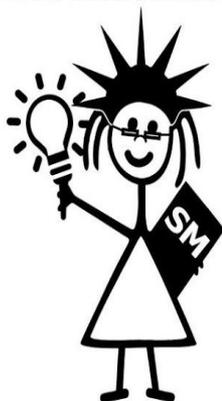




ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЕКТ



СОФЬЯ
МАРТОВНА
НАУЧИТ!



СЫЧЕВА СОФЬЯ МАРТОВНА

АВТОРСКАЯ МОДЕЛЬ БИЗНЕС ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОФОРИЕНТАЦИОННЫЙ ТЬЮТОРИНГ
ИГРОТЕХНИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

+79119749459



+79523509938

SOFIAMART@MAIL.RU



VK.COM/SMARTSTUDY1



Деловые коммуникации.

Практикум № 4

ЗАДАЧА № 1. Умение разговаривать

- техника формулирования открытых вопросов
- техника малого разговора

ЗАДАЧА № 2. Умение услышать и понять

- техника повторения
- техника аргументации
- техника интерпретации

ЗАДАЧА №3



Техника
формулирования
провокационных
вопросов

ЗАДАЧА № 4



ТЕХНИКА СНЯТИЯ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
НАПРЯЖЕНИЯ

ВАЖНО!!!!

Активное слушание – слушание, с правильной внутренней и внешней активностью. Активное слушание

помогает установить **контакт**

и Активное слушание – слушание, с правильной внутренней и внешней активностью. Активное слушание

помогает установить контакт и **расположить к себе собеседника,**

понять его точку зрения - и при необходимости повернуть ее в нужную

ЗАДАЧА №1

№	Техники	Определение	Как это сделать?
1.	Открытые вопросы	Вопросы, предполагающие развернутый ответ	Что? Как? Почему? Каким образом? При каких условиях? Что следует предпринять, что бы изменить ситуацию? Какой результат был приемлемым для вас? На какие факты мы должны обратить внимание?
2.	Закрытые вопросы	Вопросы, предполагающие однозначный ответ	Когда истекает срок сдачи проекта? Ты хочешь отказаться от проекта?
3.	Альтернативные вопросы	Вопросы, в формировании которых, содержатся варианты ответов	Как Вы предпочитаете, что бы я дал Вам ответ – по телефону, прислал по факсу или по электронной почте?

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ!!!!

Типичная ошибка	Почему это ошибка	Способ преодоления
ПОЧЕМУ.....?	Скрытое обвинение. Ваш выбор мне не понятен	Какие основные аргументы в пользу этого решения? Чем можно подтвердить целесообразность такого решения?
Почему вы не.....?	Вы выбрали не правильный путь	Как мы могли бы обосновать их эффективность?
Как вы могли....не пригласить....так ответить....не ответить.....	Вы не достаточно лояльны, опытни и т.д.	Чем было продиктовано Ваше решение? Что побудило Вас?

Играем в «Игрушки»



Игрушка «Пум – пум»

Инструкция:

«Пум – пум» это характеристика, которая у некоторых участников есть, у некоторых нет. Ваша задача отгадать, что это за «пум – пум» задавая открытые вопросы.

Для чего нужен этот пум – пум?

Как он проявляется этот пум – пум человека?

Нельзя задавать такой вопрос

«Что это за пум – пум?»

Игрушка «Загадалка»

Инструкция: сейчас я гадаю известного человека. Нужно задавать открытые вопросы, чтобы узнать этого человека

Малый разговор

— это беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора. Значительная часть всех разговоров, в которых участвуют менеджеры, — это малые разговоры.

Цель малого разговора — создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия или же восстановить эмоциональное равновесие.

Высокий класс малого разговора: говорить о том, что является экспертной зоной другого человека, а не своей собственной

Техники малого разговора:

- цитирование партнера;
- ПОЗИТИВНЫЕ КОНСТАТАЦИИ;
 - информирование;
 - интересный рассказ.

1. Цитирование партнера.

Ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др. Например:

— Вы говорили, что раньше бывали в Суздале?

— Я помню, ты любишь пастельные тона.

— Ты собирался посетить эту выставку.

— Помню, мы говорили о том, что ты любишь париться у себя на даче.

— Я запомнил(а): разницу между воблером и блесной после того нашего разговора.



2. Позитивные констатации.

Положительные высказывания о событиях в жизни партнера, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнера и чужих достижениях, о людях, не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам и т. п.

Например:

- Я слышал, что вы в воскресенье были на этом чудесном фестивале?
- Я уже много раз обращал внимание на эту кожаную обложку вашей тетради.
- Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я, наверное, последую твоему примеру.
- Теперь уже линию метро провели почти прямо к вашему дому, неправда ли?
- Вот такой экран у компьютера действительно не будет утомлять глаза.
- Я недавно встретил(а) Андрея. Он был так увлечен своими мыслями! Работает над новым проектом. Замечательно!



3. Информирование.

Сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера. Например:

— Я уже видел(а) в продаже резиновые лодки с эхолотом в спортивном магазине на Литейном.

— Марина только что показывала мне журнал с карнавальными костюмами к Новому году. По-моему там есть костюм лошади, очень забавный. А Марина кстати еще не ушла с факультета.

— Оказывается можно выбрать себе вегетарианское меню на весь период семинара. Сегодня будет грибной суп и жаркое из овощей.

— Я узнал что все желающие могут присоединиться к экскурсии в Эрмитаж. Записываться нужно у девушки по имени Ольга. Высокая блондинка у нее бейдж с именем на пиджаке.

— Яблочный сок есть на том конце стола.

— В последнем номере журнала опубликованы данные о том, что женщины дольше смотрят на тех кто им нравится, а мужчины — на тех кому нравятся они.



4. Интересный рассказ.

Увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т. п.

— Один преподаватель с нашего факультета должен был читать в Академии художеств лекцию по психологии восприятия. По расписанию он узнал что его лекция должна быть в аудитории 315. Он пошел на третий этаж нашел аудиторию 311 потом 313, а следующая дверь оказалась без номера. Ну он на всякий случай входит туда видит студентов и спрашивает у них: «Это третий курс?». Они отвечают «Нет». Он пошел дальше. Смотрит еще одна дверь и тоже без номера. Он открывает ее видит студентов и спрашивает: «Это третий курс?» А студенты почему-то стали смеяться и тоже сказали: «Нет». Он пошел дальше, открывает третью, дверь которая тоже была без номера, и спрашивает: «Это третий курс?». В ответ раздался громовой хохот! Дело в том, что все три двери вели в одну и ту же аудиторию 313-ю, и он три раза обращался к одним и тем же студентам, но из разных дверей....



Критерии правильного «малого разговора»:

- он приятен;
- он вовлекает;
- он располагает;
- дает пищу для следующего малого разговора.

Вид ошибки	Примеры
<p>1. «Насильственное интервью» (допрос)</p>	<p>— Ну, а чем тебя радует твой сын в последнее время? — Увлекается компьютером. Даже слишком. — А в какие игры он играет? — ? (собеседница в затруднении) — Какие у него любимые игры? — ? (собеседница в еще большем затруднении)</p>
<p>2. «Инвентаризация жизни»</p>	<p>— Ну расскажи, куда ты ездила в последнее время. — Ох, так устала от поездок, что не хочется даже о них говорить. — Бедная! Ну, а что нового в личной жизни? — Знаешь, так хочется отвлечься хоть на несколько часов. — Ну, тогда расскажи, что у тебя случилось хорошего и т. д.</p>
<p>3. Вырождение в большой разговор</p>	<p>— Конечно, ты планируешь этой зимой кататься на лыжах! Я знаю ты любишь. — Да, с 28 декабря уеду на неделю в горы — С 28-го? А отчет ты успеешь подготовить? и т. д.</p>
<p>4. Интригующий «русский негатив»</p>	<p>— Странно, Новый год на носу, а нигде ничего не украсили. — Да никакого нет настроения. — Какое тут настроение, когда и зарплату дадут только 31-го. Даже подарки не успеем купить. — И премии не будет? — Конечно, не будет т. д.</p>

Играем в «Игрушки»



- Упражнение «Детектив» (15 минут).
- Цель для участников: отработка умения дословно повторять сказанное партнером.
- Инструкция: Сейчас мы будем сочинять детектив, и все будем авторами его. Я придумываю первую фразу, затем следующий участник продолжает сочинять, но при этом должен повторить все сказанное.
- «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок».
- Упражнение «Стихотворение» (20 минут).
- Цель для участников: отработка умения передавать суть сказанного своими словами.
- Инструкция: разделение команды на группы. Необходимо переделать четверостишие, при этом каждое слово в нем должно передавать по-иному.
- Я – автор, лицо
- Дорога – путь
- Сердце – центральный орган кровообращения.

7 приемов активного слушания

- Прием № 1. Открытые вопросы
- Прием № 2. Уточнение
- Прием № 3. Эмпатия
- Прием № 4. Перефразирование
- Прием № 5. Эхо
- Прием № 6. Логическое следствие
- Прием № 7. Резюме

Провокационный вопрос

**ВНИМАНИЕ!
ПРОВОКАЦИЯ!**

— это тот вопрос, который побуждает нас к каким-либо действиям. Зачастую такие приемы побуждают адресата к ответу. Особенно часто они используются для того, чтобы заставить человека заговорить на неприятную или сложную для него тему.

Играем в «Игрушки»



- Упражнение «А может быть?»
- Цель для участников: отработка умения формулировать свои предложения о причинах или целях высказывания партнера.
- Инструкция: Предлагаю потренироваться в формировании пробных гипотез. Будем работать в режиме пробных вопросов .
- Проблемная ситуация и наши с вами интерпретации.
- Я вчера решил уволить одного сотрудника, который работает в целом хорошо, но слишком резко шутит в адрес некоторых сотрудниц.
- С вами невозможно разговаривать на серьезные темы!
- Ты не можешь убедить меня в своей правоте , даже не пытайся!
- Ты ни разу ничего не сделал для меня!
- Сотрудница из соседнего отдела просто выводит меня из себя.

Техники регуляции напряжения



Снижение напряжения

1. Подчёркивание общности с партнёром (сходство интересов, мнений личностных черт и др.)
2. Вербализация эмоционального состояния: своего, партнёра
3. Проявление интереса к проблемам партнёра
4. Предоставление партнёру возможности выговориться
5. Подчёркивание значимости партнёра, его мнения в ваших глазах

Спасибо за внимание!

