Тема 4. Комунікація.

1. Сутність комунікації та її роль у суспільстві.
2. Діалог - найбільш універсальна форма спілкування людей
3. Типи запитань.
4. Відповіді та їх види.
5. Диспут, дебати, дискусія, полеміка.

**Питання для самоконтролю:**

1.Термін «комунікація» уживається в різних значеннях. Пригадайте в яких?

2.Які комунікативні стратегії можете назвати?

3. Продовжити речення

Основою засвоєння інформації є тріада…

**Тренінгова складова «Задаємо ефективні питання»**

**Таблиця питань**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Закриті питання* | *Обидва типи* | *Відкриті питання* |
| Хто? | Що? | Як? |
| Коли? | Чому? |
| Де? | Навіщо? |
| Який? | Яким чином? |
|  | Розкажіть мені про.. |

Користуємось інформацією про типи питань.

**Типи питань**

* + - * **відкриті**

неможливо відповісти «так» чи «ні».

*Мета: розговорити співрозмовника, одержати інформацію.*

* + - * **закриті**

можна відповісти тільки «так» чи «ні»; часто починаються із займенника або дієслова; наприклад: «Ви хочете замовити рекламну статтю?».

*Мета: одержати згоду або підтвердження.*

* + - * **«хвостаті» питання**

Питання з гарантованим «Так»: «Для вдалої співпраці дуже важлива довіра, чи не так?»

*Мета: одержати підтвердження або згоду співрозмовника по очевидних перевагах* і забезпечити його залучення в розмову: «Чи не так?», «Правда?», «Правильно?», «Ви згідні?», «Вірно?», «Вам не здається?».

* + - * **альтернативні питання**

Це питання, що має дві відповіді, причому обидва підштовхують клієнта в потрібному напрямі:

«Вам зручніше зателефонувати (призначити зустріч) в першій чи в другій половині дня?»

* + - * **успішна контратака**

Клієнт: «Ви встигнете розмістити рекламну статтю про нашу фірму у найближчому номері?»

Менеджер: «Якщо ми Вам це гарантуємо, то чи готові Ви зробити замовлення прямо зараз ?»

* + - * **питання уточнюючі**

«Ви хочете замовити рекламний матеріал у нашому журналі. А який саме?»

* + - * **питання-враження**

«Як Вам це сподобалося?», «Що Ви про це думаєте?».

**Теми для есе:**

Принципи ведення диспуту

Ефективні дебати

Як організувати ефективну дискусію?