

Технологии эффективной коммуникации. Как начать разговор.



Есть три ошибки в общении людей: первая – это желание говорить прежде, чем нужно; вторая – застенчивость, не говорить, когда это нужно; третья – говорить, не наблюдая за вашим слушателем
© Конфуций

В ЭТОЙ ПРЕЗЕНТАЦИИ:

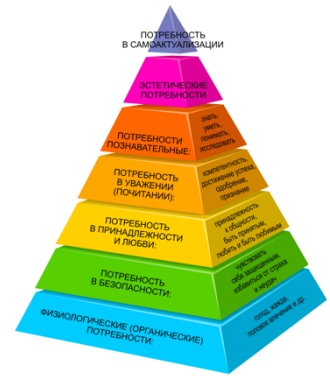
- Как начать разговор.
- Как поддержать разговор.
- Примеры.

Наверное, многие слышали, а психологи точно знакомы с таким названием как Пирамида потребностей (Пирамида потребностей по Маслоу).

Но давайте не забывать и о **потребности в общении**.

Доказано, что, если человека полностью изолировать от внешнего мира, и лишить его общения – это приведет к психическим расстройствам. Благодаря коммуникации люди становятся существами социальными, а не только биологическими.

Почти каждый день мы взаимодействуем с людьми и обмениваемся информацией. Человек так устроен, что испытывает потребность делиться информацией, а также воспринимать и понимать сообщения от других, т.е. коммуницировать или взаимодействовать, общаться.



Потребность в общении – потребность, свойственная только человеку, он стремится к объединению, к совместной деятельности.

КАКОВЫ ЦЕЛИ ОБЩЕНИЯ

Вообще их масса, и нет смысла перечислять, лучше обобщить, поскольку целью, выступает конкретная идея, которой человек руководствуется в своих действиях, поступках, мыслях.

Основными целями общения в психологии выделяют: личностные и групповые, социальные, эстетические, познавательные и биологические.

Вот, ради чего мы вступаем в общение:

- поддержать беседу и обратить на себя внимание;
- познакомиться и установить контакты;
- обменяться информацией (знаниями, навыками, чувствами, эмоциями);
- и т.д.

Многие люди получают удовольствие от общения. Однако не всем легко и просто начать разговор, а некоторые не знают, как поддерживать беседу.

Если вы:

- испытываете некоторые затруднения при общении;
- не понимаете, с чего и как начать разговор;
- не знаете, как поддержать беседу;
- не представляете, как стать интересным собеседником...

не отчаивайтесь, сейчас эта проблема будет решена!

КАК НАЧАТЬ РАЗГОВОР

Известно, что шанс произвести хорошее первое впечатление выпадает только один раз. Для этого есть от 7 до 70 секунд, пока наш собеседник сформирует свое собственное мнение о нас.

Так как же правильно начинать разговор и не попасть впросак?

Вот несколько способов:

Способ № 1

- констатировать факт;
- задать открытый вопрос;
- высказать свою точку зрения.



Способ № 2



Тема: СИТУАЦИЯ

Самый элементарный способ начать разговор – ситуация, в которой находитесь вы, и ваш собеседник. Посмотрите по сторонам и задайте открытый вопрос, связанный с происходящим. Этот способ можно применять практически везде.

Пример:

На семинаре: Как вам организация семинара?

В парке: Как вы думаете, почему сегодня людей больше обычного?

На АЗС: Почему вы предпочитаете данную марку топлива для вашего авто?



Тема: СОБЕСЕДНИК

В большинстве своем люди обожают говорить о себе и охотно отвечают на вопросы, касающиеся их жизни.

Пример:

В театре: Что вы можете сказать об игре актеров?

В магазине: Скажите, пожалуйста, почему вы выбрали именно эти продукты?

На вечеринке: Как вам удастся не отказываться от мучного и так хорошо выглядеть?



Тема: ВЫ САМИ

Внимание!

Начиная разговор, никогда не говорите о себе, пока вас не спросят об этом.

Потребность в общении – это стремление к познанию окружающего мира и оцениванию других людей, а через них человек приходит к оцениванию и познанию себя.

КАК ПОДДЕРЖАТЬ РАЗГОВОР

Одним из наиболее эффективных средств поддержки разговора можно считать «мостик».



«Мостик» – это фраза, которая помогает «разговорить» собеседника, прояснить ситуацию во время беседы и сделать разговор более продуктивным.

Пример:

Вы хотите сказать?..
И тогда вы?.. То есть?..
А дальше?.. Например?..
Таким образом?.. Это значит, что...
и т. д.

ЛАЙФХАК

Для эффективного результата применения «мостиков» необходимы два условия:

- когда вы произносите «мостик» чуть-чуть наклоняетесь вперед и даже можете непринужденно показать раскрытую ладонь. Наклон вперед и раскрытая ладонь говорят о том, что вы открыты и доброжелательны.
- после того как вы применили «мостик» отклоняйтесь назад и держите паузу. Пауза – это сигнал для собеседника, что наступает его очередь говорить.

Пример:

Джентльмен: *Как ваше настроение?*

Дама: *Вроде бы нормально.*

Джентльмен: *То есть?..*

Дама: *С утра было хорошее, а потом начальник...*

Джентльмен: *Вы хотите сказать?..*

Дама: *Да, испортил всем настроение...*

Джентльмен: *И тогда вы?..*

Дама: *И тогда я решила прийти сюда.*

Джентльмен: *Это значит, что...*

Дама: *Это значит, что я собираюсь забыть о работе и повеселиться!*



В этой беседе использованы четыре «мостика». При этом Джентльмен говорил мало, поддерживал разговор, прояснил для себя ситуацию и не был похож на следователя.

ИНТЕРЕСНЫЙ СОБЕСЕДНИК

не тот человек, который много говорит, а тот, который побуждает другого человека рассказывать о себе и о своих интересах.

ЗАИНТЕРЕСОВАННОСТЬ

Как не печально это может прозвучать, но дела обстоят так, что люди не интересуются ни вами, ни мной. **Люди интересуются только сами собой!** Это факт, и чтобы стать интересным собеседником его надо признать. Человека больше интересует его здоровье, финансы, личные отношения и то, чего хочет он, а не ваши успехи, провалы или то, чего хотите вы.

Теперь, когда мы это знаем, при следующих разговорах просто давайте проявлять **заинтересованность к собеседнику**. В первую очередь говорить о том, что интересно ему!

ЛАЙФХАК

Проявляя **искреннюю заинтересованность** к человеку, с которым вы общаетесь, через некоторое время вы расширите свой круг новыми знакомыми, друзьями, партнерами и все они будут по праву считать вас **интересным собеседником**.

Я ≠ ВЫ

Прочтите два варианта текста и определите, какой из них больше вам нравится.

Вариант № 1

«Я знаю, как выйти из этой ситуации! Мне клиенты постоянно говорят, что именно мои советы и знания помогают им решать сложные задачи».

Вариант № 2

«Вы хотите выйти из сложившейся ситуации и получить результаты, которые удивят вас? Вам не придется тратить много времени и денег. А дальнейший рост вашей компании станет нормой».

ЛАЙФХАК

Во время беседы, следует задавать вопросы, которые дадут возможность собеседнику говорить о себе.

Пример:

- Как **вы** добились таких результатов?
- С чего **вы** начали свою деятельность?
- Чем **ваш** продукт отличается от других?
- Кто, по **вашему** мнению, может выполнить это задание?
- Как **вам** удастся быть таким востребованным?
- Что **вы** думаете о...?

ЛАЙФХАК

В разговоре чаще употребляйте «Вы», «Вам», «Ваш» вместо «Я», «Мне», «Мой».

В ЗАВЕРШЕНИИ

Описанные способы начала разговора, поддержки беседы проверены на практике: начиная от незапланированных встреч и заканчивая деловыми переговорами.

Если вы хотите, чтобы в вашей жизни появились новые знакомые, коллеги, друзья, партнеры по бизнесу – переходите **от теории к практике!**



Дмитрий Сенников

преподаватель кафедры
андрагогики ИПКиП БГПУ

© Д. Сенников