



# Эффективные коммуникативные техники



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

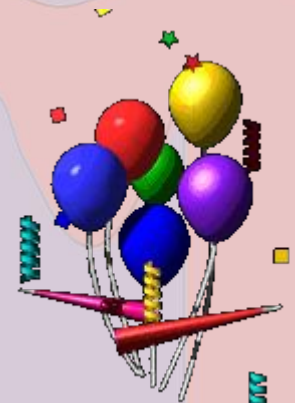
Задавайте вопросы так, чтобы собеседнику было интересно. Самый скучный разговор – это когда собеседники пренебрегают интересами друг друга.

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

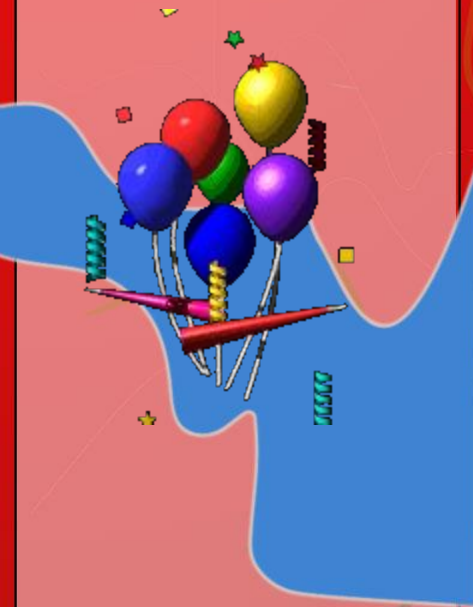
- Каковы причины... аргументы... возможности...
- Какие меры могли бы быть эффективными...?
- Чем было продиктовано ваше решение...?

# 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

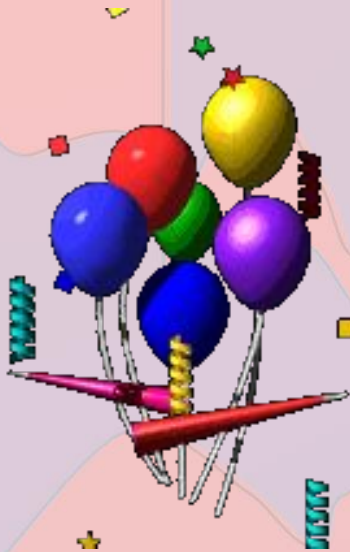


## *Техника подчеркивания общности (целей, личных характеристик)*

- 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 опасуюсь.

# 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.

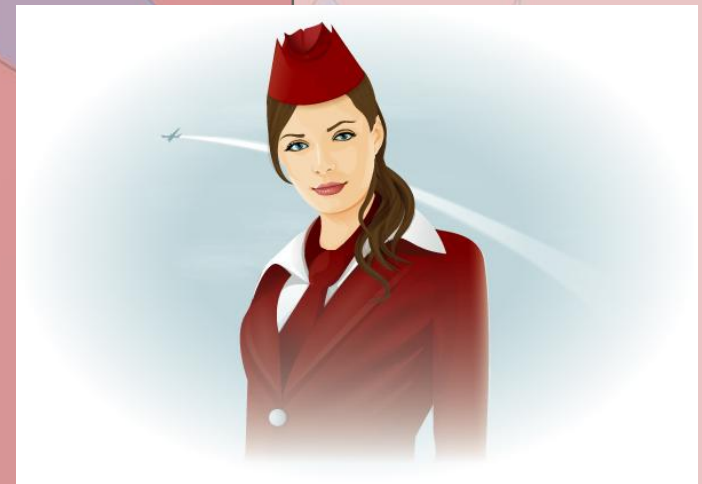
Термин происходит от английского «*assert*» — настаивать на своем, отстаивать свои права. Обычно под **ассертивностью** понимается естественность и независимость от внешних влияний и оценок, способность самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него.

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!

