

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 господа Ильф и Петров метко называли «*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)

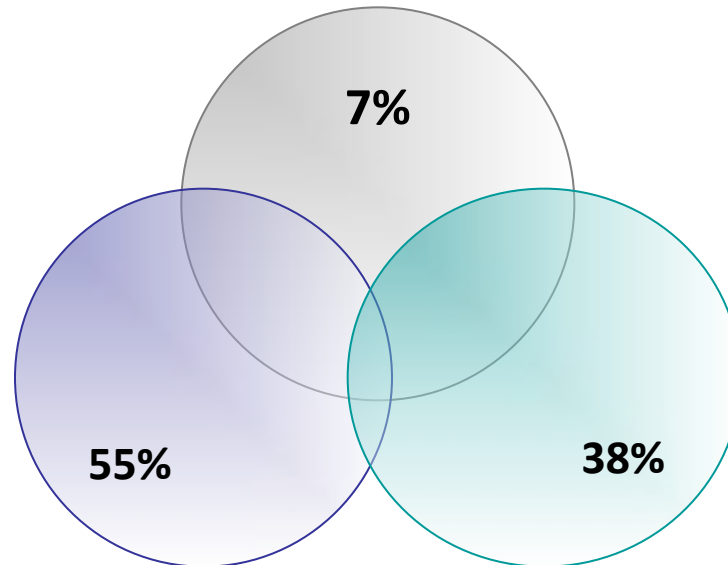
ДЛЯ ВСЕХ ВИДОВ КОММУНИКАЦИИ



ВАЖНА ПРОАКТИВНАЯ ПОЗИЦИЯ

Элементы восприятия

**Вербальны
е: 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 жестикуляции:

- 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:

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

МОТИВАЦИЯ НА

МОТИВАТОР



МОТИВАТОР – коммуникативный

ход, усиливающий желание

ПАРТНЕРА учитывать **ВАШИ**
ИНТЕРЕСЫ

ДЕМОТИВАТОР



ДЕМОТИВАТОР –

коммуникативный ход,
усиливающий желание

ПАРТНЕРА учитывать **ВАШИ**
ИНТЕРЕСЫ

