

ПСИХОЛОГИЯ.
ВЫСШИЙ КУРС

НАДЕЖДА ВЛАДИСЛАВОВА
ЕЛЕНА ЛОПУХИНА

МАСТЕР КОММУНИКАЦИИ

4

ВАЖНЕЙШИХ ЗАКОНА
ОБЩЕНИЯ



Издательство
АСТ
Москва

УДК 159.9
ББК 88.5
В57

*Все права защищены. Никакая часть данной книги
не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме
без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

Владислава, Надежда Вячеславовна.

В57 Мастер коммуникации: четыре важнейших закона общения / Надежда Владислава, Елена Лопухина. — Москва : Издательство АСТ, 2018. — 288 с. : ил. — (Психология. Высший курс).

ISBN 978-5-17-107539-2

Тема общения, взаимодействия и коммуникации между людьми в наше время вызывает особый интерес. Умение договариваться с другими людьми в современном мире — залог успеха в любой сфере жизни. От вашей «подкованности» в искусстве Коммуникативного Танца зависят карьера, отношения в семье, душевное здоровье, возможность решить самые сложные вопросы.

Психологи-практики Елена Лопухина и Надежда Владислава предлагают вам обучиться эффективному взаимодействию с людьми в самых разных контекстах: изучить четыре основных закона коммуникации и освоить алгоритмы отказа, просьбы и реакции на критику, познакомиться с методами ведения переговоров Win-Win и жестких переговоров, получить инструменты распознавания и противостояния манипуляциям, постичь искусство презентации.

Авторский тренинг Елены Лопухиной построен на базе системы Эрика Берна и будет особенно интересен всем, кто знаком с транзактным анализом.

Макет подготовлен редакцией



ISBN 978-5-17-107539-2

© Владислава Н. В., 2017
© Лопухина Е. В., 2017
© ООО «Издательство АСТ», 2018

Содержание

Об авторах	9
Надежда Владиславова	9
Елена Лопухина	11
Благодарность	11
Введение	12
Маугли или <i>Homo sapiens</i> ?	12
Обмен посланиями, воздействие и осознанное воздействие	14
Коммуникация сквозь разные очки	17
Танец без слов	19
В танце слова необязательны	19
Гармоничен ли наш танец?	21
Эрик Берн и искусство коммуникативного танца	22
Четыре закона коммуникации	24
Краткое изложение модели Эрика Берна, или «Вообще-то нас трое»	24
Три телесных ключа к состояниям своего «Я»	26
Упражнение «Вход в состояние РОДИТЕЛЬ»	27
Упражнение «Вход в состояние ВЗРОСЛЫЙ»	27
Упражнение «Вход в состояние ДИТЯ»	27
Равноуровневое общение, или «Между нами, девочками»	28
Первый Закон Коммуникации, или Наивысшая коммуникативная награда	33

Разноуровневое взаимодействие. Ход сверху.....	34
Второй Закон Коммуникации, или «Будьте готовы к бунту»	38
Разноуровневое общение, ход снизу.....	42
Третий Закон Коммуникации, или «Играй в мою игру!»	43
Конфликтные перекрестные послания, или Тупиковый путь коммуникации	45
Параллельная (конфликтная) коммуникация, или «Тебя здесь нет».....	48
Четвертый Закон Коммуникации, или «Все — как хотят, а я — правильно!».....	49
И снова — упражнения.....	52
Упражнение «Пристройка РОДИТЕЛЬ-ВЗРОСЛЫЙ»	53
Упражнение «Пристройка ВЗРОСЛЫЙ-РОДИТЕЛЬ»	53
Упражнение «Пристройка ВЗРОСЛЫЙ-ВЗРОСЛЫЙ»	54
Упражнение «Пристройка ВЗРОСЛЫЙ-ДИТЯ».....	55
Упражнение «Пристройка ДИТЯ-ДИТЯ»	55
Безупречные танцы на каждый день	56
Алгоритм поддержки.....	56
Немного о возможных ошибках	61
Правила поддержки	62
Умеете ли вы спокойно отказывать?	63
Краткий конспект правильного отказа	67
Примеры отказов	67
Алгоритм согласия помочь — точно такой же, как и алгоритм отказа.....	68
Просьба: исполнить танец и смиренно ждать ответа	68
Краткий конспект Танца Просьбы	72
Примеры	74
Умеем ли мы правильно давать обратную связь?	74
Алгоритм правильной обратной связи.....	76
Критика? Всегда рады, примем достойно!	81
Краткий конспект Алгоритма Реакции на Критику	84
Реакция на манипулятивную (деструктивную) критику.....	87

Обезвредить манипулятора	91
Манипуляция — стратегия слабости	91
Структура манипуляции и ее мишени	100
Мишени манипуляции	104
Расклеивание манипуляций	106
Приемы манипуляции	117
Список неоспоримых прав человека как антидот вторичным мишеням манипуляции	121
Список прав человека	121
1. Чтобы со мной обращались с уважением, как с человеком способным и равным.	121
2. Я имею право иметь и выражать свои оценки и мнения, не оправдываясь и не извиняясь	122
3. Я имею право быть выслушанным и воспринятым всерьез	122
4. Я имею право устанавливать свои приоритеты, говорить о своих потребностях, быть самим собой независимо от ожиданий и реакций окружающих.	122
5. Я имею право говорить «да» или «нет», внутренне не чувствуя себя виноватым и эгоистичным	123
6. Я имею право делать ошибки и изменять свои точки зрения и решения.	124
7. Я имею право спрашивать о том, что мне необходимо, и просить о том, что мне нужно, в то же время понимая, что просьба не всегда означает получение	124
8. Я имею право чего-то не понимать и имею право сказать, что я не понимаю.	124
9. В конкретной ситуации я имею право сделать выбор в сторону «неотстаивания» своих прав и сознательно отказаться их защищать.	125
Алгоритм работы с манипулятором	125
Этапы обезвреживания манипулятора	137
Техники работы с манипуляцией:	
Техника Конкретизации, Техника Затуманивания, Техника «Душение в Объятиях»	137
Техника Конкретизации	138
Список конкретизирующих вопросов	138
Техника Затуманивания (Fogging)	140
Стратегия Техники Затуманивания	141
Техника «Душение в Объятиях»	143

Техники работы с манипуляцией: Техника Конструктивной Конфронтации и Техника Уточнения Цели Манипулятора	153
Техники работы с манипуляцией... ..	153
Техника Конструктивной Конфронтации	153
Техника Уточнения Цели Манипулятора	154
Техника «Ассертивный сценарий»	156
Переговоры Вин-Вин	164
Зачем нужны переговоры: условия, задачи и стратегии ...	164
Переговоры, где выигрывают оба, или Выявление мотивов и потребностей партнера	171
Ошибки в переговорах Вин-Вин	175
Ошибка № 1	175
Ошибка № 2	176
Ошибка № 3	177
Об ошибках, которые совершаются теми, кто уже не делает трех основных ошибок	179
Средства для удовлетворения потребностей	182
Немного о процедуре работы переговоров Вин-Вин	186
Правила и ограничения переговоров Вин-Вин	187
Обязательный алгоритм для переговоров Вин-Вин	190
Жесткие переговоры Вин-Луз	191
Какую стратегию выбрать?	191
Упражнение «Морковка»	192
Правило	194
Переговоры невозможны	194
Подготовка к жестким переговорам	195
Как вести себя во время жестких переговоров	196
Начало практики — симулированные переговоры	203
Обучающее упражнение «Проведение жестких переговоров» с комментариями	203
Правила и заповеди жестких переговоров	208
1. Мобилизующие девизы перед началом переговоров — «Ставь высокую планку!», «Ставь высокую задачу!»	208

2. Первое правило — ставка на начало	208
3. Второе правило — минимальный шаг уступки	209
Немного о Субъективной Суммарной Удовлетворенности	215
Схема этапов процесса переговоров	220
«Рычаги», влияющие на баланс переговоров	221
Оценка обоюдной зависимости и власти	224
Краткое напутствие переговорщику	225
Как самостоятельно тренироваться в проведении переговоров?	228
Пример переговоров Вин-Вин между частями одной личности	228
Искусство презентации	233
«Мы имеем X, и это даст вам Y»	233
Базовый закон формирования впечатления от выступления	235
Обучение на примерах и выводы	238
Пример 1. Выступление Александры	238
Пример 2. Выступление Арины	243
Пример 3. Выступление Таи	246
Пример 4. Выступление Лизы	249
Пример 5. Выступление Даны	249
Пример 6. Выступление Лены	250
Пример 7. Выступление Тани	251
Пример 8. Выступление Армена	252
Пример 9. Выступление Нины	253
Пример 10. Выступление Саши	253
Пример 11. Выступление Ани	254
Пример 12. Выступление Захара	255
Пример 13. Выступление Ирины	256
Пример 14. Выступление Жени	256
Пример 15. Выступление Элины	257
Пример 16. Выступление Ольги	258
Пример 17. Выступление Гали	259
Пример 18. Выступление Андрея	260
Пример 19. Выступление Насти	261
Общие требования и драматургия	263
Что необходимо для создания целостного имиджа?	263

Что помогает обрести доверие (траст) аудитории?	263
Что работает на экспертность оратора?	263
Чего не прощают тому, кто выступает?	264
Почему важна структура выступления	265
Базовая структура презентации	266
Вариант 1 (самый простой).	
«Введение — рассказ — послесловие»	266
Вариант 2. «Елочка»	266
Вариант 3. «Ф-Ф-Ф-В» — много раз	267
Вступительная часть и три модели изложения структуры содержания	268
Модель 1. «Треугольник»	269
Модель 2. «Глобус»	269
Модель 3. «Часы»	269
Модель 4. Когда у нас вообще нет материала для структурирования	270
Примеры	270
Заключение	274
Список литературы	277

Об авторах

Надежда Владиславовна

Психолог-практик, Ph.D, НЛП-Тренер, руководитель Европейского Психологического Тренингового Центра «Берег Надежды» в Латвии, автор и ведущая программ НЛП-Практик, НЛП-Мастер и НЛП-Тренер, курсов по Характерологии, Профессиональному Психологическому Консультированию, Психодраме, а также специального тренинга по успешной коммуникации «Мастер Коммуникации».

Родилась в Москве в семье лингвистов. С середины 90-х занималась индивидуальным психологическим консультированием, преподаванием и проведением тренингов в Москве и других городах.

1995–1997 годы — в составе психиатрической миссии Международной Гуманитарной Организации «Врачи мира» работала в качестве практического психолога и ведущей обучающих программ по экстремальной психологической помощи в Чечне непосредственно в зоне боевых действий, лично оказав помощь более 500 мирным жителям с травмированной психикой и обучив приемам НЛП-психотерапии 40 врачей и фельдшеров.

Сотрудничала с Белорусским Республиканским Центром реабилитации ветеранов войны в Афганистане (обучающие программы для психологов и психиатров), проводила экстренные семинары на Северном флоте для местных психологов в связи с гибелью подводной лодки «Курск», на месте оказывала психологическую помощь родственникам пострадавших во время взятия террористами заложников в Москве («Норд-Ост»). Обучила более 500 военных психологов, а также специалистов ГРУ, ВМФ, ВДВ МО РФ, Московского ОМОНа, Московской Службы Спасения и МЧС для работы в горячих точках и экстремальных

условиях. Сотрудничала в рамках международной гуманитарной программы в качестве психолога с Санкт-Петербургским Центром реабилитации наркозависимых «Возвращение», кризисным центром помощи жертвам насилия «Анна» в Москве.

Обучала ведущих сотрудников Всемирного Фонда Дикой Природы (WWF) и Всемирного Фонда защиты животных (IFAU) навыкам профессиональной успешной коммуникации.

С 2003 по 2008 годы руководила Московским Психологическим Университетом и преподавала в нем.

Автор книги «Русское НЛП» (3 переиздания), а также многочисленных публикаций в профессиональных периодических изданиях, участник конференций, соорганизатор (совместно с Всемирным Фондом Дикой Природы) конференции «Психология и Экология» в Москве.

У Надежды четверо детей. В настоящее время она проживает с семьей в своем имении на берегу моря. Увлекается искусством, верховой ездой на природе, дальними заплывами и путешествиями на автомобиле с культурно-познавательной программой.

В настоящее время — руководитель и ведущая обучающих программ Европейского Психологического Тренингового Центра Н. Владиславовой «Берег Надежды» в Латвии, в городке Роя на берегу моря, где и проводит по четыре очных семинара в год, с полным погружением (10–18 ч) и с проживанием непосредственно в месте проведения обучения.

Программы:

- «НЛП-Практик»
- «НЛП-Мастер»
- «Мастер Коммуникации»
- «Профессионал Психологического Консультирования»

В настоящее время курс по Характерологии, а также «Мастер Коммуникации» и «Профессионал Психологического Консультирования» проводятся Н. Владиславовой в виде вебинаров online.

Узнать расписание занятий и записаться на курсы можно на сайте Европейского Психологического Тренингового Центра «Берег Надежды».

<http://n-vladislavova.ru>

Елена Лопухина

Психолог, психотерапевт (сертификат Европейской Ассоциации Психотерапии 2000), психодраматерапевт (европейский и американский сертификаты 1996), фасилитатор «Shadow Work», бизнес-тренер и коуч; директор Института Психодрамы, Коучинга и Ролевого Тренинга (ИПКирТ), президент Ассоциации Психодрамы, член-учредитель Федерации Европейских Психодраматических Тренинговых Организаций (ФЕРТО).

Автор и ведущая: сертификационных программ обучения Психодраме, тематических психодраматических семинаров и групп («Восемь видов счастья», «Обретение Дома», «Я и мои Раненые Внутренние дети», «Дарить и Благодарить в отношениях между людьми», тренинга по успешной коммуникации и эффективному влиянию «Законы коммуникации и взаимодействия»); соавтор и соредатор коллективной монографии «Играть по-русски. Психодрама в России: истории, смыслы, символы» (Класс, 2003), автор различных статей по психодраме, психотерапии и коммуникации.

<https://www.b17.ru/community/1119/>

[https://www.facebook.com/Институт-Психодрамы-](https://www.facebook.com/Институт-Психодрамы-Коучинга-и-Ролевого-Тренинга-195218550494049/)

[Коучинга-и-Ролевого-Тренинга-195218550494049/](https://www.facebook.com/Институт-Психодрамы-Коучинга-и-Ролевого-Тренинга-195218550494049/)

Благодарность

От всего сердца благодарим нашего редактора Анну Чижову за совместную плодотворную творческую работу!

Введение

Маугли или *Homo sapiens*?

Кто из нас не восхищался в детстве героем Маугли — либо читая произведение Д. Р. Киплинга, либо во время просмотра известного отечественного мультфильма? Бесстрашный и неутомимый, сильный и непобедимый, находчивый и благородный герой Маугли поистине воплощает в себе все самое лучшее, что есть в человеке и в волке...

Но реальные «дети-маугли», то есть дети, в раннем возрасте принятые и воспитанные дикими животными, к сожалению, мало на него похожи... На самом деле они никогда не смогли бы ощущать себя «царями зверей». Спрашивается почему? Ведь генетически они являются потомками людей, а не волков?

На их печальном примере становится очевидной первостепенная роль общения ребенка с полноценными представителями своего вида, особенно на этапе раннего развития. «Дети-маугли» добросовестно усваивают в процессе общения со своими приемными родителями-волками их личный жизненный опыт, а заодно и социальный опыт целого вида со времен начала существования этих умнейших созданий, но... зверей. А с человеческой точки зрения возвращенные к людям из волчьей стаи мальчик или девочка демонстрируют сильнейшее и необратимое недоразвитие, как психическое, так и физическое. Их вес, например, меньше чуть ли не на одну треть по сравнению с возрастной нормой, они плохо видят днем, зато отлично ориентируются ночью, их голосовой аппарат не способен воспроизводить человеческую речь, они могут есть только сырое мясо, разрывая его зубами. Да и живут все эти бедные найденыши недолго, наотрез отказываясь развиваться по человеческому пути... Почему же те дети делали именно такой странный выбор?

Согласно хорошо известной пирамиде потребностей Абрахама Маслоу (рис. 1), одна из базовых человеческих потребностей — это **потребность в безопасности**. То существо, рядом с которым младенец ощущал себя безопасно в первые годы своего развития, и будет восприниматься им как родительская фигура, защищающая его от непредсказуемого внешнего мира и соответственно, именно оно станет служить ему моделью для подражания. Кроме того, ребенок ощущает свою полную зависимость от этого существа. Для человека, оберегаемого и воспитанного с малых лет дикими животными, они становятся и родителями, и существами, от которых он зависит.



Рис. 1. Пирамида потребностей по Маслоу

Самый ранний отпечаток (*импринт*) в психике — и есть самый мощный. При помощи своих зеркальных нейронов мозг запоминает поведение мамы — генетической или приемной, — и далее на протяжении всей своей жизни человек бессознательно будет осуществлять именно такое поведение по отношению к самому себе и к миру. Изолированные с самого раннего возраста от контакта с другими людьми, «дети-маугли» уже не способны стать не только *Homo sapiens* («человеком разумным»), но и даже *Homo erectus* («человеком прямоходящим»), предпочитая передвигаться на четвереньках.

В психологии считается, что наш внутренний мир формируется в процессе различных видов общения, представляя собой

усвоенную извне модель нашего взаимодействия с внешним миром и его представителями. Маленький ребенок в процессе взаимодействия со старшими взрослыми бессознательно усваивает не только их модели поведения, но и все культурно-исторические пласты, хранящиеся в сознании человечества к моменту появления этого ребенка на свет.

Соответственно, только общение с себе подобными может обеспечить ребенку, а затем и взрослому человеку осознание себя в определенном историческом и культурном контексте.

Не менее важную роль общение с другими людьми играет для человека и по мере его взросления. Потребность в контакте с себе подобными сохраняется в нем до самой смерти, потому что до конца своих дней человек стремится познать и понять других людей, а через них — познать и понять самого себя. И уже не важно, в какой роли — ученика или учителя — он находится на различных своих возрастных этапах. Принцип остается все тот же: более старший и более опытный представитель сообщества передает свои знания, навыки и культуру более юному представителю. Правда, наиболее развитые люди, вне зависимости от количества прожитых ими лет, продолжают находиться в процессе обучения и познания себя, в том числе и во время передачи своего опыта молодому поколению.

Можно сказать, что по мере взросления и обретения человеком внутренней зрелости его взаимодействие с другими людьми постепенно усложняется, расширяется, углубляется и обретает для него все бóльшую ценность. Так, с возрастом у человека расширяется спектр выполняемых им поведенческих операций, а на их базе — и его способностей. Соответственно, возрастают и его возможности по развитию этих новообретенных способностей. Наконец, по мере формирования своей личности, человек постепенно осознает ценности окружающих его людей, и либо принимает их, либо сознательно им противостоит.

Обмен посланиями, воздействие и осознанное воздействие

Тема общения, взаимодействия и коммуникации между людьми всегда была и остается одной из ключевых, но в наше время к ней проявляется особый интерес. По мере увеличения численности людей, а также по мере возрастания их возможностей

по взаимному уничтожению, становится все более актуальным вопрос о том, насколько они окажутся способными договариваться между собой. И именно от эффективности коммуникации друг с другом в конечном итоге зависит развитие или деградация человечества в целом, а также его отдельных представителей. К числу последних можно отнести не только конкретные личности, но и некие обобщенные системы — организации, общественные движения, профессиональные сообщества и так далее.

Слова «общение», «взаимодействие» и «коммуникация» являются синонимами, и при этом в каждом из них имеются свои нюансы и акценты.

Честно говоря, до сих пор нет единого «научного» определения таким понятиям, как «общение», «коммуникация» и «взаимодействие». Один только термин «общение» имеет сотни определений! Наверное, так и должно быть, поскольку любая точная наука предполагает субъект-объектный подход, а психология в научном мире занимает особое место, поскольку ее подход — субъект-субъектный.

Действительно, может ли считаться объектом живой изменяющийся человек, изучаемый другим живым изменяющимся человеком? Последний, пусть даже и ученый, должен давать определение тому, что происходит между другими живыми людьми, — согласимся, это как минимум сложно.

Поэтому вполне объяснимо, что каждый исследователь, излагая свои знания на данную тему, невольно опирается и на свое личное интуитивное представление об изучаемом явлении, и на свой жизненный опыт.

Мы в нашей книге также будем делиться своими представлениями об общении, коммуникации и взаимодействии, опираясь на накопленные знания и практику наших коллег, а также на свой личный и профессиональный опыт.

Для начала нам сто́ит в общих словах и очень коротко определить, что такое в нашем представлении общение, взаимодействие и коммуникация.

Общение — это установление психологического контакта и обмен посланиями между людьми, в результате которых между ними происходит прежде всего обмен информацией. Если контакт качественный, то между участниками общения возникает взаимное понимание, в том числе и на чувственном уровне — мы называем это *сопереживанием*. В результате общения происходит влияние людей друг на друга.