**Parafraza ułatwi komunikację z klientem, podwładnym i szefem**

**Doskonale zdaję sobie sprawę z tego, że wiesz już wszystko o parafrazie. Dobrze wiem, że do upadłego trenowałeś / -łaś parafrazy na szkoleniach. Więc można stwierdzić, że wiesz, co robić kiedy jej użycie odnosi skutek odwrotny od zamierzonego? Dlaczego więc podejmować po raz kolejny temat parafrazy? Ponieważ jest niezwykle istotny element komunikacji w sytuacjach biznesowych. Banalnie proste, takie pierwsze wrażenie odnosimy, kiedy poznajemy strukturę i zastosowania parafrazy. Banalnie przestaje być, gdy przyjrzymy się konsekwencjom właściwego lub co gorsza nieprawidłowego zastosowania parafrazy.**

Parafraza jest podstawową techniką komunikacji interpersonalnej. Polega ona, w dużym uproszczeniu, na powtórzeniu własnymi słowami czyjejś wypowiedzi z zachowaniem jej sensu i przedstawionych faktów.

W relacjach biznesowych parafrazy powinniśmy używać w między innymi:

l procesie sprzedaży i obsługi klienta,

l w negocjacjach z naszymi partnerami biznesowymi,

l w komunikacji z pracownikami, jeżeli jesteś managerem, to parafraza będzie skutecznym elementem twojej komunikacji z podwładnymi,

l i w rozmowach z przełożonymi, kiedy jesteś pracownikiem, to użycie parafrazy poprawi jakość rozmowy z twoim szefem.

Zagorzali zwolennicy parafrazy, czy raczej „poprawności komunikacyjnej” twierdzą, iż parafraza umożliwia im dogadanie się z teściami a kto wie może nawet urzędnikiem skarbówki lub ZUS-u.

**Schemat parafrazy**

Schemat parafrazy jest bardzo prosty. Po wysłuchaniu wypowiedzi klienta, podwładnego, przełożonego powtarzamy tą wypowiedź zaczynając od słów:

l Czy dobrze zrozumiałem, że ty…

l O ile dobrze zrozumiałem...

l Z tego, co powiedziałaś rozumiem, że...

l A więc twierdzi Pani, że...

l Jeżeli dobrze rozumiem Pana wypowiedź to, …

W praktyce, w rozmowie handlowca z klientem, użycie parafrazy mogłoby wyglądać na przykład tak:

„Jeżeli dobrze zrozumiałem Pana wypowiedź, to jest Pan zainteresowany zakupem 3 samochodów służbowych do końca miesiąca. Chce Pan zapłacić za nie przelewem w ciągu 30 dni, i oczekuje Pan ceny niższej od podanej w katalogu? Czy Tak?”

[Parafraza](http://www.bonavigator.pl/artykuly/parafraza-ulatwi-komunikacje-z-klientem%2C-podwladnym-i-szefem%2Cart-531.html) użyta jako technika komunikacyjna w procesie negocjacji może zabrzmieć również tak:

„A więc twierdzi Pani, jako przedstawiciel firmy i jest to Wasze oficjalne stanowisko, że jeżeli zgodzimy się na wydłużony termin płatności, to umowa zostanie zawarta do końca tygodnia. Czy dobrze zrozumiałem??

Trzeci przykład, to zastosowanie parafrazy w komunikacji managera z podwładnym:

„Z tego, co powiedziałeś rozumiem, że nie zrealizowałeś planu sprzedaży, ponieważ, przez dwa tygodnie byłeś na zwolnieniu? Nie mylę się?”

Kolejny przykład, którego naprawdę nie mogę pominąć, dotyczy rozmowy pracownika z przełożonym:

„Czy dobrze zrozumiałem, że Pan Dyrektor jest gotowy dać mi podwyżkę od przyszłego miesiąca, jeżeli zrobię 110% planu?. Czy tak szefie?”. I to też jest parafraza.

**Parafraza i co dalej?**

Po sparafrazowaniu wypowiedzi należy poczekać na potwierdzenie lub zaprzeczenie naszego rozmówcy. Ma on ma teoretycznie dwie możliwości. Może zaprzeczyć lub potwierdzić treść naszego komunikatu (parafrazy).

Jeżeli w odpowiedzi na parafrazę uzyskamy potwierdzenie to śmiało możemy przejść do kolejnych etapów procesu sprzedaży, obsługi klienta, negocjacji, rozmowy z podwładnym lub szefem. Dzięki parafrazie w dalszej rozmowie będziemy mogli odnieść się do takich istotnych i co ważniejsze potwierdzonych przez naszego rozmówcę informacji prawie, że faktów. Wracając do przytoczonych przykładów: – liczby samochodów i sposobu zapłaty za nie, - ustalenia warunków negocjowanej przez na umowy, - warunków podniesienia pensji.

Parafraza, ale tylko ta potwierdzona przez rozmówcę, pozwoliła nam ustalenie swoistych filarów, na których, oprzemy dalszy proces sprzedaży, negocjacji czy komunikacji z podwładnym lub przełożonym. Pozwoli to w wypadku różnicy zdań, nieudanego domknięcia sprzedaży lub impasu odwołać się do wspólnych ustaleń (faktów), co do których zgodziły się obie strony. Tak jak już pisałem na wstępie, zastosowanie prostej i z pozoru banalnej techniki komunikacyjnej, jaką jest parafraza daje zupełnie niebanalne i poważne skutki, które mogą nas ucieszyć lub niemile zaskoczyć.

**A jeżeli usłyszymy nie, to nie tak…**

Oczywiście w odpowiedzi możemy usłyszeć również zaprzeczenie naszej parafrazy. Co zrobić, gdy padnie – „nie, to nie tak...”.?

Przede wszystkim nie ruszamy dalej z miejsca i nie przechodzi do dalszych etapów sprzedaży, negocjacji czy też rozmowy. Stop, czerwone światło. Zazwyczaj nie, które usłyszysz po parafrazie jest wynikiem błędnego odczytania i zrozumienia przez nas potrzeb naszego rozmówcy, jego oczekiwań oraz komunikatów, które do nas kierował. Z dużym prawdopodobieństwem zawiodła u nas umiejętność aktywnego i uważnego słuchania.

Wyjściem z tej sytuacji jest ponowny powrót samego początku procesu i poproszenie naszego rozmówcy o ponowne o przedstawienie swojego stanowiska, oczekiwań czy też potrzeb. Dopiero potem jeszcze raz parafrazujemy i czekamy na efekt. Powinno pomóc.

Podstawą sprawnej i efektywnej komunikacji interpersonalnej jest uważne słuchanie i dokładne rozumienie wypowiedzi nadawcy. Często może nam w tym pomóc parafraza – powtórzenie wypowiedzi rozmówcy własnymi słowami w celu sprawdzenia, czy dobrze ją zrozumieliśmy.

Właśnie przyszła mi na myśl ostatnia parafraza: „Kochanie, jeżeli dobrze rozumiem twój status na Facebook-u to już nie jesteśmy parą...”.

**Autor:**

Daniel Bogusz. Prezes zarządu w B&O NAVIGATOR [Firma Szkoleniowa](http://www.bonavigator.pl/) specjalizującej się m.in w rozwijaniu na poziomie eksperckim kompetencji osobistych i organizacyjnych managerów.