|  |  |
| --- | --- |
| **Техники установления контакта.**1.Старайтесь передавать своим выражением лица спокойствие и уверенность.2.Выражение лица – доброжелательное и внимательное.3.Установите контакт глаз: смотрите на вашего собеседника, наблюдайте за его мимикой.4.Поза тела во время общения должна быть свободной, без напряжения.5.Ориентируйтесь на позу клиента.- общайтесь с лежачими клиентами, сидя у кровати.6. Лучшему общению способствует совпадение громкости и темпа голоса.7. Выдерживайте микропаузы(2 – 3) после высказываний клиента. Это даст возможность клиенту добавить что – то к сказанному и позволит избежать ситуаций невольного перебивания.8.Для привлечения внимания к словам, чаще обращайтесь к клиенту по имени.9. Используйте «угу – ага реакции» с кивками головой для поддержания контакта.10.Старайтесь хвалить и подбадривать клиента в процессе общения, что способствует созданию положительно окрашенного эмоционального фона и доверительных отношений**Общение –** это многогранный процесс взаимодействия личности с другими людьми или с самим собой, включающий в себя взаимопонимание, обмен информацией. **Активное слушание (эмпатическое слушание)** - это такое слушание, при котором активно дают понять собеседнику, что его не только слушают, но и слышат, и понимают, и даже разделяют его чувства. В результате говорящий чувствует, что его слышат и понимают, чувствует доверие и поддержку и гораздо больше идет контакт, раскрывая свои чувства, переживания.  **Правила активного слушания**•слушайте с первых же слов разговора и не ослабляйте внимание; •отложите все другие занятия и слушайте: не пытайтесь делать два дела одновременно; •гоните от себя любые отрицательные мысли о собеседнике; •осмысливайте то, что вам говорят в данный момент, не забегайте вперед; •не перебивайте; •постарайтесь заинтересоваться тем, о чем вам говорят; •оценивайте сказанное скорее по его содержанию, чем по манере подачи; •избегайте поспешных выводов, сохраняйте объективность. | ***МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ******«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ПИРОВСКОГО РАЙОНА»*** ***Азбука общения******83a24cbdca0995175cbea5be9c94d8c9******с. Пировское 2017 г*****Обязательные принципы активного слушания*****- Безоценочное отношение.*** Вы сохраняете нейтрально – позитивную позицию и признаете право другого человека отличаться от вас и иметь свое мнение. Вы не стремитесь соглашаться с ним или переубедить его. Вы уважаете его личность и взгляды.***- Доброжелательность и учтивость.*** Вы сохраняете спокойствие и избегаете категорических высказываний. Устанавливаете контакт и смотрите в глаза собеседнику с вниманием. Поощряете его говорить, но не задаете слишком и не перебиваете, даже если он говорит очень эмоционально и долго. А также не торопите его и не стремитесь заполнить паузы, если он замолкает.***Искренность.*** Вы должны по настоящему хотеть слушать и понимать своего собеседника. **Техники активного слушания**•«Парафраз» («пересказ») — воспроизведение мысли говорящего своими словами («перефразирование»), например, «как я понимаю...», «по вашему мнению...», •«Эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника («И тогда мы пошли на дискотеку. На дискотеку?»)•Уточняющие вопросы («Что ты имел в виду»?) или наводящие вопросы (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?)•Побуждение («Ну и… что дальше?»);•Резюмирование подытожить основные идеи партнера, соединить основные фрагменты разговора в единое целое. •и так, Вы считаете…, Ваши слова означают. |