

Модуль 1. Основные характеристики общения

		Практ.	Самост.	контроль
	Структура, средства, виды общения	2ч.	4ч.	Доклад в виде презентации
	Синтоническая модель общения	2ч.	6ч.	Сообщение

Модуль 1. Основные характеристики общения

1.1.	Изучение видов общения. Составление сравнительной характеристики.	Изучение понятия «конструктивное взаимодействие». Составление таблицы с указанием разных подходов.	4ч.
1.2.	Изучение типов людей. Составление характеристик.	Изучение компонентов синтонической модели общения.	6 ч.

Общение -- специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей.

коммуникативная сторона
общения состоит в обмене информацией между людьми

перцептивная сторона
общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания

интерактивная сторона
заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника

Задание. Дать характеристику общения на основе анализа литературных источников по психологии спорта.

Средства общения

Язык -- система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для **Мимика, поза, взгляд** общения. **взгляд** собеседника могут усиливать дополнять или опровергать смысл фразы.

Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.

Жесты как средства общения могут быть как об , т. е. иметь закрепленные за ними значения экспрессивными, т. е. служить для большей выразительности речи.

Этапы процедуры общения

- **Потребность в общении** (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т. п.), потребность человека вступить в контакт с другими людьми.
- **Ориентировка в целях** общения, в ситуации общения.
- **Ориентировка в личности** собеседника.
- **Планирование содержания** своего общения, человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет.
- Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает **конкретные средства, речевые фразы**, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
- Восприятие и оценка **ответной реакции** собеседника, эффективности общения на основе установления обратной связи.
- **Корректировка** направления, стиля, методов общения.

Виды общения

- **«Контакт масок»** -- формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) -- набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. В городе контакт масок даже необходим в некоторых ситуациях, чтобы люди «не задевали» друг друга без надобности, чтобы «отгородиться» от собеседника.
- **Примитивное общение**, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, --то активно вступают в контакт, если мешает -- оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интереса к нему и не скрывают этого.
- **Формально-ролевое общение**, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

Виды общения

- **Деловое общение**, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
- **Духовное, межличностное общение** друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.
- **Манипулятивное общение** направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, де доброты и т. п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.
- **Светское общение**. Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Кодекс светского общения:

- 1) вежливость, такт -- «соблюдай интересы другого»;
- 2) одобрение, согласие -- «не порицай другого», «избегай возражений»;
- 3) симпатии -- «будь доброжелателен, приветлив».

Кодекс делового общения иной:

- 1) принцип кооперативности -- «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- 2) принцип достаточности информации -- «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- 3) принцип качества информации -- «не ври»;
- 4) принцип целесообразности -- «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- 5) «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника
- 6) «умей слушать и понять нужную мысль
- 7) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ ОБЩЕНИЯ

- умение психологически верно и ситуативно обусловлено вступить в общение;
- умение **поддерживать** общение, психологически **стимулировать** активность партнера;
- умение психологически точно **определить «точку» завершения общения**;
- умение максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии;
- умение **прогнозировать возможные пути** развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;
- умение **прогнозировать реакции** партнеров на собственные акты коммуникативных действий;
- умение психологически **настраиваться на эмоциональный тон** партнеров по общению;
- умение **овладеть и удержать инициативу** в общении;
- умение **спровоцировать «желаемую реакцию»** партнера по общению;

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ ОБЩЕНИЯ

Психотехнические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, самонастройки, саморегулирования;

- умение **преодолевать психологические барьеры** в общении;
- умение снять излишнее напряжение;
- умение **эмоционально настраиваться** на ситуацию общения;
- умение **психологически и физически «пристраиваться»** к партнеру по общению;
- умение психологически адекватно ситуации общения **выбрать** жесты, позы, ритм своего поведения;
- умение мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной задачи.

Программа психотехники общения

- упражнения на снятие мышечных зажимов, мышечных напряжений, упражнений на формирование мускульной свободы в процессе общения, упражнения на овладение навыками психофизической саморегуляции суггестивным путем;
- упражнения на развитие навыков произвольного внимания, наблюдательности, упражнения на развитие навыков невербального общения, упражнения на выполнение простейших коммуникативных действий, упражнения на формирование умения управлять вниманием партнеров по общению.

Задание: привести примеры упражнений

Упражнения на формирование навыков привлечения внимания партнера

- а) организация в общении **эффекта неожиданности**, т. е. использование в общении или неизвестной ранее информации, или привлечение неожиданностью способа взаимодействия;
- б) организация «**коммуникативной провокации**», т. е. на короткое время вызвать у партнера по общению ситуацию несогласия с изложенной информацией, доводом, аргументом, а затем стимулировать поиск своей позиции и способа ее изложения;
- в) **гиперболизация** как способ заострения внимания партнера по общению;
- г) **коммуникативное усиление** ценностных аргументаций, которые доминируют у партнера по общению;
- д) коммуникативное **сопоставление все «за» и «против»** даст возможность организовать, а затем удержать внимание через изложение самых разнообразных, и часто противоположных, точек зрения;

Задание: привести примеры упражнений

Упражнения на формирование навыков привлечения внимания партнера

- е) **ситуативное интервьюирование** через постановку прямых вопросов ставит партнера по общению перед необходимостью включаться в коммуникативную деятельность;
- ж) **апелляция к авторитету** для поддержания собственных взглядов, выводов;
- з) **организация сопереживания** через максимальное использование в общении экспрессивных средств, опоры на ассоциативность восприятия и жизненные интересы партнеров;
- и) **драматизация ситуации** общения как столкновение интересов, борьбу партнеров по общению.

Задание: привести примеры упражнений

Упражнения по формированию навыков переключения внимания партнеров

- а) проблемно-тематическое переключение;
- б) событийное переключение;
- в) ассоциативное переключение;
- г) ретроспективное переключение;
- д) интонационное переключение и т. д.

Упражнения на формирование навыков стимулирования внимания партнеров по общению предусматривает овладению способами эмоциональной поддержки внимания, интонационной поддержки внимания и прямого вербального стимулирования.

Задание: привести примеры упражнений

Синтоническая модель общения рассматривает общение как результат сложного взаимодействия процессов восприятия и мышления (восприятие + мышление = общение).

ИДЕЯ: у каждого человека есть своя **«любимая дверь восприятия»** — та репрезентативная система, которой он доверяет больше, чем другим.

Репрезентация — это кодирование и накопление сенсорной информации в мозге.

Репрезентативная система — система кодирования сенсорной информации (визуальной, аудиальной, кинестетической, вкусовой и обонятельной) в мозге, в сознании человека.

Например, если ваша любимая система визуальна (зрительная), то вы воспринимаете и храните в памяти мир в «картинках».

Установлено, что **ведущая репрезентативная система внешне проявляется в движениях глаз, выборе слов**, используемых в общении, в особенностях дыхания и даже позы.

Люди с **визуальной моделью восприятия** легко понимают одни слова,
с аудиальной (слуховой) и кинестетической — другие.

Если вы будете правильно выбирать и использовать слова, в соответствии с ведущей репрезентативной системой собеседника, вас сочтут человеком, с которым приятно общаться, с которым легко установить контакт и взаимопонимание.

Невербальная
коммуникация



Как мы
воспринимаем
информацию?

Вербальная
коммуникация

Визуалы.

- собираясь что-то сказать, перебирает и просматривает в памяти картинки, чтобы определить, что происходит в настоящий момент;
- это совершается очень быстро, и его глаза при этом расфокусированы на пятно на расстоянии около 60 см от носа;
- если вы станете прямо на это место, вы можете помешать такому человеку думать: он даже может рассердиться;
- характерны движения глаз влево вверх (вспоминаемые образы) и вправо вверх (конструируемые образы);
- в речи людей-визуалов преобладают слова визуального смысла: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу, что вы имеете в виду» и т.п.;
- темп речи у них выше, чем у людей с аудиальной и кинестетической репрезентативными системами.

Аудиальная репрезентативная система.

- собираясь что-то сказать, прислушивается к своему внутреннему голосу;
- ему трудно сделать выбор; внутренний голос постоянно ведет дискуссию, не зная, чему отдать предпочтение;
- глаза человека в это время смотрят вправо или влево, двигаясь по средней линии, или идут вниз и влево;
- в речи людей-аудиалов преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «крики», «заслушаем» и т.п.

Кинестетическая репрезентативная система.

- прежде чем сказать, прислушиваются к своим внутренним чувствам, и их глаза при этом непроизвольно смотрят вниз—вправо;
- в речи кинестетиков преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «чувствую проблему», «тяжко на душе» и т.п.

«Рассудочные люди» или "Компьютеры" — это те, которые реагируют не на свои ощущения, а на обозначения, наименования, слова, «ярлыки», которыми обозначают все свои ощущения и образы.

- Их движения глаз трудно уловить, они предпочитают пользоваться словами: «надо разобраться», «проанализируем», «систематизировать» и т.п.

Основные умения общения, выделяемые в НЛП

А. Определение желаемых результатов.

способы уточнения целей и превращения их в результат:

- 1) уточнение результата (точно определите желаемый результат);
- 2) формулировка результата в положительной форме, например: «Хочу быть богатым», «Я добьюсь успеха» — позитивная положительная форма, Напротив, «Не хочу быть бедным» или «Не хочу выглядеть смешным» — это результаты, сформулированные в отрицательной форме; это непродуктивный способ общения. В самом деле, человеку незачем стремиться к тому, чего он не хочет. Он скорее добьется успеха, если будет стремиться к тому, что хочет. Поэтому и формулировать лучше в положительной форме;
- 3) вычленение сенсорных показателей результата: для этого нужно ответить на вопросы: «Что я увижу, когда достигну результата?», «Что я услышу?», «Что я почувствую?»;
- 4) согласование результатов с партнером по общению: большинство людей помогут вам в достижении ваших результатов, если они одновременно будут достигать и своих. Если вы добиваетесь результатов во вред интересам других, значит, вы манипулируете этими людьми, и люди будут препятствовать вашему успеху открыто или тайно. Тех, кто манипулирует другими, обычно ждет встреча с четырьмя

Основные умения общения, выделяемые в НЛП

Б. Сенсорная острота. У каждого человека есть сенсорное чутье, которое помогает ему видеть, слышать, чувствовать изменения в поведении партнера по общению.

- Сенсорная острота помогает заметить мельчайшие изменения **в поведении собеседника**: ведь внутренние мысли и эмоции человека проявляются через внешнее поведение (позы тела, покачивания, наклоны головы, движения плеч, жестикуляция рук).
- Есть и более **тонкие изменения**: в окраске кожи, в тоне мышц, в скорости дыхания, сиюминутном дрожании нижней губы. Эти тонкие бессознательные видимые реакции в НЛП делят на четыре группы — **изменения цвета кожи, изменения в дыхании, изменения нижней губы, моментальные изменения мускулов**.

Обучаясь сенсорной работе, надо освоить три шага:

- **Первый. Фиксация изменений в поведении человека** (тренируйтесь каждый день в наблюдении за людьми, но помните правило: «Остановиться, послушать, посмотреть, включить свою интуицию, но не спешить с интерпретацией»).
- **Второй. Различение паттернов, то есть повторяющихся моментов в поведении человека.** Посмотрите внимательно на того, кто нервничает: одни переминаются с ноги на ногу, бледнеют, другие — стремительно расхаживают по комнате, сжимают кулаки, покусывают губы. И так бывает каждый раз в минуты нервных переживаний. Такие повторяющиеся специфические изменения в позе тела, в движениях головы, рук, ног, окраске лица, в ритме дыхания, темпе голоса и называют паттернами.
- **Третий. Калибровка, то есть узнавание определенного состояния человека по его невербальным сигналам,** установление связи между внешним паттерном поведения человека и его внутренним состоянием, (Вначале, пока опыта мало, можно уточнять у собеседника: «Вы нервничали, когда сказали: «Не надо сахару?». А про себя можете добавить: «И у вас были бледные пятна на лице, вы переминались и прислушивались к чему-то».)

В. Гибкость. Процесс общения во многом зависит от гибкости собеседников — *способности изменять свое поведение* в зависимости от обстоятельств, реагировать на поведение партнера.

Правило НЛП гласит: «Если то, что вы делаете, не срабатывает, попробуйте сделать что-нибудь другое».

- **Первый.** Прерывание старых паттернов поведения (например, поезжайте на работу другой дорогой, или в ситуациях, в которых исключен риск, прекратите делать то, что вы делаете, и подумайте о трех новых возможных способах достижения того же самого результата).
- **Второй.** Изобретение и использование новых возможностей и новых способов поведения (например, посмотрите на мир сквозь новые очки, вообразив на часок, что вы — совсем не вы, а ваш сосед по лестничной площадке, ваш начальник или подчиненный. Как выглядит мир с его точки зрения? Представьте возраст 17 и 39 лет. Какой вам кажется жизнь в 17 лет? А в 39?).
- **Третий.** Быстрая последовательность прерывания старых паттернов поведения и использования новых выборов (например, когда вы заметите, что внутренний голос вам приказывает: «Ты должен!», измените свое поведение, сыграйте другую роль, хотя бы в течение трех минут побудьте кем-то иным. Или еще упражнение: в середине спора отступите и скажите собеседнику: «Вы полностью правы. Что вы хотите теперь?»).

Г. Конгруэнтность. Слово «конгруэнтность» произошло от латинского «congruens», что означает «встретиться и прийти к соглашению».

В каждом из нас много разных частей: делового человека, начальника, родителя, критика, игрока, честолюбца, весельчака, покорителя сердец и т.п. Если все части личности действуют согласованно, объединяются, направляя свои усилия на достижение результата, важного для всех, выбирая при этом единый способ взаимодействия, — **вы конгруэнтны**.

- Если мы говорим одно, делаем другое, а желаем совсем третьего, то мы не конгруэнтны и наше состояние заметно для окружающих людей.

- **Первый.** Различение состояний конгруэнтности и неконгруэнтности — узнавание своего состояния конгруэнтности (состояние 100-процентной вовлеченности, сосредоточенности всех сил на выполняемой задаче) и неконгруэнтности (состояние внутренней конфронтации, конфликта с самим собой, противоречия желаний, слов, мыслей и дел).

- **Второй.** Знакомство с различными частями своей личности (этот шаг чрезвычайно важен, так как самые сложные проблемы возникают у человека тогда, когда некоторые части его личности не знакомы друг с другом и даже не знают, что они в конфликте. Для того чтобы избежать подобных неприятностей, специалисты в НЛП предлагают человеку осознать и записать, какие роли он играет в своей жизни, какие желания у него возникают, какие части личности ему свойственны, и дать им название-имя, например: отец, начальник, жена, мать, честолюбивая часть, творческая часть, кухарка, производственно-деловая часть, кокетка, обольстительница, оберегающая честь, авантюрист, игривая часть и т.п. Затем полезно провести «общее собрание» главных частей своей личности, при этом важно «увидеть», «услышать», «почувствовать» каждую часть. Как она обычно заявляет о своем существовании? Как вы чувствуете ее своим телом? Где она живет? в голове, в руках, в ногах? Как она могла бы выглядеть?

- **Третий.** Определение целей, намерений и желаний каждой части личности — очень важный шаг к конгруэнтности. Мы можем быть конгруэнтными только тогда, когда мы точно знаем, чего хотим, к каким результатам стремимся. При этом необходимо помнить, что все наши части так или иначе хотят нам блага и выражают наши желания. Мы чаще всего не осознаем всей сложности нашей внутренней жизни, и поэтому надо дать слово всем частям с тем, чтобы они аргументированно заявляли о своих желаниях и о том, какую цель они при этом преследуют.
- **Четвертый.** Определение приоритетных целей, то есть следует определить, что вам необходимо достичь прежде всего, какая цель может быть самой главной на данное время и в перспективе.
- **Пятый.** Достижение согласия между различными частями личности о том, что они признают установленный приоритет целей — только лишь тогда вы будете конгруэнтны в своих действиях, жестах, интонациях, в выборе слов и ваше общение будет максимально способствовать достижению желаемых результатов.
- **Шестой.** Заключение контракта по принятому соглашению (заключение контракта закрепляет достигнутое соглашение, проявляет уважение к частям личности и является гарантией, что переговоры и потраченное на них время — не просто развлечение, а серьезная работа).

Д. Раппорт. Слово «раппорт» означает в английском языке *отношения гармонии, согласованности, единства*. Раппорт (с точки зрения НЛП) — процесс построения и поддержания отношений взаимного доверия и понимания между людьми, возможность вызывать реакции других людей, осознанное или бессознательное присоединение к партнеру по общению на разных уровнях. Это самый важный процесс в любом взаимодействии.

- **Первый.** Проверка вашего доверия к партнеру, с которым вы общаетесь: уверены ли вы в его компетентности, в его способностях, надежности. Можно спросить себя об этом, и если вы услышите конгруэнтный ответ «да» — все в порядке. Если же услышите несогласие, надо определить в себе ту часть личности, которая не доверяет собеседнику, и внимательно выслушать ее аргументы. Может быть, вам удастся найти подходящие аргументы и убедить ее в обратном. Не добившись ее согласия, лучше не продолжать общения с собеседником; ваше недоверие так или иначе проявится, вызовет ответное недоверие, напряженность отношений, после чего достижение желаемого результата маловероятно.
- **Второй.** Проверка доверия партнера к вам. Доверие возможно лишь в состоянии конгруэнтности. Вы знаете, как этого достичь. А ответ на вопрос: «Доверяет ли мне мой собеседник?» вам поможет получить уже освоенное вами умение — сенсорная острота.

- **Третий.** Установление соответствия тону и темпу голоса вашего собеседника. Тон голоса бывает высоким или низким, громким или тихим. Темп голоса бывает быстрым или медленным, с паузами или без них. Однако нельзя резко менять свой темп и тон голоса, подстраиваясь под партнера. Делать это надо потихоньку, маленькими шажками, чтобы ваша техника осталась незамеченной.
- **Четвертый.** Установление соответствия дыханию собеседника. Чтобы заметить скорость дыхания человека, полезно наблюдать за верхней линией плеч собеседника при дыхании и попытаться уловить довольно заметные движения вверх и вниз. Если вам удалось уловить ритм дыхания, вы можете подстроиться под него после некоторой тренировки.
- **Пятый.** Установление соответствия ритму движения собеседника. Освоение этого шага требует осторожной тренировки. Выделите какое-то движение, которое ваш собеседник постоянно повторяет, и сопровождайте его всякий раз каким-то другим своим движением, например, всякий раз, когда ваш собеседник касается своего подбородка, вы можете тихонечко постукивать по столу. Или, если партнер взволнованно ходит по комнате, вы можете сопровождать его хождение чуть заметным постукиванием ноги.

- **Шестой.** Соответствие позы тела собеседника. Использовать эту технику надо осторожно, чтобы не оскорбить собеседника. В спонтанном раппорте отражение тел собеседниками происходит естественно. Достижение раппорта — это способ синхронизации собеседников, так как внешнее соответствие подчеркивает сходство и смягчает различия, в результате — взаимное понимание между людьми усиливается. Установив раппорт с собеседником, вы можете незаметно для него постепенно «повести» его дыханием, позой, темпом голоса за собой, подведя его с помощью этих невербальных средств и наличия убедительной словесно-логической аргументации к желаемому решению, результату.

В. Ресурсное состояние — это оптимальное внутреннее состояние человека. Оно основано на воспоминаниях о когда-то успешно выполненной работе, о приятных состояниях внутренней гармонии, уверенности.

Ресурсное состояние может быть использовано для эффективного общения, достижения намеченных результатов в любой момент в случае необходимости.

- **Первый.** Поиск воспоминаний об успехе в своем прошлом опыте: вспомните, когда у вас что-то получалось легко, вдохновенно, красиво — вам самим и окружающим это очень нравилось.
- **Второй.** Найдите удобное место и позвольте себе пережить то состояние успеха снова. При этом полезно себя спросить: «Что я видел, когда у меня все так хорошо получалось? Что я при этом чувствовал? Что слышал?—».
- **Третий.** Когда воспоминание о той, прежней, ситуации восстановится в достаточно полной мере и достигнет наибольшей интенсивности, дотроньтесь пальцами правой руки до запястья левой, чтобы установить условную связь по типу «стимул-реакция». Запомните ту точку, к которой прикасались, и с каким нажимом было прикосновение. На языке НЛП такое установление условной связи называется «якорение». «Якорить» надо пик эмоционального переживания, когда почувствуете, что сейчас вы в состоянии работать даже лучше, чем в прошлом, к которому

- **Четвертый.** Вхождение в ресурсное состояние — для этого надо повторить второй и третий шаги, то есть последовательно и быстро войти в воспоминание о ресурсном состоянии и установлении якоря, а потом одновременно использовать якорь и восстанавливать воспоминания.

Такая двойная процедура нужна, чтобы удостовериться, что якорь (прикосновение, или слово, или их сочетание) немедленно вызывает в памяти оптимальное внутреннее состояние, необходимое для успешной деятельности. Теперь у вас есть средство вхождения в ресурсное состояние.

В общении с коллегами, с начальством, в семье, в любой трудный момент жизни, используя свой «ресурсный якорь», вы почувствуете прилив сил, которые помогут вам добиться успеха.

Ж. Пойнтеры. НЛП предлагает особую процедуру уточнения содержания и смысла сказанного. Суть ее — **в умении задавать вопросы**, которые в НЛП называются пойнтерами или указателями.

Пойнтер 1: существительное. Первый пойнтер нужен для уточнения смысла существительного.

Если три человека обсуждают производительность, то для каждого из них это слово может иметь специфическое значение: для одного главным будет скорость, для другого — люди, для третьего — машины.

Если вы услышите подобные неопределенные существительные, вам необходимо задать уточняющий вопрос — пойнтер 1: «А какой смысл вы вкладываете в слово?.. А что для вас значит?..»

Пойнтер 2: глаголы. Нужен для уточнения смысла глаголов.

Для этого полезно задать вопрос: «Как именно (глагол)?»

Например, собеседник говорит вам: «Я приготовлю доклад к 12 числу».

Задайте вопрос: «Как именно вы приготовите доклад?»

В самом деле, доклад можно приготовить по-разному: в устной форме, в рукописи или напечатать с рисунками и плакатами. И только вашему собеседнику это известно. Вам же лучше узнать об этом сейчас, не дожидаясь 12 числа.

Пойнтер 3: правила.

В жизни человека существует множество правил, обычно выражаемых в словах: «должен», «не должен», «надо», «нельзя».

Человеку иногда стоит пересматривать принятые правила, сомневаясь в их необходимости и своевременности.

Так, к словам «должен», «надо» задайте вопрос: «А что будет, если я не сделаю этого? А что будет, если вы не сделаете этого?»

Такие вопросы проверяют обоснованность правил и ограничений.

Если, отвечая на вопрос, находят достаточно убедительные аргументы в пользу правила, то оно необходимо.

Пойнтер 4: обобщения.

Предназначен для того, чтобы избежать ошибок, связанных с некорректным обобщением.

Обобщение, с одной стороны, полезное свойство мышления, но, с другой стороны, обобщения нередко ограничивают наше мышление и причиняют неприятности, которых можно вполне избежать, если вовремя пересмотреть это обобщение-стереотип, который искажает «карту реальности» человека и ограничивает его возможности.

Обобщая, мы используем слова **«все»**, **«всегда»**, **«каждый»**, **«никогда»**, **«все говорят»**, **«никому не верю»**, которые, как правило, не соответствуют истине. Это обобщающие слова, а они игнорируют исключения из правил, ограничивают наше поведение, закрывая пути, которые могли бы привести к решению многих проблем.

В этом случае полезно переспросить: «Действительно все? Неужели всегда? А, может быть, вы встречали человека, которому можно было бы верить?»

Если же вопрос остается без ответа, то в справедливости правила стоит сомневаться.

Пойнтер 5: сравнения. Используются для уточнения сравнений, таких как «лучше», «хуже», «легче» и др. Если вы услышите: «Лучше сделать это», то можете уточнить: «Лучше по сравнению с чем?».

Пойнтер 4: **обобщения.**

Предназначен для того, чтобы избежать ошибок, связанных с некорректным обобщением.

Обобщение, с одной стороны, полезное свойство мышления, но, с другой стороны, обобщения нередко ограничивают наше мышление и причиняют неприятности, которых можно вполне избежать, если вовремя пересмотреть это обобщение-стереотип, который искажает «карту реальности» человека и ограничивает его возможности.

Обобщая, мы используем слова **«все»**, **«всегда»**, **«каждый»**, **«никогда»**, **«все говорят»**, **«никому не верю»**, которые, как правило, не соответствуют истине. Это обобщающие слова, а они игнорируют исключения из правил, ограничивают наше поведение, закрывая пути, которые могли бы привести к решению многих проблем.

В этом случае полезно переспросить: «Действительно все? Неужели всегда? А, может быть, вы встречали человека, которому можно было бы верить?»

Если же вопрос остается без ответа, то в справедливости правила стоит сомневаться.