

1	PYTANIA	• Umożliwienie rozmówcy swobodnego przekazywania informacji. • P. otwarte – zdobywanie informacji „Co pan myśli o.. ?”, „jak Pan to rozumie” • P. zanurzone – „Zainteresowało mnie, jak mówił Pan o.. co pan przez to rozumie?” • P. zamknięte – doprecyzowanie / finalizowanie („czyli możemy przyjąć, że.. ?”, „Ok, czy w takim razie możemy uznać, że uzgodniliśmy warunki porozumienia?” • Zdanie niedokończone „Czyli najważniejsze w tej sytuacji dla Pana jest..”	• Zgadywanie (pytania zamknięte sugerujące) „czy czy czy” • Pytanie o przyczyny niepowodzeń (dlaczego/z czego wynika/czemu) „czemu pan się spóźnia?” • Brak pytań – mówienie cały czas - słowotok. • Zadawanie pytań i odpowiadanie na nie samemu.
2	LOGIKA	• Punkty - struktura własnej wypowiedzi (np.. „Są 4 obszary: pierwszy to..., drugi to..”) • Wątki pojawiają się w kolejności umożliwiającej rozmówcy wnioskowanie lub porządkowanie informacji • Słownictwo jest zrozumiałe ○ język potoczny lub ○ na bieżąco wyjaśniane w sposób nieoceniający, niezagrażający i umożliwiający rozwój (np.. poprzez wskazanie korzyści, metafory nawiązujące do świata znanego odbiorcy)	• Brak informacji, ile jest podwatków („jest kilka czy kilkanaście spraw..”) • Wątki w kolejności chaotycznej • Niewyjaśnione specjalistyczne/techniczne słownictwo, które podkreśla jego znajomość („To jest tak samo jak z dyferencjałem semantycznym.. nie wiem czy pan wie o czym mówię..”)
3	SŁUCHANIE	• Parafraza („Czyli rozumiem, że..”, „czyli najważniejsze dla Ciebie jest..”, „rozumiem, że zależy Ci na..”), po której rozmówca odpowiada TAK. • Odzwierciedlanie - nawiązywanie do wątków poruszonych przez rozmówcę („wspominał pan o..”, „mówiła pani, że zależy Pani na..”) • Uzyskiwanie potwierdzeń „tak!, dobrze!, dokładnie!, oczywiście!, no właśnie!, w końcu ktoś!”	• Polemika („Tak, ale”, „dobrze, natomiast”, „ok, lecz”) • Zaprzeczenia („Nie, nieprawda, to nie tak, niezupełnie”) • Tryb warunkowy („Jeżeli powiedziałeś, to co powiedziałeś”, „jeżeli jest tak jak mówisz..”) - podważanie/powątpiewanie. • Anty-parafrazy (powtórzenia, po których odpowiedź rozmówcy to „nie”) • Podkreślanie, że wypowiedź już padła „tak, jak mówiłem/am” (<i>nie słuchasz</i>)
4	SZACUNEK	• Cierpliwe słuchanie • Utrzymywany naturalny kontakt wzrokowy (ok. 60%) – dostosowany do preferencji odbiorcy • Odzwierciedlanie niewerbalne (gesty, mimika, pantominika, przestrzeń i dystans, ton i tempo wypowiedzi) – dostosowane do preferencji odbiorcy	• Przerywanie wypowiedzi rozmówcy (brak możliwości swobodnego sformułowania wypowiedzi) • Niepoświęcanie uwagi rozmówcy (odwracanie wzroku, zajmowanie się czymś innym) • Nienaturalny kontakt wzrokowy i odzwierciedlanie niewerbalne (niedostosowane do preferencji odbiorcy)
5	KONKRET	• Liczebniki, fakty, daty („Do 20 maja usługa ABC będzie kosztować 200 zł”) • Imiona i nazwiska osób, nazwy produktów, nazwy miast itd. („Jan Kowalski zamieszkały w Gdyni będzie omawiał Produkt ABC”) • Kalkulacje <i>na głos</i> („100 zł za produkty, transport 40 zł, razem daje 140 plus 10% marży przez 12 miesięcy da nam..”) • Posługiwanie się wskaźnikami („aby obliczyć zwrot z inwestycji musimy 1000 zł podzielić przez..”)	• Frazesy („będzie dobrze”, „cośtam”, „fajnie”, ..) • Wyrażenia ogólne („projekty, elementy, obiekty, to, tamto”) • Wyrażenia niekonkretne („dużo, mało, szybciej, wolniej”) • Wyrażenia-niepewności („chyba”, „jakby”, „ewentualnie”)