

КОММУНИКАЦИЯ отличается от
общения **НАЛИЧИЕМ ЦЕЛИ**



ФОРМУЛА ГЕНИЯ КОММУНИКАЦИИ

- **Сформулировать ЦЕЛЬ**

– по сути это тот самый образ, который должен остаться в голове слушателя после завершения коммуникации. Напоминаем, что если мы говорим об убеждении, то собеседник должен остаться лояльным к созданному у него в сознании образу (позитивный формат) или этот образ должен его начать подталкивать к совершению каких-либо действий в режиме избегания (негативный формат).

- **Подчинить ДЕЙСТВИЕ цели**

Делать то, что нужно, и (что важнее) не делать лишнего – того, что может вызвать искажения.

- **ОСТАНОВИТЬСЯ, когда цель достигнута**

Часто, добиваясь поставленной цели, мы попадаем в ловушку эйфории, головокружения от успеха. Наступает реакция, которую господи Илья и Петров метко назвали «*Остапа понесло...*». Эта реакция сводит на нет первые два элемента формулы и рушит так долго выстраиваемую схему коммуникации.

МОТИВАЦИЯ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



МОТИВАТОР – коммуникативный ход, *усиливающий* желание ПАРТНЕРА учитывать **ВАШИ ИНТЕРЕСЫ**



ДЕМОТИВАТОР – коммуникативный ход, *снижающий* желание ПАРТНЕРА учитывать **ВАШИ ИНТЕРЕСЫ**

ФИЛЬТРЫ КОММУНИКАЦИЙ



КАК

со мной говорят (агрессивно, пассивно, непонятно, неуверенно, ...)

КТО

это говорит (не только статус, но и какой человек – знающий, жесткий, мямля, ...)

ЗАЧЕМ

мне это надо («Доктор, я буду жить? – А смысл?»)

если фильтр смысла не пройден – информация из головы вылетит)

ЧТО

же он мне сообщает (образ)

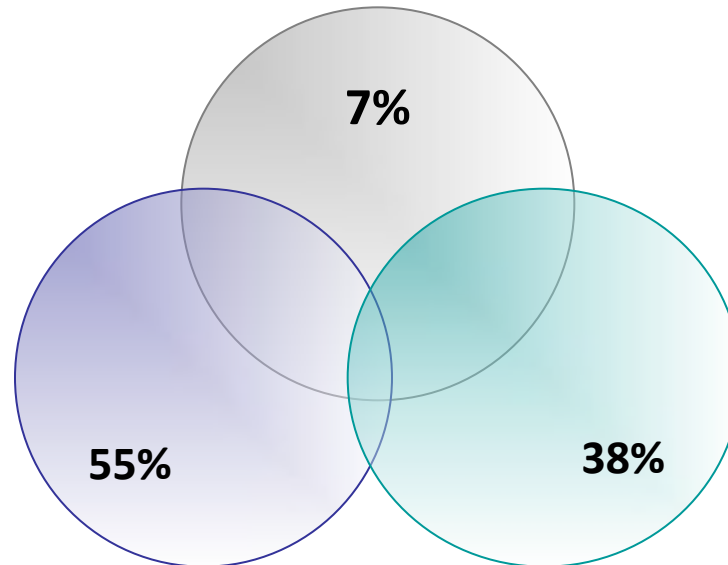
ДЛЯ ВСЕХ ВИДОВ КОММУНИКАЦИИ



ВАЖНА ПРОАКТИВНАЯ ПОЗИЦИЯ

Элементы восприятия

Вербальные:
слова



Невербальные:
внешность + язык
тела (контакт глаз,
выражение лица,
жесты)

Паравербальные:
тембр голоса +
громкость +
интонация + темп
речи + дикция

В коммуникации есть нечто, имеющее значение помимо слов - это как вы это говорите

Выражение лица

Взгляд

Голос

Ноги

Руки



Смысловое содержание произвольной жестикологии:

- демонстрация открытых ладоней - показатель откровенности;
- сжатие кулаков - внутреннее возбуждение, агрессивность (чем сильнее сжимаются пальцы, тем сильнее сама эмоция);
- прикрывание рта рукой (или бокалом в руке) в момент речи - удивление, неуверенность в произносимом, ложь, доверительное сообщение, профессиональная подстраховка от чтения по губам;
- прикосновения к носу или легкие почесывания его - неуверенность в сообщаемом (как собой, так и партнером), ложь, поиск в ходе дискуссии нового контраргумента;
- потирание и почесывание различных фрагментов головы (лба, щек, затылка, уха) - озабоченность, смущение, неуверенность;
- поглаживание подбородка - момент принятия решения;
- покусывание ногтей - внутреннее беспокойство;
- всевозможные движения руки поперек тела (поправить часы, прикоснуться к запонке, поиграть пуговицей на манжете) - маскируемая нервозность;

Смысловое содержание произвольной жестикуляции:

- собирание "ворсинок" с одежды - жест неодобрения;
- оттягивание от шеи явно мешающего воротничка - человек подозревает, что другие распознали его обман, нехватка воздуха при гневе;
- протирание стекол очков либо помещение дужки их оправы в рот - пауза для обдумывания, просьба подождать;
- наклон головы набок - пробуждение интереса;
- быстрый наклон или поворот головы в сторону - желание высказаться;
- постоянное отбрасывание якобы "мешающих" волос со лба - беспокойство;
- явное стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо - ощущение сложности и неприятности момента, неразумение того, как выкрутиться из создавшегося положения (всякая опора повышает уверенность в себе).

Правила использования жестов

Непроизвольность	<p>Прибегайте к жесту по мере ощущения потребности в нем. Не подавляйте импульса наполовину.</p> <p>Если начали поднимать руки, но не дали им свободного движения вверх, то получится нечто вроде жеста распугивания кур.</p>
Ситуативность	<p>Жестикуляция не должна быть непрерывной.</p> <p>Есть много фраз, которым жесты вредят.</p>
Управление	<p>Жестикуляция – элемент равновесия всей позы.</p> <p>Жест не должен отставать от подкрепляемого им слова.</p>
Разнообразие	<p>Изменяйте жесты, не создавайте стереотипного жеста – слушатель запомнит именно его.</p>
Соответствие	<p>Жесты должны соответствовать своему назначению. Их количество и интенсивность должны соответствовать характеру речи и слушателю.</p>

МОТИВАТО МОТИВАТОР – КОММУНИКАТИВНЫЙ ХОД, УСИЛИВАЮЩИЙ ЖЕЛАНИЕ ПАРТНЕРА УЧИТЫВАТЬ ВАШИ ИНТЕРЕСЫ



ДЕМОТИВАТО Р



ДЕМОТИВАТОР –
КОММУНИКАТИВНЫЙ ХОД,
УСИЛИВАЮЩИЙ ЖЕЛАНИЕ
ПАРТНЕРА УЧИТЫВАТЬ **ВАШИ**
ИНТЕРЕСЫ

