

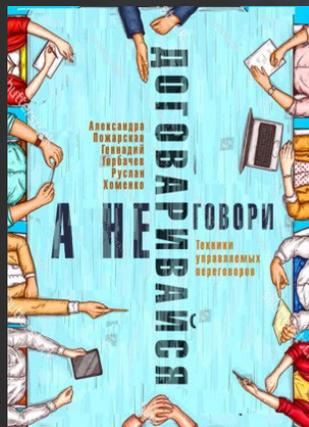
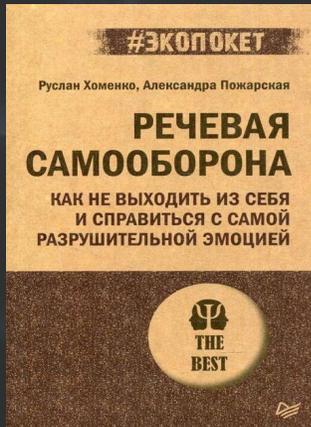
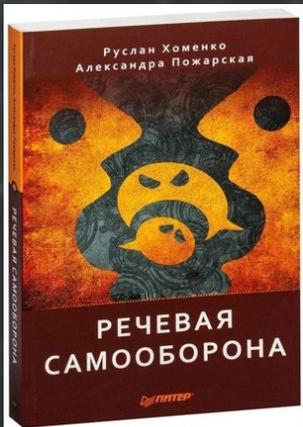
РУСЛАН ХОМЕНКО

ПОБЕЖДАТЬ ИЛИ ДОГОВАРИВАТЬСЯ?
КОНФЛИКТЫ.

РЕЧЕВАЯ
САМООБОРОНА.



РУСЛАН ХОМЕНКО



Тренер по коммуникациям, медиатор, педагог, методолог, профессиональный спикер федеральных форумов, персональный консультант Первых лиц.

Проектный тренер Университета Риторики и Ораторского Мастерства (Москва) с 2008г.

Создатель технологии «Речевая Самооборона в жизни, бизнесе, карьере и политике»

Владелец товарного знака «Речевая Самооборона»

Автор книги-бестселлера «Речевая самооборона», изд.дом «ПИТЕР»

Соавтор книги «Договаривайся, а не говори», изд.дом «ПИТЕР»

КОНФЛИКТ

КАК ПОНЯТЬ?

ПОБЕДА = ПО БЕДЕ...

ХРОНИЧЕСКИЙ
КОНФЛИКТ

...ДРУГОГО
ЧЕЛОВЕКА

МСТИТЕЛЬНОСТЬ
ЖЕЛАНИЕ ОТВЕТИТЬ

- ПРЕСЛЕДОВАНИЕ
- ЖАЛОБЫ
- РАЗРЫВ ОТНОШЕНИЙ

ПОБЕДА ХОРОША В ИГРАХ!

ДОГОВОРЁННОСТЬ

СОГЛАСИЕ
ДВУХ
СТОРОН...

БЕЗ
ЖЕЛАНИЯ
«ОТОМСТИТЬ»

КОНФЛИКТЫ
ВОЗНИКАЮТ
ТАМ,
ГДЕ
НЕТ
ДОГОВОРЁННОСТЕЙ!

ЦЕЛЬ ЛЮБОГО ОБЩЕНИЯ
В КОНФЛИКТЕ

=

ЧТО МЫ
МОЖЕМ СДЕЛАТЬ
ПОСЛЕ ОБЩЕНИЯ?

ОБОРОНА / ЗАЩИТА

ЗАЩИТА /РЕФЛЕКСЫ/

ВСТРЕЧНО НАПАСТЬ

УБЕЖАТЬ = ОПРАВДАТЬСЯ
(ОБЪЯСНЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ = ОПРАВДАНИЕ)

ПРИТВОРИТЬСЯ МЁРТВЫМ
(СТУПОР, СТЫД, ВИНА, ОБИДА...)

ЗАЩИТА усиливает КОНФЛИКТ

ОБОРОНА /ОСОЗНАННО.../

ОСОЗНАННО НАПАСТЬ – Ж/С, ИГРЫ

УПРАВЛЯТЬ КОНСТРУКТИВНО

ПРЕРВАТЬ КОММУНИКАЦИЮ МЯГКО

ПРЕРВАТЬ КОММУНИКАЦИЮ МЯГКО

- ХМММ... И УДИВЛЁННО-ЗАДУМЧИВЫЙ ВЗГЛЯД
- Я ВАМ ПЕРЕЗВОНЮ..., ПЕРЕЗВОНИТЕ МНЕ...
- Я ПОСМОТРУ, ЧТО МОГУ ДЛЯ ВАС СДЕЛАТЬ...
- ОДНУ МИНУТУ...
- НАПИШИТЕ МНЕ ВАШУ ПРОСЬБУ, ПОЖАЛУЙСТА...
- Я УТОЧНУ ЭТОТ ВОПРОС У...
- МНЕ НАДО ПОДУМАТЬ (ПОСОВЕТОВАТЬСЯ)...
- ДАВАЙ ПОГОВОРИМ ОБ ЭТОМ ПОЗЖЕ (ЗАВТРА, КОГДА БУДЕТ...)
- ДАВАЙ ПОКА ПРОЙДЁМСЯ...
- ОСОЗНАННОЕ ИГНОРИРОВАНИЕ (+ АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ)...
- СТООООП + ПРЕДЛОЖЕНИЕ ...
- КСТАТИ + ПЕРЕВОД РАЗГОВОРА...

ЛИЧНАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ГИГИЕНА

WC

ДЫХАНИЕ 7/11

КРИК

ДЫХАНИЕ С СОПРОТИВЛЕНИЕМ

СМЕХ

ЗАДЕРЖКА ДЫХАНИЯ

СЛЕЗА

ДЫХАНИЕ ЖИВОТОМ - ДИАФРАГМА

ЖВАЧКА

ФИЗИЧЕСКИЕ ДЕЙСТВИЯ ЛЮБЫЕ

ХОЛОД

ВСТРЯХИВАНИЕ 1-2 минуты

ВОДА

ВЫПИСЫВАНИЕ

ХОДЬБА

ЛИНЕЙНЫЕ ВОПРОСЫ

СОН

КОНСУЛЬТАЦИЯ

ОШИБКИ В УПРАВЛЕНИИ КОНФЛИКТНЫМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

- «ТЫ»/«ВЫ»-СООБЩЕНИЕ, ОБВИНЕНИЯ, УГРОЗЫ...
- РЕЗКИЕ, БЫСТРЫЕ, ВЫСОКИЕ, ШИРОКИЕ, ЗАКРЫТЫЕ ЖЕСТЫ...
- БЫСТРАЯ, ГРОМКАЯ, РЕЗКАЯ РЕЧЬ, КРИК...
- ОПРАВДАНИЯ («НЕ», «ИЗВИНИ», «ПРОСТО», «ДЕЛО В ТОМ, ЧТО»...)
- ДОЛГИЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ, МОГО «Я».
- ОТСУТСТВИЕ ВОПРОСОВ, И ПРЕДЛОЖЕНИЙ К ДЕЙСТВИЮ...
- ОБЪЯСНЕНИЯ БЕЗ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ О НИХ...
- БЕГАЮЩИЙ ВЗГЛЯД, НИЗКИЕ, МЕЛКИЕ ЖЕСТЫ...
- ОБИДЫ, УХОД В СЕБЯ, СТУПОР, ПОКАЗНОЕ БЕЗРАЗЛИЧИЕ...
- ЛЖИВЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ (ПУТЬ ВОЙНЫ, ПАМЯТЬ...)
- СЛОВА-КОНФЛИКТОГЕНЫ: «УСПОКОЙСЯ», «ДОЛЖЕН», «ЗАМОЛЧИ»...
- ГРУБОЕ ПЕРЕБИВАНИЕ НАПАДАЮЩЕГО.
- ДЕЙСТВИЯ БЕЗ УЧЁТА СИТУАЦИИ: КТО? МЕСТО? ВРЕМЯ? ПРАВИЛА?
- ОТСУТСТВИЕ ЦЕЛИ – ЧММС?

АЛГОРИТМ РСО

/УПРАВЛЕНИЯ РЕЧЕВЫМ НАПАДЕНИЕМ/

1. ЗАМЕТИТЬ НАПАДЕНИЕ, КЛАССИФИЦИРОВАТЬ ЕГО
2. КУПИРОВАТЬ ЭЦ: «ЗАЗЕМЛЕНИЕ» - Я, Д, С, В
3. ВНЕШНЕЕ РАВНОВЕСИЕ: «ДО=ПОСЛЕ» + З.Л.И.

РАЗРЫВ/ПРЕРЫВАНИЕ КОММУНИКАЦИИ

4. АМОТИЗАТОР: «ХММ...», ИМЯ, «СТРАННО...», «СПАСИБО»...
5. ПРИЁМ РСО: ИССЛЕДУЕМ или РАЗЪЯСНЯЕМ...
6. ДОГОВОРЁННОСТЬ: ВЕДЁМ К ЦЕЛИ, ФИКСИРУЕМ...



КОНФЛИКТАМИ УПРАВЛЯЙТЕ
ОСОЗНАННО!

АМОРТИЗИРУЙТЕ И ПРЕДЛАГАЙТЕ!

ДОГОВАРИВАЙТЕСЬ!

РУСЛАН ХОМЕНКО

vk.com/oratorvolga
89277782777

