

Тактика поведения в СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ





- ▶ Зачем нам нужно общение?
- ▶ Чего мы ждем от общения с другими людьми?
- ▶ Чего мы ждем от себя в общении?
Что нам нужно для успешного общения, какие качества?



Соотношение личных ожиданий от себя и от других

▶ Ждем от себя

▶ Ждем от других



.net
Фишки



Что нам даст эффективное общение?

Из каких этапов состоит процесс коммуникации?

Где, с кем, о чем говорить (цель общения), как я буду говорить.

Цель общения: конкретная (что, где, как)

Измеримая (что будем мерить),

Достижимость (наличие ресурсов: время, силы, за счет чего)

Релевантность (важность, что это даст)

Определенность во времени (когда).



Этапы

- ▶ Предварительная подготовка к процессу общения.
- ▶ Установка контакта.
- ▶ Обсуждение вопросов.
- ▶ Подведение итогов.



Условия успешного общения

- ▶ Умение слышать и понимать других (*приветствие*)
- ▶ Умение говорить понятно и адресно
- ▶ Правильное состояние, настрой
- ▶ Умение выстраивать диалог (*родственные души*)



Умение слышать и понимать других

- ▶ Умение отказывать (самосохранение)
- ▶ Умение просить и требовать (обеспечение взаимодействия на языке собеседника)
- ▶ Умение проговаривать свои чувства (дозированное самораскрытие)
- ▶ Умение противостоять агрессии, давлению (самозащита)



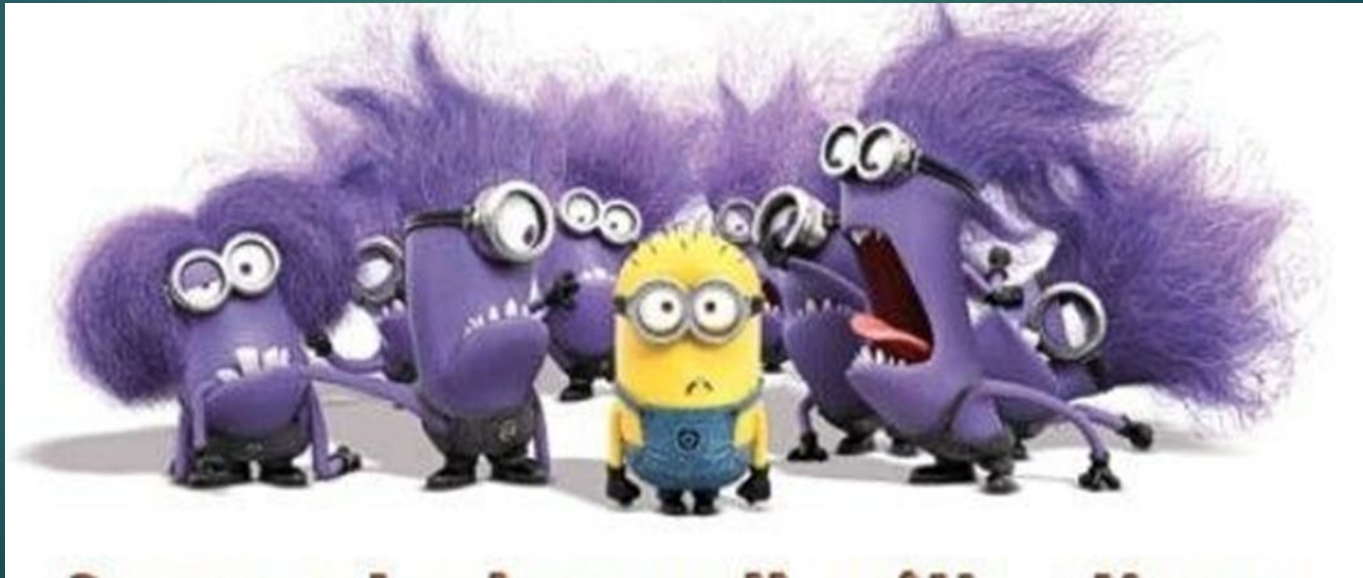
Правильное состояние, настрой в общении

- ▶ Готов ли человек к коммуникации?
- ▶ В каком состоянии находитесь вы?
- ▶ Есть ли реакция на ваши слова?
- ▶ Что бы вы чувствовали, если бы находились на месте собеседника?



Как говорить?

Правила аргументации:
Вежливость и корректность,
простота высказываний,
краткость,
наглядность,
желание адресата вас выслушать.



Выводы

- ▶ Скептики - остаются при своем мнении.
- ▶ Собиратели – коллекционируют информацию про запас.
- ▶ Созидатели – готовы применять.



