**Юлия Горбатова, 2023**

**Основы успешной коммуникации**

**Силлабус**

Все мы так или иначе ведем разговоры, вступаем с беседы. Иногда ссоримся, потом миримся. Удивляемся реакциям других людей, не понимаем, почему на нас обиделись и что надо исправить, чтобы нас слушали внимательней и понимали лучше. Как говорится, не мы первые, не мы последние. С подобными проблемами и задачами сталкивается практически каждый человек. К счастью, существуют отлаженные методики, как можно существенно улучшить собственные коммуникативные навыки.
Попробуем вместе изучить и опробовать некоторые из них.

* Курс рассчитан на семестр (около 14 занятий).
* Не требует никаких пререквизитов.
* Занятия будут проходить по субботам, с 19 до 21 по Москве/Киеву/Стамбулу

**Приблизительная программа курса:**

**Раздел I. Предварительная подготовка к диалогу**

**Тема 1. Думающий и чувствующий мозг (М.Мэнсон)**

Разные «типы» мозга: реакции сознательные и бессознательные. Методики построения правильного соотношения взаимодействия «типов» мозга.

 **Тема 2. Когнитивные искажения (Л. Млодинов)**

Когнитивные искажения и их влияние на коммуникацию. Фундаментальная ошибка атрибуции, Inside-Outside bias.

**Тема 3. Модель «Ядро-периферия»**

Понятие кооперативного диалога. Типы убеждений, их влияние на коммуникацию. Способы определения, как глубоко задето ядро убеждений и техники сохранения кооперативности.

 **Тема 4. Карты эмпатии**

Карты эмпатии: что это и для чего нужны. Построение карты эмпатии своей аудитории. Подготовка к коммуникации.

**Тема 5. Базовые принципы кооперативности**

Презумпция кооперативности и Золотое правило аргументации.

**Раздел II. Ведение диалога**

**Тема 1. Типы диалога (Д. Уолтон)**

Типы диалога: информирующий, делиберативный, убеждающий, переговорный и исследовательский типы диалога. Точка входа и цели диалога. Общая цель диалога как основной признак кооперативности.

 **Тема 2. Типы слушателей**

Оценивающий или сочувствующий слушатель. Зависимость коммуникации от типа слушателя.

**Тема 3. Внеязыковые аспекты коммуникации (А. Меграбян и Дж. Борг)**

Правило Меграбяна: 55/38/7. «Язык тела» по Дж.Боргу: кооперативное и некооперативное поведение.

**Тема 4. «Мужские» и «женские» диалоги (Д. Таннен)**

Основные культурологические характеристики, влияющие на гендерное различие типов диалогов. Принципы ведения, цели и задачи «мужских» и «женских» диалогов.

**Тема 5. Психологические стили диалога (Э. Берн)**

Психологические роли Взрослый, Ребенок и Родитель и стили диалога, соответствующие им. Симметричные и несимметричные типы диалога. Способы возвращения диалогов к виду Взрослый-Взрослый.

**Тема 6. Максимы кооперативного диалога (П. Грайс и Дж. Лич)**

Максимы Грайса (качества, количества, способа и отношения) как необходимое, но недостаточное условие для кооперативности диалога. Максимы Лича (такта, великодушия, согласия, одобрения, скромности, симпатии) как необходимое, но недостаточное условия для кооперативности диалога.

**Тема 7. Трудные диалоги (Паттерсон К, Гренни Дж., Макмиллан Р., Свитцлер Э.)**

Трудные диалоги vs неприятные разговоры. Общий фонд смысла. Полный путь к действию.

**Тема 8. Типы и виды вопросов**

Вопрос как важный навык активного слушания. Открытые и закрытые вопросы. Кооперативные и некооперативные способы ведения диалогов.

**Тема 9. Обратная связь**

Обратная связь как важный навык активного слушания. Принципы и техники обратной связи.

**Раздел III. Ведение письменной коммуникации**

**Тема 1. Презентация результатов исследования**

Цели и задачи презентации. Способы представления результатов. Основные принципы подачи информации.

**Тема 2. Переписка**

Базовые принципы ведения переписки. Обязанности и права. Различие переписок, инициированных вами или другим человеком.

**Основная литература**

1. Берн Э.Л. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений— М.: Бомбора, 2014
2. Борг Дж. Сила убеждения. Искусство оказывать влияние на людей. М.: Претекст, 2013
3. Млодинов Л. (НЕО)сознанное. Как бессознательный ум управляет нашим поведением. М.: Livebook, 2012
4. Мэнсон М. Всё хреново. Книга о надежде. М.: Альпина Паблишер, 2020
5. Паттерсон К, Гренни Дж., Макмиллан Р., Свитцлер Э. Трудные диалоги: Что и как говорить, когда ставки высоки. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012

**Дополнительная литература**

1. Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. СПб.: Питер Пресс, 1997.
2. Модлер П. Как разговаривать с теми, кто вас не слышит: Стратегии для случаев, когда аргументы бессильны. М.: Попурри, 2020.
3. Моносова А.«Да» в ответ. Технологии конструктивного влияния. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 285 с.
4. Мэнсон М. Мужские правила. М.: Альпина Паблишер, 2019
5. Паттерсон К, Гренни Дж., Макмиллан Р., Свитцлер Э. Ключевые переговоры: Что и как говорить, когда ставки высоки. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2012
6. Роудз М. Как разговаривать с кем угодно. Уверенное общение в любой ситуации. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015Чалдини Р., Мартин С., Гольдштейн Н. Будь тем, кому всегда говорят ДА. Черная книга убеждения. М.: ЭКСМО, 2019
7. Таннен Д. Ты меня не понимаешь. Почему мужчины и женщины не понимают друг друга. М. Вече\*Персей\*АСТ, 1996