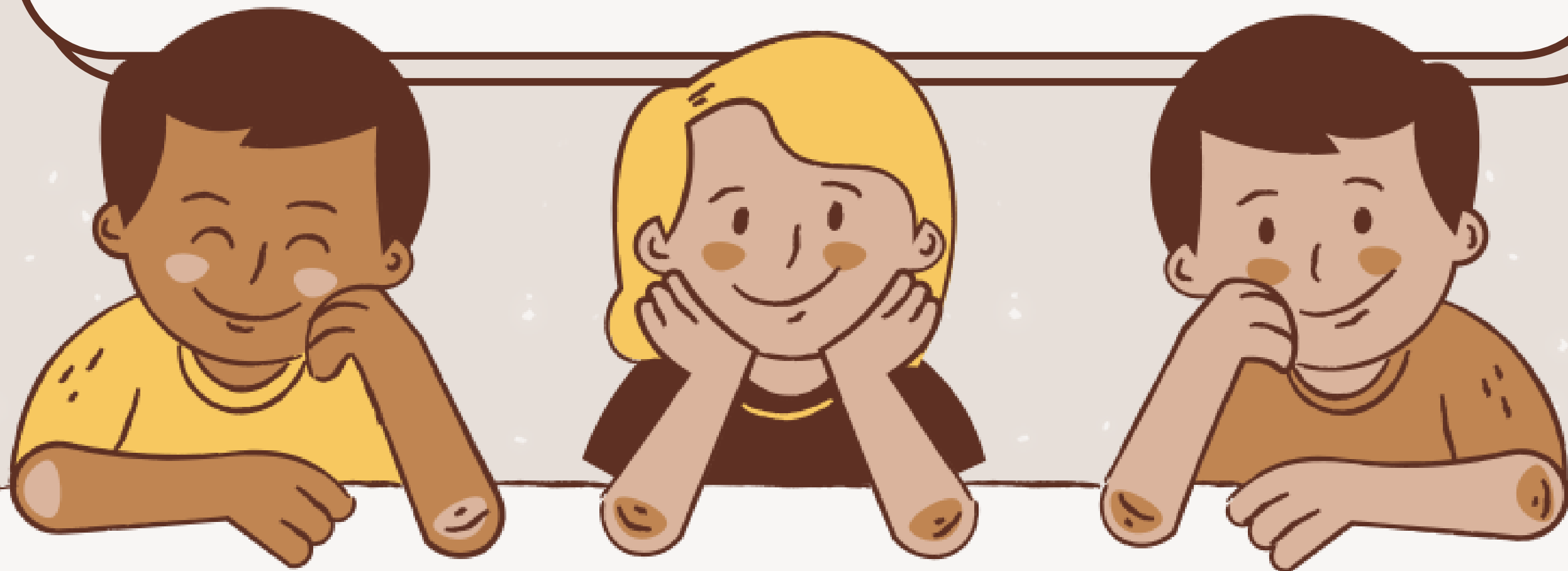


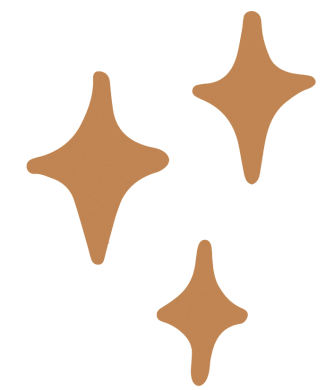
Лайфхаки для ефективного  
спілкування:  
ЯК КОМУНІКУВАТИ



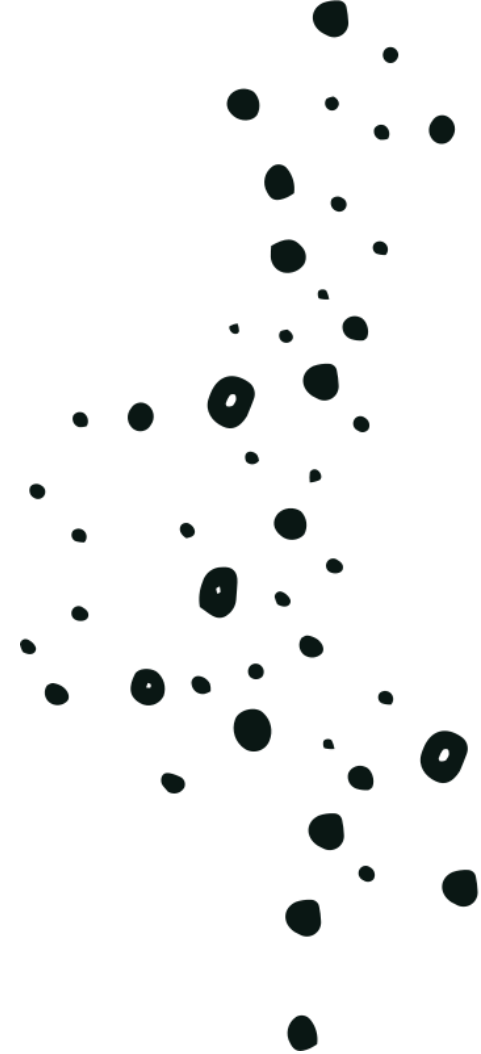
Комунікація еволюційно виникла як  
інструмент впливу через обмін інформацією –  
впливу свідомого чи несвідомого, на себе чи на  
інших. Ось чому перемагають не завжди  
найкращі — перемагають переконливі.

Як же зробити свою комунікацію максимально  
переконливою?





# Етапи ефективної комунікації



**Ефективна комунікація не починається одразу з переконання, а має свої етапи.**





**Мета.** Більшість людей починають комунікацію, не розуміючи власних цілей. Варто щоразу запитувати себе, яка мета спілкування, що ви хочете почути чи отримати у відповідь.

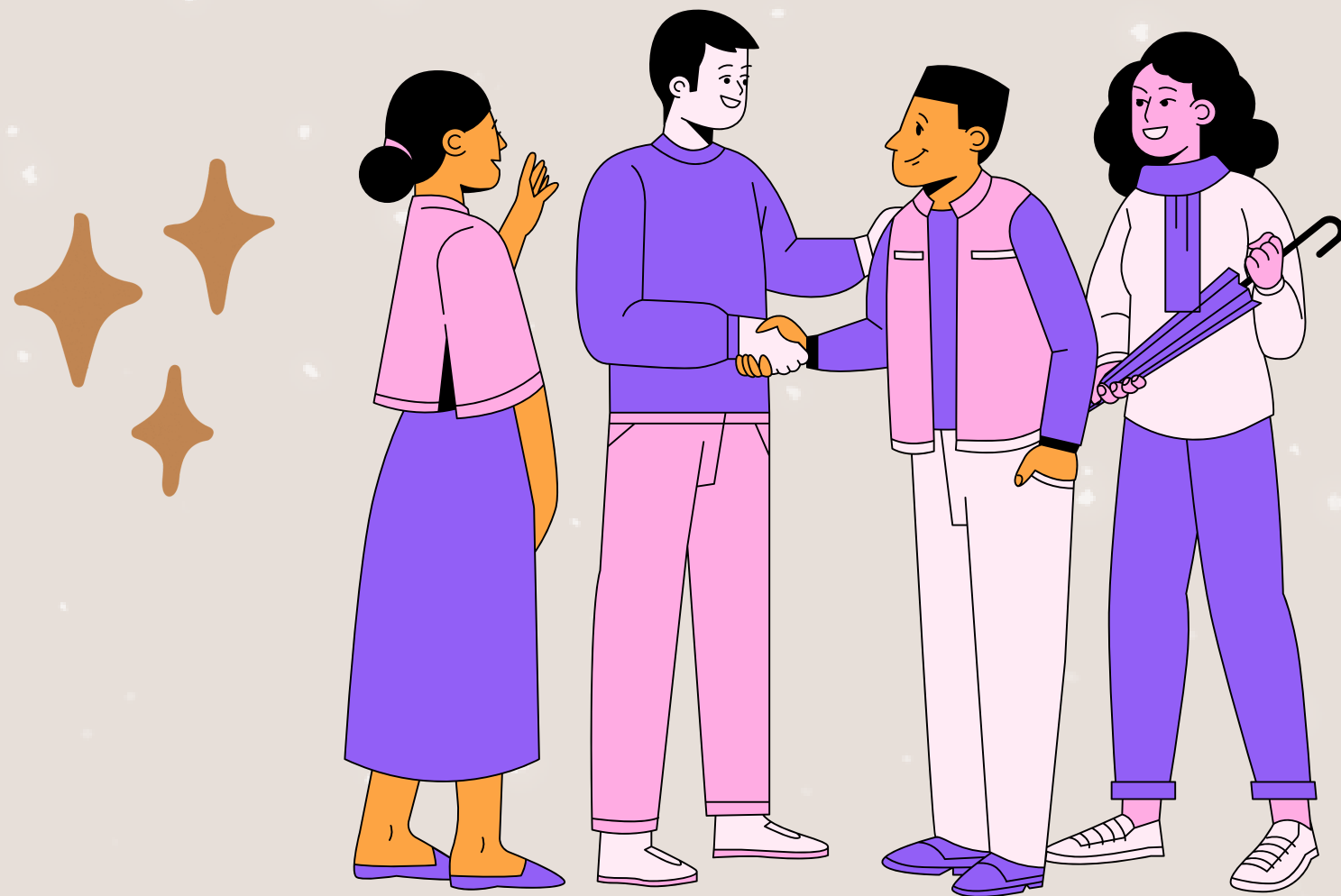
**Спостереження.** Зберіть інформацію, яка допоможе вам у спілкуванні.



**Довіра.** Це вкрай важливий ресурс, без якого неможлива успішна взаємодія.

**Стан.** Фокусуйтеся на емоціях співрозмовника та не давайте волю власним.

**Перемикач.** Важливо зрозуміти, яка одна ваша фраза врешті зможе вплинути на конкретну людину і «перемкнути» її на ваш бік.



# Вісім секретів ефективного спілкування



## Вживаємо заходів



Керівнику просто необхідно розвивати навички спілкування — ви не зможете стати сильним лідером доти, доки не станете сильним комунікатором. Великі комунікатори надихають людей. Вони вміють встановлювати непідробний, емоційний і особистий зв'язок. А налагоджують вони його завдяки здатності розуміти людей і прямо повідомляти їм про свої потреби прийнятним для них способом. Ці вісім перевірених стратегій допоможуть подолати всі когнітивні спотворення, які заважають нам, особливо в спілкуванні з тими, кого ми добре знаємо. Використовуйте їх і ви побачите, як ваші навички спілкування досягнуть **НОВИХ ВИСОТ.**



1.



## Спілкуйтеся з колективом, як з однією людиною

Лідерам часто доводиться спілкуватися з колективом. Будь-то невелика робоча зустріч чи збори всіх співробітників компанії — ви маєте говорити так, щоб кожному зі слухачів здавалося, що ви звертаєтеся безпосередньо до нього або до неї. Хитрість у тому, щоб уявити, ніби перед вами не величезна аудиторія, а одна-єдина людина. Вам потрібно проявляти невідомі емоції та випромінювати ті самі почуття, енергію і увагу, що і в бесіді віч-на-віч (а не тривогу, що зазвичай супроводжує виступи перед публікою). Здатність досягти цього в спілкуванні з колективом є відмінною рисою ефективного лідера.



## 2. Говоріть так, щоб вас слухали

Хороші комунікатори уважно спостерігають за аудиторією, щоб переконатися, що не витрачають сили дарма, кажучи людям те, що ті не готові сприйняти. Говорити так, щоб люди вас чули, означає на льоту підганяти своє повідомлення, щоб зберігати контакт з аудиторією (тобто говорити те, що люди готові сприйняти, і в тій формі, в якій вони готові це зробити). Монотонне бубоніння, що триває доти, доки ви не скажете все, що збиралися сказати, не чинитиме такого ж впливу на людей, як змістовний діалог та обмін ідеями. Не піддавайтеся бажанню втовкмачити цю думку в голови слухачів за всяку ціну. Якщо слухаючи вас, вони почнуть ставити хороші питання — ви на правильному шляху.






### 3. Слухайте так, щоб з вами говорили



Одна з найнебезпечніших спокус для лідера — вважати комунікацію вулицею з одностороннім рухом. Спілкуючись з людьми ви маєте давати їм можливість висловлювати свою думку. Якщо ви помічаєте, що у всіх розмовах останнє слово залишається за вами, над цим доведеться попрацювати.




Слухати — це не тільки чути слова, а й розпізнавати тон, швидкість і гучність голосу. Що сказав співрозмовник? Про що змовчав? Що ховається за його словами? Коли хтось говорить з вами, відкладіть все інше й уважно слухайте, поки співрозмовник не договорить. Так ви зможете залишатися в теперішньому моменті, вловлювати всі натяки співрозмовника і чітко дати зрозуміти, що ви справді почуєте все, що він або вона вам скаже.



#### 4. Встановіть емоційний зв'язок



Краще за всіх про це сказала Майя Енджелоу: «Люди забудуть те, що ви сказали, забудуть, що ви зробили, але ніколи не забудуть, що ви змусили їх відчувати». Все, що ви як лідер прагнете донести, не дасть жодних результатів, якщо ваші слова не знайдуть емоційного відгуку. Багатьом керівникам це не вдається, тому що вони впевнені, що повинні створювати якийсь образ. Забудьте про це. Щоб встановити емоційний зв'язок, потрібно бути щирим. Будьте живою людиною. Розкажіть, що вас спонукає, що вас хвилює, заради чого ви прокидаєтеся вранці. Висловлюйте ці почуття відкрито, і ви встановите емоційний зв'язок зі своєю командою.



## 5. Зчитувати невербальні повідомлення

Ваш авторитет не дозволяє людям говорити те, що вони насправді думають. Неважливо, наскільки хороші у вас стосунки з підлеглими — було б самообманом вважати, що вони відкриті з вами настільки ж, наскільки і один з одним. Так що ви повинні стати експертом з розшифровки невербальних повідомлень. У них ховається основний масив інформації. Мова тіла не замовкає ані на хвилину і є невичерпним джерелом інформації, тому цілеспрямовано стежте за мімікою і жестами під час переговорів і випадкових розмов. Як тільки ви почнете стежити за невербальними повідомленнями, вони стануть гучними і виразними. Звертайте стільки ж уваги на те, що не сказано, як і на те, що прозвучало, і ви зможете дізнатися те, що люди не хотіли б говорити безпосередньо.





## 6. Підготуйтеся до розмови

Невелика підготовка стане величезним внеском і допоможе вам донести вашу думку і зробити так, щоб розмова набула бажаного ефекту. Не потрібно готувати промову; просто подумайте, на чому варто загострити увагу і як цього досягти. Ваші слова будуть більш переконливими і точними, якщо ви їх продумаєте

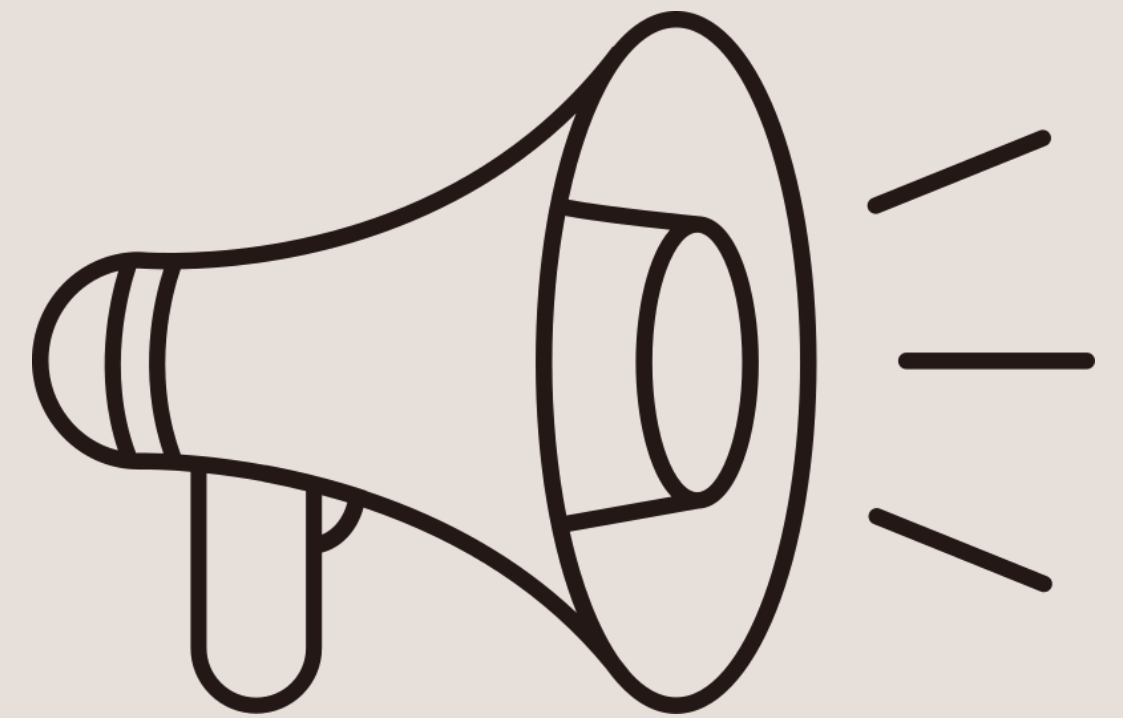
заздалегідь.



## 7. Уникайте професійного жаргону

У світі бізнесу повно жаргонів і метафор, які не є шкідливими, якщо ваші співрозмовники в змозі їх зрозуміти. Проблема в тому, що більшість лідерів зловживає професійною мовою і відштовхує підлеглих і клієнтів своїм «корпоративним жаргоном».

Користуйтеся ним помірно, якщо прагнете налагодити взаєморозуміння. В іншому разі ви будете звучати награно.



## 8. Практикуйте активне слухання

*Активне слухання – це проста техніка, завдяки якій ваші співрозмовники почуваються почутими, і важлива складова хорошого спілкування.*



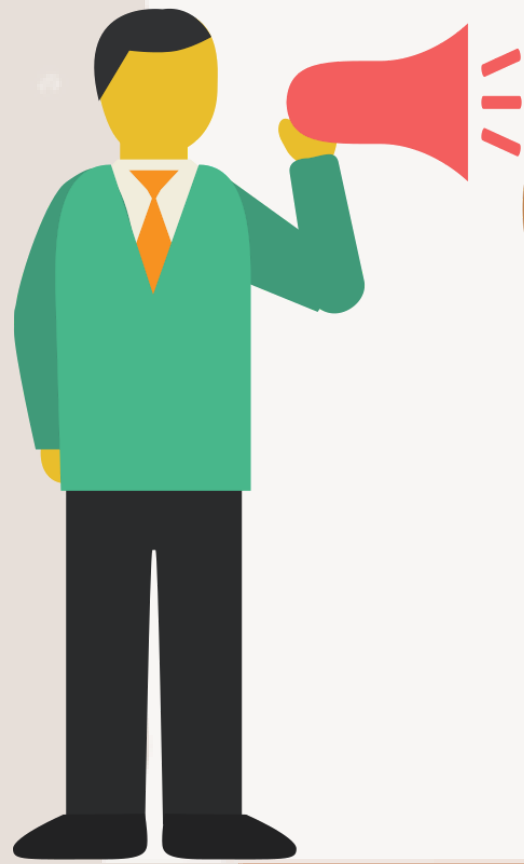
# Щоб практикувати активне слухання:

- Слухайте більше, ніж говорите.
- Не відповідайте питанням на питання.
- Намагайтеся не закінчувати речення за співрозмовника.
- Зосередьтеся більшою мірою на співрозмовнику, ніж на собі.
- Зосередьтеся на тому, що співрозмовник говорить, а не на тому, в чому полягають його інтереси.
- Перефразуйте сказане співрозмовником, щоб переконатися, що ви правильно його зрозуміли ( «то значить, ви хочете сказати, що бюджет потребує подальшого обговорення, правильно?»)
- Подумайте над тим, що вам сказати, після того, як співрозмовник закінчить, а не тоді, коли він ще говорить.
- Ставте багато питань.
- Ніколи не перебивайте.
- Не робіть заміток.





Лайфхаки, які допоможуть легко  
порозумітися під час бесіди  
та досягти власної цілі:

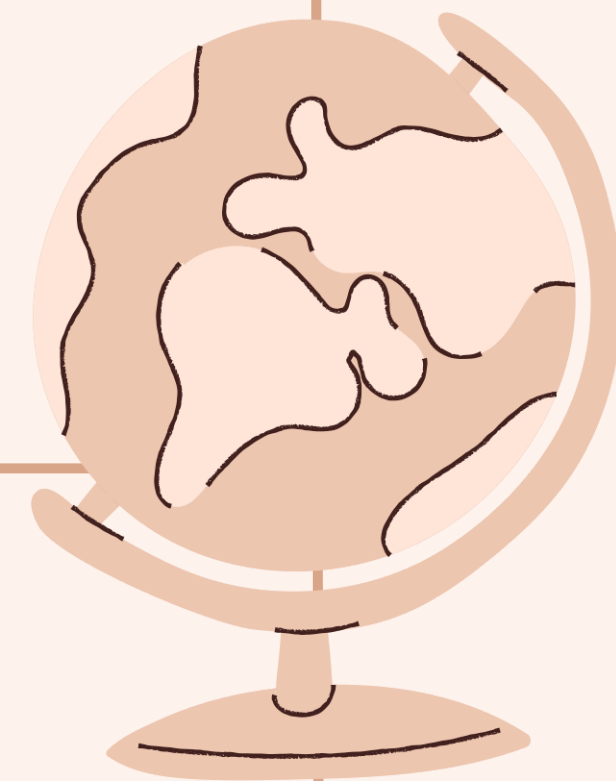
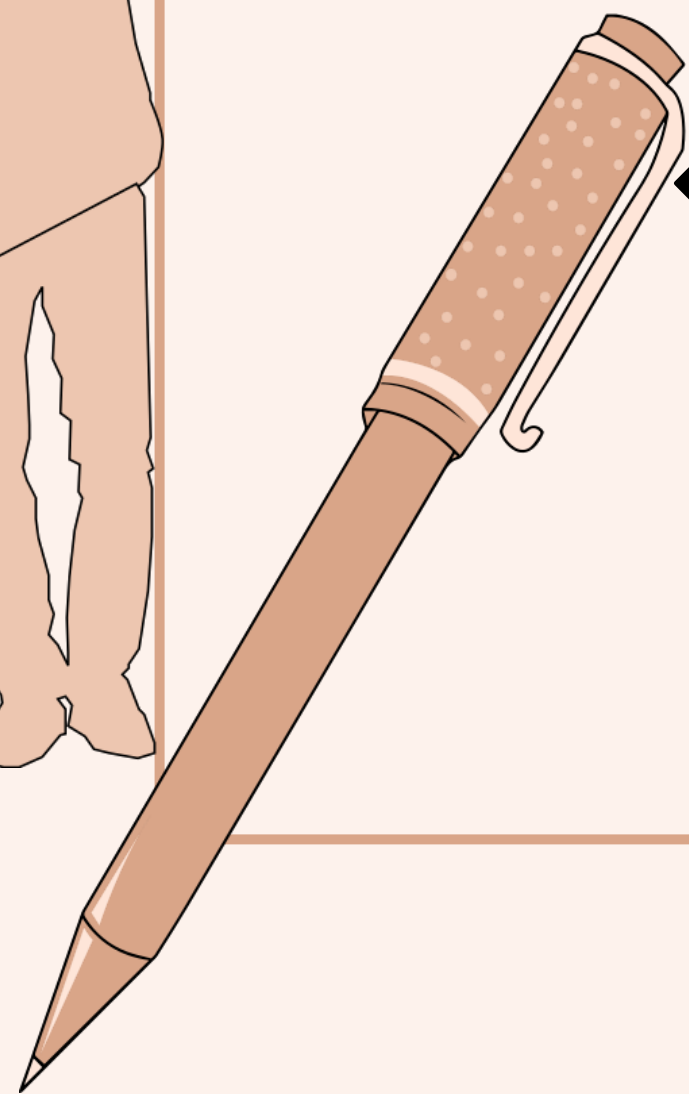
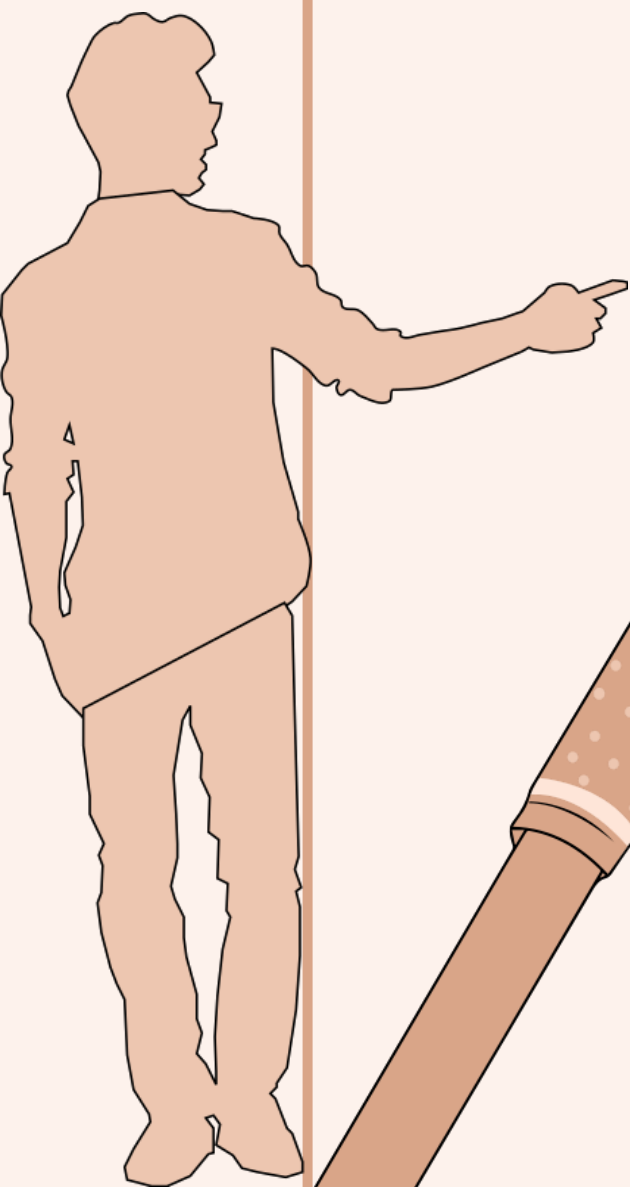


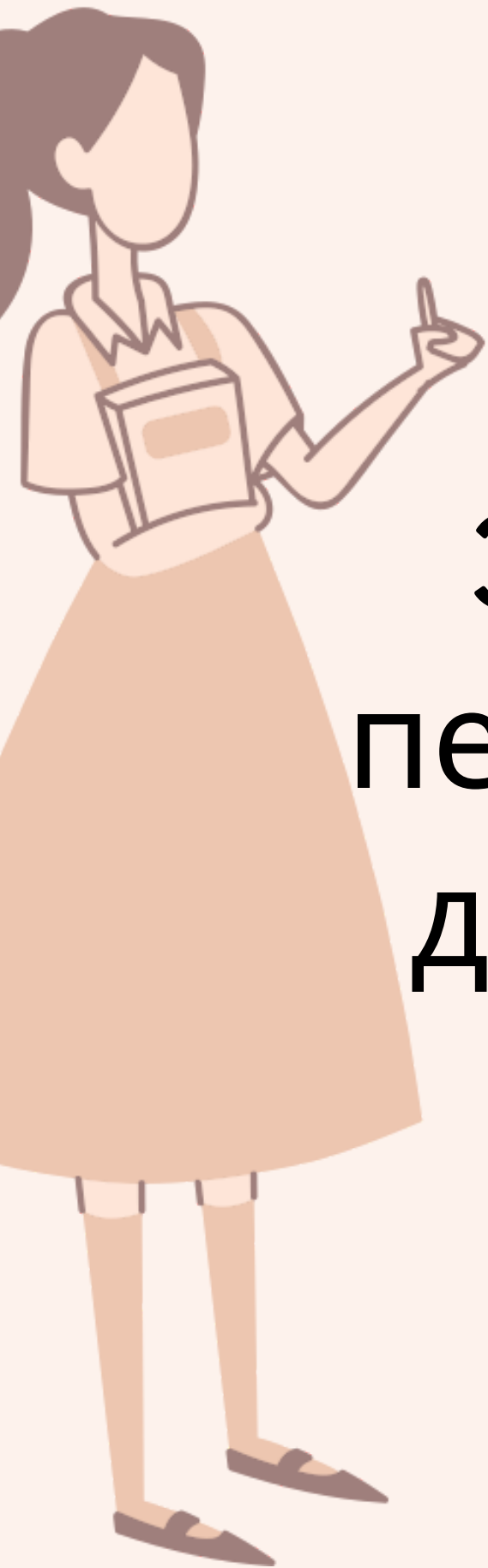




**1. Ще до розмови налаштуйтеся на позитивне спілкування: «Я спокійний, стриманий, толерантний».**

**2. Відкиньте сумніви, просто підходьте і вітайтеся («Доброго ранку (дня, вечора)! Як ваші справи?»). «Здається, ми ще не знайомі, мене звати ...». «Як проходить ваш день?»).**





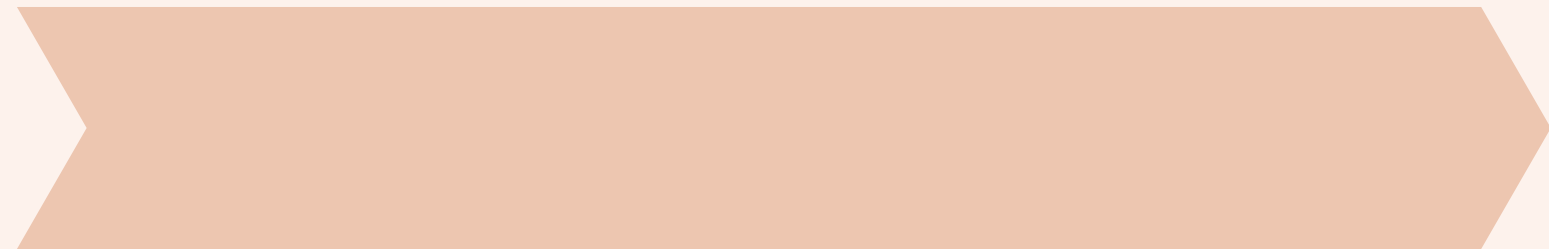
**3. Якщо співрозмовник заговорив першим, кивайте у доречні моменти, демонструючи свою зацікавленість.**



**4. Відкрито проявляйте своє  
позитивне налаштування:  
щира посмішка сприяє  
спілкуванню.**

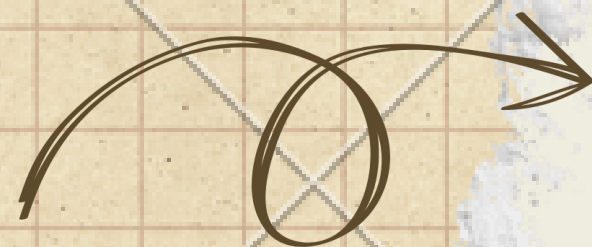


**5. Частіше звертайтеся до співрозмовника на ім'я (перевірений, доведений метод, що працює. Під час знайомства повторіть ім'я співрозмовника вголос, так гарантовано запам'ятаєте).**

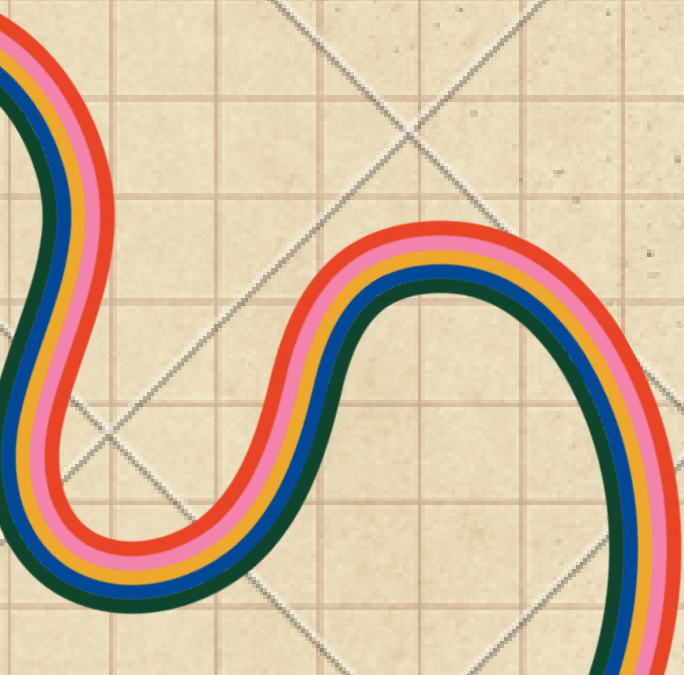




**6.** Для діалогу, а особливо – розмови з проханням, підбирайте зручний момент: якщо не наважуєтесь озвучити прохання, чекайте момент, коли співрозмовник буде у спокійному або розслабленому стані. Не варто прохати про послугу роздратовану або агресивно налаштовану людину.



**7. Використовуйте компліменти. Тільки дозовано та акуратно. Викрита співрозмовником фальш може зруйнувати довіру.**





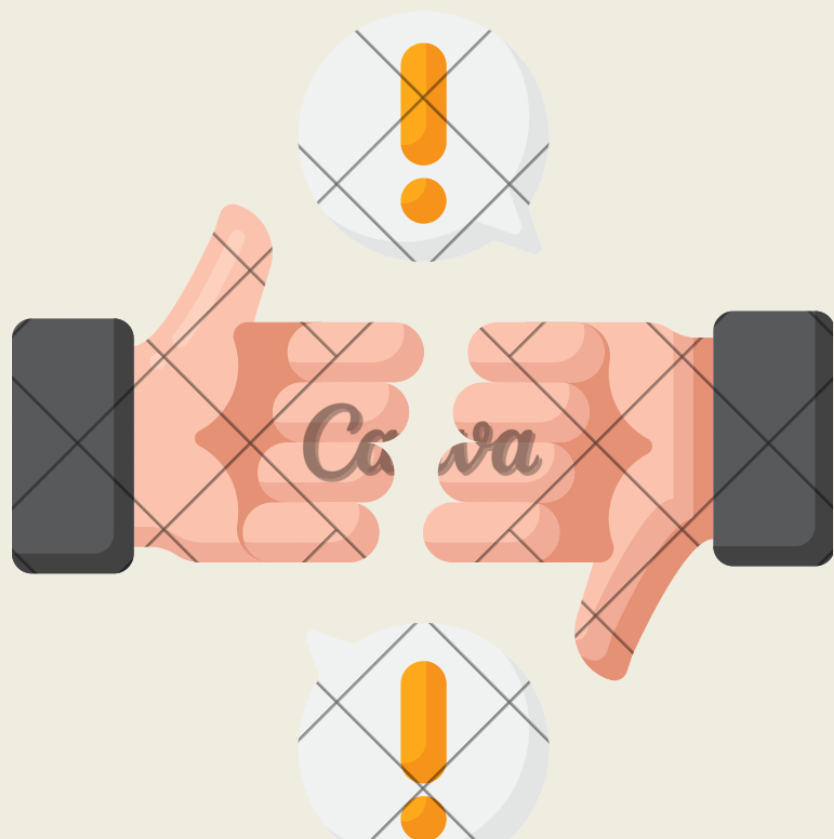
**8.** Помилки співрозмовника виправляйте тактовно, або взагалі ігноруйте (все залежить від обставин). Не варто активно доводити власну правоту, навіть якщо стовідсотково у ній впевнені.





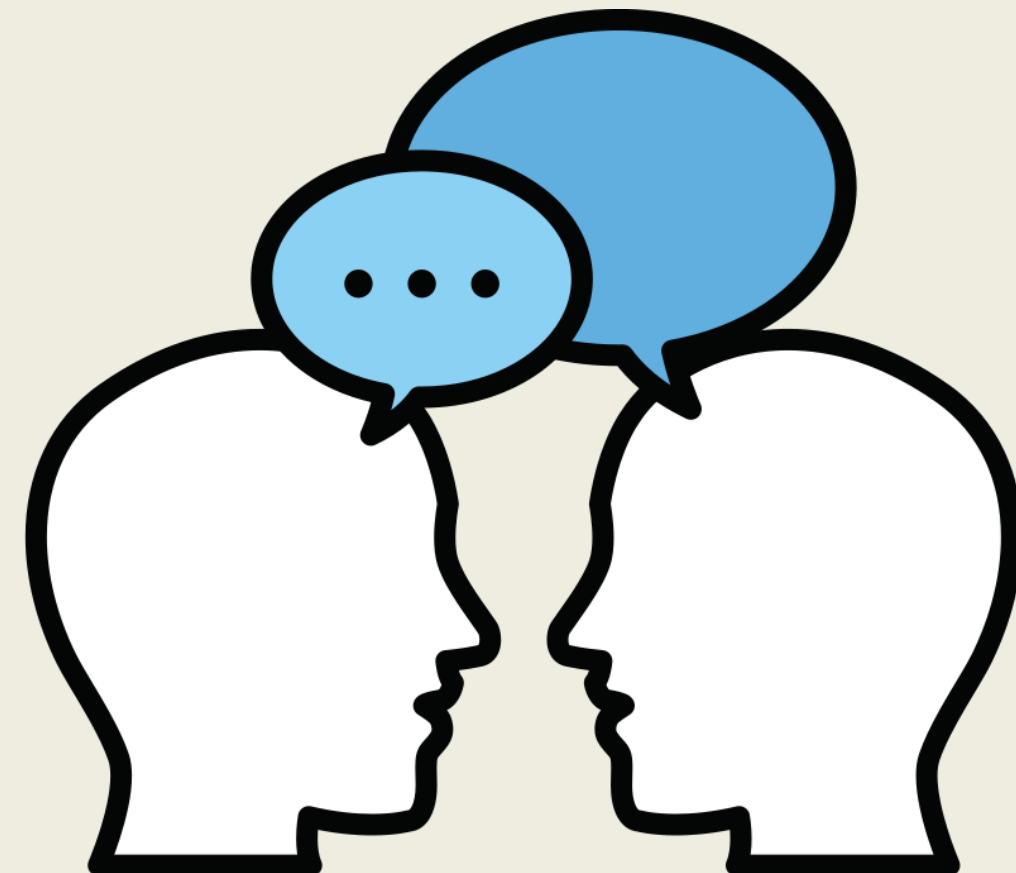


**9. Не дозволяйте собі критикувати співрозмовника. Демонструйте повагу та підкреслюйте значущість спілкування з НИМ.**



# 10.

Використовуйте  
міміку та жести:  
коли чуєте  
потрібні вам речі  
– підтримуйте  
співрозмовника  
довірливим  
поглядом.





"КРАСНОМОВСТВО ДОРОЖЧЕ  
ГРОШЕЙ, СЛАВИ І ВЛАДИ, ТОМУ ЩО  
ОСТАННІ ДУЖЕ ЧАСТО  
ДОСЯГАЮТЬСЯ ЗАВДЯКИ  
КРАСНОМОВСТВУ"

*СКІЛЕФ*

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!!!

