

ПАМЯТКА « ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ УСТАНОВЛЕНИЯ И ПОДДЕРЖАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО КОНТАКТА С СОБЕСЕДНИКОМ»

1. Приветствие: улыбка, обращение по имени.
2. Установление контакта глаз.
3. Сообщение о вашем восприятии собеседника, его чувств, установок, эмоционального состояния. Примеры: «Мне кажется, что Вы чувствуете...»; «Не чувствуете ли Вы себя несколько...»; «Вы несколько расстроены...».
4. Сообщение о своем эмоциональном состоянии (в данный момент).
 1. Сокращение дистанции (социальной и физической).
 2. Проявление дружеского расположения.
 3. Предоставление возможности выговориться.
 4. Сохранение самообладания.
 5. Подчеркивание значимости собеседника для вас.
 6. Подчеркивание общности с собеседником (сходство интересов, мнений и т.д.).
 7. Проявление интереса, сочувствия к проблемам собеседника.
 8. Уважение мнения, точки зрения собеседника.
 9. Обращение к социально одобряемым мотивам поступков.
 10. Предоставление собеседнику возможности почувствовать свое превосходство над вами.
 11. Признание перед собеседником своей неправоты раньше его.
 12. Не замыкание в беседе на себя, на свое состояние, свои мысли; попытка мысленно встать на место партнера и понять, какие события привели его в это состояние, попытка почувствовать, а каково было бы самому в этом состоянии.
 13. Осуществление наблюдения за собеседником, обращение особого внимания на невербальные средства общения: выражение лица, визуальный контакт, интонацию и тембр голоса, позы и жесты, дистанцию между собеседниками.
 14. Использование «языка» собеседника при передаче ему информации, ясность изложения.
 15. Передача своей информации в сжатой форме.

ПАМЯТКА « ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВНИМАНИЯ, ПРОБУЖДЕНИЯ ИНТЕРЕСА»

1. Метод «зацепки»: кратко излагается небольшое событие, личные впечатления как исходная точка для беседы.
2. Стимулирование игры воображения: в начале беседы ставятся вопросы по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.
3. Прямой подход. Краткое сообщение причин, по которым была назначена беседа.
4. Подчеркивание положительного вклада партнера в предстоящее решение проблемы.
5. Подчеркивание положительных последствий успешного решения проблемы для дел и для собеседника лично.
6. Объяснение того, что собеседник не пострадает в результате совместной работы или что риск не велик, как ему кажется.
7. Снятие напряженности: теплые слова, шутка и т.д.
8. Определенная доза юмора.
9. Временный уход от решения проблем до более благоприятного момента.

ПАМЯТКА « ТЕХНИКИ И ПРИЕМЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ОРИЕНТАЦИИ В ПРОБЛЕМАХ, ИНТЕРЕСАХ, МОТИВАХ И ПОЗИЦИЯХ СОБЕСЕДНИКА»

1. Выяснение (расспрашивание) заключается в обращении к говорящему за уточнениями.
 - А) открытые вопросы требуют дополнительной информации к первоначальному сообщению. Пример: «Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду».
 - Б) закрытые вопросы требуют ответов в форме «да» или «нет». Пример: «Вы предлагаете оставить все, как сейчас?».
2. Перефразирование (вербализация) состоит в передаче говорящему его сообщения словами слушающего.
 - А) собственная формулировка сообщения говорящего в деталях, подробная. Примеры: «Как я понял вас»; «По вашему мнению...»; «Другими словами, вы считаете...».
 - Б) собственная формулировка сообщения говорящего в сокращенном, обобщенном виде; выбирается только существенное, главные моменты сообщения. Примеры: «Если теперь подытожить сказанное вами, то...»; «Таким образом...».
3. Развитие мыслей собеседника. Это могут быть:
 - а) логические следствия сообщения собеседника,
 - б) интерпретация слов собеседника: выдвигаются предположения относительно причин высказываний собеседника. Пример: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...».