



Комунікаційні стратегії в роботі кандидатки

Основи комунікації



ШКОЛА ЖІНОЧОГО ПОЛІТИЧНОГО ЛОБІ



Комунікаційні стратегії в роботі кандидатки

Основи комунікації

- Що впливає на спосіб нашого сприйняття?
- Що таке комунікація та цикл ефективної комунікації.
- Стили комунікації: візуал, аудіал, кінестетик.
- Формування довіри до інформації при очній зустрічі.
- Канали сприйняття інформації по телефону.
- Прийоми активного слухання.
- Типи комунікації.
- Вербальна комунікація: Мовленнєві техніки (переходи, трюїзми, ілюзія і право вибору, запитання-ярлики, переформулювання і т.п)
- Невербальна комунікація.
- Способи посилення повідомлень. Аудіальні, візуальні, кінестетичні виділення повідомлень.
- Типові помилки при організації діалогу (помилки у спілкуванні, деструктивні емоції, саботажники спілкування і т.п.)
- Як обходити типові пастки слухача.
- Засоби ефективної комунікації.



**Враження від десяти слів, що діють на розум,
легше зітреться, ніж враження від одного,
що вплинуло на серце.**

Ліхтенберг

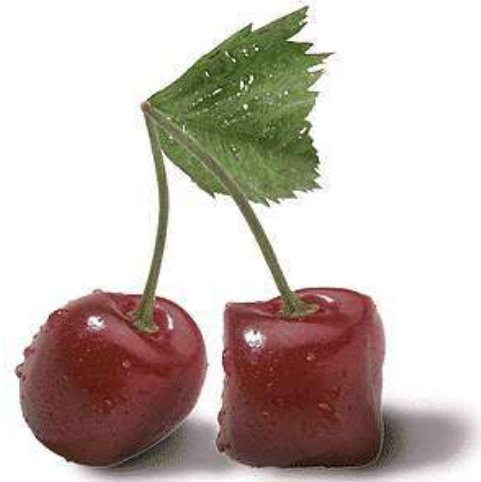
Кого Ви бачите?

1. Що на голові у цієї жінки?
2. З якого матеріалу виготовлене?
3. Яке по своїй фактурі?
4. Яке воно на дотик, на запах?
5. З якого хутра зроблено комір? (скажімо, соболь, нутрія, т.п.)
6. Яке це хутро на дотик, яке на запах?
7. Одяг новий, старий?



Що впливає на спосіб нашого сприйняття?

- Досвід
- Світ навколо нас
- Рамки / стереотипи
- Здатність самостійно думати



Хто вміє працювати тільки молотком, в кожній проблемі буде бачити цвях.

Абрахам Маслоу

Що таке комунікація?

Це процес обміну –

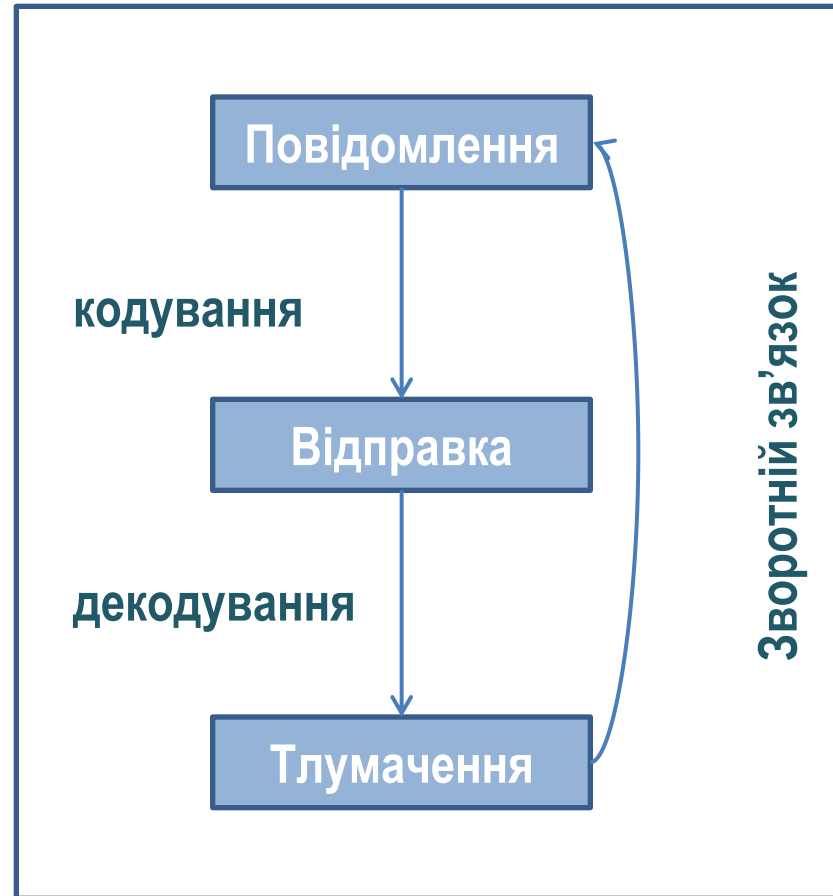
- ▶ Інформацією
- ▶ Ідеями
- ▶ Думками
- ▶ Почуттями
- ▶ Емоціями

За допомогою –

- ▶ Мови
- ▶ Жестів
- ▶ Письма
- ▶ Поведінки



Цикл ефективної комунікації





З ким спілкуємося? (стилі комунікації)

Репрезентативні системи:

- ▲ Візуал
- ▲ Аудіал
- ▲ Кінестетик

Візуал

Дистанція: відстань витягнутої руки

Осанка: пряма, голова: високо піднята

Жести: на рівні очей

Дихання: поверхневе

Темп мови: швидко і гучно

Тембр голосу: високий

Предикати: *бачити, дивитися, картина, погляд, спостерігати, фокус, помічати, огляд...*

Аудіал

Дистанція: залежить від гучності мови

Осанка: трохи сутула

Голова: нахилена до одного з плечей

Дихання: всією грудною клітиною

Жести: на середньому рівні

Тон голосу: чистий, виразний

Тембр: середній, гнучкі інтонації

Предикати: *чути, говорити, дискусія, звучання, повторити, виразний...*

Кінететик

Дистанція: близько, щоб відчувати співрозмовника, люблять до нього доторкатися

Осанка: характерний вигин тіла, мускулатура розслаблена

Дихання: глибоке, низьке

Жести: на рівні живота (надлишкова вага)

Темп мови: повільний, з паузами, придиханням

Тембр голосу: низький

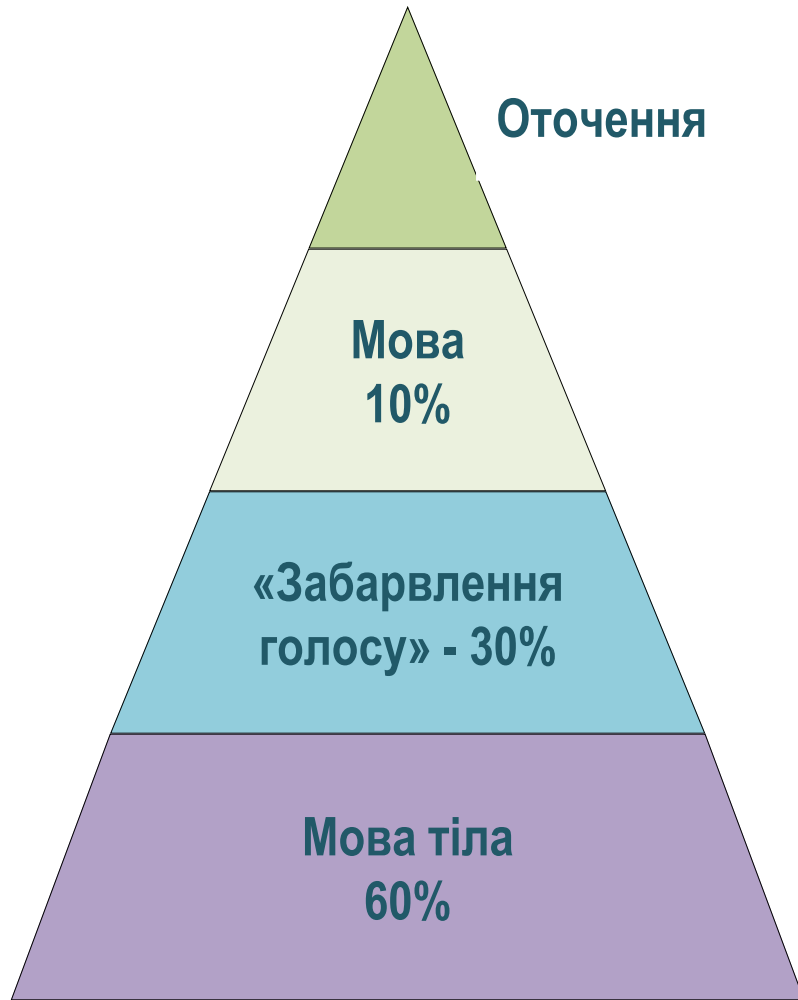
Предикати: *відчувати, почувати, смак, схопити, напружитися, відчутний, зачіпати...*

- **Візуальний тип:** «бачу, що ви маєте на увазі», «темне місце», «це виглядає ..», «давайте ще раз глянемо на це», «відрадно бачити», «при ближчому розгляді», «туманне уявлення», «пролити певне світло», точка зору, перспектива.
- **Аудіальний тип:** «по правді кажучи», «пропускати повз вуха», «роздзвонив», «слово за слово», «скажіть мені», «нечуваний», «звучить як пісня», «чув дзвін...»
- **Кінестетичний (тактильний) тип:** «холодна людина», «мурашки по шкірі», «товстошкірий», «вловив ідею», «вбивчий аргумент», «і пальцем не поворошу», «це мене не зачіпає», «гострий як криця»
- **Нюховий і смаковий типи:** «гроші не пахнуть», «гірка пігулка», «ложка дьогтю...», «це треба добре переварити», «проковтні це», «справа смаку», «про смаки не сперечаються», «смак перемоги».

Канали формування довіри до інформації при очній зустрічі

Канал	Ступінь довіри
Мова (вербальний канал)	10%
Паралінгвістика (вокальний канал)	30%
Мова тіла (візуальний канал)	60%

Складові формування довіри до презентації

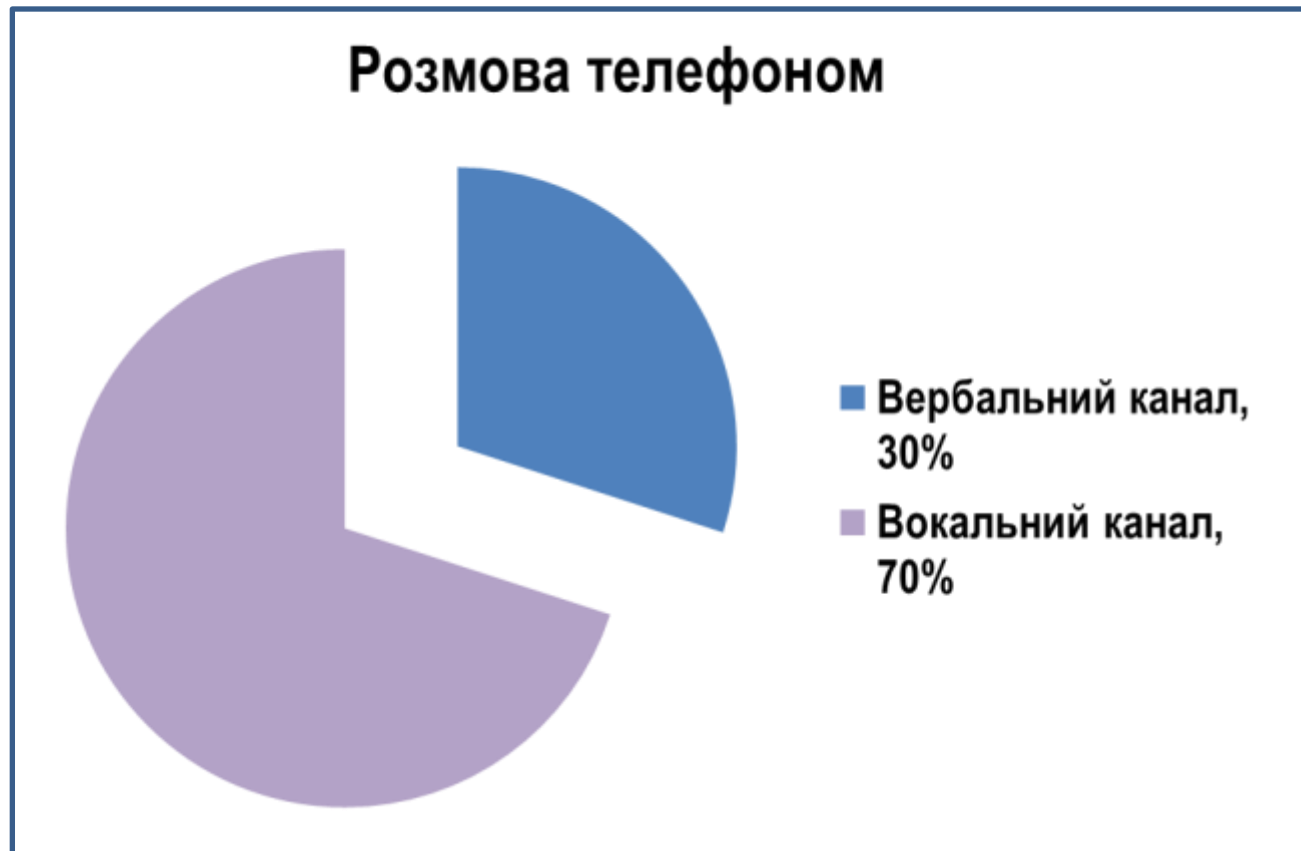


60% інформації слухачі сприймають... зором. Мова тіла проявляється під дією імпульсів підсвідомості, які неможливо «підробити», то ж їй довіряють більше, ніж вербальному способу спілкування.

30% довіри формуються характеристиками мовлення - вокальним компонентом – темп, тембр, швидкість, гучність, артикуляція, інтонація тощо.

І тільки 10 % формування довіри відбувається за рахунок того, що саме говорить людина. Це не означає, що вага слів – 10%, це означає, що, якщо те, що ми говоримо, не підкріплюється тим, як ми це говоримо (мовою тіла, вокальним забарвленням голосу) то довіра до наших слів - 10%, навіть якщо вони правильні і доречні.

Канали сприйняття інформації по телефону



Прийоми активного слухання

1. З'ясування (уточнення).
2. Дослівне повторення.
3. Перефразовування (щоб переконатися, що Ви правильно зрозуміли співрозмовника).
4. Інтерпретація слів.
5. Відбиття почуттів.
6. Резюмування.
7. Корисні обороти мови.

Порада: Щодня присвятіть час відпрацьовуванню всього лише одного прийому. Аналізуйте зроблене!



Типи комунікації

- ▲ Вербальна (усна, письмова)
- ▲ Невербальна (мова тіла, вокальна)



Вербальна комунікація: Мовленнєві техніки

- ▶ Переходи
- ▶ Трюїзми
- ▶ Ілюзія вибору
- ▶ Право вибору
- ▶ Протиставлення
- ▶ Запитання-ярлики
- ▶ «Так»-реакція
- ▶ Допущення (припущення)
- ▶ Питання і твердження, для привернення уваги
- ▶ Розказування історій, анекдотів і т.п.
- ▶ Виділення ключових слів, повідомлень
- ▶ Переформулювання

Переходи

«ЯКЩО», «КОЛИ», «ЯКЩО..., ТО», «І», «ОТЖЕ» І Т.Д.

«Ми зібралися для того, щоб засвоїти певні технології спілкування. Нам необхідна зібраність і активність. Приготуйтеся. Будьте уважні. Ми повинні інтенсивно пропрацювати сьогоднішню тематику»

«Отже, ми з Вами зібралися для того, щоб засвоїти певні технології спілкування і для цього нам знадобиться активність і зібраність. Якщо ви добре підготуєтесь і сконцентруєте свою увагу, то, я впевнена, ми зможемо більш інтенсивно і результативно пропрацювати всю нашу сьогоднішню тематику»

Трюїзми

Трюїзм – це очевидне твердження, банальність.

«Всі ми люди»

«Кожен підприємець хоче бути впевнений у своєму партнерові»

«Після літа завжди приходиться осінь»

«Життя змінюється з кожною секундою»

Використовуються для того, щоб викликати «так»-реакцію, що полегшує партнеру сприйняття наступної інформації.

Допущення (припущення)

Формула цього прийому – «Перш ніж Х, - Y»:

«Перш ніж ми з Вами обговоримо можливі форми співробітництва, я готовий відповісти на усі Ваші запитання»;

«Перед тим, як Ви зустрінетесь з нашою представницею, Вам, можливо, буде цікаво дізнатися деякі факти».

Повідомлення «Х» залишається ніби поза критикою взагалі.

Ілюзія вибору

«Ти хочеш піти спати зараз чи після того, як прибереш іграшки?»

Питання у тому, йти спати чи не йти, не виноситься взагалі.

«Ви хочете розмістити рекламу в одному номері чи у двох?»

Право вибору

На відміну від попереднього прийому, тут партнерові надаються варіанти. І в той же час, його увага акцентується на тому виборі, який вигідний для Вас (інтонацією, жестом і т.д.).

«Ми можемо з Вами зустрітися і завтра, і через тиждень, і через місяць, а можемо зробити це сьогодні».

Питання і твердження, спрямовані на привернення уваги

В них використовуються такі слова, як «цікаво», «хотів би знати» і т.д.

«Мені цікаво, а як Ви дивитесь на таку пропозицію?»

«Я можу зробити Вам цікаву пропозицію?»

«Цікаво було б знати, що Ви скажете щодо можливості співробітництва?»

Протиставлення

Береться певна поведінкова особливість партнера і комбінується з тією реакцією, яку хочеться у нього викликати:

«Чим більше спірних моментів нам вдається виявити і обговорити, тим міцнішою буде наша співпраця»

«Чим уважніше Ви вивчаєте документ, тим легше буде його підписати»

Запитання-ярлики

Запитання на зразок: «Правда?», «Чи не так?» роблять вашу мову більш переконливою і послаблюють пильність критичного сприйняття. Особливо ефективні на початку мовлення запитання-ярлики поряд із трюїзмами:

«Адже кожна людина хоче мати нормальні умови проживання, чи не так?»

Розказування історій, анекдотів і т.п.

Розказування історій, анекдотів, використання притч і метафор дозволяє спрямувати співрозмовника в потрібне русло.

Вживати обережно. Може викликати протилежну реакцію (особливо у випадку анекдотів, чи відомих притч).

Виділення ключових слів, повідомлень

Виділені слова, повідомлення значно краще відкладаються в пам'яті у порівнянні із рештою тексту.

Цим способом кожен із нас більш-менш регулярно користується, коли торкається до руки партнера під час смислового наголосу і т.д.

Використовується також інтонація, темп і тембр.

Переформулювання

Переформулювання (переформування) – це прийом, який дозволяє змінити емоційне відношення до якої-небудь ситуації, не змінюючи самої ситуації, шляхом відповідного словесного оформлення цієї ситуації:

«Пляшка вже наполовину пуста»

—

«Пляшка ще наполовину повна»

Переформування змісту

Ситуація описується словами: «Коли відбувається **X** – я відчуваю **Y**». Слід пошукати позитивний зміст у події **X**:

«Коли мої діти шумлять, це мене дратує» →

«Чудово, що Ваші діти пустують – це означає, що вони цілком здорові і отримують задоволення від рухів»

Переформулювання контексту

Використовується для формул: «Я надто **X**», «Він надто **Y**». Слід пошукати інший контекст, в якому властивість **X** стане позитивною:

«Коханого тіла повинно бути багато» – кажуть про себе товстуни.

«Ви – надто молода, щоб йти в політику» → «Політика сучасності – це відкритість до нового, вмотивованість і висока працездатність, все це і має молодість»

«Так»-реакція

Виклик «Так»-реакції за допомогою вдалої постановки запитань, а також побудовою речень так, щоб партнер вголос чи про себе вимовляв «Так»:

«Петро Іванович, я вчора телефонував Вам, і ми домовилися з Вами про зустріч» – «Так».

«Ви, напевне, встигли вже у якійсь мірі ознайомитися з нашими пропозиціями» – «Так».

«Тоді ми могли б домовитися про більш детальне обговорення даного проекту» – «Так, звичайно»



Невербальна комунікація

Невербальна комунікація – це посилення або отримання безсловесних повідомлень. А саме: жестикуляція, мова тіла, поза, тон голосу, тембр, темп, вираз обличчя.

**Паралінгвістика
(вокальний канал)**

**Мова тіла
(візуальний канал)**



Способи посилення повідомлень

- ▶ **Мовленнєві (аудіальні)**
- ▶ **Візуальні**
- ▶ **Кінестетичні**

Аудіальні виділення повідомлень

- зміна гучності мовлення (голосніше /тихіше)
- зміна темпу мовлення (швидше /повільніше, паузи)
- супроводжуючі мовлення звуки (сплеск, ляскання пальцями, постукування по столі)
- зміна локалізації джерела звуку (зліва/справа, спереду/ззаду)
- зміна тембру голосу (жорсткий, м'який, вкрадливий і т.д.)

Візуальні виділення повідомлень

- зміна положення тіла (нахил, поворот)
- жестикуляція руками, пальцями
- характерна послідовність жестів
- зміна міміки


Кінестетичні виділення повідомлень

- дотик
- погладження
- поплескування по плечі, спині
- потискання руки

Типові помилки при спілкуванні



**У світі багато
кактусів,
та чи варто на них
сідати?**



Типові помилки при організації діалогу

1. Після того, як задано питання, не зроблена пауза.
(Пауза робить ситуацію значною і важливою. Це - час для обдумування відповіді, при чому як вашої, так і відповіді клієнта).
2. Задано відразу два або більше запитань.
(Задаючи відразу два запитання, співрозмовник/ ця дає можливість відповісти на те з них, яке для Вас зручніше. Ставлячи питання за питанням, та надаючи можливість відповісти на кожне з них, співрозмовник/ ця створює атмосферу ділового спілкування та виявляє професіоналізм).

Типові помилки при організації діалогу

3. Співрозмовник/ ця поставили запитання, і самі на нього відповіли. (Це найпоширеніша помилка – «театр одного актора»).
4. Поставили запитання, дослухали відповідь до половини і знову заговорили самі.
(У такому випадку ми тільки почули половину, а другу частину додумали, а, тим часом, наші припущення можуть бути невірними).
5. Поставили запитання невпевненим голосом.
(Цим самим можна викликати гнів. Задавайте питання спокійним і зацікавленим голосом. Будьте на рівних).
6. Питання не задаються взагалі.

Типові помилки у спілкуванні

1. Самовиправдання
2. Зустрічний напад
3. Запитування про думку третіх осіб
4. Питання про джерело інформації
5. Питання «хто це почав?»
6. Обман і нещирі висловлювання
7. Грубе формулювання питань і відповідей
8. Твердження про права та обов'язки
9. Питання про відношення (нападника до адресата, до інших, до себе)



Деструктивні емоції

- ▲ Сором
- ▲ Провина
- ▲ Образа
- ▲ Роздратування
- ▲ Ніяковість
- ▲ Незручність

Саботажники спілкування

- ▶ Погрози – викликають страх, підпорядкування, образу, ворожість (*«Якщо ви не будете вчасно приходити на роботу, нам доведеться вас звільнити»*)
- ▶ Накази – вдавання до влади над іншими (*«Не питайте, а робіть, як вам кажуть»*)
- ▶ Негативна критика – *«Ви постійно скаржитесь!»*
- ▶ Образливі або «діагностичні» – *«Таке може сказати тільки ідіот!»*
- ▶ Слова «повинності» – *«Ви повинні вести себе більш відповідально»*
- ▶ Шантаж – комунікація, яка не залишає вибору (*«Або буде так, або ніяк»*)
- ▶ Допит – *«Чим це ви займаєтесь?»*
- ▶ Несвоєчасні поради (коли людина хоче, щоб її вислухали) – *«На твоєму місці,...», «Просто не звертай уваги!»*
- ▶ Відмова від обговорення проблеми – *«Тут нема чого обговорювати»*
- ▶ Інтерпретація – *«Я вважаю таку поведінку безвідповідальною»*
- ▶ Змагання – *«Та хіба це - проблема? Ось у мене на минулому тижні...»*

Слова-паразити, які псують мову

Ведення

розмови:

ну ... да...еее
... ммм ... це ...
це саме ...
поняла ... ну ..
типу ... тобто
... як би ... І
т.п.

Схвалення:

ага ...
угу ...
да-да ...
класно ...
чудненько ...
супер ...

Звернення:

Звернення
неповним іменем
(Саша).
Правильно -
*Олександр або
Олександр
Іванович.*

Як обходити типові пастки слухача

Не намагатись **інтерпретувати** - **ЗАПИТАТИ**, що співрозмовник/ співрозмовниця має на увазі.

Не робити **припущень** - **ЗАПИТАТИ**, що співрозмовник/ співрозмовниця має на увазі.

Не робити **поспішних висновків** - **ЗАПИТАТИ**, що співрозмовник/ співрозмовниця має на увазі.

Не нав'язувати **своїх поглядів** - **СЛУХАТИ** співрозмовника/ співрозмовницю.

Не намагатись **аналізувати** - **ЗАПИТАТИ**, яке рішення прийняв би співрозмовник/ співрозмовниця.

Засоби ефективної комунікації

- ▶ Бути лаконічною
- ▶ Ввічливо і привітно поводитися
- ▶ Використовувати «Я-повідомлення»
- ▶ Бути позитивно налаштованою
- ▶ Уважно слухати
- ▶ «Оживити» свою промову
- ▶ Зрозуміло і прозоро висловлюватися
- ▶ Мати гарну вимову



Долучайтеся до нашої платформи!

<http://www.wcu-network.org.ua>

<http://www.womeninpolitics.org.ua>

www.facebook.com/WCUnetwork

twitter.com/WCU_Network

