

Психологические аспекты речевого поведения

Оценочные и безоценочные высказывания

- Ты плохо написал диктант
- Ты сделал в диктанте 10 ошибок

Позитивные и негативные формулировки

- Нас не устраивают некоторые пункты контракта
- Нас устраивает в контракте все, за исключением отдельных пунктов

Открытые и закрытые вопросы

- Открытые вопросы предоставляют больше свободы собеседнику при определении содержания ответа, он чувствует себя более свободно. Такие вопросы полезно использовать в начале беседы, когда важно получить как можно больше информации.
- Закрытые вопросы ограничивают собеседника, дают меньше информации, но она более определена, такие вопросы повышают напряжение в разговоре, их желательно использовать ближе к концу беседы и только в том случае, когда повышение напряжения

Принесение извинений

- С использованием формы «Я»
- Например, «я очень сожалею, что из-за меня...»
- Многие люди испытывают трудности в ситуациях, когда следует принести извинения. Это связано с тем, что недовольство своим поступком, негативная оценка этого поступка бессознательно распространяется ими на оценку всей своей личности, что совершенно неправомерно. Все мы время от времени вольно или невольно совершаем поступки, о которых потом сожалеем, но это не уничтожает ценность каждой личности

Умение критиковать и принимать критику

- Критическое высказывание служит для улучшения положения дел и касается существа вопроса . 1) Позитивное высказывание в адрес собеседника, подчеркивающее вашу общую заинтересованность в хорошем результате. 2) Описание на языке фактов того, что вас не устраивает в его действиях и почему; к каким негативным последствиям это приводит 3) Изложение желаемого образа его действий и те позитивные последствия, к которым это приведет. В случае критики особенно важно использовать безоценочные высказывания и позитивный язык, чтобы критика не задевала личность собеседника

Обращение с просьбой

- Просьба не должна приобретать форму приказа, требования или указания. Чтобы этого избежать, можно использовать следующую схему высказывания: 1) Запросить разрешение обратиться к собеседнику с просьбой 2) В случае положительного ответа четко и конкретно изложить существо просьбы на языке фактов 3) Объяснить, почему вы не можете обойтись без помощи и 4) Почему обращаетесь именно к этому человеку 5) Мотивировать собеседника.
- Последняя часть высказывания отражает те мотивы, исходя из которых ваш собеседник рад будет помочь вам: по дружбе, в расчете на будущую помощь с вашей стороны или чтобы продемонстрировать и подтвердить свою компетентность и профессионализм. 6) Благодарность, выражаемая заранее

Корректная форма отказа

- Категорический вариант допустим в том случае, если вам не важно, как отказ повлияет на ваши отношения. 1) Выражение понимания того, как для собеседника важно то, о чем он просит 2) Выражение сожаления о том, что вы не можете ему помочь и объяснение обстоятельств, обусловивших отказ
- В тех случаях, когда важно не испортить отношений, лучше использовать схему условного отказа: 1) Выражение понимания того, как для собеседника важно то, о чем он просит 2) Выражение условного согласия, то есть согласия помочь ему при выполнении определенных условий, которые должны быть аргументированы. Если удалось найти взаимоприемлемый вариант, то условность согласия снимается, если не удалось, то 3) Выражение сожаления о том, что вы не можете ему помочь. В этом случае объяснение обстоятельств, обусловивших отказ излишне, это ясно и так. 4) Заверение в своей готовности в будущем помочь ему, если у вас будет такая возможность

Выражение несогласия

- строится в том же ключе, что и критическое замечание и отказ в просьбе. При этом важно, чтобы несогласие с собеседником не было воспринято им как проявление враждебности или игнорирования.

Выражение одобрения и КОМПЛИМЕНТ

- Для того, чтобы подобные высказывания были корректными и лучше воспринимались собеседником, они
- 1) не должны носить характер лести и
- 2) не должны выглядеть как оценки (что нарушает равенство и позволяет одному на некоторое мгновение подняться над другим).
Лучше всего использовать форму «Я – послания»: я много о Вас слышал, для меня большая честь ..., я очень рад ..., и т.д.