
Ефективна комунікація

**Діалоги в офіційному
спілкуванні**

ДІАЛОГ

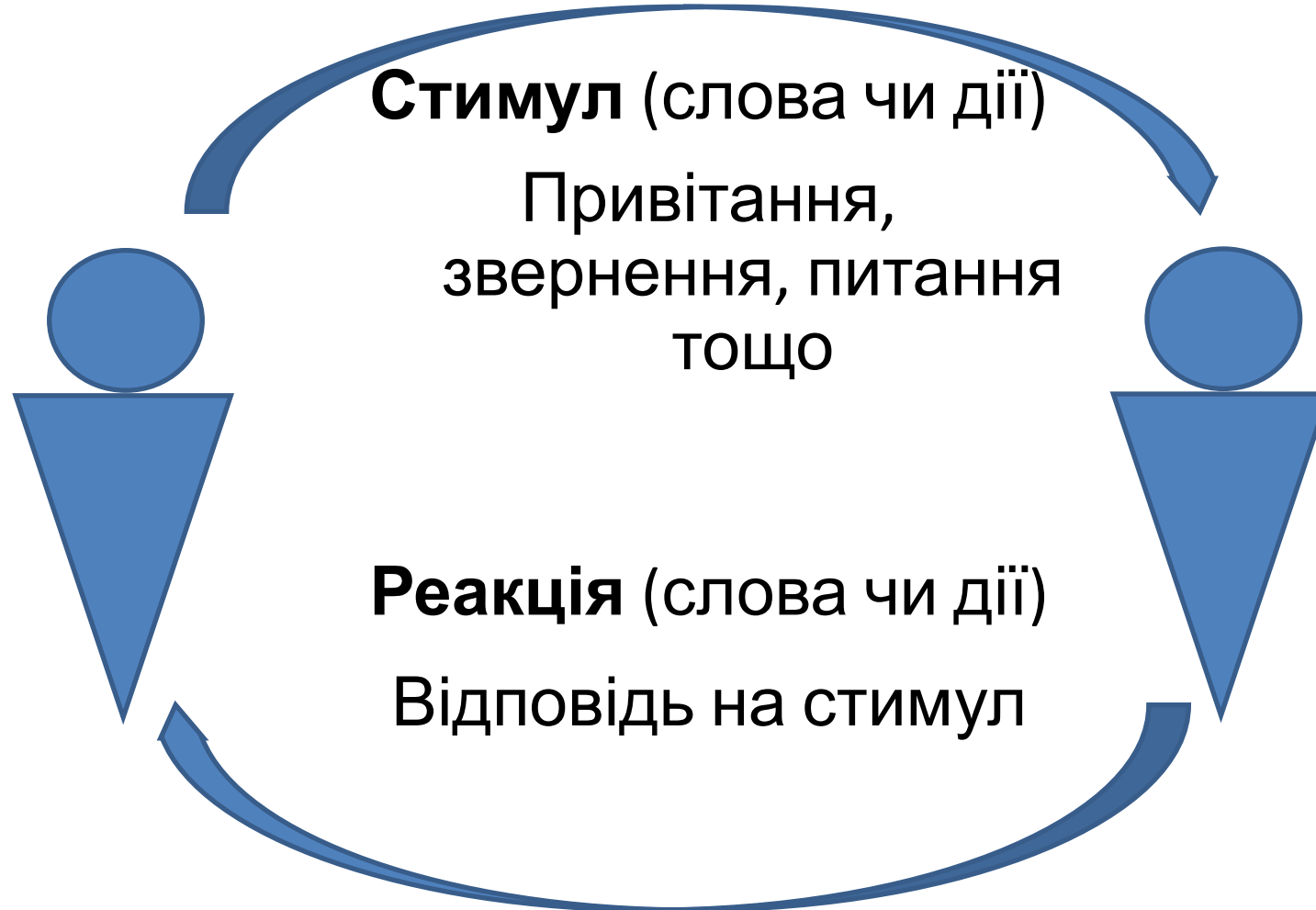
Діалóг (dialog) — двосторонній обмін інформацією між двома людьми у вигляді питань та відповідей.



Етапи діалогу

- Встановлення контакту із співрозмовником
- Початок розмови
- Розвиток теми (реакція співрозмовника + репліки)
- Кінцівка розмови.

Структура діалогу



Види типових діалогів у діяльності юристів

- 1. Директивний діалог** (питання задає лише поліцейський, інша сторона на них тільки відповідає). Коли використовуємо:
 - Обмеженість в часі
 - Лояльність співбесідника. (Він добровільно згоден допомагати)
 - Необхідність знайти відповіді на конкретні питання (необхідно заповнити протокол)
- 2. Вільний діалог** (репліки-стимули походять від іншої сторони, поліцейський на них відповідає, наприклад: як пройти до....?). Коли використовуємо:
 - Наявність вільного часу
 - Відсутність конкретної мети у поліцейського (у разі звернення громадянина)
 - Необхідність розговорити співбесідника, покращити контакт з ним, отримати інформацію в неформальному спілкуванні.

Мовлення

Я – Кажу.

За чим слідкуємо?

- 1) Чи передають слова мої думки повністю?
- 2) Чи розуміє мене слухач?
- 3) Як він ставиться до моїх слів?
- 4) Чи узгоджується його реакція з моїми цілями? Чи таку реакцію я хотів отримати.
 - Так. Продовжуємо.
 - Ні. Змінюємо тактику
 - Ні. Перепитуємо у слухача, відносно чого він починає реагувати (напружуватись, боятись, сердитись, радіти)

Мовлення

Я – Слухаю.

За чим слідкуємо?

- 1) Що каже? (Інформація).
- 2) Як каже? (Невербальний супровід).
- 3) Навіщо каже? (Цілі особи)
- 4) Чи узгоджується його слова з моїми цілями? Чи таку поведінку я хотів отримати.

Структура висловлювання при зверненні до громадян

1. **ПРЕДСТАВЛЕННЯ** (посада, спеціальне звання, прізвище)
2. **ПІДСТАВИ ДЛЯ ЗВЕРНЕННЯ** (наприклад: «Ви порушили правила дорожнього руху»)
3. **СУТНІСТЬ ЗВЕРНЕННЯ** (наприклад, «Пред'явіть, будь ласка, Ваші документи»)
4. **ПРОДОВЖЕННЯ ДІАЛОГУ В РАЗІ НЕОБХІДНОСТІ** (наприклад, «Просимо Вас надати пояснення щодо...»)
5. **ЗАКІНЧЕННЯ ДІАЛОГУ** (наприклад, «Дякуємо за порозуміння. Гарного дня!»)



Основні вимоги до службового діалогу

- Законність
- Доцільність
- Етичність
- Логічність
- Співвідношення часу й повноти інформації

Види питань. Відкриті

Відкриті питання - Вимагають розгорнутої відповіді співбесідника.

Починаються зі слів: Що? Де? Коли? Хто? Чому? Як? Тощо

Призначення:

- Захоплення ініціативи. Співбесідник розкриває себе.
- Отримання більш повної інформації по темі.
- Спонування вільному обміну інформацією
- Дізнаєтесь точку зору співбесідника, формуєте у нього довірливе ставлення до Вас
- Підштовхуєте співбесідника до роздумів над питанням.



Приклад: “ Яким чином сталось пригода?”, “ Що Ви думаєте з приводу?”

Види питань. Закриті

Закриті питання - вимагають згоди або короткої відповіді співбесідника.

Приклад: “Якого кольору була автівка? (Відповідь: червоного)”,
“Ви бачили правопорушника? (Відповідь: Так)”

Призначення:

- Отримуєте згоду співбесідника. *Ви згодні підписати протокол?*
- Уточнюєте слова співбесідника. *Ви кажете, що саме Сергій першим почав сварку?*

Види питань. Альтернативні

Альтернативні питання – дозволяють співбесіднику обрати один і запропонованих варіантів.



Приклад: Ви бачили одного чи двох нападників?



Призначення:

- Надаєте співбесіднику право вибору з запропонованих ВАМИ варіантів. *Ви хотіли би сплатити карткою чи через банк? Ви хочете пройти у відділок чи будете зберігати спокій?*
- Перевіряєте окремий факт. *Ви бачили одного чи двох нападників?*



Помилки при використанні питань

		
Відсутність пауз після питань.		Витримувати паузу, протягом якої людина встигне знайти відповідь на Ваше питання
Два питання одночасно. Співбесідник забуває або обирає для відповіді зручне для себе питання	<ul style="list-style-type: none">- Скільки Вас було? Хто перший почав бійку?- Нас було вісім чоловік.	<ul style="list-style-type: none">-Скільки Вас було?-Нас було вісім чоловік.- Хто перший почав бійку?- Сергій.

Помилки при використанні питань

		
<p>Підказка правильної відповіді.</p> <p>Особлива обережними з дітьми. Через підвищену навіюваність вони схильні погоджуватись з думкою дорослого.</p>	<p><i>-Ви бачили саме джип?</i></p> <p><i>-Сексуальні домагання перший почав саме Іван?</i></p>	<p>Надавайте перевагу відкритим питанням, щоб людина могли самостійно знайти відповідь.</p> <p>Зберігайте нейтральний тон, щоб людина не могла зрозуміти якої саме відповіді ви очікуєте</p>
<p>Передчасне розуміння відповіді</p>	<p><i>-Я зрозумів відповідь, можете не продовжувати.</i></p>	<p>Проявляйте повагу, слухайте співбесідника. Якщо його необхідно перервати через брак часу, робіть це з максимальною повагою</p>

Помилки при використанні питань

		
Велика кількість питань, заданих послідовно, одне за одним.	<i>Людина починає почувати себе на допиті, що не завжди є доречним.</i>	Слід “розбавити” питання, своєю мовою: заспокойте співбесідника, поясніть навіщо вам потрібна інформація, розкажіть історію з життя, або жарт

Типи слухання

- ✓ **Пасивне слухання.** Іноді людині потрібно виговоритися, і в цьому випадку його варто не перебивати, а мовчки слухати, зрідка підтакуючи і демонструючи, що ви його розумієте.
- ✓ **Активне слухання.** У цьому випадку ви концентруєтесь на інформації, уточнюючи і перепитуючи її так, щоб співрозмовник зрозумів, що ви хочете усвідомити для себе все, що він говорить.
- ✓ **Емпатичне слухання.** Цей вид змушує вас подумки стати на місце мовця і постаратися уявити, його почуття, висловивши це словами так, щоб він зрозумів, що ви здатні співпереживати на найглибшому рівні.





Активне слухання

Уміння слухати співрозмовника з правильною зовнішньої і внутрішньої реакцією

Основні прийоми активного слухання

Техніка « ЛУНА »

Повторення основних положень, висловлених громадянином.
Повторення висловлювання повинні передувати вступні фрази :
«Наскільки я Вас зрозумів ...», «Ви вважаєте, що...»

Г.: Я хотів би повідомити про насильство в сім'ї.

Д.: Насильство?

Г.: Так, мої сусіди по поверху регулярно б'ють свою дитину.

Д.: Регулярно?

Основні прийоми активного слухання

Техніка «Повторення фрази»

Техніка полягає в дослівному повторенні фраз, висловлених громадянином плюс питання.

Г.: Ви порушуєте мої права, коли просите мене вийти з машини.

Д.: Вам здається, що я порушує Ваші права, чому Ви так думаєте?

Основні прийоми активного слухання

Техніка Парафраз

Приєм полягає в поверненні сенсу висловлювання за допомогою інших слів.

Г.: Я не хочу повідомляти вам подробиці злочину через поганий досвід спілкування з поліцією.

Д.: Я правильно зрозумів, що ви мали негативний досвід. І тепер у будь-якому випадку відмовитесь спілкуватись з працівником поліції?

Основні прийоми активного слухання

Техніка «Резюме»

Техніка полягає у відтворенні суті висловлювань громадянина в стислому і узагальненому вигляді. При цьому можна використовувати такі вступні фрази, як:

Отже, Ви вважаєте...

На Вашу думку ...

Г. Особенно понравилась фраза полицаая "Не треба нам вказувати що нам робити". А кто же как не гражданин Украины и содержащий тебя за свои деньги налогоплательщик будет тебе указывать?

Д. Я правильно зрозумів, що Ви обурені поведінкою дільничного офіцера поліції?

Основні прийоми активного слухання

Техніка «Уточнення»

Ви просите уточнити окремі положення висловлювань громадянина. Наприклад, юрист каже громадянину: «Це дуже цікаво. Могли б Ви уточнити.» (Дуже важливо: на запитання «Чи не могли б Ви уточнити.» бути готовим до відповіді «Ні, не міг би».).

Г. Давно вже треба поліції перестати цяцькатись з тими хто розпиває алкоголь в публічних місцях! Чому мої діти мають на це дивитись! Вчити треба тільки гривнею!

Д. Який штраф, на Вашу думку варто призначити у цьому випадку?

Техніки запам'ятовування і структурування інформації

Техніка "Павук" (Інтелект-карта)



Техніки запам'ятовування і структурування інформації

Техніка “Павук”(Інтелект-карта)

- 1) Ключова тема в центрі – Павук
- 2) Від неї відходять другорядні теми-гілки. На опитуванні це можуть бути окремі питання (Хто? (опис учасника), Що? (Опис дій), Коли (будь-яка інформація, що стосується часу), “ Чому ”(Коротка характеристика причин) та ін.)
- 3) В кожній темі може бути свої підтеми. (Головна тема: “ Хто?”. Підтеми: “ Свідки ”, “ Обвинувачуваний ”, “ Жертва ”. Під теми: “ Стан ”, “ Вигляд ”, “ Одяг ” та ін.)
- 4) Техніка використовується для швидкого створення загальної картини

Техніки запам'ятовування і структурування інформації

Техніка "Павук". (Інтелект-карта)

Для чого використовувати?

- ✓ Швидке відтворення загальної картини
- ✓ Швидка фіксація ключових положень ситуації
- ✓ Створення єдиної, повної, наочної картини події
- ✓ Створення робочої моделі для оперативних дій



Перетворіть закриті питання на відкриті та альтернативні

1. У Вас є документи?
2. Вам зручно пройти у відділок и дати свідченн
3. Ви щось загубили?
4. Ви визнаєте правопорушення?
5. Оформлюємо адміністративний протокол?
6. Ви були свідком....?
7. Ви вживали алкоголь?
8. Вам викликати швидку допомогу?

