



**50 оттенков коммуникаций руководителя проекта  
Елена Свистунова, ПУАО «ФИДОБАНК»**

# СОСТАВ КОММУНИКАЦИЙ



# ТИПОЛОГИЯ ПОВЕДЕНИЯ

Агрессор – «Ты мне должен, потому что я сильнее»

Жертва — «Ты мне должен, потому что я слабый, а слабых нужно поддерживать»

Ассертивное поведение (assertiveness) опирается на принцип: «Я тебе ничего не должен, и ты мне ничего не должен, мы партнёры».

**Ассертивность — способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.**





# ПРИНЦИПЫ АССЕРТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

- I. Принятие на себя ответственности за собственное поведение
- II. Демонстрация самоуважения и уважения к другим людям
- III. Эффективное общение (умении сказать то, что вы думаете или чувствуете относительно какого-либо вопроса, не расстраивая при этом своего партнёра по общению)
- IV. Демонстрация уверенности и позитивной установки
- V. Умение внимательно слушать и понимать
- VI. Переговоры и достижение рабочего компромисса

# ПАЛИТРА КОММУНИКАЦИЙ: КОНФЛИКТОГЕНЫ

## 5 ТИПОВ КОНФЛИКТОГЕНОВ:

- стремление к превосходству
- проявления агрессивности
- проявления эгоизма
- нарушение правил
- неблагоприятное стечение обстоятельств



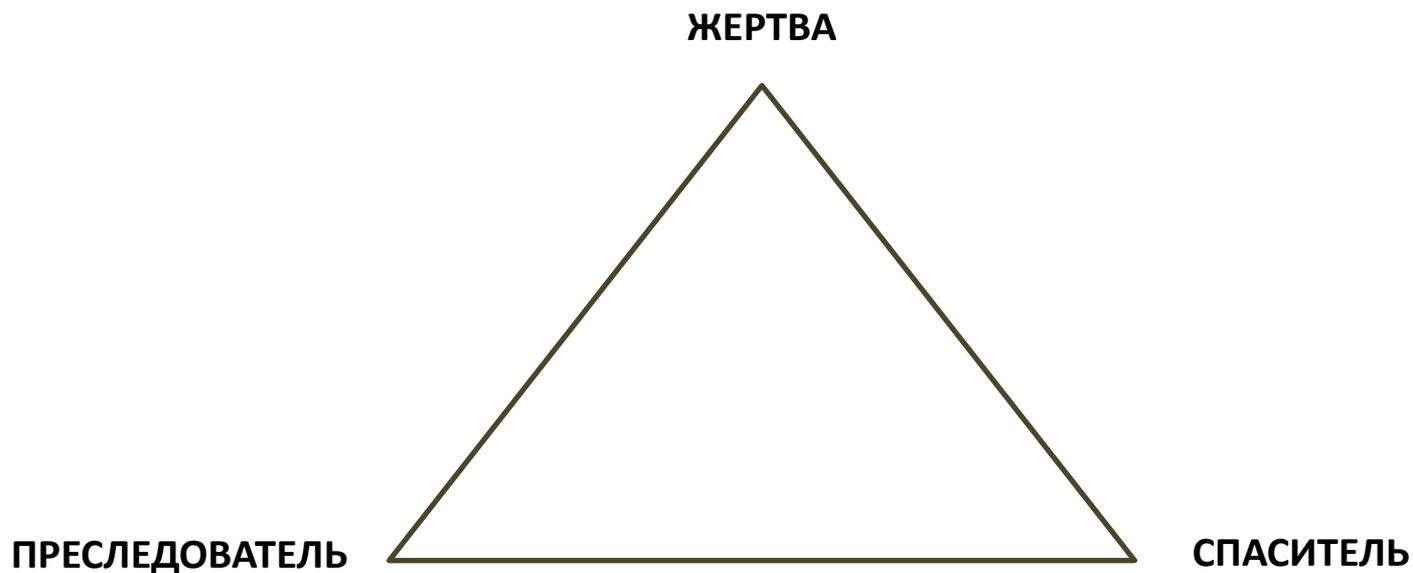


# ПРИМЕРЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ

- упрёки-обвинения
- оценка отрицательная
- категоричность
- "злой" ярлык
- грубость
- негатив
- агрессия
- приказ, требование
- возражение
- спор
- юмор на партнёра
- совет
- слова -паразиты
- перебивание
- длительное говорение
- монолог
- неблагодарность
- критичность
- пристройка сверху
- установка на борьбу
- привлечение внимания к себе
- стремление к превосходству
- проявления агрессивности
- проявления эгоизма
- нарушение правил
- неблагоприятное стечение обстоятельств

# ЗАПРЕЩЕННЫЕ ПРИЕМЫ И СКРЫТЫЕ МАНИПУЛИЦИИ

## ТРЕУГОЛЬНИК КАРПМАНА



# ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МАНИПУЛИЦИЯМ

1. Прямой отказ
2. Подбадривание на самостоятельное принятие решения
3. Перевести стрелки
4. Косвенные советы
5. Договоренность о распределении ответственности



# ЧЕРНЫЙ ПОЯС ИЛИ КАК ИЗ РЕМЕСЛЕННИКА СТАТЬ МАСТЕРОМ

