

Этапы коммуникации

1. Вступить в контакт
2. Выслушать собеседника
3. Высказаться
4. Завершить контакт

Три вида слушания

1. ПСЕВДОСЛУШАНИЕ – отключение внимания:

- Ожидание
- Посторонние мысли
- Отвлечения

2. ОЦЕНОЧНОЕ ИЗБИРАТЕЛЬНОЕ СЛУШАНИЕ –

*нежелание услышать то, что
говорят, сообщение фильтруется,
«слышат то, что хотят услышать»:*

- Перебивание
- Вынесение оценки
- Стереотипы

3. АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ –

сознательное усилие, стремление понять содержательную и эмоциональную части высказывания.

- Проявление внимания
- Прояснение понимания
- Принятие чувств другого
- Резюмирование услышанного

Навыки активного слушания

1. Прояснение

- Открытые вопросы типа: «Что вы имеете в виду?»
- Краткие уточняющие вопросы
- Вопросы-эхо

2. Подтверждение

- **Парафраз:**
 - «То есть вы хотите сказать, что...?»
 - «Если я вас правильно понял, вы...?»
 - «Другими словами...»

Структура парафраза

- Вводные слова
- Основная часть
- Подтверждение

ПАРАФРАЗ

Вводные слова

- *«Если я Вас правильно понял, вы говорите...»*
- *«Другими словами, вы хотите сказать, что...»*
- *«То есть, Вы имеете ввиду»*
- *«Значит, вам хотелось бы...»*

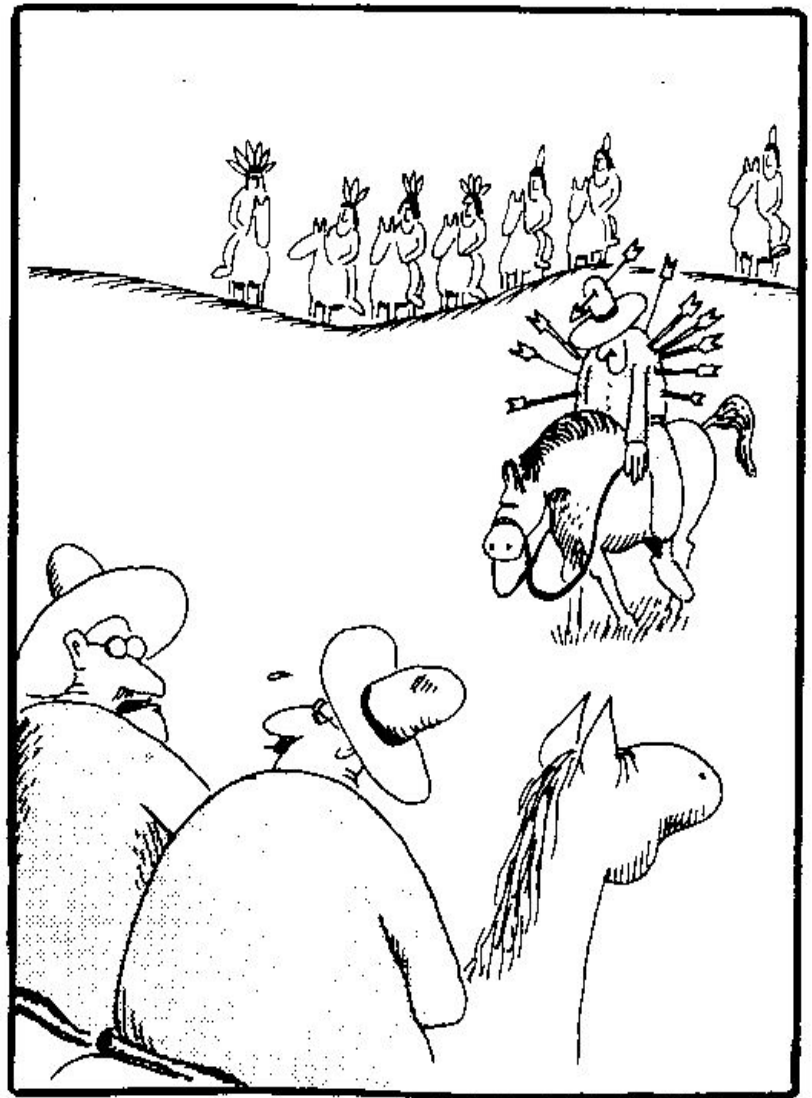
- Когда Вы не совсем понимаете, что именно хочет сказать ваш собеседник
- Когда Вашему собеседнику кажется, что его не понимают
- Когда общение эмоционально окрашено
- Когда, выслушав, Вы планируете высказать контраргумент

**Когда важно применять
парафраз?**

Главное правило конфликта:

Сначала стремитесь
понять,
а потом –
быть понятыми.

**«Так, спокойно...
Давай сначала
выслушаем то, что
они хотели сказать
Биллу!»»**

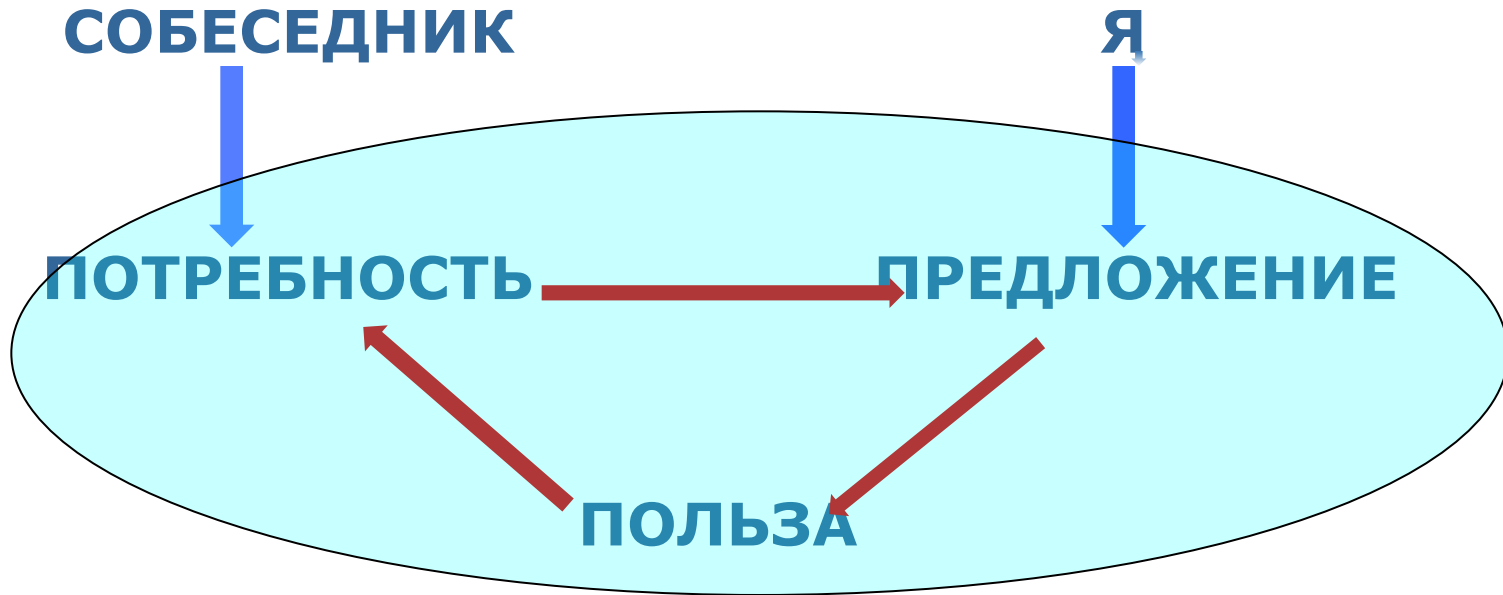


Информационный диалог

- Чего вы добиваетесь?
- Какова ваша цель?
- Что именно вас интересует?
- Почему вы ...?
- Что вы имеете в виду?

ТЕХНИКА АРГУМЕНТАЦИИ

Структура аргумента



Я-высказывание

1. Факты поведения другого человека.
2. Воздействие этого поведения на Вас, ситуацию и т.д.
3. Желаемый вид поведения.
4. Позитивные последствия изменения поведения.

Техника контр-аргумента

1. Выслушать собеседника (не перебивая, не вступая в дискуссию, не противореча)
2. Выделить в мысли собеседника то, с чем можно согласиться (или выразить понимание)
3. **Перефразировать** главную мысль в позитиве
4. Задать открытый вопрос.
5. Дать дополнительный аргумент.