

Про подтверждение

Причина создания: сотрудники «рвут» коммуникацию, теряю точки взаимопонимания

и доверия между друг другом и клиентами.

Задача: разъяснить и предотвратить возникновение ошибок в коммуникациях.

Результаты в работе зависят от того, как мы взаимодействуем друг с другом. Порой, обида или скрытая враждебность может стать причиной возникновения непродуктивности. Навык общения важен в любой сфере деятельности.

Нужно понимать причины возникновения «напрягов» в отношениях. Одна из самых частых — не давать подтверждение.

Подтверждение — один из секретов успешного общения.

Это первое условие успеха во взаимоотношениях. Это кислород, нефть, газ, хлеб, соль. Главное во взаимоотношениях — полноценное общение. А общение без подтверждений — как хлеб без муки.

Подтверждение — это когда вы даёте собеседнику понять, что вы его услышали.

Подтверждение — штука простая до примитивности, интуитивно понятная каждому.

Пример:

- Мама, я сегодня случайно разбил чашку.

- Понятно.

- Я поругалась с подругой!

- Ну бывает.

- Жена, дома нечего есть!

- Да дорогой, что правда, то правда.

Вы просто даете знать, что услышали и поняли сказанное ими.

Понравилось вам услышанное или нет, согласились вы или нет — другой разговор. Который может произойти — а может и не произойти. Главное правило — начинать разговор нужно с подтверждений. Даже если вам некогда и вы торопитесь. Очень часто человеку нужна не помощь, не советы, а просто чтобы его услышали и маякнули: «Хорошо», «Отлично», «Здорово», «Я понял».

Этого бывает вполне достаточно. И уж точно человеку не нужны укоры, ругань и нравоучения. Вот например дочка пришла пожаловаться на брата. Ей вовсе не нужны разборки по полной программе: кто, кого, за что, первый или второй раз ударил и каким словом обозвал...

Ей нужно, чтобы мама узнала, обняла и сказала:

- Да, дорогая, знаю неприятно. Хорошо, иди играй дальше.

Или еще пример: муж недоволен, что после целого дня работы нашёл дома лишь почерневший банан. Он хочет возмутиться. А в ответ получает спокойное понимание. Возмущаться уже как-то неохота.

Допустим, муж очень зол:

- Дорогая, дома абсолютно нечего жрать!

- Да дорогой, что правда, то правда.

- Неужели трудно было что-то приготовить к моему приходу??? Я же работаю как

сто лошадей!

- Понимаю. Ты голоден и сердит. Извини, замоталась. Давай я сейчас быстро

что-нибудь приготовлю, пока ты примешь душ?

Как не правильно общаться?

От того как мы общаемся с людьми зависит очень многое. Например, когда на вопрос человека вы иногда молчите, не желая говорить негатив. Но оказывается, этого не достаточно. Этого даже мало. Крайне мало.

При общении надо смотреть друг на друга и — подтверждать, что вы услышали. Что используют чаще всего большинство людей вместо подтверждений?

- молчание;
- противоречия — начинают спорить;
- нападки — атакуют в ответ.

При общении с клиентами, можно дать подтверждение, например, вот так:

- Я правильно вас поняла? и повторить сказанное собеседником.

Подтверждение в данном случае поможет избежать негативных результатов.

Идеальная картина: Каждый сотрудник всегда дает «подтверждение» другим людям в переписке или при живом общении

Неправильно: Не давать подтверждение в коммуникации