

# Эффективная коммуникация

# Система коммуникативных умений

Умение  
воспринимать  
коммуникативные  
сигналы

- Вербальные
- Невербальные
- Паралингвистические

Умение  
производить  
коммуникативные  
сигналы

- Вербальные
- Невербальные
- Паралингвистические

# Драмы общения

Драма  
слушания

Драма  
понимания

Драма действия

Драма  
самовыражения

Драма  
эмоциональност  
и

# Преодоление коммуникативных драм

Драма слушания –  
умение услышать  
другого человека

Драма понимания –  
умение понять  
другого человека

Драма  
самовыражения –  
умение выражать  
свои мысли и чувства

Драма действия -  
умение действовать  
соответственно  
своему пониманию

Драма  
эмоциональности –  
умение регулировать  
эмоциональное  
напряжение

# Текст

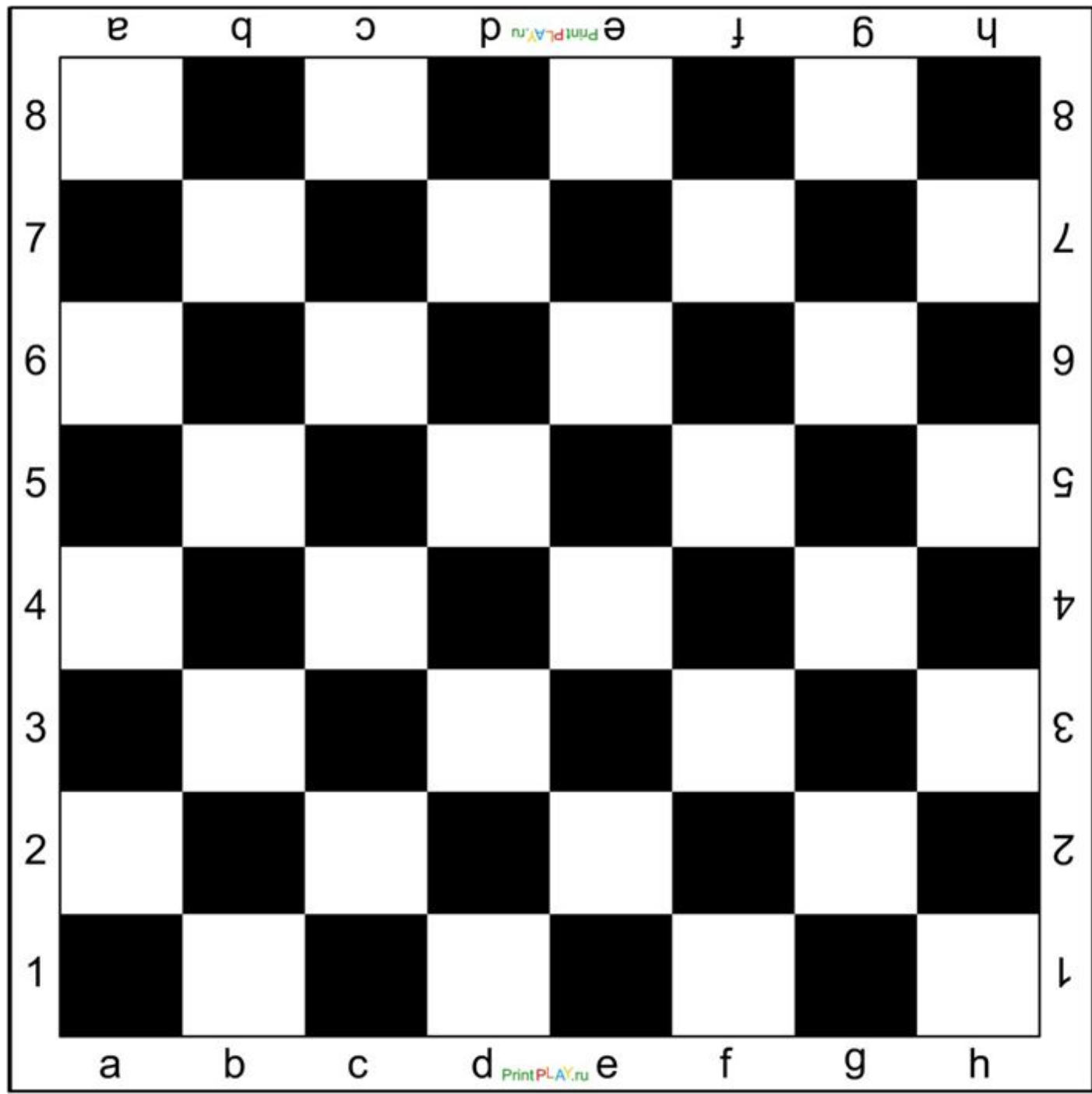
На 10 часов для обсуждения условий большого заказа была назначена встреча директора компании XYZ г-на Иванова и коммерческого директора Черных. По пути офис машина коммерческого директора попала в ДТП. Черных потребовалось рентгеновское обследование. Г-н Иванов узнал о происшествии и позвонил в больницу, но о Черных никто ничего не знал. Возможно, г-н Иванов позвонил не в ту больницу.

Инструкция. Отметьте карандашом рядом с номером утверждения буквой «Ф» факт и буквой «П» - предположения.

1. Г-н Черных является коммерческим директором.
2. Иванов предполагал встретиться с Черных.
3. Встреча с Черных была назначена на 10 часов.
4. Машина Черных попала в ДТП.
5. Черных повезли в больницу для прохождения рентгеновского обследования.
6. В больнице, куда позвонил Иванов, никто ничего не знал о Черных.
7. Иванов позвонил не в ту больницу.

# Техники постановки вопросов

Тип вопроса	Суть	Как это сделать? Примеры
Закрытый вопрос	Предполагает однозначный ответ: да\нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, количества и т.п.	Когда истекает срок сдачи проекта? Сколько единиц у вас осталось в резерве?
Открытый вопрос	Предполагают развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое мнение свободно	Начинайте вопрос со слов: Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? И т.д. На какие факты мы должны обратить внимание? Что вы имеете в виду, когда говорите...? При каких обстоятельствах вы сможете...?
Альтернативный вопрос	В формулировке вопроса содержатся варианты ответа	Ты пришлешь мне ответ по эл. почте или позвонишь? Чай или кофе?



# Техники активного слушания

Техника	Определение	Как это сделать?
Вербализация. Ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы - Итак, ты считаешь... (далее цитата). Насколько я тебя понял... (далее цитата)</li><li>2. Повторите дословно последние слова партнера</li><li>3. Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесённые партнером</li></ol>
Вербализация. Ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнером Следуйте логике партнера, а не собственной логике
Вербализация. Ступень В	Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Задавайте уточняющие вопросы: - Ты, наверное, имеешь в виду...? -Вы, наверное, говорите это потому, что....? - По-видимому, вы хотите, чтобы...?</li><li>2. Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез А может быть так, что ты надеешься, что...? - А может быть так, что вы хотели бы...? -А может быть так, что для тебя важнее победить, чем сохранить команду?</li></ol>



# Техники регуляции эмоционального напряжения

Снижают эмоциональное напряжение	Повышают эмоциональное напряжение
1. Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	2. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
3. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера	3. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего; б) партнера
4. Проявление интереса к проблемам партнера	4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5. Предоставление партнеру возможности выговориться	5. Перебивание партнера
6. В случае вашей неправоты, немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

# Пресуппозиции как инструмент управления мнением собеседника

Наш мозг устроен так, что он понимает что-то, достраивая это до целостной картины.

Мы автоматически начинаем достраивать, чтобы понять, что нам говорят. При этом мы можем специально «выделять» какую-то информацию, которая нам не важна, пряча действительно важную.

«Как вы думаете, какой стул находится в соседней комнате?» — задают нам вопрос. Чтобы понять, мы должны предположить, что есть стул и соседняя комната.

Наша речь всегда пресуппозитирует некоторые понятия, и они могут быть включены или не включены в предложение. Это наиболее незаметный тип внушения, управляющий мнением собеседника.

Что вы видите на картинке?



А сейчас?



# Определите скрытый смысл?

- Угроза развала российской экономики была сильнее раньше или сейчас?*
- Как сильно экономика России зависит от нефти?*
- Насколько негативно евразийский путь, провозглашенный Путиным, влияет на судьбу России?*
- Когда ты готов выйти и поддержать интересы своей страны?*

# КАК МОЖНО СТРОИТЬ ПРЕСУППОЗИЦИИ?

## 1. На идее **ПРОСТРАНСТВА**

Как Вы думаете, где Вам будет удобнее: там или тут? (Отвлекаем от мысли, что может быть неудобно)

В какой комнате Вы действительно сможете это понять? (Обязательно поймет)

## 2. На идее **ВРЕМЕНИ**

Достаточно ли Вам времени, чтобы принять это решение? (Решение будет принято)

Вам позвонить до обеда или после? (Звонок будет)

Когда мы встретимся вновь, я дам Вам дополнительную информацию. (Мы встретимся еще раз)

## 3. На идее **ОСОЗНАВАНИЯ**

Насколько сильно Вы задумались? (Задумался)

Насколько глубоко Вы это осознали? (Осознал)

Насколько хорошо Вам понятно наше предложение? (Понятно)

## 4. На идее **ЧИСЛИТЕЛЬНЫХ**

В первый раз, когда Вы делаете упражнение, это не так легко. Первые десять примеров идут чуть сложнее. (Значит, будут еще)

В последующие наши встречи Вы все поймете. (Еще встретимся)

# Рефрейминг

- Рефрейминг контекста — изменение контекста утверждения с целью придать ему другой смысл: «В каких условиях это было бы подходящей реакцией?»
- Формула рефрейминга контекста:
  - «Утверждение». Зато \_\_\_\_\_
- Рефрейминг смысла — придание утверждению другого смысла путем перевода внимания на другую часть содержания: «Что еще это могло бы значить?».
- Формула рефрейминга смысла:
  - «Утверждение» значит (что-то другое)

# В каких ситуациях?

Нейтральное событие привязывается к чему-то достаточно значимому:

- «Ты не смотришь мне в глаза, значит, хочешь соврать».
- «Я сделала пять ошибок. Это просто ужасно!»
- «Она не пришла на свидание. Она меня не любит».

Здесь можно задаться вопросом: «Что еще это может означать? Как иначе это можно назвать?». Ответ может превзойти все ожидания:

- «Я не смотрю в них, потому что боюсь утонуть в их глубине и слишком быстро влюбиться!»
- «Ага! Пять ошибок на двадцать листов текста. По-моему, это просто блестящий результат!»
- «Она не пришла на свидание. Неужели я так потряс ее воображение, что она настолько смутилась?!».

Сверхообщения - ситуация, когда маленькая частная задачка вырастает до слишком больших масштабов:

«Я слишком осторожный».

«Я слишком грубая».

«Я недостаточно красива».

При каких обстоятельствах это может оказаться полезно? Поместим в другой контекст:

«Зато ты никогда не попадешь под машину!»

«Зато тебе не придется держать все эти гадости в себе!»

«Зато тебе не нужно позировать часами перед камерой.»