



некоммерческое партнерство
«Гражданская Адвокатура «Достоинство»»

MSI MANAGEMENT
SYSTEMS
INTERNATIONAL

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ



ОБЩЕНИЯ

предпринимателей
с контролирующими
органами во время
проверки

Составители брошюры:

Составители брошюры:

Некоммерческое партнерство "Гражданская Адвокатура
"Достоинство", г.Томск, ул.Нахимова 8, офис 4. тел.(3822)
41-72-25

Подписано в печать 09.11.2005г.

Тираж 500 экз. заказ № _____. Бумага офсетная.

Печать RISO.

Отпечатано в типографии ООО "РауШ мбХ",

Лицензия серия ПД № 12-0092

Г.Томск, ул.Усова 7, ком.052. тел.(3822) 41-54-54

ДЛЯ ЗАМЕТОК

СОДЕРЖАНИЕ

1. Правила, которые необходимо помнить при проведении проверки.....	4
2. Психологические аспекты.....	5
3. Приемы психологической самозащиты.....	9
4. Антистрессовый массаж	11
5. Психологические уловки, которые могут быть использованы против вас.....	12
6. Психологические законы общения	20
7. "Кодекс" поведения при обострении конфликтных ситуаций	22

Грамотное использование норм законодательства, тактичное поведение, информированность - фундамент успеха в любом споре.

ПРАВИЛА, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ПОМНИТЬ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРКИ

В целях защиты ваших интересов хотим ознакомить вас с правилами поведения при проведении проверки на вашем предприятии.

Хорошо, если вы сразу сможете сориентироваться относительно целей визита комиссии, что это:

- плановая проверка деятельности компании;
- визитеры ищут доказательства вины, если у них есть сведения о нарушениях законодательства;
- идет "примерка" обвинений ради показателей.

Верное определение цели позволяет правильно выбрать тактику поведения. Если возникают обоснованные подозрения в том, что проверяющий собирается вымогать деньги или услуги, хорошая тактика - уход от конкретного ответа. В такой ситуации под благовидным предлогом перенесите разговор на другое время, для получения возможности разработки дальнейшего плана действий, проконсультироваться с адвокатом или обратиться в органы внутренних дел с соответствующим заявлением.

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

Проверка всегда начинается внезапно. Внезапность именно тот фактор, который ценят проверяющие. Она дает огромное преимущество, так как проверяемый некоторое время пребывает в состоянии растерянности.

Проверка никогда не являлась приятным мероприятием ни для проверяемого, ни для проверяющего, однако необходимо нейтрально относиться к тому, что время от времени вам приходится доказывать, что вы законопослушный гражданин.

При проверке позиции сторон, конечно, неравнозначны. Проверяющий наделен властными полномочиями, профессиональными знаниями и навыками. В свою очередь, проверяемое лицо, находясь чаще всего в конфликтной ситуации, стремится избежать возможности обнаружения нарушений и ошибок. Это вызывает состояние повышенной психической напряженности, сдвиги в эмоционально-волевой регуляционной сфере. Особенно остро проверяемый реагирует на все то, что может привести к обнаружению скрываемых нарушений.

Скрываемое значимое событие, страх перед изобличением создают в сознании "очаг аффектации", функционально перестраивающий всю психическую деятельность. Этот очаг не только дезорганизует нормальную психическую деятельность индивида, но и субъективно переживается как душевная тяжесть. При этом спонтанно (самопроизвольно) формируются защитные механизмы, варьирующиеся в зависимости от психического склада личности.

На этом фоне четкие, уверенные действия проверяющего, в которых вами может предполагаться

его определенная осведомленность о нарушениях, могут вызвать у вас проявления агрессивности.

Стремясь воздействовать на проверяемое лицо, инспектор действует в двух направлениях - усиливает "аффективный очаг" или пробивает "брешь" в его защитных механизмах.

Лицо, утаивающее определенное обстоятельство, контролирует все то, что имеет отношение к этому обстоятельству. При этом моделируется определенная "зона охранения", специально перекрываются все возможные подходы к этой зоне. Но эта специальная "перекрытость" и является демаскирующим обстоятельством.

В первую очередь следует попытаться избежать негативных взаимоотношений с проверяющим. Так вы сможете оградить себя от предвзятого отношения инспектора и избежать в связи с этим многих нежелательных последствий.

В ходе проверки следует вести пассивную тактику: предоставлять проверяющим только запрашиваемые документы, не давать дополнительных разъяснений по вопросам, руководствоваться принципом "чем меньше знает инспектор, тем лучше". Ответ должен быть ограничен вопросом проверяющего. В случае если вы осуществляете деятельность в сфере, которая требует наличия специальных знаний, то такими знаниями делиться не следует.

Передавать документы нужно тоже с умом. Даже если все папки хранятся под столом в коробке, нужно сделать вид, что у вас сплошной учет документов, а все бумаги выдаются только под роспись. Ответственность за оборот бухгалтерских бумаг несет лично руководитель или главный бухгалтер, а значит, таким способом руководитель получит возможность для маневра и продемонстрирует свое

и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: "То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?".

4. Предложите оппоненту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.
5. В любом случае дайте оппоненту "сохранить свое лицо". Давайте оценку только его действиям и поступкам. Эффективнее сказать: "Вы уже дважды оскорбили меня", чем говорить: "Вы - хам". Не характеризуйте состояние оппонента. Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: "Чего ты нервничаешь, чего злишься?.. Чего ты бесишься?". Подобные "успокаивающие" слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.
6. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: "Правильно ли я вас понял?", "Вы хотели сказать...?", "Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет". Эта тактика устраняет недоразумения, и кроме того, она демонстрирует внимание к человеку, что тоже уменьшает его агрессию.
7. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает, во-вторых, вызывает уважение.

Помните, что Вы, как законопослушный гражданин, никому не обязаны доказывать свою невиновность. Доказывать, что его подозрения обоснованы, должен сам инспектор, соблюдая при этом существующее законодательство.

«КОДЕКС» ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ОБОСТРЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Чтобы избежать обострения конфликтных ситуаций, важно не отвечать раздражением на раздражение. Часто, чтобы суметь объективно оценить конфликтную ситуацию, нужно убедить себя в том, что лично к вам она не относится: человека раздражает сложившаяся вокруг ситуация, а ваше появление приводит к тому, что вы становитесь объектом для разрядки отрицательных эмоций. Для стабильности позиции важно самому знать, что провоцирует ваше раздражение (ваши уязвимые точки). В ситуации острого конфликта рекомендуется:

1. Дайте оппоненту "выпустить пар". Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное - замолчите. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнера, как если бы ничего этого не было.
2. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать, так как отрицательные эмоции, искаженное восприятие блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с "врагом". Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать.
3. Попросите от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты

ответственное отношение к документообороту. Но тут, как и везде, главное - не переборщить, и заставлять инспектора по три часа ждать одной бумаги не стоит. Кстати, передавать проверяющим лучше копии.

Многие считают, что, если инспектор найдет ошибку, дальше он не пойдет. Как показывает практика, это не всегда так. Поэтому не стоит сразу "выкладывать" ошибки в надежде на то, что проверяющие на этом остановятся. Пускай сами работают и сами все ищут. При этом, по возможности, ошибки надо, наоборот, скрывать.

По результатам проверки составляется документ - акт, протокол и т.д. Не следует отказываться от подписи документа, ведь у проверяющего может возникнуть соблазн что-то в него дописать. Кроме того, полезно сопроводить свою подпись универсальным комментарием: "С возражениями". Сами возражения можно предоставить позднее.

Необходимо установить положительный психологический контакт с проверяющими. Созданию доброжелательной атмосферы способствуют:

- обращение к инспектору по имени-отчеству;
- демонстрация позитивного настроения и открытости (если в работе предприятия найдены небольшие недостатки, признать их в контексте "кто же из нас безгрешен", "мы знаем о недочетах и над этим работаем", и постараться конструктивно договориться об определении временного периода на их исправление);
- совместные действия (чайная церемония или коллективный обход офиса);
- нахождение чего-то общего (использование приемов "землячество", "родственные души");
- юмор.

Перед ответственной встречей, в стрессовой ситуации проверьте и откорректируйте свое состояние.

Схема самоконтроля:

Задать себе вопрос

1. Нет ли напряжения в лице? (не нахмурен ли лоб, не сжаты ли челюсти?)

2. Как дышу? (нет ли прерывистого дыхания или его задержки?)

3. Не скованы ли мышцы тела?

Что предпринять

1. Заставить себя улыбнуться (хотя бы внутренне). Разжать зубы. Формулы: "Спокойно. Лицо расслабленное".

2. Сделать 2-3 глубоких вдоха. Перейти на успокаивающий вариант дыхания. Формулы: "Дыхание глубокое, ровное".

3. Расслабить мышцы тела. Занять удобную позу. Формулы: "Тело расслабленное, теплое".

Эффект неоднозначности информации: Помните, что мы избегаем информации, которая вносит диссонанс в систему стереотипов и установок, и ищем ту информацию, которая их подтверждает, а неоднозначные вещи истолковываем в свою пользу. Но то же самое делает и ваш оппонент!

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ЗАКОНЫ ОБЩЕНИЯ:

Эффект первой фразы: Заранее подготовьтесь к первой фразе.

Секрет Сократа: Подготовьте несколько вопросов, на которые заведомо будет получен ответ "да", а затем задайте нужный вам вопрос.

Правило Цицерона: Категорически запрещается напоминать оппоненту его слова и мысли, а потом их опровергать.

Эффект контраста: Если кричат - говорите тихо, если оппонент ведет себя агрессивно - будьте доброжелательны.

Закон отклика и взаимности: Начинайте с темы или вопроса, мнения по которым совпадают.

Метод вильгельмизма (зоркости, бдительности): "чтобы переубедить упряма - недостаточно и свидетельства звезд, если бы даже они сошли на землю и стали говорить о себе" - Галилей.

Фактическое общение: Начните разговор с сообщения факта, не имеющего особого значения, но говорящего о вашей воспитанности, грамотности ("о погоде")

Диалог независимых: Каждый говорит на своем языке, но понимает язык партнера (различия обогащают обе стороны)

Непричинение ущерба: Оставаться в рамках приличия и правил и - высший класс мастерства - помочь в этом своему оппоненту

Эффект заключительного слова: Важные сведения приберегите к концу диалога: "Тот, кто выступает в конце дискуссии, знает все аргументы противника и лишает его возможности ответить".

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ПРИЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ САМОЗАЩИТЫ

Техника "стеклянной стены".

Если при общении с негативно настроенными по отношению к вам людьми вы продолжаете болезненно реагировать на их выпады, воспользуйтесь этим приемом.

Представьте, что между вами и вашим обидчиком стоит толстая стеклянная стена. Он что-то говорит вам нелицеприятное, но вы только видите его, а слов не слышите. Поэтому они не действуют на вас. И вы, не теряя самообладания и спокойствия духа, не поддаетесь на провокацию, не реагируете на обидные слова. И благодаря этому переламываете ситуацию в свою пользу.

Техника "детского сада".

Болезненность психологического удара можно смягчить, а то и вовсе свести на нет, если обращаться со всеми людьми, как с малыми детьми. Вы не обижаетесь на несмышленых детей?

Представьте себе, что вы оказались одни против целой группы негативно настроенных к вам людей. Перевес сил на их стороне. И у вас всего один шанс переломить ситуацию: это представить их группой детей в детском саду.

Они злятся, капризничают, кричат, размахивают руками, бросают на пол игрушки, топчут их ногами. В общем всячески стараются вывести вас из себя. Но вы как взрослый, мудрый человек относитесь к их выходкам, как к детским шалостям и продолжаете сохранять невозмутимое спокойствие до тех пор, пока они не выдохнутся. Вы не воспринимаете их

слова как оскорбление, не реагируете на их выпад. Вам это смешно наблюдать как взрослому человеку.

Использование юмора.

Психологически защищенными нужно считать не тех, кто испытывает меньше стрессов, а тех, кто способен эффективно справляться с возникающими в жизни проблемами. Таких людей отличает развитое чувство юмора. Это не просто дар шутить и дурачиться, а способность увидеть абсурдность самой пугающей ситуации. Практика показывает, что они всегда подходят к препятствиям с улыбкой и сами поддерживают у себя бодрое и радостное настроение на всем протяжении своего путешествия по жизни.

уловка наиболее эффективна в общении со слабо образованным оппонентом, так как в большинстве случаев будет восприниматься как проявление принципиальности со стороны партнера.

24. "А что вы имеете против?" Суть приема в том, чтобы не доказывать свой высказанный тезис, т.е. не приводить доводы и аргументы в его -защиту, а предложить (даже потребовать) его опровергнуть: "А что, собственно, вы имеете против?" В том случае, когда оппонент попадет на уловку, он начинает критиковать выдвинутое положение, и спор (как и было запланировано инициатором уловки) начинают вести уже относительно приведенных контрдоводов оппонента. Таким образом использующий уловку сознательно уходит от доказательства собственного тезиса и концентрирует общее внимание на контрдоводах оппонента.
25. "Многовопросье". Эта уловка состоит в том, чтобы в одном вопросе задать оппоненту не один, а несколько, причем разных и мало совместимых друг с другом вопросов. Дальше поступают в зависимости от ответов: или обвиняют в непонимании сути проблемы, или же обвиняют в том, что оппонент не полностью ответил на вопросы, ввел в заблуждение либо ушел от ответа.

21. "Видимая поддержка". Уникальность этой уловки состоит в том, чтобы прийти на помощь оппоненту, т.е. начать приводить новые доводы и доказательства в защиту его тезиса. Целью уловки является мнимая поддержка оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а также ослабить его психологическое сопротивление. После того как противник потеряет бдительность и окружающие по достоинству оценят уровень осведомленности о проблеме со стороны его оппонента, инициатор уловки, наносит мощный контрудар, известный у психологов как прием "Да, но...", который раскрывает недостатки выдвинутого оппонентом тезиса, демонстрирует его ущербность. Таким образом создается впечатление, что противоположная сторона знакома с доказываемым противником тезисом более основательно, чем он сам, и после тщательной проработки проблемы убедилась в несостоятельности данного тезиса и всей системы аргументации, приводимой оппонентом.
22. "Селекция приемлемых аргументов". Данная уловка основана на осознанном подборе для доказательства какой-либо мысли односторонне направленной информации и оперирования в процессе ведения дискуссии или спора только этой информацией.
23. "Принуждение к строго однозначному ответу". Главное в этой уловке - твердо и решительно потребовать от оппонента дать однозначный ответ: "Скажите прямо: да или нет, т.е. сознательно принудить его не к диалектическому ответу ("и... и"), а к альтернативному ("или... или"). Опыт подтверждает то, что к этой уловке, как правило, прибегают в том случае, когда развернутый ответ оппонента крайне нежелателен. Следует отметить, что

АНТИСТРЕССОВЫЙ МАССАЖ

Энергичное надавливание (20-25 раз) подушечками указательного или среднего пальца на точки, расположенные:

- №1** в конце складки, образующейся при прижатии большого пальца к ладони ("холм Венеры");
- №2** в центре ладони;
- №3** на кончике среднего пальца правой и левой руки (эту точку необходимо сдавливать пальцами поочередно на правой, а затем на левой кисти с большим усилием - на сколько хватит сил);
- №4** в центре мягких тканей подбородка под нижней челюстью (перед этой процедурой необходимо выполнить расслабляющий точечный массаж в этой области);
- №5** в центре верхней половины ушных раковин.

Общеукрепляющий массаж.

20-25 круговых движений подушечками больших пальцев в височных впадинах по часовой стрелке и столько же - против часовой стрелки.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УЛОВКИ, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНЫ ПРОТИВ ВАС

Под психологическими уловками понимаются такие "недопустимые с точки зрения нравственности" приемы, которые основаны на психологическом воздействии на собеседника с целью ввести его в состояние раздражения, сыграть на его чувствах самолюбия, стыда, использовать проявления и других тончайших особенностей психики человека.

1. "Раздражение оппонента", т.е. выведение его из состояния психического равновесия насмешками, обвинениями, упреками и другими способами до тех пор, пока собеседник не будет раздражен и не сделает при этом ошибочное, невыгодное для его позиции заявление. Естественная человеческая реакция на обвинения типа "вы обманщик", "вы негодяй", "вы подлец" в том и состоит, чтобы ответить тем же, т.е. отреагировать репликой: "От такого же слышу" и т.п. После обмена подобными "любезностями", естественно, говорить о каком-либо доверительном и конструктивном обсуждении уже не приходится.
2. "Использование непонятных слов и терминов". Данная уловка может вызвать, с одной стороны, впечатление значимости обсуждаемой проблемы, весомости приводимых доводов, высокого уровня профессионализма и компетентности. С другой стороны, использование инициатором уловки непонятных, "научнообразных" терминов может вызвать у оппонента противоположную реакцию в виде раздражения, отчуждения или ухода в психологическую защиту. Однако уловка удаётся, когда собеседник либо стесняется переспросить о чем-то, либо делает вид, что понял, о чем идет

тельными, когда высказываются в защиту своей позиции, и крайне неприемлемыми, когда их высказывает оппонент.

18. "Мнимая невнимательность". Название этой уловки говорит о ее сути: "забывают", а порой специально не замечают неудобные и опасные доводы оппонента. Не заметить то, что может навредить, - в этом и состоит замысел уловки.
19. "Мнимое непонимание и недопонимание". "Коварство" этого приема в том и состоит, чтобы неверно истолковать доводы и аргументы оппонента, т.е. специально, в угоду конечно же своим интересам представить аргументацию партнера в искаженном виде. Это нетрудно сделать с помощью известных приемов слушания, таких как "слушание-перефразирование" и "слушание-резюмирование". Суть первого приема заключается в том, чтобы сформулировать мысли партнера своими словами, но уже сознательно искажая информацию, с использованием таких фраз, как: "Итак, вы полагаете...", "Другими словами, вы считаете...", "По вашему мнению..." и т.д. Суть второго приема состоит в том, чтобы подать собеседнику сигнал, что вы уловили сообщение целиком, а не какую-то его часть (то, что было выгодно или хотелось услышать). Другими словами, с помощью резюмирования, т.е. объединения мыслей партнера в единое смысловое поле, используя при этом фразы типа "Обобщая то, что вы сказали...", можно сознательно изменить смысл высказанных партнером идей и тем самым реализовать главный замысел уловки.
20. "Подмена истинности полезностью". В основе этой уловки заложено важное и вполне очевидное правило: когда отчетливо видна польза, трудно разглядеть истину.

- зицию, допускает ошибки, но уже другого характера.
14. "Демонстрация обиды". Эта уловка также направлена на срыв спора, поскольку высказывание типа "Вы за кого нас, собственно, принимаете?" ясно демонстрирует партнеру, что противоположная сторона не может продолжить дискуссию, так как испытывает чувство явной неудовлетворенности, а главное, обиды за некоторые непродуманные действия со стороны оппонента.
 15. "Авторитетность заявления". С помощью этой уловки существенно повышается психологическая значимость приводимых собственных доводов. Это эффективно удается сделать посредством свидетельствования типа "Я вам авторитетно заявляю". Такой оборот речи партнером обычно воспринимается как явный сигнал усиления значимости высказываемых доводов, а значит, и как решимость твердо отстаивать свою позицию в споре.
 16. "Откровенность заявления". В этой уловке акцент делается на особую доверительность общения, которую демонстрируют с помощью таких фраз, как, например, "Я вам сейчас прямо (откровенно, честно) скажу...". При этом создается впечатление, будто все, что говорилось раньше, было не в полной мере прямо, откровенно или честно. Как правило, такие обороты речи повышают внимание к тому, что будет сказано инициатором уловки, и впоследствии побуждают партнера ответить в том же ключе, т.е. так же откровенно, честно и прямо.
 17. "Двойная бухгалтерия". Эта уловка наиболее популярна практически во всех ситуациях делового общения. Суть ее заключается в том, что одни и те же доводы и аргументы признаются убедительными, и принял приводимые доводы.

- речь, и принял приводимые доводы.
3. "Ошарашивание темпом обсуждения". Это тот случай, когда при общении используется быстрый темп речи, и воспринимающий доводы оппонент не в состоянии их "обработать". В этом случае быстро сменяющийся поток мыслей просто ошарашивает собеседника и вводит его в состояние дискомфорта.
 4. "Перевод спора в сферу домыслов". Суть уловки в том, чтобы перевести полемику в русло обличения и заставить оппонента либо оправдываться, либо объяснять то, что не имеет никакого отношения к сути обсуждаемой проблемы. Примером уловки может служить высказывание типа "Вы говорите так потому, что этого требует ваше положение, а на самом деле думаете иначе".
 5. "Чтение мыслей на подозрение". Смысл уловки состоит в том, чтобы, используя вариант "чтения мыслей", отвести от себя всевозможные подозрения. В качестве примера можно привести суждение типа "Может, вы думаете, что я вас уговариваю? Так вы ошибаетесь!".
 6. "Отсылка к "высшим интересам" без их расшифровки". Суть уловки заключается в том, чтобы высказать мысль, содержащую намек на то, что если оппонент, к примеру, и дальше будет несговорчив в споре, то это может затронуть интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать либо выводить из состояния равновесия. Примером этой уловки как варианта "палочного довода" может быть обращение типа "Вы понимаете, на что покушаетесь, когда не соглашаетесь с приведенными доводами?",
 7. "Карфаген должен быть разрушен" - такое название имеет следующая психологическая идея,

смысл которой заключается в "приучивании" оппонента к какой-либо мысли, к какому-либо бездоказательному утверждению. Затем, после неоднократного повторения, это утверждение объявляется очевидным: "этого не может быть, потому что этого не может быть никогда!".

8. "Недосказанность с намеком на особые мотивы". Суть этой уловки заключается в том, чтобы продемонстрировать некую многозначительную недосказанность, намекнуть на то, что в данном случае можно сказать гораздо больше, но это не делается по каким-то особым мотивам.
9. "Ссылка на авторитет". Напомним, что данная уловка "срабатывает" лишь в том случае, когда авторитет, на который ссылаются, является действительно авторитетом. В противном случае уловка может иметь обратный эффект.
10. "Лесть или комплимент". По силе своего воздействия на психику человека не уступают ни одной другой уловке. Это связано в первую очередь с тем, что они, воздействуя на подсознание человека, способны усладить слух оппонента, ослабить критику в свой адрес, создать так необходимую атмосферу признания человеческих достоинств. Но если комплимент способен вызвать у собеседника приятные чувства, то лесть по своей природе может спровоцировать обратную реакцию. Начнем с простого житейского примера: во фразе "Как вы милы и очаровательны!" гибкий и проницательный ум невольно услышит лесть, т.е. как бы прямолинейное, простое подчеркивание достоинств человека.
11. "Ложный стыд". Эта уловка заключается в использовании против оппонента ложного довода, который он способен "проглотить" без особых воз-

ражений. Уловка может успешно применяться в различного рода суждениях, дискуссиях и спорах, в том числе и педагогических. Обращенная типа "Вам конечно же известно, что наука теперь установила..." или "Конечно же вы знаете, что недавно принято решение..." или *Вы. конечно же читали о..." приводят оппонента в состояние "ложного стыда", когда ему как бы стыдно во всеуслышание сказать о незнании тех вещей, о которых все говорят. В этих случаях большинство людей, против которых используется данная уловка, кивают или делают вид, что вспоминают, о чем идет речь, тем самым признавая вес эти порой и ложные доводы.

12. "Ложный стыд с последующим упреком". Данная уловка, как и многие другие, направлена не на суть обсуждаемой проблемы, а на личность собеседника, с принижением оппонента, унижением его достоинства и т.п. Примером уловки может служить высказывание: "Как, вы этого не читали?" или: "Как, вы не знакомы с этими данными?" с последующим добавлением-упреком типа "Так о чем тогда с вами говорить?". Последующие действия инициатора уловки очевидны: он либо завершает дискуссию (что, собственно, и входит в его планы), либо продолжает умело уводить в сторону от обсуждения проблемы.
13. "Принижение иронией". Данный прием эффективен, когда спор по каким-то причинам невыгоден. Сорвать обсуждение проблемы, уйти от дискуссии можно с помощью принижения оппонента иронией типа "Извините, но вы говорите вещи, которые выше моего понимания". Обычно в таких случаях тот, против которого направлена эта уловка, начинает испытывать чувство неудовлетворенности высказанным и, пытаясь смягчить свою по-