**Правила использования вопросов:**

1. Открытые вопросы предпочтительнее, чем закрытые. Открытые вопросы позволяют выйти за рамки первоначальных предположений и расширить возможности понимания другого человека.
2. Если вопрос предназначен для того, чтобы удовлетворить ваше любопытство, - не задавайте его! Задавайте только нужные вопросы.
3. Если вам кажется, что для принятия решения вам не хватает информации, подумайте, требуется ли от вас принимать решение.
4. Если вы хотите проверить, правильно ли вы поняли партнера, воспользуйтесь техникой «эхо» или парафразой (перефразированием).
5. Не забегайте вперед! Если вы все же задаете вопрос, то он должен иметь непосредственное отношение к тому, что уже прозвучало в рассказе партнера.
6. Вопросы должны иметь проясняющий характер (задаются с целью восстановления игнорируемого материала, ограничений преувеличений и обобщений, отделения фактов от интерпретаций).
7. Избегайте вопроса *«почему?»*, так как он предполагает создание защиты и заставляет собеседника чувствовать себя так, будто он оправдывается. Лучше «В чем причина?».
8. Интонация вопроса должна соответствовать переговорной стратегии (доминирование – требование, уступка – просьба, компромисс, сотрудничество – предложение).
9. Не отвечайте сами на свой вопрос. Даже самый очевидный для вас ответ должен дать сам собеседник.
10. Один вопрос – один ответ. Уходите от «пулеметной очереди» в 2-3-4 вопроса сразу.
11. Проясняйте ситуацию до конца, не проецируйте ответ из собственных представлений. Уточняйте именно тогда, когда вам все вроде бы ясно.

**Техники активного слушания: цитирование (эхо-повтор), перефразирование, интерпретация (резюме)**

Активное слушание - слушание с правильной внутренней и внешней активностью. Активное слушание помогает установить контакт и расположить к себе собеседника, понять его точку зрения - и при необходимости повернуть ее в нужную сторону.

Активное (рефлексивное) слушание предполагает регулярное использование обратной связи для достижения большей точности в понимании партнера.

**Отражение (эхо-повтор)** – дословное или с незначительными изменениями повторение слов или фраз собеседника (можно с изменением порядка слов).

Цель:

1. Заполнить паузу и в это время продумать аргумент или ответ;
2. Лучше понять «картину мира» собеседника
3. Проверить, правильно ли вы понимаете мысль;
4. Предоставить собеседнику возможность услышать себя со стороны.

Варианты реализации:

1. Точно повторяются ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку.
2. Отражение последних слов фразы партнера во время продолжительных пауз как приглашение продолжить рассказ.
3. Если говорящий пытается выразить не совсем ясные для себя мысли, их повтор без изменения структуры и без введения дополнений от слушателя (позволяет говорящему лучше осознать, что он говорит).
4. Опережающее эхо (вклинивание в речь собеседника и подсказывание слов, продолжение фразы). Структурированный возврат информации (в медиации в стадии презентации сторон по схеме «факты – интерпретация – чувства – позиция»).

Техники-Эхо-повтор последних слов собеседника, но с вопросительной интонацией.

Перефразирование (парафраз) – передача своими словами сообщения, сосредоточение на смысле и идеях.

Реализуется с помощью речевых «мостиков»:

*«Как я понял вас, вы считаете…», «Как я понял, вы говорите о …», «По вашему мнению…», «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но…», «Правильно ли я понимаю», «Верно ли я услышал, что…»*. Через постановку «зеркальных» вопросов.

Парафраз применяется с целью:

1. Проверки слушателем точности восприятия (когда речь кажется понятной).
2. Переформулирование негативных утверждений в позитивные.
3. Смещения акцента на предполагаемые интересы (на сходства, а не различия).

Техника перефразирование- передача краткого сообщения собеседника, сути сказанного.

Техника резюмирования – подведение итога не отдельной фразы, а значительной части или всего разговора в целом. Отмечаются ключевые моменты рассказа в лаконичной форме.

Цели:

1. Помогает выстроить фрагменты разговора в смысловое единство.
2. В ситуациях, когда говорящий «ходит по кругу» (что является признаком того, что он боится непонимания) показываем, что поняли смысл его высказываний.

Реализуется с помощью речевых «мостиков»: *«Я внимательно вас выслушал. Позвольте мне проверить, правильно ли я вас понял…», «Если теперь подытожить сказанное вами, то…», «Из вашего рассказа я сделал следующие выводы:…», «Вы хотели сказать, что…».*

Техника интерпретация – предположение о реально сказанном, о целях и причинах. Пример – «Итак предполагаю что вы…