

**РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В СИСТЕМАХ
«ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК» И «ЧЕЛОВЕК-ОБЩЕСТВО»**

В статье проведен тщательный теоретический анализ и раскрыта технология дифференцированного подхода с учетом ведущей репрезентативной системы, позволяющая развивать коммуникативные навыки всех участников процесса взаимодействия в системах «человек-человек» и «человек-общество». Представлены предикаты, позволяющие определить репрезентативную систему, и субмодальности, также поведенческие индикаторы и физиологические ключи доступа (поза, ключи доступа, жесты, движение глаз, языковые паттерны).

Ключевые слова: *репрезентативная система, визуальная, аудиальная, кинестетическая, поведенческие индикаторы, физиологические ключи доступа, предикаты*

В условиях информационного общества и налаживания международных связей национальных государств интерес представляют технологии, позволяющие не только оптимизировать процесс передачи и получения информации от одного субъекта к другому, но и сделать его максимально эффективным, понятным. Следовательно, актуальным является рассмотрение возможностей совершенствования коммуникативной компетентности, необходимой для продуктивного взаимодействия в системах «человек-человек» и «человек-общество», что требует обращения особого внимания к технологиям развития коммуникативных навыков всех участников указанных систем.

Технология дифференцированного подхода с учетом ведущей репрезентативной системы позволит не только повысить уровень коммуникативной компетентности, но и поможет определить оптимальное соотношение каналов восприятия информации, что в свою очередь сделает процесс взаимодействия в системах «человек-человек» и «человек-общество» более результативным и эффективным.

Ведущая репрезентативная система – это «система, которой человек обычно пользуется для того, чтобы ввести информацию в свое сознание, то есть такая система, с помощью которой он обычно репрезентирует свой мир и свой опыт самому себе» [2, с. 214].

Ведущая репрезентативная система – одно из пяти чувств, которое индивид систематически использует для обработки и организации в первую очередь своего опыта:

- 1) визуальная – относится к зрению;
- 2) аудиальная – имеет отношение к слуху;
- 3) кинестетическая – относится к телесным ощущениям, а также используется для описания сенсорных переживаний, включая тактильные, висцеральные и эмоциональные;
- 4) обонятельная;
- 5) вкусовая [4].

Ориентация репрезентативных систем определяется ее направлением. **Виды** ориентации:

- на внешний мир;
- на внутренние переживания, воспоминания, воображение (конструируемые переживания) [6, с. 374-375].

Предикаты – это «слова, которые человек использует для описания различных частей своего опыта и которые соответствуют присутствующим в его опыте процессам и отношениям» [2, с. 215]. Умение определять репрезентативную систему и использовать предикаты, создает основу, позволяющую структурировать взаимодействие с другими людьми.

Предикаты позволяют определить репрезентативную систему, которой человек пользуется при обработке информации:

- *визуальная* репрезентативная система (видеть, глядеть, увидеть, ясный, яркий, изображать, смутный, разглядывать, четкий, показывать и др.);
- *аудиальная* репрезентативная система (слышать, слушать, звучать, звучный, громкий, выражать, шумный, звонит в колокол, рассказывать и др.);
- *кинестетическая* репрезентативная система (хватать, касаться, чувствующий, твердый, тяжелый, шероховатый, соединяет, перемещаться и др.) [3].

Репрезентативные системы предназначена на восприятие определенных базовых качеств переживаний.

Субмодальность (submodalities) – составные части репрезентативных систем. [4; 6, с. 374].

Описание субмодальностей языковыми паттернами по Р. Бендлеру.

Визуальные субмодальности:

- Все утратило свои пропорции.
- Моя работа кажется бесконечной.
- Жизнь такая мрачная.
- Все кажется таким туманным.
- Вы попали в самую точку.
- Она поставила его на место.
- Когда вы заключили в такие рамки, то да.

Аудиальные субмодальности:

- Изложите все внятно.
- Это слишком кричащая одежда.
- В наших отношениях возник диссонанс.
- Это звучит глупо.
- Прислушайтесь к его мнению.
- Это созвучно с моими мыслями.
- Он остался глух к просьбам.

Кинестетические субмодальности:

- Это вызывает отвращение.
- Она горячая.
- Он бесчувственный.
- Давление стало меньше.
- Все это давит на меня.
- Я не могу сосредоточиться, словно везде хаос.
- Да, я чувствую, что мне это подходит [1, с. 52-54].

Поведенческие индикаторы, определяющие, какую сенсорную систему использует человек, представлены в таблице 1 (по Свассинг и Барб) [3, с. 17-18].

Таблица 1

Поведенческие индикаторы		
Визуальные	Аудиальные	Кинестетические
организован	разговаривает сам с собой	отвечает на физическое воздействие
опрятный и дисциплинированный	легко отвлекается	стоит близко, касается людей
наблюдателен	шевелит губами, проговаривая слова при чтении	ориентирован физически
спокойный	легко повторяет услышанное	обилие движений
ориентирован на внешний вид	более предпочитает счет и письмо	богатые физические реакции
более осмотрительный	легко осваивает языки	раннее физическое развитие
хороший рассказчик	говорит ритмически	обучается, делая
запоминает картинками	обучается, слушая	запоминает, гуляя
с трудом запоминает словесные инструкции	любит музыку	при чтении водит пальцем
меньше отвлекается на шум	может имитировать тон, высоту голоса	много жестикулирует
помнит то, что видел	помнит то, что обсуждал	помнит общее впечатление
испытывает замешательство, читая слова, которые раньше не видел	самый разговорчивый, любит дискуссии, рассказывает всю последовательность	лаконичен, тактичен, использует активные слова, движения
при разговоре подбородок вверх, голос высокий	внимание к интонации голоса	подбородок вниз, голос ниже
в чтении силен, успешен, скор	хорошо читает новые слова	любит книги, ориентированные на сюжет
живая, образная фантазия	слышит звуки, голоса	сильная интуиция, слаб в деталях

Различные репрезентативные каналы могут использоваться для оптимизации научения и коммуникации следующими способами:

- *обращение к сильным сторонам*: присоединение к каналу, который больше всего используется и ценится получателями информации данного типа;
- *усиление слабых сторон*: обращение к редко используемому каналу для стимулирования новых

способов мышления или восприятия;

– подчеркивание репрезентативного канала, наиболее оптимального для конкретного когнитивного процесса или типа задачи;

– усиление пересечений или связей между различными репрезентативными каналами [5].

Для выявления ведущей репрезентативной системы необходимо знать **ключи доступа** – неявно выраженные признаки, способные одновременно как вызывать действие, так и указывать, какой репрезентативной системой человек пользуется, когда мыслит [4].

Физиологические ключи доступа представлены в таблице 2 [6, с. 377-380].

Таблица 2

	Физиологические ключи доступа		
	Репрезентативная система		
	визуальная	аудиальная	кинестетическая
<i>поза</i>	наклон назад, голова поднята вверх, плечи подняты или ссутулены, дыхание поверхностное	тело наклонено вперед, голова поднята вверх, плечи отведены назад, руки сложены	голова и плечи опущены, дыхание глубокое
<i>ключи доступа</i>	частое неглубокое дыхание, прищуривание глаз, высокий тон голоса, ускоренный темп речи	грудное дыхание, нахмуренные брови, меняющийся тон голоса и темп речи	глубокое брюшное дыхание, низкий голос с придыханием, медленный темп речи
<i>жесты</i>	дотрагиваются до глаз или указывают на них	указывают на уши, жестикулируют в этой области; дотрагиваются до губ и челюсти	дотрагиваются до грудной клетки и области желудка; жестикулируют ниже уровня шеи
<i>движение глаз</i>	зрительное конструирование (вверх влево), а вспоминание (вверх вправо)	слуховое конструирование (в сторону влево), а вспоминание (в сторону вправо); слуховая дигитальная (вниз вправо)	кинестетическая репрезентация (вниз влево)
<i>языковые паттерны</i>	видеть, смотреть, наблюдать, ясный, яркий, изображать, туманный, высвечивать, показывать	слышать, слушать, звучать, звучный, громкий, выражать, шумный, звонить, рассказывать	хватать, трогать, чувствовать, твердый, тяжелый, обращаться, грубый, связывать, двигать

Таким образом, применение технологии дифференцированного подхода с учетом ведущей репрезентативной системы предоставляет участникам возможности совершенствования коммуникативной компетентности, необходимой для продуктивного взаимодействия в системах «человек-человек» и «человек-общество», что детерминирует определение оптимального соотношения каналов восприятия информации, следовательно, сделает процесс взаимодействия более продуктивным.

Литература:

1. Бендлер, Р. Руководство по субмодальностям / Р. Бендлер, У. Макдоналд. – СПб. : Прайм-Еврознак; М. : Олма-пресс, 2004. – 124 с. (Магия высшей практической деятельности) (Золотой фонд НЛП)
2. Бендлер, Р. Структура магии / Р. Бендлер, Дж. Гриндер. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2007. – 375 с. (Психология – лучшее) (Золотой фонд НЛП)
3. Гриндер, М. НЛП в педагогике / М. Гриндер, Л. Лойд. – М. : Инс-т общегуманитарных исследований, 2001. – 307.
4. Дилтс, Р. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р. Дилтс. – М. : Независимая фирма «Класс», 1997. – 192 с.
5. Дилтс, Р. НЛП : Навыки эффективного лидерства / Р. Дилтс. – СПб. : Питер, 2003. – 224 с.: ил. – (Серия «Эффективный тренинг»).
6. Дилтс, Р. Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р. Дилтс. – СПб. : Питер, 2017. – 384 с.