

РУСЛАН ХОМЕНКО

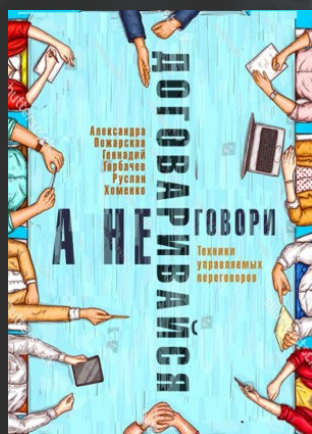
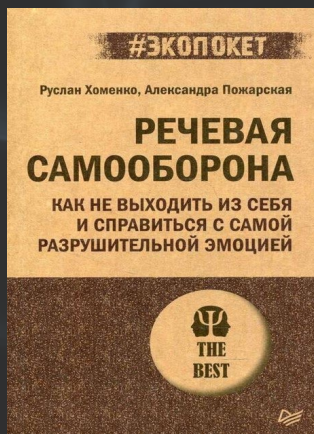
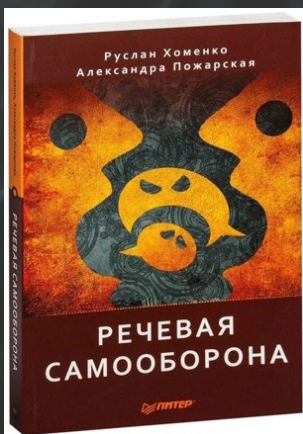
ПЕРЕВОД КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ
В КОНСТРУКТИВНЫЙ ДИАЛОГ
«ВРАЧ - ПАЦИЕНТ».



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»



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

АЛГОРИТМ РСО /УПРАВЛЕНИЯ РЕЧЕВЫМ НАПАДЕНИЕМ/

УПРАВЛЯЕМ СОБОЙ

ПРЕРЫВАЕМ КОММУНИКАЦИЮ

УПРАВЛЯЕМ ДРУГИМИ

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.

П Р Е Р Ы В А Е М К О М М У Н И К А Ц И Ю

4. АМОРТИЗАТОР: «ХММ...», имя, «странно...», «спасибо»...
5. ПРИЁМ РСО: ИССЛЕДУЕМ или РАЗЪЯСНЯЕМ...
6. ДОГОВОРЁННОСТЬ: ВЕДЁМ К ЦЕЛИ, ФИКСИРУЕМ...

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

АМОРТИЗАТОРЫ

1. ИМЯ
2. БЛАГОДАРНОСТЬ
3. ХМММММ...
4. СТРАННО... (ИНТЕРЕСНО, ЭТО ВАЖНО...)
5. Я ТАКОЙ ЖЕ, КАК ВЫ, Я ТОЖЕ... (МЫ ТАКИЕ ЖЕ, КАК ВЫ, МЫ ТАК ЖЕ...)
6. МЫ С ВАМИ... (...ВМЕСТЕ ..., ЗНАЕМ..., УЖЕ..., ДАВНО ..., ОБЕ..., ПОПАЛИ В СЛОЖНУЮ СИТУАЦИЮ...)
7. У МЕНЯ К ВАМ... (ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ПРОСЬБА, ВОПРОС...)
8. СКАЖИТЕ ... (УТОЧНИТЕ..., ПОЯСНИТЕ...)
9. ЧАСТИЧНОЕ ЭХО
10. РАССКАЗЫВАЮ... (ОБЪЯСНЯЮ..., ДАВАЙТЕ УТОЧНЮ...)
11. ЧТО КАСАЕТСЯ... (ЭТОГО ВОПРОСА..., УТВЕРЖДЕНИЯ..., СИТУАЦИИ...)
12. РАЗБЕРЁМСЯ... УЖЕ НАЧАЛИ...
13. ...

ДОГОВОРЁННОСТЬ / ПРЕДЛОЖЕНИЕ

1. ПРЕДЛАГАЮ (ДАВАЙ, РЕКОМЕНДУЮ, ПРОШУ, МОЖЕТ...?...)
2. Я СО СВОЕЙ СТОРОНЫ ГОТОВ... (У МЕНЯ ЕСТЬ...)
3. ХОРОШО? (СОГЛАСНЫ? СДЕЛАЕМ? ОК?...)
4. ФИКСАЦИЯ (выбрать из 4х способов)
 - 1) ДОГОВОРИЛИСЬ.
 - 2) ПЕРВЫЙ ШАГ К ДОГОВОРЁННОСТИ.
 - 3) БЛАГОДАРНОСТЬ.
 - 4) ВЫБОР (АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ ВОПРОС)

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. АМОРТИЗАТОР: «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

