**9-Дәріс тақырыбы:**Қарым-қатынасты ынталандыратын тәсілдер

Қарастырылатын мәселелер:

1.Эффективті аргументация.

2.Логикалық дәлелдердің негізгі ережелері.

3.Қарым қатынасты өрбітетін амалдар.

4.Конструктивті сын пікір шеберлігі.

5.Эмпатиялық тыңдау ережелері.

*Эффективті аргументация.*Көпшілік қауым адамдардың есімі мен тегін жаттауға тырыспайды, көп уақыт, көп қайраттылық кетеді деп ойлайды. Негізі, былай сылтау айтады: «Менің қолым тимеді». Кейде «мен жаттай алмаймын» деп сылтауратады. Шынымен жаттай алмадыңыз ба? Біз адамның есіміне байланысты сиқырды сезіне білуіміз керек-Деил Карнеги.

Франклин Д.Рузвельт адамдармен жақсы қарым-қатынас орнатудың ең қарапайым жолы – адамдардың аты-жөнін жаттап алу екенін білген, сәйкесінше, сол арқылы қайталанбас әсер қалдыратын. Тарихқа сүйенсек, АҚШ-ң бұл президенті бір рет қана жүздескен адамдардың аты-жөнін жаттап қана алмай, олардың әйелдерінің, тіпті балаларының да атын жаттап алатын қасиетке ие болған. Осыған жету үшін көп уақытын да сарп еткізген, себебі маңыздылығын түсінген.

Адамның аты-жөнін жаттап алу қасиеті, іскер қатынаста және әлеуметтік қарым-қатынаста, саясатта да керек. Нәтижесі әр кез оңтайлы болады.

Айтылатын ақпарат, не талаптарымыз, адамдардың есімін атағанда ерекше бояумен әрленеді. Қандай қызметтегі адам болмасын, оның есімін білу, әр кез біздің сиқырлы кілтіміз болмақ.

Билл Бэрн:Клиенттер маңызды емес деген адам, оларсыз тоқсан күн шыдап көрсінші.

Мүмкіндігінше көп адамды қамтитын байланыс орнату, ақылды іскерлік стратегия дегенді білдіреді. «Менде уақыт жоқ, менің қолым босамайды» ,-деп айтатындарға менің жауабым: егер шынымен табысқа жетем десеңіз, уақыт табасыз.

Адамдармен байланыс орнату үшін:

· Адамдарда уақыт тапшы, олардың уақытын бағалау керек

· Олардың қамын ойлаудың өзі жеткілікті

· Клиенттеріңізді мақтап отыру

· Оларды ұмытпау, байланысты үзіп алмау

Мекеменің қамын ойлау, ол деген ескі байланысты сақтай отырып, жаңа байланыс орнату. Осындай жұмыс жүйесін құрай біліңіздер. Клиенттеріңізді ұмытпайтындай жағдай жасаңыз. Фирма не кәсіпкер бұған жұмыс уақытының 10 пайызын бөлген кезде ғана, нәтиже ойдан шығатын болады.

*Қарым қатынасты өрбітетін амалдар.*Эмерсон:ен кездестірген әрбір адам менен биік және мен одан бір нәрсе үйренуге, оны сыйлауға тырысамын

Уильям Джемс айтқандай: «Адам бойындағы терең нормалардың бірі – бағалануды аңсау». Айналаға қарап, көз жеткізіңіз, бәрі тап солай! Қандай да болмасын, болып жатқан жағдайға өзіміздің үлесіміздің бар екенін көрсеткіміз келеді. Бізді бағалағанын қалаймыз, ол бізге ауадай қажет болып тұрады. Адамдарды бағалай білетін тұлға, достары, әріптестері, қоршаған орта тарапынан қолдау тауып отырады. Әрқашан қолында, оны әр кез сыйлы қонақ ететін, шақыру билеті болады. Бұл деген маңызды нәрсе.

Адамдарды жоғары бағалап, оларды марапаттап отырыңыздар. Олардың басымдылықтарын мойындаңыздар. Тұлғаның бойындағы дарынына және жағымды қасиеттеріне тамсана қараңыздар. Осылардың мәні-мағынасы бар ма? Әрине!!!

Адамдарға өздерін керекті екендігін қалай көрсетсе болады? Оларды маңызды деп санаңыздар. Адамдарды өміріңіздің маңызды жүйесі ретінде көре біліңіздер. Әркім сіздің өміріңізде өзінің рөлін ойнайды – менеджерден бастап, телефонға жауап қайтаратын бойжеткенге дейін. Өзіңіздің сөздеріңізбен, ілтипатыңызбен, іс-әрекеттеріңізбен, сыйлық жасағандықтарыңызбен – оларды қуантып отырыңыздар, адамның керекті екенін сездірудің мыңдаған жолы бар ғой!

*Конструктивті сын пікір шеберлігі.*

Адамдарға қалдыратын әсер маңызды.Алғашқы әсерді қалыптастыратын жалғыз ғана мүмкіндіктеріңіз бар

Адамдар сіздерді туралы көріп-білу арқылы пікір қалыптастырады. Ал сіздерді білмеген жағдайда, тек көргендері арқылы танумен болады. Бұл үшін оларды айыптауға болады ма?

Өзіңізді жақсы қырыңыздан көрсетіп, жақсы ой қалыптастырумен болыңыз.

Кейде адамдар, жақсы ой қалыптастыру – қулық пен жалған нәрсе деп ойлайды. Мүлдем олай емес. Егер сіз өзіңіздің бойыңыздағы қасиеттеріңіз немесе фирмаңыздың сапалы тауарын жақсы қырынан көрсеткіңіз келсе, онда бұл сіздің тікелей міндетіңіз!

Адамдарды таңғалдырып, керемет делінген презентациялар арқылы қанша рет шартқа отырдыңыздар? Әрине, қарапайым презентациға қарағанда көбірек нәтиже берген болар.

Бір тауарды сату кезінде немесе қызметте көтерілгіңіз келсе, барлық шектейтін нәрселерден аулақ болып, нық сенімділікпен алға бет алудан қорықпаңыз. Бұны істемеуден қорқыңыз.

Қалыптастыратын әсер өте маңызды, сондықтан жақсы әсер қалыптастыруды қолға алыңыздар!

Жетістік пен байлыққа жету барысында, көптеген мүлтіктер, қиыншылықтар және көңіл қалатын жәйттер болады. Бірі білінбейтін салдары бар жеңіл қиыншылықтар болса, Енді бірі өте ауыр, бар табандылық, ерліктеріңізді, сенімділіктеріңізді талап ететін қиыншылықтар болады. Осындай сәтте қалыптасқан мәселені қысқаша шолып өтіп, оған талдау жасаңыздар.

*Логикалық дәлелдердің негізгі ережелері.*Нокдаунға апаратын мықты, жылдам соққылар, сіз күтпеген жерде орын алады. Кәсіби боксер, ешқашан, өзін құлатып түсіретін соққыны күтпейді. Бұндай соққыдан қашып, бар мүмкіндігінше өзіне қорғаныс жасайды, алайда соққы деген кез-келген мықты қорғанысты да бұзып өтеді. Сәйкесінше, бизнесте де, өмірде де тап осылай – соққының үлесін әйеуір бір аламыз, бәрінен де бұрын олармен қалай күресу керектігін ойлау!

*Эмпатиялық тыңдау ережелері.*

Егер де сіз бірдеңе білмесеңіз, Мен тек өзімнің ақыл-ойымды ғана емес, пайдалануға болатын барлық ақыл-ойды қолданамын:Вудро Вильсон.

Сіздерде нарық, қызмет, немесе қандай да бір жоба жасау барысында кең көлемді ақпарат қажет болып, бірақ оның қайдан алатыныңызды білмейтін кездер болады ма? Неге осындай ақпаратты бере алатын адамға қоңырау шалып, сұрамасқа? Тіпті, танымайтын адамнан да көмек сұраудың еш айыбы жоқ. Сонымен бірге, бұндай қоңырау шалулар өзінің тиімді нәтижесін берері анық.

Егер сіздерге қандай да бір ақпарат керек болса: «Маған кім көмектесе алар еді?» Сосын, сол адамға хабарласып, мәселемен таныстырып, не қажеттігін сұрауыңызға болады. Адамдардың көмектескісі келген ниетінің өзі сенім ұялатады. Әрине, әр кез көмегін бере алмаса да, онның тоғызы жауабын береді, не жауабын білетін адамға жол нұсқайды.

Осыны ойлаңыздар. Егер біреу сізге қоңырау шалып, сәйкесінше сіз оған қажетті ақпаратты бере алсаңыз, қандай күйде болар едіңіз? Шынымен, қуаныш сезімі ұялайды. Біз біреуге пайдалы болғанды және біреуге көмек көрсеткенді жақсы көреміз.

Жағымды индивидуалдық: Адамның өз өмірін саналы түрде қуатты күшпен жоғарлатудан асқан қабілеттілігін көрмеппін:Торо.

Адамдар бейтарап адамдарға қарағанда, өздеріне ұнайтындармен бизнес жасағысы келеді. Соған қарамастан, көпшілік қауым әріптестермен, клиенттермен, жабдықтаушылармен қарым-қатынас барысында, бұл қатынастың маңыздылығын сезінбейді. Энтузиазмдары, жылулықтары, түсінісулері түк байқалмайды. Бұл дұрыс емес жол.

«Мен қандай болсам, мені солай қабылдасын», «мен өзгере алмаймын», «басқа адамның кейпіне ене алмаймын». Бос сөз! Көздеріңізді айқара ашып, бұрылыста абай болыңыздар! Неге өзіңізді өзгертпеске? Сіздің даралығыңыз сыйланған емес, жасалған.

Сіздің даралығыңыз не адамдарды тартады, не кері итереді. Азғантай болсын түсінік қалыптасқанда, адамдарды тартып, еліктіретін даралықтың маңыздылығын түсінетін боласыздар!

Жақында жүргізілген зерттеудің қорытындысы бойынша адамдардан күтілетін жақсы қасиеттер тізімі анықталды:

1. Әзілшілдік сезімі

2. Адалдық

3. Шынайылық

4. Ашықтық және қабылдағыштық

5. Позитивті психологиялық ұстаным

6. Жанашырлық

7. Сабырлық

8. Тыңдай алу қабілеттілігі

9. Өзіңе деген сенімділік

10. Мейірімділік

Ал бұл қасиеттердің қаншасына иесіз? Тексеріп көріңіз. Дұрысы, жақындарыңызға айтып, өзіңізді бағалаудан өткізіңіз. Кез-келген нәтижеге дайын болыңыз.

Егер он қасиеттің онына ие болсаңыз, даралықтың 100 пайыз тиімділігіне қол жеткіздіңіз деген сөз. Алайда, бұндай нәтиже өте сирек кездеседі. Егер бестен де аз қасиетке ие болсаңыз, онда өзіңізді талай жұмыс күтіп тұр деген мағына.

Сіздің даралығыңыз – сіздің әдеттеріңіз бен сіздің ойыңыздың эволюциясы болып табылады. Ойыңыз және әдеттеріңіз өзгеріске ұшырап отыратындай, сіздің даралығыңыз да өзгере алады. Сіздің бүгінгі іс-әрекетіңіз, ертең кім болатындығыңызды анықтайды. Бүгін, өткендегі немесе болашақтағы адамнан өзге адам болып табыласыз. Егер бұны түсінсеңіз, басқалардың бойындағы сіз қызығатын қасиетке ие болып, даралығыңызға өзгеріс алып келгіңіз келмей ме?

Адалдық : Том Питерс-Адамгершілік пен адалдықтан азғантай кері шегіну деген нәрсе болмайды.

Өздеріңіздің іскерлік қарым-қатынастарыңызда, әрдайым асқан адамгершілікті және адал болыңыздар. Тіпті, бұл қағидаттарды ұстану ақша талап ететін жағдайдың өзінде, кейіннен ол ақшаны еселеп қайтара аласыздар. Мейлі, сіздерде біреуді оп-оңай алдап-соғу мүмкіндігі тұрса да, еш уақытта олай істемеңіздер! Өз сөзіңізде тұрып, уәдені бұлжытпай орындаумен болыңыздар! Міндеттеріңізді орындаңыздар! Дәл осы арқылы, іскерлік қарым-қатынастар орнатылып, сатып алушыларыңыз тұрақты клиентке айналады.

Kез-келген қысқа мерзімді пайда, ұзақ мерзімді масқараға апарады. Жоғалған абырой қайтадан қалпына келмейді, керісінше адамгершілік және адалдық негізінде тұрғызылған абырой көп рет ақталады.

Тыңдай білу. *Екі адам бір-бірін жүректерінің тереңдігіне дейін түсінсе, онда олардың сөздері орхидеяның хош иісі іспеттес, құлаққа өте жағымды естіледі-*«Ицзин»

Барлығымыз дерлік адамдарды тыңдай алмаймыз, өйткені біздің ішкі цензорларымыз қалай әрекет ететінін және олар қандай жолмен ақпаратты фильтрлейтінін дұрыс ұғынбаймыз.

Адамдардың айтқан сөзін қабылдайтын сияқты көрінгенімізбен, өзіміздің бойымызды жеке оймыз, пікіріміз, білімімізге толтырып алатынымыз соншалық, жаңа нәрсеге, тіпті, орын қалмайды.

Біз тыңдай білсек, өзгелерден көп нәрсені үйрене алатын мүмкіндікке ие боламыз. Сонымен бірге, сіз тыңдай білсеңіз, адамдар мұны жоғары бағалап, сәйкесінше сізді де тыңдай бастайды.

Егер өзге адамдармен тиімді және терең тұрғыда қарым-қатынас орнатқыңыз келсе, олардан келетін ақпаратты жақсы қабылдап, түсіне білу керексіздер. Сіз менеджер, ата-ана, жар, әлде саудалық уәкіл болсаңыз да, басқа адамның ішкі жан-дүниесін түсіне білсеңіз, оған қажетті түрде көмек бере алсаңыз, онда сіз жақсы тыңдай және ести білесіз дегенді білдіреді.

Рөлді үлгілер: Батырларды құрметтеу – біздің жастық шағымызда қалып қоймауы тиіс. Батырлар өмір бойы бізді шабыттандыратын, бізге мотивация беретін тұлға болып қала беруі керек. Вуди Аллен ағайынды Маркстердің қойылымдарын жүз реттен көрген, сондағы арманы, солар іспеттес дарынды және әзілкеш болу. Сөйтіп, дарынды кинофильм жасап шығарушыға ықпал еткен, ағайынды Маркстер екені құпия емес.

Барлық ірі компаниялардың жетістікке апарған көшбасшылары бар. Қазіргі таңда сол тұлғалар компанияның жырына айналып, адамдарға шабыт сыйлайды.

Рөлді үлгілер – жетістікке жетудегі мықты және ең тиімді қадам болып табылады. Өйткені бізге шабыт сыйлап, алдыға жылжуға түрткі болады.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1.Лютова С.Н. Социальная психология личности (теория и практика): Курс лекций. М., 2002.

2.Соловьев Э.Я. Этикет делового человека: Организация встреч, приемов, презентаций: для бизнесменов и всех, кто вступает в контакты с иностранными фирмами, предпринимателями, дипломатами. - М., 1994.

3.Чернышева М.А. Этика деловых отношений. - М., 1988.

4.Холопова Т.П., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. - М., 1996.