



Деловые коммуникации и русский язык  
Тема Коммуникативная компетентность в  
деловой коммуникации

*Александрова Ирина Валерьевна*

*к. с. н., доцент*

## Невербальные параметры в деловой коммуникации

Коммуникации можно подразделить на **вербальные** и **невербальные**.

В невербальных коммуникациях два направления: **кинесика** и **проксемика**

Жесты изучаются кинесикой (раздел семиотики).

Жесты: жесты эмоционального выражения и сигналы диалога.

**А) Жесты эмоционального выражения** отражают внутреннее состояние человека.

Культуры разных народов очень различаются по степени интенсивности выражения эмоций или жестикуляции (**высококинестические** и **низкокинестические культуры**).

**Б) Сигналы диалога** приобретаются в процессе общения.

### Роль жестов в коммуникации:

- Жесты могут дублировать речевую информацию.
- Жесты могут в целом противоречить речевому высказыванию.
- Жесты могут замещать речевое высказывание.
- Жест может подчеркивать или усиливать какие-то компоненты речи.
- Дополнять речь в смысловом отношении.
- Жесты могут выполнять роль регулятора речевого общения.

## Основные функции жестов в коммуникации:

- функция регулирования и управления вербальным поведением говорящего и слушающего;
- отображение в коммуникативном языке актуальных речевых действий;
- репрезентация внутреннего психологического состояния;
- риторическая функция;
- жестовое изображение физических действий человека.

*Проксемика* - исследует коммуникативные пространственные зоны и интерпретирует местонахождение человека в них.

Принято выделять коммуникативные зоны:

- интимная (от 15 до 45 см);
- личная (45 – 120 см);
- социальная (210 – 350 см);
- публичная (350 – 750 см).

*Кинесика* включает жестово-мимическое проявление внутреннего состояния человека (можно судить о параметрах истинности и лжи в речи коммуниканта).



Невербальные параметры, по которым мы судим о человеке:

Одежда

Голос

Позы, жесты, мимика, походка, расстояние при общении

Жесты, характеризующие обман и недоверие



Рис.1. Пожимание плечами.

Рис.3. "Нет проблем".



Рис. 5. Ребенок обманывает



Рис. 6. Подросток обманывает



Рис. 7. Взрослый обманывает



Рис.2. "Все в порядке".

*У женщин* - развита интуитивная и эмоциональная составляющая мышления.

*У мужчин* – рациональная составляющая мышления.

Для женщин характерен так называемый *мультитрекинг* – способность делать несколько дел одновременно.

Для мужчин преимущественно характерен *рационально-логический* стиль ведения дел, для женщин – *эмоциональный*.

Для *мужского стиля коммуникации* преимущественно характерен авторитарный дискурс: категоричные директивы, иронии, оскорбления и издевка.

Для *женского стиля коммуникации* характерна: солидарность и поддержка в речи.

Мужской дискурс, кроме передачи информации, традиционно ориентирован на поддержание статуса, а женский – на подчеркивание общности позиций и взглядов.

**Манипуляция** - воздействие на адресат с целью добиться желаемого результата или погружения его в определенное состояние.

Манипуляции **гедонистического характера** вводят индивида в определенное состояние.

Манипуляции **прагматического характера** всегда носят стратегический характер, хорошо просчитаны.

**Основными характеристиками манипуляции:**



скрытость целей;



скрытость истинных намерений манипулятора;



переведение ответственности за происходящее на адресата.

**Манипуляция всегда связана с самоутверждением!**

Противостоять манипуляции помогает ассертивность – зрелость личности, имеющей адекватную самооценку и собственную точку зрения.

Личность, имеющая ассертивность, это **актуализатор**. Актуализатор не позволяет собой манипулировать и ориентируется на самореализацию и открытость в отношениях.



**Диктатор.** Преувеличивает свою силу. Он доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять своими жертвами. Разновидности Диктатора: Настоятельница, Настоятель (Игумен), Начальник, Босс, младшие Боссы.

**Тряпка (слабак)** - обычно жертва Диктатора, полярная противоположность. Тряпка развивает большое мастерство во взаимодействии с Диктатором. Он преувеличивает свою чувствительность, он забывает, не слышит, пассивно молчит. Разновидности Тряпки: Мнительный, Глупый, «Хамелеон», Конформист, Стеснительный, Уступающий.

**Вычислитель** преувеличивает свой контроль. Он обманывает, увеличивает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей. Вариации Вычислителя: Делец, Аферист, Игрок, Создатель рекламы, Шантажист, Рассчитывающий все наперед.

**Прилипала.** Является полярной противоположностью Вычислителя. Он преувеличивает свою зависимость. Это личность, жаждущая быть ведомой, дурачимой, предметом забот. Он позволяет другим делать за него работу. Разновидности: Паразит, Нытик, Вечный ребенок, Ипохондрик, Иждивенец, Беспомощный.

**Хулиган.** Преувеличивает свою агрессивность, жестокость, недоброжелательность. Он Оскорбитель, Ненавистник, Гангстер, Угрожающий. Женская вариация – Сварливая баба («пила»).

**Славный парень.** Преувеличивает свою заботливость, любовь, убивает своей добротой. В некотором смысле столкновение с ним более вредно, чем с Хулиганом. Славный парень почти всегда выигрывает. Разновидности: Угодливый, Доброжелательный, Моралист, Человек организации.

**Судья.** Преувеличивает свою критичность. Он никому не верит, преисполнен обвинений, негодования, с трудом прощает. Разновидности: Всезнающий, Обличитель, Собиратель улики, Судебный пристав, Позорящий, Оценщик, Мститель, Заставляющий признать вину.

**Защитник.** Противоположность Судье. Он чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам. Он портит других, сочувствуя им сверх всякой меры и не давая своим подзащитным встать на ноги и расти самостоятельно. Вместо того чтобы заняться своим делом, он готов заботиться о нуждах других. Варианты Защитника: Наседка, Утешитель, Покровитель, Ученик, Помощник, Самоотверженный.

*Активный манипулятор*

*Пассивный манипулятор*

*Соревнующийся манипулятор*

*Безразличный манипулятор*

- *Выбор партнером места и времени проведения переговоров, не очень подходящих для Вас. Проведение встречи на территории партнера.*
- *Слишком хорошая осведомленность на Ваш счет.*
- *Неожиданные проступки. Действия, застающие Вас врасплох.*
- *Способность Вашего партнера говорить на одном языке с Вами.*
- *Способность проявлять поведенческую гибкость.*
- *Ваш оппонент хорошо понимает Ваши ведущие мотивы и ценности.*

*Манипулятивное воздействие в деловой коммуникации осуществляется рядом следующих приемов:*

- ▣ Наступление – ряд действий, направленных на разрушение «обороны» партнера с помощью использования давления любой силы. Нередко удар наносится по слабому месту.*
- ▣ Ослабление позиции оппонентов.*
- ▣ Демонстрация дружелюбия.*
- ▣ Набивание цены.*
- ▣ Уходы и уклонения от переговоров и конфронтаций. Выжидание.*
- ▣ Демонстрация слабости.*
- ▣ Демонстрационные уступки.*
- ▣ Всевозможные логические уловки.*



### *Техники противостояния манипуляции:*

- ▣ **Информационный диалог** (прояснение своей собственной позиции и позиции партнера с помощью технологии «вопрос – ответ»: вопросы о сути дела, о целях, ограничение области обсуждения («о чем конкретно мы сейчас говорим?»), отказ или отсрочка ответа, видимое отсутствие реакции).
- ▣ **«Психологическое самбо»** (ответ вопросом на вопрос; невнятный запутывающий ответ, холодная вежливость, бесконечное уточнение «что Вы имеете в виду»).
- ▣ **Цивилизованная конфронтация** (открытое противопоставление и противостояние партнеру, выдержанное в рамках вежливости и делового этикета). Это может быть логическое противостояние, полемика, жесткое противодействие, «мягкий», но обоснованный отказ и т.п.
- ▣ **Встречное манипулирование** – использование против партнера идентичной технологии общения.

*Нейролингвистическое программирование – НЛП – начало 70-х годов Джон Гриндер и Ричард Бендлер .*

***Задачами** развития методологии НЛП были: процесс обнаружения паттернов мастерства в любой области человеческой деятельности; нахождение эффективного способа мышления и коммуникации.*

*Название «Нейролингвистическое программирование» обозначает объединение трех различных научных областей.*

*"**Нейро**" отражает идею, что поведение берет начало в неврологических процессах видения, слушания, восприятия запаха, вкуса, прикосновения и ощущения. "**Лингвистическая**" часть названия показывает, что мы используем язык для того, чтобы упорядочивать наши мысли и поведение и чтобы вступать в коммуникацию с другими людьми.*

*"**Программирование**" указывает на те способы, которыми мы организуем свои идеи и действия, чтобы получить результаты.*

*НЛП* – это модель того, как отдельные люди структурируют свой уникальный жизненный опыт и перечень инструментов и навыков для построения стратегии собственной успешности.

### *Принципы НЛП*

- 1. Карта реальности* есть уникальное представление о мире каждого человека, построенное из его индивидуальных восприятий и индивидуального опыта.
- 2. Процессы, происходящие в самом человеке и при его взаимодействии с окружающей средой, являются системными.*

Для свободного взаимодействия и установления атмосферы доверия, конфиденциальности и участия необходим **раппорт** (или **эмпатия**). «**Раппорт** – процесс построения и поддержания отношений взаимного доверия и понимания между двумя или более людьми, создающий возможность вызывать реакцию другого человека» (Джозеф О'Коннор и Ян Мак-Дермотт, 2000, с. 36)

**Техника подстройки: подстройка – это неподражание!**

Раппорт позволяет вам построить «мост» к другому человеку: мы получаем некоторую точку опоры для понимания и контакта.

**В НЛП это присоединение и ведение.**

**Присоединение – это изменение собственного поведения с тем чтобы другой человек эмоционально «последовал» за нами.**

**Присоединение и ведение – это основная идея НЛП. Она предполагает позитивные намерения и является мощным инструментом продвижения к согласию или разделяемому результату.**

### *Техника калибровки*

*Калибровка* – это умение узнавать состояние другого человека по невербальным сигналам.

В НЛП те пути, по которым мы получаем, храним и кодируем информацию в своем мозге, – картинки, звуки, ощущения, запахи и вкусы – известны как *репрезентативные* системы или *модальности*.



## ***Предикаты репрезентативных систем***

***Предикаты*** различных репрезентативных систем (Джозеф О'Коннор, Джон Сеймор, 4 и Байрон А. Люис, Р. Фрэнк Пуселик, 2001, с. 51):

| Визуальные           | Аудиальные       | Кинестетические     | Внемодальные  |
|----------------------|------------------|---------------------|---------------|
| ясно видеть смотреть | звучно слышать   | чувствовать кислый  | понимать      |
| воображать прозреть  | рассказывать     | ухватить жаркий     | воспринимать  |
| в четких рамках      | глухой немой     | одуряющий любить    | отсутствующий |
| визуализировать      | скрипящий        | ласкать влажный     | повторять     |
| отражать прояснять   | свистеть журчать | сердитый            | соглашаться   |
| рассматривать        | мелодичный       | с головой окунуться | верить        |
| фокусировать         | громкий          |                     | считать знать |
|                      |                  |                     | сознавать     |
|                      |                  |                     | обдумывать    |

## Классификация людей по типу предпочитаемой модальности 20

| Паттерны         | Визуал  | Кинестетик   | Аудиал  | Дигитал  |
|------------------|---|--|---|--|
| <b>ПОЗА</b>      | Прямая, расправленная, голова и плечи приподняты, повышенное напряжение мускулатуры в плечевом поясе. | Округлая, мешковатая, неуклюжая, расслабленная, голова и плечи опущены. Сидит с наклоном вперед. | Голова набок, «телефонная поза», посадка прямая.                                | Скрещенные руки, прямая осанка, поднятая голова. |
| <b>ТИП ТЕЛА</b>  | Как «тощий» так и «тучный».   | Пухлый, округлый, мягкий.  | Четкой зависимости нет.   | Мягкое, полное.                                  |
| <b>ДВИЖЕНИЯ</b>  | Скованные, судорожные, на уровне верхней части туловища.  | Свободные, плавные, обычно на уровне нижней части туловища.                                      | Мелкие ритмические, то зажатые, то свободные, на уровне средней части туловища. | Движения не гибкие, обычно застывшая поза.       |
| <b>ФОРМА ГУБ</b> | Тонкие, узкие.  | Пухлые, мягкие.  | Различная.  | Узкие, стянутые.                                 |
| <b>ДЫХАНИЕ</b>   | Высокое, грудное, поверхностное.  | Низкое, брюшное, медленное.  | В полном объеме.  | Ограниченное.                                    |

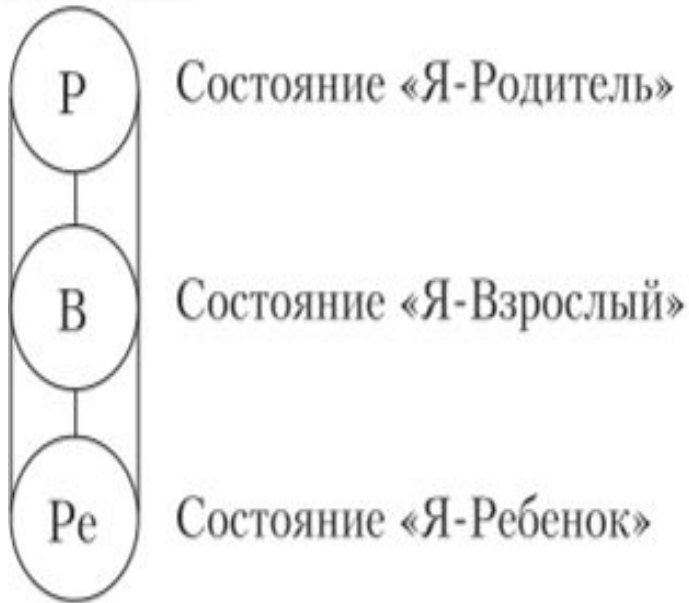
# Классификация людей по типу предпочитаемой модальности

21

| Паттерны                   | Визуал   | Кинестетик                             | Аудиал  | Дигитал                                  |
|----------------------------|--|--|---|--|
| <b>ГОЛОС</b>               | Высокий, чистый, быстрый, громкий.             | Низкий, медленный, хриплый.            | Мелодичный, ритмичный, меняющийся, чистый, выразительный, резонирующий. | Монотонный. прерывистый, густой.         |
| <b>НАПРАВЛЕНИЕ ВЗГЛЯДА</b> | Над окружающими.                               | Под окружающими, вниз.                 | Глаза опущены.  | Смотрит над толпой.                      |
| <b>ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ</b>     | «Посмотри, чтобы услышать».                    | Скорее прикоснется, нежели посмотрит.  | «Чтобы услышать, не смотри».  | Никакого зрительного контакта.           |
| <b>ДИСТАНЦИЯ</b>           | Большая, чтобы видеть. Прикосновений не любят. | Очень близкая, чтобы коснуться.        | Небольшая, но предохраняются от прикосновений.                          | Отдаленная.                              |
| <b>ХАРАКТЕРНАЯ ЧЕРТА</b>   | Не хотят быть ниже собеседника.                | Из стресса выходят, беря вину на себя. | Очень многословны, нет риторических вопросов.                           | При стрессе становятся свержрациональны. |
| <b>ГЛАВНОЕ СЛОВО</b>       | <b>КРАСИВО</b>                                 | <b>УДОБНО</b>                          | <b>ТИХО</b>   | <b>ФУНКЦИОНАЛЬНО</b>                     |

Цель - научить человека правильно анализировать характер своего общения, свои слова и поступки, осмысливать их истинную суть и восприятие собеседником.

Согласно теории Э. Берна, любой человек представляет собой «хранилище» стереотипов.



**Структурная диаграмма личности**

Под **транзакцией** понимается единица социального общения, состоящая из стимула и реакции. ТА определяет, какое состояние «Я» породило транзакционный стимул, а какое – транзакционную реакцию (Э. Берн, 2000, с. 20).

Транзакции бывают:

- параллельные;
- пересекающиеся;
- скрытые.

### Параллельные транзакции (№1)

#### Взрослый-Взрослый:

А: Не подскажете, который час? Б: Половина пятого.

#### Родитель-Родитель:

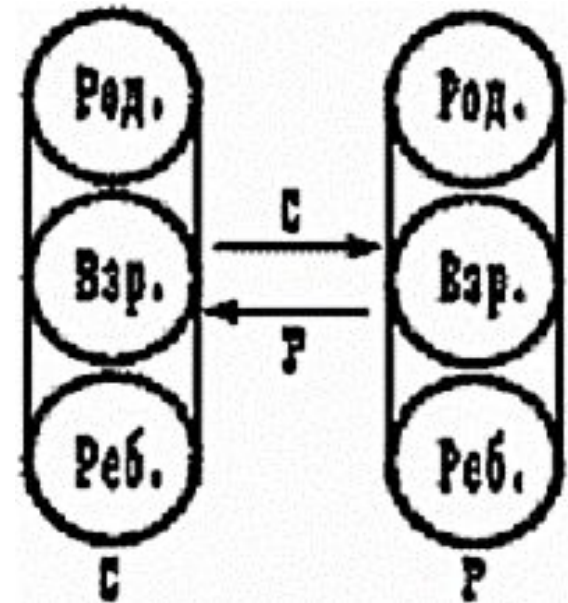
А.: Ученики совсем не хотят заниматься.

Б.: Да, раньше любознательность была выше.

#### Ребенок-Ребенок:

А.: А что, если с последней лекции уйти в кино?

Б.: Да, идея хорошая.





## Параллельные транзакции (№2): Ребенок-Родитель и Родитель-Ребенок

А: Сколько еще я должен вводить вас в курс дела?

Не могли бы вы быть более внимательным?

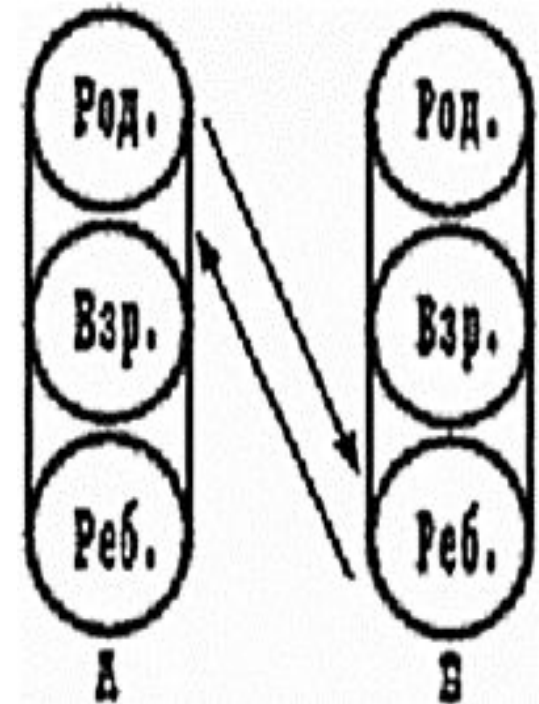
Б: Я действительно не понял, о чем идет речь.

Будьте добры, повторите еще раз, пожалуйста!

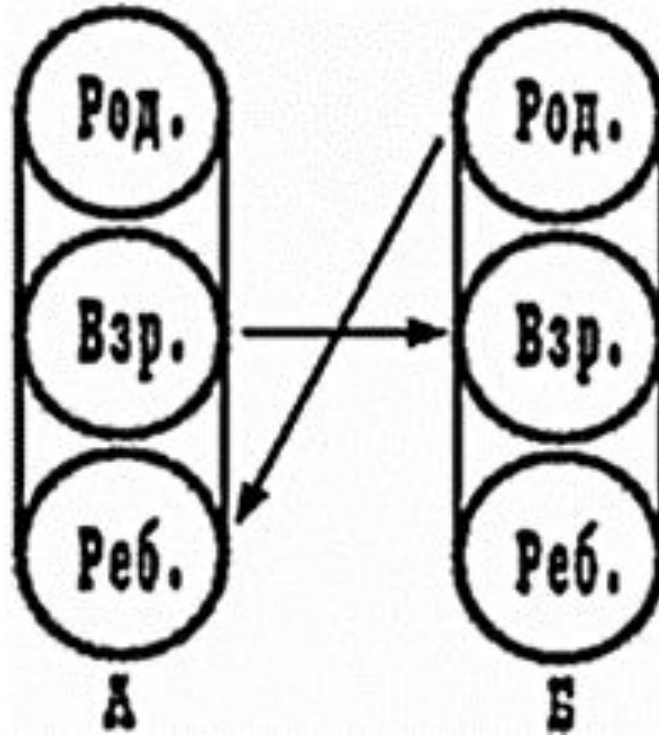
А: Ну, хорошо, в последний раз,  
иначе мне придется подыскать другого сотрудника.

Б: Я буду очень стараться.

Такого никогда больше не будет.



**Пересекающиеся транзакции возникает в тех случаях, когда на стимул дается неожиданная реакция, или, говоря на языке психологического айкидо, применяется техника «психологического удара»**



Примеры **пересекающихся** транзакций:

**В семье:**

Муж: Дорогая, ты не знаешь, где моя рубашка? (Взрослый-Взрослый).

Жена:

- 1) Ты уже не маленький, пора знать, где лежат все твои рубашки!
- 2) Вечно ты все теряешь, не можешь без няньки! (Родитель-Ребенок).

**В магазине:**

Покупатель: Скажите, пожалуйста, сколько стоит килограмм колбасы? (Взрослый-Взрослый).

Продавец: У вас что, глаз нет?! (Родитель-Ребенок).

**В деловом общении:**

А: Не подскажете ли вы мне, какую бумагу лучше взять для принтера? (Взрослый-Взрослый).

Б.: Вам уже пора знать эти элементарные вещи! (Родитель-Ребенок).

## Примеры ответов:

### В семье:

**Муж:** Да, я не маленький, мне уже давно пора знать, где мои запонки. Но вот видишь, какой я несамостоятельный. Зато ты у меня такая хозяйственная. Ты все знаешь. Я верю, что и меня ты этому научишь, и т.п. (Ребенок-Родитель).

### В магазине:

**Покупатель:** У меня действительно нет глаз. Какая вы чуткая. Никто этого не замечает, а у вас чудесные глаза, и сейчас вы мне скажете, сколько стоит килограмм колбасы. (Ребенок-Родитель).

### В деловом общении:

**А:** Мне действительно уже пора знать это. Как только у вас хватает терпения повторять нам по тысяче раз одно и то же! (Ребенок-Родитель).

## Амортизация + деловой вопрос

**Начальник:** Сделайте это немедленно! (Родитель-Ребенок).

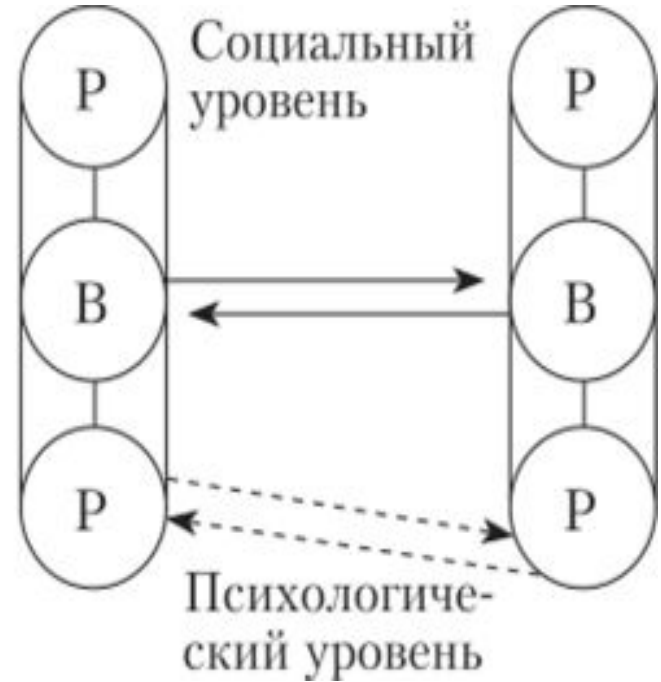
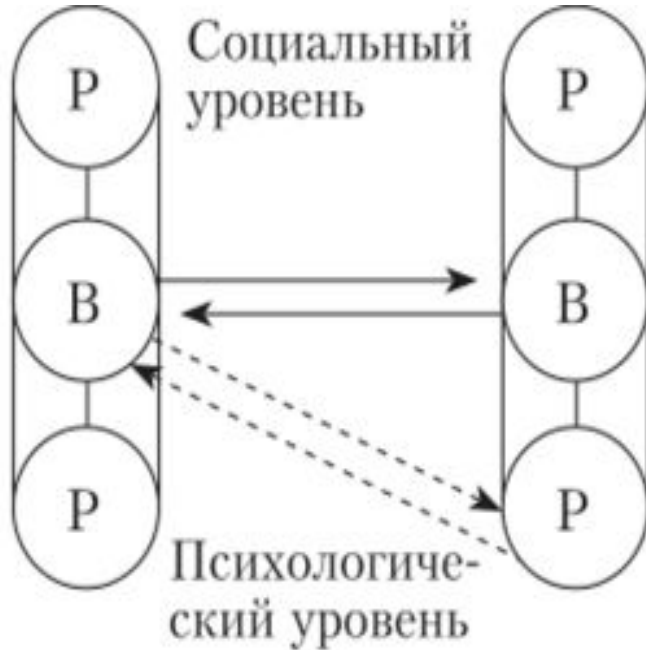
**Подчиненный:** Хорошо. (Ребенок-Родитель). А как? (Взрослый-Взрослый).

**Начальник:** Сами сообразите! Для чего вы здесь? (Родитель-Ребенок).

**Подчиненный:** Если бы я мог соображать так, как вы, тогда бы я был начальником, а вы подчиненным. (Ребенок- Родитель).



**Скрытые транзакции** являются более сложными, чем простые, и требуют одновременного участия нескольких состояний «Я». В этом случае явный уровень транзакции (социальный) изображается сплошной линией, а скрытый (психологический) – пунктирной



## **Пример манипуляции в торговле.**

**В магазине покупатель выбирает товар, нерешительно рассматривая то более дешевые, то более дорогие вещи.**

**Продавец:**

- Эта модель лучше, но она, пожалуй, дороговата для вас. (Взрослый- Взрослый).**

**Покупатель:**

- Вот ее-то я и возьму. (Ребенок- Взрослый).**

**Пример 1:**

**С.1. (социальный уровень) растягивая слова: Вы выполнили задание?**

**Р.1. спокойно: Да-да, я сейчас как раз заканчиваю.**

**С.2. (психологический уровень): И сколько же вам еще нужно времени?**

**Р.2. Знаете что, оставьте меня, наконец, в покое. Почему вы меня вечно погоняете!**

**Пример 2:**

**– А вы знаете, сколько уже времени? (Родитель-Ребенок).**

**– Извините, я задержался (очень распространенный вариант ответа – извиняющимся тоном). (Ребенок-Родитель).**

**– Объясните мне, почему вы опоздали? (Родитель-Ребенок).**

Методология транзакционного анализа Э. Берна (Типичные признаки для состояний «Я») 32

| Инстанция Я |                      | Высказывания  | Поведение  | Манера говорить  | Выражение лица   | Язык тела  |
|-------------|----------------------|---|--|--|--|--|
| Родитель    | Заботливый родитель  | не ломай себе голову<br>не так плохо, как кажется<br>не вешай нос, успокойся<br>тебе это не по силам, бедняга<br>хорошо получилось<br>я могу вас понять<br>выше голову                    | тепло,<br>успокаивающе,<br>сочувственно  | заботливое,<br>ободряющее,<br>довольное,<br>счастливое,<br>улыбчивое, опасливо-озабоченное,<br>заинтересованное                    | протянутые руки, поглаживание по голове  | Озабоченное,<br>защищающее,<br>поддерживающее,<br>советующее,<br>помогающее,<br>утешающее                                    |
|             | Критический родитель | ты (не) должен это тебе нельзя<br>как ты только можешь<br>это (не) следует сделать<br>сколько тебе говорить одно и то же<br>прекрати это сейчас же<br>я не позволю так с собой обращаться | громко, твердо,<br>высокомерно,<br>пронично,<br>цинично,<br>саркастически,<br>остро, ясно, с нажимом | нахмуренный лоб,<br>критический взгляд,<br>сжатые губы, брови сошедшиеся к переносице или поднятые вверх, нос презрительно сморщен | поднятый вверх указательный палец, руки на бедрах, руки скрещены на груди, ноги широко расставлены | проничное,<br>порицающее,<br>наказывающее,<br>обвиняющее,<br>ищущее виновного,<br>приказное,<br>авторитарное,<br>запрещающее |

Методология транзакционного анализа Э. Берна (Типичные признаки для состояний «Я») 33

| Инстанция Я | Высказывания  | Поведение  | Манера говорить   | Выражение лица   | Язык тела  |
|-------------|---|--|---|--|--|
| Взрослый    | <p>-который час?<br/>                     -у кого же может быть это письмо?<br/>                     -извините, я вас не понял, объясните, пожалуйста, еще раз<br/>                     -давайте подумаем<br/>                     -как вы планируете выполнить эту работу?</p> | <p>спокойно, уверенно, подчеркивает свою мысль, изменяя тон голоса, дыхание ровное</p> | <p>взгляд прямой, уверенный, направлен на объект, глаза несколько расширены или сужены, внимательное, задумчивое выражение лица</p> | <p>тело как бы подается вперед, поза открытая, взвешенные движения, действует как диктор при чтении новостей</p> | <p>ответственное, решительное, разумное, рациональное, безэмоциональное, независимое, энергичное, результативное</p> |

Методология транзакционного анализа Э. Берна (Типичные признаки для состояний «Я») 34

| Инстанция Я |                             | Высказывания  | Поведение   | Манера говорить                                 | Выражение лица  | Язык тела   |
|-------------|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| Ребенок     | Спонтанный ребенок          | это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе вы это сделали просто великолепно! нет, вы просто восхитительны!     | воодушевленный, много модуляции соответственно настроению | улыбчивое, счастливое, удивленное               | жест «раскрытые руки», хлопки в ладоши, кружение  | естественное, импульсивное, эгоцентричное, играет, танцует, ленится, исследует, любопытен, открыто выражает чувства |
|             | Приспосабливающийся ребенок | я бы с радостью, но у нас будут неприятности я боюсь я надеюсь я попытаюсь  | испуганно, неуверенно, тихо, нечеткая речь                | извиняющееся, потерянный взгляд, взгляд «снизу» | приподнятые плечи, почесывание шеи, потирание указательным пальцем носа, палец в роту – потребность в одобрении (А. Пиз, 1992, с. 91) | беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое  |
|             | Бунтующий                   | я это делать не буду! вы этого сделать не сможете ни за что не соглашусь! когда же это все кончится! пусть горит огнем! | громко, капризно,   | широко раскрытые глаза, приоткрытый рот         | поза «руки на поясе», руки скрещенные на груди  | протестующее, бросающее вызов, бунтарское   |

*Пример использования своего словаря (расхождение)*

А: Вы просмотрели бумаги, которые я вам дал? **(P-Pe)**.

Б: К сожалению, я весь день был по рукам и ногам связан делами. **(Pe-P)**.

А: Вы хотите сказать, что даже одним глазком не заглянули в них? **(P-Pe)**.

Б: Вы не сказали мне, что это спешное дело. **(Pe-P)**.

А: Но оно спешное! Ну, хорошо, когда я увижу результаты?

*Пример присоединения к собеседнику*

В: Вы просмотрели бумаги, которые я вам дал?

Г: Нет ещё. Вы же видели, как я был занят.

В: Вы хотите сказать, что даже одним глазком не заглянули в них?

Г: Нет, но теперь у меня на столе порядок, и я смогу уделить им все свое внимание.

В: Отлично! Когда я увижу ваш отчет на своем столе?



Средством преодоления проблемы понимания является полное описание образа, или **«мета-моделирование»**

Метамоделю дает возможность понять, КАК человек смог думать и воспринимать мир именно так, как он думает и воспринимает.

**Группы метамоделных нарушений:**

- недостаток информации (необоснованные упущения);
- ограничение модели собеседника (неоправданные обобщения);
- семантические нарушения (непродуктивные искажения):

*Пример 1:*

*А: Мне кое-что не нравится в том, как ты ведешь занятие.*

*Б: Ага. Что именно в моих действиях тебя не устраивает?*

*(Уточнение деталей)*

*А: Материал – он, конечно, полезен, но приходится слишком много учить.*

*Б: Ты бы хотел, чтобы я сократил количество упражнений? Или ты бы предпочел, чтобы семинары были длиннее? (Уточнение деталей)*

*А: Нет, я просто хотел бы, чтобы ты говорил помедленнее, приводил побольше примеров и оставлял побольше времени для практики.*

*Используется тактика «сбора информации»*

*Пример 2:*

*А: Ты всегда опаздываешь.*

*Б: Я действительно сегодня опоздал, хотя весь месяц приходил первым.*

*Д: Ты упустил такой шанс! Ты просто неудачник!*

*Г: Да, на этот раз я потерпел неудачу, но на прошлой неделе мне удалось заключить сделку.*

*Такое изменение значения содержания с точки зрения НЛП называется **рефреймингом** или **переструктурированием**.*

### **Основные типы рефрейминга:**

- 1. Рефрейминг содержания (смысла) – изменение значения содержания, оставляющее контекст прежним.*
- 2. Рефрейминг контекста – изменение контекста на такой, в котором данная реакция представляет ценность.*

### *Речевые стратегии*

*Использование речевых стратегий помогает собеседнику сначала внутренне согласиться с вами, а после этого подкрепить свое согласие конкретными действиями. Также знание этих приемов помогает выстраивать защиту от манипуляций.*

## **Речевые стратегии**

*Использование речевых стратегий помогает собеседнику сначала внутренне согласиться с вами, а после этого подкрепить свое согласие конкретными действиями. Также знание этих приемов помогает выстраивать защиту от манипуляций.*

### **Примерные фразы манипуляции собеседника:**

- ▣ Я впервые встречаю такого человека, как ты!*
- ▣ Дай я тебе помогу!*
- ▣ Ну почему ты так со мной?*
- ▣ А помнишь, как мы с тобой..?*
- ▣ Я для тебя столько сделал, а ты..!*
- ▣ Давай останемся друзьями.*
- ▣ Мы в ответстве за тех, кого приручили!!*
- ▣ Что скажут люди??!!*

| Стратегия.         | Принцип действия.  | Используемые слова.   | Примеры.  |
|--------------------|--|---|---|
| Трюизмы            | Полное согласование с картой собеседника: подстройка и задание направления восприятия.           |   | Вы можете сесть на этот стул.<br>Человек способен учиться.  |
| Предположения      | Связывание желаемого результата с тем, что должно произойти.                                     | как только; после того, как; сразу, как; если, то; когда; прежде, чем   | Как только вы сядете на стул, вы почувствуете себя лучше.<br>Если вы внимательно рассмотрите эту вещь, вы сразу захотите ее купить.               |
| Противопоставления | Связывание желаемого действия с процессом, который происходит или обязательно будет происходить. | чем... тем; насколько... настолько                                      | Чем быстрее ты заснешь, тем лучше выспишься.<br>Насколько больше ты потратишь времени на изучение, настолько больше ты будешь знать этот предмет. |
| Вопросы            | Маскировка ко-манды вопросом.  | осознаете; понимаете; знаете; замечаете; обратили внимание; вспоминаете | Вы уже понимаете, что делаете все с каждым разом лучше и лучше?<br>А вы заметили наступающие изменения?   |
| Ложные выборы      | Маскировка команды выбором, который не принципиален.   |   | Вы хотите купить стиральную машину или холодильник?<br>Вы предпочитаете погрузиться в транс быстро или медленно?                                  |
| Все выборы         | Соответствующее невербальное подчеркивание желательного и  |   | – Ты можешь сделать все завтра, можешь вообще ничего не делать, но я надеюсь, что ты сделаешь это сегодня.  |

*Для эффективной коммуникации и предотвращения возможных конфликтных ситуаций*

*Ответ партнеру должен стать параллельным.*

- «психологические поглаживания» и комплименты идут по линии Ребенок-Родитель;*
- предложение к сотрудничеству – по линии Взрослый-Взрослый;*
- «психологические удары» – по линии Родитель-Ребенок.*

- Следует избегать скрытых транзакций, которые сопровождаются критикой или недовольством. На критические замечания лучше реагировать «амортизационными» ответами или применять тактику «сбора информации».*

- Средством преодоления проблемы понимания, возникающей из-за различий в картах мира собеседников, является полное описание образа, или «мета-моделирование».*

- На негативные невербальные сообщения лучше всего реагировать также невербально. Разрешение негативных сигналов тела снимает негативное отношение и дает больше шансов на позитивный результат общения (А. Пиз, А. Гарднер, 32).*



*Причины конфликтогенного поведения:*

- *природная агрессивность индивида* (как правило, является устоявшейся чертой характера, но иногда возникает ситуативно под воздействием разного рода обстоятельств);
- *стремление к превосходству*, самоутверждение индивида за счет унижения других;
- *скрытая неуверенность*, заниженная самооценка и т.п.

*Неразрешенные конфликты, латентные, скрытые (тянутся достаточно долго).*

*В деловом общении чаще встречаются следующие типы конфликта:*

- *внутриличностный;*
- *межличностный.*

*Причины конфликтов:*

- ***внутриличностный** (неадекватная самооценка, фрустрация разного рода, неудовлетворенные амбиции, неуверенность в себе и т.п.);*
- ***межличностный** (обусловлен коммуникативной некомпетентностью, отсутствием толерантности, гибкости, неадекватным представлением о статусных полномочиях, пользовании служебным положением, манипуляциями и т.п.).*

### **Типы конфликтных личностей:**

- **Демонстративный тип** – его главная особенность – привлечение к себе внимания любым способом, часто за счет провоцирования конфликтов и конфликтных ситуаций.
- **Ригидный тип** – подозрителен, недоверчив, обладает завышенной самооценкой, амбициозен, любит лесть, болезненно обидчив, малокритичен к себе, сверхтребователен к окружающим.
- **Неуправляемый тип** – как правило, самоконтроль у него развит недостаточно, налицо взрывной темперамент, вспыльчивость, импульсивность. Часто ведет себя вызывающе и агрессивно. Редко признает собственную вину.
- **Сверхточный тип** – тревожен, чувствителен к деталям, подозрителен, повышенные требования к себе и окружающим.
- **Бесконфликтный тип** – неустойчив во взглядах и мнениях – часто использует стратегию «и вашим и нашим» и является причиной множества разногласий. Внутренне противоречив. Легко внушаем, безволен. Не обладает свойством анализировать мотивы своих поступков.

*Диагностика статуса конфликта:*

- ▣ сущность конфликта;*
- ▣ причины его возникновения;*
- ▣ стадии развития.*



*Выбирается алгоритм и модель разрешения конфликта.*

*Способы разрешения конфликта:*

- ▣ подавление;*
- ▣ компромисс;*
- ▣ сотрудничество;*
- ▣ уход от конфликта;*
- ▣ приспособление и т.п.*

- **Приспособление:** важно восстановление спокойного эмоционального климата в коллективе. (Иногда необходимо бывает признать собственную неправоту в ущерб собственному самолюбию, так как в данной ситуации сохранение хороших отношений важнее.)
- **Компромисс.** Доминанта в данном контексте – сохранение отношений, а не собственная выгода. (Компромисс как способ разрешения выбирается в том случае, если партнер адекватен, но не желает полностью идти на уступки, однако хочет сохранить отношения.)
- **Сотрудничество** (совместная выработка решения с вашим оппонентом). В данном случае и сохранение отношений и качество принятого решения одинаково весомы для обеих сторон.
- **Противодействие** – открытая борьба и отстаивание своих позиций, когда вам ни в коем случае нельзя отступить и сдавать позиции. (Когда сохранение отношений не является доминантой. Для противодействия характерно давление, авторитарный стиль общения, открытые манипулятивные приемы).
- **Избегание (уход от конфликта)** – применяется в случаях, когда необходимо выиграть время или вы четко уверены в своей неправоте и силовых преимуществах партнера.

## Жесты

### ▣ **Выполните следующее задание.**

Произнесите каждую фразу, указанную ниже, дополняя слова жестами, сначала идущими вверх, а потом, второй раз, – вниз. Вспомните как можно больше вариантов движений. Подумайте о том, какие жесты смотрелись бы наиболее органично. Вы увидите, как меняется характер произносимой фразы при противоположных направлениях жестов. Одни и те же слова будут нести в себе уже совершенно иной смысл.

- ▣ • «Я вам рад!»
- ▣ • «Стоп! Остановитесь, прекратите это делать!»
- ▣ • «Нет, я не согласен ни в каком случае!»
- ▣ • «У нас это получится! Мы это сделаем!»
- ▣ • «Прорвемся!»
- ▣ • «Вам задание. Получите!»
- ▣ • «Помогите, мне трудно выразить!»
- ▣ • «Поверьте мне!»
- ▣ • «Прекратите, я настаиваю!»
- ▣ • «Вы не могли бы одолжить мне 50 рублей?»
- ▣ • «Сомневаюсь... Не совсем то... Нужно подумать...»
- ▣ • «Постарайтесь меня понять!»
- ▣ • «Не хочу это слышать».
- ▣ • «Хорошо, убедили, вы правы, пусть будет по-вашему».
- ▣ • «Супер! Есть!»

## Практикум. Жесты.

*1. Попробуйте подобрать жесты к следующим глаголам:  
«прикоснуться», «почувствовать», «ощутить», «испытать».*

*2. Попробуйте выполнить следующее задание: за пять минут назовите как можно больше эмоций и эмоциональных состояний.*



*Посмотрите на картинку. Знакомая многим ситуация. Скажите, пожалуйста, сложатся ли отношения у этой пары? Каким будет развитие.*



- Еще одна фотография. Посмотрите внимательно и порассуждайте, что мог бы рекламировать этот молодой человек?

