



## ТЕХНИКИ ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

### Не способствующие пониманию партнера:

- **Негативная оценка** – в беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь...», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь...», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете...» и т.п.
- **Игнорирование** – мы не принимаем во внимание того, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.
- **Эгоцентризм** – мы пытаемся найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих.

### Промежуточные техники:

- **Выспрашивание** – мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем ему своих целей.
- **Замечания о ходе беседы** – в ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и т.д.
- **Поддакивание** – мы сопровождаем высказывания партнера реакциями типа: «Да-да...», «Угу...».

### Способствующие пониманию партнера:

- **Вербализация, ступень А – отзеркаливание.**

Высказывание партнера, отдельные его слова повторяются без изменений.

Высказывание партнера, отдельные его слова повторяются с восклицательной или вопросительной интонацией, ещё больше побуждая его

к раскрытию, уточнению затронутого содержания (отзеркаливание с побуждением).

- Вербализация, ступень Б – **перефразирование**.

Высказывания партнера воспроизводятся в сокращенном виде, формулируется наиболее существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: "Ты считаешь, что ..."; "Если я правильно тебя понял, то ..."; "Другими словами ты считаешь, что ..." и т.п.

- Вербализация, ступень В – **интерпретация и развитие идеи**.

Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причины и цели высказывания.

Важно, чтобы интерпретация высказывалась в предположительной форме, в виде пробных вопросов, гипотез. Этим можно избежать опасности восприятия её партнёром как оценки. В противном случае использование этой техники может помешать установлению доверительных отношений и пониманию партнёра.

Началом фразы может быть: "Ты, наверное имеешь в виду, что ...?"; "А может быть для тебя ...?"; "Мне кажется, что ..." и т.п.

## **КОНСТРУКТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ**

1. Обратная связь должна быть желанна тому, кто ее получает. Лучшая обратная связь – та, которую запрашивают. Люди хотят получить обратную связь, когда создана атмосфера доверия, позволяющая людям задать важные для себя вопросы.

2. Обратная связь должна быть конкретна, касаться определенных моментов поведения партнера (содержать описание его поведения без интерпретации). В обратной связи не должно быть места для пустяков или уклончивых заявлений.

3. В обратной связи должны быть чувства, которые вызывает поведение партнера: только в этом случае партнер сможет полностью оценить эффект своего поведения.

4. Обратная связь должна быть «безоценочна». Если Вы хотите дать оценку, подчеркните, что это ВАШЕ МНЕНИЕ. Нельзя вешать на партнера ярлык. Люди способны к изменению, важно показать, что Вы это хорошо понимаете.

5. Обратная связь должна быть своевременной: то есть высказываться тогда, когда партнер готов ее выслушать и еще помнит тот свой поступок или поведение, которые вы хотите описать. Иначе все может вылиться во взаимные обвинения.

6. Человек, к которому обращена обратная связь, может согласиться с ней, или лишь принять к сведению Ваше мнение. Нельзя требовать от него обязательного согласия, оправданий, благодарности: люди не созданы для того, чтобы нам нравиться.

## ЭТАПЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА

