

Meggyőző kommunikáció

technikák és alapelvek



"Ha azt teszed, amit eddig tettél, akkor azt kapod, amit eddig kaptál."

Tony Robbins

Kommunikációnk hatékonyságát a sikeresen kezelt helyzetek száma és az azokra fordított idő „mennyisége” határozza meg. Mindenkit foglalkoztatott már a gondolat: Hogyan válhatok én is meggyőzőbbé?

Az ösztönös és a professzionális kommunikátor közötti különbség a felkészültség szintjében mutatkozik meg! Ne bízsa Ön se a véletlenre a sikert!

Meggyőzési stratégiát érdemes folytatni minden esetben, ha a cél a hosszú távú együttműködés, kölcsönös elégedettség fenntartásával. Fontos, hogy mindkét fél nagyjából azonos mértékben érdekelt legyen a témában. Az érdek alapú megközelítés ideális módszer a bizalom kialakításához, fenntartásához.

ÉRDEK ALAPÚ KAPCSOLATI MEGKÖZELÍTÉS (IBR)

“Amikor valakivel beszélsz, sose azzal kezd, amiben eltér a véleményetek. Kezdd azzal, hogy kiemeled és hangsúlyozod azokat a dolgokat, amiben megegyeztek.” (Szókratész)

Ez a stratégia tiszteletben tartja az egyéni különbségeket, miközben segít abban, hogy ne rögzüljünk egy adott helyzetben.

CÉL: hosszú távú együttműködés!

Az érdek alapú kapcsolati megközelítés szabályai:

- ♣ A legfontosabb a jó kapcsolat
Amennyire lehetséges, viselkedjünk a partnerünkkel szemben nyugodtan, és próbáljuk megteremteni a kölcsönös tisztelet alapjait. Legyünk udvariasak, és még nyomás hatására is maradjunk konstruktívak.
- ♣ Válaszd külön a személyt és a problémát
Így valós problémákat tudunk megvitatni anélkül, hogy tönkretennék működő kapcsolatokat.
- ♣ Figyelj az elhangzó érdekekre
Így megérthetjük a háttérben meghúzódó okokat.
- ♣ Először hallgass, aztán beszélj
Egy probléma eredményes megoldásához meg kell értenünk a másik fél álláspontját, mielőtt megvédenénk a saját pozíciónkat.
- ♣ Rögzítsük a tényeket
Egyezünk meg és rögzítsük a célokat, megvizsgálandó elemeket, amelyek befolyással lehetnek a döntésre.
- ♣ Vizsgáljuk meg a lehetőségeket együtt
Legyünk nyitottak arra, hogy létezhet egy harmadik változat, amit együtt is megtalálhatunk.

A fenti szabályok alkalmazásával elkerülhetjük a szembenállást és kölcsönös ellenszenvet, vagyis azt, hogy kicsússzon a kontroll a kezünkől.

A tudatos vitakezeléshez érdemes önvizsgálatot tartani és tisztába jönni azzal, hogy a személyiségünk, habitusunk milyen ösztönös megnyilvánulásra késztet. Nincs helytelen vitakezelési stílus, mindig a helyzet dönti el, hogy mi mondható ideálisnak. Kölcsönös meglepedéshez azonban csak a „meggyőző” és „problémamegoldó” stílus vezet!

MEGGYŐZÉSI STÍLUSOK

A „MEGGYŐZŐ” STÍLUS

Célja elfogadtatni egy tervet, egyezsége jutni, változtatást eszközölni. Ahhoz, hogy meggyőző legyen, a felülpozícionált személy elfogadja a beszélgetőtárs indokait. Az érzelmeket tudomásul veszi, de ez nem befolyásolja a helyzetet.

Motiváció: kézzelfogható vagy nem kézzelfogható jutalommal tesszük érdekeltté a személyt, de ehhez fel kell mérni a helyzetet és ismerni kell a személyt.

A várható eredmények: az elvárás teljesül, de az érdekeltség csak rövid távú.

Akkor lehet alkalmazni, amikor a motiválásra vonatkozó információk helyesek, ha a probléma megoldására előzőleg kísérletet tettünk, de nem tudtuk megoldani, vagy ha nyereséghez juthatunk a beszélő által.

A „PROBLÉMAMEGOLDÓ” STÍLUS

Célja: a problémák megoldása, a közös érdekek megállapítása, a közös tevékenységek lebonyolítása.

A kommunikáció alatti viselkedés: az érzelmeik és a közös érdekek feltárására irányuló kérdések, információgyűjtés, gondolatok és vélemények megosztása. Az érzelmeiket elismerik, nem kritizálják, a viselkedés meghatározójának tekintik, bizonyos érzelmeiket nyíltan megosztanak.

Ösztönzés: a problémára, és nem a személyre való koncentráció eredményeképpen mutatkoznak majd meg az eredmények.

Eredmények: az esetek nagy részében a problémák megoldódnak.

Akkor alkalmazzuk, **ha tartós magatartás-változást akarunk elérni, amikor információkat szeretnénk szerezni, amikor számítani szeretnénk a beszélgetőtársra a terv kivitelezésében.**

„ROSSZALLÓ/HELYTELENÍTŐ” STÍLUS

Célja: a hibák vadászása, a kritizálás, a vádolás, a bűnbak-keresés.

A kommunikátor **magatartása** a következőkben nyilvánul meg: a bíró szerepét játssza, értékelő, bíráló, erős érzelmi telítettségű szavakat használ; nem adja meg a lehetőséget a válaszra. Ez ellenséges magatartást, sértődést és védekezésre való hajlamot vált ki a hallgatóból. A hallgató támadással vagy a kommunikációból való kilépéssel válaszol.

A kommunikációs stílus elvárásai: a hallgatónak az ő ítéletét és hatalmát kell elfogadnia, vagy válaszolnia kell a kimondott vagy a kommunikációba beleérthető fenyegetésre.

Az elért eredmények a következők lehetnek: a hallgató elfogadja ezt a helyzetet, vagy változtatnak a helytelenítő stratégián, ha a hallgató elismeri a vád jogosságát, és egyetért a másik fél ítéletével.

Ezt a stílust **abban az esetben lehet alkalmazni,** amikor valakinek meg kell győződnie arról, ki a felelős bizonyos tettekért, és amikor más stílus nem hozza meg a kívánt eredményt.

„TÁJÉKOZTATÓ-IRÁNYÍTÓ” STÍLUS

Célja: megmagyarázni valamit, utasítani valamire, rendelkezni valami felől. Ellenőrző és domináns magatartást von maga után. Bár az egyén érzelmeit elismeri, ezeket ki is hagyja a játékból.

Az ösztönzés egyszerű: ez feladat, tehát el kell végezni. Bizonyos mértékben fenyegetést is tartalmaz („nincs más választásod”).

Az eredmény lehet passzív elfogadás, talán az ellenséges érzület is kialakulhat, amikor a helyzet kétértelmű, megjelenhet a másik fél utasításainak és cselekedeteinek szabotálására való hajlam.

Akkor lehet alkalmazni, amikor valós kényszerítő körülmények ezt kívánják, és más út nem létezik.

A MEGGYŐZÉSI FOLYAMAT SZAKASZAI

BIZALOMÉPÍTÉS

Légkörteremtés

FELDERÍTÉS - INTERJÚ

Igényfelmérés, információk gyűjtése, kiinduló álláspontok

AJÁNLATTÉTEL

Ajánlatok meghallgatása, tisztázása (kérdés, aktív hallgatás)

A legkedvezőbb legyen számomra az ajánlatom, hogy szabad mozgásterem legyen az alkura, de az ajánlat minden pontját meg kell tudni indokolni.

Az érvelés és meggyőzés az ajánlattétel után következik (pont ezért kell tudni megindokolni).

Ha partnertől nem jön viszontajánlat, hanem a saját ajánlatomba köt bele, azonnal vissza kell utasítani, nem szabad magyarázkodni, hanem meg kell hallgatni, mit vár el ő!

Ha számíthatunk arra, hogy partnerünk versengő típus, akkor én teszem az első ajánlatot, mert ilyenkor én szabom meg a keretet (pl. legmagasabb árat mondom, költségek pedig megadják a legalacsonyabbat).

ALKUDOZÁS, EGYEZKEDÉS

- Közösen elfogadható elemek kiemelése
- Az érdekek feltárása (ha szükséges)
- Az ajánlatok közelítése
- Különbségek áthidalásán munkálkodás
- Kifogások kezelése

MEGÁLLAPODÁS

Döntés, megegyezés

LEZÁRÁS, BEFEJZÉS, RATIFIKÁLÁS

A kedvező benyomások megerősítése

A LEGGYAKORIBB HIBÁK

- érvek és bizonyítékok helyett megpróbálni kitalálni, hogy melyik félnek van igaza
- eleve sikertelennek tekinteni azt a tárgyalást, amelynek az elején, még reménytelennek tűnik az álláspontok közelítése
- a kemény tárgyalást összetéveszteni a makacssággal és a vélt makacsság miatt dühössé válni
- a gyengeség, bizonytalanság jelének tartani a tárgyalás elnapolását vagy felfüggesztését
- figyelmen kívül hagyni, hogy a tárgyalási stílus, viselkedés milyen hatást gyakorol a partnerre

A meggyőzési folyamat során nagy hasznunkra lehet, ha az úgynevezett értékesítés-orientációra építve alakítjuk a beszélgetéseinket, vitáinkat. Az értékesítés-orientáció három tudatos lépésből áll, melynek kommunikációs elemeit professzionálisan alkalmazva jelentősen növelhetjük az esélyét annak, hogy álláspontunk kifejtését követően (érveléstechnika) egyetértést érhetünk el!

ÉRTÉKESÍTÉS-ORIENTÁCIÓ

Rávezető kérdés – „igen kérdés”

Haszonérvelés – feltárt szükségletekre hangolva!

Ellenvetés- és kifogáskezelés

KÉRDEZÉSTECHNIKA

Használj nyílt és zárt kérdéseket!

- ✓ Jó kérdésekkel olyan helyzetet alakíthatunk ki, amelyre eladási javaslatot építhetünk.
- ✓ Kérdésekkel az érdeklődésünket is kifejezhetjük.
- ✓ A kérdező képes az óhajtott választ vagy reakciót előhívni.
- ✓ A kérdésekkel feltárhatjuk és elemezhetjük az Partner ellenállását, motivációit, aggályait, rossz tapasztalatait.
- ✓ Aki kérdez, meghatározza, hogy miről folyjon a beszélgetés – a beszélgetés optimális irányításának az eszköze.
- ✓ A kérdések segítenek a Partner személyiségének alaposabb felmérésében (intelligencia, előítéletek, szaktudás, képzettség, érdeklődés).

ÉRVELÉSTECHNIKA

- ✓ Csak olyan érveket használj, amelyek az adott Partner esetében jelentőséggel bírnak.
- ✓ Dolgozz alternatívákkal még akkor is, ha kezdettől fogva világos, hogy csak egy igazán jó megoldás van. A Partnernek legyen lehetősége választani. Természetesen a jobbat kell favorizálni.
- ✓ Csak valós érveket használj. Egy nem helytálló érv, és oda a bizalom.
- ✓ Minden érvnek bizonyíthatónak kell lennie, különben azok csupán látszat érvek. Ha lehet, mellékelj tényeket.
- ✓ Érveid ne csak logikusak, hanem érzelmekre hatóak is legyenek. A Partneredet erősebben vezérlik az érzelmei, mint gondolnád.
- ✓ Ne csak technikailag érvelj, hanem alakítsd át azokat látható előnyökké. Építs a nyereségérdekeltségére.
- ✓ A tárgyalás vége felé ismételd meg a legfontosabb érveket, hogy elmélyüljenek, rögzüljenek.
- ✓ Ellenvetéseket, kifogásokat sose cáfolj közvetlenül.
- ✓ Érvelés során használj retorikai fogásokat: a feszültségkeltés szüneteit, fokozásokat, hangsúlyokat, költői kérdéseket, összehasonlításokat.
- ✓ Érvelés közben a Partner nyelvét beszéld

ELLENVETÉS- ÉS KIFOGÁSKEZELÉS

- ✓ Gondoljuk végig, milyen kérdések merülhetnek fel! Azokból készülünk előre!
- ✓ Ismételjük el hangosan a kérdést!
 - Bizonyossá válhatunk abban, hogy jól értjük-e
 - Időt nyerünk, hogy átgondoljuk a feleletet
- ✓ Mindig őszintén válaszoljunk a kérdésre! Akkor is, ha nem tudjuk a megfelelő választ!
- ✓ Maradj nyugodt és tárgyilagos. Ne nyilvánítsd ki rögtön a mimikáddal, gesztusoddal vagy testtartásoddal, hogy nem kívántad ezt az ellenvetést!
- ✓ Engedd, hogy a Partner befejezze a mondandóját és érdeklődéssel hallgasd végig!
- ✓ Tarts rövid gondolkodási szünetet, mielőtt válaszolsz, vagy azonnal kérdezz vissza, hogy időt nyerj!
- ✓ Gondold végig, hogy mit akarhat a Partner. Érzelmi vagy racionális ellenvetésről van-e szó. Az érzelmi ellenvetést nem fogod tudni racionális érvekkel semlegesíteni.
- ✓ Használj aktív hallgatást. Foglald össze a Partner által mondottakat.
- ✓ Próbálj mindig nyugodtan és tárgyilagosan beszélni, érzelmeidet kontroll alatt tartani.
- ✓ Fűzz kérdést az ellenvetéshez. Aki kérdez, az irányít!
- ✓ Az a helyes megoldás, ha komolyan meghallgatjuk a Partnert, igazat adunk Neki ott ahol lehetséges, és az eddig adott információt kiegészítő érveléssel tesszük teljessé, vagy bizonyítjuk, ha a Partner kételkedik benne.
- ✓ Ne mondd ellent! Ne mondd „nem”-et! A lehetőségeket ismertesd, ha lehet, kínálj fel több lehetőséget, alternatívát.
- ✓ Hajlékony kifejezésmóddal kerüljük a Partner közvetlen megcáfolását.
- ✓ A jó kérdezőtechnika hatásosan kapcsolható össze a kifogások megválaszolásával. Kérdésfeltevéseinkkel együtt gondolkodásra, vagy a megoldások közös keresésére ösztönözhetjük az Ügyfelet.

A tárgyalásra való felkészülés fontos része azon gondolkodni, hogy mit teszünk olyan szituációkban, amelyekre nem sikerült előre felkészülnünk, tehát a rendkívüli helyzetekben.

Nem válaszolhatsz meg minden kérdést!

Az elhalasztott válasz apropót teremthet a beszélgetés, tárgyalás folytatására is!

Példamondatok:

- Ezt el lehet mondani, azonban azt is figyelembe kell venni...
- Megértem, hogy erre a következtetésre jutott, azonban...
- Természetesen ebben igaza van, de ha figyelembe veszi...
- Megértem az álláspontját
- Erre gondoltunk mi is...

HASZNOS ALAPELVEK ÉS TECHNIKÁK

Természetes tényként kell kezelni, hogy a Partner érdeklődésére számot tart a javaslatunk!

- ☑ A meggyőzési folyamat során mindvégig a Partner helyzetéből, problémáiból, érdekeiből vagy óhajaiból induljunk ki, hogy ne támadjon az, az érzése, ráerőltetünk valamilyen megoldást. Úgy kell éreznie, hogy a számára legjobb megoldás megtalálásán fáradozunk.
- ☑ Ne szakítsd félbe a Partneredet. Ha mégis, azt kérdéssel tedd meg.
- ☑ Kommunikálj aszertívan!
 - **verbális és non-verbális stílusjegyekre is ügyelj!**
 - **Küszöböld ki az agresszív (kioktatás) és az alárendelő kommunikáció stílusjegyeit (pl. feltételes mód).**
- ☑ A beszélgetés folyamán végig ügyelj a non-verbális kommunikáció stílusjegyeire:
 - **megfogalmazás** - udvarias, választékos
 - **hang, hanghordozás** - sugalljon előzékenységet
 - **hangszín** - meleg, barátságos
 - **dinamika, tempó** - határozott, magabiztos
- ☑ Természetes tényként kell kezelni, hogy a válaszukat elfogadja, a javaslatunk érdekl, a magyarázatunk elfogadható a számára!
- ☑ Mindig indokolj, láttasd a Partner hasznát. Mit, miért kérdezel, mit miért teszel, miért áll érdekében meghallgatnia Téged.
- ☑ Használj tudatos kérdezőtechnikát, nyitott és zárt kérdéseket. Kérdezz sokat, mutass érdeklődést.
- ☑ Igyekezz haszonérvelés formájában érvelni. Láttasd a víziót!
- ☑ Személyre szabott érvelést használj!
- ☑ Adj kellő mennyiségű információt – ezzel tiszteletet is mutatsz!
- ☑ Ne mondj „nem”-et! Helyette a lehetőséget ismertesd!
- ☑ Kerüld a kényszerítő („kell”) kommunikációt!
- ☑ Kínálj alternatívákat! → a Partner választhasson → Neked, egyet favorizálni kell!
- ☑ Tégy gesztusokat!
- ☑ Ha zaklatott, mutass együttérzést, fejezd ki!
- ☑ Ne cáfolj közvetlenül! Akkor se, ha tudod, hogy hibás az érvelés vagy az információ, amire hivatkozik.
- ☑ A sikeres eddigi, harmonikus együttműködést elevenítsd fel, hivatkozz rá!
- ☑ Sikeres jövőbeni együttműködést, jövőképet vizionálj
- ☑ Használd az „aktív odafigyelés technikáját” – foglald össze az elhangzottakat! Elkerüld a félreértéseket. Ha a partner meggyőződik arról, hogy megértetted az álláspontját, könnyebben fogadja el a Te véleményedet is!