

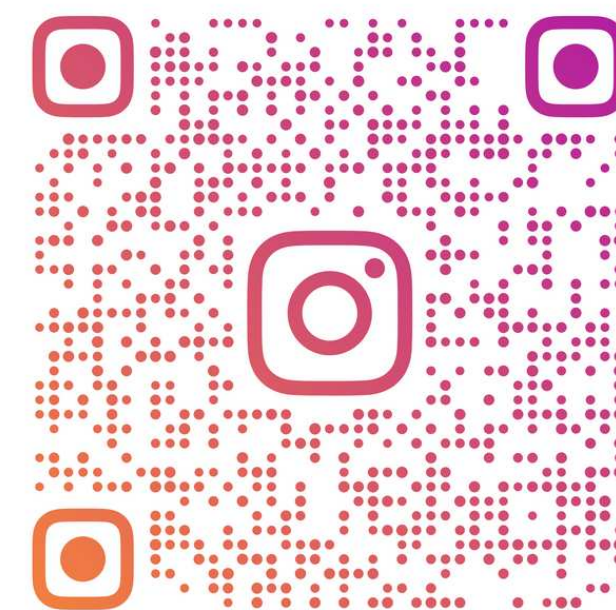
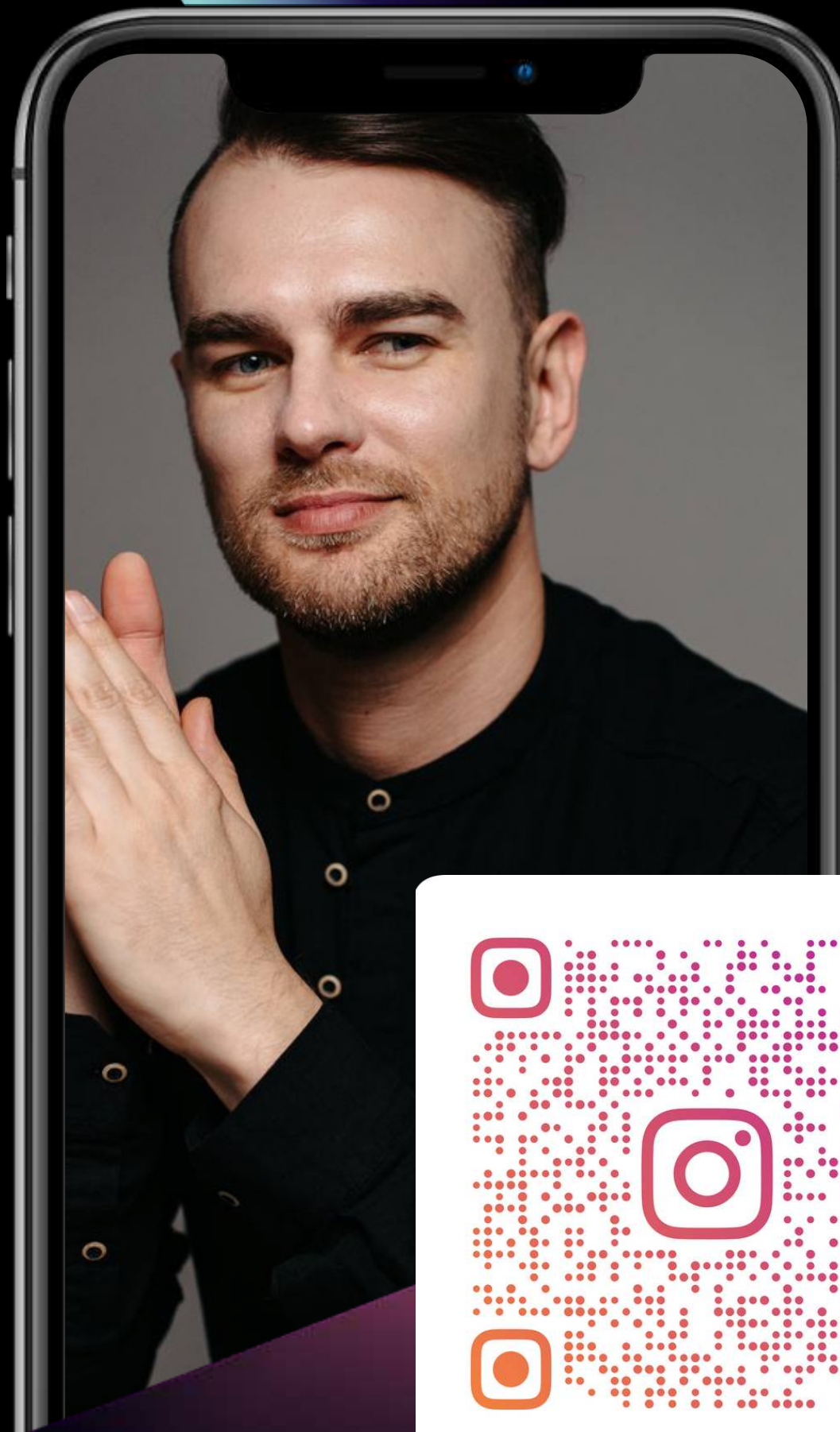
ЕКОЛОГІЧНА І ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Автор: Віталій Ковтушенко



ВІТАЛІЙ КОВТУШЕНКО

- тренер з риторики та публічних виступів;
- 1 місце в міжнародному конкурсі Битві Спікерів'21 від CISSA;
- магістр психології;
- засновник та ведучий Клубу ефективної комунікації Oratory Club;
- лектор школи бізнесу USB Unit City, Поліського Національного університету, університету Політехніка, Академії Поліції;



VITALIY_KOVTUSHENKO

ВСІ НАЙГОЛОВНІШІ РЕЗУЛЬТАТИ В ЖИТТІ ЛЮДИНИ, ЦЕ РЕЗУЛЬТАТ ЇЇ КОМУНІКАЦІЇ З ЛЮДЬМИ

У вас хороша робота -
адже ви так домовились з
клієнтами і
співробітниками.

У вас хороші стосунки в
родині - адже ви так
домовились зі своєю
родиною.

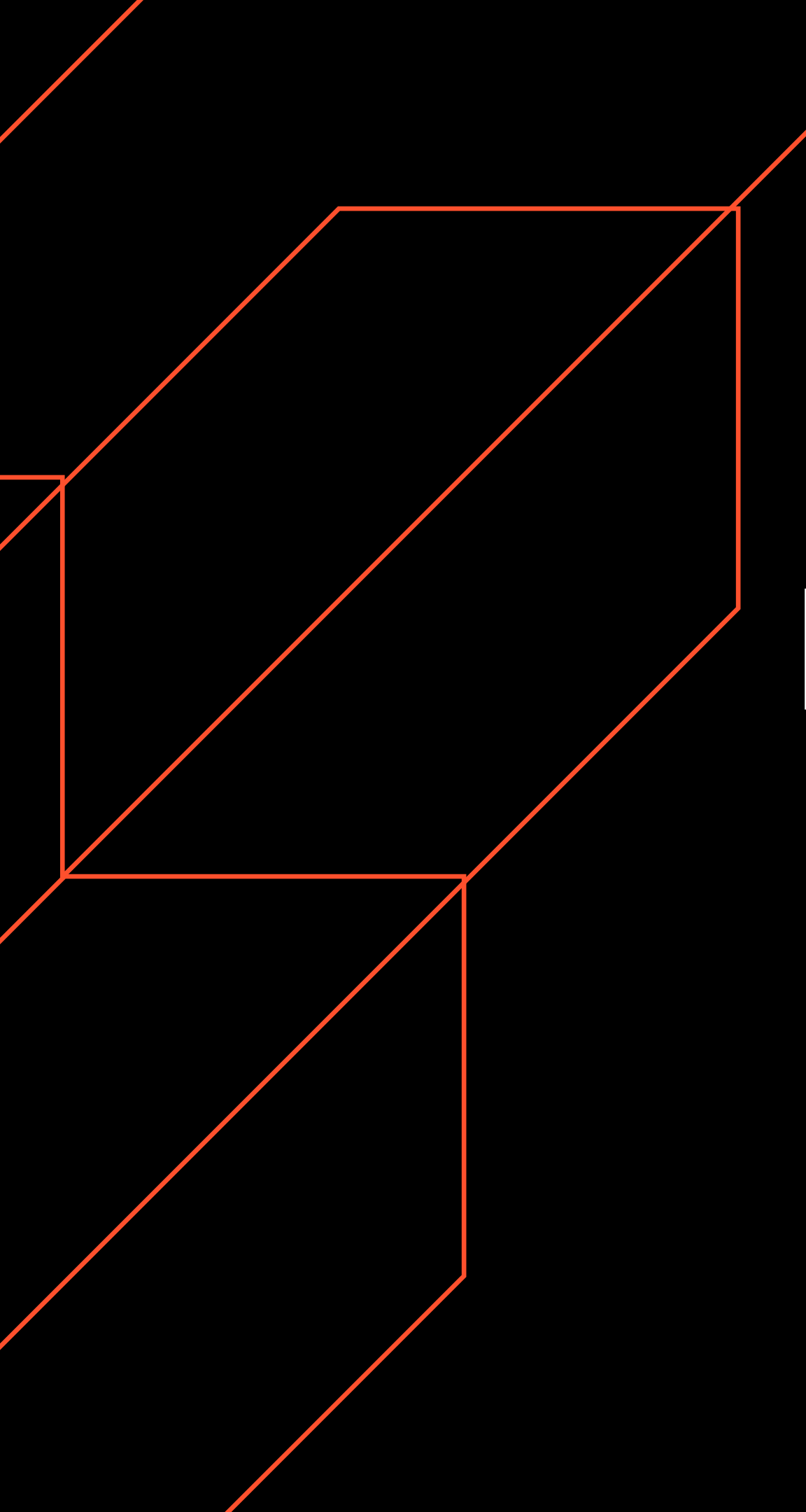
У вас хороші друзі - адже
ви домовились так
дружити.



РОЛІ В КОМУНІКАЦІЇ

- Я керую комунікацією
- Я керований в комунікації





ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

- Коли результат комунікації більший за витрачені ресурси

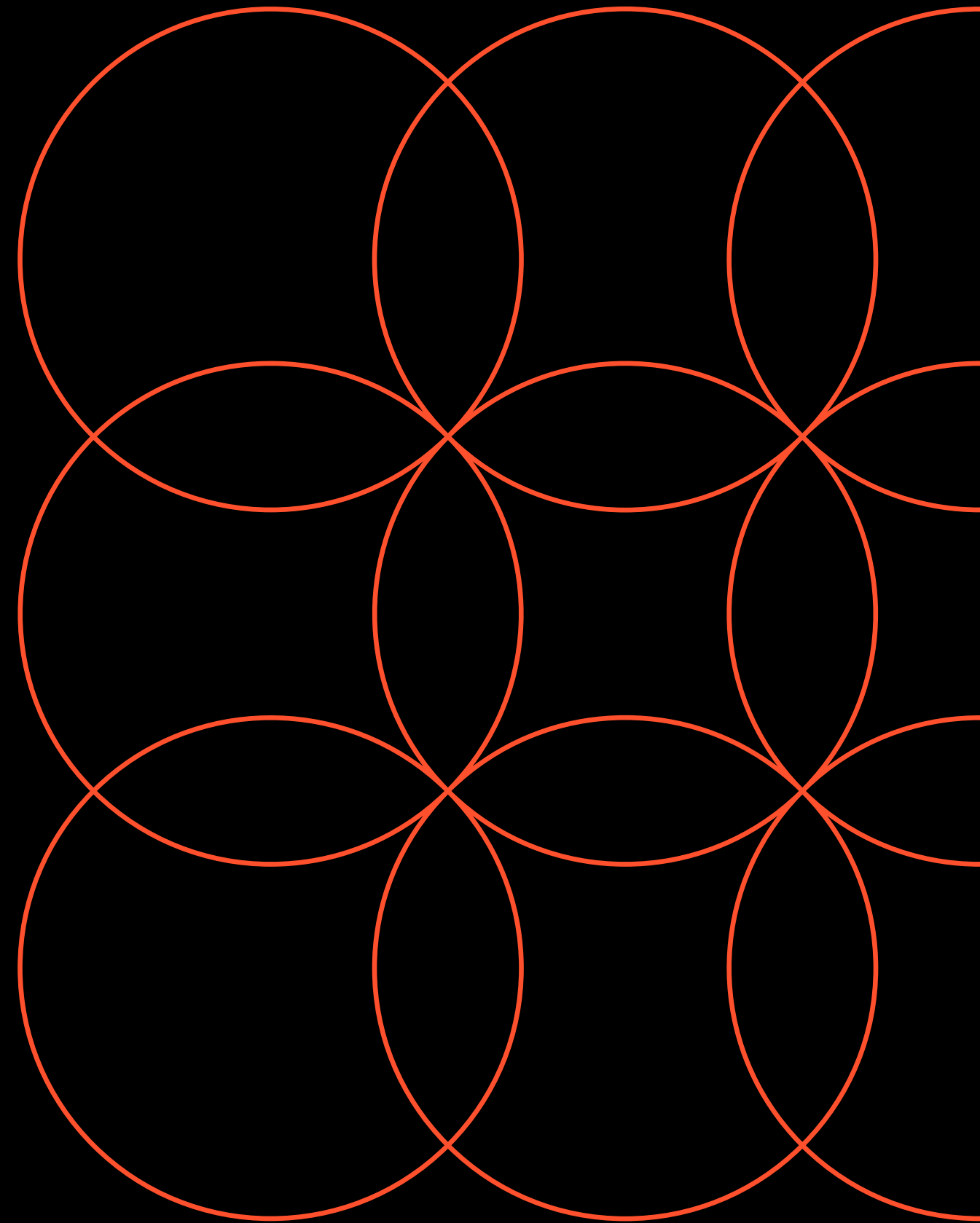


ЯК БУТИ ПЕРШОКЛАСНИМ ТОКСИКОМ?

- 7 ознак професійного маніпулятора

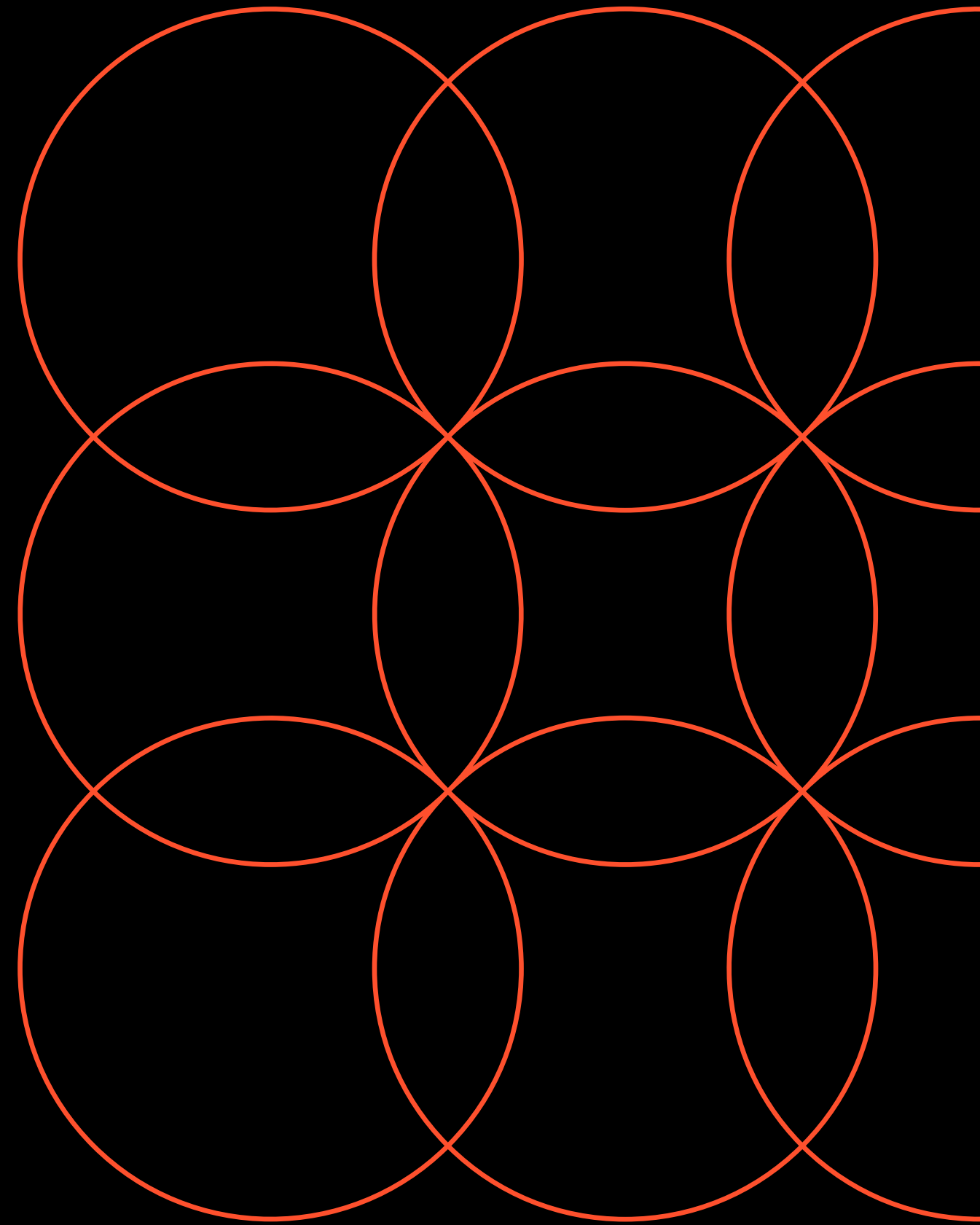
ТОКСИЧНИЙ ТРИКУТНИК

- Знайдіть двох людей, які в добрих стосунках
- Почніть пліткувати з одним із них про третього
- Повторюйте так щодня, до розриву їх стосунків



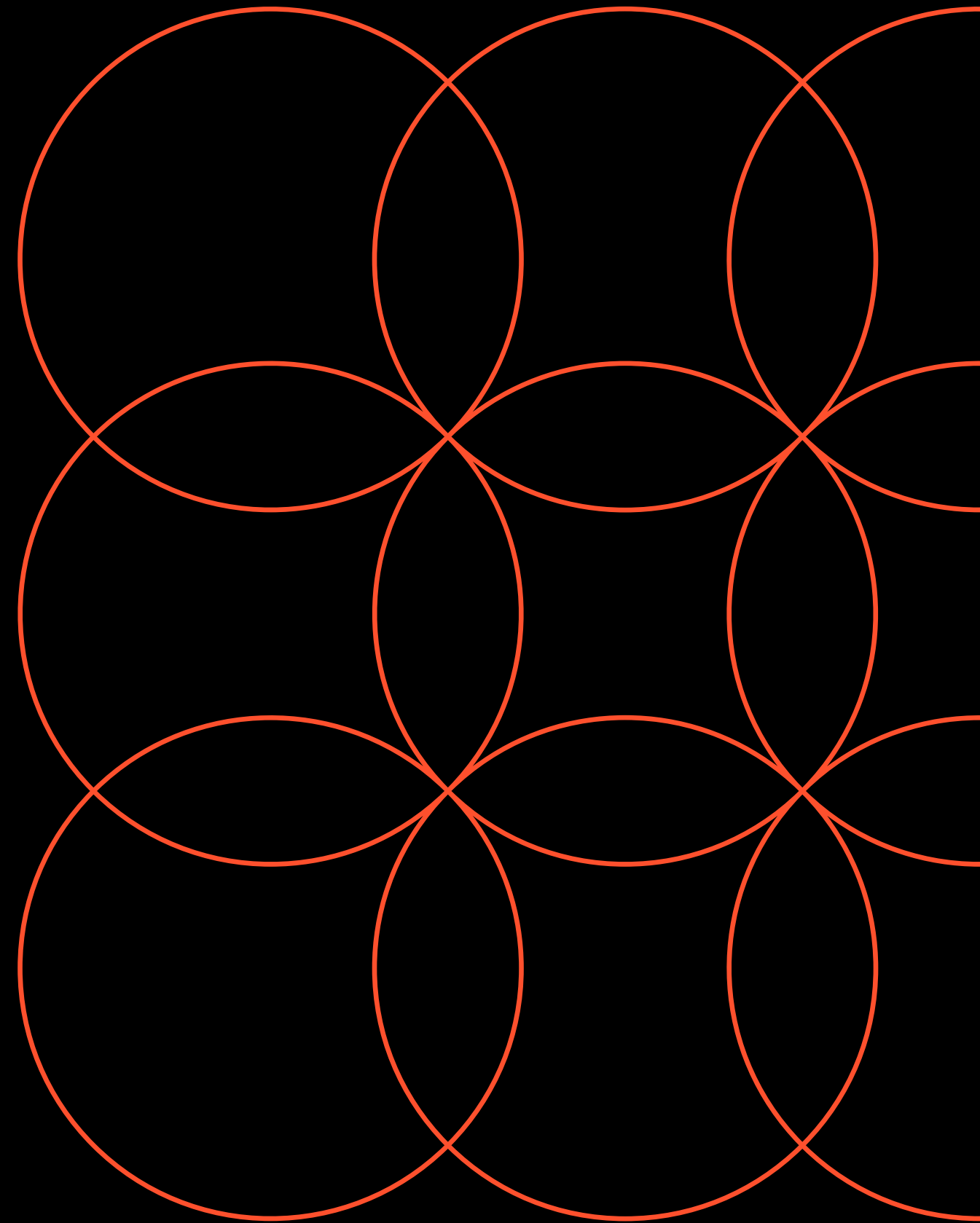
НОСІЙ НЕГАТИВУ

- Слідкуйте тільки за негативними новинами
- Спілкуйтесь тільки про негатив
- Будьте завжди незадоволені
- “Апатія - Горе - Страх - Злість” мають витіснити
“Сміливість - Бажання - Цінність - Любов”



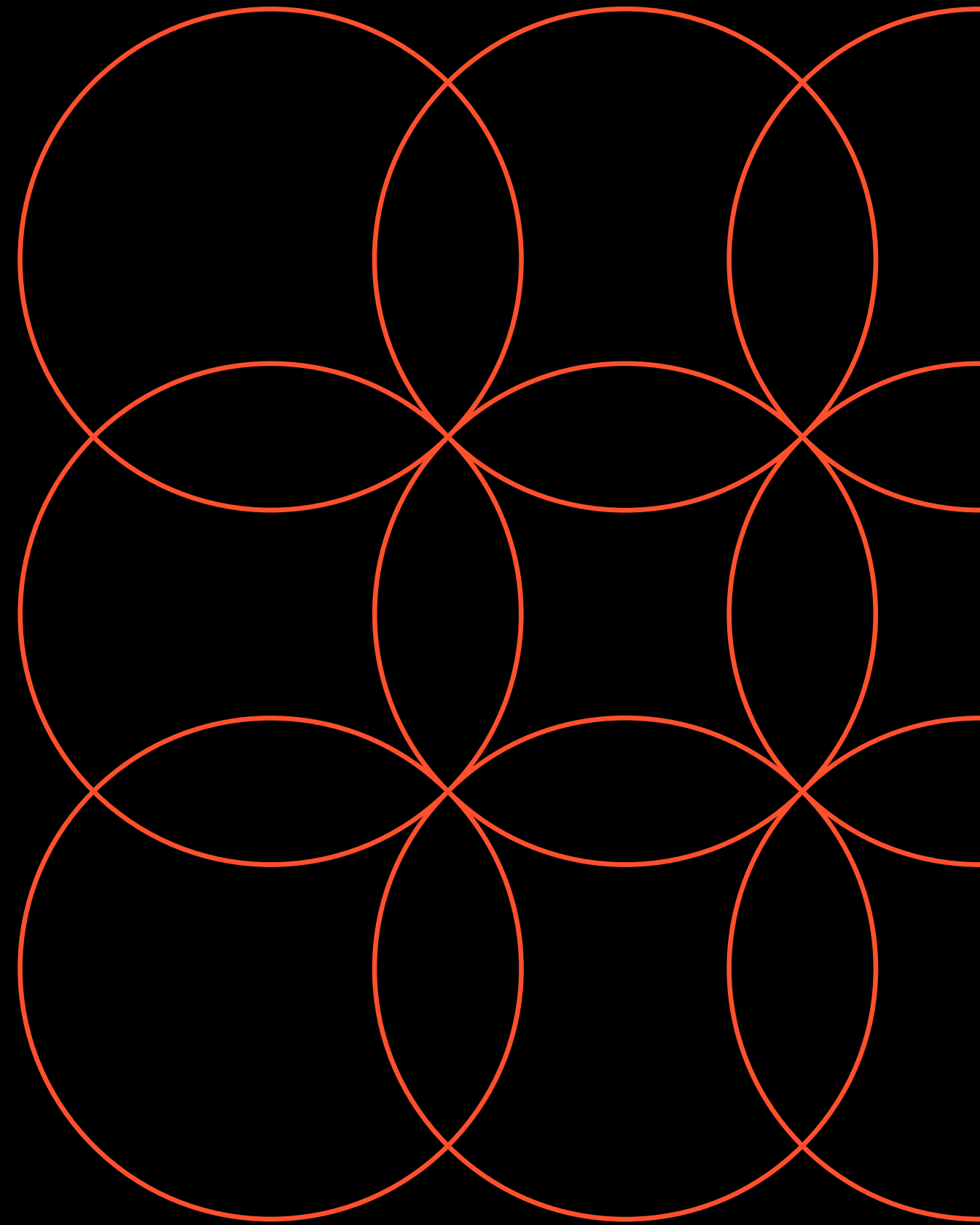
ФОКУС НА ПРОБЛЕМАХ

- Забудьте про Рішення - спілкуйтесь виключно про Проблеми
- Якщо хтось вам натякає на Рішення - звинувачуйте у відсутності емпатії



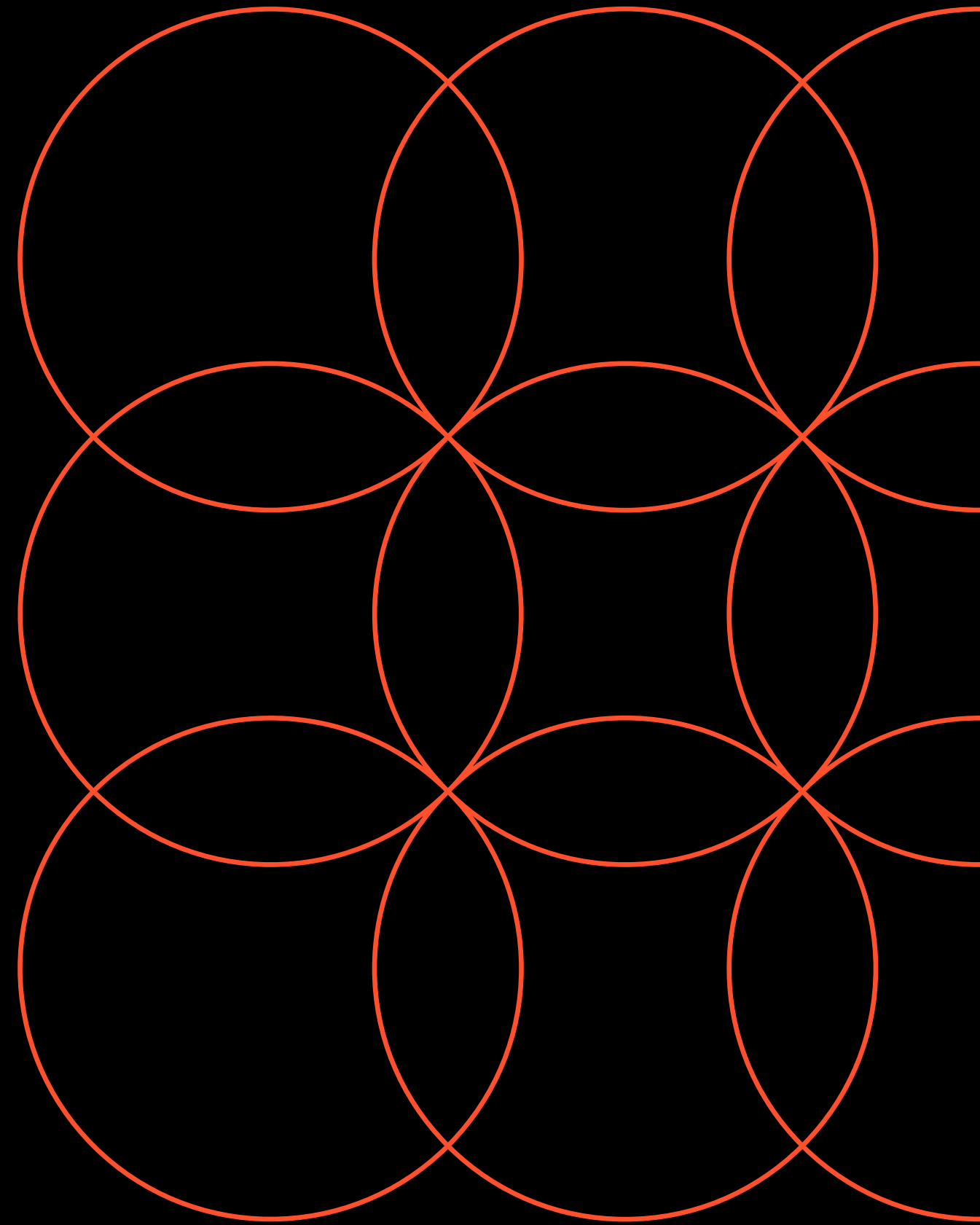
РЕЖИМ КОНКУРЕНЦІЇ ВКЛ

- Я в стані «Змагання понад усе» і вбачаю в кожному своїх конкурентів.
- В цьому стані я ніколи не зрадію перемозі інших людей, адже ця перемога мала бути моєю.
- Я не створюю колаборації, я конкурую і змагаюсь.
- Ваша перемога значить мою поразку.



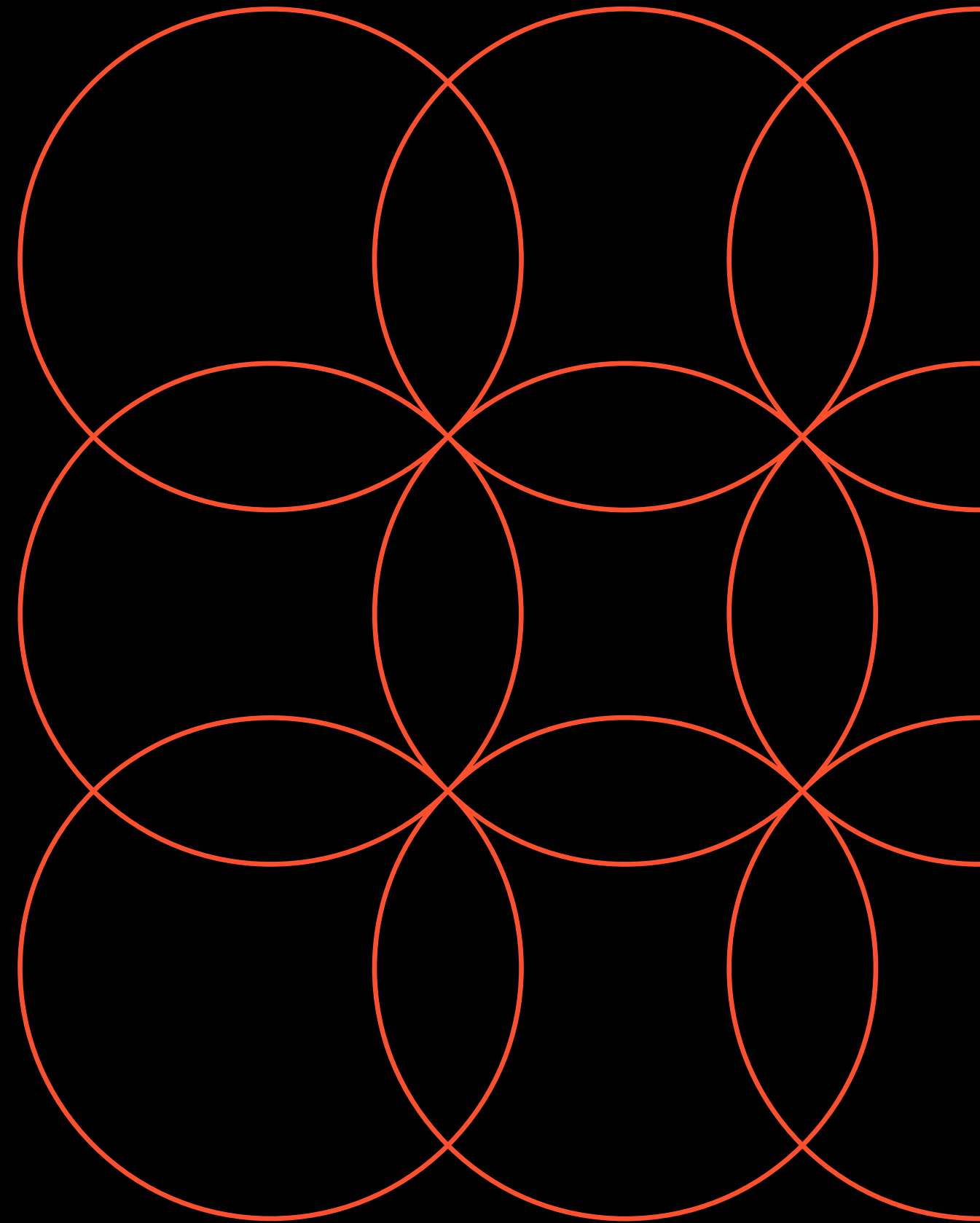
РЕЖИМ ІЗОЛЯЦІЇ ВКЛ

- Я всюди був би в телефоні.
- Ще надів би навушники.
- Так я недоступний.
- Тепер можу звинувачувати світ в безсердечності.



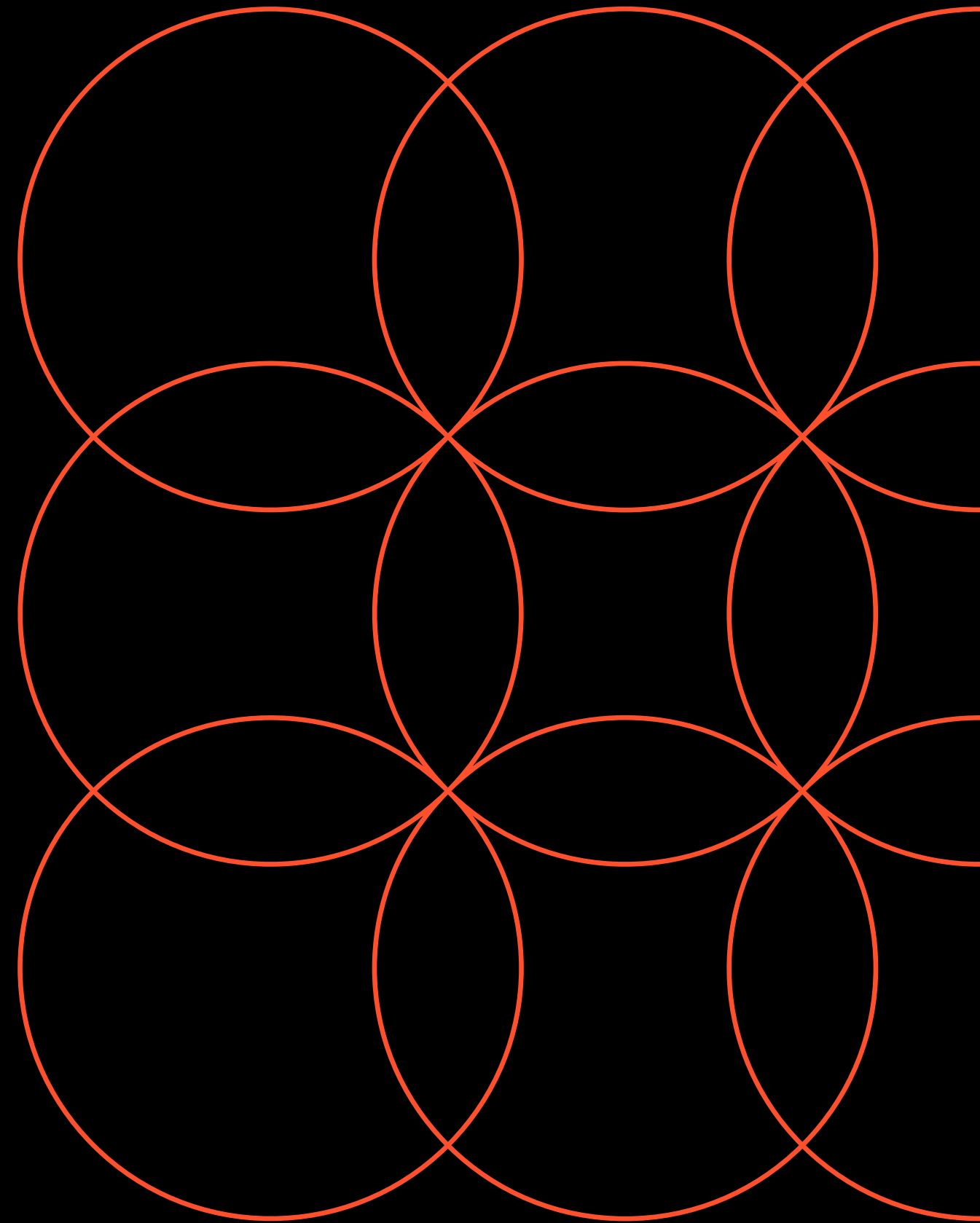
РЕЖИМ СУПЕРЗІРКИ

- Всі постійно дивляться на мене і оцінюють.
- Моє Его завжди вимагає від мене бути кращим, топовим, відрізнитися!
- Я ніколи не буду задоволений собою.
- Вами я також не буду задоволений.



ГАЗЛАЙТИНГ НА МАКСИМУМ

- Я змушу вас сумніватися в собі
- Я змушу вас сумніватись в реальності
- Мені важко протистояти

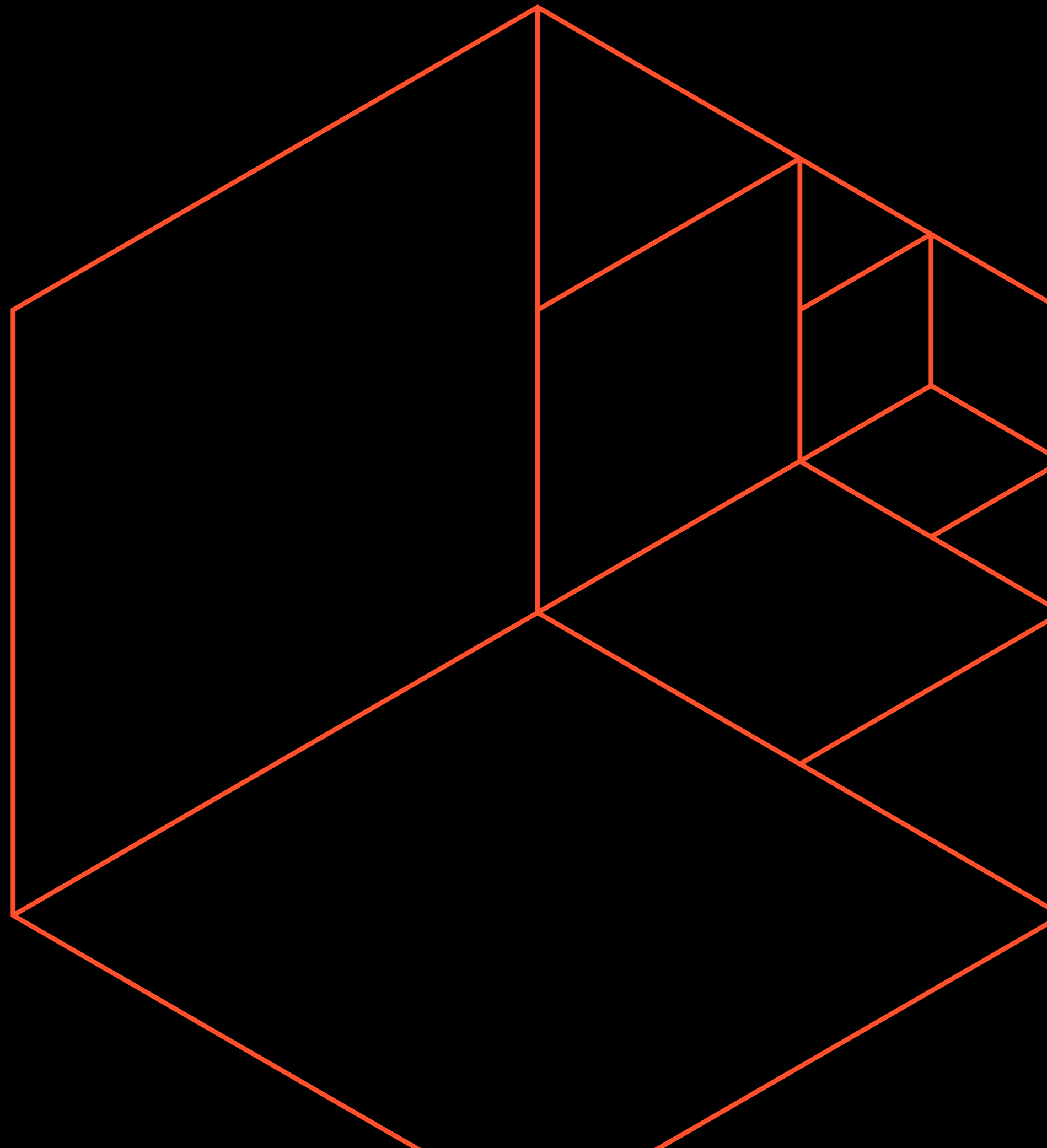


ТРИ ПРАВИЛА КЕРУВАННЯ КОМУНІКАЦІЄЮ

- Дозволяйте відбуватись всьому
- Пропонуйте план
- Керуйте через запитання

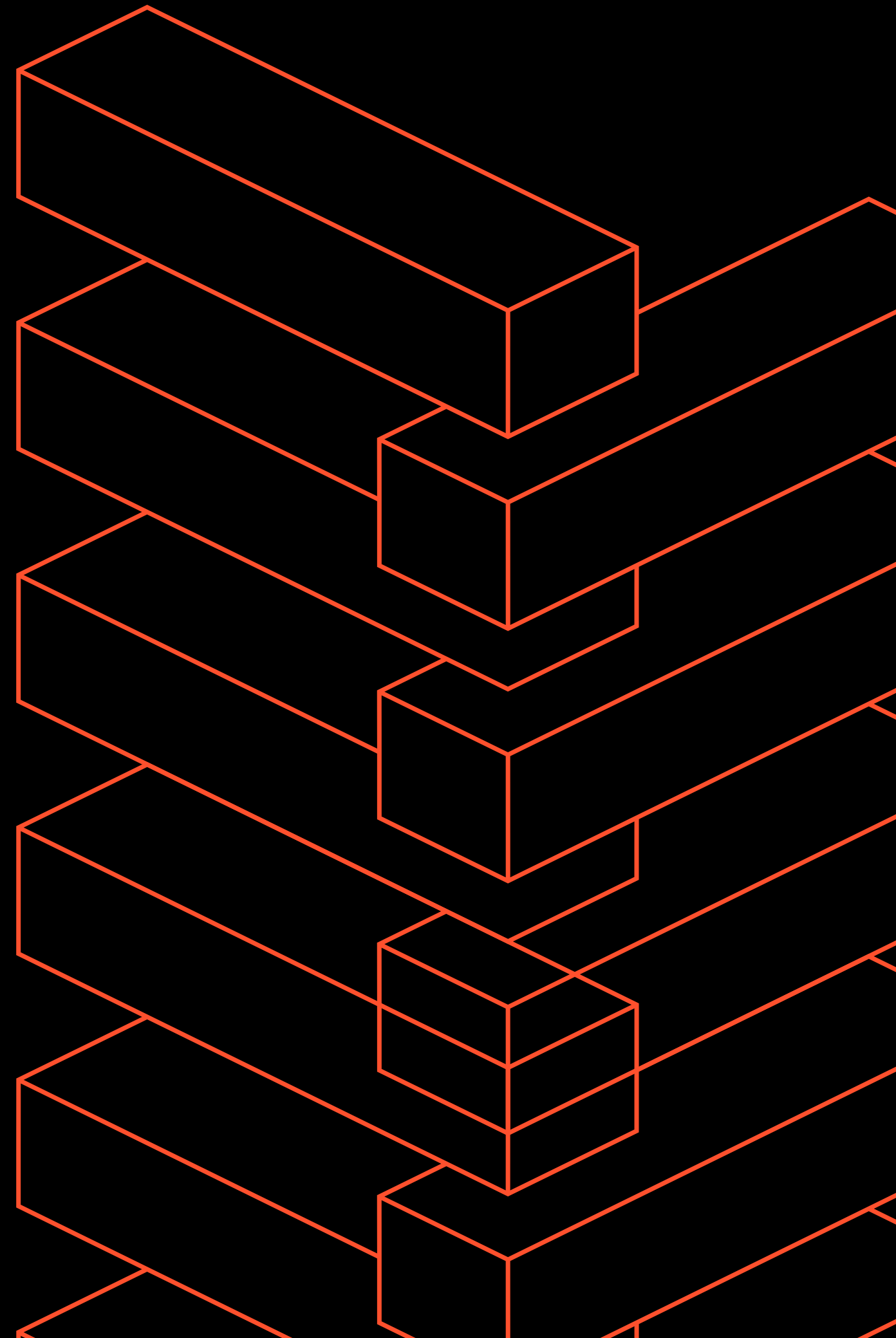


15 ПРИНЦИПІВ ЕКОЛОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ



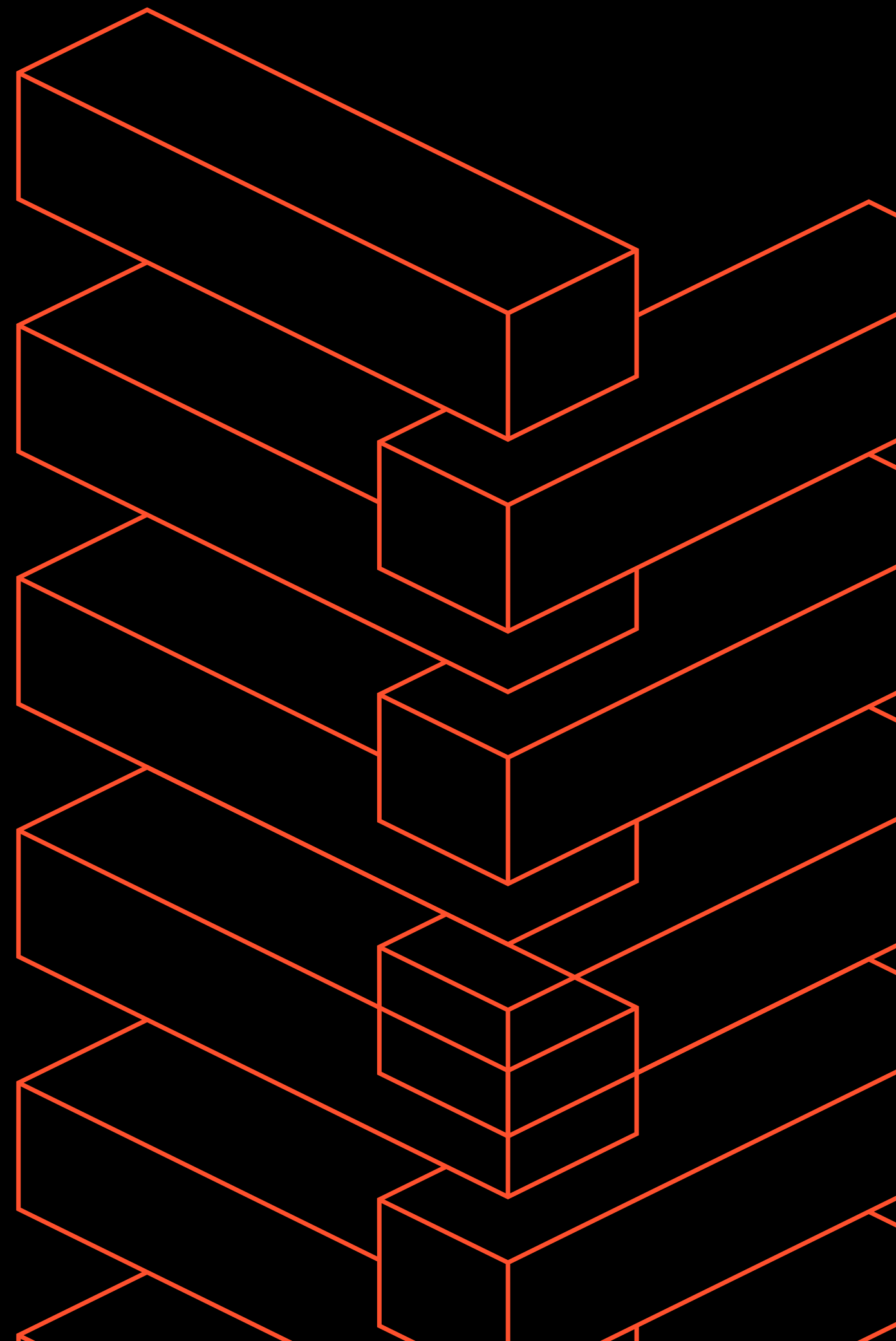
СТРАТЕГІЯ "2 ВУХА 1 РОТ"

- Кажіть менше, а слухайте більше.
- "Коли говорю Я - нічого нового я не почую"



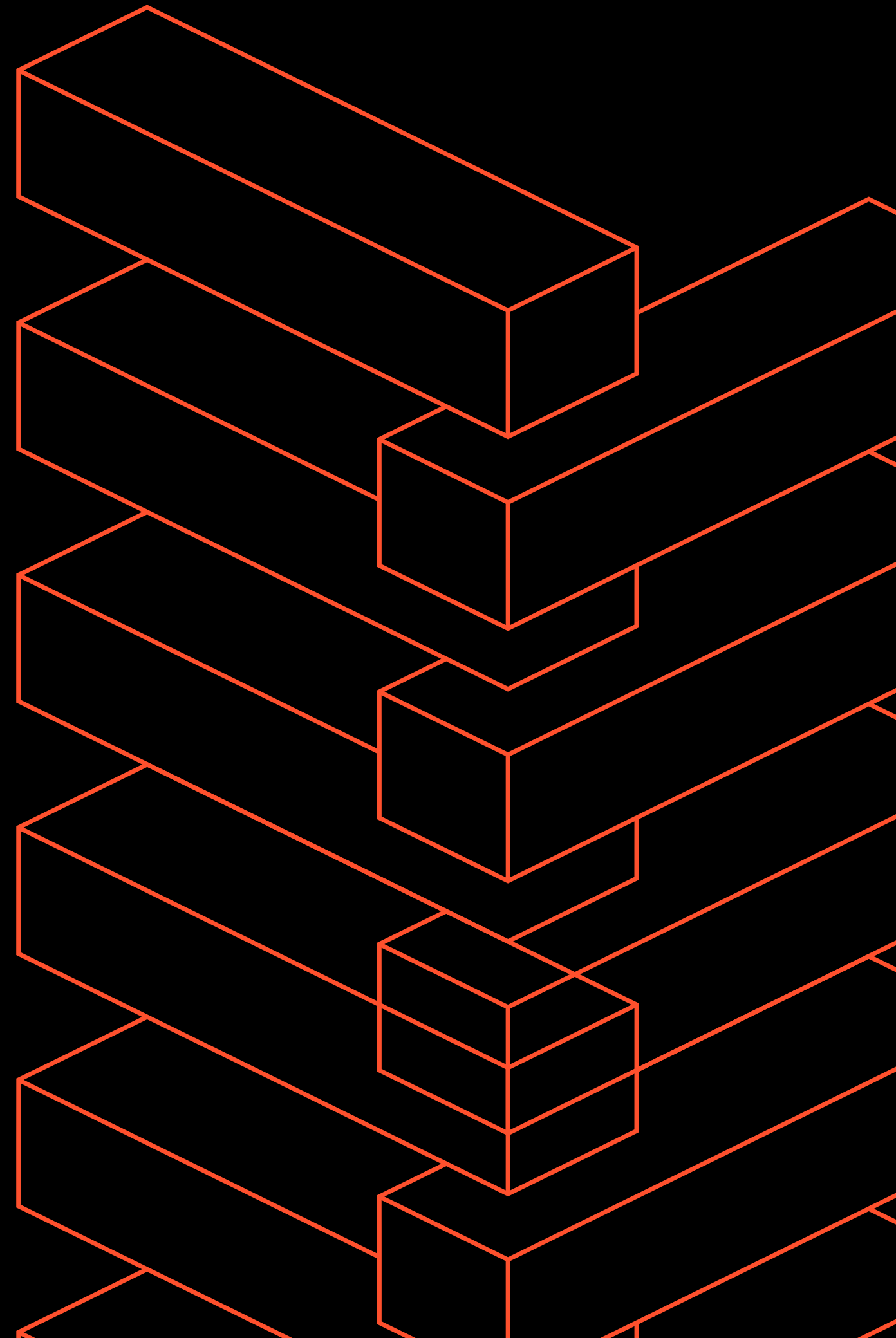
АКТИВНЕ СЛУХАННЯ І УВАГА

- Подаруйте людям найдорожче - всю свою увагу
- Зоровий контакт
- Уточнюючі запитання
- Невербальні сигнали сприйняття



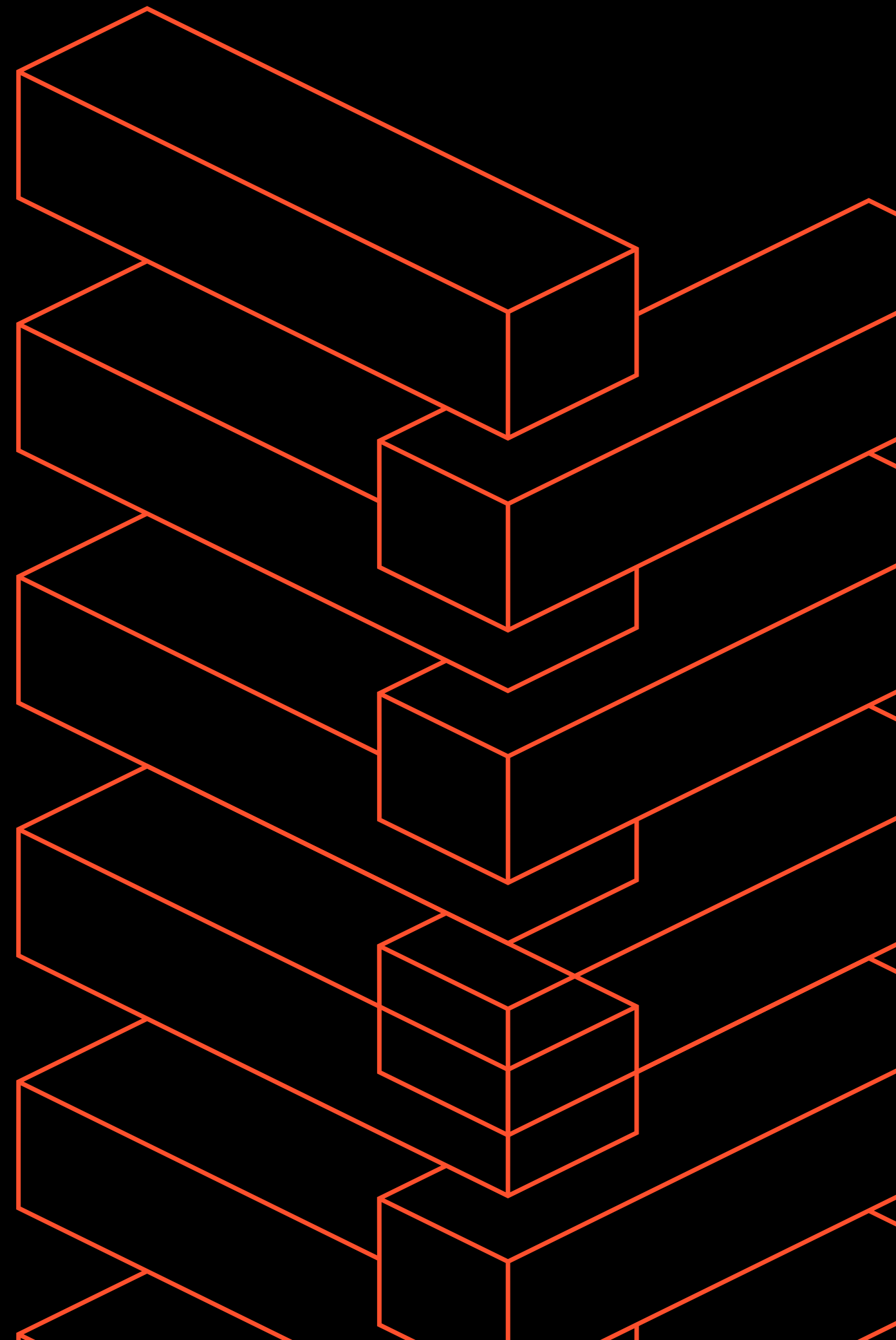
НАЗИВАЙТЕ ЛЮДИНУ ЗА ІМ'ЯМ

- Найприємніше слово для будь кого - ім'я
- Тільки без зменшено-ласкавих форм, якщо це не ваші близькі
- Звертайтеся на Ви але якщо пропонують на Ти - погоджуйтесь



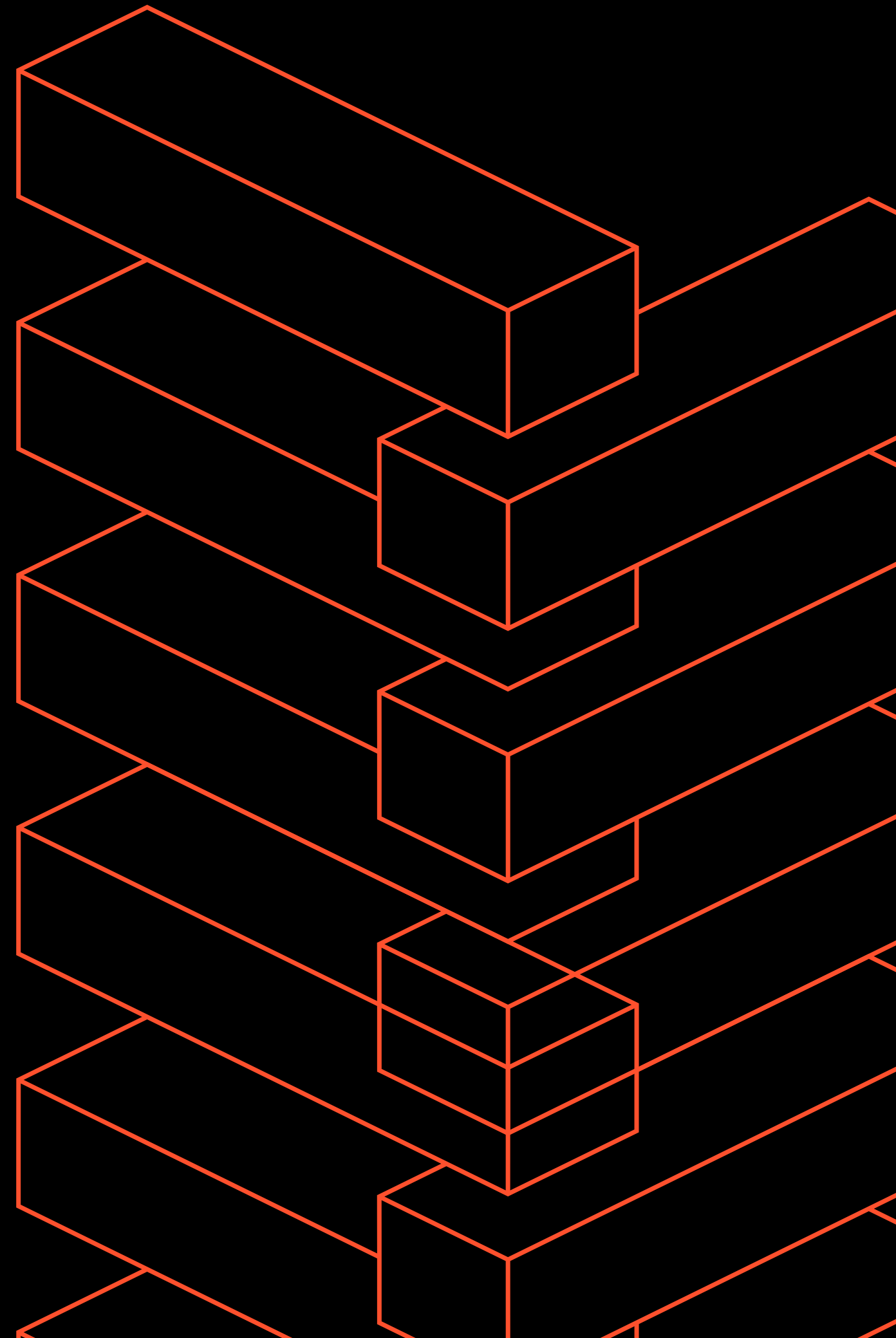
ДИВІТЬСЯ В КІНЕЦЬ КОМУНІКАЦІЇ

Заплануйте собі як саме все має пройти і плавно
рухайте розмову в потрібний вам бік



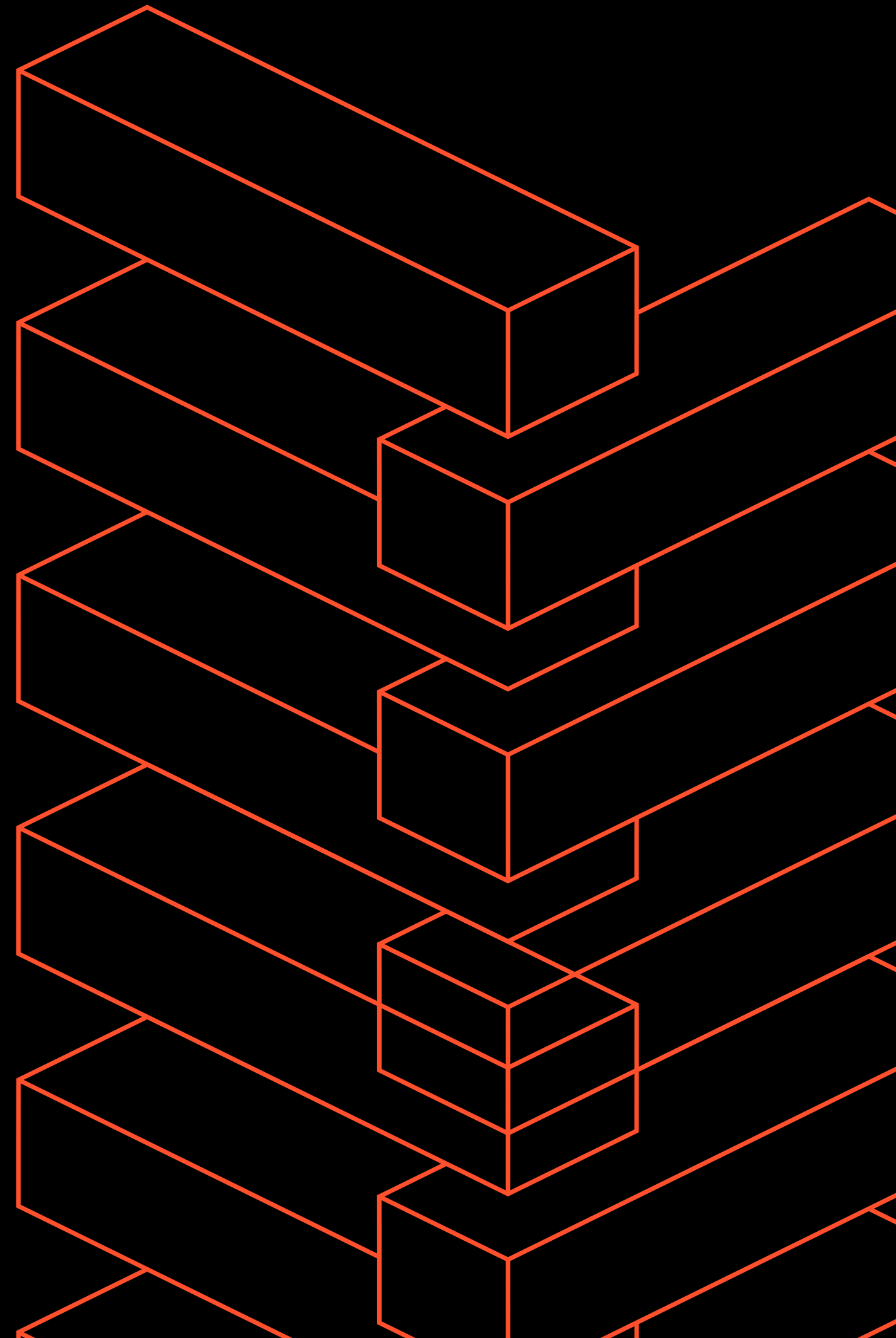
ПРАВДА МЕНЬША ЗА ШКОДУ

- Будьте чесними, але м'яко - правда відносна штука
- Якщо ваша правда може принести велику шкоду, краще утриматись від неї
- Не вмикайте батьків там, де немає ваших дітей



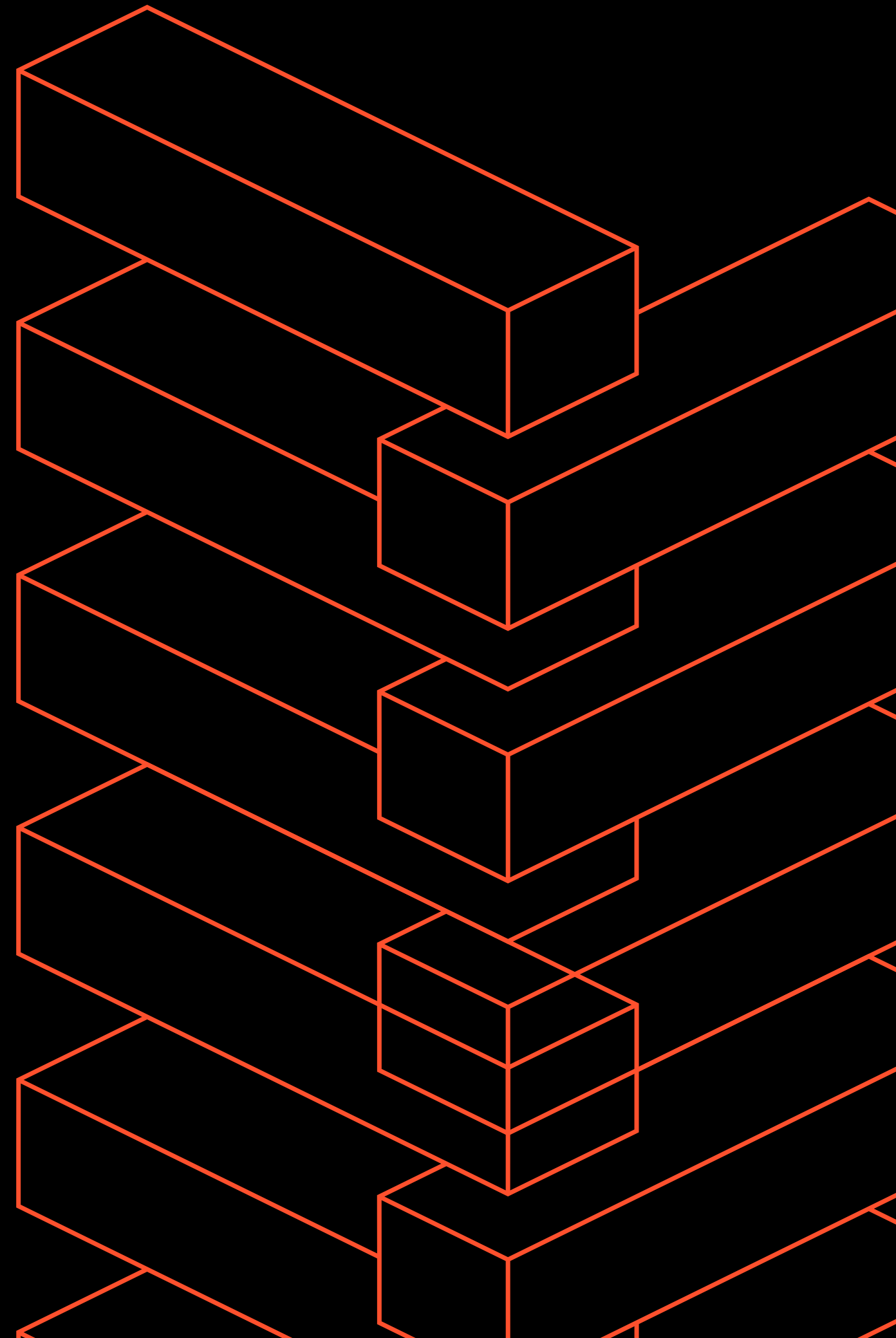
В ТОБІ МЕНІ ПОДОБАЄТЬСЯ...

- Нагадайте собі подумки, що вам подобається в цій людині прямо перед тим, як привітатись
- Ваша невербальна мова передасть цю інформацію за адресою.
- Не вдягайте всю людину в один її мінус. Людина майже завжди має і плюси - віднайдіть їх і вони проявляться



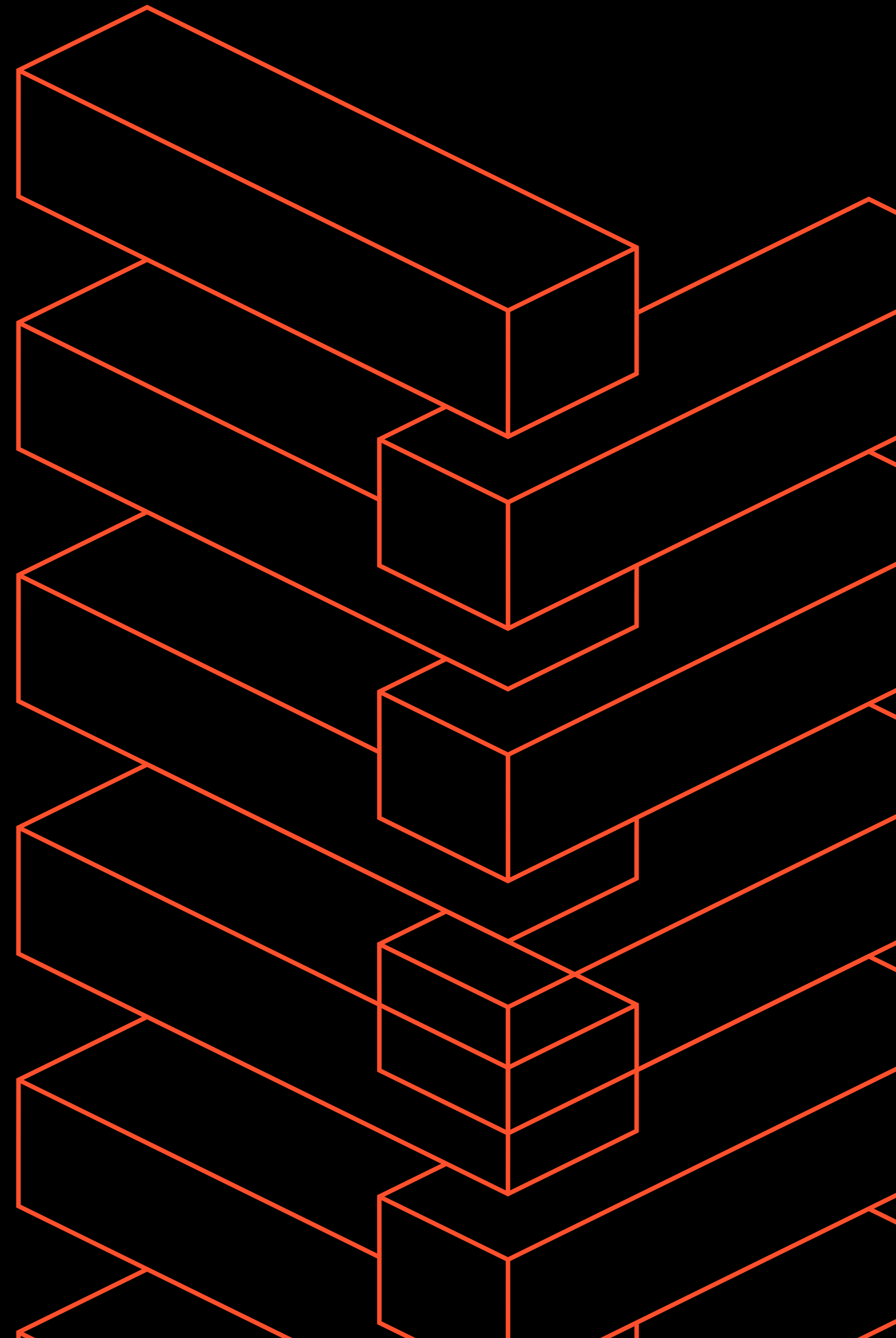
ДЕМОНСТРУЙТЕ ВРАЗЛИВІСТЬ

- Якщо потрібно, демонструйте свою вразливість - людей бісять люди у яких завжди все Ок
- Це нормально зізнатися що вам потрібна допомога.
- Це нормально зізнатися що у вас щось не виходить.
- Це нормально не знати всього.



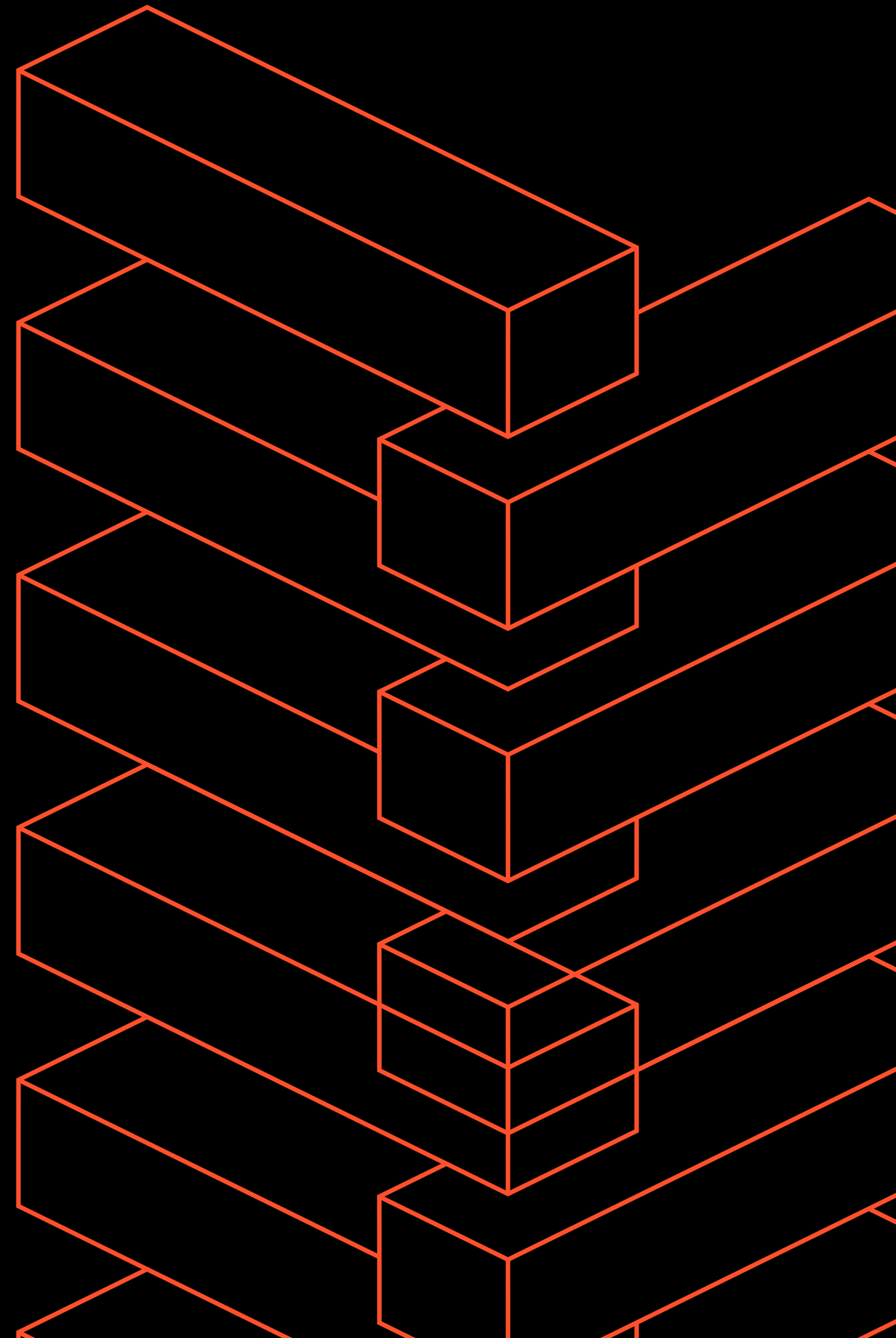
СТОП ПЛІТКАМ!

- Не кажіть про себе і інших погано.
- Ніхто не любить пліткарів.
- Краще відзначити щось хороше або промовчати.
- "Часом слова - срібло, а мовчання - золото"



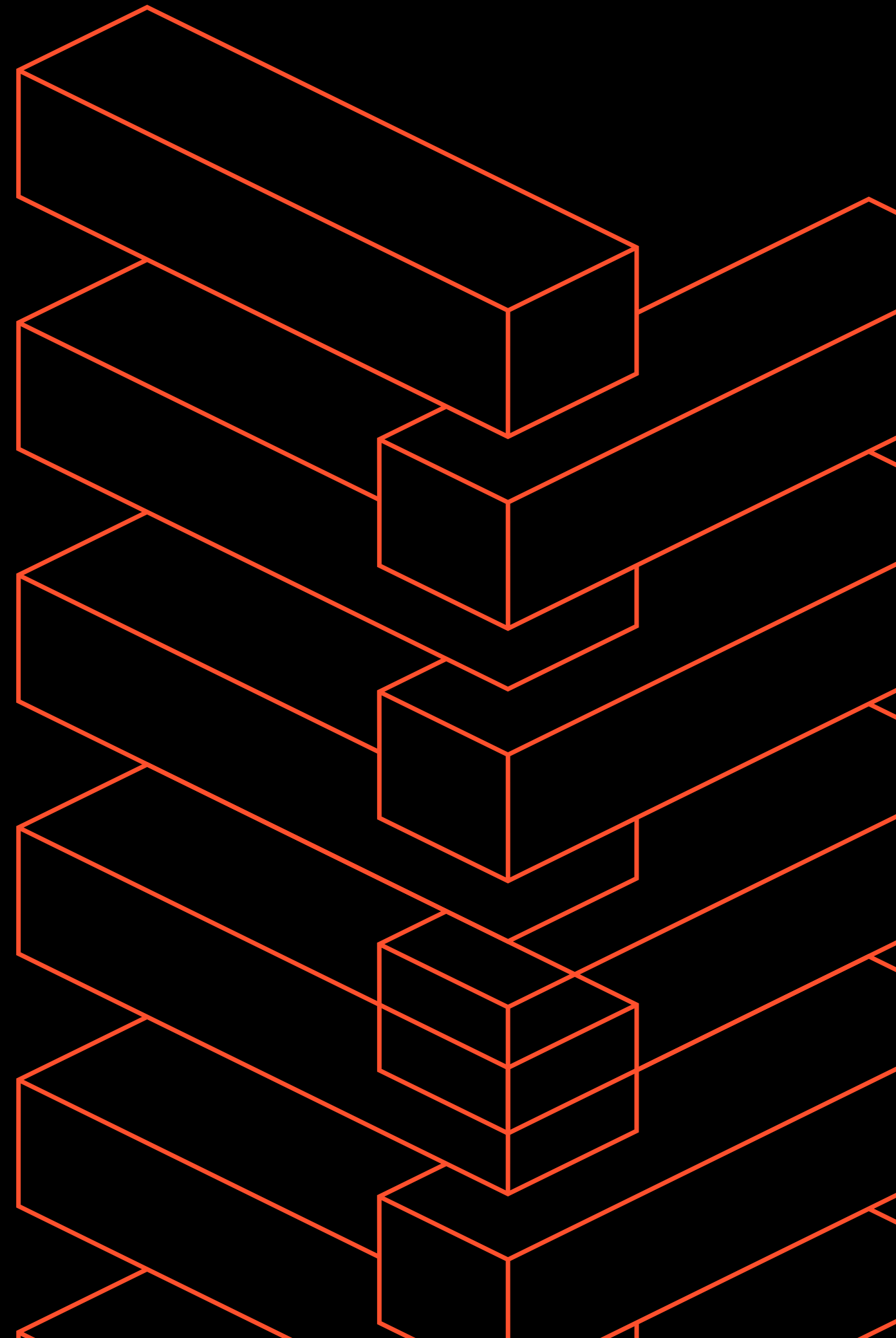
БУДЬЛАСКА ДУМАЙТЕ

- Дозвольте людям думати про вас що завгодно.
- Ви не знаєте весь шлях людини. Так само і вони бачать вас виключно епізодично.
- Бути зі своїми людьми - це одночасно не бути з усіма іншими



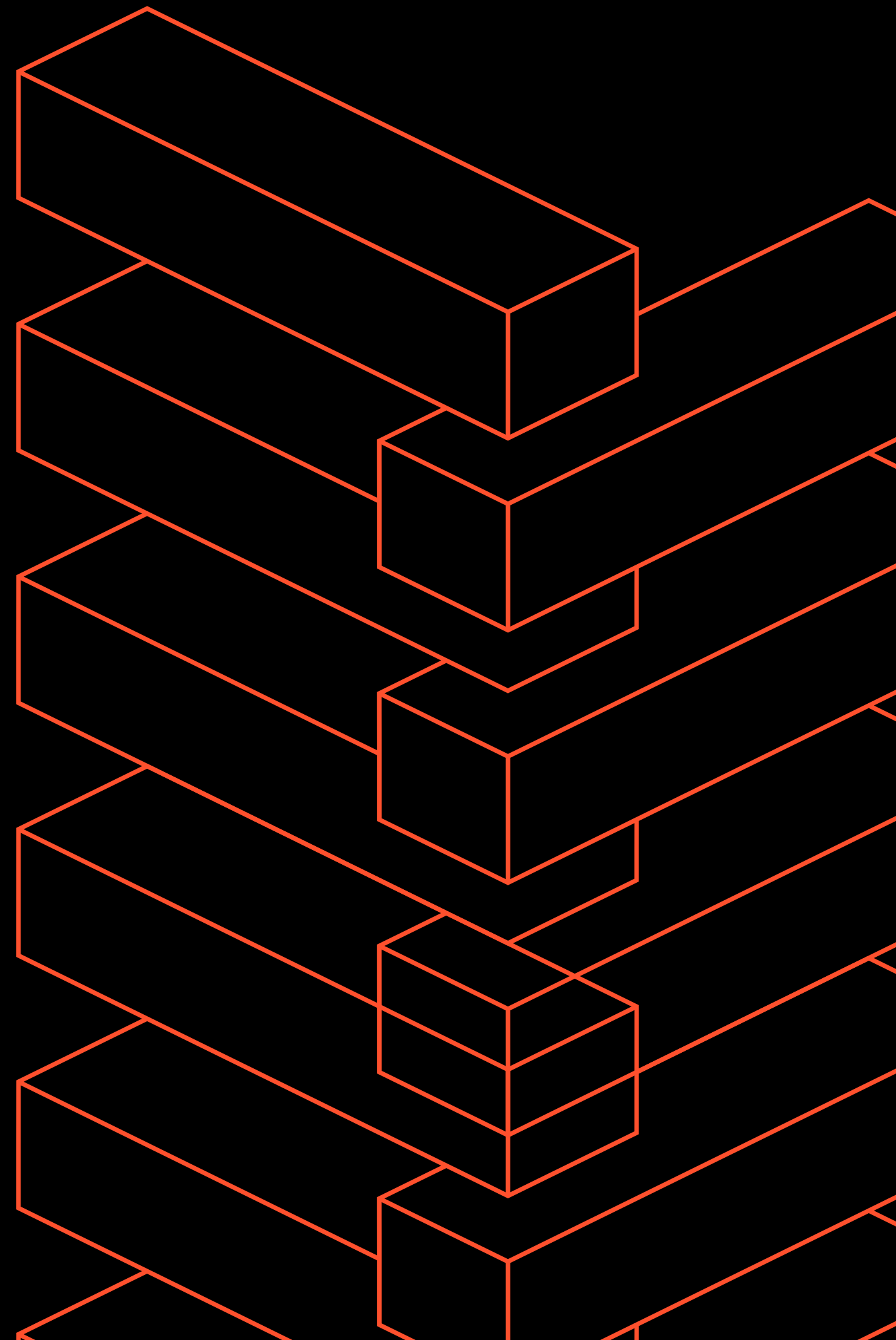
НЕ ПЕРЕБИВАЙТЕ

- За опитуванням це номер один проблема!
- Чоловіки перебивають жінок в два рази частіше ніж чоловіків, або жінки жінок.
- При цьому дозвольте перебивати вас - значить ви зачепили людину за інтерес і вона просто не може втриматись.
- І далі дивись пункт 1 керування комунікацією.



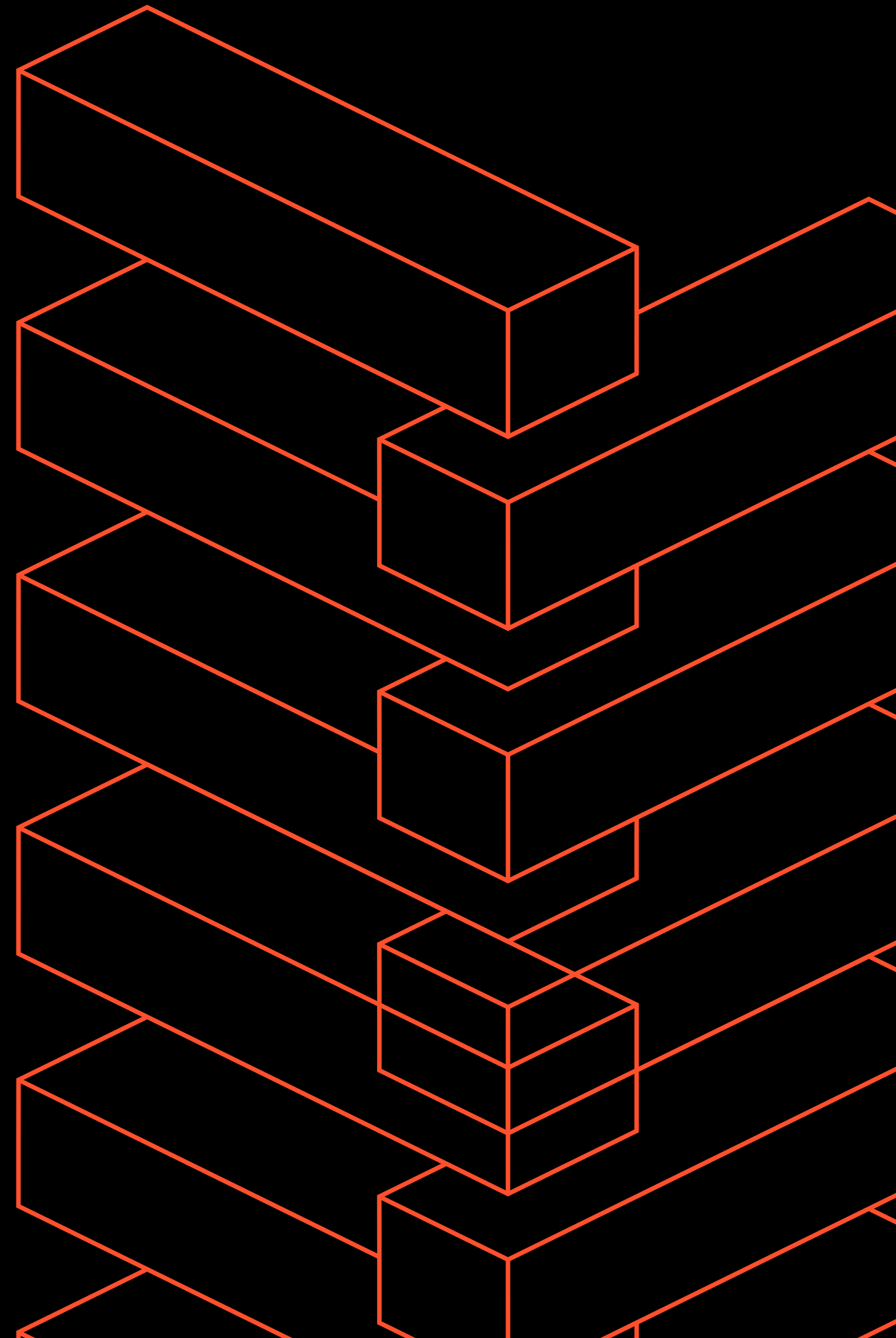
КАЖІТЬ ЛЮДЯМ ХОРОШЕ

- Візьміть за звичку робити і казати добре іншим просто так
- Дослідження вказують на позитивний вплив компліментів на робочі показники і навіть зменшують кількість лікарняних
- Будьте тим, хто приносить добрі новини



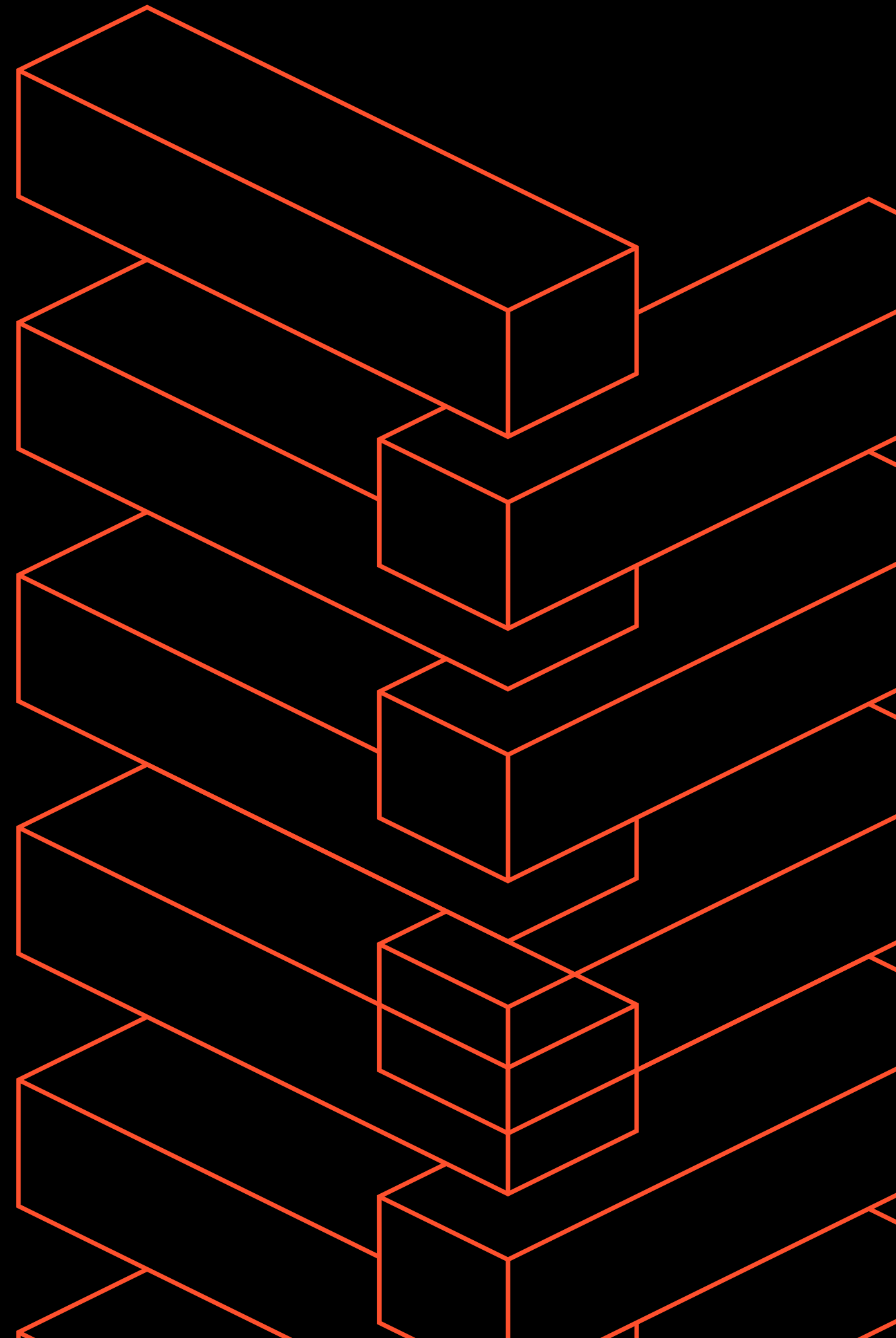
ТРИМАЙТЕ ОБІЦЯНКИ

- Краще не давати обіцянки, а сказати що “Я мотивований або не мотивований це робити
- Якщо вже пообіцяли, то зробіть найкращим способом
- Будьте володарем свого слова



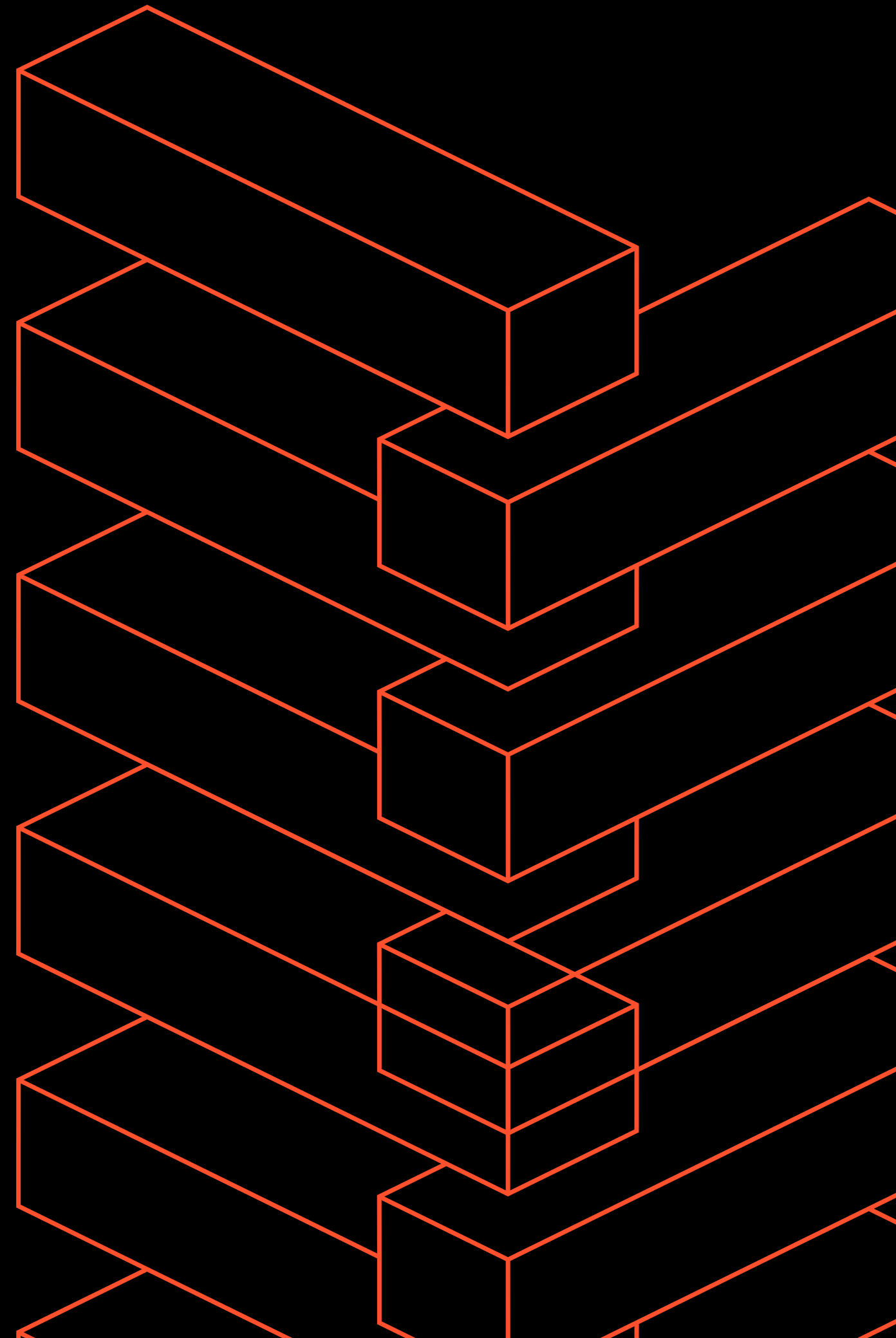
ДАВАЙТЕ МОЖЛИВІСТЬ ДЛЯ ВІДСТУПУ

- Якщо просите - дайте варіант відмовитись
- Чи можу я попросити тебе про допомогу але якщо що, то можеш відмовитись - все гаразд.



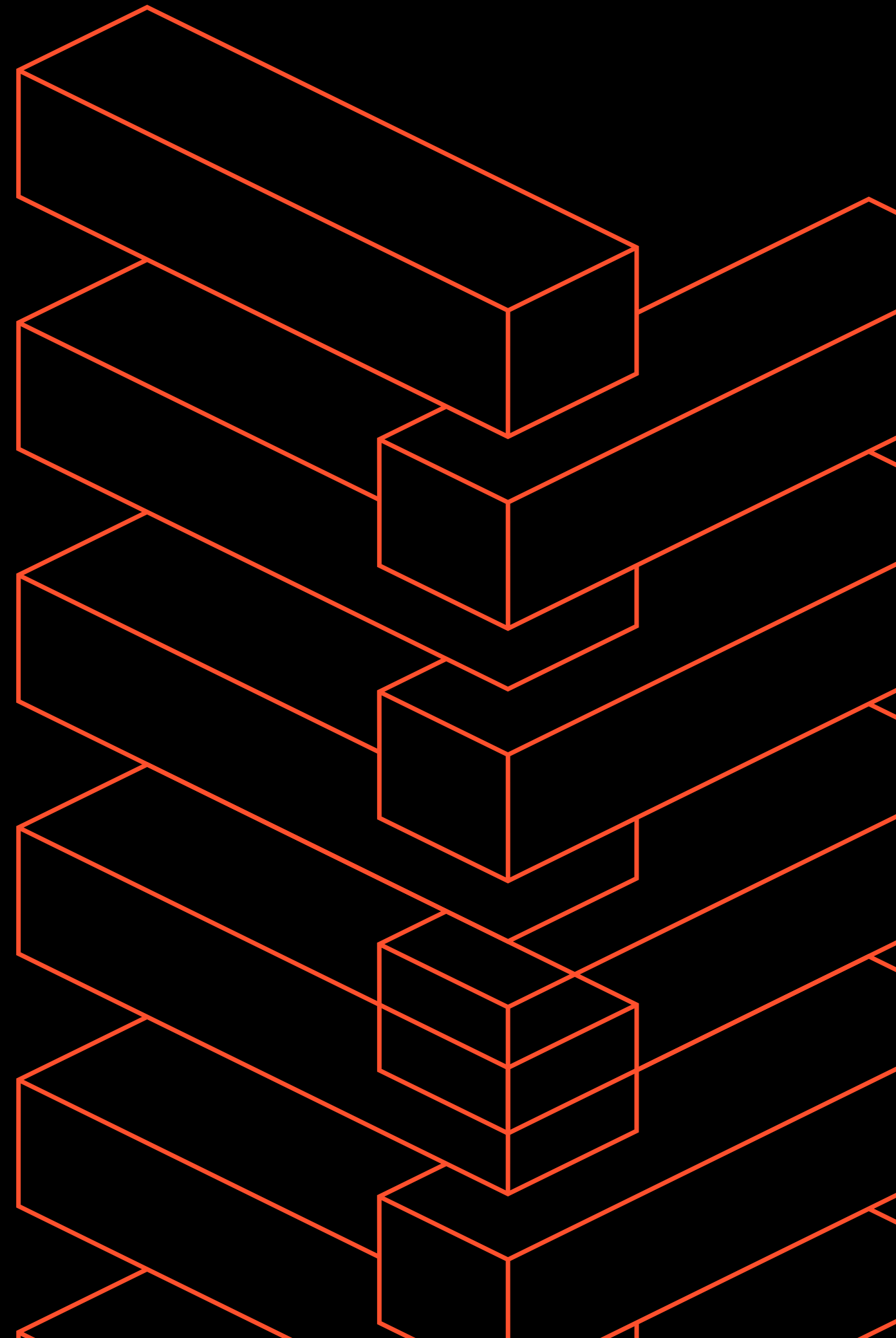
НЕВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

- Більшість інформації ми транслюємо невербально
- Нахил тіла до людини, з якою спілкуєтесь
- Ступні ніг повернуті до цієї людини
- Похитування головою допомагає з вами говорити



ВІДЗЕРКАЛЮВАННЯ

- Намагайтесь не сидати точно навпроти - краще сядьте трохи збоку
- Повторюйте деякі слова співбесідника
- Повторюйте позицію тіла і інтонації
- М"яко без перегину

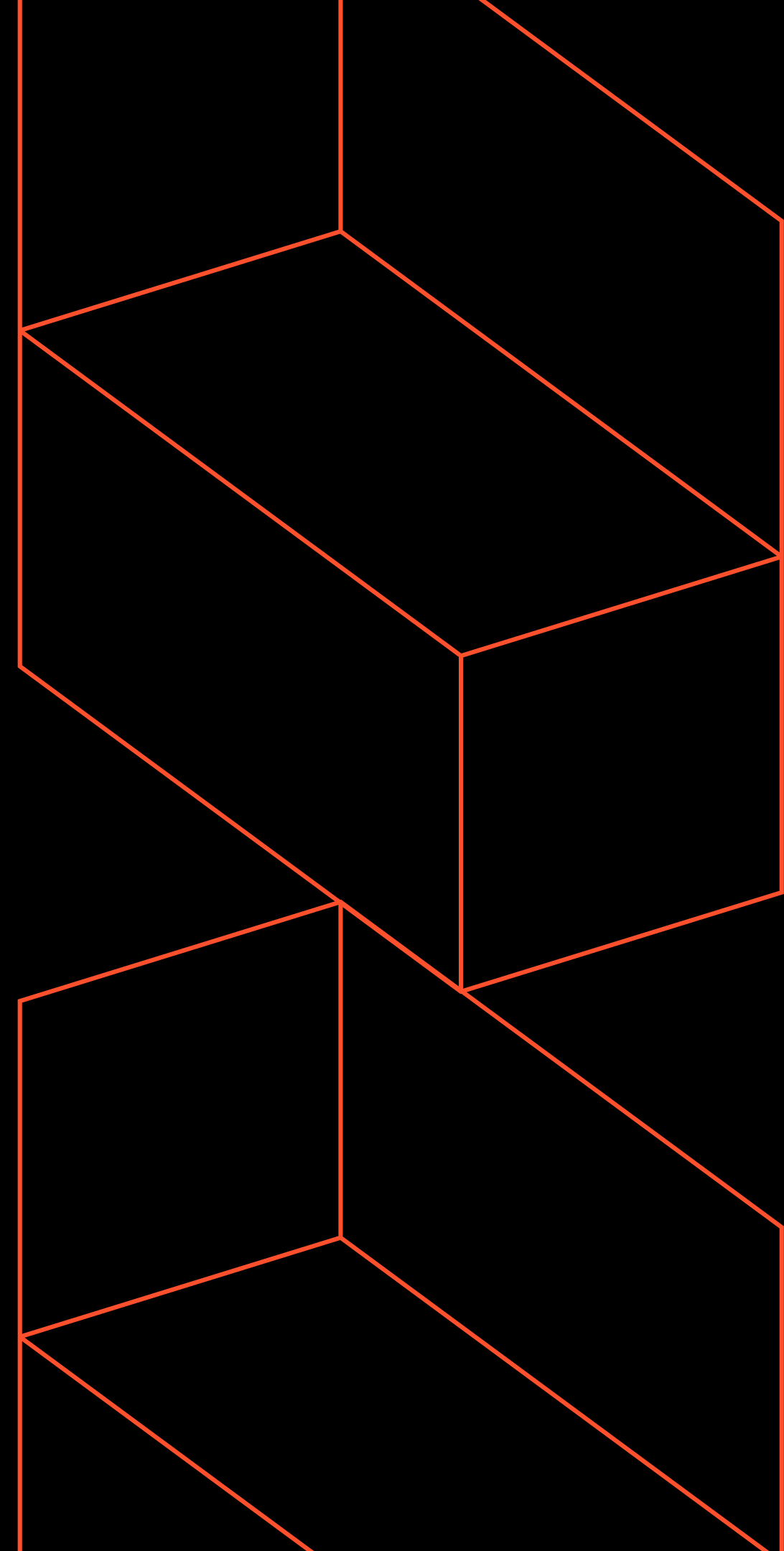


КОМУНІКАЦІЯ В КОНФЛІКТІ



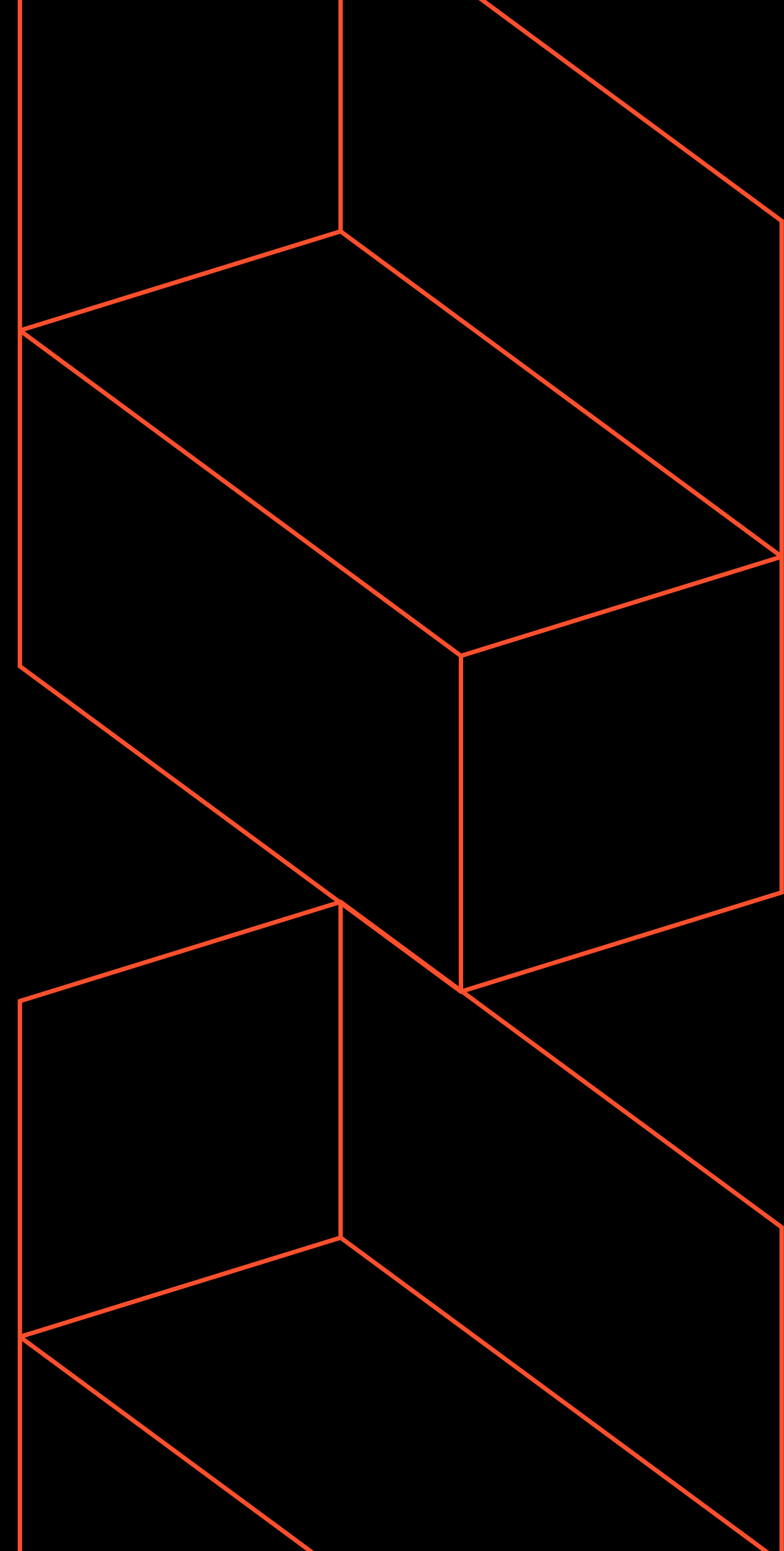
ЩО ТАКЕ КОНФЛІКТ?

- Конфлікт це ознака системи стосунків, які знаходяться в стані росту
- Конфліктувати це еволюційно правильно
- Правильно пройдений конфлікт покращує стосунки



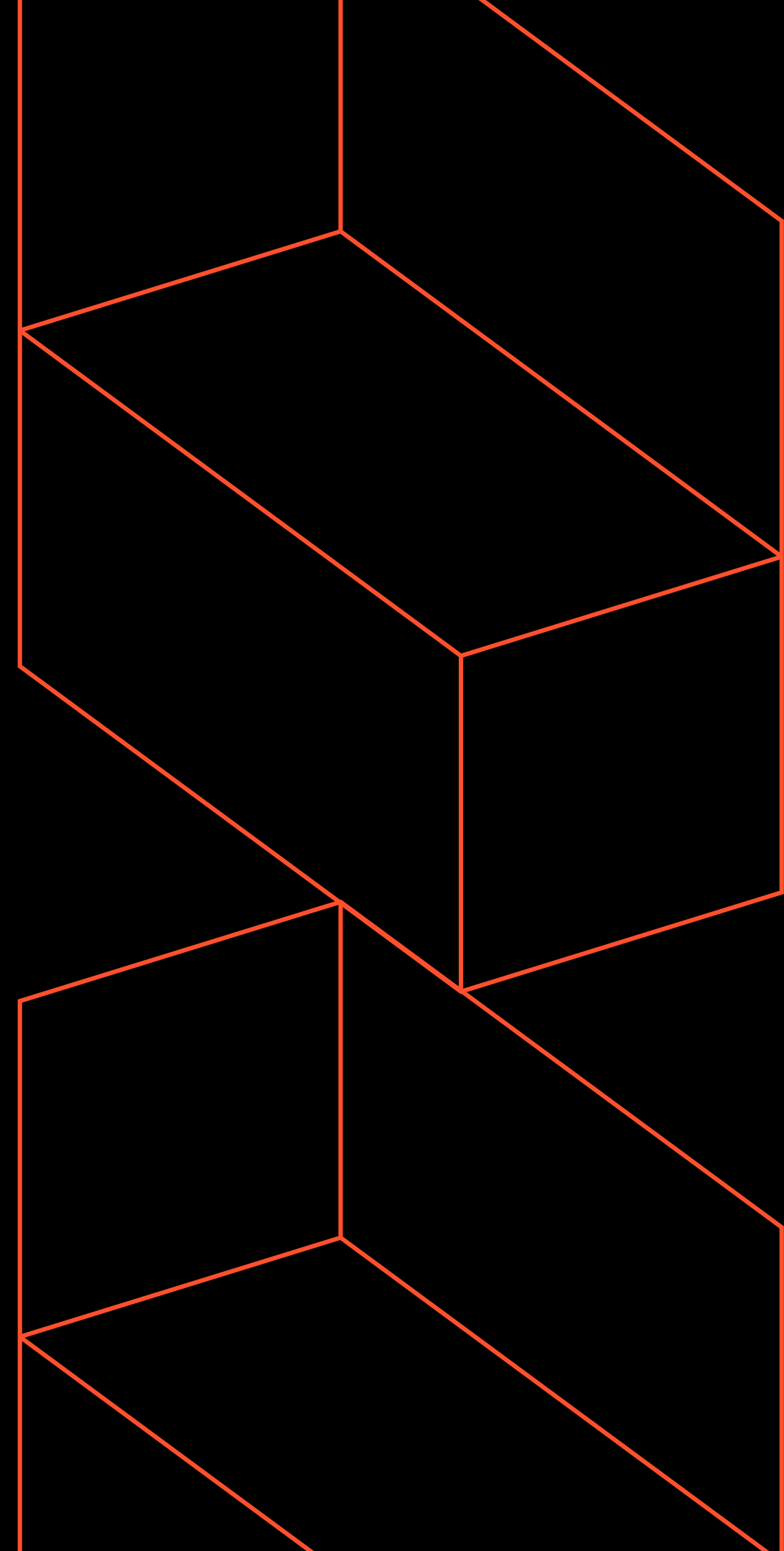
1. КОНФЛІКТ ПОЧАВСЯ?

- Ми розуміємо, що нас втягнули в конфлікт через зміну психічної енергії
- Чим вища психічна енергія - тим менша когнітивна



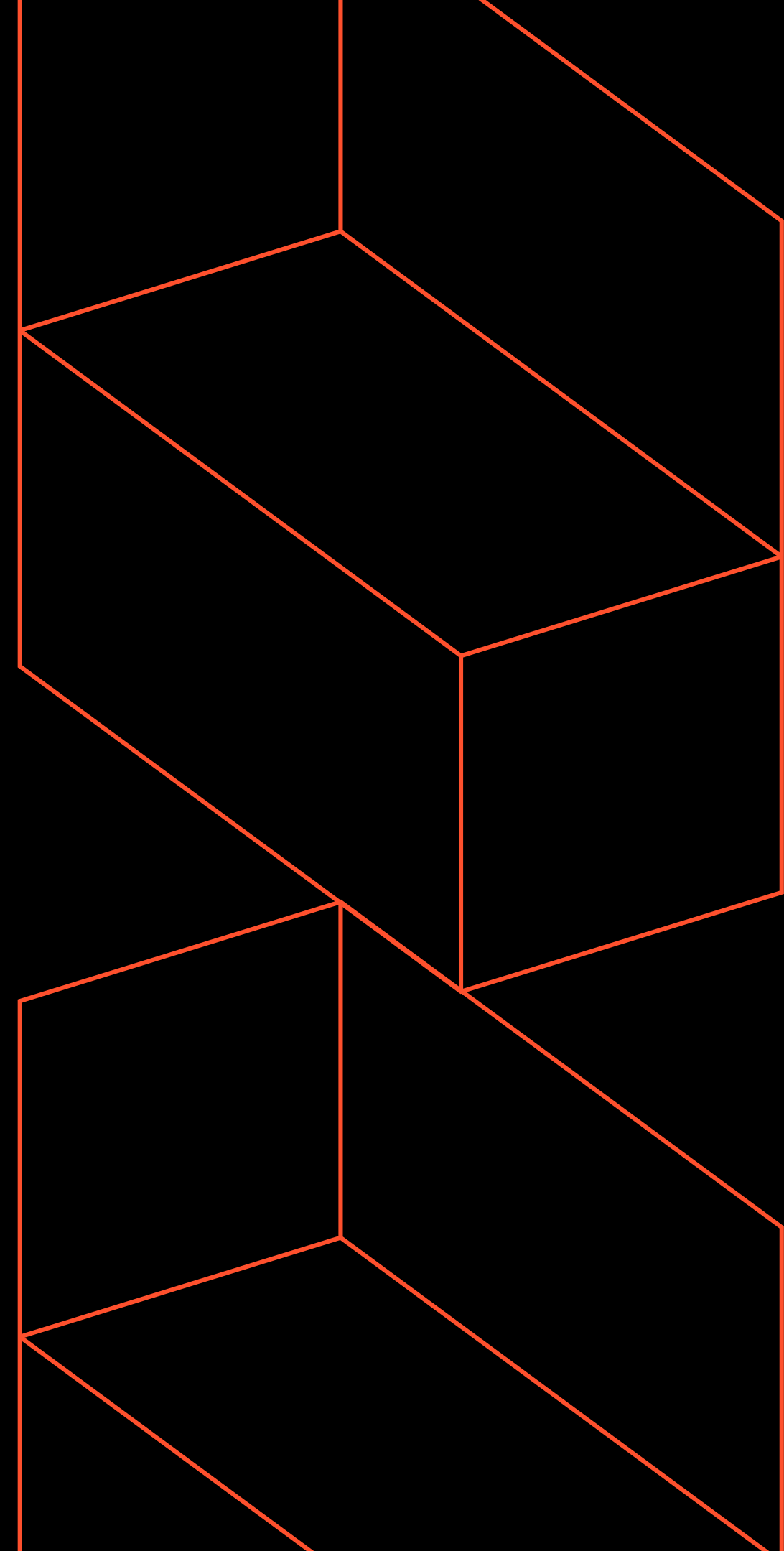
2. Я ОБРАВ ЗЛИТИСЯ НА..

- Дайте оцінку своїй енергії від 1 до 10
- Скажіть собі “Я обрав зараз злитись на 3/10”
- Логічні думки повертають вас в логічне мислення



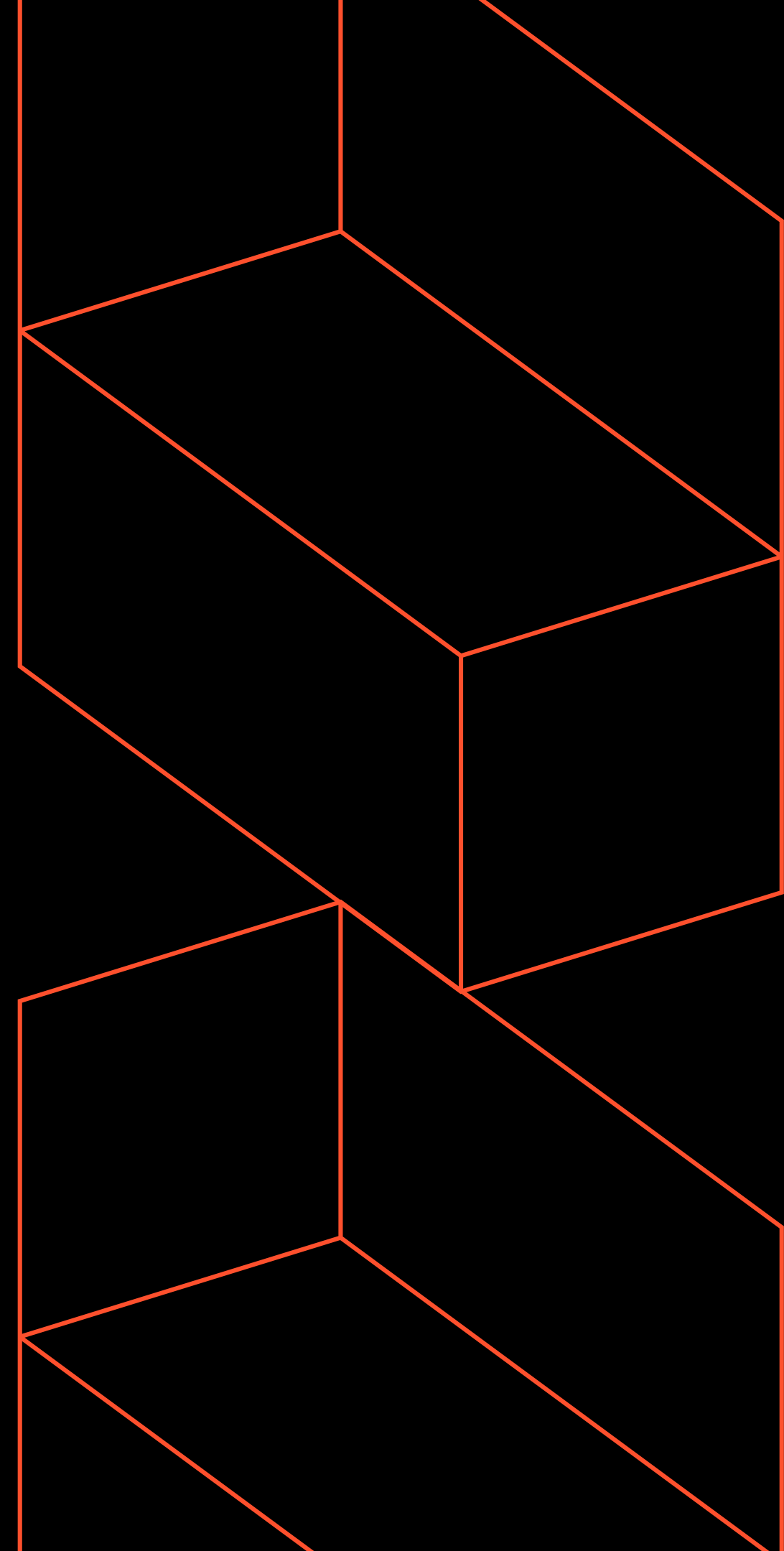
3. КОМАНДА СТОП!

- Дайте собі внутрішню команду СТОП
- Перемагає в конфлікті той, хто менш емоційний
- Зупиніть агресію в собі, а потім і в іншому



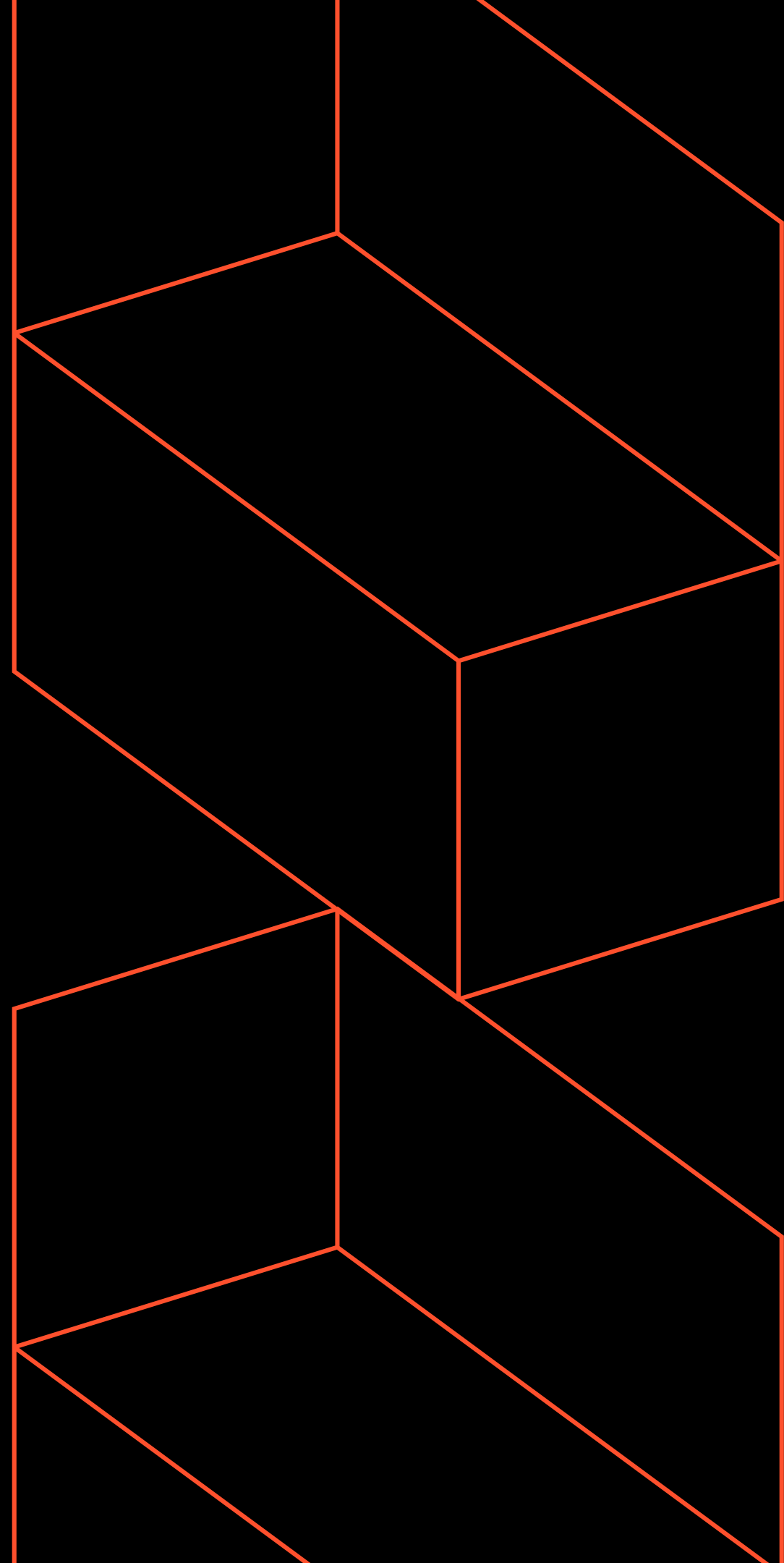
4. ЗАПЛАНУЙТЕ СОБІ НАЙКРАЩИЙ ФІНАЛ

- Уявіть найкраще завершення конфлікту і повільно наближайте його
- Ваша невербальна мова зміниться на позитивну



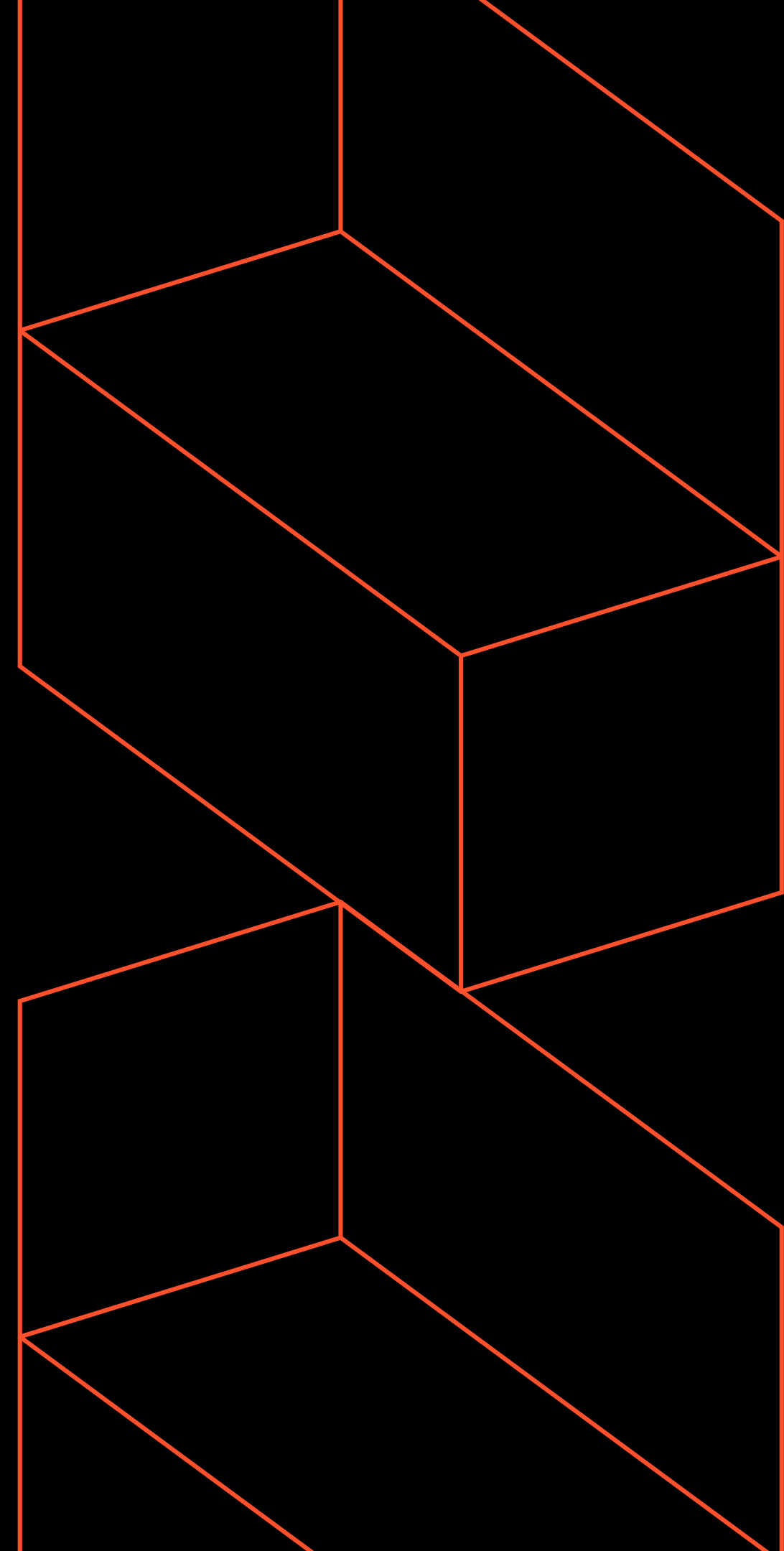
5. ДОЗВОЛЬТЕ КОНФЛІКТ

- Скажіть що розумієте важливість претензії
- “На вашому місці я би чинив так само або навіть гірше”
- “Я розумію що це важливо для вас”
- Ми керуємо тільки тим, що дозволяємо



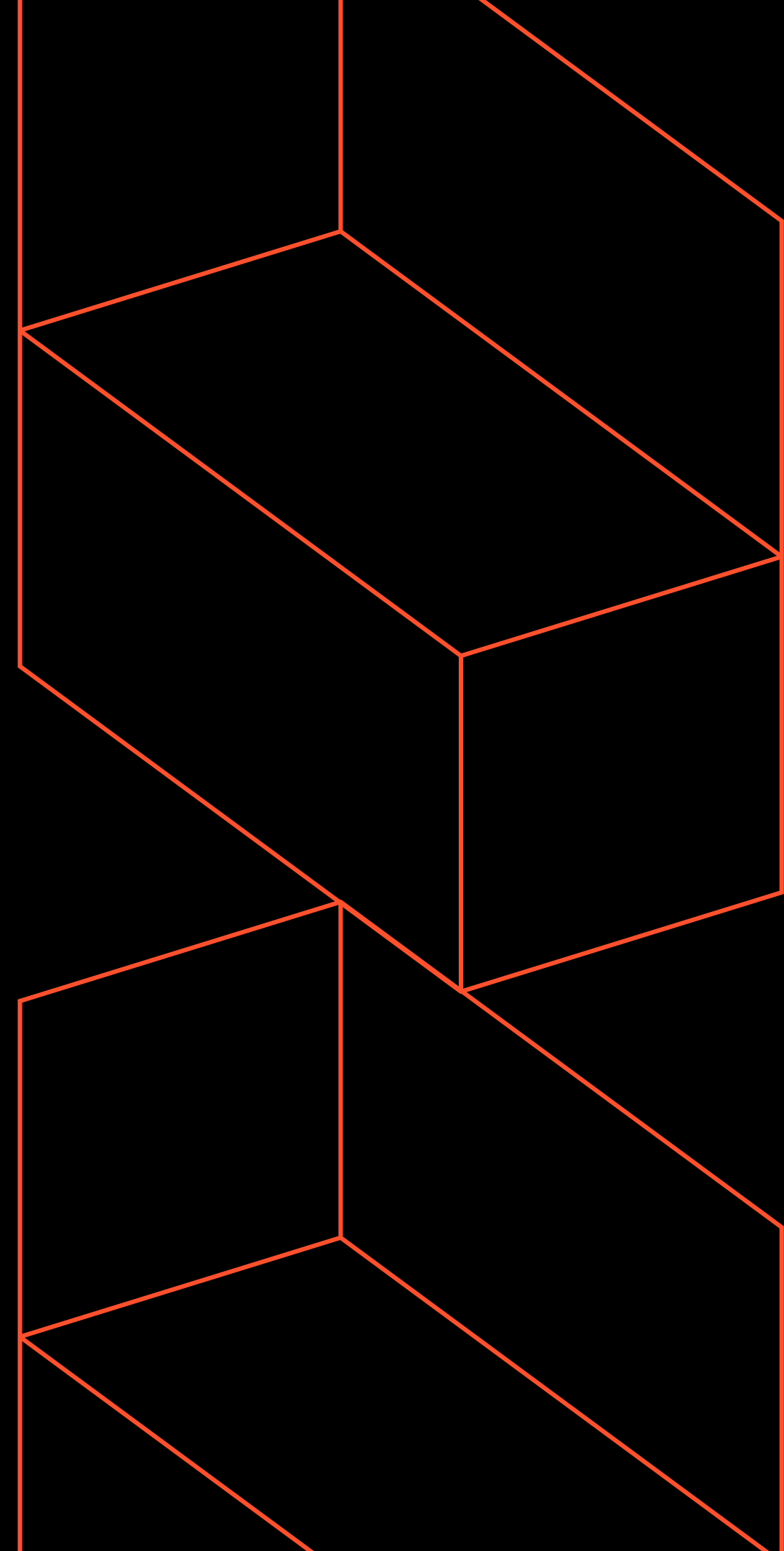
6. ДАЙТЕ ЕНЕРГІЇ ВИЙТИ

- Запропонуйте план, в якому ви уважно вислуховуєте позицію опонента
- “Давайте ви мені скажете в чому головна проблема. Я вас уважно слухаю”



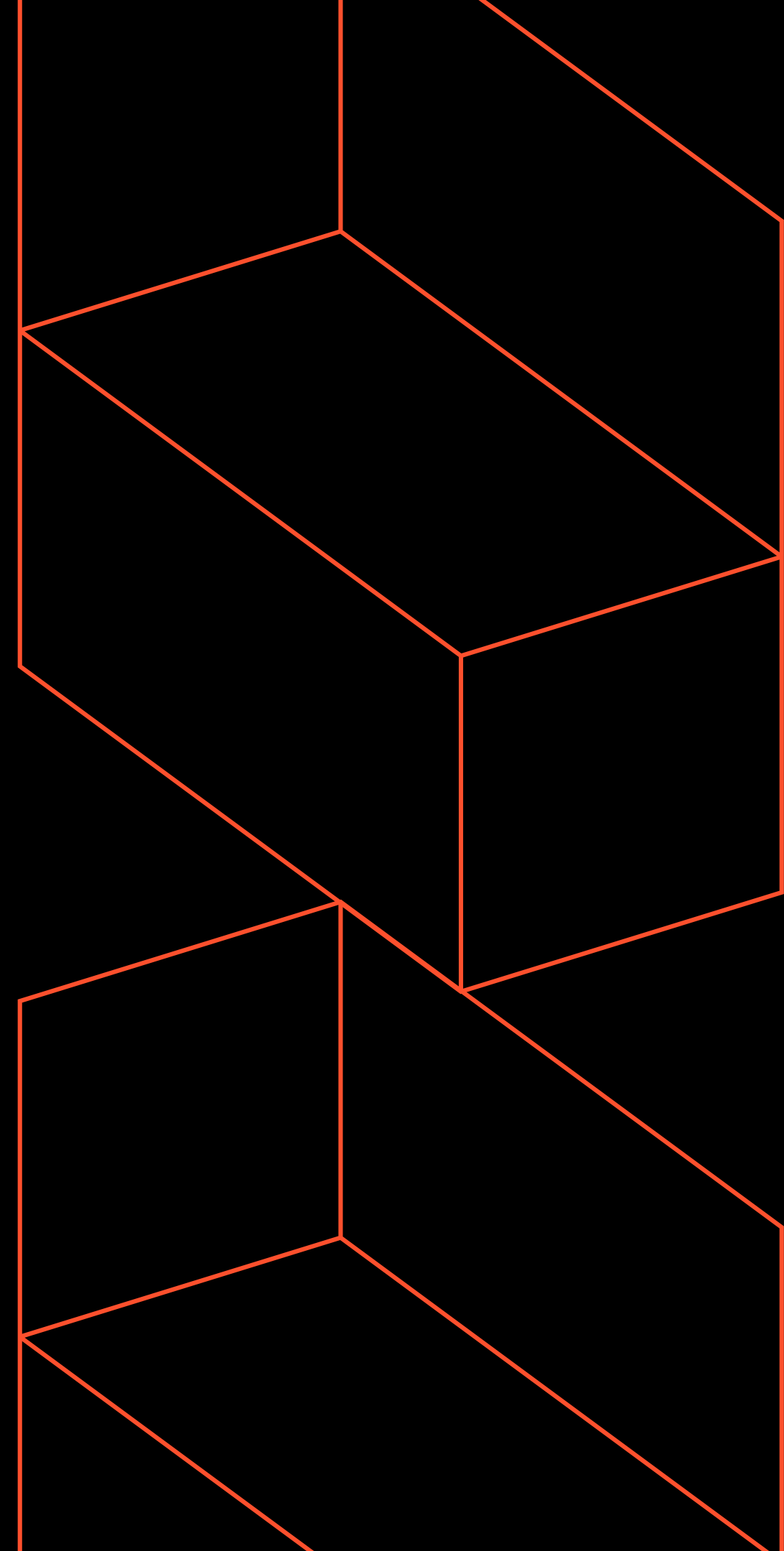
7. ПОВЕРНІТЬ ЛОГІКУ

- “Скажіть мені будь ласка, що саме не так: що перше, що друге, що третє?”
- Це заклик до логіки, яка зменшить емоційність



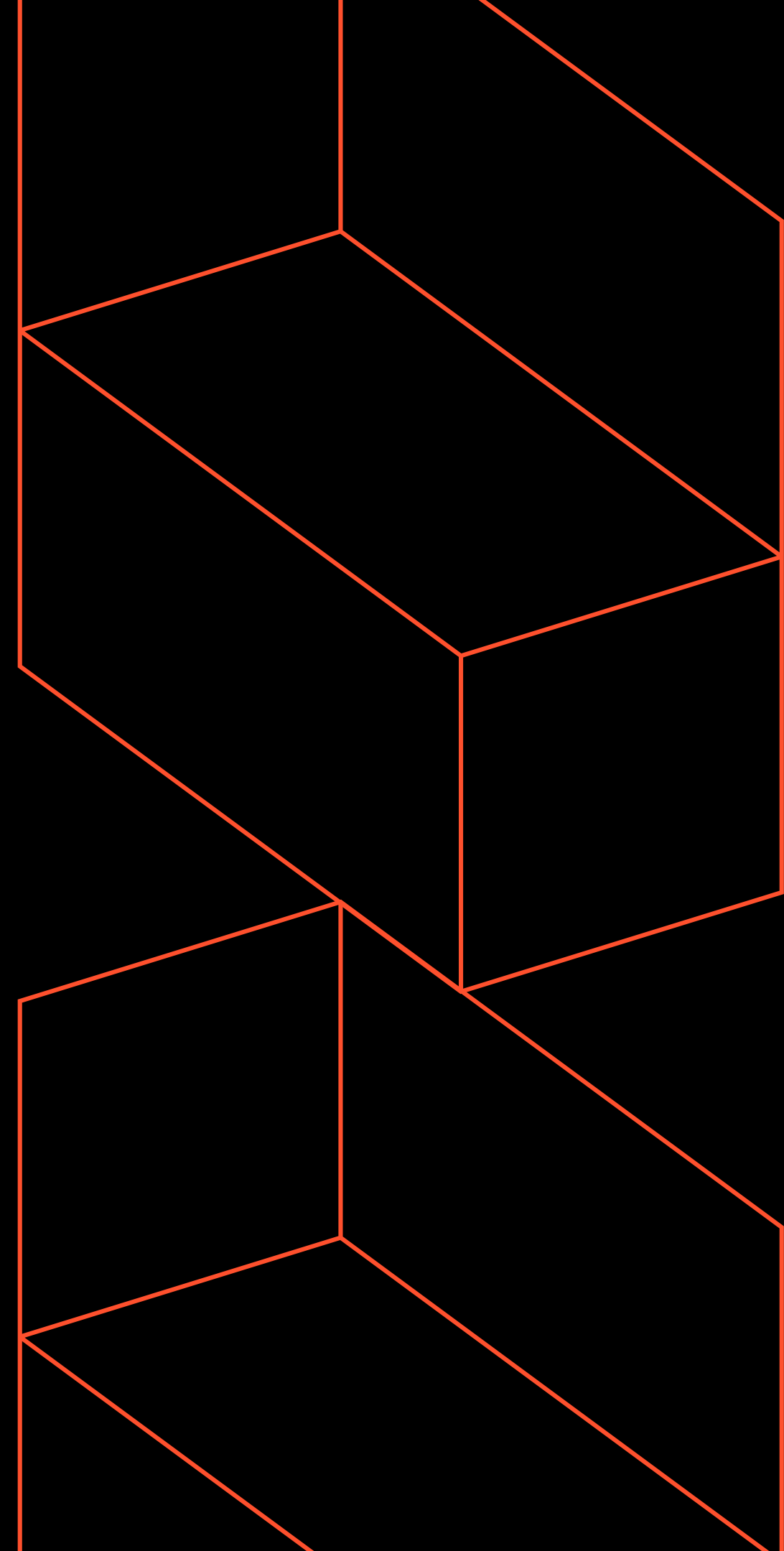
8. ПЕРША ЗГОДА

- Коли почули претензії, перепитайте “Чи правильно я розумію, що головна проблема?”
- Отримайте кореневе погодження від опонента
- Це початок етапу колаборації



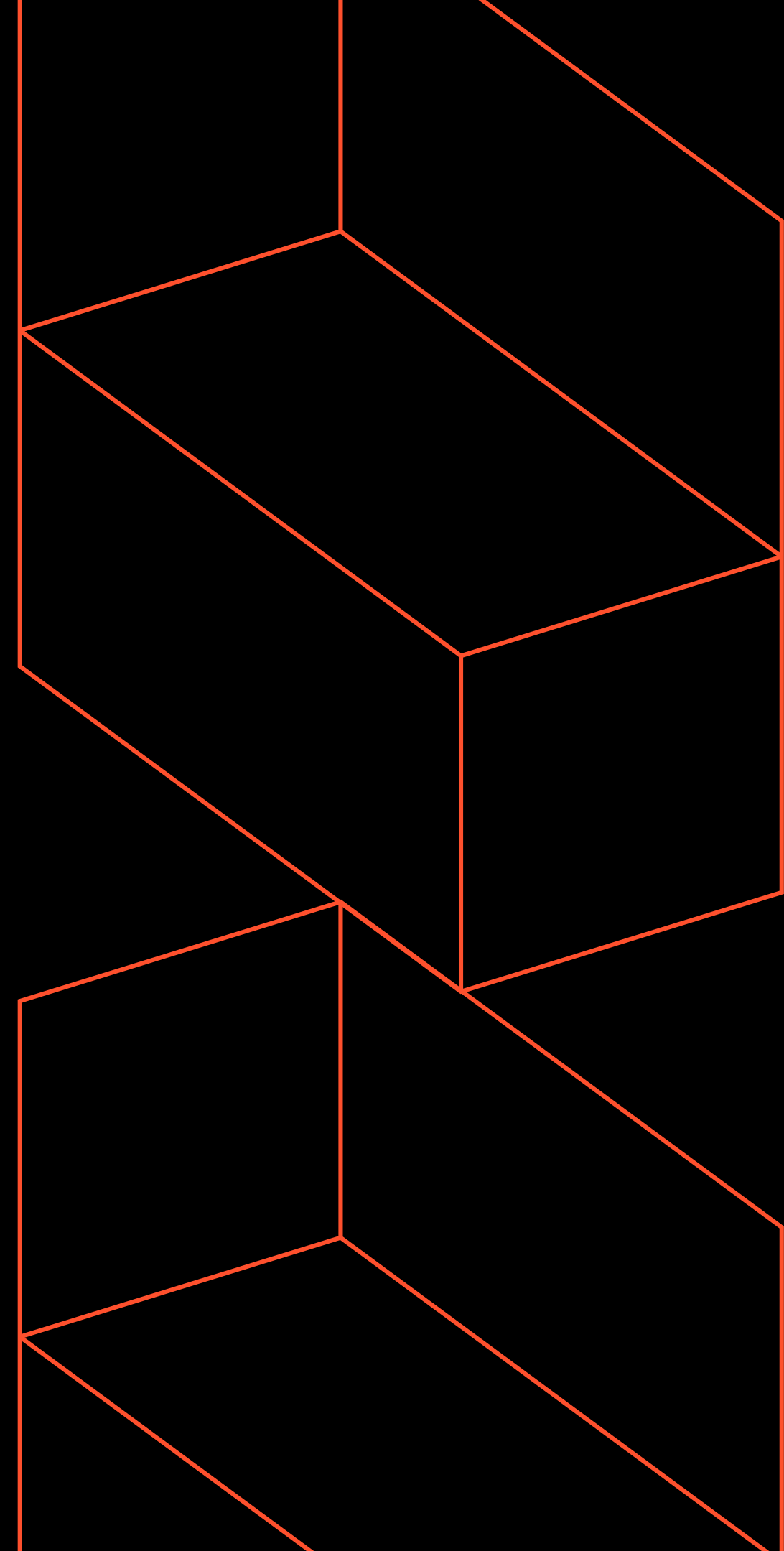
9. КОМПРОМІС

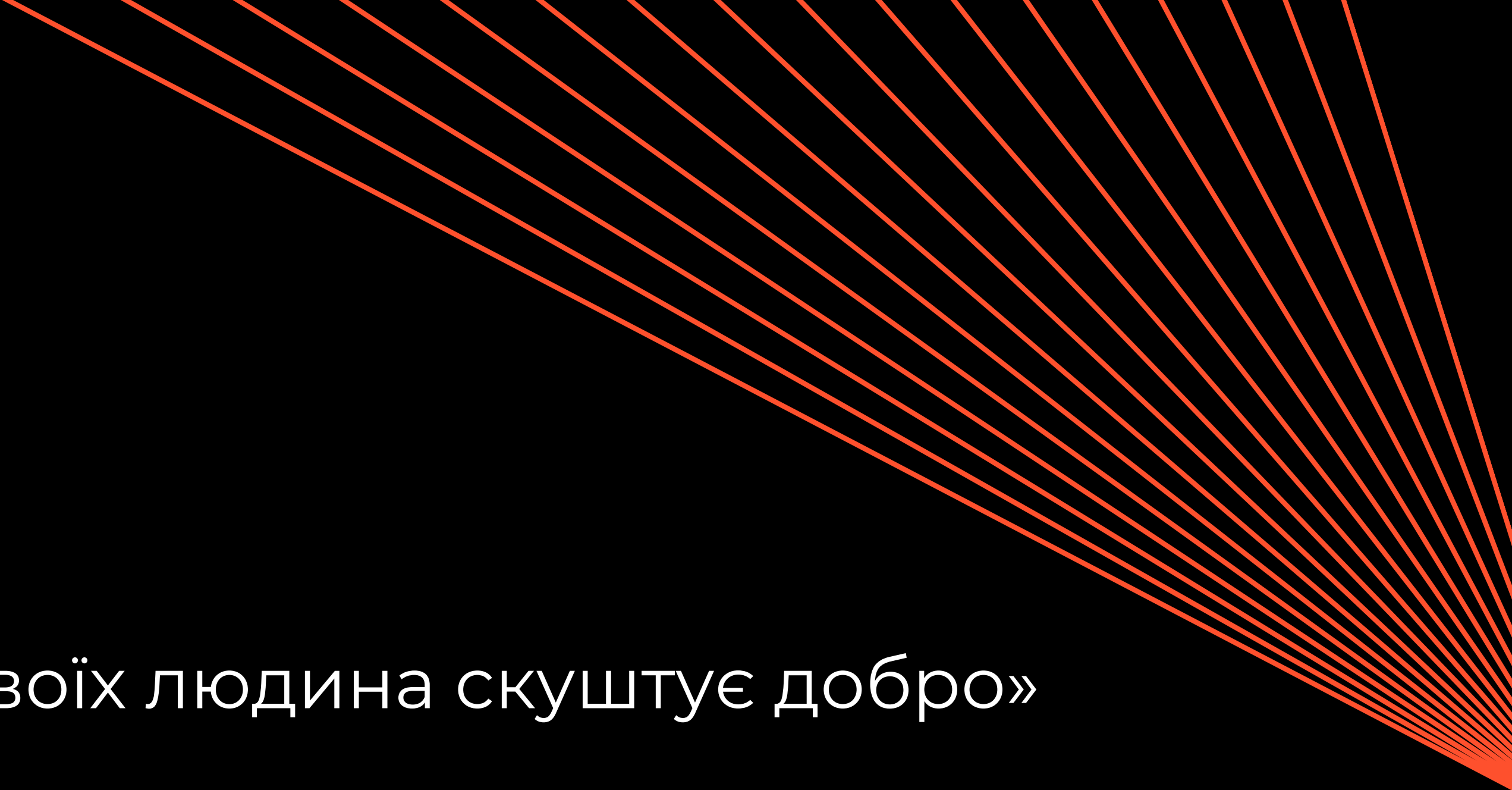
- Запитайте у вашого опонента, який найкращий результат він вбачає після вирішення цієї проблеми
- Додайте мотив “Адже ми професіонали і маємо бути в добрих стосунках”
- Додайте об’єднання “Впевнений ми РАЗОМ знайдемо найкращий варіант вирішення цієї проблеми”



10. ЗАВЕРШЕННЯ КОНФЛІКТА З ВДЯЧНІСТЮ

- Формування нової домовленості по предмету конфлікту
- Домовленість про план дій, якщо знову буде щось подібне
- Вдячність за спільне вирішення
- Потисніть руки





«Від плодів уст своїх людина скуштує добро»
Біблія