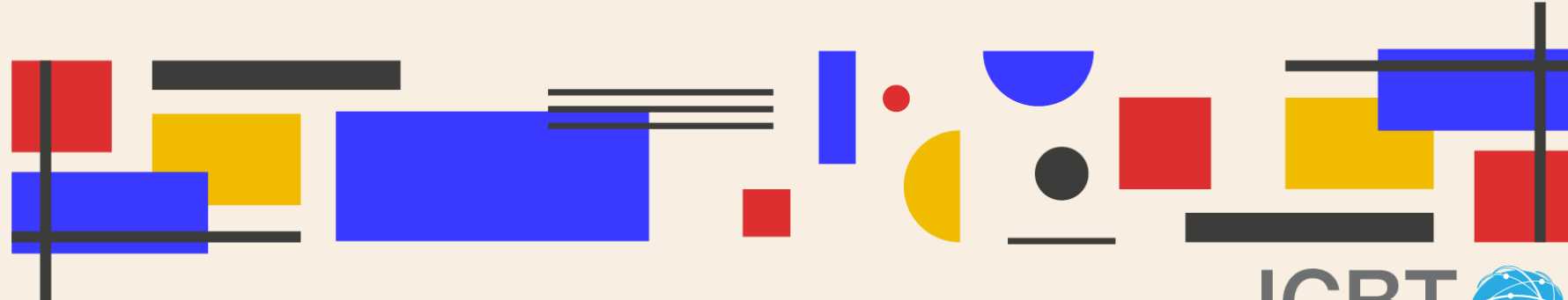


Пир-2025

СЛОВО  
ТВОРЕНИЕ



ICBT  
INTERNATIONAL COLLEGE  
OF BUSINESS TRAINERS

# Авторская игра по коммуникациям «5 зон сообщений»

Жанна Завьялова



## Автор игры - Завьялова Жанна



- Кандидат психологических наук
- Автор и руководитель  
Международной Школы Бизнес-  
тренеров ICBT
- Автор ряда книг для бизнеса  
и игр-тренажеров
- Коуч международной сертификации
- Консультант по эмоциональному  
интеллекту
- [www.akademiki.biz](http://www.akademiki.biz)



## Цели игры:

- 1- прокачать коммуникативную компетентность
- 2 - умение выводить конфликт в сотрудничество



## ПЯТЬ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ ПО ТОМАСУ-КИЛЛМАНУ





# Шкала удовлетворенности

**Сотрудничество** – если оба собеседника удовлетворены полностью

**Компромисс** – когда собеседники удовлетворены частично/приемлемо

**Доминирование** – когда один удовлетворен, а другой – нет, контраст

**Уклонение** – один приемлемо, второй не удовлетворен

**Уступка** – один доволен, второй слегка недоволен

**Наши эмоции** – это сигнал к тому, какая стратегия в коммуникациях использовалась

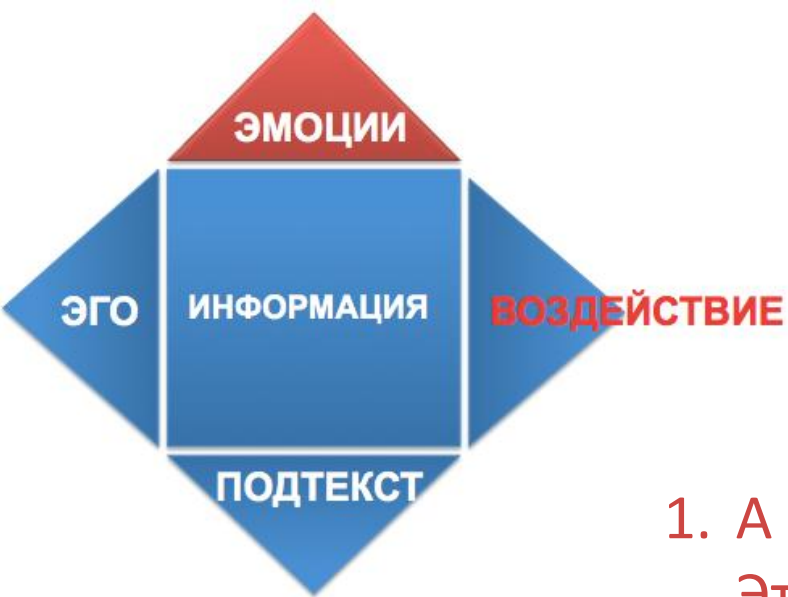


# Решенные конфликты развивают команду



# Вопросы и парафраз





## Упражнение:

Фразы собеседника:

1. А почему вы с этим вопросом ко мне обращаетесь?  
Этим не я занимаюсь.
2. Этот способ на практике не работает.
3. Мне не нравится ваш сервис.

Вопросы для анализа фраз по 5 зонам сообщений:

1. Какое ВОЗДЕЙСТВИЕ на героя оказывает собеседник?
2. ПОДТЕКСТ: Что собеседник хочет/ожидает/что ему важно?
3. ЭГО: Как демонстрирует свое Я, свою индивидуальность и уникальность?
4. ИНФОРМАЦИЯ: Какую информацию передает/запрашивает?
5. Какие эмоции проявляет?