

Открытая/скрытая агрессия и ее признаки.

Предикторы агрессивного поведения.

1. Мужской пол.
2. Молодой возраст.
3. Наличие истории агрессивного поведения.
4. Признаки физиологического возбуждения:
 - Пульсирующие вены на лбу или шее.
 - Покраснение/побеление лица.
 - неподвижный сконцентрированный взгляд.
 - Тяжелое дыхание, раздувающиеся ноздри.
 - Сжатые зубы, оскаленные зубы.
 - Сжатые кулаки.
5. Алкогольное или наркотическое опьянение.
6. Агрессивная речь:
 - Обезличивание, обращение не к личности, а к социальной группе (Такие, как вы... Люди вроде вас... Разные... Всякие... Не пойми кто... Неизвестно кто...).
 - Унижение и оскорбление (понижение личностной и социальной ценности, исключение собеседника из круга тех, на кого распространяются права). Расизм, национализм, сексизм, эйджизм, классовая вражда.
 - Прямая и косвенная угроза.
 - Употребление мата и табуированной лексики.
 - Высокий темп речи и частое повторение одинаковых речевых конструкций.
 - Короткие, отрывистые фразы с негативной эмоциональной окраской.
7. Недавние негативные происшествия или резкие изменения в образе жизни: болезнь, насилие, травма, утрата близких людей или материальных ценностей.
8. Принудительное помещение в данную ситуацию и другие источники фрустрации.

Менеджмент агрессии.

Невербальные техники.

1. Положение корпуса. Корпус чуть повернут в сторону, ноги расположены так, что пятка одной стопы находится примерно на середине другой. Не закрытая, не доминирующая и не провоцирующая поза.
2. Расстояние. Не слишком большое и не слишком маленькое. Если собеседники стоят, то это примерно две вытянутые руки, если сидят — полторы..
3. Физический контакт может помочь только в случае близкого знакомства с собеседником, или если он является ребенком, стариком или женщиной. С мужчинами лучше избегать любых физических контактов.
4. Одежда обычная повседневная, незаметная, недорогая, не сковывающая движений, без элементов, за которые можно ухватиться. Обувь, подходящая для бега. Очки с пластиковыми линзами.
5. Положение головы. Откинута назад голова может быть воспринята как знак доминирования, наклоненная как позиция жертвы. Голову лучше держать прямо или чуть наклонив вбок в качестве знака внимания.
6. Контроль мимики. Не улыбаться, не хмуриться, не показывать страха и возбуждения.
7. Умеренный зрительный контакт, без отведения взгляда и без характерной для агрессивного состояния пристальной фиксации взгляда.
8. Поза. Для реакции на агрессивное поведение характерен специфический физиологический ответ (бей или беги). Требуется скрыть эту реакцию и расслабить тело.
 - Спина прямая, локти не прижаты к телу, плечи расслаблены, но не опущены.
 - Пальцы не сжаты в кулак и не растопырены.
 - Жестиковать лучше одной рукой, поднятой к плечу (но не слишком близко к нему).

Ладонь обращена вверх, предлагая сотрудничество.

- Отсутствие защитных движений (нельзя чесаться, трогать лицо, дергать рукой/ногой, складывать руки на груди, причесывать волосы и так далее).
- Нельзя указывать пальцем (не только на собеседника, а вообще).

Вербальные техники.

1. Позитивные слова, фразы и предложение. Избегать слов "нельзя", "невозможно", "вы не можете", "вы не имеет права" и проч.
2. Избегание безличности общения. Все предложения должны содержать имя агрессора, местоимения "Я" и "Ты" ("Вы").
3. Простой язык, непосредственное описание увиденного и услышанного, отсутствие патернализма, советов и рекомендаций.
4. Запреты должны быть развернуты. Я понимаю, что с вами происходит и что вы чувствуете...
5. Констатация происходящего. Юзернейм, вы ломаете стол... Юзернейм, вы звучите угрожающе... Юзернейм, вы очень рассержены...
6. Избегание конструкции "если - то". Использование двойных конструкций "если А, то Б, а если не А, то В". Gain and losses.
7. Выражение понимания и сочувствия. Я вижу, что вы чувствуете... Я понимаю, как вы себя чувствуете...

Организационные техники.

1. Предложить сесть.
2. Изменить тему/собеседника/место.
3. Уход с места событий под настоящим либо выдуманным предлогом.
4. Отвлечение. Сильный шум, брошенный предмет и так далее.

Сторителлинг.

Некоторые способы развития бредогенератора.

1. Чтение детских книг или других уже известных простых историй. Поиск новых, незамеченных ранее деталей.
2. Поиск или создание наглядного образа для сложной концепции. Инструкция/модель/теория простого объекта или процесса (например, схема варки супа или инструкция по завязыванию шнурков).
3. Краткий пересказ историй, фильмов, книг.
4. Направленная визуализация, пошаговая и подробная. При этом можно пользоваться предварительно составленным универсальным планом элементов визуализации.
5. Тренировка разнообразия. Поиск большого количества ответов на один и тот же вопрос, примеров, способов решения задачи, способов описания объекта или выражения эмоций и так далее.
6. Поиск общего в нескольких историях. Тренировка ассоциаций.
7. Истории по картинкам.
8. Истории о личных вещах.
9. Истории по случайным или важным словам.
10. Наблюдение за людьми и событиями с дальнейшим сочинением историй на основе этих наблюдений
11. Истории по предметам - случайным или банальным.
12. Использование сослагательного наклонения. Альтернативная реальность. Если бы я был...
13. Джинн и неожиданные последствия реализованных желаний.
14. Альтернативные варианты известных историй

Коммуникация в технической сфере.

Особенности технической коммуникации. Большинство технарей — это шизоиды, ананкасты, психастеники с интеллектом выше среднего и плохо развитыми социальными навыками.

1. Ориентированность на задачу, а не на людей. Слабые soft skills.
2. Сосредоточенность на своем деле. Профессионализм важнее социального статуса. Приводит к разделению на "мы" и "они". Технари vs. гуманитарии, производство vs. менеджмент, проектировщики vs. архитекторов, технологи vs. дизайнеры и так далее.
3. Перфекционизм, выходящий за пределы актуальных потребностей. Over-engineering.
4. Замкнутость, стремление к информационной изоляции. Отказ делиться наработками, отказ допускать чужих к своей работе, низкий уровень вовлечения в политику управления организацией, несоответствие растущим требованиям к скорости реакции в современном обществе.
5. Логическое и линейное мышление. Стремление к бинарному мышлению. Чрезмерно высокая сложность сообщений. Чувство собственного превосходства в интеллектуальном плане.
6. Отсутствие навыков в области получения финансирования и удовлетворения потребностей потребителей.

Сообщения.

1. Elevator Pitch. Краткая презентация себя, своей профессии, своей биографии. Персональный промо-ролик.
2. Ключевые пункты (перед началом презентации, речи).
3. Использование диаграмм, визуализирующих основные идеи, тезисы.
4. Обязательное предварительное изучение аудитории и адаптация к ее потребностям.
5. Контроль за неосторожными заявлениями. Каждого человека периодически пробивает на чушь. Следует избегать общих, бездоказательных, оскорбительных заявлений.
6. Использование по возможности простого языка.
7. Шутки и самоирония.

Общение с людьми.

1. Принятие других ради принятия другими.
2. Win-win стратегия.
3. Агрессивные цели без агрессивного поведения. Ассертивность.
4. Получай, отдавая.
5. Пассивный нетворкинг. Будь заметен в своем социальном кругу или профессии. Пусть тебя знают и доверяют тебе.
6. Активное слушание.

Коммуникация как разновидность маркетинга.

1. Презентация себя/работы/результата в соответствии с потребностями, ожиданиями и интересами покупателей.
2. Позитивные замечания как по достоинствам, так и по недостаткам продукта.
3. Хорошо сделанные презентации. Качество формы важно вне зависимости от содержания.
4. Заражение энтузиазмом. Чтобы зажечь других, нужно самому гореть.

Хорошее Я.

1. Достижение результатов, а не поиск совершенства (best return on investment, ROI).
2. Уверенность нужна, но она не должна перерасти в сверхуверенность.
3. Концентрация на самоанализе, а не обвинении других.

Время.

1. Инвестирование времени эквивалентно инвестированию денег. Трать время только на то, что окупиться.
2. Диверсификация деятельности.
3. Оценка и выбор вариантов на основе ROI.
4. Превращение непродуктивных расходов времени в продуктивные.
5. Свободное время - на продвижение карьеры.
6. Полуденный сон или Catnap.

Карьера.

1. Должность, где можно быть заметным на общем фоне.
2. Переход на новую работу сразу после достижения потолка на старой.
3. Если карьера в течение длительного времени не продвигается, то либо меняй работу/область деятельности, либо забудь о карьере, как о жизненной цели и займись чем-нибудь другим.
4. Первое впечатление на рабочем месте всегда самое сильное. Первые недели нужно копать на полных оборотах.

Собеседования.

1. Сбор и анализ информации о компании, сфере деятельности, начальстве, коллегах и проч.
2. Позитивная оценка своей квалификации.
3. Синхронизация с собеседником.
4. Демонстрация уверенности в себе.

Персонал.

1. Демонстрация лояльности и социальной ценности коллегам.
2. Не ставь себе в заслугу достижения подчиненных - пусть это делает начальство.
3. Делай комплименты, благодари за работу и проч.

Управление.

1. Занимайся менеджментом только тех процессов, которые укладываются в твой уровень компетенции и ответственности.
2. Делегируй и еще раз делегируй.
3. Сложные и неоднозначные решения принимай с помощью организации комиссий/советов/других групп. Ты по-прежнему будешь контролировать весь процесс, но снимешь с себя персональную ответственность.

Первое впечатление.

Факторы, влияющие на первое впечатление при знакомстве.

1. Ограниченное восприятие. Ты видишь лишь небольшой "кусочек" человека, его конкретное поведение в данный момент в данной ситуации.
2. Обобщение на прошлый опыт. Из-за ограниченного количества информации большую часть первого впечатления мы выводим не логически, а из памяти. Наш опыт очень сильно влияет на первое впечатление о человеке.
3. Влияние контекста, особенно резко выраженных отрицательных и положительных факторов (духота, шум, праздник и так далее). Очевидно, что ситуация, в которой мы находимся, всегда влияет на общее впечатление.
4. Стереотипы. Могут быть как плохими, так и хорошими. Феномен самоисполняющегося пророчества: мы относимся к человеку хорошо/плохо и он в ответ начинает хорошо/плохо относиться к нам.
5. Привязка к социально одобренным параметрам. Мы не классифицируем людей случайным образом, все наши суждения привязаны к конкретному набору параметров (хороший/плохой, сильный/слабый, добрый/умный) Это мешает создать полное и непосредственное впечатление о человеке.
6. Паратаксия. Любовь/нелюбовь с первого взгляда. Этот феномен объясняется сходством собеседника с некоторым человеком (реальной личностью или культурным героем) из нашего прошлого.
7. Всегда лучше познакомиться с человеком, чем просто пройти мимо. В большинстве случаев ты слишком плохо знаешь незнакомого человека, чтобы сходу согласиться на общение с ним или отказаться от такого общения.
8. Знакомиться со случайными людьми нам мешает европейское культурное наследие 19 века («никогда не разговаривайте с неизвестными», «знакомьтесь только после представления») и распространенная в человеческом обществе социальная тревожность и страх оценки.

Цели общения.

Общения «вообще» не бывает. Даже желание «просто пообщаться» всегда целенаправленно и мотивировано некоторой глубинной потребностью. Социальная коммуникация реализует чрезвычайно широкий спектр функций. Невозможно научиться «просто общаться», нужно освоить несколько десятков специализированных вербальных навыков.

1. Первоначальное знакомство. Подключение к социальной сети или включение кого-то в свою сеть. Расширение круга общения. Налаживание профессиональных контактов.
2. Углубление знакомства. Получение более полной информации о собеседнике (демографический и профессиональный статус, убеждения, ценности, цели, прошлый опыт, навыки, знания, мнения, позиция в социальной сети: в каких кругах вращается, какое место в них занимает, с кем знаком).
3. Поддержание знакомства. Родственные, дружеские, семейные, профессиональные отношения.
4. Повышение плотности социальной сети. Знакомство своих родственников, друзей, коллег, знакомых между собой. Организация совместной социальной активности (по возможности позитивный, экзистенциально насыщенный и новый для всех членов группы опыт).
5. Приостановка или прекращение знакомства. Отдаление людей, бесконфликтное прекращение отношений. Сброс социального балласта.
6. Самопрезентация. Предоставление информации о себе (см. выше), позитивные и негативные стратегии самопрезентации, заявка на социальную роль или место в иерархии.
7. Поиск и сбор чужих мнений. Проверка нормальности - получение оценок и отзывов на элементы самопрезентации (как люди оценивают то, что им известно о тебе). Проверка компетентности и эффективности - получение оценок и отзывов касательно своего поведения в данном коллективе или в социуме в целом (успех в межличностных взаимодействиях тоже учитывается).
8. Предоставление своего мнения. Любовь, уважение к другим, учет чужих интересов, демонстрация чужой значимости и важности для коллектива. Положительные отзывы о личностных и профессиональных свойствах других людей, об их ценностях, целях, убеждениях и мнениях. Положительная оценка чужого опыта. Признание и положительная оценка жизненных достижений. Благодарность за подарки, помощь, услуги, новые знакомства. Отсутствие критики, осуждения, непрошенных советов. Поддержка (эмоциональная, инструментальная, социальная, информационная) в трудное время. Прощение и предоставление второго шанса. Умолчание о недостатках, ошибках и жизненных неудачах.
9. Социальный инжиниринг. Создание, согласование и поддержание коллективных норм, ценностей, убеждений и мотивов. Установка границ в отношениях. Активный поиск проблем и их решений. Явное определение правил моральной или материальной ответственности, активное принятие ответственности и компенсация причиненного вреда (иными словами, не следует игнорировать или скрывать свои ошибки в отношениях).
10. Обновление базы данных. Обсуждение событий, которые произошли после последней встречи.
11. Получение, предоставление и активная передача новой или ценной информации. Новости, слухи, развлекательный и образовательный материал, ссылки на потенциально интересные источники.
12. Обучение собеседника.
13. Изменение убеждений и поведения. Индоктринация. Кондиционирование.
14. Побуждение к действиям или бездействию. Изменение эмоционального состояния. Поощрение, воодушевление, мотивация или демотивация собеседника.
15. Упражнение в споре, аргументации, остроумии.
16. Приятное проведение времени.

Предварительная подготовка позволяет повысить качество общения и снизить тревожность за счет подготовленности.

Поиск темы для разговора.

1. Исследование аудитории. Сбор информации, которая может быть релевантной или интересной для собеседника. Общие темы, последние новости, чужие разговоры, специфические темы, профессиональные баззворды, больные места, хобби, мнения. Метод 3 ключевых фактов. Люди, организации, объекты, продукция, процессы, история.
2. Приобретение жизненного опыта, эрудиция, разработка собственных мнений и аргументов.
3. Умение находить общее с другими людьми (что-то общее есть у всех людей)

Универсальные стратегии общения.

1. Заинтересованность в людях. Цель - найти в них что-то уникальное и удивительное.
2. Темы, интересные для собеседника.
3. Переключение на те темы, которые интересны тебе.
4. Задавание вопросов.
5. Утверждения (Схема общее-специальное-чувства).

Преодоление пауз.

1. Комментарий по паузе.
2. Смена темы.
3. Я ничего об этом не знаю.
4. Работа с неожиданными или резкими заявлениями.
5. Выход из беседы.

Завязка и завершение разговора.

Завязка разговора, как правило, предсказуема - но при этом очень важна для последующего общения. Обсуждаемые темы, как правило, тривиальны и не вызывают сильных эмоций - они безопасны и позволяют сохранить лицо в случае неудачного общения. Завязки могут быть как вопросами, так и комментариями, замечаниями или перформативами (представления). Вопрос может быть о конкретной информации либо о мнении, эмоциях, намерениях и проч.

1	Запрос об информации.	Время. Сколько сейчас время? Как часто здесь ходят автобусы? Во сколько открывается/закрывается этот магазин? Когда придет поезд?
		Направление/дорога. Что это за улица? Где находится? Как пройти? Куда идет этот автобус?
2	Просьба о небольшой услуге.	У вас случайно нет с собой? Вы не подержите? Вы не поможете мне?
3	Небольшой комплимент.	Внешность, голос, физическая привлекательность.
		Одежда, аксессуары.
		Высказанные мысли, манера общения, манера поведения.
4	Подбадривание, похвала.	В случае, если удалось стать свидетелем некоторого начала и успешного завершения деятельности.
5	Непосредственный общий контекст.	Погода и природа. Солнце, ветер, дождь, снег, жара, холод, хороший/плохой день.
		Городское окружение. Трафик, толпа на улице, движение автобусов/такси/метро, благоустройство, ремонт, полив и т. д.
		Профессиональное/бытовое/социальное окружение. Живете здесь? Работаете здесь? Учитесь здесь? Вы, наверное, живете недалеко? Это ваша машина/собака/дети? А что это у вас такое интересное...
6	Текущие события, недавние новости.	Просьба поделиться мнением или комментарий по поводу. Слышали? Как вы относитесь? Что вы думаете? Тут вчера авария была, так...
		Вопрос о недавнем (общем) прошлом. Вы были на празднике неделю назад? Это не вас я видел недавно? Мы случайно не встречались вчера? Это не вы были на днях? В рамках этого подхода можно солгать. Я вас видел вчера... А, это были не вы? Ну раз мы уж заговорили, то давайте хотя бы познакомимся.
7	Стандартное приветствие,	Привет. Я юзернейм, я тут живу рядом. Меня зовут юзернейм, я работаю здесь. Как дела? Как жизнь? Как вас зовут? Здравствуйте,

	представление и вопрос.	вы А? Вы случайно не А? Вы, наверное, врач? Чем вы занимаетесь? Кто вы по профессии?
8	Метасообщение.	Вообще, я обычно не разговариваю с незнакомцами, но... Я редко завожу разговор, но... Вы мне понравились... Я сейчас вас увидел и...
9	Юмор.	По поводу текущих обстоятельств.
10	Замечание о себе.	Я думаю, что... Я счастлив, что... Вы знаете, я вчера...
11	Вопрос о мнении собеседника.	Как вы относитесь? Как вы считаете? Что вы думаете по поводу?

Завершение разговора.

1. Простое, прямое и быстрое. Ну все, мне пора. Ну все, я пошел. Ладно, у меня дела.
2. "Возвращение" собеседника к его делу. Ну ладно, у тебя тут дела - я пошел... Ну ладно, тебе надо...
3. Выдуманная причина. Белая ложь.
4. Суммирование сказанного, подведение итогов, выводы.
5. Невербальные сигналы.
6. "Обещания". Ну ладно, встретились, поговорили. Может быть, встретимся на будущей неделе.

Обучение.

Основные стадии обучения.

1. Захват внимания.
2. Информирование слушателей о цели обучения.
3. Стимулирование припоминания уже изученного материала.
4. Представление стимула.
5. Семантическое декодирование стимула (объяснение, мотивация).
6. Побуждение к исполнению (практика, решение задач).
7. Обеспечение обратной связи (подкрепление, побуждение).
8. Оценка исполнения.
9. Расширение удержания и передачи информации (генерализация, включение в общий контекст).

Создание интересных сообщений.

1. Обеспечение релевантности сообщения для слушателей.
2. Удаление "соблазнов" - очень интересных, но отвлекающих стимулов.
3. Побуждение слушателей к самостоятельному развертыванию.
4. Ссылка на предыдущее релевантное знание перед введением нового материала.
5. Побуждение слушающих к задаванию вопросов по поводу материала.
6. Побуждение слушателей к переформулировке изученного своими словами.
7. Использование нарративов (историй) для лучшей передачи идей.
8. Предоставление слушателям немедленной и непротиворечивой обратной связи.
9. Обеспечение вспомогательными материалами, помогающими усвоению материала.
10. Побуждение к ведению лекций и записи.
11. Использование визуальных образов - диаграмм, карт, иллюстраций.
12. Разрешение слушателям задавать вопросы - в том числе общих и косвенно связанных с темой.
13. Фокусировка на критических идеях, приведение примеров, внимательное отношение к недопониманию.
14. Разнообразные и многочисленные примеры и контрпримеры важных феноменов.
15. Использование хорошо запоминающихся аналогий и метафор.
16. Организационные подсказки - тематические опросники, задачи, обзоры, подведения итогов, семинары.
17. Использование точного языка.

Анализ и исправление речевых ошибок.

Ошибка.	Пример ошибки.	Исправление ошибки.
Удаление, неполнота.	Это отвратительно. Как же я это все ненавижу.	Что именно тебе отвратительно? Что конкретно ты ненавидишь?
Неопределенные местоимения.	Говорят, что завтра будет хорошая погода.	Кто именно говорит?
Неопределенные глаголы.	Юзернейм меня заколебал.	Каким образом? Что именно он сделал?
Номинализации. Выявление неназванных объектов или причин.	Я чувствую себя разочарованным. Ты очень скучный.	Что именно тебя разочаровало? Какие свойства моего характера заставляют тебя так думать?
Абсолютизация.	Все/каждый/любой/все время/постоянно/вечно Меня никогда никуда не приглашают.	Никогда и никуда? Есть ли исключения из этого правила?
Навязанные лимиты.	У тебя ничего не выйдет. Ты обязан сходить туда.	Кто или что может мне помешать? Что случится, если я не пойду?
Навязанные ценности.	Все консерваторы — идиоты.	Кто именно так считает? Чье это мнение?
Причинно-следственные ошибки.	Ты делаешь меня очень несчастным.	А разве мне это по силам? И какие мои действия привели к тому, что ты чувствуешь себя несчастным?
Чтение мыслей.	Я знаю, что Олег мне завидует.	Откуда ты это знаешь?
Скрытые предположения.	Если бы Олег был более эффективным работником, его бы не уволили.	А с чего ты решил, что Олег не был эффективным работником?

Типология межличностных конфликтов.

Источники и причины межличностных конфликтов.

1. Влияние негативных параметров среды (жара, холод, шум, недостаток вентиляции, неприятный запах, теснота, присутствие посторонних, пребывание под наблюдением, наличие насекомых и другие раздражающие факторы).
2. Угроза идентичности.
 - Сомнение в честности. Проверка честности.
 - Унижение. Понижение социального статуса.
 - Оскорбление (вербальное или невербальное - плевков, подзатыльник).
 - Обвинение. Указание на нарушение норм, требование наказания или возмещения.
3. Агрессия.
 - Вербальное насилие, угроза.
 - Физическая угроза или увечье.
 - Сексуальная агрессия.
 - Вторжение в личное пространство, вторжение на личную территорию (рабочее место, комната), пользование личными вещами, чтение личных переписок и т. д.
 - Воровство, кража.
 - Утаивание информации.
 - Социальное отторжение, игнорирование, обесценивание. Пренебрежение кооперацией: отсутствие благодарности, взаимности, компенсации.
 - Намеренное создание дискомфорта среды.
 - Принудительное ограничение свободы.
4. Фрустрация.
 - Вмешательство в достижение цели, прерывание целенаправленной деятельности.
 - Нарушение ожиданий. Несоответствие ситуации предполагаемым нормам и правилам.
 - Нарушенные планы.
 - Бессилие, обнаружение слабости и невозможности чего-то добиться.
 - Вынужденное ожидание, бездействие.
 - Неудовлетворенные базовые биологические и социальные потребности.
5. Отсутствие честности/справедливости.
 - Неравенство во всех его формах.
 - Аморальность других (относительно принятых в социальном кругу моральных норм).
 - Причинение вреда людям из близкого социального круга.
6. Некомпетентность вследствие невежества.
 - Обычная некомпетентность.
 - Отсутствие оправдания за некомпетентное поведение.
7. Эгоизм.
 - Сосредоточенность на себе и своих делах.
 - Превосходство чьего-то мнения над другими.
8. Угроза романтическим или дружественным отношениям.
 - Зависть, ревность.
 - Неверность.
9. Предрасположенность.
 - Вследствие личного опыта. Семейные, национальные и др. предрассудки.
 - Вследствие действия наркотических веществ, алкоголя.
10. Общие выученные реакции.
 - Неадекватные реакции на неприятные события.
 - Неадекватные техники коупинга с негативными обстоятельствами.

Разрешение конфликтов.

Основные ошибки при разрешении конфликтов.

1. Неправильно выбранное время.
2. Обвинение ради обвинения.
3. Несколько обсуждаемых вопросов сразу.
4. Гнев (привычный, механический или показной) вместо подлинных эмоций, которые лежат в основании недовольства (зависть, усталость, обида, страх).
5. Невыполнимые требования.
6. Угрозы и ультиматумы.
7. Эскалация конфликта.

Правильно организованный спор или конфликт.

1. Начинать конфликт нужно тогда, когда он становится действительно неизбежным.
2. Требования партнеров равноценны.
3. Win-win стратегия.
4. Правильно выбранное время и место.
5. Четко сформулированная единственная проблема.
6. Выражение подлинных чувств (а не только агрессия).
7. Предложения, уступки и компромиссы. Описание их последствий.
8. Предотвращение эскалации.

Правильно организованные перерывы.

1. Принятый заранее сигнал к завершению.
2. Уход сразу после начала перерыва.
3. Никаких "последних слов".
4. Отсутствие руминации над конфликтом.

Приемы сдвига конфликта с формы на содержание.

1. Неадекватные параметры процесса переговоров. Мы слишком громко разговариваем...
2. Неподходящее время для выяснения отношения. Уже слишком поздно... Я сейчас на работе... Мне некогда...
3. Указание на негативное влияние процесса переговоров. У меня давление поднялось... Ты слишком волнуешься...
4. Краткая отсрочка решения. Мне надо подумать... Я плохо понял, ты можешь повторить? То, что ты сейчас сказал, очень интересно...
5. Перенос переговоров на другое время.

Тактики преодоления конфликтов.

	Прямые позитивные тактики.
Признание проблемы. Демонстрация желания ее решить.	Принятие ответственности. Полное или частичное участие в конфликтной ситуации.
	Конструктивная метакоммуникация. Позитивный отзыв о коммуникации с партнером.
	Описание проблемы как внешней относительно отношений. Разделение проблемы и личностных качеств партнера. Разделение поведения партнера и его личностных качеств.
	Конкретные термины, четкое описание проблемы. Избегание бинарного мышления. Изложение личных наблюдений (Я считаю... Я думаю... Я вижу это так...), опускание выводов. Разговор о проблеме, а не ее гипотетических причинах и истории происхождения.
	Уступки. Желание изменить поведение. Предложение вариантов разрешения проблемы вместо непрошенных советов и рекомендаций.
	Компромисс. Взаимные уступки и изменение поведения.
Демонстрация кооперативного отношения к другим.	Одобрение. Положительная оценка признаков, действий и заявлений партнера.
	Извинение и оправдание чужого поведения. Признание влияния контекста, социальной среды и прошлого отрицательного опыта.
	Парафразирование исходного конфликта, его переформулировка в нейтральных и кооперативных терминах.
	Кооперативное чтение мыслей. Предположение у партнера кооперативных мотивов по умолчанию.
	Позитивные замечания, позитивное физическое взаимодействие.
	Помощь в формулировке мыслей партнера.
Поиск раскрытия.	Запросы к партнеру о раскрытии подлинного отношения.
	Предложение о критике.
Самораскрытие.	Чувства, намерения, мотивы.
	Доброжелательные отчеты о внешних наблюдениях.
	Описание внутренних проблем говорящего.

	Доброжелательное высказывание неодобрения.
	Доброжелательное высказывание несогласия.
	Непрямые позитивные тактики.
Минимизация личной ответственности.	Скрытое отрицание. Предположение о том, что конфликт не является проблемой, его отрицание или рационализация.
	Явная оценка конфликта - его масштаб или природа. Позволяет рассмотреть конфликт как бы со стороны, с "точки зрения ученого".
	Абстрактные замечания. Общие утверждения о природе вещей. Размывание конфликта в неопределенности ситуации. Да, жизнь штука сложная... Еще и не такое бывает...
	Неоправданное оправдание - предложение причин неправильного поведения на основе слабых или неверных аргументов. Тебе, наверное, тяжело было, вот ты...
	Невовлечение. Дружелюбные утверждения о желании не говорить о конфликте. Ладно, давай забудем.
	Задавание необязательных вопросов - общих и ненаправленных.
Юмор, поддразнивание, отвлечение.	Персональные шутки, не задевающие партнера.
	Юмор по поводу ситуации - не саркастический.
	Прямые негативные тактики.
Обвинения.	Наличие негативных характеристик у партнера.
	Критика чужого поведения, мыслей, чувств.
	Негативное чтение мыслей.
	Соревновательная метакоммуникация. Я понимаю, что ты пытаешься сделать, когда говоришь, что... Это ты говоришь, чтобы выкрутиться...
Приказ изменить поведение.	Враждебные императивы об изменении поведения или принуждение к согласию.

	Угрозы. Вербальные и невербальные, физический или эмоциональный вред.
	Ультиматумы (ограничение согласия во времени).
Враждебные вопросы.	Вопросы с негативной эмоциональной окраской.
	Наводящие вопросы.
	Вопросы с пресуппозициями.
Унижение партнера.	Отвержение. Враждебная реакция на личную критику или описание проблемы.
	Невербальные сигналы отвращения, презрения, неодобрения.
	Высмеивание, сарказм.
	Враждебное прерывание речи оппонента - как криком, так и действиями.
	Непрямые негативные тактики.
Минимизация личной ответственности.	Непонимание того, что говорит партнер.
	Неопределенные замечания - не подтверждающие и не отрицающие.
	Дисфорический аффект - негативное отношение, депрессия.
	Уклонение от темы дискуссии.
Попытки изменить направление дискуссии.	Процедурные замечания о форме, а не о содержании дискуссии.
	Избегание темы - враждебное требование завершения дискуссии.
	Изменение темы.
	Прерывание дискуссии.
Унижение, пренебрежение, негативность.	Знаки отрицательного отношения - агрессия, презрение, демонстрация превосходства.

Самопрезентация. Сохранение лица.

Позитивные стратегии самопрезентации.

1. Демонстрация стремления к аффилиации, желания понравиться. Подарки, услуги, комплименты, похвалы, благодарность, самоумаление, уступки, компромиссы, соглашательство.
2. Демонстрация компетентности. Профессия, полезные умения и навыки, специальные знания и общая эрудиция, жизненные достижения, позитивные отзывы со стороны других людей и профессиональных сообществ.
3. Демонстрация социальной ценности. Большое количество социальных связей (друзья, знакомые, романтические партнеры, профессиональные коллективы, знакомство с известными личностями). Высокие моральные ценности, честность, последовательность, и так далее. Virtue signaling.
4. Демонстрация беспомощности. Демонстрация вины (поиск прощения), демонстрация слабости (поиск помощи и ресурсов), демонстрация невежества (поиск оправдания).
5. Демонстрация силы и опасности. Наличие возможностей и желания причинить ущерб.

Негативные стратегии самопрезентации. Демонстрация отсутствия пунктов 1-5 у конкурентов.

Позитивные стратегии вежливости.

1. Демонстрация того, что человек тебе приятен и интересен.
2. Демонстрация принадлежности к одной группе.
3. Наличие общих точек зрения, мнений, отношений, знаний, моральных ценностей.
4. Кооперация. Я знаю и учитываю твои потребности.
5. Кооперация. Взаимность и рефлексивность - предложения, обещания, включение в свою жизнь (дела, интересы, социальную группу и проч.)
6. Удовлетворение чужих нужд. Различные виды инструментальной, информационной, эмоциональной и социальной поддержки. Подарки, полезная информация, услуги.

Негативные стратегии вежливости.

1. Не выдумывай и не предполагай лишнего. Минимальные предположения о чужих намерениях и желаниях.
2. Отсутствие принуждения. Дай возможность отказаться и отступить, минимизируй угрозу.
3. Отсутствие личной неприязни. Извинение, различие между личностью и ее поступком, деиндивидуализация (описание событий без указания на личности его виновников).
4. Контролирование отрицательных чужих наклонностей. Своевременный отпор, возражения, память о задолженности.

Речевые стратегии вежливости (анти-Грайс).

1. Релевантность. Непрямая речь, подсказки, намеки, ассоциации, предположения (как бы, если бы).
2. Количество. Умолчание, декорация посторонними сообщениями.
3. Качество. Метафоры, парадоксы, риторические вопросы.
4. Манера. Неопределенность, двусмысленность.

Превентивные стратегии:

1. Когнитивная нормальность. Я знаю, это прозвучит странно/глупо... Возможно, вы подумаете, что я ненормальный... Мне сейчас пришла в голову странная мысль...
2. Хеджирование. Возможно, я неправ... Скорее всего, я ошибаюсь, но...
3. Упоминание заслуг. Некоторые из моих лучших друзей экономисты, но все равно... Я когда-то работал в этой сфере, поэтому знаю, что...
4. Лицензирование греха. Я никогда подобным не занимался, но... Обычно я этого не делаю, но... Это идет вразрез с моими моральными принципами, но...
5. Приостановка осуждения. Перед тем как ты начнешь бить посуду, позволь мне объяснить, как все было на самом деле... Прежде чем кричать, дай мне договорить...

Оправдание и извинение.

Основные стратегии оправдания/извинения.

Стратегии извинения. Человек признает вину, но указывает на наличие чрезвычайных обстоятельств.

1. Случайность. Действие было ненамеренным, непредвиденным и неконтролируемым.
2. Биологические причины. Отсутствие силы воли, физическая слабость, усталость, рассеянность, алкогольное опьянение, наличие боли или заболевания.
3. Неведение. Обвиняемый не владел полной информацией о ситуации и ее возможных последствиях. Смягчающие обстоятельства.
4. Отрицание агенсу. Поиск козла отпущения, скидывание вины на других, перевод стрелок.

Стратегии оправдания. Человек не признает вины.

1. Отрицание причинения вреда. Неправильная интерпретация события.
2. Отрицание жертвы, оправдание принципом возмещения. Жертва это заслужила, поступок был справедливым воздаянием.
3. Оправдание лояльностью (ценностям или авторитету). Мне приказали, я был обязан, у меня такая работа, мне по должности положено, таковы мои моральные или религиозные принципы.
4. Неучастие в процессе. Все случилось само собой.
5. Обвинение обвинителей. Дискредитация обвинителей (множество форм).
6. Утилитаризм. Пользы от преступления больше, чем вреда.
7. Грустная история. Преступление было следствием тяжелых обстоятельств жизни преступника.

Неполное признание вины.

1. Частичное признание вины. Что-то верно, а что-то нет.
2. Ссылка на неопределенность и неполноту знания. Вероятно, возможно, наверное.
3. Признание верности выводов без признания исходных предположений. Верно (Если А, то Б), но неверно, что А.

Когнитивная и эмоциональная эмпатия.

Каждый человек хочет, чтобы его мысли и чувства были правильно поняты собеседником.

Человек хочет:

1. Быть любимым.
2. Быть уважаемым.
3. Чувствовать значимость и важность для родных и друзей.
4. Быть причастным к жизни своего социального круга.
5. Чувствовать, что вещи, которые он хочет сказать, интересны и веселы.
6. Чтобы другие ценили и признавали то, что он для них сделал.
7. Чувствовать, что его эмоции, мысли и действия нормальны, приемлемы и обоснованы.
8. Поддержки в трудное время.
9. Прощения и предоставления второй попытки в случае ошибок и неудач.
10. Чтобы никто не предъявлял ему в лицо его недостатки, ошибки и неудачи в жизни.
11. Чувствовать себя состоявшимся человеком (т. е. имеющим какие-то признанные достижения).

Способы развития когнитивной эмпатии.

Изучение разнообразных жизненных философий и точек зрения. Отыгрывание чужих социальных ролей. Изучение биологических, социальных и идеальных потребностей человека.

Способы развития эмоциональной эмпатии.

Эмоциональный интеллект сводится к нескольким базовым навыкам:

1. Распознавание чужих эмоций по вербальным и невербальным сигналам.
2. Распознавание собственных эмоций.
3. Корректная передача своего эмоционального состояния собеседнику с помощью вербальных и невербальных сигналов.
4. Индуцирование, модулирование и подавление эмоций в собеседнике. Контроль чужого эмоционального состояния.
5. Индуцирование, модулирование и подавление собственных эмоций. Контроль собственного эмоционального состояния.

(Бес)полезные советы.

1. «Струющаяся улыбка». Позитивная реакция должна быть медленной и заметной — причем обнаруживать ее надо после позитивного стимула, а не до него. Не смейся прежде времени, не перебивай незавершенную мысль. Резко появляющихся — и особенно резко переключающихся с одной на другую — эмоциональных реакций следует избегать.
2. «Липкий» взгляд. Задержка взгляда на чем-то или на ком-то — сигнализирует об интересе.
3. Осанка. Перед тем как войти к кому-то или куда-то, выпрямись. Используй дверные проемы как напоминалки для выправления осанки.
4. «Ну, и как я вам нравлюсь?!» Люди в 99% случаев хотят быть замеченными. Заметь их!
5. Сразу старайся относиться к человеку, как к старому другу — и индуцируй в нем те же чувства. Это помогает преодолеть защитный слой эмоциональной неприязни к «чужому».
6. Избегай защитных движений (адапторов).
7. Предварительная визуализация социальных событий. Несколько раз (от трех до семи) прогони предстоящую беседу в воображении — со всеми возможными развилками и исходами. Минимальный набор: наилучший, наихудший и стандартный, нейтральный вариант.
8. Синхронизация эмоций с настроением собеседника и его сообщениями.
9. Банальные разговоры для снятия предварительного напряжения. Первые 2-3 минуты знакомства люди обычно говорят о чепухе, синхронизируя громкость, скорость и четкость речи, ее тематику и эмоциональный контент. Это не баг, это фича.
10. Первые слова при знакомстве - НЕ жалобы, НЕ агрессия (включая непрошенные советы), НЕ высокомерие, НЕ о себе.
11. НЕЧТО - странный, хорошо заметный и привлекательный для других людей объект. Необычные вещи, аксессуары, внешность, речь или поведение вызывают удивление и привлекают внимание других людей. Каждый образ содержит в себе несколько штрихов, которые выделяют его из общего ряда — а многие, особенно молодые, люди специально вносят в свой образ некоторые заметные черточки, вещички и цацки, и им обычно бывает очень приятно, когда кто-нибудь обратит на них внимание. Всегда замечай НЕЧТО у других людей — наверняка они его не просто так нацепили.
12. Опрос третьих лиц перед знакомством с человеком.
13. Подслушано... Слухи — это полу-официальные каналы не прямой передачи информации. Не можешь сообщить о чем-то прямо — запускай это в коллектив в виде слуха.
14. Никогда не давай односложных ответов, всегда оставляй что-то, за что собеседник может уцепиться.
15. "Наживка", связанная с персональными интересами собеседника.
16. Даже ответ на вопрос о себе должен быть связан с интересами собеседника.
17. Концентрация на собеседнике.
18. Периодическое повторение сказанного. Возвращение к предыдущей или пройденной теме. Диалоги обычно не линейны, а петлеобразны — со множественным отклонениями и возвращениями обратно.
19. Демонстрация своих небольших(!) слабостей и несовершенств, свойственных большинству людей или социальной группе, которой принадлежит собеседник. Покажи людям, что ты тоже не идеален — но не настолько, чтобы шокировать их или вызвать неприязнь с их стороны.
20. Свежие новости. Новизна сама по себе является ценностью.
21. Чем вы занимаетесь? Кто вы по специальности/профессии? Чем вы зарабатываете на жизнь? Все это слишком прямые, скучные и давно всем надоевшие вопросы, они само по себе вызывают раздражение. Лучше заходить сбоку. Чем вы занимались все лето? - Работал. - А кем?
22. Краткое резюме (elevator pitch). Об этом написаны тысячи книг.
23. Ответ на вопрос "Чем вы занимаетесь?" и вообще любое обсуждение профессиональной деятельности должно включать упоминание пользы для собеседника или людей вообще. На всякий случай напомни людям, что ты полезен, что от тебя многое зависит и проч.
24. Словарный запас имеет значение — сколько бы вокруг ни утверждали обратное. Обычная

бытовая и деловая коммуникация вписывается в 2 тыс. слов при 100 тыс. существующих в языке. Даже 100 необычных и редко употребляемых слов сделают человека более заметным в коллективе.

25. "Я тоже" - запрещенная фраза. Не нужно указывать на сходство между вами явным образом, собеседник сам должен о нем догадаться.
26. Вы-сказывание. Вопросы и замечания лучше формулировать с упоминанием личности собеседника. (Кстати, неприятный факт: психически нездоровые люди употребляют в речи местоимение "Я" примерно в 12 раз чаще, чем нормальные.)
27. Богатый репертуар личных приветствий, зачинов, прощаний и прочего. Люди не любят, когда ты любишь их точно так же, как других людей - каждый человек хочет оригинального контента.
28. Оригинальные фразы вместо штампов.
29. Никогда не приносите плохих новостей и не поднимайте негативные темы в разговоре.
30. Хвалите людей за их последние достижения, даже за небольшие.
31. Избегайте голых благодарностей. Всегда явно проговаривайте, за что вы благодарите или хвалите человека.
32. Изучение языка человека/сообщества и их интересов.
33. Изучение профессионального жаргона.
34. Внимательность к негативным сторонам чужой профессиональной деятельности ("головная боль", самые болезненные темы в профессии — переработка, выгорание, «эти уроды на техподдержке» и проч.) Нужно знать, что у кого болит.
35. Если не умеете делать комплименты или хвалить людей прямо, хвалите их заочно в расчете на сарафанное радио.
36. Станьте почтовым голубем, начните передавать или приносить слухи и свежие новости. При всей своей тривиальности, ретрансляция новостей и слухов это одна из фундаментальных социальных функций.
37. Доставка интересной, релевантной информации (и особенно ссылок на информационные ресурсы: книги, журналы, статьи, полезные подкасты и проч.). Предварительная фильтрация контента, как и вообще роль добровольного «секретаря», также является одной из социальных функций.
38. Убойный комплимент - очень личный и конкретный комплимент, который делается наедине (так он выглядит более честным).
39. Постоянное поглаживание. «Отлично», «прекрасно», «молодец», "умница дочка".
40. Своевременные комплименты, благодарности и поздравления - то есть сразу после успеха, помощи или разрешения. Восторженные поклонники всегда несут цветы в первых рядах.
41. Комплимент-бумеранг. Если вам делают комплимент — тут же на месте применяйте контр-комплимент.
42. Умейте принимать комплименты. Неумение принимать комплименты раздражает людей.
43. Глубинные комплименты. Важно не то, что человек делает — а то, зачем он это делает. Переходите от фактов к целям, а от целей к ценностям. Требуется хитрость, внимательность или детальное знание интересов чтобы понять, на чем основана глубинная самооценка собеседника и к чему он на самом деле стремится. Но если комплимент попадет в эту глубинную точку, то человек скажет, что вы его "действительно понимаете".
44. Вариации сигналов внимания. Никаких "ага, угу, хм" - комментировать нужно полными словами, краткими замечаниями и переспросами.
45. Наглость — это не недостаток, а метод, один из социальных инструментов. В некоторых ситуациях наглость допустима, а в некоторых даже необходима. См. известную двухходовку обхода секретарей «Он у себя? - Я к нему».
46. Медленный обзор аудитории. «Я тут власть».
47. Досье на знакомых с последними событиями из их личной жизни.
48. Нельзя "сочувствовать" слабостям и неудачам, а также назойливо интересоваться чужими проблемами - дай пострадать людям в одиночестве, без дополнительного унижения.
49. Не замечай случайных неудач.
50. Не поднимай сложных тем и серьезных проблем на вечеринках. Все и так знают, что по

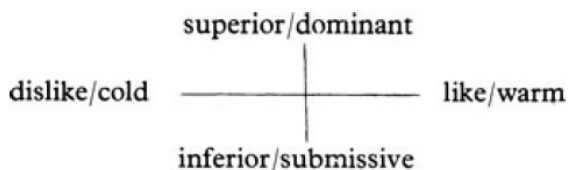
большей части занимаются ерундой. Не портят людям праздник.

51. «Крутые реагируют первыми». Первым начинай аплодировать. Не стесняйся комментировать и делать замечания, входить и выходить из аудитории, занимать первое место в очереди и так далее.
52. Смотри не на лицо и не в глаза — а в ЗРАЧКИ, заглядывая за поверхность глаз, концентрируясь чуть дальше, на сетчатке. Дает эффект «проникновенного» взгляда.
53. Смотришь значит любишь. Не смотришь — не любишь. Это догма.
54. У мужчин поле зрения центральное, у женщин более периферийное. Женщина тебя видит боковым зрением, даже когда не смотрит на тебя прямо.
55. Треугольники взгляда. Смотришь в треугольник между глазами и центром лба — доминирование. Смотришь в треугольник между глазами и кончиком носа — доброжелательное общение.
56. Взгляд терминатора. Поворот глаз — поворот шеи. Добавляет солидности.
57. Взгляд исподлобья и наклоненная голова — беззащитность и подчинение.
58. Предоставляй собеседнику время на оценку сказанного и сделанного тобой (2-3 секунды), не грузи, не мельтеши и не перескакивай. Особенно актуально в условиях собеседования.
59. Итеративные пробы личного пространства. Проникаешь ближе к телу и уходишь обратно — следишь за реакцией. Если все норм, можно проникать глубже.

Навыки общения.

5 апреля 2020 г. 19:25

Простейшая классификация коммуникативных актов. Две оси: доминирование-подчинение, позитивное-негативное.



*

Тест "вживания в роль" коррелирует с уровнем развития коммуникативных навыков.

*

Невербальные элементы:

- Лицо. Важнейший из источников передачи невербальной информации (пол, возраст, здоровье, гигиена, эстетика, эмоциональное состояние).
- Жестикуляция (эмблемы, иллюстрации, аффекторы, указатели, регуляторы, адапторы - защитные движения).
- Взгляд (направление взгляда, его продолжительность).
- Пространственное поведение (дистанция, ориентация в пространстве, поза, движение).
- Просодия (скорость речи, громкость, высота тона, тембр, дикция, речевой контур).
- Телесные контакты.
- Внешность (лицо, причёска, косметика, рост, вес, физическое развитие, одежда, аксессуары, поведение в целом).

Вербальные элементы:

- Инструкции, приказы, рекомендации, советы, косвенные указания (различная степень обязательности).
- Вопросы, просьбы.
- Комментарии, предложения, фактическая информация.
- Перформативы.
- Неформальные разговоры.
- Социальные рутинные (приветствия, прощания, благодарности, извинения, комплименты).
- Выражение эмоционального состояния и отношения к другим людям.
- Косвенные сообщения.

Средства синхронизации коммуникации.

Элементы обратной связи:

- 1) Расстояние до собеседника.
- 2) Ориентация.
- 3) Взгляд. Время зрительного контакта.
 - Слушатель - 75%.
 - Говорящий - 40%.
 - Взаимный зрительный контакт - 30%.
 - Длительность взгляда - 3 секунды.
 - Длительность взаимного взгляда - 1,5 секунды.
- 4) Кивки головой.
- 5) Подходящая поза (внимание, открытость, направленность на собеседника).
- 6) Зеркальные движения, повторение жестов, отражение эмоционального состояния.
- 7) Вербальные сигналы (короткие фразы/звуки, информирующие о внимании).
- 8) Движения, жесты и фразы-регуляторы. Передача, удержание и взятие слова.

Самопрезентация.

Основные проблемы:

- Социальная тревога, социофобия (порядка 30% населения).
- Скрытность, замкнутость, недостаток эмоций и отсутствие выразительных личностных черт.
- Введение в заблуждение. Бахвальство, хвастовство, преувеличение собственной важности. Этому подвержены практически все люди.

Выраженные различия между здоровыми людьми и психически больными.

	<i>Group i</i>		<i>Group v</i>		P
	<i>Mean</i>	<i>S.D.</i>	<i>Mean</i>	<i>S.D.</i>	
<i>Non-verbal : voice</i>					
Volume	1.42	0.50	2.20	0.86	.001
Tone	1.50	0.65	2.30	0.94	.001
Clarity	1.19	0.40	2.20	1.08	.001
Speed	1.19	0.49	2.07	1.03	.001
<i>Non-verbal : body</i>					
Facial expression	1.50	0.71	2.93	1.10	.001
Gaze	1.36	0.76	2.07	1.28	.05
Posture	1.81	0.80	2.68	1.11	.01
<i>Verbal : form</i>					
Length	1.62	0.70	2.80	1.08	.001
Spontaneity	1.13	0.68	2.33	1.18	.001
Control	1.96	0.72	2.47	1.13	
Continuity	1.35	0.49	2.80	1.01	.001
Silences	1.96	0.72	3.32	0.82	.001
Hesitations	1.19	0.40	1.60	0.99	
Handing over	1.92	0.53	3.07	0.88	.001
Taking up	1.54	0.58	1.93	0.88	
<i>Verbal : content</i>					
Topics	1.46	0.71	3.07	0.88	.001
Interest in other	1.58	0.64	2.53	0.99	.001
Interest in self	1.27	0.60	2.47	0.92	.001
Feeling talk	1.46	0.65	2.47	0.92	.001
Total score on E.R.S.	10.31	5.84	30.60	8.05	.001

Базовые коммуникативные навыки.

Вербальные.

- 1) Вопросы, просьбы.
- 2) Поиск и предоставление информации.
- 3) Инструктирование (запросы, приказы).
- 4) Предложение и поиск мнений, предложений.
- 5) Приветствие, инициация расставания.
- 6) Извинения, объяснения.
- 7) Шутки.
- 8) Согласие, разногласие.
- 9) Выражение благодарности.

Невербальные.

- 1) Зрительный контакт.
- 2) Выражение и чтение эмоций на лице. Шесть основных эмоций (счастье, грусть, страх, злость, отвращение, удивление/заинтересованность).
- 3) Расстояние и ориентация.
- 4) Параметры голоса.
- 5) Жестикуляция.
- 6) Поза. Расслабленность/напряженность, доминирование/подчинение.
- 7) Внешность (груминг, одежда).

Краткое содержание курса.

1	Основное правило : ВСЕГДА отвечать на приветствия.
2	Наблюдение перед началом коммуникации.

	<p><i>Elements</i></p> <p>Face (thickness of lips, height of forehead, deep/shallow set eyes, etc.)</p> <p>Clothes (colour, style, quality)</p> <p>Hair (colour, style, length)</p> <p>Decoration (rings, badges, jewellery)</p> <p>Skin (complexion, colour, lines, wrinkles)</p> <p>Cosmetics (make-up, scent, after-shave, etc.)</p> <p>Beard and moustache (colour, style, length)</p> <p>Accessories (spectacles, cigarettes, pipe, gloves, hat etc.)</p> <p>Physique (height, fatness, muscularity, figure, deformity)</p> <p>Neatness (hair in place, shaven, etc.)</p> <p>Cleanliness (hair, finger nails, etc.)</p>	<p><i>Impressions</i></p> <p>Age</p> <p>Gender identity</p> <p>Sexuality</p> <p>Attractiveness</p> <p>Social class</p> <p>Status</p> <p>Conformity</p> <p>Intelligence</p> <p>Personality</p> <p>Emotionality</p> <p>Fashionability and taste</p>
	<p>1) Поиск человека, узнавание.</p> <p>2) Чек-лист признаков и свойств.</p> <p>3) Определение общего состояния и готовности к коммуникации.</p> <p>4) Определение отношения конкретно к тебе.</p> <p>5) На основе каких объективных признаков были получены выводы в пунктах 3) и 4)?</p> <p>6) Проверка выводов на основе опроса мнения других людей (экспертное мнение).</p>	
3	<p>Недопонимание.</p> <p>Другие люди не всегда способны понять намерения окружающих. Недостаточно иметь намерение, нужно уметь его правильно выразить и передать. Например, чтобы люди поняли, что ты доброжелателен, нужно уметь выразить подходящие признаки доброжелательности.</p>	
4	<p>Распознавание эмоций.</p> <p>1) Общий контекст ситуации.</p> <p>2) Основные эмоции (нижняя, верхняя половина лица). Смешение эмоций.</p> <p>3) Динамика эмоций (скорость появления, время удержания, скорость исчезновения).</p> <p>4) Мимолетные неконтролируемые эмоции.</p> <p>5) Согласование эмоций и содержания сообщения.</p> <p>6) Другие эмоциональные признаки (просодия, поза, жесты, адапторы).</p> <p>7) Анализ эмоций. Список признаков, проверка выводов.</p> <p>8) Выявление причин данного эмоционального состояния. Почему человек сейчас чувствует именно это? Что послужило причиной?</p>	
5	<p>Распознавание голоса.</p>	
6	<p>Распознавание намерений.</p>	
7	<p>Упражнения по поддержанию зрительного контакта.</p>	
8	<p>Навыки слушания.</p> <p>1) Адекватное понимание фактического и эмоционального содержания сказанного. Упражнения на декодинг сообщения. На основе каких признаков были сделаны выводы. Проверка адекватности выводов (фактическая и экспертная).</p> <p>2) Обратная связь, сигналы о поддержании внимания (см. выше).</p> <p>3) Комментирование. Выражение своего отношения к сказанному, мыслей и эмоций.</p> <p>4) Задавание вопросов. Инициация и поддержание разговора с помощью вопросов.</p>	
9	<p>Задавание вопросов.</p> <p>Общие и специальные вопросы.</p> <p>Закрытые и открытые вопросы.</p> <p>Вопросы о фактах/эмоциях/отношении/мнении/намерениях.</p>	

Основной курс.

	Начальные навыки.
1	<p>Ситуация: мимолетная встреча.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Узнавание (поднятие бровей).2) Стандартное приветствие.3) Дежурный вопрос.4) Ответ на вопрос.5) Прощание. <p>Невыполнение ЛЮБОГО пункта может повлечь социальные санкции. Люди чувствуют себя неприятно, когда их не узнают, не приветствуют, не отвечают на их вопросы или расстаются с ними, не прощаясь.</p>
2	<p>Расширенная ситуация.</p> <p>Навыки наблюдения.</p> <ol style="list-style-type: none">1) First, through remaining in isolated settings, we shall never have the opportunity to make social contacts and learn about people.2) Second, through lack of accurate information we won't know what to do in situations and may do the wrong thing or end up doing nothing at all.3) Third, we may judge people's feelings and attitudes wrongly and end up in unpleasant misunderstandings, or feel inadequate, nervous or rejected.
3	<p>Вспомнить ситуации из жизни, когда общения не получилось.</p>
4	<p>Детальное описание ситуаций.</p>
5	<p>Базовые навыки наблюдения.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Идентифицируй человека.2) Определи, что он чувствует: вообще и конкретно к тебе.3) Каким образом ты об этом узнал (перечень признаков)?4) Согласны ли с тобой другие? Спроси их.5) Можно ли придумать альтернативные объяснения?6) Насколько ты теперь уверен в первоначальном объяснении?
6	<p>Определение причин чужого поведения.</p> <p>Человеческое поведение зависит от особенностей его характера, поведения других людей и жизненной ситуации, в которой он в данный момент находится.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Идентифицируй чужое чувство (поведение).2) Почему человек чувствует (ведет) себя подобным образом? Что влияет сильнее всего: ситуация, его характер, текущее настроение, другой человек или конкретно ты?3) Узнай мнение других людей по этому вопросу.
7	<p>Анализ восприятия твоего поведения другими людьми.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Что ты чувствуешь и как ты хочешь это выразить: вообще и к конкретному человеку?2) Удастся ли тебе это сделать? Какое впечатление ты производишь на самом деле?3) Проверь собственные социальные сигналы.4) Согласны ли другие с тобой?5) Согласен ли ты со своим первоначальным мнением?6) Какие социальные сигналы нужно изменить, чтобы добиться цели?
8	<p>Распознавание эмоций.</p> <ol style="list-style-type: none">1) Текущая ситуация.2) Три зоны лица.3) Шесть (семь) базовых эмоций. Смешанные эмоции.4) Поза, жестикуляция.5) Голос.

	Двойная проверка своих суждений.
9	Распознавание эмоций в голосе. Большой перечень параметров.
10	Распознавание базовых отношений: дружелюбное/недружелюбное, доминирование/подчинение. Также большой перечень признаков. Нужно будет разобрать их отдельно.
	<p>Навыки слушания.</p> <p>1) Адекватное понимание фактического и эмоционального содержания сказанного. Упражнения на декодинг сообщения. На основе каких признаков были сделаны выводы. Проверка адекватности выводов (фактическая и экспертная). Отзеркаливание собеседника - пересказ его сообщение своими словами.</p> <p>2) Обратная связь, сигналы о поддержании внимания (см. выше).</p> <p>3) Комментирование. Выражение своего отношения к сказанному, мыслей и эмоций.</p> <p>4) Задавание вопросов. Инициация и поддержание разговора с помощью вопросов.</p>
11	<p>Вербальное рефлексирование.</p> <p>1) Выслушай сообщение собеседника.</p> <p>2) Идентифицируй субъективное отношение (эмоции, мнение, убеждение).</p> <p>3) Идентифицируй факты, о которых говорилось в сообщении.</p> <p>4) Перескажи собеседнику краткую суть услышанного. Используй схему: "Ты чувствуешь (думаешь, полагаешь, веришь), что X, потому что Y".</p>
12	<p>Невербальное рефлексирование.</p> <p>1) Выслушай сообщение собеседника.</p> <p>2) Обрати внимание на лицо, голос, жесты. Идентифицируй субъективное отношение (эмоции, мнение, убеждение).</p> <p>3) Идентифицируй факты, о которых говорилось в сообщении.</p> <p>4) Перескажи собеседнику краткую суть услышанного. Используй схему: "Ты чувствуешь (думаешь, полагаешь, веришь), что X, потому что Y".</p>
13	<p>Полное эмоциональное отзеркаливание собеседника.</p> <p>То же самое, что и раньше, только пункт 4) звучит так:</p> <p>4) Перескажи собеседнику суть услышанного, скопировав его эмоциональное состояние. То есть говори в том же тоне, тем же голосом и т. д.</p>
14	То же самое, что и раньше, только с определением более тонких оттенков базовых эмоций. Там целый список, который нужно будет просмотреть.
15	<p>Обратная связь. Сигналы о поддержании внимания.</p> <p>Ага, ясно, понятно, угу, хм, да, я вижу... + кивки головой.</p>
16	<p>Комментирование.</p> <p>В процессе слушания собеседника нужно кратко комментировать его подходящим образом - как вербально, так и невербально.</p> <p>Также можно использовать небольшое самораскрытие ("я считаю, что ты...", "ты считаешь так, а я иначе...")</p>
17	<p>Задавание вопросов.</p> <p>Общие и специальные вопросы.</p> <p>Закрытые и открытые.</p> <p>Вопросы о фактах, чувствах, мнениях.</p>
18	Тренировка. Задай общий закрытый вопрос о фактах. Задай специальный закрытый вопрос о мнении. И т. д. Всего около 8-12 комбинаций.
19	Финальная тренировка.

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Выбери собеседника. 2) Определи его отношение к тебе и ситуации вообще. 3) Определись со своим отношением к нему и ситуации вообще. 4) Проанализируй свое текущее состояние и предполагаемое поведение. Адекватно ли оно ситуации? 5) Приготовь сообщение. Проверь его релевантность? 6) Поприветствуй собеседника. 7) Выбери вопрос (общий, фактический) и задай его. Наблюдай за вербальным и невербальным поведением. 8) Выбери вариант ответа. Дай краткий и средний ответ. 9) Задай вопрос (специальный, фактический). 10) Прослушай ответ и прокомментируй его кратко и более полно. 11) Задай общий или специальный персональный вопрос. 12) Выслушай и прокомментируй ответ максимально полным образом (личные вопросы нужно комментировать полно). 13) Поделись похожими чувствами или опытом. 14) Выбери стиль прощания, закончи беседу.
	Навыки говорения.
20	<p>Передача фактической информации.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Темы для сообщения. Стандартные топики - новостные, бытовые, личные и так далее. Нужно составить список топиков. 2) Факты по каждой теме (важна предварительная подготовка - теоретически, вся жизнь это подготовка к общению). 3) Навыки обращения с памятью. Говори только о том, что хорошо помнишь. Обрыв сообщения из-за забывания - одна из самых серьезных ошибок коммуникации.
21	<p>Общее и специальное содержание.</p> <p>Сообщение обычно строится на движении от общих фактов к подробностям (Сначала ЧТО или КТО, потом все остальные части речи).</p>
22	<p>Тренировка вербального раскрытия.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выбери тему. 2) Припомни ситуацию (в смысле фактов), релевантную тебе, собеседнику или вашей группе. 3) Проанализируй свое мнение, отношение и чувства. 4) Опиши ситуацию в общих словах. 5) Опиши подробности. 6) Опиши свое мнение, отношение или чувства.
23	<p>Тренировка невербального раскрытия.</p> <p>То же самое, что и 22, только последний пункт отличается.</p> <p>6) ВЫРАЗИ подходящим образом свое мнение, отношение или чувства. Используй соответствующую мимику, жестикуляцию, голос и т. д.</p> <p>Основные проблемы при передаче эмоций.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Полное сдерживание эмоций (шизоидность). 2) Полное выражение всех эмоций (недостаток эмоционального контроля порицается в обществе). 3) Нежелательное раскрытие эмоций (человек сам не осознает, что выражает некоторую эмоцию). 4) "Невидимые" эмоции (человек думает, что выражает эмоцию, но на самом деле сигналов нет, либо собеседник не в состоянии их прочесть). 5) Несоответствие эмоций и их выражения. 6) Застывший аффект (лицо выражает эмоцию, даже когда человек находится в нейтральном состоянии). Грустный котик. 7) Выражение одной и той же эмоции первым делом по любому поводу (например, человек агрессивно реагирует на любую ситуацию и только потом разбирается в ней). 8) Застывание на одной эмоции (человек ВСЕГДА грустен, либо зол, либо счастлив - это очень часто встречается у психически больных людей). <p>Способы выражения эмоций рекомендуется изучать и тренировать перед зеркалом.</p>
24	Одновременная тренировка слушания и говорения с партнером.
	Meshing skills.

	Поток, тайминг, переключение.
25	<p>Поток.</p> <p>Поддержание разговора достигается следующими способами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Те же факты и чувства. 2) Те же факты, но другие чувства. 3) Те же чувства, но относительно других фактов.
26	<p>Тайминг.</p> <p>Речь собеседников должна быть синхронизирована - не допускается как одновременное говорение, так и долгие паузы.</p> <p>В случае, если собеседник начинает говорить не вовремя или слишком долго говорит, можно "наказать" его с помощью вербальных и невербальных сигналов (напевание песни, затыкание ушей, утрата внимания, одностороннее прекращение беседы и так далее). Также можно использовать намеренное долгое молчание после того, как он закончил говорить - чтобы он начал "ждать" твоего сообщения.</p> <p>Если собеседник долго ничего не говорит - можно побудить его к общению с помощью вопроса или метавопроса (т. е. вопроса типа "Почему ты молчишь?", "Может быть, тебе неудобно продолжать беседу?" и т. п.)</p>
27	<p>Переключение.</p> <p>Захват, удержание и передача инициативы.</p>
28	<p>Передача инициативы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Задание вопроса относительно мнения собеседника по поводу только что сказанного. "А ты как думаешь на этот счет?" "А ты бы что сделал на моем месте?" "А у тебя какое мнение?" 2) Невербальные сигналы. Замедление и остановка речи, жестикуляции, отведение взгляда. 3) Вербальные сигналы. Заключительные фразы. "Ну вот и все?" "Такие дела." "Примерно так все и случилось".
29	<p>Захват инициативы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Невербальные сигналы готовности. Быстрое кивание головой, "да-да-да", "ага-ага", резкие изменения позы, наклон в сторону собеседника. У меня так же поднятие подбородка и жест открытой ладонью вверх. 2) Прекращение передачи сигналов о внимании и комментирования, уменьшение жестикуляции, успокоение движений в ожидании момента, когда собеседник замолчит. 3) Захватывание и повтор элемента речи собеседника - после чего переход к своему сообщению. 4) Уверенное начало изложение собственного мнения, не дожидаясь прекращения речи собеседника. Люди обычно останавливают речь, чтобы к нему прислушаться. Говорить нужно уверенно, медленно и четко. "Я думаю, что..." 5) Прерывание в точках остановки речи - в моменты завершения предложений. "Извините", "Послушай", "Это..", "эээ...", "ммм..." и т. д.
30	<p>Сопrotивление передаче слова:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Продолжение сигналов внимания ("Да-да, я слушаю"), не обращая внимания на желание собеседника прекратить говорение. 2) Принятие и возврат вопроса. 3) Задание следующего вопроса после заключительной фразы собеседника.
31	<p>Удержание инициативы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Проверка наличия знаков внимания от собеседника. Для этого нужно после каждой завершенной мысли смотреть на реакцию собеседника. 2) Насильственное удержание инициативы. Если собеседник подает знаки внимания о желании захватить слово, то нужно сделать вид, что ты ничего не замечаешь - отвести взгляд, сделать голос увереннее и громче и договорить свое сообщение до конца.
	Социальные рутины.
32	<p>Приветствие с целью взаимодействия.</p> <p>Приветствие и прощание аналогичны запросу доступа к началу коммуникации и завершению сессии.</p> <p>По продолжительности и глубине сессии выделяют несколько типов приветствий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обычное (привет-пока).

	<p>2) Приветствие с небольшим ритуальным разговором (Как дела? Нормально. А у тебя? Тоже хорошо. И т. д.) и быстрым расставанием.</p> <p>3) Приветствие с продолжительным разговором.</p> <p>Этапы приветствия.</p> <p>1 Узнавание.</p> <p>1) Увидеть или услышать знакомый голос.</p> <p>2) Принять решение о приветствии (зависит от обстоятельств, в которых люди встретились).</p> <p>3) Ориентация лицом к лицу и взаимный зрительный контакт. Поднять брови, улыбнуться, подать руку/помахать рукой/кивнуть головой/коротко поздороваться.</p> <p>Функция узнавания.</p> <p>Инициация социального контакта и получение возможности для углубления сессии.</p> <p>Реакция.</p> <p>Предполагается взаимная реакция, т. е. аналогичная последовательность действий. Затем либо короткое приветствие и расставание, либо переход к следующему этапу. Игнорирование приветствия является ошибкой коммуникации.</p> <p>2 Приближение и подготовка.</p> <p>1) Прекращение текущей активности.</p> <p>2) Взаимный зрительный контакт, улыбка (м.б. наклоненная голова), ладонь для рукопожатия.</p> <p>3) Близкое приветствие. Прекрасная погода, не так ли? Как вас зовут? Как дела? Как жизнь? Ну, что делаешь? И т. д.</p> <p>Функция.</p> <p>Запрос разрешения на разговор. (Выражение "Как дела?" часто замещает просьбу о разговоре или приглашение к нему).</p> <p>Реакция.</p> <p>Краткий ответ, чаще стандартный.</p> <p>После чего разговор либо продолжается (это стандартное ожидание), либо прерывается (Извини, у меня сейчас дела и т. д.)</p> <p>3 Аттачмент.</p> <p>Переход к дружескому открытому общению. Давно не виделись. А вот что вчера было. Ну как живешь тут? И прочее.</p> <p>Функция.</p> <p>Поддержание старых связей. Приобретение новых знакомых.</p> <p>4 Расставание.</p>
33	<p>Обычное приветствие (привет-пока).</p> <p>Улыбка, кивок головой, "Привет" и так далее - чаще всего без прекращения занятий и на ходу.</p> <p>Функция.</p> <p>Признание знакомства (Я тебя узнал и признаю, что мы знакомы) без близкого взаимодействия. Чаще всего используется при случайной встрече в толпе, на рабочем месте и т. д.</p>
34	<p>Не-приветствие.</p> <p>Обычный зрительный контакт с последующим отводом глаз.</p> <p>Функция. С незнакомыми людьми в публичном месте.</p>
35	<p>Расставание.</p> <p>Порядок расставания зависит от степени глубины сессии.</p> <p>Первая фаза.</p> <p>Смена позы, отдаление от собеседника, поворот в сторону или отведение взгляда, взгляд на часы и т. д.</p> <p>Комментирование обязательности расставания (Я не хочу с тобой расставаться, но я должен). Примеры: уже довольно поздно, меня ждет жена, у меня через час дела и проч.</p>

	<p>Вторая фаза. Взаимное вставание (если собеседники до этого сидели), зрительный контакт, улыбка, пожатие рук, похлопывание по плечу, "Было приятно встретиться/познакомиться", "Увидимся" и т. д. Если отношения очень близкие или предполагается долгое расставание перед следующей встречей, то также выражаются уверения в преданности и прочая и прочая.</p> <p>Третья фаза. Короткое расставание. Ориентация в сторону от собеседника, зрительный контакт, улыбка, "Пока", "До встречи!", "Увидимся вечером/после работы" и т. д.</p> <p>Фазы соответствуют различной глубине сессии, только в обратном порядке. Короткое приветствие - короткое расставание. Как дела? Нормально? - элементы второй фазы. Длительная беседа - элементы первой фазы для вежливого выхода из беседы.</p>
36	<p>Просьбы о помощи, запросы разрешения. Используются в ситуации, когда у тебя нет возможности или права что-то сделать самостоятельно.</p> <p>Выделяется четыре фазы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Изложение просьбы. Запрос разрешения. 2) Ответ на просьбу о помощи. Отклонение. Отклонение с объяснением причины и (или) извинением. Обещание помочь в другое время. Согласие помочь. Помощь с энтузиазмом. 3) Ответ на запрос о разрешении. Строгий запрет. Запрет с объяснением причины и (или) извинением. Пассивное разрешение (не знаю, как хочешь, попробуй). Разрешение. Разрешение с энтузиазмом (Ну конечно же!). 4) Выражение благодарности. 5) Минимизация. (Не за что).
37	<p>Приватные общественные ситуации. Пример клуба или вечеринки.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Представление знакомого. 2) Breaking the ice. Приветствие, взаимное представление (обмен идентичностями: кто по жизни, чем занимаешься). 3) Общая тема. Специальная тема.
38	<p>Общественные ситуации. Транспорт, прачечная, библиотеки, бары, холлы и залы ожидания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Breaking the ice. 2) Просьбы и предложения информации: направление, часы работы, цены на вещи. 3) Просьба и предложение совета. 4) Просьба об услуге: время, свободное место, прикурить и т. д.) 5) Комментарий об общей ситуации (погода) или специальной ситуации. 6) Углубление темы. Эффективны замечания об общем контексте ситуации (местонахождение, люди рядом и т. д.) и каким образом собеседники оказались в ней. 7) Обмен идентичностями.
39	<p>Подтверждение, поддержка и т. д. Комплименты, похвала, поздравления, поощрение (подталкивание), выражение симпатии - вербальные и невербальные (подарки, займы, помощь). Они не являются обязательными, но укрепляют связи между людьми.</p> <p>Комплименты делаются в сторону осязаемых вещей: одежда, прическа, физическая форма, украшение, угощение и т. д. Похвала/поздравление связана с абстрактными успехами и достижениями.</p> <p>Первая фаза. Невербальные сигналы: взаимный зрительный контакт, взаимная ориентация, физический контакт (пожатие рук), выражение подходящих эмоций мимикой и голосом. Вербальные сигналы: уместные в данной ситуации слова - похвала, поддержка, поощрение, мотивация, соболезнования, утешение и т. д.</p> <p>Реакция.</p>

	<p>Благодарность и признание. Демонстрация скромности, преуменьшение достижений, комментариев по поводу потери и т. д.</p> <p>Вторая фаза. Вопрос относительно обстоятельств достижения или потери. Выслушивание ответа (см. выше).</p> <p>Реакция. Описание обстоятельств и личного опыта, связанного с достижением или потерей.</p>
40	<p>Предложение взять, использовать или сделать что-либо. Угощение, "Возьми, этим удобнее", "Вам помочь?" и т. д.</p> <p>Первая фаза. Предложение. Ссылка на причину (это вкусно, этим удобнее, давайте я, а то вам тяжело и т. д.) - т. к. услуга требует компенсации, то ее невежливо предлагать без причины.</p> <p>Реакция. Благодарность и подтверждение полезности предложения либо отклонение с объяснением причины.</p> <p>Вторая фаза. Принятие согласия или настаивание в случае несогласия.</p> <p>Реакция. Уступка чужой настойчивости и принятие предложения, либо благодарность и вежливое, но твердое отклонение с объяснением причины. Либо перенос принятия на другое время (сейчас не надо, а вот в следующий раз - давай).</p> <p>Третья фаза. Минимизация жертвования и указание на удовольствии от помощи или предложения.</p>
41	<p>Оправдание. Используется для смягчения или ликвидации отрицательного впечатления.</p> <p>Виды оправдания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Отрицание фактов, на основе которых построено обвинение. Желательно использование доказательств. 2) Отрицание неверной интерпретации фактов (это не А, это Б). 3) Признание фактов и отрицание злого умысла и желания навредить. 4) Признание фактов и отрицание ответственности в том в случае, когда действие было совершено случайно или под давлением обстоятельств.
42	<p>Извинение. В случае, когда факты признаны, ситуацию можно исправить с помощью моральной или материальной компенсации ущерба.</p> <p>Первая фаза.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Невербальные и вербальные сигналы извинения (извини, я сожалею, мне очень жаль, прости). 2) Признание вины. 3) Подтверждение понимания чужого дискомфорта и негативных эмоций по поводу содеянного. 4) Предложение или вопрос, касающийся возможности уменьшения ущерба. 5) Самораскрытие, признание чувства стыда, вины, позора. 6) Принятие наказания. 7) Обещание хорошего поведения в будущем. 8) Окончание извинения. Прекращение разговора, отведение взгляда, изменение позы и т. д. <p>Реакция. Снятие обвинения, прощение, требование объяснений, компенсации ущерба и так далее.</p> <p>Вторая фаза. В случае, если первая попытка не оказалась успешной. Более слабое повторение элементов первой фазы и подведение черты. "Это все, что я могу сказать".</p> <p>Третья фаза. Если обвинитель продолжает обвинять, оскорблять или угрожать, нужно повторить все элементы первой фазы в явном виде. То есть, "я признал вину, я сказал, что понимаю твои чувства, я предложил возмещение ущерба и т. д." После повторения требуется подвести черту, то есть сообщить, что извинение принесено и вопрос закрыт.</p>

	<p>Такое явное обращение подкрепляется ассертивными сигналами (зрительный контакт, четкий голос, уверенная поза и т. д.)</p> <p>Четвертая фаза. Если обвинитель не унимается, требуется явным образом завершить беседу или перейти к открытой конфронтации.</p>
43	<p>Сохранение лица.</p> <p>Люди очень часто не соглашаются на предложения и требования, придумывая отговорки ("малую ложь") в качестве маскировки прямого отказа. Является ли аргумент реальным или просто отговоркой, можно проверить, скорректировав первоначальное предложение или требование - если человек снова находит какую-то мешающую причину, то скорее всего, мы имеем дело с отговоркой. В этом случае следует сделать вид, что ты "ничего не заметил" и вежливо прекратить настаивать на своем.</p> <p>Прямое вскрытие маскировки может привести к конфликту, т. к. человеку придется признаться, что он солгал.</p>
44	<p>Ассертивные рутины. Отстаивание своего мнения. В повседневной жизни человеческая деятельность регулируется обычаями и скрытыми нормами (tacit norms). Ссылаться на закон в данном случае бессмысленно, т. к. закон отсутствует. Приходится опираться на "понятия" и владеть подходящей аргументацией.</p> <p>Но отстаивать нарушение своих прав в быту обязательно. Порядок примерно такой:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Констатации нарушения своих прав. 2) Косвенный вопрос к нарушителю о причине такого нарушения. Например, "Вы торопитесь?" - к человеку, который пролез вне очереди. 3) Если причину нарушения прав можно считать неуважительной, то нужно заявить о нарушении своего права и потребовать соблюдения правил или возмещения, при этом нужно сослаться на "понятия". "Я тоже тороплюсь, но пришел раньше вас. Магазин обслуживает посетителей в порядке живой очереди - так что вам следует занять место за мной". 4) Если нарушитель продолжает нарушать, то можно попробовать перейти к оскорблениям и угрозам. <p>При этом настаивать на своем нужно уверенно, без агрессии, выказывая только положительные эмоции.</p>
45	<p>Отказ. Умение отказывать является одним из навыков ассертивности.</p> <p>Этапы выражения отказа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Оценка состоятельности требования или просьбы. Насколько они вписываются в рамки законов, официальных и неофициальных соглашений, неформальных отношений, tacit norms и проч. 2) Если требование выходит за рамки соглашений, то нужно указать на этот факт и либо отказаться, либо потребовать взаимных уступок. 3) Если требование допустимо, но невыполнимо по некоторым причинам, то можно либо отказаться, указав на эти причины (я сегодня занят), либо придумать подходящую отговорку, либо перенести его обсуждение или выполнение на более поздний срок. 4) Если собеседник продолжает настаивать, невзирая на отказы, то аргументировать отказ уже не нужно. Нет - значит нет. В крайнем случае нужно указать, что дальнейшие требования приведут к ухудшению отношений или наказанию.
	<p>Стратегии. Самопрезентация, контролирование и вознаграждение других.</p> <p>Люди осознанно периодически иницируют контакты, модулирующие чужое поведение. Показывают себя другим в выгодном свете, приручают других с помощью положительных сигналов, и подавляют потенциальных доминаторов и агрессоров.</p>
46	<p>Вознаграждение других. Допустим, ты хочешь с кем-то познакомиться поближе, подружиться или поддержать контакт.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Выбор "цели" и сбор информации о человеке и его интересах. Определить цель и ситуацию, в которой ее можно достичь. 2) Встретиться и поприветствовать человека.

	<p>3) Использовать схему вопросов Общее-Специальное-Чувства на не слишком личные темы.</p> <p>4) Полный спектр реакций (сигналы внимания, комментирование, эмоции и др.)</p> <p>5) Самораскрытие.</p> <p>6) Раскрыть чувства, мнения и верования, отражающие сходство между вами и собеседником.</p> <p>7) Зрительный контакт и доброжелательный голос. Не прерывать собеседника, не пренебрегать реакцией на его слова. Использовать преимущественно невербальные сигналы передачи и взятия разговора.</p> <p>8) Использовать рутины поддержки - комплименты, похвала, выражение симпатии и благодарности. Делать предложения и приглашения.</p>
47	<p>Контролирование других. Цель: не позволять доминировать над собой и ситуацией, самому устанавливать тему беседы.</p> <p>1) Выбор "цели" и сбор информации о человеке и его интересах. Определить цель и ситуацию, в которой ее можно достичь.</p> <p>2) Встретиться и поприветствовать человека.</p> <p>3) Использовать схему вопросов Общее-Специальное-Чувства на не слишком личные темы.</p> <p>4) Меньше рефлексирования и сигналов внимания, но больше вопросов и удивления.</p> <p>5) Меньше личных самораскрытий. Говорить кратко и по фактам.</p> <p>6) При самораскрытии сделать акцент не на общем, а на различиях, и изменить тему беседы.</p> <p>7) Раскрывать мнения больше, чем чувства. Уменьшить проявления невербальных сигналов и эмоций.</p> <p>8) Использовать сигналы доминирования. Больше зрительных контактов, отводить взгляд последним, использовать знаки критики (нахмуренные брови и т. д.), громкий и объемный голос. Также можно использовать знаки эмоциональной холодности и безразличия (отведение взгляда, отсутствие реакции и т. д.)</p> <p>9) Использовать прерывание и не-реагирование. Брать и удерживать разговор, подавлять его перехват.</p> <p>10) Выдвигать требования, давать советы, отклонять просьбы, отстаивать права, не оправдываться и не принимать оправданий.</p> <p>11) В экстремальных случаях, использовать знаки негативного отношения к собеседнику.</p>
48	<p>Самопрезентация или Как произвести хорошее впечатление.</p> <p>1) Физическая внешность, особенно одежда и прическа.</p> <p>2) Невербальные сигналы. Зрительный контакт, прямая поза, ориентация лицом к лицу, громкий и четкий голос.</p> <p>3) Скрытие невербальных признаков тревоги, депрессии и низкого социального статуса. Социально одобренные знаки положительного отношения - улыбка и т. д.</p> <p>4) Непрямое раскрытие фактов (истинных и вымышленных), повышающих социальный статус - интересная работа, друзья, девушка, супруг, семья, активность в свободное время (хобби, развлечения), жизненные достижения. Утаивание негативной информации - одиночество, неудачи, эмоциональные проблемы.</p> <p>5) Вознаграждение собеседника.</p> <p>6) Контроль над собеседником.</p>
49	<p>Каждый разговор - это манипуляция. Даже невинная на первый взгляд болтовня может приносить тебе скрытый психологический и социальный вред.</p>