

Лекція на тему: Ділове спілкування

Пам'ятайте два основних правила ефективного спілкування:

- Те, що ми говоримо, це не обов'язково те, що чують люди.
- Те, що вони чувають, більш важливо, ніж щось, що ми говоримо.

Комунікація має три аспекти:

- Що ми говоримо.
- Як ми це говоримо.
- Що люди розуміють.

Мова тіла

- Відкрийтеся. Відкритість у зовнішньому вигляді сприяє спілкуванню. Складені на грудях руки «закривають» тіло і створюють бар'єр між вами і людиною, з якою ви говорите. На жаль, це - звичка, відвикання від якої вимагає часу і зусиль. Як правило, жінки частіше, ніж чоловіки, складають руки на грудях, і їм складніше позбутися від цієї звички.
- Слідкуйте за позою і жестами. Коли людина сутулиться або впадає в іншу крайність - сидить або ходить «як ніби аршин проковтнув», його постава може викликати негативний резонанс. Вивчення своїх черевиків також може бути сприйнято негативно. Жести, які заважають ефективній комунікації, - це тикання пальцями, стискання кулаків, накручування волосся на палець і ерзанья.
- "Зоряні війни". Вкрай важливо дотримувати правильну дистанцію. Якщо ви стоїте або сидите занадто далеко - чи, що ще гірше, тісно притискаєтеся до іншої людини - ви створюєте деякий рівень дискомфорту, який буде заважати комунікації.

Тип особистості

Люди отримують інформацію різними способами. На те, як люди сприймають та обробляють інформацію, впливають три головні чинники:

- Тип особистості
- Стиль навчання
 - Підлога

Типи особистості можна розділити на чотири категорії:

- активіст
- контролер
- конформіст
 - логік

Є три основні стилі сприйняття:

- Візуальний
- Аудіальний
- Сенсорний

Відмінності між чоловіками та жінками

Де ви стоїте?

Ще одна істотна відмінність полягає в тому, що чоловікам зручніше розмовляти, стоячи поруч, пліч-о-пліч, в той час як жінкам зручніше розмовляти, стоячи обличчям до обличчя.

У сімейних парах чоловіки мають тенденцію піднімати важливі теми, перебуваючи в автомобілі по дорозі в ресторан, в той час як дружини воліють почекати, поки не сядуть навпаки чоловіка за столом.

Мовні стилі

- Жінки зазвичай прагнуть підкріпити свої розповіді за допомогою кольорової гами висловлювань і деталей, тоді як чоловіки, як правило, поспішають зробити висновок.

Зміцнення відносин

- Чоловіки і жінки зміцнюють свої взаємини різними способами. Чоловіки люблять давати один одному поради. Їм подобається розповідати про кращі способи знайти, виконати або позбутися від чогось. Жінки формують зв'язки, ділячись особистою інформацією і роблячи один одному компліменти. Вони бувають розчарованими, коли чоловіки відмовляються говорити про їхні почуття.

Правила ефективного спілкування

- Використовуйте займенник «Я». Заміна «Ви» на «Я» допоможе уникнути захисного відповіді. Наприклад, уявімо, що хтось говорить вам: «Ви розумієте? Ви впевнені? »А тепер, уявіть, як та ж сама людина говорить:« Я так захопився цим питанням, що міг дещо пропустити. Будь ласка, скажіть мені, якщо я пропустив деякі питання, які у вас виникли ».
- Уникайте іронії. «Ваше волосся сьогодні прекрасне. Ви їх помили?». Коли ми «підколюємо» когось, то відповідна реакція людини - сказати що-небудь в тому ж дусі. А незабаром нам стає цікавіше «підколювати», ніж слухати і спілкуватися.
- Уникайте сарказму. Слово «сарказм» походить від давньогрецького слова *sarcois*, що означає рвати плоть, розривати її на шматки. Якщо ви не прагнете до цього, не говоріть з сарказмом.

- **Уникайте «переслідування кроликів».** Цей вислів означає переключення, перехід на іншу тему або ухилення від порядку денного зустрічі. Дослідження показують, що нашою першою реакцією на це буде розгубленість, яка буде супроводжуватися нетерпінням і обуренням. Відхід від суті справи викликає негативну емоційну реакцію у інших.
- **Не завершуйте.** Це не тільки неввічливо, а й викликає протилежну реакцію, замість тієї, яку ми хочемо отримати, коли перериваємо.
- **Підтверджуйте, що ви зрозуміли.** «Якщо я вас правильно зрозумів, ви вважаєте, що проблема може бути вирішена шляхом переговорів, без звернення до суду. Це так? »
- **Задавайте питання, щоб прояснити ситуацію.** Намагайтеся не починати питання з «чому». Це може викликати у людини захисну реакцію. Слід надавати перевагу питанням, що починаються зі слів хто, що, коли, де і як.

- **Залишайтеся в сьогодні.** Посилання на минуле занадто часто мають на увазі провину і призводять до оборонних відповідей.
- **Не принижуйте почуття.** Не кажіть нікому, як йому слід думати або відчувати - це осуд. Говорячи: «Це - нерозумно, так все сприймати» або «Я не можу повірити, що ви дотримуетесь цієї думки», ви викликаєте оборонну реакцію у людини. Краще - говорите про поведінку, яке ви хотіли б бачити або бачили.
- **Слухайте.** Коли хтось вважає, що ми не слухаємо, він може відчувати себе приниженим, нешанованими і незначним.

Правила розмови з підлеглими

- Хваліть публічно; критикуйте тет-а-тет.
- Показуйте свою повагу до ідей та вкладу в загальну справу. Дякуйте підлеглих публічно, якщо це можливо. Пишіть персональні записки зі вдячністю.
- Підтримуйте концепцію команди. Ваші підлеглі є вашими представниками для компанії, замовників та клієнтів.

- Коли даєте інструкції, робіть так, щоб співробітники повторювали те, що вони чули. На питання: «Ви розумієте?» Ви отримаєте кивок головою, незалежно від того, зрозуміли Вас чи ні. Краще сказати: «Я хочу упевнитися, що все ясно виклав. Чи не могли б Ви повторили мені те, що я попросив Вас зробити? »
- Вказуйте на конкретні факти і необхідну поведінку. Твердження «Ми втрачаємо клієнтів, тому що Ви не зацікавлені в їх обслуговуванні» отримає приблизно такого типу відповідь: «Я теж». Краще сказати: «Я помітив, що останній клієнт стояв біля стійки п'ять хвилин, перш ніж його обслужили. Ми повинні обслуговувати всіх клієнтів за одну хвилину ». Такі зауваження потрібно висловлювати тим же тоном, яким Ви б сказали: «На вулиці йде дощ».

Дякуємо за увагу!