



PHOTO: THOMAS BARWICK, GETTY IMAGES; APP PHOTO: JOHN WILDGOOSE, GETTY IMAGES

# ПОЗИТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: МИФЫ И \ИЛИ РЕАЛЬНОСТЬ

Разговор и презентация от Ст. Смагиной

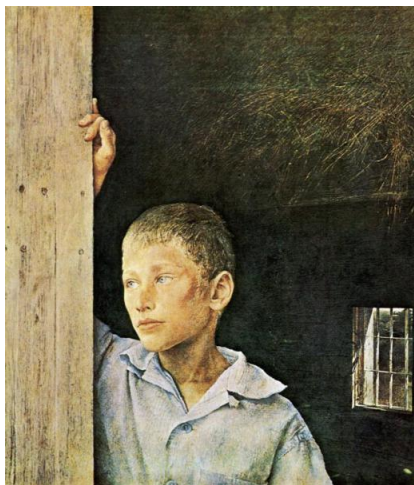
# ОДИНОЧЕСТВО И КОММУНИКАЦИЯ



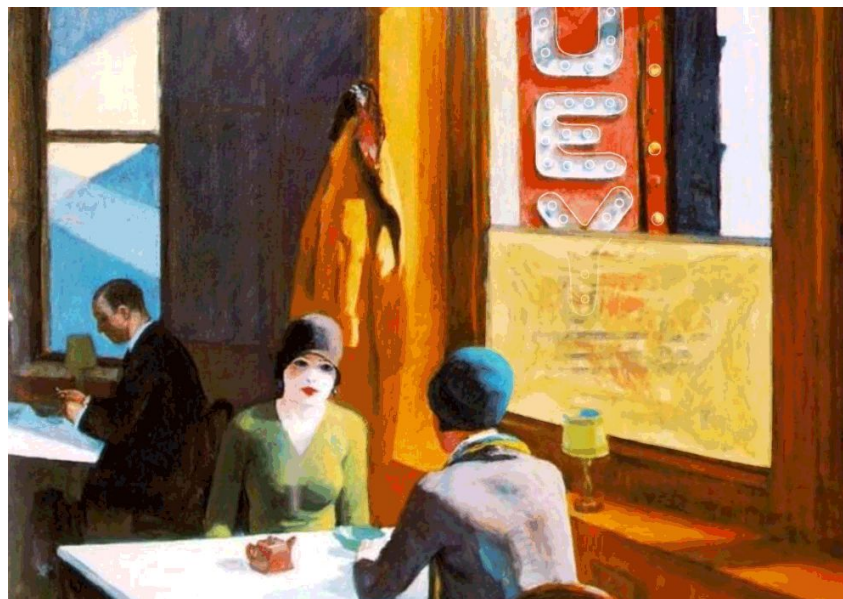
Эдвард Хоппер. Automat. 1927



# ОДИНОЧЕСТВО, КОММУНИКАЦИЯ И ГОЛОСА



Эндрю Уайет.  
“Сын Альберта”,  
1959 г.



Эдвард Хоппер. Chop Suey  
(Китайское рагу). 1929



Уайет. Anna Christina, 1967



# КАЖДЫЙ СЛЫШИТ КАК ОН ДЫШИТ...

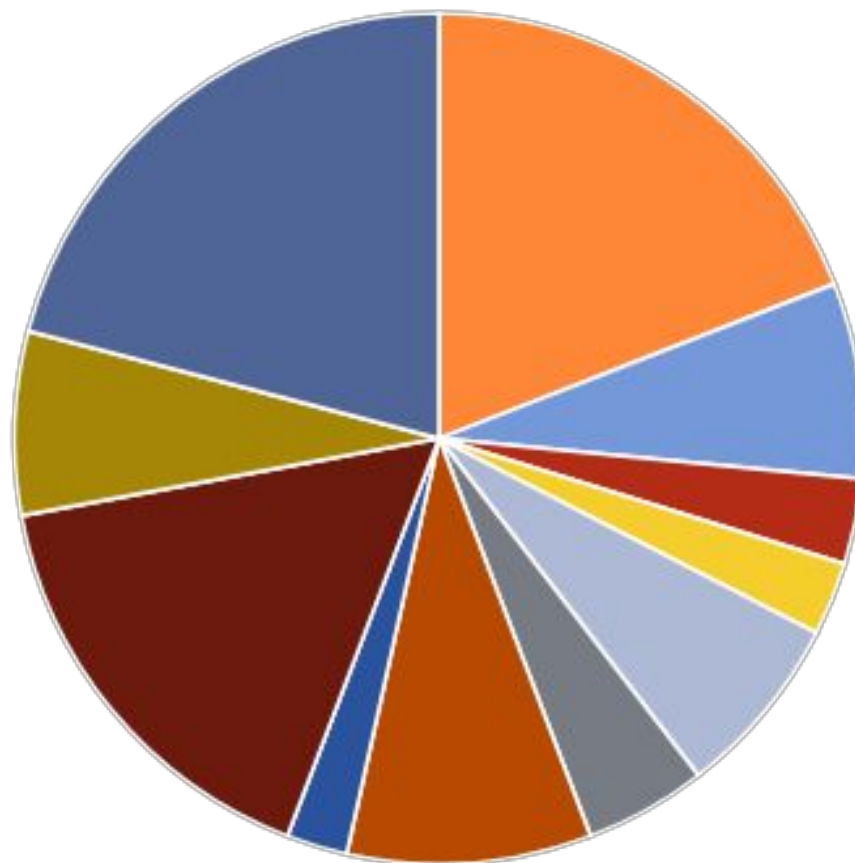


1. **Я тебе не верю**
2. **Нравлюсь ли я тебе**
3. **Я хочу тебе помочь**
4. **Я знаю**
5. **Мне безразлично**
6. **Я могу сделать лучше**
7. **Сплетня**
8. **Мне интересно**
9. **Мне обидно**
10. **Держи дистанцию**
11. **Я сделаю хуже**



# КОММУНИКАТИВНЫЙ ПИРОГ

фильтры



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11



# СЛУШАНИЯ



Hermann Werner (1816-1905),  
'Whispering to Grandma' via

- Активное
- Пассивное
- Эмпатическое



# ВОПРОСЫ



Закрытые

Открытые



Эдвард Хоппер. Полуночники. 1942



# Я — ВЫСКАЗЫВАНИЯ



**Я (чувство) .....**  
**описание**  
**ситуации**

Алеша, Грушенька и Ракитин.  
Глава с шампанским. Худ.Наталья  
Моисеева





# Я-СООБЩЕНИЕ



Решетников.  
Опять двойка. 1952

1. Что хотите сказать, откуда узнали
2. Что чувствуете
3. Указать последствия
4. Признать свою беспомощность и высказать пожелание в действиях другого



# ПРИМЕРЫ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ Я-ВЫСКАЗАВАНИЙ

Угрозы (вызывают страх, подчинение, обиду, враждебность)	Если вы не будете вовремя приходить на работу, нам придется подумать о вашем увольнении. Делайте, как сказано, или...
Приказы (когда мы прибегаем к власти над другими людьми)	Срочно зайдите ко мне в кабинет. Не спрашивайте, почему; делайте как вам говорят.
Критика (негативная)	Вы постоянно жалуетесь.
Оскорбительные прозвища	Такое может сказать только идиот. Ну ты просто дурак.



# ПРИМЕРЫ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ

Слова-«должники»	Вы должны вести себя более скромно. Вы должны смотреть на факты.
Соккрытие важной информации (реплика-ловушка, стимулирующая принятие невыгодного решения)	«Вам этот проект обязательно понравится. Вы не пожалеете, если заключите с нами договор.»
Допрос	Сколько часов у вас на это ушло? Где ты был? Почему так долго? Чем ты занимаешься?
Похвала с подвохом	У вас так хорошо получаются отчеты. Напишите еще один.



# ПРИМЕРЫ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ

Диагноз мотивов поведения	У вас не хватает инициативы. Вы одержимы собственническим инстинктом.
Успокоение отрицанием	Не нервничай - все пройдет.
Соревнование	Это разве у вас беда. Вот у меня было...
Убеждение логикой	Нечего тут расстраиваться, все тут довольно логично (все к этому и шло...)



# ПРИМЕРЫ ДЛЯ ТРЕНИРОВКИ

Отказ от обсуждения вопроса	Нечего тут обсуждать. Я не вижу в этом никакой проблемы.
Обобщающее обвинение	Все вы такие. Ты со своими...
Несвоевременные ответы (когда человек просто хочет быть выслушанным)	Просто не обращай на них внимания. Если бы ты навел порядок на своем столе ранее, этого бы не случилось.
Смена темы	Очень интересно... Я вчера смотрел смешной фильм...
Успокоение отрицанием существующей проблемы	Не нервничай. Разговор получится. Да нет, ты прекрасно отвечаешь и без тренингов по коммуникации 😊



# ПОЗИТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Я – высказывания
- Я-границы (нет в вежливой форме)
- Заинтересованность
- Уточнение, пересказ
- «слушание»
- Метод-сообщение (сообщение телом)
- Разделение поведения и личности, смотрим на нежелательное поведение в рамках позитивной цели



# ОТВЕТ НА КРИТИКУ



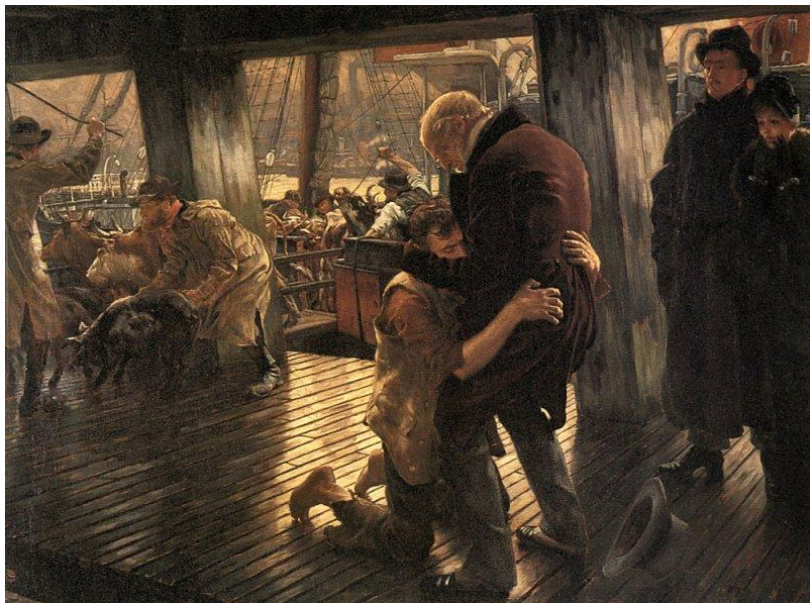
## □ Игра в туман

*Согласие с любой  
правдой, так как  
это возможная  
правда, общая  
правда*



# ОТВЕТ НА КРИТИКУ

1. максимально развернуто: «Я хочу попросить у тебя прощения».
2. развернутое понимание своей вины. А именно, не менее трех предложений, и рассказать убедительно, с позиции партнера.
3. не допускайте в своих словах обвинений и требований простить, ЭТИМ ВЫ перечеркнете все



□ **Негативное  
заявление**  
*Извинение,  
признание ошибки.*



2 картины Джеймса Тиссо





# ВОЗВРАЩЕНИЕ ИЛИ ПРОСЬБА О ПРОЩЕНИИ. СЛОЖНОСТЬ ИЗВИНЕНИЙ.



## ОТВЕТ НА КРИТИКУ



### ▣ Негативные расспросы

Отказаться от системы  
правильно/неправильно.  
Что плохого в том, что...



by Janet Hill

# ОТВЕТ НА МАНИПУЛЯЦИЮ



- Первый  
СМЫСЛ
- вопрос

Табакова Е.И. Весна





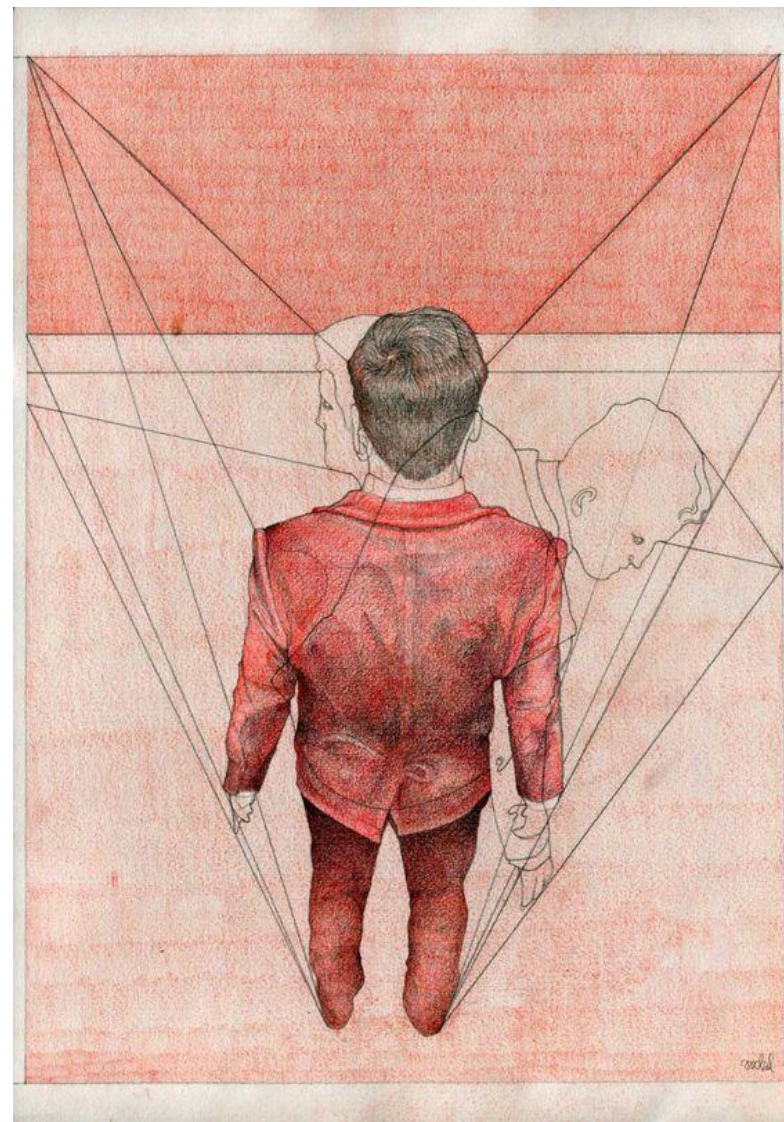
## КРИТИКА

- ▣ Вместо негативного «как» —  
Почему и куда приведет

Bartek Arobal Kociemba



# Фильтры, голоса и «лобные доли»



Bartek Arobal Kociemba

## МЕХАНИЗМЫ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

- античные застолья на заранее определенные темы
- средневековая культура диспутов
- Правила салонной культуры - игра интерпретаций

Какова цель  
Разговора?

