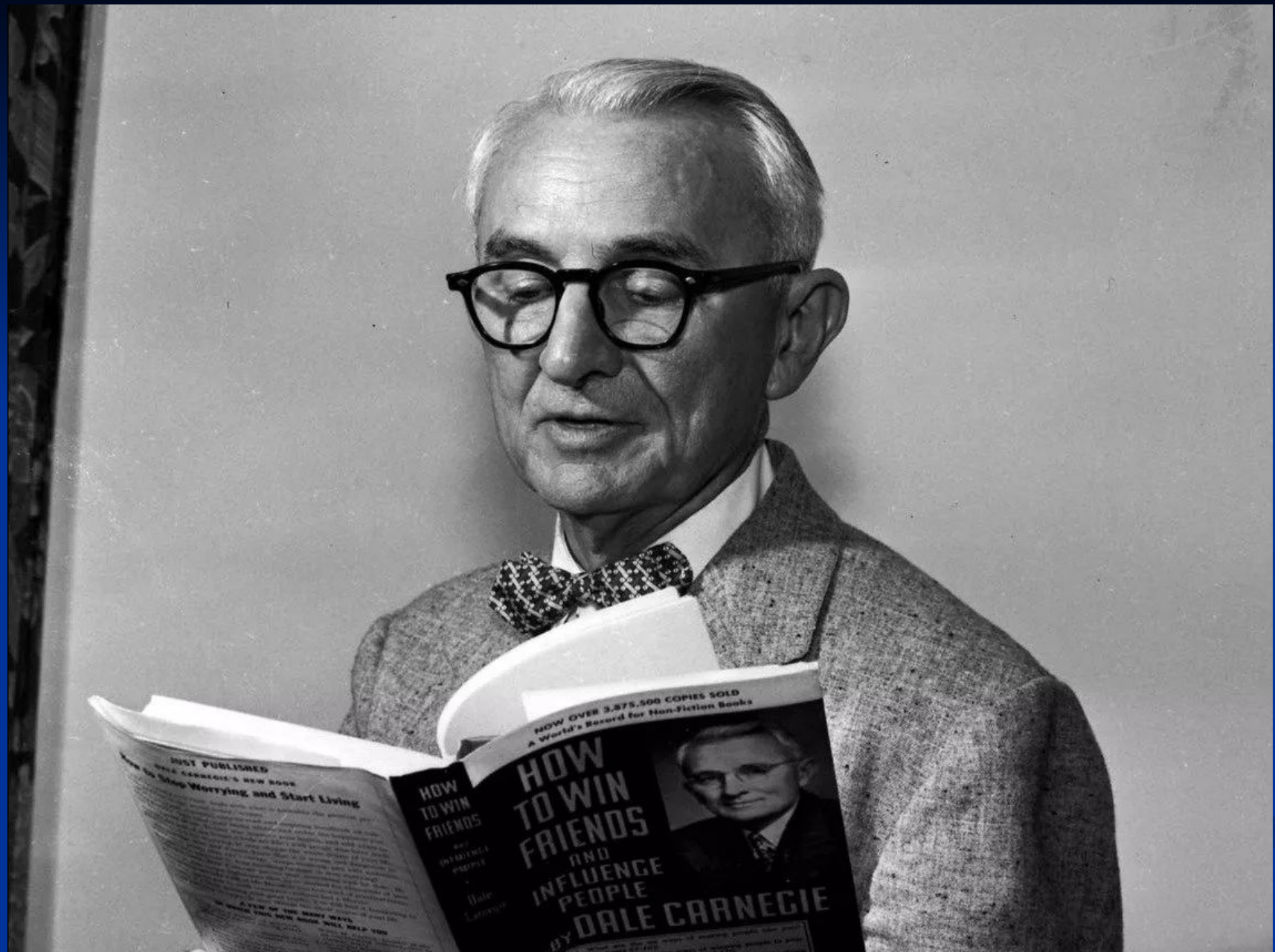


Коммуникативные техники: техника активного слушания, техника постановки вопроса

Тютрюмова Елена
Александровна







ДЕЙЛ
КАРНЕГИ

Как
завоевывать
друзей
и оказывать
влияние
на людей

Продано
более
15 000 000
экземпляров

Лабиринт

Дуглас Мосс
Алекс Харбут

БИБЛИОТЕКА
УСПЕШНОГО
ПСИХОЛОГА

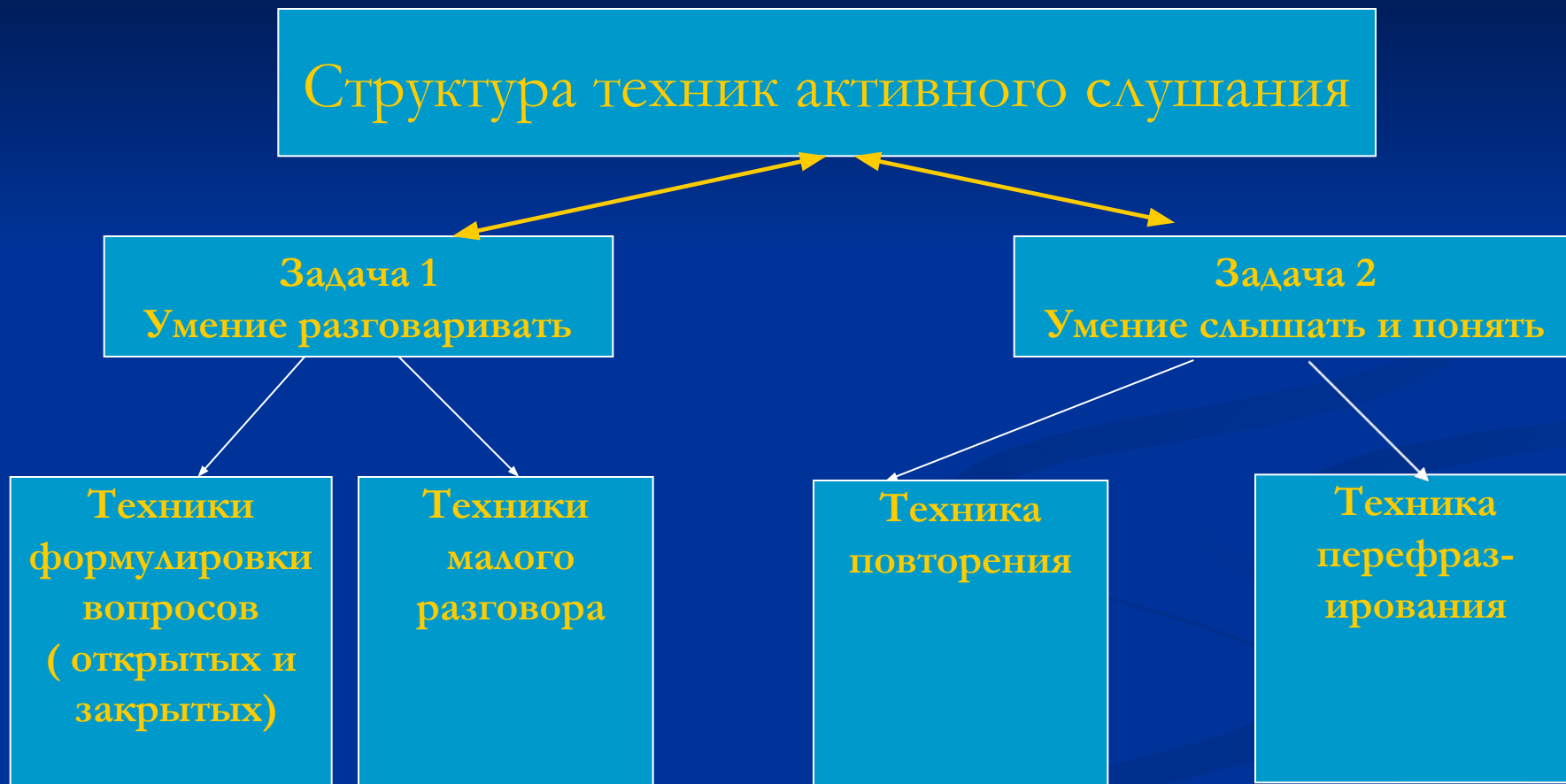
ДЕЙЛ
КАРНЕГИ

Полный курс
ОБУЧЕНИЯ
ПРИЕМАМ ОБЩЕНИЯ



Приёмы и техники активного слушания

Структура техник активного слушания



Умение разговаривать

- Безмолвное слушание
- Уточнение
- Коммуникативные техники формулирования вопросов:

Открытые вопросы — предполагают развёрнутый ответ

Закрытые вопросы — предполагают однозначный ответ

Альтернативные вопросы — вопросы, в формулировках которых содержатся варианты ответов



Перепаразируйте закрытые вопросы в открытые

- Страдаете ли Вы хроническими заболеваниями?
- Состоите ли Вы на диспансерном учете?
- Злоупотребляете ли Вы алкоголем?
- Помогает ли вам нетрадиционное лечение?
- Считаете ли Вы достаточной продолжительность врачебного приема?

КАКАЯ ФРАЗА БУДЕТ НА СЛЕДУЮЩЕМ СЛАЙДЕ?

Задаем только открытые вопросы
10 вопросов



А сейчас Вас ждет
перерыв,
встречаемся через
10 минут



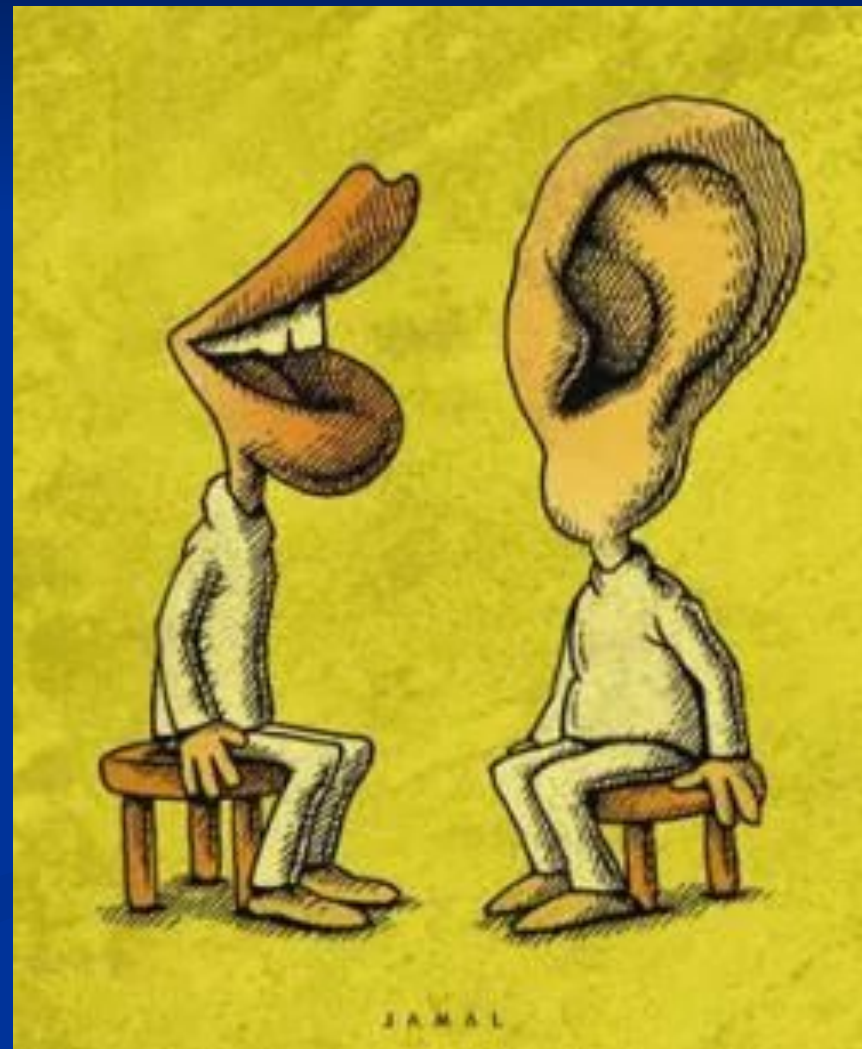




Перебивание

несвоевременные высказывания (реплики), а также фразы, которые не могут быть расценены как уточняющие вопросы или фасилитация рассказа пациента

Техника
«Присоединения»,
невербальные техники
(жесты, мимика)
«Рыба», «Закладка»,
«Прикосновение»



Практика

- **Захват инициативы в диалоге.** Один из них начинает диалог с любой реплики на любую тему. Второй должен подхватить разговор, но при этом переключить собеседника свою тему. Делать это нужно ненавязчиво, вежливо.

■ Техника присоединения

Выстраивание логических цепочек. На фразу собеседника «сегодня утром выпал первый снег» можно спросить о том, на какой машине ездит собеседник. В этом случае необходимо выстроить следующую логическую цепь: «Из-за первого снега на дорогах вскоре станет очень скользко. Ездить будет очень опасно, тебе нужно быть осторожнее. Или ты едешь на машине, на которой безопасно пересекать лёд? Кстати говоря, а на какой машине ты едешь?».

Участник А , говорит о молочной продукции

Участник Б переводит разговор на тему
загрязнения окружающей среды

Участник А- пациент, говорит о соседке со
схожей симптоматикой

Участник Б- врач, переводит разговор об
актуальных симптомах (для сбора анамнеза)

Умение услышать и понять

- Коммуникативные техники вербализации

Ступень А. Техника повторения – дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром;

Ступень Б. Техника перефразирования (пересказа и обобщения) – краткая передача сути высказывания партнёра, изложение своими словами того, что сказал собеседник

Ступень В. Техника интерпретации высказываний – дальнейшее развитие мысли собеседника, предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнёра, проговаривание подтекста высказывания собеседника



Техники активного слушания



Приём	Цель	Как сделать	Примеры
Эхо 1)Офисное 2)Разговорное	1. Показать, что вы слушаете и понимаете, о чем идет речь 2. Проверить ваше понимание и вашу интерпретацию	1) переспрашивайте, полностью повторяя сказанное (даты, цифры) 2)переспрашивайте, по-своему формулируя основные предложения	«Номер Вашего телефона 89064069415», «Дата Вашего рождения 11.11.1985». «Вы хотели бы уточнить сроки доставки вашей посылки, верно?»
Уточнение	1.Помочь вам прояснить сказанное 2.Получить больше информации 3. Помочь говорящему увидеть другие аспекты	...задавайте только открытые вопросы	"Когда это случилось?", "Что вы имеете в виду, говоря о...?", "Что значит...?", "Чем именно он занимается...?"
Выражение сопереживания	1. Показать, что вы понимаете, что может чувствовать другой человек 2. Признать значимость чувств и переживаний собеседника	... показывайте, что вы понимаете чувства другого человека ...признайте значимость проблем и чувств собеседника	"Я понимаю, что Вы расстроены?", "Соболезную Вам...", "Скорейшего Вам выздоровления..."
Парафраз (Резюме)	1. Свести воедино важные факты и идеи 2. Создать основу для дальнейшего обсуждения	...заново сформулируйте основные идеи	"Так значит, этот вопрос является для вас второстепенным?" "Итак, подводя итог сказанному..."

Опросник эмпатии (Орлов, Емельянов)

1. Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.
3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.
5. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.
8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.
9. Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.
10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.

11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.
12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.
14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.
15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.
16. Когда я вижу плачущего человека, то сам (сама) расстраиваюсь.
17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).
18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т.п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.
19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.
20. Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуются.

21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.
22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.
23. Чужой смех меня не заражает.
24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.
25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.
26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.
31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.
33. Маленькие дети плачут без причины.

Ответ	Номера утверждений-предложений
Согласен +	1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31
Не согласен -	2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33

Пол	Уровень эмпатических тенденций			
	Высокий	Средний	Низкий	Очень низкий
Юноши	26 - 33	17 - 25	8 - 16	0 - 7
Девушки	30 - 33	23 - 29	17 - 22	0 - 16

Техники активного слушания эффективны если:

- Установлен психологический контакт с партнёром
- Они применяются в «экспертных зонах»
каждого из партнёров



Экспертная зона – область, которой человек интересуется и в которой он является (или хочет являться) или считает себя экспертом

Коммуникативные техники малого разговора:

Малый разговор – беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора

Малый разговор – болтовня о пустяках, но не пустячная болтовня



- **Цитирование партнера – ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе прошлом, своих занятиях, хобби**
Ты говорил, что часто бываешь в Петербурге?
Я помню, тебе нравится эта музыка
- **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 разговорах, но известных обоим собеседникам**
Твой multifunctional мобильный телефон действительно очень удобен в пользовании.
Я недавно встретил Андрея. Он так увлечён своей новой работой. Замечательно!
- **Информирование – сообщение информации важной, интересной и приятной для собеседника**
В холле на первом этаже можно купить не только кофе, но и горячий шоколад
В последнем номере журнала «Nonverbal Behavior» («Невербальное поведение») опубликованы данные о том, что женщины дольше смотрят на тех, кто им нравится, а мужчины – на тех, кому нравятся они.
- **Интересный рассказ – увлекающее, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т.п.**

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ

Снижают напряжение:

1. Подчеркивание общности с партнёром (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)
2. Вербализация эмоционального состояния а) своего б) партнёра
3. Проявление интереса к проблемам партнёра
4. Предоставление партнеру возможности выговориться (безмолвное слушание)
5. Подчёркивание значимости партнёра, его мнения в ваших глазах
6. Немедленное признание собственной неправоты
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
8. Обращение к фактам
9. Спокойный и уверенный темп речи
10. Поддержание контакта глаз, оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела.

Повышают напряжение:

1. Подчеркивание различий между собой и партнёром
2. Игнорирование эмоционального состояния а) своего б) партнера
3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнёра
4. Перебивание партнёра
5. Припущение партнёра, негативная оценка личности партнёра, приуменьшение вклада партнёра в общее дело и преувеличение своего
6. Оттягивание момента признания собственной неправоты
7. Поиск виноватых и обвинение партнёра
8. Переход на «личность»
9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

Техника подчёркивания общности (сходства целей, личностных характеристик и т.п.)

1. Сходство должно быть приятно партнёру (говорить о достоинствах (наблюдательность, изобретательность, ответственность и и т.п. — *Что нас объединяет так это быстрота соображения*), о спорных, но своеобразных чертах (хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм — *Да мы обе «хитренькие»*)



■ **2. Сходство должно быть интересно партнёру**

Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации



Техника подчёркивания значимости партнёра, его мнения, вклада в общее дело

1. Подчеркивание значимости должно быть конкретным, подкреплённым фактами – Я

несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты ответил вчера на вопрос из зала. Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.

2. Подчеркивание значимости должно быть искренним

Я горжусь тем, что мы в одной команде!

Да, вот это работа! Супер! Твоя молниеносность меня поражает!

Техника вербализации чувств:

Формулы вербализации:

своих чувств	чувств партнёра
<i>Я удивлён (удивлена) ...</i>	<i>Вы удивлены...Ты удивлён (удивлена)...</i>
<i>Я огорчён...</i>	<i>Вы огорчены... Ты огорчён (огорчена)...</i>
<i>Меня задевает ...</i>	<i>Вас задевает... Тебя задевает ...</i>
<i>Меня тревожит ...</i>	<i>Вас тревожит ...Тебя тревожит ...</i>

Метафорическая вербализация чувств

Я чувствую себя как школьник у доски.

Я чувствую себя как подсудимый на скамье.

Я чувствую себя как на допросе.

Косвенная вербализация чувств партнёра

Я согласен, что это может вызвать протест.

Я согласен, что это вызывает дискомфорт

Согласен, что такой поворот дела вызывает неприятные чувства.

Да, это, конечно, огорчительно.



БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

