайте – любов – не товар, а результат стосунків*, коли Ви помічаєте, що Вашими почуттями користуються, зупиніться й подумайте, наскільки це Вам потрібно.

## 2. Маніпуляція страхом.

*Давайте-но перевіримо ваші зубки? - Каже усміхнений стоматолог на телеекрані, О-о-о ... !!! Так у Вас тільки два зуба без карієсу! А ще й кровоточать ясна!. Якою пастою Ви користуєтесь? Ну-у-у, тоді зрозуміло ... Тільки «Колгейт» врятує Вас від випадіння зубів і лікування бормашиною ...*

Перший і основний інструмент маніпуляції – це страх, оснований на інстинкті самозбереження, він спонукає більшість людей до дії. Викликавши у людини почуття страху, Ви можете повністю підпорядкувати собі її волю і управляти ним як лялькою. Другий метод ефективної маніпуляції співрозмовником або групою людей – це брехня. Брехня є додатком до страху, яка може бути у вигляді лестощів, у вигляді неповної інформації, або виділення її певної частини. Брехня фактично породжує страх, адже використовуючи в якості помічника брехню, Ви намалюєте в голові іншої людини, будь-яку зручну Вам картину. Чому так легко маніпулювати на вірі людей у потойбічні сили? Тому що в основі віри лежить страх, зокрема страх покарання як для себе, так і для нащадків.



Страх – найсильніший мотиватор. Маніпулятор представить ситуацію так, що співрозмовник бачить лише потенційну небезпеку, а як правильно вийти з ситуації – підкаже маніпулятор. Наприклад, працювати у свято гріх, звідси виникають численні забобони, зокрема й такі, що майстрування у таких дні недопустимо. Так, замість того, аби щось корисне зробити своїми руками, людина у власний вихідний лежить біля телевізора, свариться у соціальних мережах, але не займається улюбленою справою.

Згадаємо давньогрецького філософа Аристотеля: «страх – це очікування зла», де ключовим саме є слово «очікування», іншими словами – невідомість. Для того, щоб нормально і повноцінно жити, нам необхідно певною мірою представляти, що нас чекає в майбутньому, ми повинні бути готові до різного роду неприємностей, знати, як їх долати. Якщо ж у нас немає більш-менш чіткого бачення ситуації – тоді виникає страх. Типовий приклад: постановка онкологічного діагнозу. Страх паралізує людину, вона ладна віддати останні гроші аби вилікуватися, сприймає на віру усі слова як лікарів так і «народних цілителів», замість того, аби заспокоїтися та перевірити свій діагноз у інших фахівців, визначити найоптимальніші методи лікування.

Використання людських страхів – один із найулюбленіших прийомів маніпуляторів, при цьому вони найчастіше користуються недостатньою інформованістю людини. Тому, аби захиститися від маніпуляції страхом, *з'ясуйте, наскільки реальною є загроза. Уточніть для себе ступінь і ймовірність небезпеки, звернувшись до незалежних і надійних джерел інформації, а краще до декількох.*

### **3. Маніпуляція невпевненістю у собі.**

*Коли людина постійно озирється назад, вона частіше спотикається (Д.Роллінс).*

Типовий приклад: «Я керівник – ти нездара». Проблема керівника-маніпулятора полягає в тому, що він не володіє реальним авторитетом, але дуже хоче ним бути. Звичайно, можна почати грати в «піддавки» і лестити, втім лестощів йому ніколи не буде достатньо, заспокоївшись на деякий час, він із новими силами буде



шукати підтвердження своєї переваги за рахунок чужих недоліків. Однак, маніпулювати Вами він зможе тільки в тому випадку, якщо Ви з приводу свого недоліку переживаєте.

Цей вид впливу частіше властивий чоловікам по відношенню до жінок («Ти товста, кому ти крім мене потрібна?»). Однак і жінки не відстають, особливо вправно вони грають на недостатній матеріальній забезпеченості чоловіка («З такою зарплатою спробуй знайти собі іншу. Нічого не вийде»).

Існує цілий набір маніпуляцій, спрямованих на приниження опонента. Розглянемо їх детальніше.

Таблиця 1.

<b>Маніпуляція</b>	<b>Очікувана реакція</b>	<b>Спосіб протидії</b>
Оточуючі не зрозуміють або не пробачать Вашого рішення	Викликати відчуття небезпеки і невпевненості	Висловити обурення тим, що партнер використовує такі методи. Діяти впевнено
Демонстрація виняткової впертості і самовпевненості	Змусити опонента бути прохачем, показати, що його методи неуспішні	Поставитися скептично до поведінки опонента
Постійне підкреслення того, що «Ваші аргументи не витримують жодної критики»	Викликати відчуття безсилля, невпевненості у правильності Ваших дій	Повідомити опонентові, що він не зовсім правильно Вас зрозумів та діяти на свій розсуд
Використання стратегії «Милый і підлий». Тобто, бути дружнім і разом з тим постійно обурюватися Вашою поведінкою	Налякати, дезорієнтувати Вас	Нейтрально ставитися як до товариськості, так і до агресивності опонента
Демонстрація Вашої залежності	Завоювати авторитет і змусити Вас засумніватися в собі настільки, щоб Ви не могли зберегти зайняту позицію	Продовжувати задавати критичні питання, реагувати демонстративно холоднокровно

#### **4. Маніпуляція почуттям провини.**

*Ми віримо, що визнання провини веде до прощення і спокути. Проте воно призводить лише до нових звинувачень (Б. Герберт).*

Маніпуляції почуттям провини найкраще піддаються люди з низькою самооцінкою, які постійно прагнуть отримати схвалення оточуючих.

Ця маніпуляція дуже поширена у сімейному житті, її використання призводить до того, що чоловік і дружина починають грати в захоплюючу гру – колекціонування чужих провин. Хто більше назбирав, той виграв, тобто – отримав права на реалізацію своїх таємних бажань («Ти тричі за місяць ходив на рибалку – тепер моя черга відірватися із подругами», «Ти чотири години провела у

перукарні, а я в цей час сидів дома з дитиною –сьогодні ввечері вдома не чекай, треба й мені якось розважитися»).

На почуттях провини і сорому грають не тільки в особистому, але і в діловому спілкуванні. Наприклад, керівник, аби змусити підлеглого вийти на роботу у вихідний день і без оплати, починає розповідати про своє власне «важке» положення, як складно зараз знаходити замовлення, а працювати, зокрема й на благо країни, треба. Численні не виплати зарплати часто маскуються фразою «Так у країні ж війна», апелюючи до почуття провини, й змушуючи людину працювати безкоштовно й не вимагати нічого від керівника. Іншим типовим прикладом є те, коли людина допомогла Вам працевлаштуватися, а потім часто наполегливо просить замінити її на роботі, виконати за неї складне завдання, а будь-яку відмову сприймає виключно як Вашу невдячність.



Для ефективної маніпуляції на почутті провини треба аби друга людина відчувала себе відповідальною за емоційний стан першої. Особливо це помітно у сім'ях, де хтось страждає на алкоголізм, а його партнер, будучи співзалежним, звинувачує себе в алкоголізмі іншого.

Існує кілька способів для того щоб викликати у людини відчуття провини: агресивний, витончений і явний. Розглянемо докладніше кожен з них:

1. *Агресивний* спосіб полягає у прямому звинуваченні людини, що призводить до цілковитої поразки у її бажанні виправдатися. Наприклад, «Це ти винен, що я не закінчила ВНЗ», «Тільки з твоєї вини ми не здали проект вчасно!», «Через тебе у мене поганий настрій».

2. *Витончений* спосіб маніпуляції почуттям провини вимагає певних акторських навичок у маніпулятора. У цьому випадку потрібно якомога емоційніше показувати своє «засмучення» через «помилки» опонента, при цьому, не звинувачуючи безпосередньо, а навпаки, вибачати на показ. Для посиленого ефекту, маніпулятор може взяти провину на себе, відшкодувати збиток тощо. Наприклад, дружина великодушно пробачає «загул» чоловіка, тим самим викликаючи у нього почуття провини.

3. *Явний* спосіб маніпуляції полягає у тому, що людину ставлять перед фактом наслідків її поведінки. При чому, маніпулятор позиціонує себе як жертву. Наприклад, «Якби ти не забув забрати дитину з садка, мені б не довелося йти раніше з роботи та пропустити важливу нараду, а це дуже не сподобалося керівникові. Тепер я не знаю, чи буду взагалі там працювати!»

Як виявити маніпуляцію на почутті провини? Якщо маніпулюють Вами, то Ви відчуєте почуття провини і непереборне бажання його швидше загладити «гарними» вчинками. Якщо маніпулюєте Ви, то відчуєте образу, бажання зробити на зло, «щоб знав». Маніпулюють почуттям провини тоді, коли бояться реакції партнера на прохання, бояться бути невдячними або навпаки зловживають на довірливості та позитивному ставленні іншої людини.



## **5. Маніпуляція почуттям гордості (або маніпуляція лестощами).**

*Почувши лестощі на свою адресу, багато людей намагаються відразу ж показати собі і оточуючим свою компетентність та розсудливість, щоб приховати той сумний факт, що вони заковтнули приманку (Р. Девіс).*

Відома усім фраза «А тобі слабо?» є типовим прикладом маніпуляції на почутті гордості. Швидше, вище, сильніше, головне не зупинятися і не замислюватися. Якщо у першій половині життя гонитва за здобутками цілком виправдана, то після 40 років вона стає звичайним марнославством. Постійне бажання оволодівати новими благами, накопичувати речі аби бути «не гіршим від інших» чи «виділитися із сірої маси» стає причиною хронічної незадоволеності життям, а відповідно й слабким місцем для маніпуляцій («Подивись, Іванови вже другу машину купили, а ми все маршрутками їздимо», «Петрова по телевізору показали поважною людиною став, а ти...»).



Іншою стороною маніпуляцій почуттям гордості є лестощі. Маніпулятор розхвалює Вас при всіх, говорить компліменти, зізнається у щирій вдячності, при цьому живить Ваше марнославство і у певний момент починає діяти на свою користь. Засліплені відчуттям власної значущості Ви не розумієте, що Вами банально маніпулюють. Наприклад, керівник при всіх хвалить Вас за успішно виконане завдання і просить взяти на себе нові обов'язки, «але поки що, без підвищення зарплати». На подив, без будь-яких підозр Ви погоджуєтесь, тим самим стаючи дешевою робочою силою, берете на себе нові зобов'язання й знову очікуєте на похвалу керівництва. Безпрограшно похвалити те, чим людина в глибині душі дуже пишається: дітьми, онуками, дружиною, отриманою грамотою у конкурсі «Хто з'їсть більше вареників». Відзначати потрібно тільки реальні досягнення (нехай і мікроскопічні) і побіжно, у протилежному випадку лестощі виглядатимуть як банальне підлабузництво.

## **6. Маніпуляція почуттям жалю.**

*Жалість до себе швидко обертається жорстокістю до інших (Д. Ємець).*

Мало хто ще зі школи не використовував цю маніпуляцію. Пам'ятаєте традиційне: «Олено Миколаївно! В мене живіт болить, можна я додому піду?» Існують дуже підступні маніпулятори почуттям жалю – «жертви», які весь час скаржаться на життя і збирають дивіденди – слова підтримки та допомогу. Ну як не поставиш вищу оцінку учневі, який контрольну роботу писав із сильним головним болем? Такі люди можуть нескінченно довго обговорювати з Вами їхні життєві проблеми, але ніколи не зроблять нічого, щоб щось змінити. Вказуючи на свої справжні чи уявні проблеми, людина впливає на інших, які, в свою чергу, із почуття жалю до маніпулятора виконують всі його прохання. Це найбільш примітивний, по суті дитячий вид маніпуляції. Втім, іноді маніпулятор настільки досвідчений, що Ви й не подумаете, що він скаржиться, але все-таки виконайте його прохання.



## 7. Маніпуляція на «правилах пристойності».

Міркувати про пристойність – завжди непристойно (Б.Шоу).



Почуття провини, що виховується з дитинства, змушує Вас турбуватися про те, як інші поставляться до Ваших вчинків. Ви настільки стурбовані сторонньою думкою, що не можете сконцентруватися задля досягнення власних цілей. Ви прагнете порадитися з оточуючими, перш ніж зробити чи сказати щось, здатне їх засмутити.

Типові «правила пристойності»: «Старших потрібно слухатися», «Чоловіки не плачуть», «Про себе потрібно думати в останню чергу», «Хороша людина прощає борги» тощо.

Таблиця 2

Маніпуляція	Очікувана реакція	Спосіб протидії
Патетичне прохання «увійти в становище»	Викликати прихильність і великодушність	Не брати на себе зобов'язань
Створюється видимість того, що позиція опонента надто складна для розуміння	Примусити партнера дати більше інформації, ніж потрібно	Запитати про те, що саме незрозуміло
Партнер вдає з себе «занадто ділового», вдаючи, що наявні проблеми несуттєві	Створити у Вас установку, що йде діалог двох досвідчених людей, яким не слід ускладнювати один одному життя	Твердо вказати на те, що є багато перешкод для вирішення проблеми
Авторитетні заяви, посилання на експертів і на «очевидні факти»	Викликати у вас страх бути некомпетентним, неконструктивним	Заявити, що деякі дуже важливі аспекти ще не були взяті до уваги

## 20 ознак маніпуляцій у спілкуванні

### 1. Перепитування або зайві уточнення («Як Ви сказали?...»)

У даному випадку маніпулятивний ефект досягається за рахунок того, що маніпулятор робить вигляд, що хоче краще щось зрозуміти, перепитує Вас, однак повторює Ваші слова тільки спочатку, відволікаючи Вашу увагу, а далі спотворює зміст сказаного Вами на свою користь. Показниками даної маніпуляції є такі фрази як «Це Ви точно сказали!», «Цікава думка!», «Уточніть чи насправді...».

Цей прийом – один із найефективніших. В його основі лежать дві класичні техніки маніпулювання: переведення розмови на іншу тему і видимий інтерес. Немає жодної людини, яка б не піддалася такому впливові. Протидіяти цій маніпуляції неймовірно складно, адже вона задовольняє відразу дві найважливіші базові потреби – у спілкуванні (зі мною говорять) і у визнання (моїми думками жваво цікавляться, отже, я – поважна людина!). Але головна складність полягає в тому, що цей прийом дуже складно помітити. Слід бути дуже уважним, завжди вслухатися в те, про що Вам говорять, і помітивши підступ – уточнювати раніше

Вами сказане; причому уточнювати навіть у тому випадку, якщо маніпулятор, роблячи вигляд, що не помічає Ваше прагнення до уточнення, намагається перейти на іншу тему. Покажіть своїм опонентам, що Ви - «міцний горішок», наполегливий і уважний співрозмовник. Через деякий час маніпулятор просто втомиться і залишить спроби впивати на Вас оманливим інтересом і перепитуваннями.

**2. Фальшива квапливість** («Гіпс знімають, клієнт виїжджає!», «Часу на роздуми немає – треба приймати рішення швидко!»)

Маніпулятор у даному випадку прагне після озвучування будь-якої інформації швидко перейти на іншу тему, розуміючи, що Ви зосередитесь на ній, а сказане раніше не буде опротестоване.

Цей прийом застосовують у ситуаціях, коли жодним іншим чином не можна змусити людину прийняти рішення на умовах маніпулятора, який, посилаючись на відсутність часу, примушує іншу людину діяти за своїм сценарієм. Основними ознаками такої маніпуляції є швидке, емоційне мовлення, жвава жестикуляція, використання численних порівнянь. У результаті створюється ілюзія того, що запропонований маніпулятором вихід – навіть не найкращий з усіх можливих, а єдиний. Типовим прикладом подібних маніпуляцій є так звані «щасливі години» («лише зараз і лише у нас Ви можете придбати товар за шаленими знижками» або «З 16.00 до 18.00 замов туристичну подорож від компанії «Г» за неймовірною ціною...»). Крім того, це улюблений прийом ріелторів, які під гаслом «На цю квартиру вже скільки покупців!», змушують клієнтів укладати не дуже вигідні для себе, але дуже вигідні для агента угоди. Однак цей вид маніпуляції не завжди є негативним, у деяких випадках саме він приносить людині, якою маніпулюють, безумовну користь, наприклад тоді, коли її треба відвести з небезпечного місця, чи не дати зробити фатальну помилку.



Як не стати об'єктом такого роду маніпуляцій? Якщо Ви задумаетесь, то зрозумієте, що у більшості ситуацій, коли Вас квапили із прийняттям рішення, не тільки можна - потрібно було почекати. Зрозуміло, є обставини, коли зволікати не можна (у критичній ситуації зі здоров'ям, при нещасних випадках тощо), але у повсякденному та діловому спілкуванні час на роздуми завжди є.

Головне – заспокоїтися і поставити собі одне-єдине питання: а чи дійсно у даних обставинах Ви маєте лише один вихід – той, який Вам пропонує маніпулятор? Або ж Вас навмисно підштовхують прийняти поспішне рішення, щоб отримати свою вигоду? А яку користь отримаєте саме Ви? Врахуйте, що маніпулятори завжди намагаються емоційно заразити свій об'єкт, «накрутити» його. Тому, якщо ви відчуваєте, що втрачаєте емоційну рівновагу, просто залиште ситуацію на деякий час, хоча б на п'ять хвилин, пославшись на нудоту, головний біль. Цей перепочинок дасть вам величезну перевагу перед маніпулятором і дозволить прийняти зважене рішення.

### 3. **Показна байдужість або псевдонеуважність** («Мені байдуже, друже мій...»)

Маніпулятор намагається якомога байдуже сприймати і співрозмовника і отриману від нього інформацію, тим самим несвідомо змушуючи людину переконати маніпулятора в своїй значущості для нього. Метою маніпулятора у даному випадку є отримання якнайбільшої кількості інформації. Маніпулятор показує людині, що та його абсолютно не цікавить. Саме – показує! Тому що справжня байдужість зазвичай ховається під маскою ввічливості і навіть легкого інтересу.



Цей прийом може проявлятися в тому, що маніпулятор не відповідає на запитання (робить вигляд, що не розчув), не реагує на присутність співрозмовника, не дивиться в його сторону, але при цьому весь час знаходиться поруч із ним. Така маніпуляція насамперед діє на людей марнославних, себелюбних, оскільки спрямована на задоволення двох базових потреб: сексуального потягу і потреби у визнанні. Наприклад, жінка, яка вважає себе чарівною красунею, буде, дуже ображена таким показним ігноруванням чоловіка і усіляко намагатиметься звернути на себе його увагу. Батьки навмисно не помічають успіхів дітей, щоб вони вчилися ще краще, а керівники ігнорують завдання підлеглих, щоб стимулювати їх працювати до останніх сил.

Як протидія в даному випадку рекомендується посилити власний вольовий контроль і не піддаватися на провокації. Якщо Ви помітите, що хтось посилено не звертає на Вас увагу, запитайте себе: а чому, власне, я це помітив? Постостерігайте за цією людиною: можливо, вона навмисно ігнорує Вас. Якщо це так, тоді є два варіанти. По-перше, Ви можете прямо у неї запитати, що їй від Вас потрібно. По-друге, Ви можете вжити той же самий прийом проти маніпулятора: відвертайтеся від нього, не слухайте питань, не дивіться в очі, просто не помічайте його. У кожному з цих випадків реакція буде однаковою: маніпулятор зніжковіє, втрапить рівновагу, а згодом зрозуміє, що його план не спрацював, і припинить маніпуляцію.

### 4. **Показна закоханість** («І що я в тебе такий закоханий?»)

Цей прийом – повна протилежність попередньому. За рахунок того, що один індивід (маніпулятор) розігрує перед іншим (об'єктом маніпуляцій) закоханість, надмірну повагу, шанування тощо, він домагається значно більшого, ніж якщо б відкрито про попросив. Але є ситуації, коли показна закоханість може реально допомогти людині, надихнути її.

Добре діє умовний спосіб і закоханість у минулому: «Ех, коли б я був молодший, я б в тебе обов'язково закохався!» або «А знаєш, адже я була закохана в тебе!» Такі фрази дуже подобаються людям, однак не вимагають від маніпулятора жодних подальших дій.

Дієвим способом захисту від такої маніпуляції є зберігання «холодного розуму», критичне ставлення до висловлювань опонента. Як дізнатися –

маніпуляція це або справжнє почуття? У переважній більшості випадків Ви повинні відповісти собі на питання: а як Ви – особисто ставитеся до цієї людини? І головне – як Ви ставилися до неї до того, як вона почала надавати Вам знаки уваги?

#### 5. *Уявна втома («Пожалійте мене!»)*

Ця маніпуляція – різновид тиску на жалість. Маніпулятор демонструє свою слабкість, неймовірну втому задля того, аби людина, якою маніпулюють, була поблажливою, не вступала у дискусію та погодилася на поставлені умови. Як правило, маніпулюють двома видами втоми – фізичною та психологічною. Відомо, що фізично втомлена людина неуважна, знесилена. Можна дуже довго пояснювати співрозмовнику свою позицію – і він буде ствердно кивати головою, начебто на все погоджуючись ... Але варто задати такому пряме запитання – і він не зможе відповісти, тому що через втому не зрозумів суть предмета розмови. Таким видом маніпуляції часто користуються діти, коли вдосталь набігавшись на свіжому повітрі й насправді фізично втомившись, сідають робити уроки. Зрозуміло, що батьки, побачивши такий стан дитини, зроблять усе можливе аби допомогти їй впоратися із завданнями та швидше йти відпочивати.



Як переконатися, що це маніпуляція? Коли наступного разу Ваша дитина буде скаржитися на втому – запропонуйте їй подивитися мультфільми або пограти в комп'ютерну гру. Ось побачите: втому як рукою зніме! Отже, фізичну втому маніпулятор використовує найчастіше, щоб мотивувати відмову щось робити. Крім фізичної втоми є ще втома психологічна – коли маніпулятору настільки набридає рутинна робота, що задля отримання своєї користі вона починає плакати, розкидувати речі. Тоді людині не залишиться жодного іншого виходу, крім як погодитися на умови маніпулятора, аби його заспокоїти.

Головним способом протидії цій маніпуляції є повний контроль інформації, поданої іншою людиною. Слід проявити достатньо сили волі і наполегливо вимагати від маніпулятора доведення всіх справ до кінця.

#### 6. *Імітація нападу («Я тебе розітру в порошок!»)*

Як відомо, найкращий спосіб захисту – напад, а імітація нападу – один із найпоширеніших прийомів маніпулятора. Насправді маніпулятор не збирається виконувати ті дії, якими він загрожує об'єкту своєї маніпуляції. Цей прийом може бути використаний у різних ситуаціях, в тому числі і в якості захисту. Адже невмотивовані спалахи гніву на межі люті завжди викликають бажання заспокоїти співрозмовника – і дуже часто ціною значних поступок.

При цьому неважливо, які фізичні дані має маніпулятор, якщо він виражає агресію, люди, які знаходяться поруч з ним починають відчувати страх. Адже хто знає, що в нього на думці? Може, у нього ніж за пазухою? Або він взагалі ненормальний? У будь-якому випадку, той, хто лається, тупотить, розмахує руками і загрожує найстрашнішою розправою, наводить мимовільний страх на

оточуючих. І треба сказати, чим більше у цієї сцени спостерігачів, тим більший страх вони відчувають.

Для початку оцініть обстановку: чи дійсно нападник може Вам нашкодити? Якщо Ви об'єктивно сильніший за нього або на Вашому боці є ще люди – зберігайте спокій. Способи протидії можуть бути різними, наприклад можна показати абсолютну байдужість до гніву маніпулятора, тим самим збивши його з пантелику, а значить позбавити його маніпулятивної переваги. Можна самому різко підвищити темп власної агресивності мовними прийомами одночасно з легким дотиком маніпулятора (його плеча, руки ...).

**7. Надмірна підозрілість та очікування виправдань** (Є підозра, що ти, дорогенький ...»)



Подібний вид маніпуляції відбувається в разі, коли маніпулятор розігрує підозрілість в будь-якому питанні. Як відповідна реакція у об'єкта маніпуляцій виникає бажання виправдатися. Невеликий натяк на те, що об'єкт щось приховує, недоговорює, в чомусь винен, - і він вже починає ніяковіти, намагається спростувати підозри і нерідко видає інформацію, яку за інших обставин ніколи б не відкрив.

У ділових переговорах цей прийом використовується відразу в двох цілях: дізнатися приховану інформацію і змусити опонента прийняти умови маніпулятора. Керівники часто вдаються до цього прийому, щоб стимулювати підлеглих працювати в посиленому режимі і не думати про гроші. Протидіяти цьому прийому можна двома способами. По-перше, з підозрами можна погодитися та довести їх до абсурду. Наприклад, чоловік, якого дружина підозрює в зраді, може відповісти так: - Ти що, завів коханку? - Так! І вже дуже давно! -?! - І зараз я хочу поцілувати свою коханку! .. (Чоловік цілує дружину). Другий спосіб: попросити маніпулятора роз'яснити, що він має на увазі. Однак таку контрдію можна використовувати лише в тому випадку, коли Ви точно знаєте, що у маніпулятора немає жодних доказів проти Вас. Варіантом захисту є також демонстрація впевненості у собі, не реагування на образи, вольове протистояння спробі будь-якого маніпулятивного впливу.

#### **8. Авторитетність маніпулятора або обман владою.**

Засобом маніпуляції для цього прийому є слова авторитетної людини, яким може бути політик, керівник, батьки або просто значуща для об'єкта особа. Поза сумнівами, найбільші маніпулятори в цьому сенсі – батьки. Кого тільки вони не приводять в приклад своїм дітям! У трудовому колективі таким авторитетом найчастіше буває керівник, і це не дивно: адже саме у нього найбільше влади. Набагато гірше, якщо керівник не користується авторитетом у підлеглих, тоді у ролі маніпулятора виступає наближена до нього людина. Нерідко цією людиною буває секретар. Вершина маніпуляції авторитетом в цьому випадку – коли НЕ керівник, а секретар керує підлеглими, посилаючись на слова керівника.



Від такої маніпуляції легко захиститися пам'ятаючи про магію авторитету. Коли Вам намагаються нав'язати точку зору, посилаючись на чийсь слова, уявіть, що такі ж слова говорить людина, яка абсолютно нічого для Вас не значить.

#### **9. Удавана люб'язність, або плата за допомогу.**

Маніпулятор по-дружньому радить людині прийняти те чи інше рішення. Прикриваючись уявною дружбою, він, заради своєї користі, схиляє об'єкт маніпуляції до вигідного виключно для себе рішення.

Цей прийом дуже ефективний тому, що у багатьох складних ситуаціях нам дійсно потрібна мудра порада розумної людини, але такою може бути виключно фахівець своєї справи, наприклад, захворівши – ми радимось із лікарем, маючи проблеми із законом – з юристом. Те саме має стосуватися й усіх інших сфер нашого життя.



Як казав Франсуа де Ларошфуко: «Скільки лицемірства у звичці людини радитися! Той, хто просить поради, вдає, що ставиться до думки свого друга із шанобливою увагою, хоча насправді йому потрібно лише, щоб хтось схвалив його вчинки і взяв на себе відповідальність за них. Той, хто дає поради, прикидається, ніби платить за надану довіру безкорисливим бажанням стати в нагоді, тоді як насправді зазвичай розраховує отримати таким шляхом якусь власну користь або здобути собі авторитет».

#### **10. Гарний спосіб забути про ціле – детально розглянути деталі.**

Маніпулятор змушує об'єкт маніпуляції звернути увагу лише на одну конкретну деталь, не давши помітити головного, і на підставі цього зробити відповідні висновки. Слід зауважити, що така маніпуляція дуже поширена у повсякденному житті, коли більшість людей дозволяють собі робити висновки, фактично не володіючи ні фактами, ні більш детальною інформацією, а часто й не маючи власної думки про тему розмови, користуючись думкою інших.

Цей прийом успішно використовують для того, щоб створити враження загального благополуччя, коли насправді ситуація катастрофічна. За допомогою деталей можна приховати будь-яку брехню. Деталі створюють ілюзію правдивості та неупередженості. Адже, як відомо, щоб об'єктивно оцінити явище, потрібно подивитися на нього з різних сторін. Приказка «пустити пил в очі» - характеризує саме цю маніпуляцію.

#### **11. Іронія, або маніпуляції з усмішкою.**

Маніпулятор за допомогою іронічного тону, немов несвідомо ставить під сумнів будь-які слова об'єкта маніпуляції, який, у свою чергу, втрачає самовладання, гнівається, ображається, у нього значно знижується критичність мислення. Для ефективного захисту слід показати свою повну байдужість маніпулятору і в жодному випадку не ображатися.

Маніпуляція іронією успішно застосовується в рекламі. Іронічне висловлювання щодо конкурента може привернути увагу аудиторії до рекламованого продукту. Згадайте відому рекламу прального порошку «Т»: «Ваш

порошок не впорався із простим завданням? Візьміть Т!» або «Що краще Т. чи кип'ятіння?»

#### **12. Перебивання або інтелігентне хамство.**

Маніпулятор домагається свого постійним перебиванням думки об'єкта маніпуляцій, скеровуючи тему бесіди у потрібне для себе русло. Класичними прикладами такої маніпуляції є: «Дозвольте Вас перервати!», «Вибачте, але я Вас переб'ю!», «Тисяча вибачень, можна я скажу, поки не забув?».

На перший погляд нічого поганого у цьому немає (всі слова сказані ввічливо), за винятком одного: об'єкту не дають не те що думку закінчити – два слова сказати, але робиться це з таким винуватим і інтелігентним виглядом, що дратуватися незручно. Ця маніпуляція широко застосовується у ділових переговорах, особливо коли необхідно їх зірвати. Або ж довести об'єкт маніпуляції до такого стану, коли замість того, щоб висловитися, він відкрито виразить свої негативні емоції.

Найбільш ефективним засобом захисту від такої маніпуляції є відповідь на запитання «Дозвольте перебити?» - «Не дозволяю» та далі продовжувати висловлювати свою думку.

#### **13. Провокування удаваності, або надуманість звинувачень.**

Подібного роду маніпуляції стають можливими в результаті повідомлення об'єкту маніпуляцій тих відомостей, які здатні викликати у нього гнів, а значить і зниження критичності в оцінці поданої інформації.

Іншим варіантом такої маніпуляції є хибність звинувачень, коли маніпулятор спочатку повідомляє про звинувачення, а потім – про те, що це була помилка. Часто маніпулятори працюють в парі: від одного об'єкт дізнається, що підозрюється у чомусь, від іншого – що підозру знято. Другий маніпулятор, таким чином, приносить добрі вісті, а, як відомо, хороших вісників нагороджують. В даному випадку нагородою буде інформація. Або об'єкт сам розповідає маніпулятору все, що знає, або розслабляється настільки, що починає робити помилку за помилкою.

#### **14. Специфічна термінологія або слова-монстри.**



У даному випадку маніпулювання здійснюється за рахунок використання маніпулятором специфічних термінів, незрозумілих об'єкту маніпуляцій, а у останнього, через небезпеку здатися некомпетентним, не вистачає сміливості уточнити, що ці терміни позначають.

Типовим прикладом є наступний: якщо написати в резюме «мерчандайзер», можна претендувати на вищу зарплату, ніж якщо вказати так, як є насправді «той, хто викладає товар на полиці». Батьки знають, як важко змусити дитину з'їсти тарілку каші – зате сирі вівсяні пластівці, так звані «мюслі», - дитина їсть з апетитом.

Спосіб протидії такій маніпуляції – перепитувати й уточнювати незрозуміле для Вас, а також розуміти, що часто за іноземними новомодними термінами ховаються зрозумілі усім слова.

### **15. Звинувачення у некомпетентності.**

Маніпулятор натякає на безграмотність і некомпетентність опонента. Нерідко фахівцям із вищою освітою доводиться чути від колег без освіти «Ви теоретики! А ми – практики!». Нове – це зазвичай експеримент, щось незвідане та не апробоване, а зрозуміти чи працюватиме воно на практиці дозволить лише його використання. Під впливом маніпуляції людина побоїться впровадити свої ідеї, а робитиме так, як це було 10, 20 років тому. Згайте вислів відомого футболіста Пеле: «Ніколи не бійся робити те, що ти ще не робив. Пам'ятай, ковчег був побудований аматором. Професіонали побудували Титанік».

**16. Помилкове домислювання** («Додумайте самі...»).

В цьому випадку маніпуляції досягають свого ефекту за рахунок: 1) умисного замовчування інформації маніпулятором; 2) помилковому домислюванні об'єктом маніпуляцій. При цьому навіть у разі виявлення обману, у об'єкта маніпуляцій складається враження про власну некомпетентність внаслідок того, що він не так зрозумів, або щось не розчув.

«Ви ж самі розумієте, до чого це веде ...» - говорить маніпулятор. Людина погоджується щоб не здатися нерозумною, соромиться запитати – що має на увазі маніпулятор, а в результаті робить помилкові висновки, ще й лишається винною маніпулятору, який звинувачує її у тому, що вона все неправильно зрозуміла. А що тут розуміти, коли сказано нічого не було?

Якщо Ви хочете захиститися від подібної маніпуляції, завжди і у всіх вимагайте пояснень. Як би незручно Вам це не здавалося.

### **17. Уявна неухважність.**

У даній ситуації об'єкт маніпуляції потрапляє в пастку маніпулятора, який грає на власній нібито неухважності, щоб потім, добившись свого, послатися на те, що він не помітив (прослухав) протест з боку опонента. Маніпулятор фактично ставить об'єкт маніпуляцій перед фактом скоєного.

Потрібно відрізнити справжню неухважність від уявної. Істинно неухважними можуть бути лише дуже люди, дуже зосереджені на виконанні певного завдання. Все інше їх просто не цікавить, тому вони багато чого не чують, не помічають. Це найчастіше люди науки або мистецтва, відповідальні керівники, чієї уваги просто не вистачає на сторонні справи. Буває істина неухважність через хворобу (грип та його ускладнення, черепно-мозкові травми тощо). В іншому випадку, якщо хтось скаржиться Вам на свою неухважність, пояснюючи чому він не зробив дорученої йому справи, - знайте, що це маніпуляція.

**18. Ефект спостереження, або пошук спільних рис** («Ми з тобою однієї крові...»).

В результаті попереднього спостереження за об'єктом маніпуляцій (в тому числі у процесі діалогу), маніпулятор знаходить або вигадує будь-яку схожість між собою і об'єктом маніпуляції, ненав'язливо звертає увагу людини на цю



схожість, і тим самим позитивно налаштовує її до себе. Зазначимо, що цей ефективний прийом рідко використовується в якості разової маніпуляції. Він вживається найчастіше тоді, коли маніпулятор збирається використовувати людину протягом тривалого часу.

### 19. *Несподіване цитування.*

В даному випадку такий маніпулятивний вплив досягається за рахунок несподіваного цитування маніпулятором раніше сказаних слів опонента. При цьому в більшості випадків слова можуть бути частково вигаданими, тобто мати інший зміст ніж це говорив об'єкт маніпуляції.



### 20. *Зміщення акцентів.*

Відкрийте будь-яку газету і прочитайте будь-яку новину. Ви думаете, прочитавши її, Ви отримаєте повне, а головне – однозначне уявлення про те, що сталося? Не поспішайте з висновками! Все залежить від того, під яким «соусом» Вам подали цю «страву».

Кожна назва підказує нам, які висновки ми повинні зробити про цю подію. Скільки варіантів назв – стільки варіантів і висновків. Єдиним способом захисту від даної маніпуляції є те, що будь-яку інформацію необхідно перевіряти на основі різних джерел. Аналіз і зіставлення допоможуть Вам правильно розставити акценти і вибудувати реальну картину того, що відбувається.

### **Як не стати жертвою маніпулятора?**

**Крок 1. Логіка.** Найчастіше у маніпулятивному повідомленні немає зв'язку між вимогою та наслідком, тому можна пояснити маніпулятору, що у його проханні відсутня логіка. Іноді це допомагає, принаймні на деякий час виведе маніпулятора зі стану рівноваги.

**Крок 2. Незручність.** Іноді маніпулятивне висловлювання звучить цілком логічно, але має прихований підтекст. Ставити маніпулятора в незручне становище – захоплююча справа: («Ти хочеш відпочити з подругами – так і кажи, а не шантажуй мене рибалкою»).

**Крок 3. Позитивне ставлення.** Зазвичай маніпулятор не впевнений в собі, а своєю поведінкою, він намагається забезпечити собі владу над оточуючими, хоча найбільше його турбує власна безпека. Дайте можливість йому відчути себе комфортно, скажіть, що розумієте, цінуєте і приймаєте його як особистість.

**Крок 4. Зробіть свій вибір.** Маніпулятор тисне на ваші почуття і сподівається тим самим змусити зробити те чи інше. Вас лякають? Дайте відповідь іронією. Вас беруть на слабо? Здивуйтеся!. Вас виводять з себе? Пам'ятайте про те, що це лише запрошення, яке Ви можете прийняти і від якого можете відмовитися. Маніпулятор буде здивований.

**Крок 5. Вчіться говорити «ні».** Інакше Ви залишитесь найкращою здобиччю для маніпуляторів. Кожен має право говорити «ні», кожен має право відмовлятися. Вимовіть це слово рішуче, відмовтесь від бажання подобатися всім без винятку.

**Крок 6. Бережіть свої емоції.** Основним завдання прийомів маніпулювання є відволікати людину від власних інтересів, збивати з пантелику, отримувати вигоду, використовуючи перекохану реакцію. Щоб не виправдати очікувань

маніпулятора, слід чітко і твердо розуміти свої головні інтереси, залишатися самим собою, який би тиск на Вас не чинили.

*Крок 7. Живіть теперішнім.* Маніпулятор дуже рідко живе сьогоденням. Найчастіше, він або згадує минуле, щоб виправдати свої недоліки та бездіяльність, або й орієнтується на туманне майбутнє, відповідальність за яке покладає не на себе, а на інших. Тому найкращий захист від маніпуляцій – це усвідомлення себе тут і зараз, дозвіл собі поводитися на свій розсуд і вільно виражати свої емоції.

У випадку, коли уникнути маніпуляцій не вдається, застосуйте контрманіпуляції.

*Контрманіпуляції* – це відповідна маніпуляція, у якій використовуються обставини, створені попереднім маніпулятивним впливом.

#### *Принципи контрманіпуляцій:*

- Користуйтеся короткими фразами.
- Виражайтеся неясно.
- Намагайтеся використовувати готові фрази, приказки та прислів'я.
- Віддавайте перевагу безособовим реченням.
- Вдавайтеся до гумору, якщо це дозволяє контекст. Посміхайтесь, особливо в кінці фрази.
- Висловлюйтесь самоіронічно (говорите про самого себе з гумором).
- Залишайтеся ввічливі.
- Не вступайте в дискусію, якщо вона не веде ні до чого або веде до приниження.
- Уникайте агресії.
- Використовуйте іронію тільки в тому випадку, якщо ви відповідаєте на зауваження і при цьому повністю впевнені в собі.
- Не намагайтеся виправдати себе.

#### *10 фраз у техніці контрманіпуляції:*

1. Це ваша думка.
2. У це можна повірити.
3. Ви маєте право так думати.
4. Це можливо.
5. Таке зі мною буває.
6. У кожного свої смаки.
7. Не турбуйтеся за мене.
8. Я спокійний.
9. Я в цьому не сумніваюсь.
10. Що ви хочете цим сказати?



## Трикутник Карпмана

*Чим безглуздіше люди, тим частіше вони потрапляють в трикутник Карпмана*

**Трикутник Карпмана** – психологічна і соціальна модель взаємодії між людьми у транзактному аналізі, типовий зв'язок трьох основних проблемних ролей у людських стосунках, вперше описаний Стівеном Карпманом в 1968 році.

Все різноманіття ролей, що лежить в основі ігор, в які грають люди (за Е.Берном), може бути зведене до трьох основних - Переслідувача винних, Жертви переслідування і Рятівника.

Трикутник, в який об'єднуються ці ролі, символізує їх зв'язок і постійну зміну. Спілкування в межах цього трикутника – дуже ефективний спосіб не брати відповідальність за свої вчинки і рішення, а так само в нагороду за це отримувати сильні емоції і право не вирішувати свої проблеми (так як у них винні інші). Переслідувач вважає що в усьому винна Жертва, про що він і повідомляє, або їй самій, або Рятівнику. Жертва вважає, що винен Переслідувач, і це їй дозволяє жалітися на власну долю, й шукати того, хто б її врятував, щоб на час перетворитися в Переслідувача. Рятівник шукає, кого б врятувати, перевівши зі стану Жертви у стан Переслідувача.



Кілька типових трикутників.

Старий Лікар – Пацієнт – Новий Лікар;

Дружина – Чоловік – Коханка;

Чоловік – Дружина – Теща.

Кожній з ролей відповідають властиві лише їй почуття.

У **Переслідувача** найголовніша емоція *праведне обурення*. У **Жертви** – внутрішня Суєта, *паніка*. У **Рятівника** – *жалість, почуття обов'язку и відповідальності за іншу людину*.

В умовах трикутника, рятівник – це не той, хто допомагає комусь у надзвичайній ситуації. Це той, хто має змішаний або прихований мотив, який насправді егоїстично вигідний «тому, хто рятує». Наприклад, він може насолоджуватися, коли бачить, що від нього хтось залежить чи хтось йому довіряє. На перший погляд здається, що він діє з бажання допомогти, але насправді він грає з жертвою, щоб продовжувати отримувати свої переваги.

Жертва не така безпорадна, як себе відчуває; згодом їй стає мало того, що вона отримує та починає вимагати більшого від Рятівника, який, у свою чергу, не може виконати усіх забаганок Жертви. Так поступово і непомітно Рятівник стає

Жертвою, а колишня Жертва стає Переслідувачем (Агресором) для свого колишнього Рятівника. І чим більше Рятівник докладася зусиль для порятунку Жертви, тим більше він стає їй винен. Очікування ростуть, і він зобов'язаний їх реалізувати. Колишня жертва все більше незадоволена тим, що Рятівник «не виправдав її сподівань», а відповідно, перетворює колишнього Рятівника на Переслідувача (оскільки тепер вже його звинувачує у всіх своїх проблемах). Жертва шукає нових Рятівників, адже у неї кількість агресорів зростає – колишній Рятівник не виправдав очікувань, за великим рахунком, обдурив її, і повинен бути покараний. Колишній же Рятівник, будучи вже Жертвою своєї колишньої Жертви, виснажений в спробах (ні, не допомогти, його зараз хвилює лише одне - зуміти врятуватися від «жертви») – починає (вже як справжня жертва) шукати інших рятівників – і для себе, і для своєї колишньої Жертви. Переслідувач (справжній агресор, той, хто і вважає себе переслідувачем) як правило, не знає про те, що Жертва насправді не жертва, не така вже й беззахисна, а просто грає цю роль.

*Типові почуття, які переживають учасники події.*

<b>Жертва</b>	<b>Рятівник</b>	<b>Переслідувач</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Примус</li> <li>• Безсилля</li> <li>• Нікчемність</li> <li>• Заплутаність</li> <li>• Розгубленість</li> <li>• Образливість</li> <li>• Жалість до себе</li> <li>• Безпорадність</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Жалість</li> <li>• Бажання допомогти</li> <li>• Відчуття власної переваги над Жертвою</li> <li>• Компетентність</li> <li>• Поблажливість</li> <li>• Почуття всемогутності</li> <li>• Самовпевненість</li> <li>• Неможливість відмовити</li> <li>• Співчуття</li> <li>• Відповідальність</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Відчуття власної правоти</li> <li>• Відчуття благородного обурення і праведного гніву</li> <li>• Бажання покарати порушника</li> <li>• Бажання відновити справедливість</li> <li>• Ображене самолюбство</li> <li>• Азарт полювання</li> <li>• Роздратування на жертву і рятівників</li> </ul>

Якщо Ви опинилися у цьому «магічному» трикутнику, то знайте, що Вам доведеться побувати у всіх його «кутах», пережити усі його ролі. Події у трикутнику можуть відбуватися як завгодно довго – незалежно від свідомих бажань їх учасників. Дружина алкоголіка не бажає страждати, алкоголік не бажає бути алкоголіком, а лікар не хоче обманювати сім'ю алкоголіка. Найголовніше – зрозуміти, на якій ролі саме Ви увійшли в трикутник. Тоді можна змінити ці деструктивні ролі на інші – конструктивні. Переслідувач повинен стати для Вас Учителем (пам'ятаєте відомий вислів «Наші вороги дають нам найкращі життєві уроки»); Рятівник – Помічником або максимум – Провідником (можна – тренером: Ви робите, а тренер тренує), а Жертва – Учнем.

Якщо Ви опинилися в ролі Жертви – почніть вчитися. Якщо Ви Рятівник – не думайте, що той, «хто потребує допомоги» немічний і слабкий, цим самим Ви робите йому ведмежу послугу, оскільки виконуючи замість нього роботу, не даєте Жертві можливість вчитися. Нехай людина помиляється, але це будуть її помилки, щоб згодом вона не могла звинуватити Вас, коли спробує стати Вашим Переслідувачем.

### Трикутник Переможця (Ейсі Чой, 1990)

**Трикутник переможця** – психологічна модель, протипага драматичному трикутнику Карпмана, яка демонструє людині, як змінити соціальні транзакції при вході у трикутник на будь-якому із трьох його кутів. Наприклад, Жертва повинна відчувати себе вразливою, Переслідувач – стати впевненим у собі, а Рятувальник діяти як турботливий.

#### Кути Трикутника Переможця: Впевнений - Турботливий – Вразливий

<b>Вразливий</b>	<b>Турботливий</b>	<b>Впевнений</b>
<p>Як і Жертва, Вразливий усвідомлює, що має проблему від якої страждає. Він відрізняється від Жертви тим, що зберігає можливість логічно мислити і бере участь у вирішенні своїх проблем. Вразливий знає, що може думати і відчувати одночасно. При вирішенні проблеми він просить про допомогу і підтримку, розуміючи при цьому, що якщо отримає відмову – то знайде інші способи задоволення своїх потреб. Головним вмінням Вразливого є здатність вирішувати проблеми</p>	<p>Як і Рятувальник, мотивований щирим співчуттям до вразливих. Турботливий відрізняється про Рятувальника тим, що поважає здатність Вразливого мислити, вирішувати проблеми, просити того, що він хоче. Не втручається, якщо його не попросять про допомогу.. Якщо Турботливий не хоче допомагати, він впевнено відмовляється без почуття провини. Головним вмінням Турботливого є користування навичками активного слухання.</p>	<p>Впевнений використовує свою енергію на задоволення власних потреб і захист своїх прав. Але, на відміну від Переслідувачів, не зацікавлений у покаранні інших. Він розглядає переговори як частину процесу вирішення проблеми, щоб максимально задовольнити свої потреби у даній ситуації. Найбільше Впевненому необхідні навички впевненої поведінки.</p>

Кути обох трикутників – драматичного трикутника Карпмана і трикутника Переможця – мають схожі характеристики. Проте кожен кут драматичного трикутника включає знецінення, а знецінення є запрошенням до психологічної гри. Трикутник Переможця виключає знецінення і дозволяє людині діяти автономно.

## РОЗДІЛ 2. ПІЗНАЙ СЕБЕ (психологічна самодіагностика)

«Пізнай себе, і ти пізнаєш весь світ!» - говорив давньогрецький філософ Сократ. Активно займаючись самопізнанням, він присвячував цьому захоплюючому заняттю весь свій час, не турбуючись про «хліб насущний». За це неодноразово отримував «на горіхи» від своєї дружини Ксантіппи, яка вважала чоловіка безхребетником і марним базікою. Сьогодні далеко не всі з нас можуть дозволити собі, подібно до давньогрецького мудреця, поглиблено вивчати самого себе цілими днями. Однак виділити певний час на цю корисну і цікаву справу все ж таки варто. А допоможуть у цьому експрес-тести, представлені у цьому розділі даної книжки. Весь світ з їх допомогою, звичайно, не пізнаєш, але чимало цікавого і несподіваного про себе дізнатися можна.

Пам'ятайте людині необхідно зрозуміти, що вона хоче (що зробить її насправді щасливою) і які можливості для досягнення цієї мети вона має у своєму розпорядженні.

### **Діагностика психічних властивостей і станів особистості**

#### **Самопочуття. Активність. Настрій**

За допомогою цієї методики Ви зможете провести швидку діагностику свого самопочуття, активності та настрою на даний момент.

**Самопочуття** – це відчуття фізіологічної та психологічної комфортності внутрішнього стану. Самопочуття тісно пов'язано з самозбереженням індивіда: воно нагадує організму про його потреби і вказує на загрозові небезпеки.

**Активність** – енергійна діяльність, діяльна участь у чому-небудь. здатність змінювати оточуючу діяльність у відповідності з власними потребами, поглядами, цілями. Як особливість особистості людини активність знаходить вияв у енергійній, ініціативній діяльності в праці, навчанні, громадському житті, в різних видах творчості.

**Настрій** – загальний емоційний стан, який своєрідно забарвлює на певний час діяльність людини, характеризує її життєвий тонус. Розрізняють позитивні настрої, які виявляються у бадьорості, та негативні, які пригнічують, викликають пасивність.

*Інструкція: виразіть кількістю балів від 1 до 4 свій стан.*

№, п/п	Оцінки	Бали	Оцінки	
1.	Самопочуття гарне	1 2 3 4	Самопочуття погане	X
2.	Відчуваю себе сильним	1 2 3 4	Відчуваю себе слабким	X
3.	Пасивний	1 2 3 4	Активний	
4.	Малорухливий	1 2 3 4	Рухливий	
5.	Веселий	1 2 3 4	Сумний	X
6.	Гарний настрій	1 2 3 4	Поганий настрій	X
7.	Працездатний	1 2 3 4	Бездіяльний	X
8.	Сповнений сил	1 2 3 4	Знесилений	X
9.	Повільний	1 2 3 4	Швидкий	

10.	Лінивий	1 2 3 4	Працьовитий	
11.	Щасливий	1 2 3 4	Нещасний	X
12.	Життєрадісний	1 2 3 4	Похмурий	X
13.	Напружений	1 2 3 4	Розслаблений	X
14.	Здоровий	1 2 3 4	Хворий	X
15.	Відчужений	1 2 3 4	Захоплений	
16.	Байдужий	1 2 3 4	Зацікавлений	
17.	Захоплений	1 2 3 4	Похмурий	X
18.	Радісний	1 2 3 4	Печальний	X
19.	Отдохнувший	1 2 3 4	Сумний	X
20.	Свіжий	1 2 3 4	Виснажений	X
21.	Сонний	1 2 3 4	Збуджений	
22.	Бажання відпочити	1 2 3 4	Бажання працювати	
23.	Спокійний	1 2 3 4	Схвильований	X
24.	Оптимістичний	1 2 3 4	Песимістичний	X
25.	Витривалий	1 2 3 4	Втомлений	X
26.	Бадьорий	1 2 3 4	Млявий	X
27.	Складно думати	1 2 3 4	Легко думати	
28.	Розсіяний	1 2 3 4	Уважний	
29.	Сповнений сподівань	1 2 3 4	Розчарований	X
30.	Задоволений	1 2 3 4	Незадоволений	X

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

Там, де стоїть знак (X), здійснюється зворотний підрахунок балів: замість 1, 2, 3, 4 вважається відповідно: 4, 3, 2, 1 балів.

Мінімальна кількість балів по кожному із трьох параметрів стану - 10, максимальна – 40, так як на кожен параметр (самопочуття, активність і настрої) є по 10 оцінок.

Отримані результати по кожній категорії діляться на 10.

Середній бал шкали дорівнює 4. Оцінка, що перевищує 4 бали, вказує на сприятливий стан досліджуваного, оцінки нижче 4 свідчать про зворотне. Нормальні оцінки стану лежать в діапазоні 5,0 - 5,5 балів.

Слід врахувати, що при аналізі функціонального стану важливі не тільки значення окремих його показників, але і їх співвідношення.

Для порівнянності результатів самооцінки вводиться коефіцієнт К Х «2».

	<b>Параметри</b>	<b>№ оцінок</b>
1.	Самопочуття	1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26
2.	Загальна активність	3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28
3.	Настрої	5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30

Отримуємо 4 градації станів по інтервалах: 20 - 34, 35 - 49, 50 - 64, 65 - 80. Умовно вони можуть бути віднесені до ситуативних проявів темпераментів: меланхоліки, флегматики, сангвініки і холерики.

20 – 34 балів – меланхолік;



- 35 – 49 балів – флегматик;
- 50 – 64 бали – сангвінік;
- 65 – 80 балів – холерик.

### Який у Вас темперамент?

Мабуть Ви помічали, що одні люди поводяться стримано, є врівноваженими, емоційно невиразними, їх рухи і мовлення уповільнене, а інші люди навпаки - рухливі, жваві, активні та енергійні. Чому? Вся справа у темпераменті. Темперамент мало підвладний людині. Завдяки темпераменту виробляється стиль діяльності людини, спосіб її життя. Саме темперамент визначає наші реакції на будь-які події, а також тип поведінки у різних ситуаціях.

За допомогою наведеного нижче тесту Ви можете визначити свій тип темпераменту.

Вам пропонується відповісти на 56 запитань.

Дайте відповідь, чи погоджуєтеся Ви з даним твердженням. Якщо погоджуєтеся, то в бланку для відповідей поряд із відповідним номером поставте знак «+», якщо ні знак «-». Пам'ятайте, що тут немає «поганих» і «хороших» відповідей.



1. Ви відрізняєтеся непосидючістю.
2. Ви запальні й імпульсивні.
3. Найчастіше Ви нетерплячі.
4. Ви ініціативні та рішучі.
5. Ви завзяті, навіть уперті.
6. Ви швидко орієнтуєтеся у суперечках, спритні.
7. Ритм Вашої діяльності нерівномірний, стрибкоподібний.
8. Ви любите ризик.
9. Ви легко пробачаєте образи.
10. Ваша мова швидка й емоційна.
11. Ви часто страждаєте від своєї неврівноваженості.
12. Ви не терпите недоліків у інших.
13. Вас захоплює все нове.
14. Ваш настрій часто змінюється.
15. Ви життєрадісна й весела людина.
16. Енергія б'є ключем, Ви завжди зібрані й готові до діяльності.
17. Ви часто залишаєте розпочате на півдорозі.
18. Ви не завжди адекватно оцінюєте свої сили.
19. Ваші інтереси й захоплення часто змінюються.
20. До планів, що змінилися, і до нових обставин Ви звикаєте легко.
21. Вам не складно відволікатися від своїх справ, Ви можете швидко вирішити чужі проблеми.
22. Ретельна і копітка праця не для Вас.
23. Ви чуйні, любите спілкування.

24. Ваша мова виразна й голосна.
25. Ви не панікуєте навіть у складних ситуаціях, у Вас відмінне самовладання.
26. Ви легко засинаєте й швидко прокидаєтесь.
27. Вам складно зосередитися, прийняти обмірковане рішення.
28. Ви непослідовні, неуважні.
29. Ви стримана й холоднокровна людина.
30. У своїх словах і справах Ви послідовні.
31. Ви обережні й розважливі.
32. Витримані, умієте очікувати.
33. Ви мовчазна людина, не любляете порожніх балачок.
34. Ваша мова розмірена, спокійна.
35. Ви грамотно розподіляєте свої сили, ніколи не викладаєтесь повністю.
36. Ви дотримуєтесь розпорядку дня, чітко плануєте свої справи.
37. Спокійно сприймаєте критику, байдужі до пересудів.
38. Вам складно швидко переключитися на іншу діяльність.
39. З іншими людьми у Вас рівні, добрі стосунки.
40. Ви акуратні, педантичні у дрібницях.
41. Вам складно пристосовуватися до нових умов і планів, що змінилися.
42. Ви не любляете багато рухатися, повільні.
43. Ви сором'язлива людина.
44. Зміна обстановки викликає у Вас збентеження.
45. Ви невпевнені в собі, своїх силах.
46. Самотність не обтяжує Вас.
47. Невдачі й неприємності надовго виводять Вас із рівноваги.
48. У складні життєві періоди Ви замикаєтесь у собі.
49. Ви не надто витривалі, швидко втомлюєтесь.
50. Ваша мова тиха, іноді невиразна.
51. Ви автоматично переймаєте риси характеру співрозмовника та його манеру говорити.
52. Ви сентиментальні і вразливі.
53. У Вас завищені вимоги до себе й оточуючих.
54. Вам властива деяка млявість і підозрілість.
55. Вас легко скривдити.
56. Вам приємно, коли оточуючі Вам співчують.

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

У тесті 4 групи запитань, у кожній із них – 14 тверджень. Підсумуйте свої відповіді «Так (+)» за кожною групою тверджень, запишіть свій результат.

Твердження	Тип темпераменту	Ваш результат
1-14	Холерик	
15-28	Сангвінік	
29-42	Флегматик	
43-56	Меланхолік	

Якщо в одній із груп Ви отримали більше 10 відповідей «Так», тоді цей тип темпераменту у Вас домінуючий. Якщо кількість відповідей «Так» 5-9, то ці риси виражені у Вас значною мірою.

Якщо позитивних відповідей менше 4, то риси такого типу темпераменту у Вас слабо виражені.

А тепер порівняйте отримані Вами результати із описами типів темпераменту.



Холерик - імпульсивний, емоційний, працездатний, непостійний, знервований



Флегматик - спокійний, уважний, добрий, повільний, наполегливий, неемоційний



Меланхолік - емоційний, розсудливий, вразливий, песимістичний, має гарну інтуїцію



Сангвінік - оптимістичний, товариський, добрий, безтурботний, активний, легко пристосовується до обставин

4 типи темпераменту (мал. Х.Бідструпа)

### Меланхолік

Характеризуються боязкістю, замкненістю, надмірною чутливістю, схильні перебільшувати труднощі. Понад усе меланхоліки цінують здоров'я, мораль, родинний статус. Потребують непорушних звичних стереотипів, любові, віри, роботи. Схильні до ідеалізації. Дуже романтичні.

При недостатньому вихованні у меланхоліка можуть розвинути такі негативні риси, як підвищена емоційна вразливість, замкнутість, відчуженість, схильність до тяжких внутрішніх переживань за таких життєвих обставин, які на це не заслуговують.

Меланхолік – людина мисляча, мозковий центр колективу. Завжди цілеспрямований і відданий прихильник порядку і організованості, поціновувач краси та інтелігентності. Меланхолікам властива замкнутість. Основною рисою характеру є песимістичність. Вимагати швидкості реакції від меланхоліка — справа марна. Несподіванки застають їх зненацька, а у нестандартних ситуаціях їм вкрай незатишно.



Цей тип темпераменту відрізняється широю турботою про оточуючих. Здебільшого, меланхоліки є спостерігачами життя, а не його учасниками. Меланхолік – ідеальний психолог. Він здатний зрозуміти будь-яку проблему, а також відрізняється умінням маніпулювати людьми. Нерідко меланхоліків називають «Сіримі кардиналами».



Лапердрі. Меланхолік  
(1680, Версаль)

За Аристотелем «кожен геній це меланхолік за темпераментом». Геніальні письменники, художники і композитори, як правило, є ідеальними меланхоліками, тому що їх вроджена геніальність при відповідному заохоченні, стимулюванні і підтримці, може піднести їх на небачену висоту.

*Рекомендовані професії:* аналітик, програміст, психолог, письменник, лікар-психіатр, композитор, художник, ветеринарний лікар, еколог, агроном, зоотехнік, бухгалтер, автослюсар, слюсар, токар, радіомеханік. Слід обирати професії, ефективність діяльності яких оцінюється не за кількісними, а передусім за якісними показниками. Робота меланхоліка може зовні сприйматися як монотонна, але важливо, щоб вона постійно задовольняла його

інтелектуальні і творчі потреби.

*Відомі меланхоліки:* французький філософ Рене Декарт, англійський природознавець Чарльз Дарвін, український письменник Микола Васильович Гоголь, польський композитор Фредерік Шопен, російський композитор Петро Ілліч Чайковський.

*Поради меланхолікам.*

Менше ображайтеся. Якщо Ви образилися, то це не означає, що Вас хтось хотів образити. Не треба шукати подвійний сенс там, де його не немає. Якщо Вам дають на вулиці якусь листівку, то Ви вирішуєте брати її чи ні. Так і у випадку з образами: ви самі вирішуєте ображатися чи ні. У кожному конкретному випадку запитуйте себе: «Для чого я зараз ображаюся? Що мені дає моя образа? Яку користь?»

Згадалася неприємність? Подумки подякуйте цій ситуації за те, що вона була у вашому житті, зробіть висновки (для чого вона сталася, чому навчила, і як не потрапляти в такі ситуації в майбутньому) і спробуйте забути.

Ведіть щоденник радісних подій. Заведіть собі зошит або блокнот, в який щовечора записуйте щось хороше, що сталося з Вами за день. Спочатку може здатися, що нічого такого не відбувалося, але це не так. Кожен день відбувається безліч хороших подій. Якщо дуже складно згадати, то почніть з найпростішого: автобус прийшов вчасно, по радіо грала гарна пісня, Вам посміхнулася гарна дівчина. Поступово таких подій буде набиратися все більше, а Ви перечитуватиме свій щоденник із задоволенням.

### **Флегматик**

Вайлуватий, зі стійкими прагненнями і більш-менш постійним настроєм, слабким зовнішнім виразом емоційних станів. Флегматик важко переключається з одного виду діяльності на інший і пристосовується до нової обстановки. У



флегматика переважає спокійний настрій. Характерно те, що нові форми поведінки у флегматика виробляються повільно, але довго зберігаються. Він рідко виходить з себе, не схильний до конфліктів; йому властиві спокій та витримка.

*Миролюбний флегматик* це, в першу чергу, особистість врівноважена, він не піддається спокусі впадати в крайнощі, завжди вибирає надійну «золоту середину», уникає конфліктів і упереджених рішень. Він нікого не ображає, не привертає до себе увагу, мовчки робить те, про що його просять, і не очікує за це похвали.

Флегматик ніколи нікуди не поспішає. У більшості випадків, Ви можете розраховувати на те, що миролюбний флегматик не втрачає терпіння і зберігає спокій навіть тоді, коли його навмисно намагаються вивести з себе. Охоче йде на компроміс.

Невдале виховання може сприяти формуванню у флегматика таких негативних рис, як млявість, збідненість і слабкість емоцій, схильність до виконання лише звичних дій.

Флегматик не ставить дуже високі вимоги, а тому набагато легше сприймає мінливості життя і долі. Він має багато друзів, бо завжди готовий вислухати їх. Основою керівних здібностей флегматика є його бажання привести свій корабель в гавань без шторму і бурі, а також те, що вони здатні об'єктивно і неупереджено оцінити ситуацію та людей. З подібним типом темпераменту дуже багато військових офіцерів, здатних беззаперечно і віддано виконувати накази, терпляче кар'єрно зростати, в екстремальній ситуації не втрачають холоднокровність, не відрізняються оригінальністю.



Лепаньяндель.  
Флегматик  
(1675-1679, Версаль)

*Рекомендовані професії:* механік, електрик, інженер, агроном, водій, ботанік, астроном, фізик, математик, лікар-терапевт, ювелір.

Протипоказані флегматику професія ведучого шоу або секретаря. Тобто - будь-яка діяльність, яка змушує його часто імпровізувати, діяльність в умовах мінливого середовища, що вимагає постійного спілкування із багатьма людьми та виконання кількох завдань одночасно.

*Відомі флегматики:* полководець Михайло Іларіонович Кутузов і байкар Іван Андрійович Крилов.

*Поради флегматикам.*

Якщо життя ставить перед Вами труднощі, не варто від них відгороджуватися – треба все зважити і, діяти. Після того як проблема вирішена, краще знову все зважити і перевірити, чи відповідає отриманий результат Вашим очікуванням.

У мовленні часто вживати емоційні вирази: «як прекрасно», «чудовий день». Пам'ятайте почуття приходять зі словами.



Я, наприклад, кіт - сам по собі кіт!  
Свій власний!



## Сангвінік

Самооцінка підвищена, проте нестійка, може змінюватися під впливом зовнішніх факторів. Любить ділитися своїми успіхами.

Сангвініки відрізняються високою працездатністю і дисциплінованістю. З них виходять відповідальні співробітники та керівники. У роботу включаються легко швидко і енергійно. Переключитися на нову справу для них не складає труднощів. До того ж люди цього темпераменту досить довго можуть працювати не втомлюючись. Але їм важко дається виконання монотонної роботи, тому необхідна постійна зміна видів діяльності.



Жувене. Сангвінік  
(1675-1680, Версаль)

*Найбільш товариський тип темпераменту.* Люблять спілкування заради спілкування, їм подобається бути в центрі уваги. Хороші співрозмовники. З легкістю вступають в контакт з незнайомцями. Намагаються всіх веселити і розважати.

Запам'ятовування імен, дат, місць і фактів аж ніяк не є сильною стороною сангвініків, але барвисті подробиці подій життя вони здатні легко запам'ятати.

Сангвінік при зустрічі з друзями обіймає, погладжує і цілує їх. Такого роду контакт він вважає настільки природним, що навіть не замислюється над тим, що меланхолік готовий сховатися в кут від його розпростертих обіймів. Сангвінік шукає тілесний контакт не тільки через надмірні емоції, але, найчастіше, і тому, що таким чином він може привернути до себе увагу. Ніщо не зачепить його більше, ніж те, що співрозмовник втратив інтерес, перш ніж його розповідь досягла кульмінації.

Сангвінік ніколи не приховує своїх почуттів, він оптиміст і швидко надихається чим завгодно. Його можна залучити до будь-якого виду діяльності, він завжди готовий йти разом з Вами. Постійно активний, підстрибує, жестикулює. Він як радіоприймач, ручку настройки якого крутять туди-сюди у пошуках потрібної радіостанції. Його думки швидко перестрибують з однієї розмови на іншу для того, щоб нічого не упустити. Бажає знати все про всіх. Таємниці і секрети зводять його з розуму. Він догори дном переверне весь будинок у пошуках прихованого для нього різдвяного подарунка, наперед розгадає всі сюрпризи. Його дуже хвилює, також, все те, що він ще не розуміє.

*Рекомендовані професії:* менеджер, вчитель, лікар, психолог (групове консультування), вихователь, організатор, продавець, офіціант, інженер-технолог. Сангвініки легко адаптуються до будь-якого графіку роботи, охоче приймають будь-які нововведення у діяльності. В цілому цей тип темпераменту найбільш універсальний з точки зору вибору професії – сангвінік може знайти себе



Зараз ти побачиш кращий у світі привид з мотором. Дикий, але симпатичний ...

практично в будь-якій діяльності, у відповідності зі своїми інтересами, здібностями, отриманими навичками.

*Відомі сангвініки:* австрійський композитор Вольфганг Амадей Моцарт, французький імператор Наполеон Бонапарт, американський письменник Марк Твен, Вінні-Пух, Карлсон.

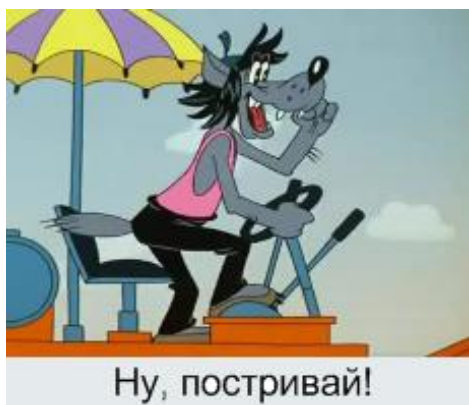
*Поради сангвінікам.*

Ви – не центр Всесвіту, як би Вам цього не хотілося.

Якщо Ви щось пообіцяли, треба це обов'язково виконати. Найкраще мати при собі блокнот для записів. Якщо Ви забули свою обіцянку через п'ять хвилин, інші люди про неї пам'ятають!

Гарний годинник на руці потрібний не лише для того, щоб його усім показувати. Час – це точне поняття, а не приблизне. Спізнитися можна тільки іноді з поважної причини. При цьому «проспав» або «забув» - поважними причинами не є.

Навчіться слухати інших людей. Не треба так багато говорити самому. Навчіться брати на себе відповідальність, а не перекладайте її на інших.



### **Холерик**

Людину холеричного темпераменту можна охарактеризувати як швидку, поривчасту, здатну віддаватися справі з пристрасністю, але невірноважену, схильну до бурхливих емоційних спалахів і різких змін настрою. Люди цього темпераменту мають сильну нервову систему. Вони здатні долати значні труднощі, але погано стримують себе, легко «вибухають».

Холерики схильні до різких змін настрою і прямолінійні у відносинах з людьми. Люблять ризик і спритні в суперечці. Відповідно, поезія їм подобається романтична і музика приблизно така ж – бурхлива, енергійна і рвучка.

*Холерики – рушійна сила колективу.*

Холерик з усіма спілкується відкрито, і знає, що все буде в порядку доти, поки кермо влади знаходяться у нього в руках. Він завжди чітко і ясно викладає свою точку зору. Його цілеспрямованість і вроджена здатність до керівництва, зроблять його успішним у будь-якій вибраному ним діяльності. Як правило, більшість політиків, по натурі, є енергійними холериками.

Найсильнішою стороною особистості холерика є те, що завдяки своїм організаторським здібностям він може досягти більшого, ніж будь-хто інший. Зіткнувшись з якимось завданням, він абсолютно точно знає, як потрібно підійти до його вирішення і подумки розбиває завдання на окремі частини. Він чітко знає, на яку допомогу може розраховувати і швидко розподіляє обов'язки серед учасників. Навіть ледачих роззяв він залучить до роботи (тому що вважає, що краще кожен нехай працює, ніж ледачкує).



Узо. Холерик  
(1675-1680, Версаль)

Деякі холерики настільки сильно намагаються утримати в руках кермо влади, що доручають виконувати тільки «нудну» роботу, залишаючи собі виконання роботи по суті.

*Рекомендовані професії.* Підійдуть холерику професії репортера, ведучого радіо і телебачення, режисера, менеджера з продажу, фахівця з PR, гід-перекладача, дизайнера, рекламного і страхового агента. З холериків часто виходять гарні підприємці, бізнесмени. Важливо вибирати професії і місце роботи, де ефективність оцінюється не по відпрацьованому часу, а за результатами: холерикові простіше працювати за своїм власним графіком.

*Відомі холерики:* Петро І, поет Олександр Сергійович Пушкін, угорський композитор Ференц Ліст, німецький композитор Людвіг ван Бетховен, англійський поет Джордж-Гордон Байрон.

*Поради холерикам.*

Треба навчитися прислухатися до думки людей, з якими Ви разом працюєте. Ви повинні розуміти, що Ваша думка не обов'язково є найправильнішою, адже інші люди можуть бути кращими фахівцями в своїй галузі.

Зрозумійте, що якщо Ви прекрасно вмієте справлятися самі зі своєю роботою, то з допомогою інших людей у Вас вийде ще краще. І ніхто при цьому не буде вважати, що Ви втратили позицію лідера в колективі.

Так само відбувається і в сім'ї. Для холерика манера тиснути на свою другу половину з усіх питань – це звичайна справа. Але через деякий час все починає повертатися в інший бік, і відносини в родині псується. Добре, якщо чоловік чи дружина розуміє, що вашу манеру поведінки можна підкоригувати і не тримає на вас зла. А якщо ні? Що страшного станеться, якщо хоча б раз все відбудеться не по Вашому. Контроль над собою необхідний. Особливо це важливо в сім'ї.

### **Сова чи жайворонок?**

Сова або Жайворонок – як визначити свою приналежність до тієї чи іншої групи? Жайворонки прокидаються рано вранці без особливих зусиль, їх працездатність залишається максимальною в першій половині дня, але після обіду запас енергії поступово вичерпується, а до вечора вони вже почуваються стомленими і готовими йти спати.



Сови ж насилу піднімаються по дзвінку будильника, воліючи відсунути час пробудження «на пізніше». Весь ранок вони не відчувають жодного бажання їсти, рухатися і взагалі щось робити, але потім поступово «розгойдуються» і вливаються в роботу. Цей стан бадьорості триває до пізнього вечора, і тільки після 12:00 ночі Сови відчувають бажання заснути.

Крім перерахованих виділяють ще проміжний тип. Таких людей називають Голубами, але зараз ми не будемо говорити про них, оскільки проблем із режим дня у них практично не має, а ось Сови та Жайворонки часом відчувають

дискомфорт зв'язку зі своїми особливостями. Цей короткий тест дозволить визначити ким Ви є – Жайворонком чи Совою.

Дайте відповіді на питання тесту, який допоможе вам визначити, яким птахом ви є.

1. На сніданок Ви віддаєте перевагу:

- а) Склянці кави, чаю або соку.
- б) Бутерброду або вареному яйцю.
- в) Чомусь суттєвішому.

2. Під час відпустки або у вихідні Ви прокидаєтеся приблизно в той самий час, що і в робочі дні?

- а) Так, робите це за звичкою.
- б) Ні.
- в) Коли як.

3. Наскільки точно Ви здатні визначити проміжок часу, рівний хвилині, не користуючись годинником? Попросіть близьких допомогти вам виконати це завдання. Отриманий результат:

- а) Більше хвилини.
- б) Менше хвилини.
- в) Практично вгадали.

4. Згадайте, в який час доби Ви найчастіше з ким-небудь сваритеся:

- а) Ближче до вечора, коли позначається втома.
- б) Вранці, коли Ви не в настрої.
- в) Не можете точно сказати.

5. Припустимо, якби вибір часу відпочинку не був прив'язаний до Вашої роботи, о котрій ви б лягали спати?

- а) Близько опівночі.
- б) Приблизно після години ночі.
- в) Близько 22.00.

6. Подумайте, Ви б могли з легкістю відмовитися:

- а) Від вечірнього чаювання.
- б) Від ранкової кави і (або) чаю.
- в) Вам все одно, коли пити чай або каву.

7. Якщо виникне необхідність встати вранці не о 7-мій, а о 6-тій, чи ляжете Ви раніше?

- а) Швидше за все, ні.
- б) Так, обов'язково.
- в) Ляжете в звичайний час незалежно від підйому.



8. Що Ви відчуваєте, коли рано вранці дзвонить будильник?
- Реагуєте спокійно.
  - Відчуваєте бажання викинути будильник у вікно.
  - Залежить від того, о котрій Ви лягли спати напередодні.

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

номер питання, відповідь	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>а</b>	0	0	3	6	6	3	6	3
<b>б</b>	3	3	6	3	0	6	0	6
<b>в</b>	6	6	0	0	3	0	3	0

**0-18 балів. Жайворонок.** Жайворонки в 6-7 ранку вже на ногах, продуктивно працюють приблизно до обіду, а в 21-22 години - вже солодко сплять. Жайворонків відрізняють дуже високі показники здоров'я, проте їх біоритми менш пластичні, тому будь зміна режиму з ранкового на вечірній одразу негативно позначається на їх самопочутті.

**21-33 бали. Сова.** З ранку їх і танком не розбудити, до обіду це досить мляві і повільні люди, зате ввечері енергія б'є з них ключем, спати лягають далеко за північ. На перший погляд здається, що менше за всіх пощастило совам: робочий настрій приходить до них у той момент, коли колеги збираються додому, та й показники здоров'я сов набагато гірші, ніж у жайворонків. Але ближче до 50 років виявляється, що сови здоровіші жайворонків, а все тому, що їх адаптивні здібності більш високі. До того ж сови менш схильні до стресів, їх відрізняє більш оптимістичний життєвий настрій на противагу жайворонкам, які дуже схильні до станів депресії і тривоги.

**36-48 балів. Голуб.** Голуби встають трохи пізніше жайворонків, весь день дуже активно трудяться, лягають спати близько 23 годин. Вважається, що найбільш врівноваженими і пристосованими до сучасних умов життя є голуби. Загальноприйнятий режим праці та відпочинку найбільш близький голубиним біоритмам, до того ж голуби можуть підлаштуватися без шкоди для здоров'я практично до будь-якого розкладу.

За статистикою, у світі приблизно 40% сов, 25% жайворонків, решта голуби. Однак тих, хто може назвати себе чистою совою або чистим голубом всього близько 3%, причому серед жінок набагато більше чистих типів, ніж серед чоловіків. Більшість людей відносяться до змішаних типів.



### **Поради Совам як прокинутися вранці:**

Для більшості «сов» оптимальний час пробудження 10-11 годин ранку. Однак, робочий день у більшості країн світу створений для «жайворонків», тому якщо Ви Сова – скористайтесь нашими порадами.





- Намагайтесь не засиджуватися вечорами, лягайте так рано, як тільки можете. За 2-3 години до сну - ніяких стресів, фільмів жахів, сильних спортивних навантажень і алкоголю.

- Подбайте, щоб атмосфера в спальні була ідеальною і сприяла засипанню. Забезпечте тишу, темряву і комфортну температуру.

- Щоб не прокинутися о 12:00 дня в обіймах з будильником, поставте його подалі від себе, або

заведіть собі кілька будильників.

- Чуєте дзвінок - не тягніть час: вставайте. Засинати і прокидатися, а потім похапцем бігти на роботу - ще сильніше зіпсує Ваш день, ніж просто раннє пробудження.

- Можна використовувати й ароматерапію, так ефірна олія сосни добре знімає ранковий стрес, а масло цитрусових піднімає настрій.

- Головне зранку - дійти до ванної кімнати і вмитися. Зробіть це відразу після пробудження. Після вмивання сонливість зменшиться, і Ви зможете без сліз жалю подолати бажання знову лягти у ліжко.

- Прийміть душ, прохолодний або контрастний - кому як подобається.

- Після вмивання і душа відразу одягніться у «робочий» одяг: це налаштовує на робочий лад.

- Використовуйте рефлексотерапію: протягом 2-3 хвилин інтенсивно розтирайте мочки вух. Випийте міцної кави і поснідайте: для того, щоб підбадьоритися, адже організму потрібен не тільки кофеїн, але і енергія.

- Якщо дозволяє пора року, відкрийте вікна в квартирі, свіже повітря і освітлення допомагають прокинутися.

- Якщо це можливо, йдіть на роботу пішки. Невелика фізична активність відганяє сон, а денне світло пригнічує вироблення гормону сну.

### **Поради Жайворонкам якщо їм доводиться працювати пізно ввечері:**

- Справжні «жайворонки» зазвичай не відчувають проблем із ранковим пробудженням, навіть якщо потрібно вставати о 6-7 годині. Однак у них є інша проблема - боротьба із сонливістю, яка навалюється на них в середині і під кінець робочого дня. З сонливістю можна впоратися за допомогою дуже гарячого, або краще контрастного, душу. Після цього потрібно випити гарячий міцний чай з 2-3 скибками лимону.

- Якщо протриматися бадьорим до 21-22 годин зовсім несила, можна півгодини поспати вдень, до 15 годин.

- У більшості «жайворонків» є лише два піки інтелектуальної активності. Правда, на відміну від «сов», ці періоди є тривалішими. Перший пік активності починається в 8-9 годин і закінчується до 12-13 годині. Другий - більш



короткий - пік інтелектуальної активності припадає на післяобідній час - з 16 до 18 годин.

- Що стосується фізичної активності «жайворонків», то вона також носить двофазний характер. Найбільш ефективно вони можуть виконувати фізичну роботу вранці з 7 до 12:00 і ввечері з 16 до 19 годин.

- Якщо доводиться працювати пізно ввечері, на 16-17 години заплануйте прогулянку або спортивне тренування з легким або помірним фізичним навантаженням.

- Намітьте на час після роботи якесь цікаве заняття.

- Як і всім іншим, спати треба в добре провітреній, темній, тихій кімнаті.

### Оцініть свою пам'ять

*Гарний спосіб забути про ціле – уважно розглядати деталі.*

*Гарний спосіб відгородитися від болю – зосередитися на дрібницях.*

Ви, мабуть, не раз чули фразу: «Йому пощастило, у нього феноменальна пам'ять!». Це свідчить про важливе значення пам'яті як для повсякденного життя, так і для професійної діяльності. Для більшості професій пам'ять – дуже цінний інструмент. Ті, у кого пам'ять вище середнього рівня, мають перевагу над колегами. Поряд з існуванням «надзвичайно гарної пам'яті», випадки дійсно поганої пам'яті зустрічаються дуже рідко. Пам'ять мають усі.

За допомогою простого тесту Ви зможете оцінити рівень своєї пам'яті, а скориставшись нашими порадами, суттєво покращити її.



Тест:

Прочитайте цей список із 20 слів і вивчайте його протягом 1,5 хвилини. Спробуйте вимовити слова по порядку. У разі помилок перерахуйте всі слова, які вдалося запам'ятати точно.

Каструля, Стілець, Барабан, Човен, Мило, Банан, Килим, Буква, Автомобіль, Річка, Пробка, Знаряддя, Сандалі, Булавка, Сумка, Перо, Картина, Ваза, Мотузка, Медаль.
---

*Обробка й інтерпретація:*

Якщо Ви запам'ятали **від 18 до 20 слів** – чудово, Ви маєте гарну оперативну пам'ять;

**від 15 до 17 слів** – добре, можливо протягом запам'ятовування Ви відволікалися на дрібниці;

**від 10 до 14 слів** – середній результат, ймовірно Ви знаходитесь не в найкращому стані аби запам'ятовувати масив інформації;

**якщо менше 10 слів** – Ви маєте серйозні проблеми із запам'ятовуванням. Скористайтесь нашими порадами аби покращити свою пам'ять.

Потрібно пам'ятати, що ослаблення пам'яті у дорослих безпосередньо пов'язане із загальним станом організму.

Чотири правила збереження гарної пам'яті:

- 1) Достатній сон
- 2) Невживання алкоголю
- 3) Життя без тютюну
- 4) Прогулянки на свіжому повітрі

*Гарний сон.* Вчені довели: якщо Ви погано спали хоча б одну ніч, а тим більше систематично не висипалися (протягом 2-х тижнів і більше), ваша здатність запам'ятовувати нещодавно отриману інформацію різко знижується. Крім того, мозок, позбавлений відпочинку, сприймає звичні завдання як нові, шлях вирішення яких невідомий. Сон забезпечує нормальну роботу мозку. Після гарного сну мозок працює краще. *Доросла людина повинна спати 7-8 годин на добу.*

*Уникнення алкоголю.* Спиртне нерідко для людей, які його вживають, стає основним джерелом калорій. Тим часом міцні спиртні напої взагалі не містять фолієвої кислоти і вітаміну B12 (необхідних для гарної пам'яті), а у пиві й вині їх недостатньо, щоб задовольнити мінімальну добову потребу. Незаперечним є той факт, що прийом алкоголю веде до ослаблення пам'яті.

Навіть при найлегшому і випадковому прийомі алкоголю, здатність до запам'ятовування суттєво знижується. Чим більше споживається алкоголю, тим менше фіксація пам'яті. Кожен знає, що дуже важко відновити в пам'яті події, які пройшли в стані сп'яніння. Тому якщо ви хочете зберегти всю гнучкість своєї пам'яті, потрібно уникати алкоголю.

*Спорт і прогулянки на свіжому повітрі.* Спорт і навіть найпростіші фізичні навантаження збагачують кров киснем. Крім того, поки працюють Ваші м'язи – в організмі виділяються гормони, необхідні для роботи пам'яті. Для пам'яті необхідне свіже повітря. Гуляйте перед сном, ходіть пішки.

*Життя без тютюну.* Оксид вуглецю, що входить до складу тютюнового диму, зв'язує молекули гемоглобіну, заміщаючи кисень. Насичення мозку киснем різко падає. Хронічна гіпоксія мозку призводить до розсіювання уваги, складнощів концентрації і запам'ятовування, зниження обсягу пам'яті.

### **Прості вправи на розвиток пам'яті**

*Вправа 1.* Найпростіша вправа для розвитку пам'яті – це почати говорити собі, що потрібно запам'ятати. Наприклад, якщо Ви щойно почули чиєсь ім'я, просто скажіть собі: «Запам'ятай це».

*Вправа 2.* Ретельно нюхайте квіти, парфуми, страви – взагалі все, що можна піднести до носа. Аналізуйте запахи, порівнюйте їх між собою. Спробуйте описати запах і свої відчуття.

*Вправа 3.* Якщо перед тим, як проковтнути їжу, Ви будете смакувати її декілька хвилин, то станете краще відчувати смак напоїв та їжі. Роблячи це, Ви не

тільки навчитеся оцінювати те, що їсте, але і збережете враження від їжі у своїх спогадах.

*Вправа 4.* Прислухайтеся до оточуючих Вас звуків. Намагайтеся аналізувати їх. Наприклад, спробуйте визначити, на яких інструментах грається мелодія, яка лунає з вікна, спробуйте розібрати слова ледве чутної пісні.

*Вправа 5.* Тренуйтеся у запам'ятовуванні оточуючих Вас людей. Уважно розгляньте обличчя співрозмовника, гарної дівчини, просто перехожого, намагаючись відшукати основні риси: зачіска, римський ніс або чуттєві губи? Тільки не налякайте свого візаві, намагайтеся досліджувати непомітно!

*Вправа 6.* Визначте собі маршрут руху від пункту А до пункту Б. Пройдіть пішки цей шлях, помічаючи всі яскраві прикмети (рекламні плакати, вивіски, дерева, квіти, незвично оформлені балкони тощо). Складіть карту незвичних прикмет.

## ***Діагностика компетентності у спілкуванні***

### **Самоконтроль у спілкуванні**

Здатність керувати своїми емоціями є важливою складовою ефективного спілкування.

Уважно прочитайте 10 тверджень, що відображають реакції на деякі ситуації спілкування. Дайте відповідь «так», якщо ви згодні з твердженням, і «ні», якщо не згодні. Намагайтеся відповідати швидко, не вагаючись у відповідях, правильних і неправильних тверджень тут немає.

1. Мені складно наслідувати інших людей
2. Я можу за потреби «клеїти дурня», щоб привернути до себе увагу або розважити оточуючих
3. Я міг би бути непоганим актором
4. Іншим людям інколи здається, що мої переживання глибші, ніж це є насправді
5. У колективі я рідко буваю у центрі уваги
6. У різних ситуаціях спілкування з різними людьми я веду себе по-різному
7. Я можу наполягати тільки на тому, в чому я насправді впевнений
8. «Щоб досягти успіху в стосунках з людьми, я намагаюсь бути таким, яким мене хочуть бачити люди
9. Я можу бути товариським з людьми, до яких відношуся негативно.
10. Я завжди такий, який я є.

#### *Обробка й інтерпретація:*

По 1 балу нараховується на відповідь «Ні» на питання 1, 5, 7 і за відповідь «Так» на всі інші питання. Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

**0-3 бала** – *низький комунікативний контроль*: висока імпульсивність у спілкуванні, відкритість, розкутість, поведінка мало піддається змінам залежно від ситуації спілкування й не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей.

Багато хто вважає Вас «незручним» партнером по спілкуванню саме через безкомпромісність.

**4-6 балів** – *середній комунікативний контроль*: у спілкуванні Ви безпосередні, щиро ставитися до інших, але часто стриманий в емоційних проявах, співвідносите свої реакції з поведінкою оточуючих людей.

**7-10 балів** – *високий комунікативний контроль*: Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуацій і навіть у змозі передбачати враження, яке ви справляєте на інших людей. Оцінити Ваш внутрішній стан за зовнішніми проявами дуже складно – Ви добре приховуєте свої почуття, постійно контролюєте висловлювання, управляєте виразом своїх емоцій, часто малослівні. Однак Вам варто проконтролювати, чи не занадто Ви захоплені грою, імпровізацією, чи не починаєте маніпулювати співрозмовником? Крім того постійне стримування себе, заперечення своїх емоцій може призвести до розвитку психосоматичних хвороб (гіпертонії, гастриту, проблем із серцево-судинною системою, шлунком та печінкою).

### **Чи вмієте Ви слухати?**

Уміння слухати є дуже важливою якістю людини як в житті взагалі, так і в професійній діяльності зокрема. Всі ми добре знаємо, що для кар'єрного успіху необхідно бути хорошим оратором, але одного цього, виявляється недостатньо. Адже ми знаходимося в колективі людей, і від них нерідко залежить й наше професійне майбутнє. Тому почути інших і оцінити їх точку зору – це вміння успішної людини. Ви себе таким вважаєте? Пройшовши наступний тест, Ви дізнаєтеся, чи вмієте Ви чути людей навколо себе.

Відзначте ситуації («+»), що викликають у Вас незадоволення або роздратування при бесіді з будь-якою людиною (другом, членом сім'ї, колегою, керівником чи випадковим співрозмовником).



1. Співрозмовник не дає мені висловитися, постійно перебиває мене під час бесіди
2. Співрозмовник ніколи не дивиться на мене під час розмови
3. Співрозмовник постійно метушиться: олівець і папір турбують його більше, ніж мої слова
4. Співрозмовник ніколи не посміхається
5. Співрозмовник завжди відволікає мене питаннями та коментарями
6. Співрозмовник намагається спростувати мою думку
7. Співрозмовник вкладає в мої слова інший зміст
8. На мої питання співрозмовник ставить контрзапитання
9. Іноді співрозмовник перепитує мене, роблячи вигляд, що не розчув
10. Співрозмовник, не дослухавши до кінця, перебиває мене лише для того, щоб погодитися



11. Співрозмовник при розмові зосереджено займається сторонніми справами: грає з цигаркою, протирає скельця окулярів тощо
12. Співрозмовник робить висновки за мене
13. Співрозмовник завжди намагається вставити свої фрази у мою розповідь
14. Співрозмовник дивиться на мене уважно, не кліпаючи
15. Співрозмовник дивиться на мене так, ніби оцінює
16. Коли я пропоную щось нове, співрозмовник каже, що він думає так само
17. Співрозмовник переграє, показуючи, що цікавиться бесідою, занадто часто киває головою, ахає і піддакує
18. Коли я говорю про серйозне, співрозмовник недоречно вставляє смішні історії, жарти, анекдоти
19. Співрозмовник часто дивиться на годинник під час розмови
20. Співрозмовник вимагає, щоб всі погоджувалися з ним. Будь-яке його висловлювання завершується питанням: «Ви теж так думаете?» або «Ви не згодні?»

*Обробка й інтерпретація:*

По 1 балу нараховується на кожну ствердну відповідь.

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

**14-20 балів** – Ви поганий співрозмовник, і вам необхідно ретельно працювати над собою і вчитися слухати. Можливо Ви недооцінюєте користь, яку можна отримати з розмови для збагачення своїх знань і життєвого досвіду?

**8-14 балів** – Ви насилу слухаєте співрозмовника. Бесіда для Вас бесіда не головне джерело інформації. Вам треба слухати більше, ніж ви це робите. Уникайте поспішних висновків, не загострюйте увагу на манері говорити, не шукайте прихований сенс у сказаному, та не монополізуйте розмову

**2-8 балів** – Ви гарний співрозмовник, але іноді відмовляєте партнерові у повній увазі. Дайте час партнеру висловити свою думку повністю, пристосуйте свій темп мислення до його мовлення, це зробить ваше спілкування приємнішим

**0-2 балів** – Ви відмінний співрозмовник. Чудово вмієте слухати. Ваш стиль спілкування може стати прикладом для оточуючих.

**Чи володієте Ви мистецтвом спілкування по телефону?**

*...Хочеш бути розумним, навчись розумно запитувати, уважно слухати, спокійно відповідати... (І. Лафатер)*

За підрахунками фахівців сьогодні понад 50% всіх ділових питань вирішуються по телефону. Це найшвидший спосіб зв'язку, який дозволяє встановити контакти, домовитися про зустріч не вдаючись до безпосереднього спілкування. Але від того, як звучить ваш голос, від вашої манери спілкуватися по телефону багато в чому залежить Ваша репутація і подальший успіх. Цей тест допоможе Вам зрозуміти наскільки вправні Ви у телефонному спілкуванні.

На наведені нижче питання відповідайте або «Так», або «Ні».

1. У всіх випадках, телефонуючи, Ви вітаєтесь із людиною, яка відповіла на дзвінок?

2. Чи завжди Ви намагаєтесь тримати трубку так, щоб відстань до мікрофона було оптимальною?

3. Ви відволікаєтесь на які-небудь сторонні справи під час розмови?

4. Часом Вам не вистачає терпіння уважно вислухати людину, з якою ведете розмову?

5. Спілкуючись, Ви говорите чітко, не ковтаючи слова, і не надто квапливо?

6. Якщо під час розмови чуєте на свою адресу щось неприємне - зазвичай втрачаєте самовладання чи кидаєте слухавку?

7. Неодноразово повторюється ситуація, коли необхідно щось записати, а у Вас не виявляється поруч ручка та папір?

8. Для Вас складно витратити на обговорення питання мінімум слів і часу і при цьому не здатися нетактовним?

9. Вам буває складно, не бачачи своїми очима реакції співрозмовника, відчувати себе спокійно та розкуто?

10. Чи слідкуєте Ви за тим, щоб під час телефонної бесіди в приміщенні була тиша?

11. Чи продумуєте до нюансів, що будете говорити перед важливим дзвінком?

12. У момент здійснення дзвінка у Вас під рукою завбачливо знаходиться та інформація, яка вам може знадобитися в процесі розмови?

13. Перед тим як набрати номер, чи замислюєтесь Ви, що дзвінок у цей час може бути незручним для вашого співрозмовника?

14. Чи часто буває, що через короткий час після розмови ви передзвонюють, щоб що-небудь уточнити?

15. Якщо Ви зателефонували, а людини не виявилось на місці, чи просите аби їй щось переказали?

16. Коли Вас кличуть до телефону, Ви не поспішаєте взяти трубку, а змушуєте людину чекати на лінії?

17. Прощаючись з співрозмовником, чи завжди ви дякуєте йому за розмову?

*Обробка й інтерпретація:*

За кожну відповідь «а» нарахуйте собі 2 бали, за відповідь «б» - 0 балів. Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

**10 балів і менше.** Ви володієте мистецтвом телефонної розмови, добре віддаючи собі звіт в тому, що телефонна розмова – неабиякою мірою Ваша візитівка.

**12-22 бали.** До телефонного спілкування вам слід підходити більш ретельно. Продумайте заздалегідь, що Ви хочете сказати співрозмовнику і про що його запитати. Щоб під час розмови не втратити важливі деталі, зафіксуйте основні пункти на папері. Не лінуйтеся записувати інформацію, отриману в процесі бесіди.



Майте на увазі, повторний дзвінок зі схожими питаннями вкрай небажаний. Він змусить засумніватися у вашій уважності й ділових якостях. І головне, пам'ятайте, що телефонна розмова здатна створити сприятливу атмосферу для особистої зустрічі.

**24 бали і більше.** Вам є чому повчитися. Сподіваємося, відповідаючи на питання тесту, ви зробили для себе правильні висновки, завдяки яким ефективність ваших телефонних переговорів зросте.

### **Підготовка до ділової телефонної розмови**

При підготовці до ділової бесіди по телефону, постарайтесь відповісти на наступні запитання:

- Як голову ціль Ви ставите перед собою в майбутній телефонній розмові?
- Чи могли б Ви обійтися без цієї розмови?
- Які запитання Ви маєте задати?
- Які запитання Вам задасть співрозмовник?
- Як ви будете вести себе, якщо ваш співрозмовник: перейде на підвищений тон? Не відреагує на Ваші пропозиції? Проявить недовіру до Ваших слів, інформації?

Телефонна розмова, як правило, починається з привітання. Наприклад: Доброго ранку (дня, вечора) чи Здрастуйте. І тут же слід відрекомендуватися (назвати ім'я, по батькові, прізвище; вказати посаду та установу). Після цього треба запитати, з ким розмовляєте (якщо адресат не знайомий). Потім треба повідомити, з ким хочете поговорити і, якщо є потреба, то сказати, з якого питання. Не слід запитувати: з ким я говорю? Якщо розмовляє не той, з ким Ви хочете поговорити, необхідно попросити викликати потрібну людину.

Буває, що людина помилилася, зателефонувала не за потрібним номером. Нечемно кидати трубку, безтактно відповідати чи давати неправильну інформацію. Слід спокійно пояснити, що не туди потрапив адресант.

Трапляється, що один із співрозмовників поспішає. Він повинен вибачитись, пояснити причину і домовитися продовжити розмову.

Слідкуйте за своєю дикцією. Не вживайте їжу під час телефонної розмови.

Якщо під час розмови відбувся розрив зв'язку, то передзвонити повинен той, хто дзвонив перший.

### **Оцініть свої лідерські якості**

Різні психологічні типи людей з різним ступенем вірогідності можуть бути лідерами. У кризові часи, коли зарплату платять нерегулярно, а ціни постійно зростають, не можна впадати в зневіру, а треба пробувати знайти себе в чомусь новому, можливо ще незвіданому, перефразовуючи відомий вислів: «Якщо ви бачите успішну людину, то можете не сумніватися, що в якийсь момент вона прийняла сміливе рішення!»



Тест допоможе виявити не тільки Вашу потенційну можливість стати сильним і впевненим керівником, але й допоможе визначити чи є у Вас яскраво виражений комплекс якостей сильного лідера.

На наведені нижче питання відповідайте або «Так», або «Ні».

1. Чи вмієте Ви дотримуватися чіткої послідовності у своїх діях?
2. Чи Ви відкриті для нових знань, весь час прагнете вдосконалюватися?
3. Чи можна назвати Вас генератором ідей?
4. Вам під силу створити у колективі атмосферу довіри?
5. Вам нескладно розподіляти обов'язки?
6. Коли Ви боїтеся чогось, чи завжди намагаєтеся подолати свій страх?
7. Для Вас має велике значення постійне схвалення оточуючих?
8. У всіх випадках керуєтесь принципом: «Не відкладай на завтра те, що можна зробити сьогодні»?
9. Вам складно керувати своїми емоціями?
10. Чи любите Ви спілкуватися з людьми?
11. Обговорюючи те чи інше питання з колегами, чи часто Вам вдається переконати їх у правильності вашої точки зору?
12. Чи вмієте Ви йти на розумний ризик?
13. Ч подобається Вам планувати діяльність ?
14. Ви рідко кидаєте виконувати розпочату справу?
15. Зазвичай Ви губитеся, якщо рішення не лежить на поверхні, а час на його прийняття суворо обмежений?
16. Ви негативно ставитесь до ідей, висловлених не Вами?
17. Якщо має якась складна робота, ви не шукаєте відмовок, а просто виконуєте її?
18. Чи вважаєте Ви, що задоволення від успішно виконаної роботи саме по собі нагорода?
19. Як правило, Ви виконуєте обіцянки?
20. Чи завжди ви проявляєте наполегливість і рішучість у принципових питаннях?

*Обробка й інтерпретація:*

За кожну відповідь «Ні» на питання 1-6, 8, 10-14, 17-20 і відповідь «Так» - на питання 7, 9, 15, 16 нарахуйте собі по 2 бали.

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

**0-10 балів.** Ймовірно, Ви людина активна, яка вірить, що щире бажання, помножене на старання, здатне дати результат. Крім того, Ви комунікабельні, відповідальні і практично не схильні до впливу ззовні. В цілому у вас є необхідні якості, щоб бути лідером.

**12-24 бали.** Ваш успіх в якості лідера не такий очевидний. Швидко приймати важливі рішення, відстоювати свою думку з ризиком нажити недоброзичливців, нести відповідальність за інших людей - погодьтеся, нелегка праця. Відповідайте собі чесно на питання: чи готові Ви до цього? Якщо без коливань відповідаєте - так, значить, у вас є шанс реалізувати лідерські амбіції.

**26-40 балів.** Схоже, за вдачею ви не лідер. Набагато легше вам буде досягти намічених цілей під чийось керівництвом.

### Як Ви ставитеся до грошей?



Чи замислювалися Ви над своїм ставленням до грошей? Адже одні люди гроші витрачають без обмежень, інші - збирають та шукають спосіб найбільш вигідного вкладення. Цей тест допоможе Вам дізнатися як ставитесь до грошей особисто Ви.

На наведені нижче питання відповідайте або «Так» або «Ні».

1. Ви завжди знаєте, скільки у вас зараз грошей?
2. Ви боїтеся залишитися без коштів?
3. Роблячи покупки, Ви зазвичай витрачаєте більше необхідного?
4. Ви нервуєте, коли дізнаєтесь, що в іншому місці могли купити дешевше?
5. Ви ведете щоденник витрат?
6. Ви любите відвідувати великі торговельні центри?
7. Ви легко витрачаєте важко зароблені гроші?
8. Ви купуєте речі в секонд-хенді?
9. У вас завжди є заличка?
10. Ви легко даєте гроші в борг?
11. Ви завжди перераховуєте здачу і перевіряєте чеки в магазинах?
12. Ви завжди даруєте подарунки всім своїм близьким і друзям?
13. Ви дуже часто думаєте про гроші?
14. Ви завжди залишаєте чайові не тільки в ресторанах, але й в кафе?
15. Ви зазвичай купуєте продукти дрібним оптом?
16. Ви часто берете гроші в борг чи користуєтесь кредитами?

#### *Обробка й інтерпретація:*

За відповіді «так» на запитання 3, 6, 7, 10, 12, 14 і 16, а також за відповіді «ні» на запитання 1, 2, 4, 5, 9, 11, 13 і 15 дається по 2 бали.

Складіть набрані вами бали та ознайомтеся з результатами.

Якщо Ви набрали лише **від 0 до 4 балів** – Ви не прагнете перебільшувати значення грошей у Вашому житті, ставитеся до них зверхньо. Таке ставлення не сприятиме фінансовому успіху. Однак Ви і без цього почуваетесь непогано. Часто за економність оточуючі вважають Вас скнарою.

Сума **від 6 до 10 балів** свідчить про те, що Ви зазвичай розумні у витратах, вмієте правильно розподіляти свої гроші, добре ведете господарство, не роблячи з грошей культу. Ви вмієте заробляти і витратити гроші, не дозволяєте, щоб матеріальні проблеми завдали вам душевного дискомфорту. Ваш ідеал — помірний достаток, і ви цілком спроможні його досягти.



Якщо ж у підсумковій сумі виявилось **від 12 до 18 балів**, це говорить вже про те, що Ви занадто безтурботні по відношенню до грошей. На початку кожного місяця складайте приблизну схему розподілу коштів, ведіть щоденник прибутків і витрат – це стримуватиме Ваше прагнення до надмірних витрат, допоможе знайти резерви для економії і планування важливих або дорогих покупок.

Часто чуємо вислів: «Якщо б у мене були гроші, то життя би склалося по-іншому». Постійний брак грошей свідчить про відсутність розуміння суті грошей і їх призначення. Гроші – це результат цілеспрямованих дій людини в її житті. У нас й досі переважає радянський стереотип «не в грошах щастя», однак гроші не можуть бути добрими чи поганими, чорними або білими. Вони нейтральні поки їх власник не придумає в яку справу вони будуть вкладені. Щоб отримати гроші, потрібно їх приход запланувати, тобто визначити послідовність розподілених у часі важливих життєвих подій та справ. Коли життя людини організоване і сплановане, вона швидше досягає якісних результатів, до найменших деталей заздалегідь планує свій шлях досягнення мети. Втім слід не просто бажати гроші як купюри, треба плекати і культивувати свою мрію, чітко розуміти на що гроші будуть витрачені.



### **7 типів сприймання грошей**

Прочитайте визначену вченими типологію людей щодо сприймання ними грошей. До якої категорії відносите саме Ви?

**«За місце під сонцем треба боротися»** - готові працювати і заробляти. Орієнтовані на накопичення великого капіталу, подолання перешкод і накопичувальну поведінку. Гроші є гарантією безпеки, влади і позбавлення від тривоги. Ресурсів на всіх не вистачає, люди такого типу готові боротися за них з іншими, і впевнені, що в разі перемоги вони виявляться на самоті і ізоляції, але внутрішньо до цього готові.

**«Соціалісти у світі зла»** - ідеалісти, для яких важливо мати хорошу репутацію в очах оточуючих, приносити людям користь і отримувати за це достатню винагороду. Але з останнім пунктом у людей цього типу найбільші складності: вони завжди не задоволені своїм матеріальним становищем. Хоча й вважають, що гроші дають свободу, але зважаючи на факт їх постійної нестачі, оголошують гроші злом. На свідомому рівні з грошима асоціюється все найогидніше - нещастя, проблеми, підлабузництво, заздрість, нудьга. А на підсвідомому існує сильна тяга до задоволень, комфорту, незалежності, які, як нескладно здогадатися, можуть їм забезпечити тільки гроші, тобто, зло. Виходить замкнуте коло, яке неможливо розірвати, поки не прийняти той факт, що поліпшення особистого добробуту не викликає презирства у оточуючих.

**«Про них вже потурбувалися»** - більше за інших задоволені своїм матеріальним становищем. Вони сприймають гроші тільки в позитивному ключі: як «добро» і «свободу». Для таких людей гроші не пов'язані з владою, а тільки з творенням, розвитком і любов'ю. Представники цього типу орієнтовані на роботу,

навчання, турботу про інших. Зазвичай гроші вважають добром і свободою ті, хто самостійно їх не заробляє.

**«Грошей мало – не біда, як є друзів череда»** - сприймають гроші як джерело свободи і радості до того часу, поки не будуть до кінця задоволені їх базові потреби. Такі люди переконані, що як тільки у людини є зайві гроші, вони відразу ж стають «злом». У них найнижча тенденція до накопичення і дуже невисокий рівень матеріальних домагань. Натомість вони сильно орієнтовані на «соціальний капітал»: дружбу, добрі стосунки з оточуючими, взаємодопомогу. Досить ймовірно, що при такому підході прихильники соціального капіталу ніколи не стануть заможними, але вони до цього і не прагнуть.

**«Таємниця за сімома замками»** - загалом задоволені своїм матеріальним становищем. Мають помірні матеріальні домагання, раціонально використовують кошти, відповідальні, терплячі до навколишнього світу і у вирішенні фінансових питань. Втім гроші є їх власною справою, питання їх заробітку та витрат вони зазвичай ні з ким не обговорюють.

**«Гроші не пахнуть»** - прагматики стосовно заробітку та витрачання коштів. Для них гроші – просто платіжний засіб. При такому максимально прагматичному підході не може бути й мови про якісь конфлікти, пов'язаних з грошима. Однак існує нерозбірливість у способах заробітку та витратах, нерідко із порушенням моральних норм.

**«Марнотрати з амбіціями»** - у них гроші викликають лише негативні асоціації: несправедливість, нетерпимість, залежність. Вони переконані, що заробляти – це справа марна, наявні гроші витрачаються даремно або стрімко випаровуються. Витрачають більше, ніж мають, ніяк не можуть зупинитися, грошей не вистачає на задоволення базових потреб, в результаті виникає образа на світ, який їм «недодав» і «повинен». Характерно або невміння заробляти, або цілковите невміння розумно поводитися з грошима.

## **Діагностика особистісної самореалізації**

### **Фантазер або реаліст?**

У наш прагматичний час все менше залишається романтиків і мрійників, але часом ці якості дуже необхідні. Цей тест допоможе Вам дізнатися, чи наділені Ви уявою, здатною розмальовувати навіть найсіріші будні.

На наведені нижче питання відповідайте або «Так» або «Ні».

1. Чи любите Ви малювати?
2. У Вас розмашистий почерк?
3. Чи любите Ви подовгу дивитися на вогонь або на воду?
4. У Вас вітіюватий підпис?



5. Чи можете Ви заплакати при перегляді сентиментальних фільмів або мелодрам?
6. Чи любите довго приймати ванну?
7. Чи любите Ви мріяти?
8. Чи часто Вам сняться фантастичні сни?
9. Чи подобається Вам подовгу дивитися у вікно при тривалих переїздах?
10. Розповідаючи про якийсь реальний випадок, чи вдається Ви до вигаданих подробиць?
11. Чи виникають у Вас які-небудь образи, пов'язані з мелодією, коли Ви слухаєте музику?
12. Чи можете Ви довго перебувати на самоті?
13. Чи вірите Ви у потойбічні сили?

*Обробка й інтерпретація:*

За кожну відповідь «так» дається 2 бали, а за відповідь «ні» - 0. Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

Якщо в сумі набрано **менше 8 балів**. У повсякденному житті Ви – прагматик, тобто людина, яка вибудовує свою систему вчинків, справ і поглядів на життя в аспекті отримання корисних результатів. Ви відноситеся до категорії реалістів, далеких від фантазій, які здаються Вам непотрібними у наш прагматичний час. Часто реалістичне ставлення до життя допомагає Вам долати труднощі, але іноді слід хоч трохи помріяти, зануритися у світ фантазій.

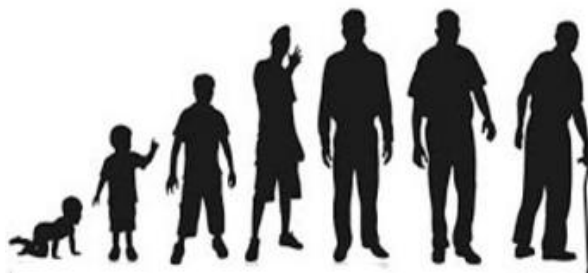
Сума **від 8 до 18 балів**. Ви людина, яка вміє і здатна правильно враховувати і тверезо оцінювати об'єктивні умови, можливості, співвідношення сил. Зазвичай Ви реально оцінюєте події і ситуації, втім не заперечуєте й важливості фантазій для побудови планів і відпочинку від повсякденності.

Сума **більше 14 балів** свідчить про те, що Ви наділені чудовою уявою і багатою фантазією, а якщо Ви будете вміло і правильно користуватися цими якостями, скерувавши їх у потрібне русло, Ваше життя стане цікавішим і зможе принести багато радості не лише Вам, а й оточуючим Вас людям. Фантазії не заперечують реальності, адже можна бути оптимістом і мрійником, але завжди вміти реально оцінювати обстановку.

### **Ваш психологічний вік**

*Наш вік залежить від пережитого і усвідомленого, а не від кількості відсвяткованих днів народження*

Відомий психолог Карл Роджерс, який прожив довге і цікаве життя розповідав: «У дитинстві я був хворобливою дитиною, і батько якимось сказав, що я помру молодим. У відомому сенсі він помилився: адже мені вже сімдесят п'ять, але в принципі він вгадав: я відчуваю себе молодим і сподіваюся ніколи не стати старим».



Вам напевно доводилося зустрічати людей, які зуміли до старості зберегти юнацьку енергію, свіжість сприйняття життя. Але буває, що і порівняно молода людина несе тягар прожитих років. Тому хронологічний вік виявляється для людини зовсім не так важливий, як вік душі.

Поставте собі 4 бали, якщо Ви повністю згодні з твердженням,

3 - якщо частково згодні,

2 - якщо скоріше не згодні,

1 - якщо категорично не згодні.

1. У мене гарне почуття гумору.
2. У мене непогана інтуїція, і я завжди розумію, що мають на увазі інші люди.
3. Сподіваюся, в майбутньому мене чекає багато приємного.
4. Людям подобається спілкуватися зі мною.
5. Людина може бути мені симпатичною, навіть якщо вона не схожа на мене і не в усьому поділяє мої погляди.
6. Я люблю дітей.
7. Мені подобається вирішувати різноманітні завдання.
8. Беручись за якусь справу, я намагаюся зробити її якнайкраще.
9. Мене цікавлять причини різних подій.
10. Крім роботи у мене багато інших захоплень.
11. Будь-які зміни намагаюся сприйняти як зміни на краще.
12. Моя робота приносить користь людям.
13. Я люблю іноді помріяти.
14. Улюблена музика піднімає мені настрій.
15. Я з цікавістю ставлюсь до нових ідей.
16. Як правило, я не здаюся, коли стикаюся з труднощами і перешкодами.
17. Я щиро сміюся на вдалий жарт.
18. У мене є хоча б одна близька людина, з якою я можу поділитися своїми потаємними думками.
19. Я отримую задоволення від фізичної роботи і спорту.
20. Мені подобається зустрічатися з новими людьми.
21. Я хочу навчитися чомусь новому.
22. Я прагну виглядати привабливо, і, схоже, це у мене виходить.
23. Я не дозволяю дрібним неприємностям наганяти на мене нудьгу.
24. Мені подобається час, в який я живу.
25. Думаю, мені ще випаде нагода повніше проявити мої здібності.

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

Якщо Ви набрали **понад 75 балів**, значить, незалежно від року народження, Ви сповнені життєвих сил і віри в себе. Ви товариські, оптимістичні доброзичливі. Старим Ви станете не скоро ☺

**50-75 балів.** На шляху до зрілості Вам довелося принести в жертву безтурботність юності. Проблеми і стреси зменшили Вашу здатність радіти, зате навчили серйозності і відповідальності. Ви «середній» дорослий, не надто

обтяжений проблемами. Але трохи більше бадьорості та оптимізму Вам не завадить.

**Менше 50 балів.** Про людей таких як Ви говорять, що вони багато побачили і пережили і всьому знають ціну. Але чи не зарано настала ця пора? Адже так багато ще можна дізнатися, побачити і пережити!

Багато людей у стресових ситуаціях «повертаються» у той вік, коли відчували себе найбільш комфортно. Але це не «психологічна молодість», а інфантилізм; оскільки Ви просите допомоги у тієї дитини, якою були колись. Уявіть жінку «в роках», яка стверджує, що не може нічого зробити, якщо їй «не скажуть як». Все вона може, але їй зручніше вважати себе маленькою дівчинкою, щоб не брати на відповідальність. Інші ж люди прагнуть «повернутися» у підлітковий вік з його постійним протестом проти всіх. І тільки психологічно зрілі приймають світ таким, яким він є, змінюючись відповідно до його вимог.



### Експрес-тест «Психологічний вік»

Заповніть прогалини кількісним показником віку:

1. Я відчуваю я себе на \_\_ років.
2. Мій зовнішній вигляд дає зрозуміти, що мені \_\_ років.
3. Мої інтереси в житті відповідають віку людини в \_\_ років.
4. Моя поведінка у повсякденному житті показує, що мені \_\_ років.

Тепер складіть всі числа, а отриману суму розділіть на чотири. Результат – Ваш психологічний вік.

*Якщо психологічний вік відстає від паспортного більше, ніж на 5 років:*

Ви сподіваєтеся, що все ще попереду. Насправді, Ви часто пливете за течією і навряд чи налаштовані докладати серйозних зусиль для змін на краще. Вам важко прийняти те, що кожна людина повинна соціально самореалізуватися – мати хорошу роботу, достаток, будинок, сім'ю тощо. У Вас немає чітко поставлених життєвих цілей. Однак біологічно Ви, швидше за все, молодше за свої роки і, якщо для Вас найважливіше залишатися молодим, то може нічого міняти і не треба.

*Якщо психологічний вік випереджає паспортний більше, ніж на 5 років:*

Це буває у двох випадках. Перший: Ви виступаєте в ролі «вчителя» - берете на себе відповідальність за інших людей, вчите їх життю, втім нерідко скептично ставитесь до нових знайомств і нових життєвих перспектив. У другому випадку – Ви більше спостерігаєте і констатуєте події, а не оцінюєте поведінку інших людей. Втім завжди у житті є місце для змін: вивчити іноземну мову, піти у тренажерний зал, навчитися грати на гітарі.

*Якщо психологічний вік відповідає паспортному +/- 5 років:*

Ви – рідкісний представник гармонійно розвиненої і соціально реалізованої людини. Так тримати!



*Почни відчувати те, що ти хочеш,  
і воно увійде в твоє життя*

### **10 порад як зберегти інтерес до життя**

1. Радійте кожному дню, адже він неповторний і унікальний  
2. Більше рухайтесь, займайтесь спортом, багато ходіть пішки  
3. Займіть кожну хвилину вільного часу чимось цікавим.. Організуйте свій час так, щоб у Вас не було часу нудьгувати і думати про погане.

4. При будь-яких обставин залишайтеся самим собою і не забувайте про свої позитивні якості. Повірте, у Вас їх значно більше, ніж Вам здається!

5. Вчіться думати позитивно – і навіть в неприємних подіях знаходити позитивні моменти. Адже те, що нас не руйнує, робить значно сильнішими.

6. Харчуйтеся правильно: не переїдайте, не захоплюйтесь дієтами.

7. Кохайте! Не бійтеся проявляти свої почуття. Відчуття закоханості – найяскравіша ознака молодості. І якщо Ваше серце вільне, це – тимчасове явище. Адже десь поруч є людина, яка шукає саме Вас. Зробіть крок назустріч і повірте в свою долю.

8. Оточіть близьких своєю увагою, любов'ю і турботою. Адже віддавати і отримувати у відповідь посмішку – це справжня насолода! Будьте ближчими до своїх дітей, грайте з ними, читайте їм книжки, передавайте свої уміння.

9. Відпочивайте, частіше розслабляйтесь. Хороші фільми і приємна музика допоможуть повернути гарний настрій і подолати стрес.

10. Займіться тим, про що Ви мріяли у дитинстві. Повірте в свої сили! І неважливо, наскільки Ви талановиті. Головне, насолоджуйтесь кожною хвилиною творчого процесу.



### **Як Ви сприймаєте власний день народження?**



Існує низка речей, з якими так чи інакше доводиться співіснувати. І одна з таких речей - це День Народження. Звичайно, в цей день дуже приємно приймати подарунки від друзів і близьких, але дуже неприємно усвідомлювати, що вік все збільшується і збільшується. Безумовно, можна не звертати уваги на черговий рік, на який ми стали старшими, але водночас, кожен прожитий рік – це не просто чергова календарна дата, він впливає на нашу поведінку, емоції, стосунки з оточуючими.

Одні із радістю приймають вітання, інші тривожаться або навіть відключають телефон. Є категорія людей, які не люблять святкувати свої дні

народження. Вони можуть брати участь у святкуванні чужого дня народження, але своє свято як таке ними не сприймається.

Так чи інакше, серед нас немає жодного байдужого до цієї дати. Чому ми так по-різному ставимося до свого дня народження? І що це говорить про нас самих?

На наведені нижче питання відповідайте або «Так» або «Ні».

1. Чи згодні Ви, що заздалегідь замовлені подарунки збіднюють свято, позбавляючи його елемента казки?

2. У день народження ви любите повеселитися в якому-небудь незнайомому місці?

3. Чи подобається вам, щоб у день народження вас оточувало якомога більше людей?

4. Ви поділяєте думку, що в такий день вас неодмінно повинні звільнити від усіх рутинних обов'язків?

5. Ви турбуєтеся і навіть ображаєтеся, якщо хтось із знайомих забуває вас привітати?

6. Чи буває вам сумно в цей день?

7. Чи любите ви у цей день надіти якийсь новий, гарний одяг?

8. Не в ваших правилах запрошувати на свій день народження весільних генералів-начальників або просто потрібних людей?

9. Вирішуючи відзначити свято, ви зазвичай не змішуєте компанії, запрошуючи або родичів, або друзів?

10. Ви вважаєте дурними і недоречними різні «жартівливі» подарунки?

11. І все-таки, не кривлячи душею, ви готові погодитися з тим, що день народження, загалом-то, один з найкращих свят у році?

12. Можливо траплялося, що ви забували про свій день народження?

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

За кожну відповідь «Так» нарахуйте собі 2 бали, за відповідь «Ні» - 0 балів.

**24-18 балів.** Швидше за все, Ви людина темпераментна. Любите отримувати від життя все, але і самі вмієте віддавати. Напевно близькі Вас обожнюють, і ваш день народження для них - велике свято.

**16-10 балів.** Людина Ви, судячи з усього, цілком спокійна. Люди, як Ви, - зазвичай хороші та вірні друзі. З Вами можна відчувати себе надійно.

**8-0 балів.** За характером Ви, ймовірно, дещо флегматичні. Віддаєте перевагу слуханню, а не розмовам. Для підтримки душевної рівноваги частіше зустрічайтеся з друзями і близькими.

Згадайте Який найнесподіваніший, незвичайний день народження був у Вас? Як змінюється з роками Ваше ставлення до власного дня народження? Які найцікавіші подарунки Ви отримали?

Цей день не схожий на всі інші. Число, місяць, рік – ця унікальна для нас комбінація знаменує наш прихід в цей світ і супроводжує нас протягом усього

життя. Як і звучання нашого імені, цей день наповнений для нас абсолютно особливим, інтимним змістом.

Цей день змушує нас визнати: рух життя неминучий. Але не кожен готовий до змін. Недарма на цю тему стільки жартів: «Вже не перший рік я святкую своє 30-річчя». І якщо, скажімо, в Новий рік крок вперед ми робимо разом із іншими людьми, то в день народження нам мовби доводиться це зробити самостійно, тільки своїми силами, а інші залишаються там, де були ми всі за день до цього. Це, зрозуміло, ілюзія, але вона здатна загострити почуття самотності, навіть якщо ми знаходимося серед друзів.

У День Народження завжди хочеться чогось незвичайного, чогось чарівного, якогось сюрпризу. У нас прийнято відзначати день народження наступним чином: іменинник метушиться, стежить за тим, щоб усім було комфортно, ситно і затишно, водночас як всі інші нерідко забувають з якого приводу вони тут зібралися. Але ми зовсім не зобов'язані цього робити! Проведіть свій день народження так, як цього хочете саме Ви.

У дитинстві було дуже складно змиритися з тим, що День народження тільки раз на рік. Зараз же ми фактично не звертаємо на це уваги, бо дні летять дуже швидко, але от життя міняється досить повільно. Люди приходять і йдуть. Одні проблеми змінюють інші. Щось ми втрачаємо, а щось знаходимо. Але, як би там не було, у нас завжди є шанс зробити своє життя саме таким, про яке ми мріємо.

Можна спробувати написати собі невеликий лист, в якому Ви розповісте про своє досягнення у цьому паспортному році, чому навчилися, що змінили у собі. Подякуйте собі за своє терпіння і сили, за ті добрі справи, які Ви зробили. Обов'язково напишіть про свої плани на наступний рік. Живіть своїм життям і пам'ятайте про те, що все тільки починається!

### **Як покращити самопочуття?**

*Холодний душ.*

Покращує кровообіг. Холодний душ збільшує швидкість кровотоку в тілі. Це корисно для серцево-судинної системи і може допомогти при високому чи низькому кров'яному тиску і варикозному розширенні судин. Збільшення припливу крові до мозку допомагає йому функціонувати оптимально і залишає відчуття зібраності думок протягом тривалого часу.

Холодна вода – найкращий антидепресант. Всплеск адреналіну і те відчуття легкості, яке Ви отримаєте після величезної кількості електричних імпульсів, які були надіслані від периферійних нервових закінчень до мозку, має сильний антидепресивний ефект.

Дуже часто люди уникають холодної води через застуду, запалення суглобів, судин тощо. Насправді швидкий холодний душ не зможе завдати шкоди, а можливо вилікує навіть ті хвороби, які і є тим аргументом, щоб уникали холодної води.

*Дієта.*

Для роботи травної системи щодня в раціоні повинні бути присутні кисломолочні продукти (кефір, йогурт), вівсяна каша, свіжі і варені овочі (буряк, кабачок, морква, картопля, капуста), а також, обов'язково, фрукти та зелень.

Натуральними антибіотиками багаті оливкова олія, зелень петрушки і кропу, імбир, яблука, селера.

Хоча б раз на тиждень необхідно влаштовувати собі рибний день, тому що для зміцнення захисних сил організму необхідний вітамін D.

Коли ми відчуваємо стрес, нам хочеться його заїдати. Однак цього краще не робити або замінити важку їжу на більш корисну, щоб в майбутньому не переживати про зайві кілограми. Продукти, багаті вітаміни групи B є нашими союзниками в такій важливій справі: темно-зелені овочі, печена картопля в мундирі, перепелині і курячі яйця, свинина, яловича печінка, макарони з пшениці твердих сортів, хліб і крупи грубого помолу, а також сир.

Від головного болю не гірше пігулок допомагають кавун, печена картопля, чашка кави, кешью, мигдаль, курага, цільнозернові тости, банани, кунжут, йогурт і шпинат. У них містяться біологічно активні речовини, які нормалізують тиск і мікроциркуляцію крові, яка покращує роботу мозку.

### **Як покращити свій настрій?**

*Поговоріть із кимось.* Якщо Вам важко на душі, зателефонуйте коханій людині або другові. Люди, які щиро Вас люблять, зроблять усе, щоби вас підбадьорити. Коли їм буде сумно, Ви теж прийдете їм на допомогу.

*Рухайтесь.* Походіть, потанцюйте чи побігайте. Це майже одразу додасть Вам енергії. Пам'ятаєте як дитсадку Ви всією групою разом танцювали «Танець маленьких каченят». Так чому б Вам не спробувати це зробити знову?

*Прогуляйтесь по парку, подихайте свіжим повітрям.* Добре, якщо є можливість виїхати в ліс або на озеро, але якщо такої можливості немає, можна просто прогулятися по парку, відпочити в тіні дерев, насолодитися спокоєм і красою, яку дарує тільки природа. Якщо на вулиці зима, і навіть вигляд із вікна Вас пригнічує, можна використати фотографії або відео з красивими пейзажами. Знайдіть щось своє, щось для душі, на що приємно дивитися саме Вам. Хтось любить світанки, хтось гори або поля, хтось – квітучі дерева. Шукайте те, на що відгукнеться Ваша душа.

*Дихайте.* Приділіть хвилинку тому, щоби розслабитися та глибоко подихати. Кілька таких дихальних пауз на день виведуть із Вашого тіла до 70% токсинів, покращать травлення та наситять кров киснем.

*Попийте води.* Зневоднення може бути причиною поганого настрою, головного болю та відчуття втоми.

*Допоможіть іншим.* Можливо, не лише Вам зараз погано. Напишіть другові гарного листа чи повідомлення в Facebook або Twitter, вигадайте веселий статус. Зробити щось добре – це швидкий спосіб змусити себе всміхнутися.

*Подивіться комедійний фільм.* Всім відомо, що сміх продовжує життя і зміцнює здоров'я. Тому влаштуйте собі вечір сміху або, якщо є така можливість, дивіться комедії хоч цілий день.

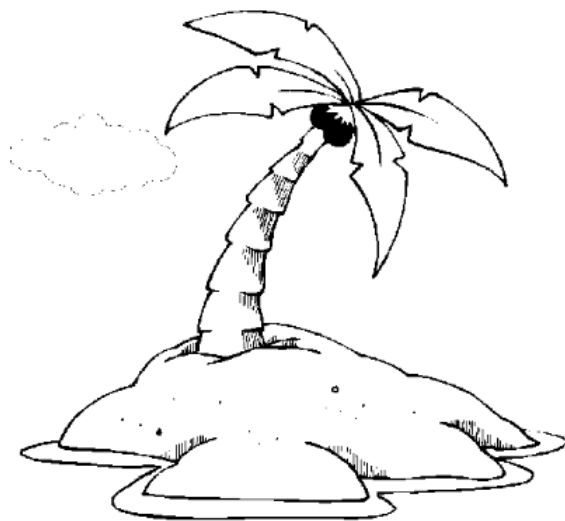
*Займіться улюбленою справою.* Виділіть для себе час і займіться улюбленою справою. Через деякий час 100% Ваш настрій покращиться. Цей спосіб дуже потужний і спрацьовує завжди!

*Скажіть «Дякую».* Напишіть список із трьох речей, за які Ви вдячні в своєму житті, а ще поміркуйте про те, що могло бути гірше. Дозвольте собі змінювати речі, якими Ви не задоволені, зокрема власний настрій.

### **Малюнковий тест «Безлюдний острів»**

Перед вами невеликий, абсолютно безлюдний острівець в океані і пальма, яка росте на ньому. Ваше завдання – «оживити» малюнок, надавши йому закінченого вигляду.

Перемалюйте сюжет на аркуш паперу, розмалюйте його різнокольоровими олівцями чи фломастерами, зобразіть за Вашим бажанням людей (чи людину), сонце (або хмари), корабель чи човен. Можна доповнити малюнок іншими деталями.



Намалювали?

*Обговорюємо результати*

**Сонце** – це символ нашої життєвої енергії, символ захисту і тепла. Також із Сонцем пов'язані такі сильні людські якості як відвага та гордість, воля і вірність. Але не чужі Сонцю і прості людські слабкості – любов до розваг, приємного проведення часу, відпочинку.

Якщо намальоване Вами небесне світило сяє високо в небі – Ви перебуваєте «в зеніті». Але чим сильніше воно схиляється до горизонту, тим менше Ви сповнені життєвих сил.

Зображений вами захід сонця – ознака того, що прийшла пора терміново щось міняти: зробити перерву в роботі, розвіятися, отримати нові враження ...

Намалювали світанок? Можливо, зовсім недавно Ви були не в кращій формі, але зараз – вже знову на підйомі. І дуже скоро знову будете бадьорі та сповнені енергії.

Сонце крізь дощ - щасливий випадок. Ви хочете змінити своє життя і маєте для цього достатньо ресурсів. Дійте і пам'ятайте, що після дощу часто буває веселка, негаразди забудуться разом із дощем і відкриються нові життєві перспективи.



**Людина.** Яка вона? Який її настрій зараз? Вираз обличчя? Чи впала вона у відчай, опинившись на безлюдному острові, або навпаки – блаженно розкинулася під сонцем і радіє життю? Людина – це Ви. Якщо на малюнку вона насолоджується самотністю або захоплено займається цікавою для неї справою – тоді й Ви задоволені тим, що з Вами зараз відбувається. Ви спокійний і життєрадісний. Якщо ж створений Вашою уявою островитянин почувається самотньо і незатишно – Вам, ймовірно, не вистачає спілкування і дружньої підтримки.

*Голова* – уособлення сфери інтелекту. Зображення на голові чого-небудь (наприклад, капелюха) являє собою символ захисної позиції по відношенню до зовнішнього світу.

*Обличчя* – символ сфери спілкування. Проблеми у сфері спілкування пов'язують з нечітким малюванням рис обличчя або їх відсутністю чи перекреслюванням. Обличчя у цьому випадку малюється останнім. Ретельне промальовування обличчя може свідчити про зосередженість людини на самій собі.

*Руки* – символ активності та спілкування. Розкинуті в боки – ознака товариськості, а сховані, притулені до тіла, у кишенях чи за спиною – ознака неприязні, замкнутості, незадоволеності своїм становищем. Тіло без рук – пасивність.

*Ноги* – потреба опори, стійкості, спрямованості на практичне вирішення проблем.

**Корабель** – це можливість змінити своє життя. Хочете Ви цього чи Вас цілком влаштовує реальний стан справ? Якщо зображена Вами людина намагається, у будь-який спосіб потрапити на корабель або човен – махає руками, подає команду SOS, пливе до судна – Ви відчуваєте гостре бажання щось змінити у своєму житті. Можливо, Ваші надії на краще майбутнє пов'язані з оточуючими: Ви шукаєте спілкування і сподіваєтеся, що близькі та знайомі допоможуть Вам здійснити заповітні мрії. Якщо ж намальована людина не звертає уваги на корабель, тоді Ваш спосіб життя Вам цілком влаштовує. Ви маєте свої коло спілкування і не потребуєте нових контактів, а можливо, Ви дуже втомилися і хочете якийсь час побути насамоті.

**Вода** – це наш зв'язок із навколишнім світом. Якщо головний герой Вашого малюнка не боїться води – напевно Ви легко спілкуєтесь із багатьма людьми.

Зверніть увагу на додаткові, зображені Вами деталі, якщо такі є. Напевно, Ви зумієте проінтерпретувати їх самостійно, спираючись силу власної уяви.

Пам'ятайте, що головне при інтерпретації малюнка – це загальне враження від нього. Які емоції виражені? Радість чи сум, страх або інтерес, самотність – чим зараз наповнена Ваша душа? Що Ви хочете сказати своїм малюнком? Сюжет менш важливий, але й він може розповісти Вам багато цікавого, а згодом – переглядаючи власні малюнки, можна бути писати справжні розповіді – історії Вашого життя.

### Малюнковий тест «Людина під дощем»

У кожного в житті трапляються неприємності. Цей нескладний тест дозволить Вам визначити, як Ви схильні поводитися у складних життєвих ситуаціях.

Отже, Вам знадобиться чистий аркуш паперу і те, чим можна малювати (фарби, олівці, фломастери). Розслабтесь, спробуйте позбутися усіх сторонніх думок. Візьміть чистий аркуш паперу, покладіть перед собою. Уявіть людину під дощем і намалюйте її.

Коли малюнок готовий, важливо сприйняти його цілком. Цього легко домогтися, уявляючи, ніби «входиш» в малюнок, стаючи учасником подій, які відбуваються всередині нього. Трактувати малюнок нескладно. Важливо прислухатися до себе, до своїх почуттів. Можна задати собі питання: «Що я відчуваю, коли дивлюся на свій малюнок? Що для мене значить кожна його деталь?».

Дощ на даному малюнку позначає якусь перешкоду, труднощі, складності, перешкоди з якими кожна людина неминуче стикається у житті. Уважно проаналізуйте кожну деталь малюнка. Що робить людина на малюнку – вона тримає парасольку, сидить під навісом, гуляє під дощем? Ми дамо Вам кілька підказок, що саме малюнок може розповісти про Вас.

1. Спробуйте відчути, в якому настрої перебуває персонаж на малюнку (радісному, радісному, пригніченому, розгніваному, він боїться чи навпаки, йому весело та комфортно), Чи відчуває він безпорадність? А може сповнений сил для боротьби з труднощами? А можливо, спокійно та адекватно сприймає труднощі, вважаючи його звичайним буденним явищем.

2. Кудлаті, темні і численні хмари говорять про те, що Ви схильні заздалегідь очікувати неприємності. Калюжі, бруд символічно відображають наслідки тривожної ситуації, ті переживання, які залишаються після «дощу». Відзначте, як розташовані калюжі щодо фігури людини (чи знаходяться вони перед або за фігурою, оточують людину з усіх боків або вона сама стоїть у калюжі).

3. Якщо зображена на малюнку людина «йде, віддаляється», то це може бути пов'язано із Вашим бажанням уникати важких життєвих ситуацій, уникати неприємностей; якщо фігура людини зміщена у верхню частину аркуша, це може говорити про відхід від дійсності, про втрату опори під ногами, а також схильність фантазувати та вирішувати проблеми в уявному світі, замість реального.

4. Блискавка може символізувати початок нового циклу життя і драматичні зміни в житті людини. Веселка, нерідко виникає після грози, передвіщає появу сонця, символізує мрію та прагнення до досконалості.

5. Парасолька є символом бажанням захиститися від неприємностей. Вона може захищати від негоди, а також обмежувати поле зору персонажа (а значить не дозволяє бачити усі можливі шляхи вирішення проблеми).

6. Всі додаткові деталі (будинки, дерева, лавки, машини) або предмети, які людина тримає в руках (сумочка, квіти, книги), говорять про потребу у додатковій

підтримці, в прагненні уникнути вирішення проблем шляхом переключення на вирішення інших менш важливих питань.

## **Діагностика схильності до деструктивної поведінки**

### **Як Ви долаєте життєві труднощі?**

Життєві труднощі – це перешкоди на шляху досягнення цілі, що вимагають напруги і зусиль для їх подолання. Зазвичай люди не люблять таких ситуацій, але складне – не завжди небажане. Людина може радіти життєвим труднощам, коли вони дають їм можливість перевірити власні сили, здобути необхідні знання та отримати новий досвід. Як Ви справляєтесь зі складними ситуаціями дозволяє оцінити цей тест.

Вам пропонуються 8 тверджень, для кожного оберіть відповідь, яка найточніше відображає Вашу поведінку.



1. Кохана людина влаштувала Вам сварку, на Ваш погляд, без причини. Про що Ви думаєте через певний час після сварки?

- а) Про те, скільки Ви терпіли від неї.
- б) Про хороше, що було у вас за той час, поки ви разом.
- в) Про те, що непогано б було теж в помсту влаштувати їй сварку.

2. Чи маєте Ви звичку розповідати про свої проблеми?

- а) Так, якщо є відповідний співрозмовник.
- б) Іноді. Людям вистачає і своїх турбот.
- в) Ні, це не про мене.

3. На вашу думку, доля:

- а) до Вас прихильна;
- б) постійно випробовує Вас;
- в) несправедлива до Вас.

4. Коли Ви чимось сильно засмучені, що робите в такому випадку?

- а) Починаєте жаліти себе і хочете у такі моменти побути на самоті.
- б) Насамперед звертаєтесь за підтримкою до друзів.
- в) Дозволяєте собі задоволення, про яке довго мріяли.

5. У хвилини щастя Ви:

- а) не забуваєте про те, що і проблем у житті вистачає;
- б) не можете повністю розслабитися - Вас не залишає тривога, що все скоро закінчиться;
- в) живете тільки теперішнім моментом, насолоджуючись життям.

6. Ви сильно переживаєте неприємності?

- а) Емоціями справі не допоможеш, тому намагаєтесь не нервувати, а діяти.
- б) Так, сильно, навіть через дрібниці.
- в) По-різному, залежно від обставин.

7. Вас дуже образила близька людина – що Ви зробите?

- а) Вимагатиму пояснень і, поки між нами не відбудеться відверта розмова, не заспокоюся.
- б) Лишуся на самоті, тривалий час відчуватиму образу.
- в) Захочу відразу ж з кимсь поділитися, щоб не тримати негативні емоції в собі.

8. Як ви ставитеся до психологів?

- а) Багатьом людям вони змогли допомогти.
- б) Людина може допомогти собі сама.
- в) Нейтрально, але звертатися до них не хочу.

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

номер питання, відповідь	1	2	3	4	5	6	7	8
<b>а</b>	3	2	1	3	3	1	1	2
<b>б</b>	1	3	3	2	2	3	3	1
<b>в</b>	2	1	2	1	1	2	2	3

**8-12 балів.** Зазвичай Ви гідно справляєтеся із життєвими труднощами, оскільки здатні правильно оцінити їх. При виникненні проблем, Ви не схильні панікувати, а цілеспрямовано і терпляче намагаєтесь їх вирішувати.

**13-18 балів.** Нерідко Ви нарікаєте, що доля не прихильна до Вас. Намагайтеся володіти собою і стримувати свої емоції. Розповідаючи іншим людям про свої проблеми, не сподівайтесь що хтось їх вирішить за Вас. Звичайно, Вам потрібні співчуття та поради, однак долати життєві негаразди і брати відповідальність за свої рішення, повинні Ви самі.

**19-24 бали.** Ви не завжди справляєтеся зі своїми проблемами. Не варто замикатися в собі, а тим більше жаліти себе, це не вирішить складних ситуацій. Вам необхідно навчитися проявляти розсудливість, цілеспрямовано і наполегливо долати труднощі. Пам'ятайте, неприємності – це не щось надзвичайне і в житті вони підстерігають не тільки вас, але і всіх інших людей.

Існує безліч інших способів долати життєві негаразди. Хтось намагається відволіктись, дистанціюватися від проблем, займаючись тим, що приносить задоволення, слухає музику, читає книжки, грає у комп'ютерні ігри чи шукає підтримки родичів і друзів. Хтось усамітнюється, уникає контактів, поринає із головою у роботу. Нерідко замість того аби вирішувати проблему, людина вдається до самозвинувачення, агресії, зловживає алкоголем чи наркотиками, захоплюється азартними іграми, втім це призводить лише до загострення

проблеми і відтягує момент її вирішення. Проте, якими б не були життєві негаразди, чи то сімейні сварки, проблеми на роботі, хвороби, зневіра у друзях і суспільстві в цілому, варто змогти прийняти те, що ми не в силах змінити, мужність змінити те, що ми можемо змінити, і мудрість побачити різницю між ними.

### Тест на Інтернет-залежність

*Реал ловив мене, та не впіймав...*

Віртуальний світ має багато схожості із реальністю. Його загадковість і непередбачуваність схожі на невизначеність і мінливість світу. У мережі людина може грати обрані нею ролі, аналогічно маскам, що надягають люди у повсякденному житті.



Тут можна легко досягти успіху за рахунок творчої активності, приховування недоліків і можливості взяти собі будь-яку роль, яку можна так само легко замінити іншою. Віртуальний світ дає можливість будь-якої поведінки без відповідальності, без страху наслідків, нехтування або осуду. У мережі людина відчуває себе захищеною і недосяжною, може легко висловлювати свою думку, яку навряд чи могла б висловити в реальному житті. Віртуальний світ дає ілюзію захисту від самотності. Водночас він дає можливість уникнути спілкування з реальними людьми, з думкою яких довелося б рахуватися.

Для визначення ступеня своєї залежності дайте відповідь на питання, використовуючи запропоновану шкалу:

0 – це мене не стосується

1 – рідко

2 – час від часу

3 – іноді

4 – часто

5 – завжди

1. Як часто Ви залишаєтеся он-лайн довше, ніж мали намір?
2. Наскільки часто Ви ігноруєте домашні обов'язки, щоб довше побути в Інтернеті?
3. Як часто Ви віддаєте перевагу спілкуванню в Інтернеті замість реального спілкування із рідними?
4. Як часто Ви зав'язуєте нові відносини з користувачами Інтернету?
5. Наскільки часто навколишні скаржаться, що Ви проводите за комп'ютером дуже багато часу?
6. Чи буває, що Ваша робота страждає через те, що Ви проводите занадто багато часу он-лайн?
7. Як часто Ви перевіряєте пошту чи повідомлення у соціальних мережах перш ніж зайнятися необхідними справами?
8. Як часто продуктивність Вашої роботи страждає через посиденьки в Інтернеті?



9. Чи буває, що Ви приховуєте від рідних свої справи в Інтернеті?
10. Наскільки часто Ви прагнете позбавитися тривожних думок шляхом заспокоєння себе у Інтернет-спілкуванні?
11. Чи часто Ви із насолодою думаєте про спілкування у соціальних мережах чи перебування в Інтернеті?
12. Чи буває, що Ви відчуваєте, що життя без Інтернету нудне і безрадісне?
13. Чи часто Ви дратуєтесь, коли хтось заважає Вам спілкуватися в Інтернеті?
14. Як часто Ви відмовляєте собі уві сні через нічні входжень?
15. Коли ви поза мережею, наскільки часто Вас захоплюють думки про Інтернет?
16. Як часто Ви, перебуваючи он-лайн, говорите собі: «ну ще кілька хвилин»?
17. Чи намагалися Ви скоротити час перебування в мережі, але безуспішно?
18. Чи часто Ви намагаєтесь приховати від інших тривалість вашого перебування в Інтернеті?
19. Як часто Ви віддасте перевагу Інтернет спілкуванню з людьми?
20. Як часто у Вас погіршується настрій, з'являється дратівливість або пригніченість, коли у Вас немає доступу до Інтернету?

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

Чим більше підсумкова цифра, тим сильніше у Вас виражена залежність від Інтернету.

**Від 20 до 49** – Ви звичайний користувач Інтернету. Часом Ви залишаєтесь в мережі трохи довше, ніж зазвичай, але Ви в змозі контролювати своє перебування у мережі.

**Від 50 до 79** – Час від часу Ви маєте певні проблеми від надмірного використання Інтернету.

**Від 80 до 100** – надмірне використання Інтернету призвело до значних проблем у Вашому житті.

***Якщо у Вас виражена Інтернет-залежність спробуйте зробити 3 кроки у своєму житті:***

*Крок 1.* Проводьте більше часу зі своїми друзями в живу. Замініть нарешті смайли живими посмішками. Привчіть себе, виходити на прогулянку щодня спілкуючись з друзями, відвідуючи концерти, виставки і кінотеатри. Візьміть з собою друзів.

*Крок 2.* Тоді, коли Вам хочеться поговорити, привчіть себе утримуватися від он-лайн спілкування, і просто зателефонуйте своєму другу чи подрузі. Розмови по телефону завжди заряджають позитивними емоціями і відволікають від Інтернету.

*Крок 3.* Найдієвіший спосіб – це видалити свої акаунти у всіх соціальних мережах. Спочатку буде важко, ну через пару тижнів відсутності ВКонтакті, Однокласниках або на Facebook Ви самі будете дивуватися, що можна було робити там стільки часу.

Віртуальний світ комусь потрібний для роботи, іншому – для спілкування. Не варто забувати, що тут, поза вікном браузера, є багато не менш цікавого, і тільки якщо, попавши у віртуальний світ, людина може з легкістю повернутися в справжній, світ соціальних мереж і веб-сайтів буде по-справжньому цікавим і корисним.

### **Наскільки Вам властива залежність від телефону?**

*Мобільний телефон – це цигарка XXI століття...*

Мобільний телефон став незамінним атрибутом сучасної людини. Однак цей аксесуар настільки міцно увійшов у життя деяких з нас, що його несподіване відсутність – забули, втратили, розрядилася батарея – викликає паніку.



Крім прямих функцій – зв'язок з оточуючими, мобільний телефон може замінити фотоапарат, відеокамеру, ігрову приставку, книгу. І важко уявити – як же ще кілька десятків років тому люди обходилися без нього? Втім, у цих «стосунків» є і зворотний бік. Люди настільки зріднилися зі своїми телефонами, що

тепер панічно бояться забути їх вдома або втратити.

За допомогою простих питань Ви зможете дізнатися, чи маєте Ви залежність від телефону.

На наведені нижче питання відповідайте або «Так» або «Ні».

1. Ви збуджені і нервуєте, коли не можете знайти свій мобільний?
2. Відчуваєте злість, паніку, прискорений пульс і запаморочення при втраті телефону?
3. Відчуття дискомфорту, тремтіння в руках і втрата контролю над собою не залишають Вас до моменту, поки не буде знайдений телефон?
4. Почуття тривоги не покидає, навіть якщо Ви проводите без телефону 10 хвилин?
5. В гостях (на важливій зустрічі та ін.) Ви постійно дивитесь в телефон, перевіряєте електронну пошту і погоду, відзначаєте - чи ловить антена, незважаючи на те, що дзвонити і писати Вам зараз ніхто не повинен?
6. У Вас не піднімається рука, щоб вимкнути телефон, навіть в обстановці, що вимагає цього?
7. Ви берете з собою телефон на відпочинок, на пляж, в машину (за кермом), в магазин, до якого йти 2 хвилини, у ванну, в туалет і на ніч під подушку?
8. Якщо смс або дзвінок надходить в момент, коли Ви переходите через дорогу, Ви витягуєте телефон, незважаючи на небезпеку?
9. Ви боїтеся, що сяде батарея телефону, і навіть носите з собою зарядку на цей випадок?
10. Ви постійно перевіряєте - а чи не настав нове смс, лист і чи не було пропущених дзвінків?
11. Ви боїтеся, що раптово закінчатся гроші на рахунку і завжди поповнюєте рахунок «із запасом»?

12. Ви постійно стежите за всіма новинками у світі мобільних технологій, оновлюєте сам телефон, стежите за красою корпусу, купуєте різні аксесуари?
13. Ви регулярно завантажуєте картинки, ігри і програми, міняєте мелодії і налаштування?

*Якщо на більшість запитань Ви дали відповідь «Так», Ви відноситеся до 80% населення світу, яке страждає на нозофобію – залежність від телефону.*

### **Поради як подолати залежність від телефону**

1. Намагайтесь, щоб одна розмова не тривала більше десяти хвилин. Цього часу точно вистачить, щоб обговорити якусь проблему.
2. Візьміть за правило рахувати відправлені SMS, поступово скорочуйте їх кількість. В ідеалі ви повинні відправляти менш десяти повідомлень на день.
3. Намагайтесь вдома класти свій мобільний в певне місце і не носити його за собою по всій квартирі. Якщо це складно, то хоча б вночі не кладіть його під подушку. Повірте, якщо Вам зателефонують, і Ви не почуєте, світ не зруйнується. Ви завжди зможете передзвонити.
4. Встановіть ліміт коштів, які Ви можете витратити на спілкування по телефону. Зручно підключитися до пакетного тарифу із абонентською платою.
5. Кожного дня відключайте телефон на час свого відпочинку. Прийшли з роботи – вимкнули або поставили на беззвучний режим. У Вас – час відпочинку, вечері у колі сім'ї, для спілкування, перегляду нової комедії, футболу, хоббі.
6. Перебуваючи у відпустці, включайте свій телефон тільки у виняткових випадках.
7. Частіше вибирайтеся в місця, де відсутня «зона покриття». У ліс, в гори, на озера та ін.

### **Тест на залежність від соціальних мереж**

Найпопулярнішою соціальною мережею в Україні є "ВКонтакте": її регулярно відвідують 67% інтернет-користувачів України. Друге місце посіла мережа "Однокласники" з 58%. Facebook регулярно відвідують 43% інтернет-користувачів, причому ця соціальна мережа наряду з Twitter має порівняно низькі показники частоти відвідування: четверта частина зареєстрованих зовсім не користуються власними акаунтами у цих мережах.

Безперечно, соціальні мережі – це велике технологічне досягнення, яке обіцяє багато можливостей. При правильному, дисциплінованому підході до їх використання можна отримати практичну користь і полегшити собі життя. Але завжди існує ризик того, що спілкування у соціальних мережах стане шкідливою звичкою.



Визначити свою залежність від соціальних мереж Ви зможете за допомогою даного тесту.

Для кожного твердження оберіть один із запропонованих варіантів відповідей.

1. Кількість моїх друзів в соціальних мережах становить:

А) Менше 10

Б) 51 - 100

В) 101 - 150

Г) 151 - 200

Д) Більше 200

2. Я проводжу в соціальних мережах щодня в середньому:

А) менше 10 хвилин

Б) 10-30 хвилин

В) 1-2 години

Г) 2-3 години

Д) Цілий день

3. Я зареєстрований в соціальних мережах

А) Менше року

Б) 1-2 роки

В) 2-3 роки

Г) 3-4 роки

Д) 4 роки і більше

4. Я щодня заходжу в соціальні мережі

А) Однозначно ні

Б) Ні

В) Не звертаю уваги

Г) Так

Д) Однозначно так

5. Я відчуваю себе не в курсі подій, якщо не заходжу в соціальні мережі декілька днів

А) Однозначно ні

Б) Ні

В) Ставлюся нейтрально

Г) Так

Д) Однозначно так

6. Мені було б шкода, якби мою улюблену соціальну мережу закрили

А) Однозначно ні

Б) Ні

В) Ставлюся нейтрально

Г) Так

Д) Однозначно так

7. Я заходив на сторінку людини, яку знаю в реальному житті

А) Однозначно ні

Б) Ні

В) Ставлюся нейтрально

Г) Так

Д) Однозначно так

8. Я користуюся соціальними мережами, щоб дізнатися про своїх друзів / колег / однокласників набагато більше

А) Однозначно ні

Б) Ні

В) Ставлюся нейтрально

Г) Так

Д) Однозначно так

9. Я користуюся соціальними мережами, щоб спілкуватися зі своїми старими друзями

А) Однозначно ні

Б) Ні

В) Ставлюся нейтрально

Г) Так

Д) Однозначно так

10. Я користуюся соціальними мережами для знайомства з новими людьми

А) Однозначно ні

Б) Ні

В) Ставлюся нейтрально

Г) Так

Д) Однозначно так

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

номер питання, відповідь	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>А</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Б</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>В</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Г</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>Д</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

**Від 10 до 20 балів** – відповідно до результатів тесту, Ви майже не користуєтеся соціальними мережами або користуєтеся ними дуже рідко. Не всі люди відчувають потребу в регулярному спілкуванні он-лайн. Ви чудово обходитеся без соціальних мереж, у цьому немає нічого поганого.

**Від 21 до 40 балів** – Ви пересічний користувач соціальних мереж, проводите у них стільки ж часу, скільки й більшість інших людей, підтримуючи спілкування з друзями та знайомими, а також встановлюючи нові контакт. Це чудово, що Ви спілкуєтеся в соціальних мережах, це дозволяє вам бути на зв'язку зі старими друзями, колегами, родичами.

**Від 41 до 50 балів** – Ви, ймовірно, залежні від соціальних мереж. Схоже, Ви щодня проводите у них дуже багато часу, завантажуйте щось, ставите оцінки, коментуєте тощо. Це чудово, що Ви настільки товариська людина, але варто звернути увагу, що інші сфери вашого життя, які також потребують Вашої уваги



(робота, школа, сім'я, інститут, відносини). Ваші відповіді свідчать про так звану залежність від спілкування в соціальних мережах. Ви присвячуєте занадто багато часу і сил спілкуванню он-лайн. Спробуйте скоротити тривалість і частоту перебування на улюблених сайтах, візьміть під контроль цю звичку.

### Поради як подолати залежність від соціальних мереж



Незважаючи на велику популярність цього ресурсу або, навпаки, завдяки саме їй, поступово у багатьох його користувачів виникає залежність. Інформацію, яку ми шукаємо ВКонтakte, можна знайти в пошукових системах, наприклад, в Яндексі або Гуглі. Щоб відвикати від сайту ВКонтakte, варто переходити саме на такий пошук інформації. Спочатку незвично, незручно, але з часом може навіть сподобатися. Замість електронного листування ВКонтakte можна зателефонувати по Скайпу чи Вайберу і поспілкуватися майже наживо.

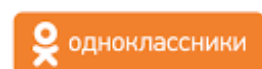
Багато користувачів вважають, що сторінка ВКонтakte – це їх обличчя, вони нерозривно пов'язані з нею. Щоб зменшити таку психологічну залежність, слід змінити свою головну аватарку ВКонтakte на кольорову картинку (або квадратик) мінімум на місяць. Це дозволить позбутися асоціації своєї особистості зі сторінкою ВКонтakte, і сприятиме подоланню залежності від сайту.



Перш ніж зайти в соціальну мережу, чітко сформулюйте, навіщо Ви це робите. Поставте перед собою конкретні завдання і не відволікайтеся на сторонні справи.

Щоб вчасно прокинутися вранці, ми заводимо будильник. Так чому б не скористатися цією корисною штукою, щоб вчасно вийти з Facebook або "ВКонтakte"?

Багато хто заходить у соціальні мережі вечорами – щоб зняти втому. А в підсумку втомлюються ще більше. Знайдіть інший спосіб релаксації – наприклад, вечірня прогулянка, похід у кінотеатр, перегляд фільму разом із дружиною, читання книжок дітям.



Забороніть запрошувати Вас у непотрібні численні групи. Встановіть прийом повідомлень тільки від друзів. Попрацюйте зі списком оповіщень друзів про Ваші дії. Повідомте друзів, що деякий час Вас не буде на сайті.

Якщо у Вас є привід привітати когось із ваших друзів – зробіть це за допомогою поштової листівки, вони це оцінять. Відповідь не змусить себе чекати. Цілком імовірно, що скоро Ви отримаєте приємну відповідь.



Що стоїть за Вашим бажанням постійно робити селфі? Якщо це прагнення заповнити порожнечу, привернути чийсь увагу – варто пошукати й інші способи задовольнити цю потребу, адже селфі – це тільки один із можливих варіантів, але аж ніяк не єдиний.

Часто люди одягають фальшиву посмішку, таким чином тікаючи від проблем, витрачаючи сили на «підтримку фасаду», а не на трансформацію свого життя.

Якщо люди будуть постійно викладати фотографії і не задаватися питаннями: «А для чого я це роблю?» - вони виберуть для себе досить поверхневий спосіб життя. Та насправді життя набагато цікавіше та не обмежується соціальними мережами.

### Чи ревниві Ви?



Ревнощі – це почуття, здатне отруїти життя не тільки тому, хто ревнує, але і тому, кого ревнують. До речі, цим іноді вміло користуються так звані «маніпулятори» (люди, які використовують інших людей у своїх, далеко не безкорисливих, цілях). Пам'ятаєте, чим закінчилася підступність Яго для ревнивця Отелло і нещасної Дездемони? До того ж, ревнощі – один із найбільш нескладних, але достатньо дієвих способів спілкування закоханих. А чи знайоме Вам почуття ревнощів?

Чесно відповідайте на питання і дізнайтеся, наскільки Ви схожі на Отелло.

Виберіть один із запропонованих варіантів відповідей.

1. Яка ваша реакція, коли вона (він) говорить по телефону?

- А) Відразу запитую, з ким говорить
- Б) Чекаю, поки закінчиться розмова, а потім питаю
- В) Продовжую займатися своєю справою

2. Що Ви думаєте про кохання?

- А) Воно повинне тривати усе життя
- Б) Людина може закохатися кілька разів або в декількох людей
- В) Кохання до кінця життя – це утопія

3. Що Ви відчуваєте, коли через необхідність Вам доводиться провести ніч поза домом?

- А) Мені неприємно: раптом дружина/чоловік піде розважатися
- Б) Запропоную розважитися без мене
- В) Нічого

4. Чи перевіряєте Ви електронну пошту, розмови у соціальних мережах дружини (чоловіка)?

- А) Ні
- Б) Іноді, якщо є на це підстави
- В. Так

5. Що ви думаєте про минуле своєї коханої людини?

А) Вас охоплює неприємне почуття, коли Ви згадуєте про людей, з якими у неї/нього був зв'язок

Б) Ви вважаєте за краще не заглиблюватися в ці речі, адже це не має значення

В) Ви ніколи про це не замислювалися

6. Коли потрібно купити ліжко, Ви:

- А) Вибираєте те, що ширше

- Б) Дозволяєте вирішувати своїй другій половині  
 В) Купуєте ліжко зручне особисто для Вас
7. Ви застали свою кохану людину у замріяноу...  
 А) Вам буде приємно, якщо ці думки про Вас  
 Б) Дізнаєтеся, про що думки –раптом не про Вас?  
 В) Не думаєте про це
8. Отримавши докази невірності дружини (чоловіка):  
 А) Починаєте відверту розмову  
 Б) Змінюєтесь самі  
 В) Пропонуєте все забути і повернутися до сімейного вогнища
9. З плином часу Ви помічаєте відчуження один від одного:  
 А) Думаєте, що це пройде  
 Б) Намагаєтесь знайти причину  
 В) Починаєте уважно спостерігати за її (його) поведінкою, перевіряєте її (його) пошту, прислухаєтесь до телефонних розмов, можете навіть простежити на вулиці
10. На вечірці ваша кохана людина фліртує з іншими:  
 А) Ну і що?  
 Б) Наполягаєте на припиненні цих дурниць  
 В) Вирішуєте приділяти Вашій половинці більше уваги
11. Вам треба поїхати з дому на кілька днів:  
 А) Не думаєте про зраду  
 Б) Як можна частіше телефонуйте додому, особливо вночі  
 В) Ви себе часто питаєте, що вона (він) зараз робить
12. Ваша реакція на сцену ревнощів:  
 А) Знаходите ситуацію смішною і недоречною  
 Б) Вам це лестить і тішить  
 В) Ситуація вносить суєту, але Ви в ній – як риба у воді

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

номер питання, відповідь	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>А</b>	3	3	3	1	3	3	2	2	1	1	1	1
<b>Б</b>	2	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2
<b>В</b>	1	2	1	3	1	1	1	3	3	2	2	3



**Від 12 до 20 балів.** Ви, мабуть, впевнені у собі і людині, яка поруч із Вами, погоджуєтесь із думкою мудреця: хто істинно любить, той намагається уникати непередбачуваних і підступних ревнощів, адже головна сутність кохання – довіра. Ваш спокій, безумовно, захоплює, хоча з боку може здаватися, що вам на все байдуже. Іноді сплеск емоцій, бурхливе вираження почуттів, прояв власницьких реакцій можуть привнести цікаві нотки пристрасті у ваші стосунки.

**Від 21 до 26 балів.** Ви поділяєте принцип: хочеш утримати кохану людину – покажи, що трохи ревнуєш її, хочеш втратити – почни ревнувати ще більше. Ви ревниві, але це почуття дає Вам стимул розвивати стосунки.

Для Вас корисними будуть книги «П'ять мов кохання» (рос. Гэри Чепмен «Пять языков любви. Как выразить любовь вашему спутнику»), розділ «Кому дати яблуко?» (рос. Леонид Жаров, Светлана Ермакова «Советы желающим замуж. Советы вышедшим замуж»), «Чому чоловіки брешуть, а жінки плачуть» (рос. Аллан Пиз, Барбара Пиз «Почему мужчины врут, а женщины ревут»).

**Від 27 до 36 балів.** Отелло порівняно із Вами – немовля. Ви – надмірно владна і авторитарна людина, але це може бути від невпевненості: у почуттях, у партнері, в собі. Запитайте себе, чого ж Ви боїтеся насправді, і спробуйте скерувати енергію в продуктивне русло – наприклад, займіться спортом.

Не варто засмучувати підозрами близьку людину, інакше Ви ризикуєте непомітно для себе зруйнувати ваші стосунки.

#### *Причини ревнощів:*

1. Невпевненість у собі, у своїх стосунках з партнером (другом, дитиною, ким завгодно). Невпевненість у тому, що партнер Вас любить і не віддасть перевагу іншій людині, яка буде кращою за Вас.

2. Страх самотності. Є наслідком невпевненості в собі. Людина з таким страхом боїться не стільки втратити свою кохану чи коханого, скільки просто знову залишитися насамоті. Таким людям, як повітря, необхідне усвідомлення власної потрібності і значущості. Часто їм достатньо почути фразу «Ти мені потрібен / потрібна», «Я не можу жити без тебе», «Я люблю тебе» - після чого напад ревнощів згасає.

3. Власницьке ставлення до свого партнера. Бажання мати монополію на його особисте життя, втручатися в усі його справи.

4. Минулий досвід зрад коханої людини.

#### **Чоловічі ревнощі**

Ревнивий чоловік завжди звинувачує інших і не звертає уваги на свої недоліки. У чоловічих ревнощах найчастіше є гнів.

Ревнощі чоловіки переживають важче, ніж жінки. Це пояснюється тим, що чоловіки, на відміну від жінок, не люблять ділитися своїми проблемами з іншими і не можуть зняти емоційне напруження. Іноді ревнощі чоловіка прямий доказ того, що він зраджує дружині або мріє про це у думках. Страх бути обдуреним змушує слабохарактерного чоловіка проявляти ревнощі і необдумані вчинки, позбавлені будь-якої логіки.

Ревнощі чоловіка рано чи пізно жінка перестає терпіти. Спочатку вона виправдовується і шукає причину в собі, але так і не знаходить відповіді оскільки причина необгрунтованих чоловічих ревнощів найчастіше криється у самому чоловікові.

Але помилково думати, що самі ревниві не страждають від свого стану. Ще як страждають! Чим більше розігрується уява, тим більші муки чоловік відчуває, і тим гірше йому стає як в психологічному плані, так і в плані фізичного



самопочуття. Постійне нервово напруження і негативні емоції призводять до появи різних захворювань, негативно впливаючи на здоров'я.



Чоловічі ревності не повинні стати причиною розлучення і самотності жінки. Тому на необгрунтовані ревності необхідно реагувати адекватно. Неприпустимі такі фрази: «Відчепися зі своїми ревностями!» або «Ти, що хворий чи що?». Така реакція жінки може лише зіпсувати відносини. Тому, використовуючи відповідні слова і обійми, прямо дивлячись йому в очі, терпляче переконуйте чоловіка у безпідставності його ревностей. Діліться сумнівами і переживаннями, тільки не в звинувачувальній формі. Спільне

захоплення сильно зближує, створюючи більше спільного простору, побудованого на взаємному інтересі. Коли ви розвиваєтеся, займаєтеся цікавою справою, на ревності не залишатиметься часу і емоцій.

Іноді через ревності продовження відносин стає неможливим. Щоб цього не сталося, вже на початковому етапі стосунків придивіться до чоловіка, ще у період залицянь не варто думати: «ревнує, значить, любить». Адже правильніше думати: «довіряє у всьому, значить, любить».

### **Жіночі ревності**

Якщо чоловіків ревнивцями робить власне хворобливе самолюбство, то більшість жінок ревнує через сильно розвинений страх перед самотністю. На жаль, такі жінки не розуміють, що своєю поведінкою тільки підштовхують чоловіка до зради і пошуку відносин з більш спокійною та врівноваженою партнеркою. Помічено, що навіть при виявленні факту зради, основний гнів жінки стосується, як не парадоксально, не так чоловіка зрадника, а суперниці. Жінки, на відміну від чоловіків, рідко йдуть на швидкий розрив стосунків, а навпаки, борються за чоловіка до останнього.

Парадокс, але деякі жінки ревнують і некоханих чоловіків. І навіть тих, стосунки з якими залишилися в минулому. У першому випадку спрацьовує все те ж почуття власності – «хоч він і не кохання всього мого життя, але нехай тільки спробує мене кинути!» Саме цим пояснюється спрямованість образи і гніву не на чоловіка, а на іншу жінку. У більшості випадків та, до якої жінки ревнують свого обранця, «сама винна».

Що ж стосується ревностей до колишньої половини, то тут це не стільки ревності, скільки почуття суперництва.

Коли жінка ревнує до суперниць – вона сумнівається, що є еталоном для свого чоловіка, вона схильна бачити в цьому свої недоліки. У жіночих ревностях завжди присутній страх, що її чоловіка можуть «забрати» інші, більш «еталонні» жінки.



## Як подолати ревності:

Як і будь-яке негативне почуття, ревності можна придушувати, намагатися приховувати і не думати про неї. Наслідки можуть бути такими ж важкими, як і при придушенні агресії, страхів, образ.

Як тільки Ви відчули напад ревності, зупиніться, зробіть 7 глибоких вдихів і повільних видихів. Після чого Ви зможете спокійно подумати про причини їх появи та свої подальші кроки.



*Підвищення своєї самооцінки.* Займіться улюбленою справою, розвивайтесь, не обмежуйте коло свого спілкування сім'єю, втім *не давайте приводів для ревності* (не фліртуйте, не хваліть у присутності своєї коханої людини інших людей, не захоплюйтесь надмірно якостями кіногероїв, співаків, просто знайомих, до яких Вас можливо приревнувати).

*Відверта розмова.* Пояснити, що її (його) ревності можуть призвести до розриву стосунків.

*Ігнорувати* будь-які прояви ревності. Якщо вийде.

*Перетерпіти.* Дочекайся, поки ваш партнер перехворіє ревнощами, зрозуміє, що Ви нікуди не дінеться, і заспокоїться. Цілком можливо, що вона (він) заспокоїться тільки при появі онуків, але поки ще не ставить приховані камери у вашій спальні, то спробувати варто.

*Написати листа.* Якщо розмови не виходить, то візьміть аркуш паперу і все, що накипіло у Вас в душі, *напишіть у цьому листі, покладіть їй (йому) у кишеню.*

*Подивитися* на себе зі сторони: можливо, вона (він) дійсно боїться Вас втратити?

1. Якщо Вас турбують ревності – спробуйте перебільшити симптоми (гніву, страху, образи). Подивіться на себе зі сторони (для цього добре робити вправу перед дзеркалом).

2. Прислухайтесь до відчуттів свого тіла.

3. Змініть Ваше почуття ревності на протилежне – почуття довіри та спробуйте його.

4. Прийміть на себе відповідальність за свої ревності. Наприклад, замість того щоб говорити: «Це він / вона збирається мені зрадити», скажіть собі: «Я дозволяю собі ревнувати його / її».

## Агресивність у стосунках з іншими людьми

Цей тест дозволяє визначити, наскільки коректні Ви у стосунках з оточуючими і чи Вам легко спілкуватися з ними. Для більшої об'єктивності відповідей можна провести взаємооцінку, коли Ваші друзі або рідні відповідають на питання один за одного.

Виберіть один із варіантів відповідей.

1. Чи схильні Ви шукати шляхи до примирення після чергового конфлікту?



- A) Завжди
- Б) Іноді
- В) Ніколи

2. Як Ви поведетесь у критичній ситуації?

- A) Стримуєтесь
- Б) Зберігаєте повний спокій
- В) Втрачаєте самовладання

3. Яким вважають Вас колеги?

- A) Самовпевненим і заздрисним
- Б) Доброзичливим
- В) Спокійним і незаздрисним

4. Як Ви відреагуєте, якщо Вам запропонують відповідальну посаду?

- A) Приймете її з деякими побоюваннями
- Б) Погодитесь без коливань
- В) Відмовитесь від неї заради власного спокою

5. Як Ви будете себе вести, якщо хтось із колег (дружина або діти) без дозволу візьме з Вашого столу папір?

- A) Посваритесь
- Б) Примусите повернути
- В) Запитайте, чи не потрібно йому ще щось

6. Якими словами Ви зустрінете дружину (чоловіка), якщо вона (він) повернеться з роботи пізніше за звичайне?

- A) «Що тебе так затримало»?
- Б) «Де ти тиняєшся допізна»?
- В) «Я вже почав(ла) хвилюватися»

7. Як Ви поведетеся за кермом автомобіля?

- A) Прагнете обігнати машину, яка показала вам хвіст
- Б) Вам все одно, скільки машин Вас обігнало
- В) Помчите з такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав Вас

8. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?

- A) Збалансованими
- Б) Легковажними
- В) Дуже жорсткими

9. Що Ви робите, якщо не все вдається?

- A) Намагаєтесь перекласти провину на іншого
- Б) Залишаєте справу незакінченою
- В) Стаєте більш обачними

10. Як Ви реагуєте випадки розбещеності серед сучасної молоді?
- А) Пора вже заборонити їм такі розваги
  - Б) Треба створити їм можливість організовано і культурно відпочивати
  - В) І чого ми стільки з ними возимось?
11. Що Ви відчуваєте, якщо хтось інший, а не Ви отримали підвищення по службі?
- А) «І навіщо я тільки на це нерви витрачав»?
  - Б) «Видно, що його обличчя керівникові більш приємніше»
  - В) «Можливо, мені це вдасться іншим разом»
12. Як Ви дивитесь страшний фільм?
- А) Боїтесь
  - Б) Нудьгуєте
  - В) Отримуєте задоволення
13. Якщо через дорожню пробку Ви спізнюєтеся на важливу зустріч?
- А) Відчуватимете злість
  - Б) Намагатиметесь щоб Вас пожаліли
  - В) Засмутитесь
14. Як Ви ставитесь до своїх спортивних успіхів?
- А) Обов'язково прагнете виграти
  - Б) Отримуєте задоволення
  - В) Дуже гніваєтесь, якщо не таланить
15. Як Ви вчините, якщо Вас погано обслужили в ресторані?
- А) Стерпите, уникаючи скандалу
  - Б) Викличете офіціанта і зробите йому зауваження
  - В) Звернетесь зі скаргою до директора ресторану
16. Як Ви поведетеся, якщо Вашу дитину образили у школі?
- А) Поговорю з вчителем
  - Б) Влаштуєте сварку з батьками кривдника
  - В) Порадите дитині дати здачу
17. Як Ви вважаєте, яка Ви людина?
- А) Звичайна
  - Б) Самовпевнена
  - В) Пробивна
18. Що Ви скажете підлеглому, з яким зіткнулися у дверях, якщо він почав би вибачатися перед Вами?
- А) «Вибачте, це моя провина»

- Б) «Нічого страшного, дурниці»  
 В) «Уважніше треба бути!»
19. Як Ви відреагуєте на статтю в газеті про випадки хуліганства серед молоді?  
 А) Коли ж, нарешті, будуть вжиті конкретні заходи?  
 Б) Треба ввести тілесні покарання  
 В) Не можна все валити на молодь, винні і вихователі
20. Уявіть, що Ви заново народитесь, але вже твариною. Якій тварині ви віддасте перевагу?  
 А) Тигру або леопарду  
 Б) Домашньому коту  
 В) Ведмедю

*Обробка й інтерпретація:*

Підсумуйте бали і ознайомтеся з результатами.

номер питання, відповідь	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>А</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Б</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>В</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

номер питання, відповідь	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>А</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Б</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>В</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

**45 і більше балів.** Ви надмірно агресивні і при цьому нерідко буваєте невірноваженим і жорстоким по відношенню до інших. Ви сподіваєтесь стати лідером, розраховуючи на власні методи, досягти успіху, нерідко жертвуючи інтересами оточуючих Вас людей. Тому Вас не дивує неприязнь колег, але за нагоди Ви намагаєтесь їх покарати.

**36 – 44 бали.** Ви помірно агресивні, але цілком успішно йдете по життю, оскільки у Вас достатньо здорового честолюбства і самовпевненості.

**35 і менше балів.** Ви надмірно миролюбиві, що обумовлено недостатньою упевненістю у власних силах і можливостях. Більше рішучості вам не зашкодить!

### **Як зняти власну агресію?**

*Агресивність* – це захисна реакція на небезпеку, невідомість, і відповідь на чужу агресію. Крім своєї суті, - це відмінний і ефективний спосіб виплеснути і «загасити» негативні емоції. У жінок, до речі, є універсальний спосіб розрядитися – тихо або голосно заплакати. А у чоловіків найкращий спосіб подолати власну агресивність – негайно зайнятися важкою фізичною роботою. Пропонуємо Вам декілька ефективних вправ на зняття агресії.

#### *Вправа «Склянка води»*

Коли відчуваєте, що ледь стримуєтесь від того, щоб не наговорити зайвого, подумки наберіть в рот води. Як у цій казці ☺

«Жили-були дід та баба. Не минало й дня, щоб вони не лаялися. І хоча обидва втомилися від сварок, зупинитися ніяк не могли. Одного разу зайшла до них у будинок ворожка і подарувала їм відро чудодійної води та й мовила: «Якщо знову на лайку потягне, набери повний рот цієї води, і сварка пройде». Тільки вона за двері, як баба почала діда пиляти. А він набрав в рот води і мовчить. Сумно стало бабі одній лаятись, адже для сварки потрібні двоє! Так вони і відвикли від сварок та жили ще багато-багато років у мирі і злагоді».

#### *Вправа «Посмішка Будди»*

Це найпростіше вправа для створення позитивного настрою. Виконується дуже просто. Спочатку потренуйтеся перед дзеркалом з відритими очима. Потім закрийте очі і запам'ятайте положення м'язів обличчя, щоб повторити в будь-якій обстановці.

1. Складіть свої губи так, щоб межа, що розділяє їх, розташовувалася строго горизонтально (паралельно підлозі).

2. Зовсім трохи підніміть вгору куточки губ.

Подивіться для наочності на фотографію статуї Будди.

А тепер посидьте з цією посмішкою хоча б 5 хвилин і Ви відчуєте її дію. «Одягайте» на своє обличчя усмішку і світ засяє яскравішими фарбами.



#### **Як спілкуватися з агресивними людьми?**

Спілкуватися з агресивно налаштованою людиною дуже непросто: стикаючись зі спрямованою на нас агресією, ми негайно переходимо в «глуху оборону». Часто втеча від прямого конфлікту – справді кращий вихід, принаймні не встигнете сказати нічого такого, про що згодом будете шкодувати. Ніколи не слід відповідати гнівом на гнів – це тільки загострить обстановку: набагато краще докласти всіх зусиль, щоб зберегти в такій ситуації незворушність і позитивний настрій.

Вирішальну роль в цьому відіграє правильна внутрішня установка. Не дозволяйте собі думати: «Та як він тільки сміє так зі мною розмовляти?» - Ці думки лише посилять ваше обурення. Замість цього переконайте себе, що зможете зберегти спокій і впоратися з ситуацією.

Якщо Ви відчуваєте, що «заводитеся», використовуйте заспокійливий подих: зробіть кілька глибоких вдихів і видихів. На видиху затримайте дихання. Ви відразу відчуєте себе спокійніше.

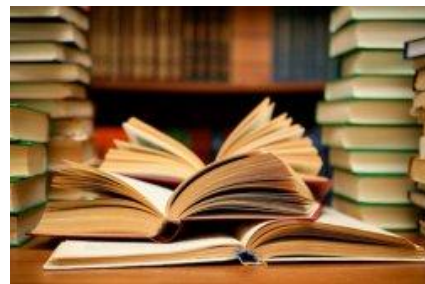
Подумки опустіть між Вами і співрозмовником товсте скло. Не має значення, очний контакт або телефонний. Голос співрозмовника стане для Вас тихішим, навіть його рухи можуть змінитися. Можливо, активні рухи при тихому голосі здадуться Вам карикатурними. Але негативна енергія не буде досягати Вас крізь уявну перешкоду.

Подумки «перегорніть сторінку». Завершивши контакт, скажіть собі: «Я почуваю себе чудово». Посміхніться і почніть наступний наступну хвилину «з чистого аркуша».



## Список рекомендованной литературы

1. Алиева М. А. Тренинг развития жизненных целей. – СПб.: Речь, 2001. – 215 с.
2. Грюн А. Любители себе / пер. з нім. Н. Лозинська. – Львів: Свічадо, 2001 – 86 с.
3. Басин Ф. Б., Бурлакова М. К., Волков В. Н. Проблемы психологической защиты // Психологический журнал. – 1988. – № 3. – С. 78–86.
4. Деревницкий А.А. Шпаргалка агента. Агентская работа в рекламе, страховании, коммерции. – К.: Издательство «Довира», 1995. – 239 с.
5. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. – М.-СПб: «Смысл» - «Питер», 2004. – 191 с.
6. Джей Р. Создайте сильную команду / Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2002. – 168 с.
7. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита.— М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. — 344 с.
8. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. – СПб.: питер, 2001. – 560 с. (Серия «Практикум по психологии»)
9. Емельянов Ю. Н. Обучение паритетному диалогу. – Ленинград; ЛГУ, 1991. – 108 с.
10. Заройский Д.А. Управление чужим поведением. Технология личного психологического влияния. – Дубна: Издательский центр «Феникс», 1997. – 272 с.
11. Коледа С.В. Моделирование бессознательного. Практическое руководство по НЛП и эриксоновскому гипнозу, адаптированное к использованию в России. Учебное пособие. – М., 1996. – 218 с.
12. Кон И. С. Открытие «Я». – М.: Политиздат, 1978. – 367 с.
13. Корэн Л., Гудмен П. Искусство торговаться или все о переговорах / Пер. с англ. – Минск: Белорусско-Американское СП «Эф-Эй-Би» ООО «Родны Кут», 1995. – 130 с.
14. Левитан К.М. Культура педагогического общения. – Иркутск: Изд. Иркутского университета, 1985. – 102 с.
15. Маккей Ч. Наиболее распространенные заблуждения и безумства толпы / Пер. с англ. – М. Издательский Дом Альпина, 1998. – 333 с.
16. Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб.: Издательство «Питер», 2003. – 352 с.
17. Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: практическое руководство. – М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2000. – 208 с.
18. Мелибрда Е. Я – ты – мы: Психологические возможности улучшения общения / Пер. с польск. – Москва: ООО «Символ-Плюс», 1996 . – 256 с.



19. Пиз А. Язык взаимоотношений – мужчина и женщина / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 400 с.
20. Ромек В. Г. Тесты уверенности в себе / Практическая психодиагностика и психологическое консультирование. – Ростов-на-Дону: Ибрис, 1998. – С. 87–108.
21. Саймон Дж. Кто в овечьей шкуре? Как распознать манипулятора / Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2014. – 190 с.
22. Сатир В. Вы и ваша семья. Руководство по личностному росту. – М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. – 320 с.
23. Селигман М. Путь к процветанию: Новое понимание счастья и благополучия. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012. – 440 с.
24. Сестры Сорини. Язык одежды или как понять человека по его одежде. – Луганск: Издательство «Глобус», 1999. – 194 с.
25. Смит М. Тренинг уверенности в себе. – СПб.: Речь. – 244 с.
26. Сухарев В.А., Сухарев М.В. Психология народов и наций. – Донецк: Сталкер, 1997. – 400 с.
27. Филонов Л. Б., Давыдов В. И. Психологические приемы допроса обвиняемого // Вопросы психологии. – 1966. – № 6. – С.111-122
28. Фрейджер Р. Большая книга психологии: Личность: Теории, упражнения и эксперименты / Пер. с англ. Е. Будагова. – М.: Прайм-Еврознак, 2008. – 704 с.
29. Ходжсон Дж. Эффективне ведення переговорів / Пер. з англ., за ред. канд., філол. наук Л.І. Байсари. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2002. – 252 с.
30. Цепцов В.А. Переговоры: психология, воздействие, практика. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1996. – 136 с.
31. Шостром Э. Анти-Карнеги или Человек-манипулятор. – Минск: ТПЦ «Полифакт», 1992. – 127 с.
32. Шостром Э. Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации. – М.: Апрель-Пресс, Психотерапия, 2008. – 192 с.
33. Яценко Т. С. Активная социально-психологическая подготовка учителя к общению с учащимися: Кн. для учителя. – К.: «Освіта», 1993. – 208 с.

## *Післямова*

Дорогі читачі!

Ви перегорнули останню сторінку нашої книжки. Ми намагалися розповісти вам про особливості ділового спілкування, на простих прикладах показати, що ефективно взаємодіяти з оточуючими зовсім не складно, а успішне життя – не примарне явище, а цілком можливе для кожного з нас.

Як казав давньоримський філософ і оратор Цицерон «Немає нічого прекраснішого, ніж уміння силою слова приковувати до себе увагу натовпу слухачів, залучати їх до дискусії та управляти ними». Однак не використовуйте свої знання на шкоду оточуючим! Прагніть завжди враховувати не тільки свої інтереси, а й інтереси співрозмовника, і тоді кожного разу із легкістю Ви досягатимете бажаного результату та лишатиметесь у гарних стосунках із іншими людьми.

Запропоновані у книзі вправи та тести ви можете виконувати разом зі своїми друзями та рідними, адже пізнавати себе та інших людей – завжди цікаво.

Автори книги не претендують на вичерпність поданої інформації, це лише спроба розширити ваші уявлення про світ спілкування і себе у цьому світі. Детальніше про окремі теми книжки ви зможете прочитати у запропонованій вам літературі.

Психологам і соціальним працівникам книжка стане у нагоді при підготовці тренінгових та індивідуальних занять з клієнтами, допоможе переорієнтуватися від подолання наслідків психотравми на важливість здобуття соціальних навичок осіб, які повернулися із зони бойових дій.

Якщо підготовлена нами книжка стане порадником та путівником у світі спілкування, автори вважатимуть своє завдання виконаним.

Успіхів Вам і подяка за проявлений інтерес до нашої книжки!

Аннотація.

Книга посвящена отдельным аспектам психологии общения человека в кризисных условиях. Адаптация участника боевых действий к мирной жизни состоит прежде всего в трудоустройстве, эффективном взаимодействии с работодателями, коллегами, представителями общественных организаций. В книге освещены особенности проведения переговоров, подготовки к собеседованию, написания резюме, рассмотрены особенности общения Интернет-мессенджерами, виды манипуляций и пути противодействия им. Особое внимание уделено психологической самодиагностике с советами по эффективному функционированию в послевоенной жизни.

Книга адресована участникам боевых действий, психологам, социальным работникам, волонтерам и всем, кто интересуется психологией общения.

This book is devoted to specific aspects of human psychology, communication in crisis. Adaptation veteran to civilian life is primarily in employment, effective interaction with employers, colleagues, representatives of public organizations and others. The book highlights the features of the negotiation, preparation for job

interviews, resume writing, to communicate the features of Internet messenger, types of manipulation and ways of combating it. Special attention is paid to the psychological self diagnostic with the advices about the effective functioning of postwar life.

The book is addressed to combatants, psychologists, social workers, volunteers and anyone interested in the psychology of communication.