

Існують спеціальні тактичні прийоми, які допоможуть Вам зробити процес спілкування з контролером менш обтяжливим та дієвим, допоможуть Вам краще зрозуміти співрозмовника.

### **1. З'ЯСУВАННЯ ЧИ УТОЧНЕННЯ.**

1. З'ясування – це звернення до співрозмовника за уточненням. Це також допомагає Вам одержати додаткові відомості, які Вас цікавлять. Не соромтеся користуватися такими фразами, як „Уточніть, будь-ласка, це”, „Чи не могли б Ви повторити (пояснити) ще раз”, „Не розумію, що ви маєте на увазі” та ін.

Ці запитання змусять контролера розририти або звузити попереднє повідомлення.

### **2. ПЕРЕФРАЗОВУВАННЯ.**

Ціль перефразовування- у перевірці точності повідомлення контролера. Хоча, як не дивно, перефразовування є корисним саме тоді, коли мова співрозмовника видається нам зрозумілою : „Як я розумію, Ви...”, „Іншими словами, Ви вважаєте...”.

Перефразовування є корисним і тоді, коли співрозмовники неправильно розуміють один одного, і це надасть можливість вчасно внести відповідні корективи і повідомлення.

### ***3. ВІДОБРАЖЕННЯ ПОЧУТТІВ.***

В цьому випадку акцент робиться не на зміст повідомлення, а на відображення слухачем почуттів співрозмовника, його емоційного стану

„Мені здається, що Ви відчуваєте...” та ін. Зрозуміти почуття співрозмовника можна різними шляхами- сдовами, а також і не вербальними засобами спілкування- виразом обличчя, інтонацією, позою, жестами.

### ***4. РЕЗЮМУВАННЯ.***

Резюмуючі висловлювання допомагають об'єднати фрагменти розмови в смислову єдність. Вони надають впевненості у точному сприйнятті повідомлення :”Якщо підсумувати сказане, то...”.

Резюмування є особливо доречним у ситуаціях, що виникають при обговорення розбіжностей, врегулювання конфліктів, розгляді претензій.

***Чого не слід допускати у спілкуванні з контролерами:***

- розмов про власні інтимні справи,
- пасивності (підтакуння) співрозмовнику;
- самозаглибленості;
- похмурості;
- надмірної серйозності;
- підлесливості;
- передчасних висновків;
- удавання надмірною зацікавленістю;
- зарозумілості;

-брутальності;

-балакучості;

-недоречних порад.