

Йосип Загорський

МИСТЕЦТВО УСПІШНОГО СПІЛКУВАННЯ
тебе слухають, тобі довіряють, у тебе купують

Київ – 2025

Загорський Йосип

З 14 Мистецтво успішного спілкування – тебе слухають, тобі довіряють, у тебе купують. – К.: Видавничий центр “Кафедра”, 2025 – 168 с.

ISBN 978-966-2711-77-6

Реалії сучасного світу диктують свої правила спілкування: говорити переконливо, гідно виходити з конфліктних ситуацій, захоплювати своїми цілями і завданнями – будь то спілкування з друзями, знайомими або колегами. У будь-якій сфері – від обговорення майбутньої відпустки в колі сім'ї до презентації нового продукту перед замовниками і клієнтами, ваш успіх буде визначатися навичками ефективної комунікації.

У ваших руках універсальний практичний посібник для тих, хто хоче поліпшити свої навички спілкування. Книга допоможе зрозуміти тонкощі вербальної та невербальної комунікації, запропонує конкретні поради щодо ефективного спілкування, виправлення помилок, які призводять до невдач у комунікації. За допомогою запропонованих технік можна стати справжнім майстром спілкування.

Для широкого кола читачів – для усіх хто прагне розкрити в собі талант вправного співрозмовника та переговорника.

УДК 159.942

ISBN 978-966-2711-77-6

© Видавничий центр “Кафедра”, 2025

Зміст

ВСТУП	5
Етап 1. ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ	7
Розділ 1. Вербальні та невербальні сигнали	10
Розділ 2. Створення рапорту	12
Розділ 3. Техніки вітання та представлення	14
Розділ 4. Техніки первинної взаємодії	16
Етап 2. ВИЯВЛЕННЯ ПОТРЕБ	25
Розділ 1. Активне слухання.....	27
Розділ 2. Техніки уточнюючих питань.....	29
Розділ 3. Аналіз вербальних і невербальних сигналів	31
Розділ 4. Техніки виявлення потреб	33
Розділ 5. Використання емпатії в спілкуванні.....	35
Розділ 6. Кейси та приклади виявлення потреб у різних ситуаціях	37
Етап 3. ФОРМУЛЮВАННЯ ПРОПОЗИЦІЙ	40
Розділ 1. Структура переконливого повідомлення	42
Розділ 2. Використання логіки та емоцій.....	49
Розділ 3. Презентаційні навички	52
Розділ 4. Мистецтво переконання.....	57
Розділ 5. Приклади успішного переконання	64
Етап 4. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ	68
Розділ 1. Причини конфліктів	71
Розділ 2. Техніки вирішення конфліктів	78
Розділ 3. Профілактика конфліктних ситуацій.....	82
Розділ 4. Практичні інструменти для управління конфліктами	88
Розділ 5. Стратегії виходу з конфліктних ситуацій	90
Етап 5. ЗАВЕРШЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ ТА КОНТАКТУ	93
Розділ 1. Техніки завершення спілкування.....	97
Розділ 2. Сигнали готовності до завершення.....	100
Розділ 3. Підтримка і зворотний зв'язок	103

Розділ 4. Зміцнення досягнутих результатів	104
Розділ 5. Побудова довірчих відносин	113
Етап 6. РОБОТА З ЗАПЕРЕЧЕННЯМИ	123
Розділ 1. Моральна підготовка до заперечень	125
Розділ 2. Емоційна стійкість	129
Розділ 3. Причини заперечень	130
Розділ 4. Нестача інформації	132
Розділ 5. Особисті переконання та уподобання	133
Розділ 6. Страх перед змінами	135
Розділ 7. Техніки подолання заперечень	137
Етап 7. МИСТЕЦТВО КОМУНІКАЦІЙ: ОБ'ЄДНАННЯ УСІХ НАВИЧОК	146
Розділ 1. Комунікація як симфонія	146
Розділ 2. Як комбінувати техніки для максимального ефекту	148
Розділ 3. Плавні переходи між техніками	151
Розділ 4. Як оцінювати і коригувати свої комунікативні навички	153
Розділ 5. Аналіз зворотного зв'язку	155
Розділ 6. Постійний розвиток	156
Етап 8. ПОСТІЙНЕ УДОСКОНАЛЕННЯ МИСТЕЦТВА СПІЛКУВАННЯ	159
Розділ 1. Продовження навчання і самовдосконалення	160
Розділ 2. Ресурси для поліпшення навичок	162
Розділ 3. Важливість постійної практики та аналізу помилوک	164
ВИСНОВОК	167

ВСТУП

Свого часу я наївно вважав, що мистецтво ефективної комунікації – це міф і неможливо навчитися спілкуватися так, щоб кожен діалог приносив результати і задоволення. Але я помилявся: це абсолютно реально – мій особистий досвід є яскравим тому підтвердженням.

Якими ж були мої перші кроки до ефективної комунікації?

Я вирішив знайти відповідь на питання: чому за інших рівних умов (харизма, знання, досвід) одна людина здатна завоювати увагу і довіру інших набагато швидше і ефективніше, ніж її колеги? І почав свій пошук.

Раніше я вважав, що досягти успіху в цьому питанні мені допоможе наступне:

- впевнений зовнішній вигляд;
- навички публічних виступів;
- ідеальні комунікативні техніки;
- згадки у відомих ЗМІ;
- підтримка впливових людей;
- добре структуроване резюме;
- велика кількість підписників у соціальних мережах;
- нагороди та визнання в професійному середовищі;
- власна видана книга...

Звичайно, ця стратегія має право на існування, і вона працює, але при цьому шлях, який потрібно пройти, довгий і важкий.

Я почав крок за кроком реалізовувати цю ідею, ставлячи галочку навпроти кожного з пунктів вище. Адже я дійсно був упевнений, що основа ефективної комунікації – це зовнішній антураж і демонстрація досягнутих результатів. Однак обставини змусили переконатися в іншому.

Поворотний момент у зміні підходу до комунікацій стався, коли мені зателефонував знайомий з проханням зустрітися з його другом і допомогти йому налагодити спілкування в колективі. Для мене це було можливістю отримати додатковий досвід, і, погоджуючись на зустріч, я не планував щось продавати.

Познайомившись, ми відразу перейшли до справи, оскільки у нас було мало часу – всього півтори години. На консультації я не згадував про свої досягнення і написані статті. Я просто відповів на питання співрозмовника, показав, як можна поліпшити його комунікаційні навички, і пояснив, як перебудувати модель спілкування. У підсумку він став моїм постійним клієнтом.

Для мене це було одкровенням. Виявилось, що весь час я будував спілкування, спираючись на зовнішні результати своєї діяльності. А можна було якісно взаємодіяти і без демонстрації всього цього.

Про що ця книга?

Ключове завдання – змінити ваш підхід до комунікації і навчити вас спілкуватися так, щоб кожен діалог приносив результат. Фактично я не пропоную вам кардинально змінюватися в одну мить – ви будете робити те ж саме, що і зараз, але вже з поступовим впровадженням ефективних комунікативних технік! У представленому виданні я розберу помилки, які відділяли мене і моїх клієнтів від дійсно успішного спілкування.

Книга розділена на сім частин, кожна з яких є окремі етапи опанування мистецтвом ефективної комунікації. Ми глибоко опрацюємо важливі аспекти спілкування: встановлення контакту, виявлення потреб, формулювання пропозицій, обговорення важливих питань, подолання розбіжностей, завершення контакту і підтримка довгострокових відносин. Ви дізнаєтеся, як використовувати ці навички в повсякденному житті, щоб поліпшити ваші особисті та професійні взаємодії.

Для зручності на початку кожного розділу я вказав цілі та завдання для кожного етапу. Так ви відразу будете розуміти, про що йтиметься далі.

Рекомендую озброїтися закладками і робити позначки прямо на полях книги. До них ви будете повертатися не раз протягом першого, а то й другого-третього року вашої роботи над собою.

Бажаю вам з легкістю засвоїти цей матеріал!