

Перечень техник, помогающих установлению контакта с собеседником, снижающих эмоциональное напряжение и не способствующих этому процессу

Техники, снижающие напряжение, способствующие установлению эмоционального контакта с собеседником	Техники, не способствующие выравниванию напряжения, повышающие напряжение
Предоставление партнеру возможности выговориться	Перебивание партнера
Установление <i>контакта глаз</i> с собеседником. Поддержание <i>оптимальной дистанции</i> , угла поворота и наклона тела	Избегание пространственной близости с собеседником и контакта глаз
Сообщение о вашем восприятии собеседника, его чувств (<i>вербализация эмоционального состояния партнера</i>): «Вы выглядите таким усталым, озабоченным», «Видимо, эта тема вас очень волнует», «Мне кажется, что вы чувствуете...»	Игнорирование эмоционального состояния собеседника (отсутствие вербализации эмоционального состояния партнера)
Сообщение о своем эмоциональном состоянии, описание переживаний, возникающих в ходе разговора (<i>вербализация своего эмоционального состояния</i>): «Мне очень приятно было услышать», «Меня беспокоит, что мы с вами...»	Отсутствие сообщения о своем эмоциональном состоянии, о тех переживаниях, которые могли возникнуть у вас в ходе беседы
Проявление <i>интереса к проблеме собеседника</i>	Демонстрация незаинтересованности в проблеме собеседника
Уважение мнения, точки зрения собеседника, подчеркивание его значимости для вас	Принижение собеседника, негативная оценка его личности
Подчеркивание <i>общности с партнером</i> (сходство интересов, мнений, единство цели и т.д.)	Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
В случае Вашей неправоты – немедленное признание ее	Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
Предложение конкретного выхода из ситуации	Поиск виноватых и обвинение партнера
Обращение к фактам, а не к эмоциям	Переход на «личности»
Спокойный уверенный темп речи	Резкое убыстрение темпа беседы