



Эффективные коммуникации

Для эффективной коммуникации не просто важно, а необходимо правильно вступить в контакт с собеседником, то есть привлечь его внимание, пробудить интерес, вызывать благожелательное отношение и наладить конструктивное общение.

Для верного и успешного установления контакта нужно помнить правила, выполнение которых позволит вам найти ключик практически к любому человеку.

- Первое из правил – «правило 90 секунд», определенное психофизиологическими особенностями восприятия.

Оно гласит: за первые 90 секунд общения человек формирует 90% своего впечатления о вас. Это означает, что за полторы минуты клиент определяет, достойны ли вы доверия, стоит ли выслушать вас, способны ли вы рассказать ему что-то интересное. Если нет – заспешит по делам, задумается о чем-то своем или просто уйдет под благовидным предлогом.

Поэтому для решения коммуникативной задачи не просто важно, а необходимо произвести за это время наилучшее впечатление, вызвать позитивное отношение, симпатию, заинтересованность.

Фазы ведения беседы

1. Вступление в контакт.

Называйте человека по имени.

Улыбайтесь.

Будьте хорошим слушателем.

Активное слушание – это умение так организовать свое поведение, чтобы услышать другого человека и понять его. Активное слушание нужно для того, чтобы быть понятым и услышанным, что обеспечит успешный акт коммуникации.

- говорите о том, что интересует вашего собеседника.
- говорите о том, что интересует вашего собеседника.

Как установить контакт?

Малый разговор – болтовня о пустяках, но не пустячная болтовня! Малый разговор должен проходить в экспертной зоне собеседника.

Экспертная зона – область, которой человек интересуется и в которой он *является, хочет являться* или *считает себя* экспертом.

Критерии «правильного» малого разговора

- он приятен;
- он вовлекает;
- он располагает;
- он дает пищу для следующего малого разговора.



Постановка вопросов

Закрытые вопросы

- Требуют односложного ответа

Откуда Вы родом?

Вы уже дали больному лекарство?

Вы считаете, что зарплата врачей слишком маленькая?

- Они полезны чтобы узнать какие-то факты из жизни человека или определить позицию человека по какому либо вопросу.

- Ими можно начать разговор

- Когда они выполнили свою роль, беседа становится унылой и скучной. Если человеку подряд задавать много закрытых вопросов он начинает ощущать себя как на допросе.

Постановка вопросов

Открытые вопросы

- Для более глубокого общения следует чередовать закрытые вопросы с открытыми
- Открытый вопрос предполагает ответа из нескольких слов
- Он нуждается в объяснении и развитии
 - Как получилось, что Вы переехали сюда?
 - Как действует препарат, назначенный больному?
 - Кто по Вашему мнению должен оплачивать труд врача – государство или больной?

Постановка вопросов

Открытые вопросы	Закрытые вопросы
Как?	Кто?
Почему?	Когда?
Зачем? Каким образом?	Который?
Что?	Что?

Задавая вопросы Вы лучше контролируете ситуацию

НО!!!

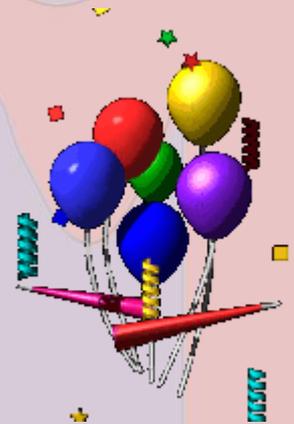
Задавайте вопросы только когда Вам действительно интересен ответ, иначе собеседник почувствует фальшь и потеряет интерес к Вам и к беседе

Задавайте вопросы так, чтобы собеседнику было интересно. Самый скучный разговор – это когда собеседники пренебрегают интересами друг друга.

Задавайте вопрос настолько корректно, чтобы не получить отрицательный ответ.

Ошибки при задавании вопросов

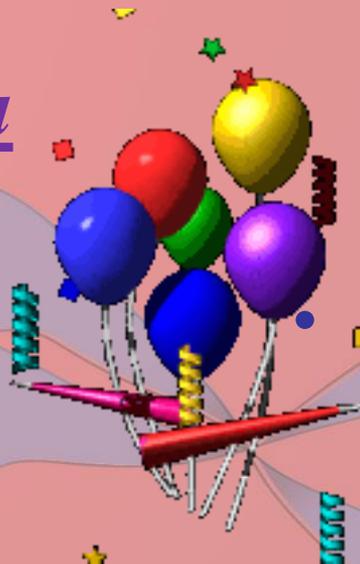
- Слишком общие вопросы (Расскажите о себе?...
Что новенького?..)
- Частое повторение одних и тех же вопросов
- Слишком сложные вопросы для начала беседы (малый разговор настроит собеседника на позитивный лад)
- Наводящие вопросы. Предполагают, что собеседник ОБЯЗАН согласиться
Ты ведь не считаешь, что они правы?...
Уже поздно. Не поехать ли нам домой?...
- Непродуманная тема вопроса
- Негатив,
- «НЕ ТО», часто продиктованное культурными или социальными отличиями



Типичные ошибки при постановке вопросов

Ошибки

- Почему?
- Почему Вы не...?
- Как Вы могли согласиться...? (так ответить... и т.д.)



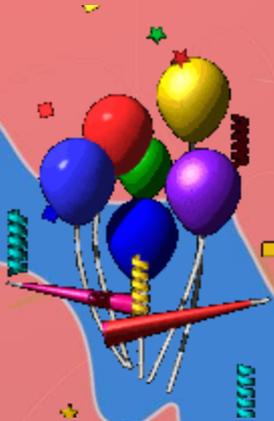
Способ преодоления

- Каковы причины... аргументы... возможности...
- Какие меры могли бы быть эффективными...?
- Чем было продиктовано ваше решение...?

Техники малого разговора

Техники «малого разговора»

- Цитирование;
- Позитивные констатации;
- Информирование;
- Интересный рассказ.



2. Прояснение проблемы

Это уточнение интересов, позиций, целей и т.д. участников переговоров.

Внимание! Типичные ошибки:

1) затягивание этапа уточнения (слишком подробное выяснение несущественных деталей).

Результат: потеря переговорного темпа и, возможно, потеря партнера;

2) невыяснение важных деталей.



3. Обсуждение

Работа с возражениями:

- 1. Приветствуйте возражения.
- 2. Трансформируйте контекст возражения из негативного в позитивный.
- 3. Не спорьте и не атакуйте. Представляйте *другую возможную* точку зрения. Дайте возможность сделать свободный выбор.
- 4. Самое важное – создать атмосферу взаимного слушания.
- 5. Никогда не воспринимайте возражения партнера как проявление его личностных свойств. Возражение – всего лишь возражение, ничего более.

Соблюдайте правила:

- Не подвергайте сомнению обоснованность возражений партнера.
- Не спорьте с партнером.
- Не перебивайте.
- Всегда делайте комплимент возражению.



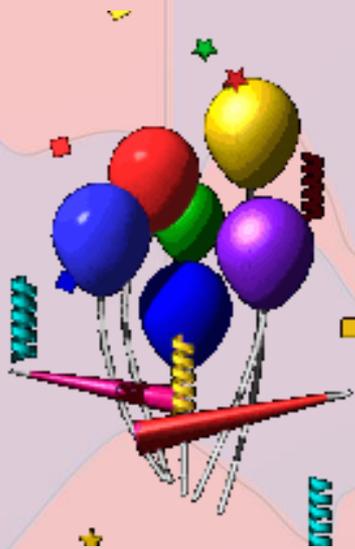
Техники продуктивного снятия напряжения

Техника подчеркивания общности (целей, личных характеристик)

- Общие требования:
- - Это сходство должно быть приятно партнеру и для этого речь должна идти о достоинствах.
- - Это сходство должно быть интересно партнеру.

Пример:

В любом случае мы должны найти решение этой проблемы.



Техники ведения переговоров

Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело

Общие требования: конкретность, «укорененность» в фактах, искренность.
Подчеркивание значимости – «мне кажется ценным то, что ты делаешь»

Пример:

Вы знаете, Ваша идея мне показалась очень ценной.

Я несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты вчера ответил клиенту.

Техника вербализации чувств

«Косвенная» вербализация чувств партнера:

Пример:

Я согласен, что это может вызвать протест.

Я согласен, что это может вызвать дискомфорт.

Согласен, что такой поворот дела вызывает неприятные чувства.

Да, это, конечно, огорчительно.

Мне неуютно.

Меня тревожит.

Формулы вербализации

ЧУВСТВ

Менее уважительные

формулировки для вербализации чувств

- Вы не понимаете, я не понимаю.
- Вам неприятно, мне неприятно.
- Вам противно, мне противно.
- Вы нервничаете, я нервничаю.
- Вам обидно, мне обидно.
- Вас бесит, меня бесит.
- Вы злитесь, я злюсь.
- Вы боитесь, я боюсь.



Более уважительные формулировки для вербализации чувств

- Вы удивлены, я удивлен.
- Вам некомфортно, мне некомфортно.
- Вы возмущены, я возмущен. Вызывает дискомфорт.
- Вас беспокоит, меня беспокоит.
- Вас задевает, меня задевает.
- У вас вызывает протест, у меня вызывает протест.
- Вы сердитесь, я сержусь.
- Вы опасаетесь, я опасаясь.

Техники уклонения



Тайм-аут . Отвлечение внимания на бытовую потребность.

Пример:

Подождите, пожалуйста, одну минуту, у меня что-то попало в глаз.

- Физический выход из пространства взаимодействия под благовидным предлогом.

Пример:

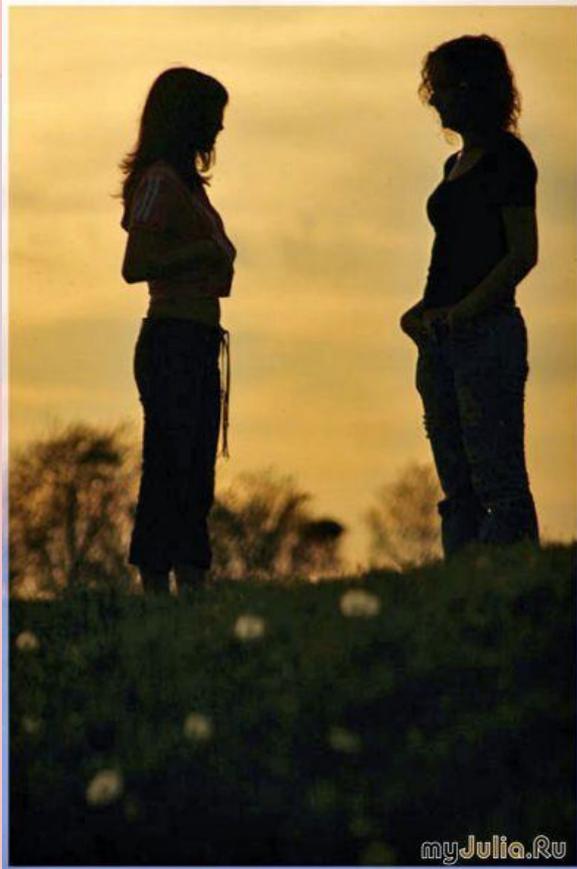
Простите, мне необходимо уточнить эти данные, позвольте мне взять паузу на три минуты.

Простите, я должен прервать разговор на одну минуту.

- Попытки отшутиться и шуткой переключить внимание на что-то другое.



4. Решение



- На момент принятия решения вы должны отметить хорошую работу в переговорах не только себя, но и партнера, тем самым еще раз подчеркнуть общность.
- *Нам нелегко далось это решение, я так благодарен Вам за то, что согласились на разговор со мной....*
- *Спасибо, что уделили мне время, этот разговор открыл мне Вас как человека чуткого и искреннего...*

Управление конфликтами

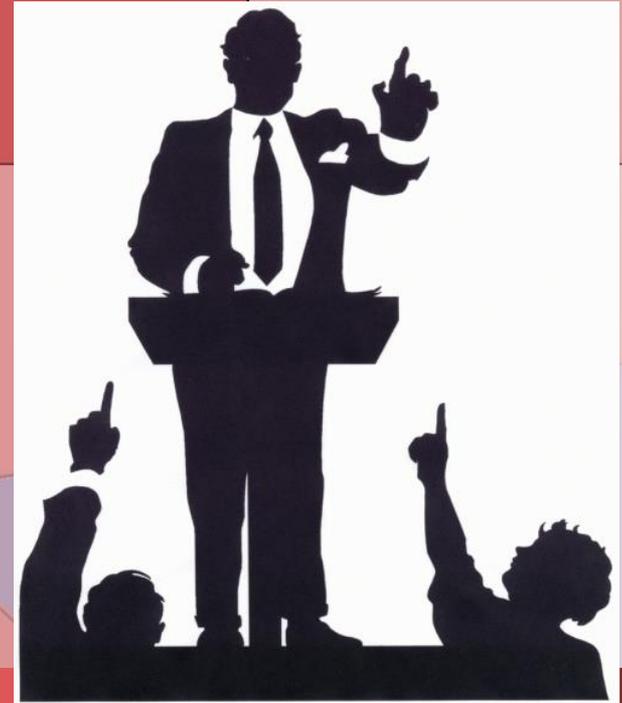
Конфликтогены:

- Стремление к превосходству. Проявляется следующим образом: Прямые проявления превосходства (приказы, угрозы, замечания или отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка)
- - Снисходительное отношение (проявление превосходства с оттенком доброжелательности): «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как это можно не знать?», «Неужели вы не понимаете?» Конфликтогеном можно назвать и снисходительный тон.
- - Хвастовство – восторженный рассказ об успехах, истинных или мнимых.
- - Категоричность, безапелляционность: «Я считаю...», «Мне кажется...», «У меня сложилось впечатление, что...».
- - Навязывание советов (совет надо давать лишь тогда, когда об этом просят, да и то, не всегда).
- - Перебивание собеседника, повышение голоса, ситуация, когда один собеседник поправляет другого.
- - Утаивание информации.
- - Нарушение этики, намеренные или непреднамеренные (плагиат, не поздоровался, толкнул, но не извинился, влез без очереди).
- - Подшучивание.
- - Обман или попытка обмана.
- - Напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.
- - Перекладывание ответственности на другого человека.

Стремление к агрессивности

Агрессивность по своему происхождению бывает:

- природная (людей, агрессивных от природы – меньшинство).
- возрастная (особенно ярко выражена в подростковом и старческом возрасте).
- повышенная. Человек с повышенной агрессивностью является «ходячим конфликтогеном». Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, чем он достоин. Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или бесхарактерностью, ибо означает отказ от борьбы.
- ситуативная – возникает как ответ на внутренние конфликты.
- скрытая агрессия.



Некоторые специфические признаки скрытой агрессии:

- Отстранение от борьбы при возникновении конфликта. Человек «уходит», «засыпает», притворяется незаинтересованным, переводит разговор на другую тему и т.п.
- Приспособленчество, когда униженно, с подобострастной улыбкой, подчиняясь и притворяясь, что на самом деле нет ничего неправильного, агрессор заставляет противную сторону, для которой проблема очевидна, злиться и испытывать чувство вины.

Три типа поведения



Агрессивный

Пассивный

Ассертивный



Для эффективной коммуникации наиболее приемлем АССЕРТИВНЫЙ тип поведения.

Термин происходит от английского «*assert*» — настаивать на своем, отстаивать свои права. Обычно под **ассертивностью** понимается естественность и независимость от внешних влияний и оценок, способность самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.

Пассивный стиль поведения неприемлем для успешной коммуникации в силу того, что пассивность не может быть эффективна для достижения каких-либо целей вообще. Агрессивный же тип поведения почти неизбежно влечет за собой использование конфликтогенов, поэтому велик риск перейти к активной фазе конфликта. Тогда помимо достижения ранее поставленных целей, вперед надо будет разрешить конфликт, который заметно отдалит получение желаемого результата от переговоров.

Вербальные и невербальные характеристики ассертивного человека

- Активное слушание
- Твердый, спокойный голос
- Прямой контакт глаз
- Прямая сбалансированная, открытая позиция тела
- Громкость голоса, подходящая к ситуации
- Фразы сотрудничества: «А что Вы думаете по этому поводу?»
- Подчеркнутые утверждения сотрудничества: «Мне бы очень хотелось...»



Спасибо за внимание!

