

ТЕХНИКИ ОБЩЕНИЯ

Преподаватель: Яковец О.А.

Техники малого разговора

1. цитирование партнёра
2. позитивные констатации
3. информирование
4. интересный рассказ
5. техника подчёркивания общности
6. техника подчёркивания значимости партнёра, его мнения, вклада в общее дело

цитирование партнёра

Цитирование партнёра – ссылки на ранее сказанное партнёром, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби.

- * Вы говорили, что раньше бывали в Суздале?
- * Я помню, ты любишь пастельные тона....
- * Ты собиралась сходить на этот фильм.....

ПОЗИТИВНЫЕ КОНСТАТАЦИИ

Позитивные констатации – положительные высказывания о событиях в жизни партнёра, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнёра и чужих достижениях, о людях не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам.

- * Я слышал, что Вы в воскресенье были на этом семинаре?*
- * Я уже много раз обращал внимание на эту интересную ручку... ..*

информирование

- * **Информирование** – сообщение информации, важной, интересной и приятной для собеседника.
- * Я узнал, на следующей неделе начнётся новый этап тренинга.
- * Апельсиновый сок есть на том конце стола.
- * Зарегистрироваться можно в холле.

интересный рассказ

- * **Интересный рассказ** – увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т.п. Самым простым примером данной техники может быть анекдот.

техника подчёркивания общности

- * Это сходство должно быть приятно партнёру:
 - * о достоинствах (наблюдательность, ответственность, эффективность и т.п.)
 - * хотя бы о спорных, но своеобразных чертах, таких как хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм и т.п.
- * Это сходство должно быть интересно партнёру.
- * Есть черты, которые не являются недостатками, но воспринимаются как таковые теми, кто ими обладает, например, застенчивость, прямота, усидчивость, расчётливость и т.п. Подчёркивая общность по этим характеристикам, мы рискуем задеть «слабую струну» души.
 - * Мы оба хотим добиваться разрешения этой ситуации
 - * Что нас с тобой объединяет, так это быстрота соображения.

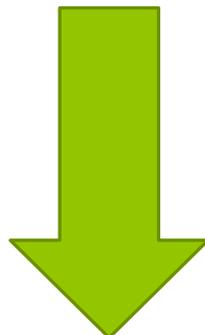
техника подчеркивания значимости партнёра

Конкретность, «укоренённость» в фактах, искренность

- * *Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.*
- * *Твоя молниеносность меня поражает*
- * *Я горжусь тем, что мы в одной команде*

Техники «Хорошего» слушания

Пассивное слушание – молчание. Очень мощный способ. Данная техника требует активного невербального слушания (искренне отзеркаливание партнёра – его мимики, позы, жестов, установление рапорта).



**Слушание с реакцией
подтверждения** – все невербальные
и паравербальные проявления
слушания: кивки, движения головы,
прикосновения, реакции «Ага», «Угу».

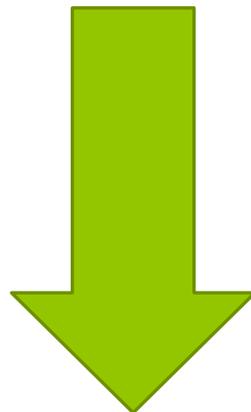


Слушание с открыванием дверей – использование фраз, которые помогают собеседнику говорить. Чаще используется, во время пауз, замешательства.

Мне важно, что ты говоришь.

Мне интересно то, что ты рассказываешь.

Я готов тебя послушать.



«Активное слушание» -

озвучивание слов собеседника.

Проговаривание, дословное повторение, цитирование сказанного партнёром (последней фразы, ключевых слов, всей фразы).

- ▣ *Мне нужна красивая машина.*
- ▣ *Красивая?.....*
- ▣ *Итак, ты считаешь.....(цитата).*

Перефразирование – краткая передача сути высказывания партнёра.

- ▣ *Как я Вас понял.....*
- ▣ *Правильно ли я Вас понял.....*
- ▣ *То есть Вы считаете.....*

Интерпретация – высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра.

слушания:

- **Ложные интерпретации.**

- Я должен зайти к Иванову.
- Ты так зависишь от его мнения?

- **Советы**

Я бы на твоём месте.....

Не забивай голову.....

Не переживай.....

- **Навязчивое повторение**

- Мне кажется я не смогу сделать эту работу.....
- Ты сказал, что тебе кажется, что ты не можешь сделать эту работу?

● **Безапелляционность**

○ *Как я вас правильно понял.....*

● **Оценка**

○ *Ну ты и дурак!*

○ *Да, ты совершенно неправильно поступил!*

○ *Все продавцы такие*

● **Вопросы, выпрашивания**

○ *НУ, расскажи, как у тебя дела?*

○ *И чем всё это закончилось?*

○ *Сколько это стоит?*

ТЕХНИКИ ФОРМУЛИРОВАНИЯ ВОПРОСОВ

- **Открытые вопросы** - вопросы, предполагающие открытый ответ.
- **Цель:** получение больше ИНТЕРЕСУЮЩЕЙ НАС информации, «разговорить собеседника».
Начинается вопрос со слов: Что? Как? Почему?
Каким образом? При каких условиях?
- Открытые вопросы должны быть сформулированы так, чтобы партнёру хотелось бы отвечать на них.

- **Закрытые вопросы** - вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указания на количество чего-либо) или ответ «Да» или «Нет».
- В большинстве случаев целью закрытых вопросов является получить мирные отношения.

- **Альтернативные вопросы** - вопросы, в формулировке которых содержатся варианты ответов.
- *Вы будете покупать красный или жёлтый свитер?*
- *Тебе лучше встретится со мной сегодня или завтра?*

При этом следует помнить,
что «Почему» самый
бесполезный вопрос!!!!!!

Типичные ошибки при постановке вопросов

Типичные ошибки в формулировке вопроса	Почему эта ошибка?	Способ преодоления
1. Почему	Скрытое обвинение: «Ваш выбор мне не понятен, а, следовательно, неправилен»	Каковы основные аргументы в пользу этого решения? Чем можно было подтвердить целесообразность такого решения?
2. Почему Вы не....	Скрытое обвинение: «Вы выбрали неправильный путь».	Какие меры могли бы быть эффективными в этой ситуации? Как мы могли бы обосновать их эффективность?
3. Как Вы могли согласиться....? (отказаться, пригласить, не пригласить, так ответить, не ответить....)	Скрытое обвинение: «Вы недостаточно опытни (предупредительны, лояльны по отношению к организации и т.п.)»	Что побудило Вас согласиться? Не могли бы Вы привести обоснования своего решения?