

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

8. ТРАЕКТОРИЯ КОРРЕКТНОГО ОТВЕТА НА ПРОВОКАЦИИ В СИТУАЦИЯХ ОНЛАЙН- И ОФЛАЙН- ОБЩЕНИЯ

8.1. ТРАЕКТОРИЯ КОРРЕКТНОГО ОТВЕТА

О. В. Котлярова

ТРАЕКТОРИЯ КОРРЕКТНОГО ОТВЕТА

Человек, который проявляет речевую агрессию, провоцирует оппонента

Его **цель** – оскорбить, унижить, вывести из эмоционального равновесия, спровоцировать конфликт

Правильная реакция на речевую провокацию свидетельствует о степени воспитанности и об уровне культуры

Если есть возможность – **нужно игнорировать**

ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ

- Важна форма ответа
- Соблюдайте спокойствие, не показывайте, что задеты и оскорблены
- Не отвечайте сразу, сделайте паузу
- Не меняйте тон, скорость и громкость голоса
- Следите за мимикой и жестами
- Ответ должен быть подчеркнуто вежливым и однозначным
- Используйте формулы вежливого отказа от дальнейшего общения

ИНТЕРНЕТ-ОБЩЕНИЕ

- Не реагируйте сразу, если негативно настроены.
Пусть пройдет время
- Проверьте каждую фразу. Вычленяйте из контекста предложения, словосочетания и слова, анализируйте их содержание по отдельности и в совокупности
- Формулируйте однозначные высказывания, не допускайте многозначности, которая может привести к неверной интерпретации смысла
- Используйте нейтральную лексику

ИНТЕРНЕТ-ОБЩЕНИЕ

- Соблюдайте нормы современного русского литературного языка
- Не оценивайте и не обвиняйте
- Не оставляйте комментарии типа *«бред, кошмар, клиника, беспредел, караул, неадекват»* и т. д.
- Обращайтесь по имени (или по имени и отчеству)