

ZAAWANSOWANE UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE

1 WPROWADZENIE - UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE ZAAWANSOWANE

1.1. ZNACZENIE KOMUNIKACJI

Wszystkie ludzkie interakcje są formą komunikacji. W świecie biznesu nic nie można osiągnąć bez skutecznej komunikacji z pracodawcami, pracownikami, klientami, dostawcami i klientami. Jeśli spojrzysz na ludzi biznesu odnoszących największe sukcesy na świecie, zobaczysz ludzi, którzy opanowali sztukę komunikacji. I to jest różnica między byciem dobrym komunikatorem a byciem zaawansowanym komunikatorem - zaawansowana komunikacja jest prawdziwą formą sztuki. Wymaga to praktyki, finezji i zestawu umiejętności, które wykraczają poza te, które posiada przeciętny człowiek. Zaawansowana komunikacja to prawdziwa forma sztuki, wymagająca praktyki, finezji i zestawu umiejętności wykraczającego poza te, które posiada przeciętny człowiek. Mimo że umiejętności komunikacyjne są tak ważne, by odnieść sukces w miejscu pracy, istnieje wiele osób, które odkrywają, że ich umiejętności komunikacyjne są ograniczone i że zdają się one przeszkadzać w ich postępach. Mogą czasami mieć trudności z przekazaniem swoich myśli i idei w dokładny sposób, co utrudnia osiągnięcie pełnego potencjału jako komunikatora, menedżera i lidera innych. Istnieje jednak nadzieja dla każdego, kto uważa, że zaawansowana komunikacja jest trudna. Umiejętności te można ćwiczyć i uczyć się. Nauka o tym, jak działa komunikacja, jak przekazać dokładnie to, co chcesz powiedzieć, jaki jest najlepszy sposób komunikacji i jakie czynniki wpływają na zdolność wysyłania i odbierania wiadomości z przenikliwością.

1.2. CZY JEST RÓŻNICA POMIĘDZY UMIEJĘTNOŚCIAMI KOMUNIKACYJNYMI A UMIEJĘTNOŚCIAMI ZAAWANSOWANYMI?

Zapytany o zdefiniowanie komunikacji, jak zareagowałbyś? Większość ludzi odnosi się do form komunikacji - mówienia lub słuchania. Ale komunikacja wykracza poza to. Komunikacja polega na uzyskiwaniu informacji od jednej osoby do drugiej osoby. Jednak nawet to nie jest pełna definicja, ponieważ skuteczna komunikacja wymaga przekazywania tych informacji przy zachowaniu tej samej treści i kontekstu. Jeśli powiem ci jedną rzecz, a usłyszysz inną, czy ja się komunikowałem? Komunikacja to sztuka i proces tworzenia i dzielenia się pomysłami. Skuteczna komunikacja zależy od bogactwa tych pomysłów. Zaawansowane umiejętności komunikacyjne wykorzystują podstawowe umiejętności komunikacyjne i kształtują je w ramach ogólnej wiedzy na temat działania procesu komunikacji. Kiedy zrozumiesz wszystkie elementy zaangażowane, gdy ludzie się komunikują, mogą nauczyć się wpływać nie tylko na własną komunikację, ale także na komunikację z innymi. Właśnie dlatego zaawansowane umiejętności komunikacyjne są w istocie umiejętnościami przywódczymi. Pozwalają ci uzyskać dostęp do sposobów kierowania i bezpośredniej komunikacji między tobą a inną osobą lub grupą, abyś mógł osiągnąć swoje cele i rezultaty.

1.3 JAKIE SĄ UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE?

Będziemy przyglądać się różnym zaawansowanym umiejętnościom komunikacyjnym w tym ebooku, chociaż zaczniemy od przeglądu niektórych podstaw komunikacji w następnej części. Zaawansowane umiejętności komunikacyjne, które zbadamy, to:

- Proces komunikacji obejmujący rodzaje danych wejściowych, filtry, które mamy w naszych głowach kiedy otrzymujemy dane wejściowe, jak "mapujemy" informacje w naszych umysłach, gdy już to nastąpi otrzymane i dlaczego powinniśmy się tym przejmować.

- Reprezentacja wewnętrzna lub różne sposoby, w jakie każdy z nas może postrzegać nasz świat oraz główne systemy reprezentacyjne, których używamy, w tym wizualne, słuchowe, i kinestetyczne systemy, a także fizyczne wskazania, który system osoba jest używane.
- Wskazówki dotyczące budowania relacji, które obejmują sześćoetapowy proces budowania silnego powiązania między tobą a innymi i uczenie się myślenia "w bucie" innej osoby.
- Narzędzia, których możesz użyć do zaawansowanej komunikacji, takie jak przeformułowanie i różne wybory językowe, które możesz wykorzystać, aby pomóc w dalszej komunikacji z innym.

2 PRZEGLĄD PODSTAW KOMUNIKACJI

2.1 WPROWADZENIE

Wyobraź sobie, że jesteś po jednej stronie ściany, a osoba, z którą chcesz się komunikować, znajduje się po drugiej stronie ściany. Ale na drodze jest coś więcej niż ściana. Ściana jest otoczona fosą wypełnioną krokodylami i obramowanymi ruchomymi piaskami. Bariery te mogą dotyczyć różnych kultur, różnych oczekiwań, różnych doświadczeń, różnych perspektyw lub różnych stylów komunikacji, by wymienić tylko kilka. Umiejętności komunikacyjne są narzędziami, których używamy do usuwania barier w skutecznej komunikacji. Możesz napotkać tylko jedną z tych barier naraz lub możesz stanąć naprzeciwko nich wszystkich. Przekazanie twojej wiadomości drugiej osobie wymaga, abyś rozpoznał, jakie bariery istnieją między wami, i aby następnie zastosować odpowiednie narzędzia lub umiejętności komunikacyjne, aby usunąć bariery uniemożliwiające dotarcie wiadomości. Oczywiście komunikacja to dwukierunkowa ulica. Osoba po drugiej stronie tych barier będzie również próbować wysyłać wiadomości do ciebie. Zdolność do ich zrozumienia wyraźnie może zależeć od umiejętności korzystania z umiejętności komunikacyjnych. Ale to pozostawia powodzenie komunikacji przypadkowi. Zamiast tego możesz również użyć własnych umiejętności komunikacyjnych, aby zapewnić, że również otrzymasz wiadomości w sposób jasny. Wreszcie, nie ma tylko jednego punktu w twojej komunikacji z drugą osobą, na której musisz uważać na bariery. Aby odnieść sukces w komunikowaniu się, ważne jest, aby zdawać sobie sprawę, że te bariery w komunikacji mogą wystąpić w wielu punktach procesu komunikacji.

2.2 PROCES KOMUNIKACJI

Proces komunikacji obejmuje wiele części i etapów. To są:

- Źródło
- Wiadomość
- Kodowanie
- Kanał
- Dekodowanie
- Odbiorca
- Informacje zwrotne
- Kontekst

Na każdym z tych etapów istnieje możliwość powstawania barier lub powstawania problemów. Etapy procesu są przedstawione na rysunku 1 i wyjaśnione w dalszej części w poniższych informacjach.

2.2.1 ŹRÓDŁO

Źródłem komunikacji jest nadawca lub do naszych celów ty. Aby być dobrym źródłem, musisz mieć jasność co do wiadomości, którą wysyłasz. Czy wiesz dokładnie, co chcesz przekazać? Będziesz także chciał się upewnić, że wiesz, dlaczego się komunikujesz. Jaki jest rezultat, którego oczekujesz? Jeśli nie możesz odpowiedzieć na te pytania, rozpoczniesz proces komunikacji z dużą szansą na niepowodzenie. Źródłem wiadomości jest nadawca. Nadawca musi wiedzieć, dlaczego komunikacja jest niezbędną i jaki wynik jest potrzebny.

2.2.2 WIADOMOŚĆ

Wiadomość jest po prostu informacją, którą chcesz przekazać. Bez komunikatu nie ma powodu do komunikowania się. Jeśli nie możesz podsumować informacji, które chcesz udostępnić, nie jesteś gotowy na rozpoczęcie procesu komunikacji. Komunikat to informacja, którą należy przekazać. To jest powód, dla którego komunikacja jest potrzebna.

2.2.3 KODOWANIE

Kodowanie to proces odbierania wiadomości i przesyłania jej do formatu, który można udostępnić innej stronie. To tak, jakby wiadomości były wysyłane za pośrednictwem faksu. Informacje na papierze muszą zostać zakodowane lub przygotowane, zanim zostaną przesłane drugiej stronie. Musi on zostać wysłany w formacie, który druga strona ma możliwość dekodowania lub wiadomość nie zostanie dostarczona. Aby poprawnie zakodować wiadomość, musisz pomyśleć o tym, czego druga osoba będzie potrzebować, aby ją zrozumieć lub odkodować. Czy udostępniasz wszystkie informacje niezbędne do uzyskania pełnego obrazu? Czy zrobisz założenia, które mogą nie być prawidłowe? Czy używasz najlepszej formy wysyłania w celu zapewnienia jak największej szansy na otrzymanie poprawnej wiadomości? Czy istnieją różnice kulturowe, środowiskowe lub językowe między Tobą a drugą stroną, które mogą powodować nieporozumienia? Kodowanie to proces odbierania wiadomości i przesyłania jej do właściwego formatu w celu udostępnienia jej odbiorcom. Wymaga to poznania odbiorców i upewnienia się, że twoja wiadomość dostarcza wszystkich potrzebnych informacji. Oczywiście, aby poprawnie zakodować wiadomość, musisz wiedzieć, kim są Twoi odbiorcy. Musisz mieć zrozumienie tego, co wiedzą i co powinni wiedzieć, aby wysłać kompletną wiadomość. Musisz używać języka, który rozumieją, i dobrze znanego kontekstu. Jednym z prostych przykładów tego, jak to zrobić, jest dokładne przeliterowanie akronimów. Czasami zapominamy, że nie wszyscy znają akronimy, których możemy używać regularnie.

2.2.4 KANAŁ

Kanał to metoda lub metody używane do przekazywania wiadomości. Rodzaj otrzymanej wiadomości pomoże określić kanał, z którego powinieneś skorzystać. Kanały obejmują rozmowy twarzą w twarz, rozmowy telefoniczne lub wideokonferencje oraz pisemne komunikaty, takie jak wiadomości e-mail i notatki. Kanał to metoda komunikacji, którą wybierasz, np. Twarzą w twarz, telefonicznie lub przez e-mail. Każdy kanał ma swoje zalety i wady. Na przykład będzie ci trudno przekazywać złożonych, technicznych informacji lub instrukcji za pomocą tylko telefonu. Lub możesz uzyskać złe wyniki, jeśli spróbujesz wyrazić krytykę za pośrednictwem poczty elektronicznej.

2.2.5 DEKODOWANIE

Dekodowanie dzieje się, gdy otrzymasz wiadomość, która została wysłana. Umiejętności komunikacyjne wymagane do odkodowania wiadomości obejmują umiejętność czytania i rozumienia, aktywnego słuchania lub zadawania wyjaśnień w razie potrzeby. Jeśli wydaje się, że osoba, z którą próbujesz się komunikować, nie ma umiejętności do odkodowania wiadomości, musisz ponownie wysłać ją w inny sposób lub pomóc w zrozumieniu jej, dostarczając wyjaśnień. Dekodowanie jest

procesem otrzymywania wiadomości dokładnie i wymaga od widzów środków do zrozumienia informacji, które udostępniasz.

2.2.6 ODBIORCA

Ponieważ przemyślałeś swoje przesłanie, na pewno myślałeś również o tym, czego chcesz, aby pożądanym rezultatem był ze strony twojego słuchacza. Ale ważne jest, aby zdać sobie sprawę, że każda osoba, która otrzyma Twoją wiadomość, będzie słuchać jej poprzez własne indywidualne oczekiwania, opinie i perspektywy. Ich indywidualne doświadczenia wpłyną na to, w jaki sposób odbierana jest twoja wiadomość. Masz oczekiwania na odpowiedź od odbiorcy, gdy wysyłasz wiadomość. Możesz zwiększyć szanse uzyskania tego wyniku, rozwiązując obawy odbiorców lub odnosząc się do konkretnych korzyści w ramach komunikacji. Chociaż nie zawsze możesz odpowiedzieć na indywidualne pytania każdej osoby w wiadomości, częścią planowania komunikacji jest myślenie z wyprzedzeniem o tym, jakie mogą być ich myśli lub doświadczenia. Na przykład, jeśli wydajesz nowy produkt i chcesz przekonać klientów do wypróbowania go, chcesz mieć pewność, że odniesiesz się do konkretnych korzyści dla klienta lub jakie ulepszenia wprowadzono od czasu wydania ostatniej wersji.

2.2.7 INFORMACJE ZWROTNE

Bez względu na kanał, z którego korzystasz, aby przekazać swoją wiadomość, możesz użyć informacji zwrotnej, aby określić, jak skuteczna była Twoja komunikacja. Jeśli jesteś twarzą w twarz z publicznością, możesz czytać mowę ciała i zadawać pytania, aby zapewnić zrozumienie. Jeśli komunikujesz się przez pisanie, możesz ocenić sukces komunikacji poprzez otrzymaną odpowiedź lub sprawdzić, czy osiągnięty wynik jest pożądanym. Informacja zwrotna pozwala ocenić, w jakim stopniu udało Ci się komunikować. To także szansa na dostosowanie procesu komunikacji na przyszłość. W każdym razie informacje zwrotne są nieocenione, ponieważ pomagają poprawić umiejętności komunikacyjne. Możesz dowiedzieć się, co działało dobrze, a co nie, abyś mógł być jeszcze bardziej wydajny następnym razem, gdy komunikujesz się z tą osobą lub następnym razem, gdy będziesz potrzebować przekazać podobną wiadomość.

2.2.8 KONTEKST

Kontekstem jest sytuacja, w której się komunikujesz. Obejmuje środowisko, w którym się znajdujesz i to, w którym znajduje się Twoja publiczność, kulturę organizacji i elementy, takie jak relacje między tobą a twoją publicznością. Proces komunikacji nie będzie wyglądał tak samo, gdy komunikujesz się ze swoim szefem, tak jak podczas komunikacji z przyjacielem. Kontekst pomaga określić ton i styl komunikacji. Kontekst obejmuje takie rzeczy, jak twoja relacja z publicznością, kultura twojej organizacji i ogólne otoczenie.

2.3 ELEMENTY KOMUNIKACJI

Co potrzeba, aby komunikować się z inną osobą? W jaki sposób komunikujemy się, nawet jeśli nie używamy słów? Kiedy zaczniesz studiować komunikację, przekonasz się, że komunikujemy się z dużo więcej niż naszymi słowami. W komunikacji twarzą w twarz nasze słowa są tylko częścią wiadomości. Równowaga komunikatu, a tak naprawdę największa część wiadomości, którą wysyłamy do innych, składa się z informacji niewerbalnych. Składa się z naszego języka ciała i naszego tonu głosu.

2.3.1 KOMUNIKACJA NIEPRWERBALNA (TONIA GŁOSU I JĘZYKA CIAŁA)

Prace Alberta Mehrabiana dotyczące komunikacji werbalnej i niewerbalnej w latach sześćdziesiątych i wczesnych siedemdziesiątych XX wieku są nadal uważane za ważny model. Stwierdził, że niewerbalne aspekty komunikacji, takie jak ton głosu i niewerbalne gesty, przekazują znacznie więcej niż słowa,

które się mówi. Odkrył także, że ludzie są bardziej skłonni uwierzyć w twoją niewerbalną komunikację niż twoja komunikacja werbalna, jeśli są sprzeczne. Innymi słowy, jesteś najbardziej wiarygodny i najskuteczniej komunikujesz się, gdy wszystkie trzy elementy komunikacji twarzą w twarz są ze sobą powiązane. To samo zdanie może mieć wiele znaczeń w zależności od tego, które słowo jest podkreślone. Nacisk na dane słowo oznacza dodatkowe informacje, niż to, co mówią słowa. Według Mehrabiana ton głosu, którego używamy, odpowiada za około 35-40 procent wiadomości, którą wysyłamy. Tone obejmuje objętość, której używasz, poziom i rodzaj emocji, które komunikujesz, oraz nacisk, jaki kładziesz na słowa, które wybierzesz. Zauważ, że znaczenie zdania zmienia się za każdym razem, nawet jeśli słowa są takie same. Nacisk, jaki kładziesz na słowo, zwraca uwagę słuchacza, wskazując, że słowo jest jakoś ważne. W tym przypadku nacisk wskazuje, że słowo jest błędem. Więc w pierwszym przykładzie nie powiedziałem, że pożyczył moją książkę, wyrażenie to zawiera komunikat, że ktoś inny to powiedział. Implikowane informacje zmieniają się w każdym zdaniu, mimo że słowa za każdym razem pozostają takie same. Innym aspektem komunikacji niewerbalnej jest język ciała. Sposób, w jaki trzymamy nasze ciało, poruszamy ramionami, naszymi oczami, jak blisko stoimy wobec kogoś - wszystko to jest formą komunikowania się podświadomie z innymi. Przykłady języka ciała obejmują:

- Wyrazy twarzy
- Sposób, w jaki stoją lub siedzą
- Jakiegokolwiek kołysanie lub inny ruch
- Gesty z rękami lub rękami
- Kontakt wzrokowy (lub jego brak)
- Częstość oddechów
- Połknięcie lub kaszel
- Zawstydzony
- Wiercenie

Zasadniczo, język ciała obejmuje wszystko, co robią ze swoim ciałem, poza mówieniem. Uznajemy tę komunikację instynktownie, bez konieczności mówienia, co to znaczy. Przeczytaj poniższe przykłady, aby dobrze zrozumieć, co mówi język ciała danej osoby.

- Mike siedzi z założonymi rękami na piersi. Jego głowa jest pochylona w dół i od ciebie. Jego palec stukną w ramię szybko i błędnie.
- Jane siedzi na krześle z rękami skrzyżowanymi za głową. Uśmiecha się do ciebie i od czasu do czasu kiwa głową, kiedy mówisz.
- Dave stoi blisko ciebie pod kątem. Mówi tuż nad szeptem i napiętym głosem. Wykonuje szybkie, ostre ruchy rękami.
- Marci przedstawia zespół marketingowy. Kołysze się w przód i w tył, jej dłonie zmieniają pozycje i wydaje się, że bez namysłu dotyka włosów.
- Regina siedzi przy stole konferencyjnym na spotkaniu. Jej nogi są skrzyżowane a noga znajdująca się na podłodze podskakuje w szybkim tempie. Ona siedzi na swoim krześle z piórem stukającym w stół.

Instynktownie rozpoznajemy, co mówi nam język ciała. Możemy sobie wyobrazić tych ludzi i ich zachowania z tego krótkiego opisu tutaj i bez usłyszenia od nich słowa, mamy całkiem niezłe wyobrażenie o tym, jak czują się z sytuacją lub o tym, co do nich mówimy.

2.3.2 KOMUNIKACJA WERBALNA

Trzecim elementem komunikacji jest komunikacja werbalna. Wiercie lub nie, jest to najmniej najmniejszy element komunikacji twarzą w twarz. Stare powiedzenie jest prawdziwe - nie to, co mówisz, liczy się to, jak to mówisz. Oczywiście jest to nieco uproszczone. Chcemy używać komunikacji werbalnej, słów, które wybieramy, do naszej najlepszej strony. Z pewnością zrobiłbyś inne wrażenie, jeśli przeklinałeś podczas prezentacji, niż nie. Dokładne wybieranie naszych słów jest sposobem na zwiększenie naszego przesłania, ale powinniśmy pamiętać, że nie jest to najważniejsza część wiadomości. Nie powinniśmy zaniedbywać zwracania uwagi na elementy niewerbalne. Ale co, kiedy ograniczamy się do korzystania tylko z komunikacji werbalnej? Biorąc pod uwagę, że wiemy, że komunikacja twarzą w twarz dostarcza najbardziej kompletnego przekazu, wiemy, że sama komunikacja werbalna może stanowić wyzwanie przy tworzeniu skutecznej komunikacji. Wiemy, że sama komunikacja werbalna może stanowić wyzwanie przy tworzeniu skutecznej komunikacji. Możesz pomyśleć, że rozmowa przez telefon lub wysłanie szybkiego e-maila to doskonały czas na oszczędzanie. Są chwile, kiedy to prawda. Na przykład przy potwierdzaniu konkretnych faktów lub zadawaniu prostych pytań. Jednak dla wielu potrzeb komunikacyjnych, komunikacja werbalna nie wystarczy.

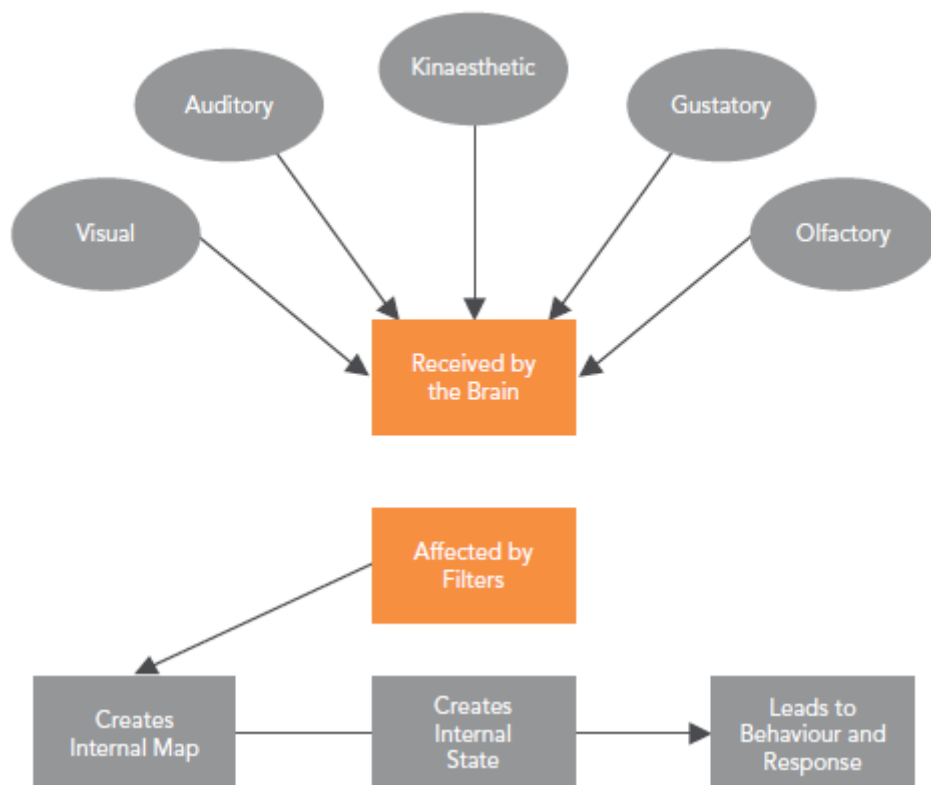
2.4 UMIEJĘTNOŚCI KOMUNIKACYJNE NA NAJBLIŻSZY POZIOM

Ta część dała ci krótki przegląd procesu komunikacji i elementów komunikacji. Pozostała część e-booku skupi się na sposobach zwiększenia twoich obecnych umiejętności w tych obszarach, abyś mógł nie tylko komunikować się z inną osobą, ale będziesz w pełni świadomy mechanizmów tego, co dzieje się podczas tego procesu komunikacji. Będziesz wtedy mógł dokonywać wyborów w sposobie komunikowania się, aby wpłynąć na kierunek, w którym odbywa się komunikacja, poprawić głębię i jakość komunikacji oraz poprawić umiejętności perswazji.

3 EGZAMINOWANIE PROCESU KOMUNIKACJI

3.1 WPROWADZENIE

W ostatniej części przeanalizowaliśmy etapy komunikacji. W tym rozdziale przyjrzymy się bliżej, jakie są rzeczywiste mechanizmy komunikacji i w jaki sposób można wykorzystać te informacje, aby poprawić zdolność komunikowania się. Ponownie przyjrzymy się procesowi komunikacji z punktu widzenia tego, jak twoja wiadomość powstaje w twoim mózgu, jak jest odbierana w mózgu drugiej osoby i co dzieje się pomiędzy tymi etapami. Przyjrzymy się sposobom, w jakie nasze własne doświadczenia wpłynęły na naszą zdolność komunikowania się, i będziemy poszukiwać sposobów identyfikacji filtrów, które mają również inne osoby.



Rysunek pokazuje nam, że komunikacja zaczyna się od wprowadzenia - co ci mówię, lub e-maila, który ci wyślę, lub widzisz zły wyraz twarzy. Interpretujesz dane wejściowe za pomocą filtrów, które składają się z Twoich doświadczeń, historii, uprzedzeń i innych. Taka interpretacja tworzy to, co nazywamy "wewnętrzną mapą" znaczenia. Składa się z obrazów, które widzisz w swoim umyśle. Mapa jest sposobem, w jaki twój mózg przetwarza i nadaje sens filtrowanym wejściom. Jeśli rozpoznaje dane wejściowe, tak jak w przypadku, gdy widziałem, jak robię tę twarz wcześniej, możesz łatwo określić, co się dzieje. Prawdopodobnie zaczniesz wyobrażać sobie, jak krzyczę na ciebie, albo wyczuwasz, jak masz się czuć. Ta mapa generuje stan bycia w twoim umyśle. Możesz nagle stanąć w stanie umysłu, takim jak gniew, strach, opór lub inne emocje i skojarzone myśli. Ten stan bycia wtedy doprowadzi do twojego zachowania i twojej odpowiedzi do mnie. Czy spojrzysz na mnie? Zapytaj, co jest nie tak? Uciec? Przyjrzyjmy się każdemu elementowi tego procesu bardziej szczegółowo, przed zbadaniem, dlaczego mają one znaczenie dla zaawansowanych umiejętności komunikacyjnych.

3.2 RODZAJE WEJŚĆ

Mózg jest nieustannie bombardowany danymi wejściowymi. Niektóre z nich przetwarzamy świadomie, na przykład gdy czytamy książkę lub słuchamy innej osoby. A niektóre z nich przetwarzamy nieświadomie, nie myśląc o tym, aby to zrobić. Jeszcze inne informacje, których nasz mózg nie przetworzy po prostu dlatego, że nie są ważne lub może spowodować przeciążenie informacji. Wyobraź sobie, że siedzisz w tłumie 1000 osób i próbujesz usłyszeć wszystko, co mówią. Zauważ, że nie można zrozumieć i przetworzyć wszystkiego, co widzisz i słyszysz. Teraz słuchaj tylko jednej osoby stojącej w pobliżu. Dopóki możesz usłyszeć ich głos, możesz zrozumieć i przetworzyć informacje. Niektóre z nich przetwarzamy świadomie, niektóre przetwarzamy podświadomie, a niektóre ignorujemy. Mózg otrzymuje tę informację w formie danych wejściowych przez pięć głównych kanałów, które są reprezentowane przez pięć zmysłów:

- Wizualny - co widzimy
- Słuchowe - to, co słyszymy
- Kinestetyka - to, co czujemy, dotyk, zmysł lub doświadczenie
- Gustowanie - co smakujemy
- Powonienie - co wąchamy

W komunikacji biznesowej istnieje duże prawdopodobieństwo, że nie użyjesz dwóch ostatnich sensów. Mogą być używane, jeśli produkujesz żywność lub napoje, lub Twój zapach węchowy może być użyty, jeśli robisz perfumy lub ostrzegasz o zagrożeniach takich jak pożar. Ogólnie mówiąc, będziesz komunikować się w miejscu pracy za pomocą trzech pierwszych typów danych wejściowych: wizualnej, dźwiękowej i kinestetycznej. Te trzy są często określane jako VAK ze względu na prostotę. Trzy rodzaje wejść wizualnych, słuchowych i kinestetycznych są często określane jako VAK.

3.3 FILTRY

Nasze filtry mentalne są po prostu tym, czym one brzmią - filtrami używanymi przez nasz mózg do przetwarzania danych wejściowych. Gdy nasz mózg otrzymuje informacje, zamierzone znaczenie tych informacji może zostać zmienione przez nasze filtry, aby wynik nie był taki sam jak pierwotny zamiar. Sposób, w jaki interpretujemy te informacje, zależy od naszych osobistych filtrów. Każdy ma inne filtry, które wpłyną na to, jak wejście dociera do mózgu. Ale te filtry spowodują, że twój mózg wykona jedną z trzech rzeczy:

- Usunąć - ta informacja nie zostanie przetworzona, ponieważ jest odfiltrowywana jako nieważna lub niedopuszczalna.
- Zniekształcić - większość filtrów zniekształca informacje, więc znaczenie, jakie odbiorca zastosuje do wejścia, nie będzie miało takiego samego znaczenia, jakie wejście miałyby dla innego odbiornika. Znaczenie jest zacieniowane, zmienione lub dodane przez nasze filtry.
- Generalizuj - w tym przypadku nasze filtry identyfikują dane wejściowe jako podobne do wcześniejszych. Mózg następnie stosuje to samo znaczenie do tego wejścia, jak to miało miejsce po raz ostatni. Niebezpieczeństwo dla tego typu filtra polega na tym, że znaczenie danych wejściowych może być bardzo różne.

Każdy ma inne filtry, które wpłyną na to, jak wejście dociera do mózgu. Nasze filtry pochodzą z wielu różnych źródeł, które składają się na całkowitą sumę naszych doświadczeń. Kiedy dowiadujemy się i podejmujemy decyzje dotyczące świata, spodziewamy się, że pojawią się pewne wzorce, które pojawią się i że przyczyny doprowadzą do skutków. Niektóre rzeczy, które działają jak filtry podczas przetwarzania informacji, obejmują naszą:

- Wartości
- Wierzenia
- Poprzednie doświadczenia, doświadczenia z przeszłości
- Uprzedzenia
- Uczucia
- Środowisko

3.3.1 WARTOŚCI

Rzeczy, które cenimy, to rzeczy, które są dla nas ważne w życiu. Dokonamy interpretacji danych wejściowych w świetle naszych wartości i oceniamy wkład w oparciu o nasze wartości. Na przykład, jeśli cenimy edukację, możemy postrzegać wkład jako okazję do nauki dodatkowych informacji i poprawy naszej edukacji. Jeśli cenimy nasze relacje z rodziną, będziemy bardziej skłonni do otrzymywania od nich informacji i interpretowania tego wkładu w sposób, który sprzyja naszym relacjom z naszą rodziną. W środowisku biznesowym prawdopodobnie cenimy nasz wizerunek, tak jak inni widzą nas, naszą reputację, aprobatę naszego szefa, wkład naszych kolegów, naszą etykę pracy i naszą zdolność do wprowadzania zmian w miejscu pracy.

3.3.2 PRZEKONANIA

Przekonania nieznacznie różnią się od wartości, chociaż niektóre z nich mogą się pokrywać. Nasze przekonania są wytycznymi, których używamy, aby zrozumieć, jak działa świat. Na przykład, możemy uwierzyć, że ciężka praca zostanie nagrodzona, że istnieje większa siła, lub że dobre rzeczy przyjdą tym, którzy czekają. Kiedy doświadczymy wkładu, przyjrzymy się temu poprzez nasze przekonania i spróbujemy uczynić ten wkład pasującym do naszych przekonań - lub uznamy go za niezgodny z naszymi przekonaniami. W tym przypadku nasza reakcja na dane wejściowe będzie prawdopodobnie negatywna lub przynajmniej sceptyczna.

3.3.3 WCZESNE DOŚWIADCZENIA

Wyobraź sobie, że jesteś na spotkaniu, na którym omawiasz zmiany w polityce personalnej w pracy. Co zabrałbyś ze sobą na spotkanie? Możesz mieć przykłady polityki personalnej innej firmy. Możesz mieć przykłady z własnego czasu w firmie, które pokazują, dlaczego uważasz, że pewne zmiany mogą być konieczne. Albo możesz przyjść do stolika z pustymi rękami, z tylko kartką papieru i długopisem, żeby robić notatki. Co wpływa na twoją którąś z tych rzeczy? Twoje poprzednie doświadczenie. Przyniesiesz informacje zewnętrzne, ponieważ nauczyłeś się w przeszłości, że porównywanie sytuacji może być pomocne w podejmowaniu decyzji. A może nic z tobą nie przyniosłeś, ponieważ ostatni raz ta sama grupa ludzi się spotkała, oni nie zrobili nic produktywnego. W obu przypadkach twoje przeszłe doświadczenia wpływają na twoją obecną komunikację. Słyszymy ton głosu i wiemy, że kiedy ostatnio doświadczyliśmy tego tonu głosu, usłyszeliśmy złe wieści. Lub widzimy kogoś biegnącego korytarzem i automatycznie oczekujemy czegoś pilnego. Cokolwiek doświadczamy, nasz mózg bada nasze przeszłe doświadczenia, aby być przygotowanym na odpowiedź na to, co będzie potem

3.3.4. PRZEDMIOTY

Wszyscy mamy uprzedzenia. Występują, gdy odbieramy nasze przeszłe doświadczenia z osobą i zakładamy, że ten sam rodzaj doświadczenia stanie się ze wszystkimi ludźmi, którzy są podobni do pierwszych. Uprzedzenia wynikają częściowo z kultury, a częściowo z osobistych preferencji lub doświadczenia. Nie wszystkie uprzedzenia również mają charakter negatywny; na przykład możesz uważać wszystkie grupy za inteligentne. Kiedy napotkasz dane, które wyzwoliłyby jedno z tych uprzedzeń, automatycznie podejmiesz jakieś osądy lub założenia, które mogą również zabarwić twoją komunikację. Problem z uprzedzeniami ma miejsce, gdy zaczynają wpływać na to, jak lub komu się komunikujemy. Aby dowiedzieć się, jak to się dzieje w Twoim miejscu pracy, zastanów się, jak możesz uzupełnić poniższe wyrażenia. Jeśli nie możesz wymyślić sposobu, aby uzupełnić to z własnego doświadczenia, uzupełnij każdą frazę stereotypem, który mógł być słyszany w przeszłości:

- Kobiety w miejscu pracy są ...
- Młodzi ludzie w miejscu pracy są ...

- Seniorzy w miejscu pracy są ...
- Pracujące matki w miejscu pracy są ...
- Nadzorcy w pracy są ...
- Najniżsi pracownicy na poziomie prac ...
- Czarni, biali lub (wypełniają wyścig) w miejscu pracy są ...
- Homoseksualiści w miejscu pracy są
- Chrześcijanie, muzułmanie lub (wypełniają religię) w miejscu pracy są ...
- Osoby niepełnosprawne w miejscu pracy są ...

Kiedy kategoryzujemy takich ludzi, eliminujemy ich indywidualność. Jeśli komunikujesz się z osobą za pośrednictwem postrzeganego uprzedzenia lub stereotypu, przynajmniej w znacznym stopniu ograniczasz szanse powodzenia komunikacji lub osiągnięcia pożądanego rezultatu. Co najwyżej wyalienujesz lub obrażasz kogoś, z kim próbujesz nawiązać współpracę. Twoim celem powinno być postrzeganie każdej osoby jako osoby, która jest oddzielona od wszelkich uprzedzeń, które możesz mieć na ich temat. To wymaga praktyki, ale czy nie chciałbyś być postrzegany i komunikowany jako osoba fizyczna, a nie jako suma różnych etykiet, które mogą być dla ciebie?

3.3.5 UCZUCIA

W tym obszarze wpływów są dwa sposoby, dzięki którym twoje uczucia mogą wpłynąć na twoją komunikację z drugą osobą. Pierwszy po prostu odnosi się do sposobu, w jaki się czujesz w danym dniu; jeśli czujesz się dobrze, będziesz komunikować się w jeden sposób i jeśli poczujesz się źle, będziesz komunikować się w innym. Ponieważ twoje dobre samopoczucie się zmienia, ma to sens, że sposób, w jaki się komunikujesz, zmieni się nieco wraz z tym, jak dobrze się czujesz. Jeśli doświadczasz trudności w porozumiewaniu się z powodu choroby lub innego stresora fizycznego, rozpoznanie go i zaakceptowanie go, w razie potrzeby, może być bardzo pomocne, gdy inni mogą zinterpretować zmianę w komunikacji jako coś, co ma z tym związek. Drugi aspekt związany z uczuciami odnosi się do tego, jak się czujesz w odniesieniu do konkretnej osoby. Kiedy naprawdę kogoś lubisz, sposób w jaki się komunikujesz, pokaże to. Niestety, to samo można powiedzieć, gdy kogoś nie lubisz. Jednakże, w miarę kontynuowania nauki o skutecznych umiejętnościach komunikacyjnych w kolejnych rozdziałach, znajdziesz kilka narzędzi, które pomogą Ci być maksymalnie efektywnym w komunikowaniu się, nawet jeśli jest to z kimś, kogo nie lubisz.

3.3.6. ŚRODOWISKO

Ostatnim obszarem wpływu na twoją komunikację jest twoje środowisko. Wszyscy komunikujemy się inaczej w różnych środowiskach. Jest to dość proste do zaobserwowania w życiu codziennym. Czy rozmawiasz ze swoimi kolegami w taki sam sposób, jak robisz to ze swoimi przyjaciółmi? Czy rozmawiasz z nieznanymi o mniej więcej formalnościach niż ludzie, których dobrze znasz? Czy rozmawiasz ze swoimi podwładnymi w ten sam sposób, kiedy twój własny szef jest tam, jak ty, kiedy jej tam nie ma? Kiedy przechodzisz przez swój dzień pracy, zauważ, jak się znajdujesz, co się dzieje i kto jeszcze jest obecny, może wpływać na sposób, w jaki się komunikujesz. Rozpoznanie, w jaki sposób środowisko może wpływać na inne osoby, z którymi się komunikujesz, jest umiejętnością, która może Ci się przydać, szczególnie gdy dostrzeżesz, że środowisko ma negatywny wpływ na twoją zdolność do skutecznego komunikowania się z kimś. Ta umiejętność pomoże ci dostrzec, dlaczego ktoś może komunikować się w taki sposób, w jaki jest. Da ci to również czynnik, który możesz zmienić, aby uczynić

osobę bardziej komfortową lub ustalić poziom formalności, który uważasz za ważny w konkretnej sytuacji.

3.4 MAPA WEWNĘTRZNA, STAN WEWNĘTRZNY I ZACHOWANIE LUB ODPOWIEDŹ

Teraz, gdy dane wejściowe zostały przefiltrowane, będą przetwarzane przez mózg w celu uzyskania znaczenia z tego. Proces ten nazywany jest tworzeniem wewnętrznej "mapy". To tak, jakby twój mózg analizował i porządkował informacje we wzór lub obraz, który może mieć sens. Jeśli zobaczy wzór, który rozpoznaje, automatycznie zastosuje znaczenie do danych wejściowych na podstawie tego istniejącego wzorca. Jeśli nie rozpoznaje danych wejściowych lub wzorca, utworzy nową mapę i zastosuje najbardziej prawdopodobne znaczenie w oparciu o doświadczenia z podobnych danych wejściowych. Oczywiście wszystko to dzieje się w ułamku sekundy. Obrazy, które generujemy, aby nadać znaczenie wejściom, są określane jako wewnętrzna "mapa". Ta interpretacja znaczenia prowadzi do zmiany naszego wewnętrznego stanu, który następnie generuje nasze zachowanie i reakcję. Niezależnie od znaczenia, jakie mózg wyszukuje dla danych wejściowych, tworzy wewnętrzny stan istnienia. Możesz to sobie łatwo wyobrazić, jeśli pomyślisz o ostatnim czasie, kiedy usłyszałeś złe wiadomości. Przetwarzałeś dane wejściowe w taki sposób, że zrozumiałeś, że ich znaczenie było negatywne, co doprowadziło do wewnętrznego stanu bycia takim, że zacząłeś czuć się zły, smutny lub niezadowolony. Być może czułeś nawet reakcję na znaczenie, takie jak zaostrzenie klatki piersiowej lub przyspieszenie tętna. W końcu prowadzi to do Twojego zachowania lub odpowiedzi na dane wejściowe. W naszym przykładzie słyszenia złych wieści odpowiadałbyś ze współczuciem, empatią, strachem lub gniewem. Możesz płakać lub krzyczeć. Twój mózg szuka słów, aby opisać to, co chcesz powiedzieć w zamian. Niezależnie od tego, jaki stan wewnętrzny zostanie utworzony, będziesz decydować o tym, jak się zachowujesz i reagujesz na otrzymane dane wejściowe. Innymi słowy, dane wejściowe, które otrzymałeś, przefiltrowałeś i zinterpretowałeś, ustalą, co i jak zwrócisz w odpowiedzi.

3.5 DLACZEGO TAKIE SPRAWY

Oczywiście, to jest interesująca informacja, ale dlaczego powinniśmy troszczyć się, jeśli chodzi o poprawę naszych umiejętności komunikacyjnych? Dbamy o to, ponieważ teraz, gdy znamy ramy tego, w jaki sposób informacje są odbierane, filtrowane i przetwarzane, możemy wykorzystać naszą wiedzę do naszych zalet, aby pomóc nam upewnić się, że nasze znaczenie jest dostarczane jasno i że jesteśmy w stanie pomóc drugiej osobie własne wiadomości wyrazić. Możemy zorganizować wkład, który przekazujemy w sposób, który pomaga drugiej osobie w interpretacji. W pozostałych rozdziałach tego ebooka zbadamy sposoby zastosowania tej nowej wiedzy za pomocą praktycznych technik komunikacji, z których można korzystać.

4 OŚWIADCZENIE WEWNĘTRZNE

4.1 WPROWADZENIE

Zacznijmy od eksperymentu. Przeczytaj poniższe słowo:

Słoń

Co się stało, gdy przeczytałeś słowo? Jakie zdjęcie powstało w twoim umyśle? Widziałeś duże, szare zwierzę w twojej głowie? Może tylko część zwierzęcia, jak pień, kły, uszy czy stopy? VAK to kolejność, w której nasz mózg przetwarza komunikację. Wizualizujemy coś, zanim będziemy mogli umieścić w nim słowa lub opisać, jak to jest. Możliwe, że wyobraziłeś sobie jakąś postać zwierzęcia w obrazie - nie widzisz słowa "słoń" pisanego wielkimi czarnymi literami w twoim umyśle. To pokazuje nam, że VAK to także kolejność, w której nasz mózg przetwarza komunikację. Kiedy już będziesz mógł zobaczyć słońca (wzrok), możesz wyobrazić sobie jego dźwięk (słuchowy). Spróbuj sobie wyobrazić trąbienie słońca bez

obrazowania zwierzęcia, a przekonasz się, że to niemożliwe. Teraz zauważ, że możesz opisać słonia. Możesz powiedzieć komuś, jak wygląda, opisać go szczegółowo, a jeśli dotkniesz każdego słonia lub miałeś jakieś uczucia co do swojego wyimaginowanego słonia, możesz podzielić się nimi także (kinestetykiem).

4.2 WEWNĘTRZNA REPREZENTACJA NASZEGO ŚWIATA

Wszyscy reprezentujemy nasze doświadczenie świata w nasz własny unikalny sposób. Nawet jeśli obserwujemy te same zdarzenia, otrzymując te same sygnały zmysłowe (widoki, dźwięki, dotyk, smaki i zapachy), filtrujemy je zgodnie z naszymi istniejącymi przekonaniami. W konsekwencji model tego, co robimy w naszych umysłach, będzie różny dla każdego z nas. A wszystkie nasze modele będą się różnić od rzeczywistości, lub:

Mapa nie jest terytorium.

Kiedy myślimy o doświadczeniu, odtwarzamy widoki, dźwięki i uczucia, które pierwotnie postrzegaliśmy. Mamy także możliwość tworzenia wewnętrznych doznań, których nigdy nie doświadczyliśmy "na serio". Możemy budować widoki, dźwięki i uczucia, które z kolei pomagają nam uczynić nasz wewnętrzny świat widocznym, słyszalnym i namacalnym dla innych. Pozwala nam dzielić się światem doświadczeń i przekazywać abstrakcyjne pomysły, rozumieć i być zrozumianym. Język daje nam ogromną wolność. Niekoniecznie ogranicza nasze myśli, ale ogranicza wyrażanie ich innym, co może prowadzić do nieporozumień na dwa sposoby:

1. Słowa, których używamy, mogą być niewystarczające do opisania naszych myśli i uczuć
2. Inne osoby mogą nie nadawać tego samego znaczenia słowom, które podajemy, ponieważ mają różne doświadczenia

Język komunikuje zdarzenia i doświadczenie w sposób, który wynika z konstrukcji samego języka, a nie z doświadczenia, które go powoduje - pamiętaj o wstępnym przypuszczeniu - mapa (słowa) nie jest terytorium (doznanie zmysłowe). W tym sensie język nie jest prawdziwy w taki sam sposób, w jaki doświadczenie jest prawdziwe. Mylące słowa z doświadczeniami, które reprezentują, prowadzą do czterech nieporozumień:

- Przekazujemy nasze doświadczenie na język i mylimy język z doświadczeniem, gdy jest to tylko niepełna refleksja. Możemy myśleć, że nasze doświadczenie jest skonstruowane w taki sam sposób, jak język, którym posługujemy się, aby o tym mówić i działać w tych granicach - pozwalamy, by słowa nas ograniczały. Słowa te blokują nam szerszy wybór, zrozumienie i działanie.
- Błędnie wierzymy, że inni podzielają nasze założenia, a więc pomijamy istotne części naszego przesłania. Często to myli innych, kiedy nie chcemy.
- Źle rozumiemy innych, ponieważ wypełniamy luki w ich słowach z naszego modelu świata, zamiast poznawać ich model świata. Błędnie myślimy, że ponieważ dzielimy ten sam język, dzielimy to samo doświadczenie.
- Mamy tendencję do instalowania naszego znaczenia lub modelu świata na innych. Jak często słyszysz frazy typu "To musiało być ... dla ciebie" lub "Oczekuję ... że ci się stało"? Często mówca błędnie instaluje swój własny pogląd lub reakcję na słuchacza.

4.3 JĘZYK JAKO SYSTEM REPREZENTACYJNY

Tak jak widzimy, słyszymy, smakujemy, dotykamy i wączymy świat zewnętrzny, więc odtwarzamy te same odczucia w naszym umyśle, ponownie prezentując świat sobie, wykorzystując nasze zmysły

wewnętrznie. Możemy albo pamiętać przeszłe doświadczenia, albo wyobrazić sobie możliwe (lub niemożliwe) przyszłe doświadczenia. Możemy sobie wyobrazić, jak biegłemy na autobus (pamiętany obraz) lub biegniemy po powierzchni Marsa w stroju Świętego Mikołaja (skonstruowany obraz). Pierwszy nastąpi, drugi nie - i możesz reprezentować oba. Dla każdego z naszych zmysłów istnieje System Reprezentacyjny; w taki sposób doświadczamy naszego świata. To, co faktycznie postrzegamy, to reprezentacje tego, co przekazuje nam każdy organ sensoryczny. Istnieją dwie ważne zasady dotyczące tych systemów reprezentacyjnych:

- Podczas procesu budowania naszych modeli świata język jest dołączony do naszego wzruszenia religijnego. Zbiór symboli słownych i zasad, które rządzą ich użyciem unikalny i odrębny, szósty system reprezentacyjny.
- Wszyscy ciągle korzystamy z wszystkich systemów reprezentacyjnych, przechodząc od jednego do drugiego z różnych powodów w ciągu dnia. Większość ludzi ma tendencję do faworyzowania jednej osoby i przetwarzania w ten sposób większości komunikacji. Nazywa się to naszym Głównym Systemem Reprezentacyjnym i może być rozpoznany przez fizjologię i predykaty (preferowane słowa tego systemu).

Wiemy, że trzy główne kanały wejściowe w większości komunikacji międzyludzkiej, przynajmniej w pracy, są wizualne, słuchowe i kinestetyczne. Ale teraz spojrzymy na fakt, że każdy z nas ma preferowany sposób odbierania danych wejściowych. Jest to sposób, w jaki jesteśmy najbardziej wygodni i zdolni do otrzymywania informacji. Jest to ogólna preferencja; możemy od czasu do czasu zmieniać nasze preferencje w odpowiedzi na otoczenie lub potrzeby danej sytuacji. Ale zazwyczaj dominuje preferencja jednego kanału nad innymi. Każdy z nas ma preferowany "kanał", przez który najlepiej odbierać dane wejściowe - wizualne, dźwiękowe lub kinestetyczne. Jest to jednak ogólna preferencja i może ulec zmianie w odpowiedzi na środowisko lub konkretną sytuację. Jednym z obszarów, w którym łatwo jest zrozumieć tę preferencję, jest nauka. Każdy z nas ma preferowany styl uczenia się. Na przykład:

- Jeśli wolisz uczyć się przez demonstrację, prawdopodobnie jesteś wzrokowcem
- Jeśli wolisz uczyć się słuchając wskazówek, słuchać wykładów lub czytać, prawdopodobnie jesteś uczniem słuchu
- Jeśli wolisz się uczyć, robiąc coś praktycznego lub próbując samemu, prawdopodobnie jesteś uczniem kinestetyki

Dobrze wiedzieć, ponieważ wtedy możesz zmaksymalizować swój potencjał do uczenia się, jeśli masz innych, które dają ci wkład w najlepszy dla ciebie sposób. Jeśli możesz dowiedzieć się, w jaki sposób inni wolą otrzymywać dane wejściowe, możesz je również dostarczyć w tym trybie. Nazywamy to "byciem na tej samej fali" z kimś innym. Wykonanie tej czynności przenosi podstawową komunikację na wyższy poziom, ponieważ znacznie zwiększa skuteczność przekazywania wiadomości drugiej stronie. Możliwość tak dobrej komunikacji pomaga budować dodatkowe relacje i poprawiać relacje. Jak więc określić preferowany kanał sensoryczny osoby do odbierania danych wejściowych? Jeśli zwracasz uwagę, dana osoba da ci wskazówki za pośrednictwem języka i zachowania. Przyjrzymy się zarówno werbalnym, jak i niewerbalnym wskazówkom.

4.4 ŚRODKI WERBALNE

Jak już wspomnieliśmy, preferowany kanał do odbierania danych wejściowych nie jest statyczny - może się zmieniać od czasu do czasu iw zależności od tego, jaki rodzaj wejścia jest odbierany. Na przykład, nie "widzimy" muzyki jako pierwszej - słyszymy ją. Jeśli rozmawiamy przez telefon, używamy naszego

kanału słuchowego, nawet jeśli mamy ogólne preferencje dotyczące kanału wizualnego. Jak więc określić, z jakiego kanału korzysta dana osoba podczas naszej komunikacji z nim? Jednym ze sposobów jest wysłuchanie słownych wskazówek, które nam dają. Słowa, których używa ktoś, wskazują, w jakim rodzaju "trybie" są - wizualne, dźwiękowe lub kinestetyczne. Mogą też używać języka, który nie wskazuje jednoznacznie, w jakim trybie się znajdują, co nazywamy "nieokreślonym". Słowa, które ktoś używają, mogą wskazać, w którym "trybie" myślisz - wizualnie, słuchowe lub kinestetyczne.

4.5 SYSTEM WIZUALNEJ REPREZENTACJI

System reprezentacji wizualnej obejmuje proces wykorzystywany do tłumaczenia komunikacji na obrazy w umyśle. Możesz określić, czy dana osoba preferuje tę formę komunikacji, identyfikując pewne sygnały behawioralne. Ci ludzie:

- Stań lub siadaj z głowami i / lub ciałami wyprostowanymi, z podniesionymi oczami.
- Oddychają z górnych partii płuc i górnych ramion i oddychają dość szybko.
- Często siadają na krześle i zwykle są zorganizowani, schludni, zadbani i uporządkowani. Wygląd jest dla nich ważny.
- Zapamiętywanie poprzez oglądanie obrazów i są mniej rozproszone przez hałas.
- Często mają problemy z zapamiętaniem instrukcji słownych, ponieważ ich umysły mają tendencję do błędzenia.
- Są szybkimi rozmówcami.
- Poczuj, że "obraz jest wart tysiąca słów".
- Używaj opisów zdjęć podczas rozmowy.
- Czy interesuje Cię wygląd rzeczy?
- Musi widzieć rzeczy, aby je zrozumieć.
- Podobnie jak opinie wizualne.
- Używaj gestów, które mogą być szybkie i szybkie

4.6 SYSTEM REWIZYJNY AUDYTORYCZNY

Osoby preferujące system reprezentacji słuchowej wolą tłumaczyć komunikację na dźwięk. Wskazówką, że masz kogoś, kto woli ten system, jest to, że:

- Poruszają oczami w bok.
- Oddychają od środka klatki piersiowej.
- Zazwyczaj mów do siebie, a niektórzy nawet poruszają ustami, gdy mówią do siebie.
- Łatwo rozpraszają się hałasem.
- Potrafi z łatwością powtarzać rzeczy.
- Ucz się przez słuchanie.
- Zwykle lubi muzykę i rozmawia przez telefon.
- Zapamiętywanie według kroków, procedur i sekwencji.

- Lubią być WIELKIMI, jak sobie radzą.
- Odpowiadaj na określony ton głosu lub zestaw słów.
- Będzie zainteresowany tym, co masz do powiedzenia na dany temat.
- Są średnio-szybkimi rozmówcami.
- Przetłumacz konwersację na dźwięki powiązane z tematem.
- Świetnie radzą sobie z powtarzaniem instrukcji.

4.7 SYSTEM REPREZENTALNY KINESTETYCZNY

Ci, którzy preferują kinestetyczny system reprezentacyjny, sprawdzają dane wejściowe, które otrzymują w komunikacji z tym, co czują. Niektóre wskazania, że komunikujesz się z kimś, kto woli ten system, to:

- Oddychają z dna płuc, więc widzisz, jak ich żołądek wchodzi i wychodzi, kiedy oddychają.
- Często poruszają się i rozmawiają bardzo powoli.
- Odpowiadają na fizyczne nagrody i dotyk.
- Są również bliżej ludzi niż osoba wizualna.
- Zapamiętują, robiąc lub przechodząc przez coś.
- Będą zainteresowani twoim pomysłem, jeśli "będzie dobrze".
- Sprawdzają swoje uczucia przed wyrażeniem swoich myśli.
- Są bardzo fizycznymi osobami i lubią dotykać podczas rozmowy.
- Lubią przejść przez coś, zanim to zrobią.
- Używają gestów, które są niskie i gładkie.

4.8 CYFROWY SYSTEM REPREZENTACYJNY

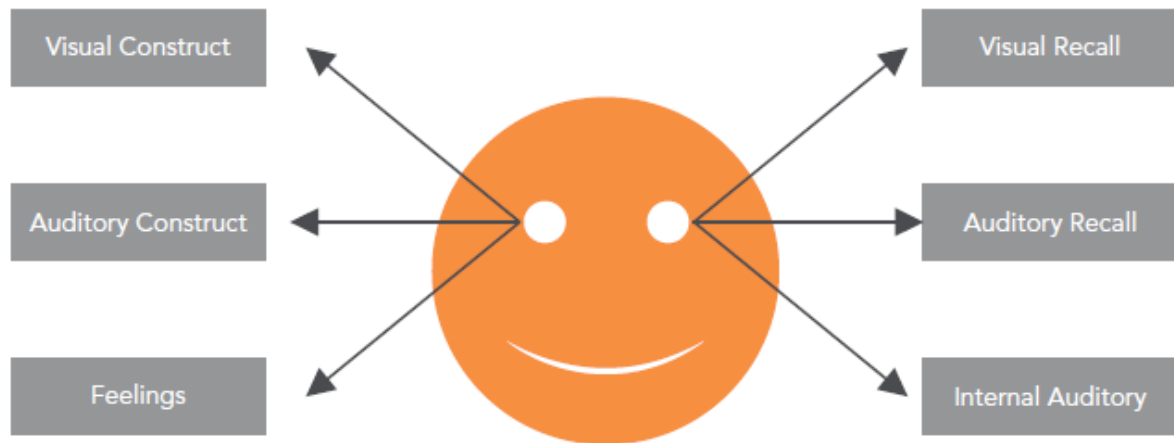
Wreszcie, nie możemy zapomnieć o systemie reprezentacji, którego wszyscy używamy w pewnym czasie - sprawdzając wewnętrznie komunikację, rozmawiając z samym sobą. Osoby funkcjonujące w tym systemie będą również wykazywać pewne wskazania, takie jak:

- Spędzanie dużo czasu ze sobą.
- Chcesz wiedzieć, czy twój pomysł "ma sens".
- Mówienie w przyciętym, wyrazistym monotonnym tonie.
- Wzorce oddychania, takie jak osoba, która preferuje słuchowe, wyżej w klatce piersiowej.
- Oderwane od uczuć.
- Cyfrowa osoba słuchowa może wykazywać cechy innych głównych systemów reprezentacyjnych.

4.9 RUCHU DROGOWEGO JAKO WSKAZANIE

Pod koniec lat siedemdziesiątych i na początku lat osiemdziesiątych naukowcy odkryli, że ludzie poruszają oczami w określony sposób, kiedy myślą. Uczniom zadawano serię pytań, a badacze

zauważyli, że ich ruchy oczu, podczas myślenia, były zgodne z uporządkowanym wzorcem. Uświadomili sobie, że patrząc na czyjeś oczy, można powiedzieć, jak myślą, a przynajmniej jak myślą w danej chwili. Rysunek 7 poniżej pokazuje, że możesz powiedzieć, w jaki sposób konstruują swoje myśli, obserwując ich oczy. Wyobraź sobie, że stoisz twarzą w twarz z osobą na rysunku, aby zrozumieć kierunki ruchu gałek ocznych.



Podstawową wytyczną jest to, że kiedy:

- Ludzie patrzą w górę - wizualizują
- Ludzie patrzą poziomo na lewo i na prawo - pamiętają lub konstruują dźwięki
- Ludzie patrzą w dół i na lewo - rozmawiają ze sobą
- Ludzie patrzą w dół i na prawo - uzyskują dostęp do swoich uczuć.

Przyjrzyjmy się frazom przedstawionym na diagramie, a także określ, jak możesz komuś odpowiedzieć, gdy określiś, co mówią ci ruchy oczu.

4.9.1 WYWOŁANIE WIZUALNE

To jest, gdy widzisz obrazy z przeszłości. Przypominasz je z pamięci, ponieważ są to rzeczy, które widziałeś wcześniej. Używasz tego typu myślenia, gdy odpowiadasz na pytania takie jak:

"Jak wyglądały twoje zasłony w pokoju, kiedy byłeś nastolatkiem?"

"Jak wyglądał twój pierwszy samochód?"

4.9.2 KONSTRUKCJA WIZUALNA Aby zastosować tę metodę myślenia, zadaj sobie następujące pytania:

"Jak wyglądałby twój samochód, gdyby był namalowany inny kolor?"

"Jak wyglądałby twój dom, gdyby był pomalowany na czerwono?"

"Jak wyglądałbyś, gdybyś stracił 20 kg?"

"Jeśli mapa jest odwrócona do góry nogami, który kierunek jest SE?"

4.9.3 WYWOŁANIE AUDYTU

To jest, gdy zapamiętasz dźwięki lub głosy, które słyszałeś wcześniej lub rzeczy, które sam sobie powiedziałeś. Kiedy pytasz kogoś "Jaka była ostatnia rzecz, którą powiedziałem?" Zwykle patrzą w kierunku wskazanym na rysunku 7. Używasz tego trybu, gdy odpowiadasz na pytania takie jak:

"Czy pamiętasz dźwięk głosu twojego ojca?"

"Czy pamiętasz, co sobie powiedziałeś, kiedy to zrobiłeś?"

"Jaka była ostatnia rzecz, którą powiedziałem?"

4.9.4 KONSTRUKCJA AUDYTORYCZNA

To jest, kiedy wydajesz dźwięki, których nigdy wcześniej nie słyszałeś. Używasz tego, gdy odpowiadasz na pytania takie jak:

"Jak brzmiałby hymn narodowy, gdyby grał na flecie?"

"Co by zabrzmiało, gdybym mówił płynnie po hiszpańsku?"

"Kiedy mówisz do siebie, skąd pochodzi dźwięk?"

4.9.5 KINAESTETYCZNE

Kiedy uzyskujesz dostęp do swoich uczuć, masz tendencję do patrzenia w tym kierunku. Używasz tego typu myślenia, odpowiadając na pytania takie jak:

"Jak to jest dotykać papieru ściernego?"

"Jak to jest być szczęśliwym?"

Używasz wizualnej konstrukcji, kiedy wizualizujesz coś, czego nigdy wcześniej nie widziałeś lub robisz coś w swojej głowie.

4.9.6 AUDYT WEWNĘTRZNY

Tu właśnie pojawiają się twoje oczy, gdy prowadzisz wewnętrzny dialog i rozmawiasz z samym sobą. Możesz to sobie zademonstrować, odpowiadając na następujące pytania:

"Co mówisz sobie, gdy coś pójdzie nie tak?"

"Czy słyszysz w umyśle swój ulubiony utwór?"

Jest to jeden ze sposobów, w jaki język ciała może pomóc ci zrozumieć, jak komunikować się z inną osobą, ponieważ oczy są często kluczem do poznania, na jakiej "długości fali" w danej chwili jest druga osoba i przez którą formę komunikacji najlepiej będą zrozum, co masz do powiedzenia. Przyjrzymy się więcej technikom języka ciała później.

4.10 ZWROTY DOTYCZĄCE WYKORZYSTANIA W ODPOWIEDZI NA KAŻDY SYSTEM REPREZENTACYJNY

Po zidentyfikowaniu systemu reprezentacji, z którym dana osoba korzysta, aby się z Tobą komunikować, możesz użyć tych informacji, aby określić sposób, w jaki chcesz odpowiedzieć drugiej osobie. Oto kilka przykładów tego, jak możesz wykorzystać te informacje w odpowiedzi na kogoś, kogo zidentyfikowano jako używającego każdego systemu reprezentacji.

WIZUALNY

Przykładowe zdania:

Gdybym mógł pokazać ci atrakcyjny sposób, w jaki mógłbyś mieć cokolwiek chcesz, to przynajmniej chciałbyś na to spojrzeć, prawda? Jeśli to ci się spodoba, pójdziemy dalej i skupimy się na załatwieniu formalności. Inne zwroty do użycia:

- Wydaje mi się, że ...
- Pokaż mi, co masz na myśli ...
- Wygląda na to, że...
- Wyobraź sobie to...
- Skupmy się na ...

SŁUCHOWY

Przykładowe zdania:

Gdybym mógł ci powiedzieć, w jaki sposób możesz mieć cokolwiek chcesz, to przynajmniej chciałbyś o tym usłyszeć, prawda?

Jeśli to ci się spodoba, przejdziemy dalej i omówimy, jak założyć konto. Inne zwroty do użycia:

- Słyszę, co mówisz, i brzmi to dla mnie jak ...
- Powiedz mi więcej o tym ...
- Zrobmy głośno i wyraźnie to, co mamy na myśli ...
- To, co mówisz, brzmi prawdziwie ...

KINESTETYKA

Przykładowe zdania:

Gdybym mógł pomóc ci zdobyć konkretny sposób, w którym wiesz, że możesz mieć cokolwiek chcesz, to przynajmniej chciałbyś to poczuć, prawda? Jeśli to Ci się podoba, przejdziemy do założenia konta, przetwarzając dokumenty.

Inne zwroty do użycia:

- Myślę, że masz na to ochotę ...
- Musimy podkreślić presję, na którą jesteśmy narażeni ...
- Gdy zdobędziemy te liczby, będziesz w dobrych rękach ...

5 RAPORT BUDOWLANY

5.1 WPROWADZENIE

Raport został zdefiniowany jako "nieświadoma identyczność". Kiedy kogoś lubisz, być może na pierwszym spotkaniu, i łatwo jest z nim porozmawiać, dzieje się tak, ponieważ okazuje się, że są tacy jak ty w określony sposób. Te sposoby mogą być dość powierzchowne, np. postawa i ton głosu lub bardzo głęboko, dzielenie się przekonaniami i wartościami. Rapport jest najlepszym narzędziem do osiągnięcia wyników z innymi ludźmi, a zatem jest tak ważny dla skutecznej komunikacji. Zbadamy kilka narzędzi do budowania relacji w tym rozdziale.

5.2 SZEŚĆ KROKÓW DO BUDOWY RAPORTU

Niezależnie od tego, czy znasz tę osobę, czy nie, istnieje sześć głównych kroków w celu nawiązania relacji z każdym. Poniżej pokazuje sześć kroków.

Dopasowanie do fizjologii osób

Dopasowując ich głos

Dopasowując ich wzorce oddechowe

Dopasowując sposób, w jaki radzą sobie z informacjami "wielkość kawałka"

Dopasowanie typowych doświadczeń

POTĘŻNE POZIOMY RAPORTU

Kiedy weźmiesz pod uwagę, że aż 93% całej komunikacji sprowadza się do tonalności twojego głosu i języka ciała, budowanie relacji to o wiele więcej niż mówienie o wspólnych doświadczeniach. Ważne jest, aby pamiętać, że ludzie lubią ludzi, gdy są do siebie podobni i kiedy nie jest tak trudno mieć jakąkolwiek relację z tą osobą - nieważne, że jest skuteczna! Przyjrzyjmy się teraz każdemu z sześciu kroków budowania relacji.

5.2.1 Dopasuj MODALNOŚĆ SENSORYCZNĄ OSOBY

Dopasowanie zmysłowej modalności osoby oznacza wykorzystanie wszystkich informacji uzyskanych w części 4 i wprowadzenie jej do użytku. Będziesz chciał słuchać słów wskaźnikowych i ruchów gałek ocznych, które zostały pokryte, a następnie zareagować w podobny sposób.

5.2.2 LUSTERKO FIZJOLOGII OSOBISTEJ

Ponieważ tak duża część naszej komunikacji jest niewerbalna, większość informacji otrzymujemy od innej osoby poprzez podświadome wiadomości, które wysyłają za pomocą fizjologii lub języka ciała. Jest to świetny powód, aby rozumieć mowę ciała, ponieważ możesz go użyć do celowego komunikowania się, że jesteś na tej samej długości fali co inna osoba. Następnym razem, gdy jesteś w rozmowie, którą lubisz lub z kim ważne jest, aby zrobić dobre wrażenie, zwróć uwagę na ich mowę ciała. Teraz zauważ swoje. Możliwe, że podświadomie naśladowałeś ich język ciała. Jeśli pochylą się do przodu, pochyl się do przodu. Jeśli przekroczą stopę nad kolaniem, zrobisz to samo. To jest nasza automatyczna reakcja na kogoś, z kim chcemy nawiązać pozytywne połączenie - i to jest ta, której możesz użyć do usprawnienia komunikacji z kimś. Język ciała jest przydatnym narzędziem, z którego możesz się nauczyć. Możesz naśladować język ciała innej osoby, jeśli chcesz wyrazić poparcie dla nich. Możesz użyć języka ciała osoby, aby zdać sobie sprawę, że twoja wiadomość jest niekompletna - jest więcej do powiedzenia lub są pytania, na które należy odpowiedzieć. Kiedy jesteś w sytuacji, w której chcesz przekazać wsparcie innej osobie, możesz celowo język ciała. Jeśli stoisz na korytarzu i pochylają się na jedną stronę, odzwierciedlaj ich działanie. Jeśli usiądą i zrelaksują się, zrób to samo. Wysyłasz podświadome sygnały, że jesteś po ich stronie, nawet jeśli temat, o którym mówisz, to taki, w którym może być spór. Potwierdza, że jesteś częścią tego samego zespołu, niezależnie od tego, co jeszcze może się dziać. Możesz również użyć tego narzędzia do sprawdzenia, czy inni kupują to, co mówisz. Czy używają słów, które wyrażają zgodę, ale siedzą wszyscy razem ze skrzyżowanymi rękami i nogami? Chyba, że akurat jest zimno, jest szansa, że w ich umyśle jest jeszcze coś nierozwiązanego. Możesz użyć tego sygnału jako informacji, że nadal potrzebujesz wyjaśnienia lub zadawania dodatkowych pytań.

5.2.3 PASUJ GŁOS OSOBNY

Możesz także dopasować ton głosu i szybkość, z jaką osoba mówi. Na przykład, jeśli są szybkimi rozmówcami, spróbuj mówić szybciej. Jeśli zdają się mówić powoli, obserwuj swoje własne tempo i

zwolnij. Upewnij się także, że nie pozwalasz, aby powolne mówienie Cię pogorszyło, na pewno niszczy twój raport! Jeśli komunikujesz się z osobą, która ma inny niż twój akcent, również uważaj, aby nieświadomie nie naśladować ich akcentu. Może to być postrzegane jako obraźliwe.

5.2.4 PATRZ NA ODDYCHANIE OSOBY

Oczywiście, każdy z nas ma inną szybkość i głębokość oddechu, kiedy nie myślimy o tym. Jeśli jesteś raczej sprawny, a osoba, z którą rozmawiasz, nie jest i idziesz razem na spotkanie, jest szansa, że nie będziesz w stanie użyć tego narzędzia w użyciu. Ale kiedy tylko możesz, staraj się dopasować oddech innej osoby w tempie i głębi. Wdychajcie, kiedy robią i wydychajcie, kiedy to robią. Jest to kolejny podświadomy sposób wskazywania, że popierasz lub zgadzasz się z drugą osobą i możesz pomóc ci budować głębsze relacje. Kiedy tylko możesz, dopasuj oddech innej osoby w tempie i głębi.

5.2.5 DOPASOWAĆ SPOSÓB, ŻE OSOBA ZAJMUJE SIĘ Z INFORMACJAMI

To nie jest ta sama rada, co pasowanie do sposobu myślenia drugiej osoby. Zamiast tego, ta rada odnosi się do dopasowywania "rozmiaru porcji" informacji, z którymi dana osoba czuje się wygodnie. Na przykład, czy chcą wziąć informacje o jednym małym szczególe, czy też o kawałku na raz? Czy może są to osoby "duże zdjęcie" i chcą po prostu uzyskać ogólne omówienie? Dopasuj "wielkość porcji" informacji, z którymi druga osoba najwygodniej sobie radzi. Jest to wyzwanie dla wielu osób, ponieważ jeśli jesteś osobą zorientowaną na szczegóły, naturalnie poczujesz, że ważne jest przekazywanie informacji drugiej osobie w małych, specyficznych fragmentach. Ale jeśli ta osoba jest osobą "wielkiego obrazu", a Ty spróbujesz nakarmić ją każdym małym szczegółem, będą znudzeni, przytłoczeni lub zdenerwowani. Ponieważ jesteś tym, który rozumie, jak ważne jest użycie właściwej "porcji" informacji, możesz dostosować swoje preferencje do tej drugiej osoby. Nie uczynienie tego może szybko zwrócić się przeciwko tobie, jeśli chodzi o dobre stosunki.

5.2.6 WYKONYWANIE WSPÓLNYCH DOŚWIADCZEŃ

Dopasowywanie często spotykanych doświadczeń wiąże się ze znalezieniem jakiegoś wspólnego charakteru, o którym można porozmawiać. Możemy próbować dopasować doświadczenia, zainteresowania, pochodzenie lub znajomości. Często jest to pierwsza rzecz, którą podejmujemy, gdy spotykamy kogoś nowego - szukamy wspólnych rzeczy. To naturalny, szybki sposób na budowanie relacji. Pytamy, skąd pochodzą, co robią lub jak znają innych ludzi w pokoju. Ale upewnij się, że nie skupiasz się tylko na tym kroku - jeśli poprzednie kroki nie są zsynchronizowane, druga osoba nie odczuje, że budowanie relacji jest naturalne i szczerze. Pamiętaj, aby nie koncentrować się tylko na tym kroku bez wykonywania wcześniejszych kroków.

5.3 KALIBRACJA

Kiedy używasz tych narzędzi, musisz pamiętać, że musisz być subtelny. Dopasowywanie i tworzenie kopii lustrzanych powinno wydawać się naturalne, a nie zamierzone. Zazwyczaj druga osoba skupi się tak bardzo na tym, co mają do powiedzenia, że nawet nie zauważą. Ale kalibracja jest jednym ze sposobów ustalenia, czy jesteś z kimś w dobrej relacji. Zasadniczo oznacza to, że musisz rozwinąć swoją zdolność dostrzegania tego, co dzieje się w takim stopniu, że możesz zacząć dostrzegać reakcje ludzi na komunikację. Jeśli dana osoba czuje się dobrze z tym, co robisz, najprawdopodobniej budujesz relację. Spójrz na ruch gałek ocznych, mięśnie wokół oczu, ruch warg i drgania lub zmiany w oddychaniu. Kalibracja oznacza uczenie się zauważania, jak druga osoba reaguje na twoje próby zbudowania relacji.

5.4. PEREPEPTUALNE POZYCJE

Wszyscy słyszeliśmy wyrażenie: "Postaw się w moich butach". Idea zajęcia się czyimś punktem widzenia jest bardzo ważna w nauce komunikacji na poziomie zaawansowanym. Rozróżniamy trzy pozycje percepcyjne:

- 1. Pozycja to widzenie, słyszenie i odczuwanie sytuacji poprzez własne oczy, uszy i emocje. Stosujesz własne wartości i przekonania. Używasz słowa "ja", żeby oznaczyć siebie.
- Druga pozycja widzi rzeczy z punktu widzenia drugiej osoby w sytuacji. Wyobrażacie sobie, że jesteście tą osobą, z jej wartościami, przekonaniami i poglądami - zaczynają rozumieć wybory, które podejmują. Używasz słowa "Ja" do oznaczenia innej osoby, ponieważ w tym momencie jesteś nimi.
- Trzecia pozycja to pozycja niezależnego obserwatora. Kiedy przyjmiesz tę pozycję, zobaczysz siebie i innych ludzi w sytuacji, być może wyobrażając sobie, że unosisz się nad sceną lub oglądając ją przez szybę. To pozwala zobaczyć, co się dzieje, bez wpływu emocji. Zajęcie pierwszego miejsca jest również określane jako powiązane i znajdujące się na 3. pozycji jako zdysocjowane.

Te pozycje mogą być używane:

- w "czasie rzeczywistym" - faktycznie podczas interakcji z kimś
- podczas wewnętrznego przeglądu przeszłego wydarzenia
- podczas prób na przyszłość

Warto ćwiczyć różne postawy percepcyjne, szczególnie tam, gdzie nie ma zgody. Nie musisz rezygnować ze swojej opinii, po prostu spróbuj spojrzeć w drugą stronę świata. Uzyskany wgląd może naprawdę pomóc ci zdecydować, co powiedzieć lub zrobić, aby ułatwić drugiej osobie, aby się zgodziła, lub pokaże ci kompromisy, które działają dla was obu. Oto kroki, które należy wykonać, aby wypróbować różne pozycje percepcyjne: Przypomnij sobie sytuację, w której komunikacja nie przebiegła tak, jak tego chcesz. Być może rozmowa, która przerodziła się w kłótnię.

- Pierwsza pozycja: Wstaw się z powrotem w tę sytuację, jakbyś znowu tam był, widzenie własnymi oczami, słuchanie przez własne uszy i czucie przez nie twoja własna skóra.

- Co widzisz, słyszysz i czujesz?

-- O czym myślisz?

- W jakim jesteś stanie?

- 2. pozycja: Ustaw się w pozycji drugiej osoby. Może pomóc w przeprowadzce fizycznie tam, gdzie wyobrażałeś sobie, że są w kroku 1. Stań się tą osobą:

- Co widzisz, słyszysz i czujesz?

-- O czym myślisz?

- Co sądzisz o tej sytuacji?

- Które z twoich wartości są istotne?

- Jaki jest twój stan?

- Co chcesz się stać?

- Trzecia pozycja: Przejdź na jedną stronę i zostań niezaangażowanym obserwatorem. Możesz sobie wyobrazić, że unosisz się w powietrzu, by znaleźć się poza sytuacją

-- Co się dzieje? (Co widzisz i słyszysz?)

- Co robią obaj ludzie?

- Co jest dla nich ważne?

- Jakie pozytywne intencje mają ze sobą wspólnego?

- Wróć do pierwszej pozycji i sprawdź, czego dowiedziałeś się o drugiej osobie o sobie.

Mam nadzieję, że możesz nauczyć się czegoś wartościowego, szczególnie jeśli jest to osoba, z którą będziesz musiał regularnie się kontaktować. Możesz wypróbować to narzędzie w każdej relacji, która jest cenna, nie tylko w środowisku pracy

6 NARZĘDZIA DLA ZAAWANSOWANEJ KOMUNIKACJI

6.1 WPROWADZENIE

W tej części przyjrzymy się serii metod, które pomogą Ci:

- Informuj, że widzisz rzeczy z perspektywy drugiej osoby
- Przenieś słuchacza na wyższy poziom myślenia lub wcześniej sprzeciw
- Kieruj rozmowę bez jej dominowania

6.2 PONOWNA ZMIANA

Przeformułowanie to proces zmiany charakteru problemu. To jest proces zmiany zdania negatywnego na pozytywne, zmieniając "ramkę" lub odniesienie używane do interpretacji doświadczenia. Jeśli całe znaczenie jest zależne od kontekstu, a zmienisz kontekst lub treść, zmienisz znaczenie. Cała zawartość jest ponownie odtwarzana po prostu przez zmianę struktury, procesu lub kontekstu. Podstawą wszelkiego przeformułowania jest oddzielenie intencji od zachowania i konsekwencji. Intencja jest przeciwieństwem konsekwencji. W ten sposób poprzedza się działanie lub zachowanie, a konsekwencją jest to, co dzieje się pod koniec akcji. Konsekwencje mogą być dodatnie lub ujemne. Aby coś zmienić, masz kilka opcji. Możesz:

- Przededefiniuj słowa
- Zmień przedział czasu
- Zbadaj konsekwencje
- Zmień rozmiar porcji
- Znajdź kontrprzykład
- Poproś o dowód
- Odwołaj się do pozytywnej intencji za wiarą
- Zmień kontekst, aby relacja nie była stosowana w taki sam sposób

Oto przykład. Czytając ten ebook, wyobraź sobie, że masz następujące myśli:

Nauka zaawansowanych umiejętności komunikacyjnych jest trudna

Przededefiniuj słowa:

- Nie musisz się ich uczyć, musisz tylko zapoznać się z nimi.
- Uczenie się ich nie jest trudne, wymaga jedynie trochę więcej wysiłku.

Zmień ramy czasowe:

- Im szybciej to zrobisz, tym łatwiej będzie się wydawać
- Masz mnóstwo czasu, aby ćwiczyć i czuć się z nimi wygodniej.

Zbadaj konsekwencje:

- Jeśli tego nie spróbujesz, nigdy nie będziesz wiedział, jak łatwo to może być.
- Jeśli ich nie nauczysz, nie będziesz tak skuteczny w komunikowaniu się, jak to tylko możliwe.

Zmień rozmiar porcji:

- Chunk up: Czy ogólnie nauka jest ciężka?
- Odłamek: Jak trudno jest nauczyć się jednej konkretnej umiejętności?

Znajdź przykład licznika:

- Czy zdarzyło się kiedyś, że uczenie się było łatwe?
- Czy kiedykolwiek miałeś doświadczenie, kiedy myślałeś, że na początku coś było ciężkiego, ale w końcu to rozumiałeś?

Poproś o dowód:

- Skąd to wiesz?
- Dlaczego uważasz, że to trudne?

Odwołaj się do pozytywnej intencji za wiarą:

- Mogę powiedzieć, że chcesz się dokładnie uczyć.
- Wiem, jak bardzo chcesz poprawić swoje umiejętności komunikacyjne.

Zmień kontekst, aby relacja nie była stosowana w taki sam sposób:

- Jak trudno jest ci się uczyć zależy od tego, kto naucza.
- Nauczyłeś się mówić po japońsku - teraz to było trudne!

6.3 NARZĘDZIA LINGWISTYCZNE DLA ZAAWANSOWANYCH KOMUNIKATORÓW

W tej ostatniej części przyjrzymy się kolejnym metodom dobierania słów w taki sposób, aby pomóc drugiej osobie odczuć więcej relacji między wami, co może pomóc w przesunięciu ich poza przeszkodę, co pozwoli prowadzić rozmowę bez wydawać się, że to kontroluje. Narzędzia te są formą "pomysłowo niejasnego" języka, co oznacza, że musisz to zrobić z intencją, aby było skuteczne. Oto przykłady tego, co mamy na myśli:

- Czytanie z rozumu - za pomocą tego narzędzia możesz wskazać słowem, że wiesz, co myśli druga osoba. Jeśli jesteś dokładny, wzmocniłeś swój raport i możesz zarządzać sprzeciwem, zanim zostanie on wyrażony. Możesz nawet uzyskać ich zgodę, ponieważ używanie tego rodzaju języka może przekonać drugą osobę, że w rzeczywistości czują się tak, jak sugerujesz. Przykłady obejmują:

- Wiem, że uważasz, że to może być trudne, ale warto.
- Rozumiem, że obawiasz się wyniku, ale twoje staranne przygotowanie zapewni sukces.
- Wielu ludzi odczuwa, podobnie jak Ty, że ważne jest, aby wykazać uczciwość w naszej pracy i produkt.
- Lost Performative - w tym przypadku podajesz ocenę wartości, która pomija identyfikację osoby, która dokonuje oceny. To sprawia, że jest to neutralne, łatwe do zaakceptowania stwierdzenie. Nazywa się to utraconym performatywnym, ponieważ nie ma wskazania źródła informacji. W rzeczywistości zwiększasz swoją zdolność do kontrolowania rozmowy bez podejmowania i błędnej interpretacji punktu widzenia drugiej osoby. Przykłady obejmują:
 - Faktem jest, że ludzie lubią ludzi podobnych do siebie.
 - Dobrze wiedzieć, że gospodarka jest coraz lepsza.
- Relacje przyczynowo-skutkowe - pomaga to w przekazywaniu wiadomości, gdy chcesz, aby druga osoba zobaczyła efekt, o którym mówisz. Na przykład:
 - Widząc, że przychodzisz późno, czuję, że cię to nie obchodzi.
 - Coaching pomoże ci nauczyć się wielu umiejętności.
 - Udział w tym spotkaniu spowoduje zmiany.
- Presupozycja - założenie to coś, o czym nie powiedziałaś, ale zakładamy, że jest obecny lub prawdziwy, aby twoje oświadczenie było zrozumiałe. Na przykład:
 - Kiedy skończymy twoją ocenę, będziesz mieć pewność co do kolejnych sześciu miesięcy (zakładamy, że zaufanie nadejdzie lub że zrobimy coś, co sprawi, że poczują się pewnie - wszystko, co musimy zrobić, to dokończyć ocenę).
 - Gdy gospodarka wzrośnie, zobaczymy wzrost zysków (zakładamy, że gospodarka ostatecznie się podniesie).
- Uniwersalne przekonania - stwierdzenie czegoś jako uniwersalnego przekonania oznacza, że nie ma wyjątków od tego, co mówisz. Możesz użyć uniwersalnych przekonań, aby uzyskać osobę po swojej stronie i zaakceptować lub zgodzić się na to, co mówisz. Przykładami mogą być:
 - Każdy chce być szczęśliwy w pracy.
 - Jeśli pozostaniesz pozytywny, zobaczysz lepsze wyniki.
- Oznaczaj pytania - to narzędzie pozwala drugiej osobie zastanowić się nad tym, co powiedziałaś, a następnie odpowiedzieć na nie w swoim umyśle. Ponieważ możemy myśleć o pięć razy szybciej niż możemy mówić, może to dobrze działać w porozumieniu o budowaniu.
 - Kiedy podejmujemy więcej działań, nasz udział w rynku rośnie, czyż nie?
 - Słuchając uważniej, nauczyłeś się znacznie więcej, prawda?
- Polecenia wbudowane - to dokładnie to, na co brzmia - polecenie w Twoim języku, bez polecenia komuś, by coś zrobił. Te słowa mówią do podświadomości i stanowią część większego kontekstu, np .:

- Więc, patrząc na twoje priorytety, czujesz się teraz lepiej? (Komenda osadzona to 'czuć się lepiej teraz.')

- Dobrze, że zdecydowałeś się, że raport zakończy się o 2 po południu. (Polecenie Embedded jest takie, że zdecydowałeś / zakończyłeś o 2 po południu)

Teraz powinieneś mieć pełne narzędzie pełne narzędzi, które możesz wykorzystać do poprawy swoich umiejętności komunikacyjnych. Pamiętaj, że opanowanie tych umiejętności wymaga czasu, ale energia i wysiłek, który wysyłasz, wkrótce zostaną nagrodzone lepszymi związkami - zarówno w pracy, jak i poza nią.