

В помощь наставнику

Техники установления контакта

1. Приветствие:

- улыбка;
- обращение по имени или по имени-отчеству;
- рукопожатие или легкий поклон.

2. Установление контакта глаз

3. Изменение дистанции (социальной, психологической и физической)

- встать, приветствуя собеседника, проводить к месту, где вы продолжите разговор;
- целесообразно сесть не прямо лицом друг к другу, а под некоторым углом.

Техники выравнивания напряжения

1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
2. Вербализация своего эмоционального состояния или состояния партнера.
3. Подчеркивание общности с партнером – сходство интересов, мнений, оценок, возраста и т.д.
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Акцентирование значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
6. В случае вашей неправоты – немедленное признание.
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
8. Обращение к фактам.

Факторы, повышающие напряжение

1. Прерывание речи партнера.
2. Принижение, негативная оценка личности партнера.
3. Подчеркивание разницы между собой и партнером.
4. Приуменьшение вклада партнера и преувеличение своей роли.
5. Резкое ускорение темпа речи, повышение голоса, его интонации.
6. Избежание пространственной близости и контакта глаз с партнером.

Способы и техники ведения беседы

а) техники, не способствующие пониманию партнера:

- негативная оценка – в беседе допускаются высказывания, принижающие личность партнера типа «глупости ты говоришь» и т.д.;
- игнорирование – собеседник не принимает во внимание того, что говорит партнер, пренебрегает его высказываниями и т.д.;

- эгоцентризм – попытка найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют его самого;

б) *промежуточные техники:*

- расспрашивание собеседника;
- замечание о ходе беседы типа «мы ушли от темы»;
- поддакивание;

в) *техники, способствующие пониманию партнера:*

- вербализация;
- проговаривание, повторение высказываний партнера;
- перефразирование, повторение ключевых фраз и слов партнера в сокращенной форме в виде «Итак, ...», «Как я понял, ...»;
- развитие идеи: попытка вывести логическое следствие из высказывания «Исходя из вашего высказывания можно сделать вывод, что...», «Вы так считаете, видимо, потому, что...».