SOCAR

TƏSİRETMƏ



2-ci nəşr

Müxtəlif şəxsiyyət tipləri ilə qarşılıqlı anlaşmaq, müqavimətin öhdəsindən gəlmək və ən əsası, bir qərara varmaq üçün məsləhət, üsul və alətlər

Riçard Stori

"Təsiretmə – biznesin görə bilmədiyimiz mühərrik yağıdır; maliyyə anlayışından belə daha vacib bir idarəetmə bacarığıdır və müəssisənin balans hesabatı ilə eyni dərəcədə əhəmiyyətə malikdir. Riçard Stori bu sahənin bilicisidir. Onun bu əhatəli kitabı rəhbərlərin (menecerlərin) bu gün tez və asanlıqla əldə edə biləcəkləri ən dolğun təlimat vəsaitidir".

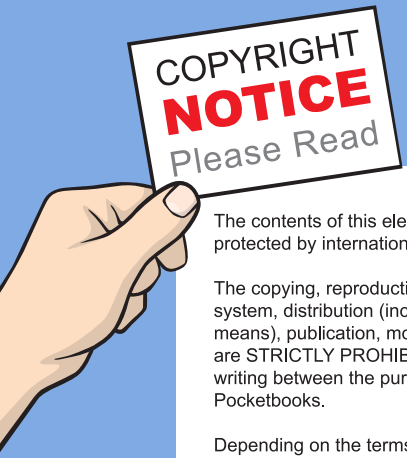
Ed Li, "BT Consulting & Systems Integration" şirkətində təlim və inkişaf meneceri

"Bir çox rəhbərlərin (menecerlərin) çətinlik çəkdiyi mövzu ilə bağlı son dərəcə əhatəli bir təlimat vəsaitidir. Elə tərtib olunub ki, həm təsiretmə mövzusu ilə ümumi tanışlıq məqsədilə, həm də çətin bir görüşdən əvvəl istinad mənbəyi olaraq istifadə etmək mümkündür".

Stiv Reyvnhill, "SunGard Availability Services (UK) Ltd" şirkətində İnsan resursları şöbəsinin rəhbəri

TƏSİRETMƏ

First published as the Influencing Pocketbook by Richard Storey. (c) Richard Storey, 2015.
Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.



The contents of this electronic book (text and graphics) are protected by international copyright law. All rights reserved.

The copying, reproduction, duplication, storage in a retrieval system, distribution (including by email, fax or other electronic means), publication, modification or transmission of the book are STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser/licensee and Management Pocketbooks.

Depending on the terms of your purchase/licence, you may be entitled to print parts of this electronic book for your personal use only. Multiple printing/photocopying is STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser and Management Pocketbooks.

If you are in any doubt about the permitted use of this electronic book, or believe that it has come into your possession by means that contravene this copyright notice, please contact us.

SOCAR

MANAGEMENT POCKETBOOKS

Wild's Yard, The Dean,
Alresford, Hampshire
SO24 9BQ UK

Tel: +44 (0)1962 735573
Fax: +44 (0)1962 733637
sales@pocketbook.co.uk
www.pocketbook.co.uk

Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.

MÜNDƏRİCAT



TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI 5
Təsiretmə nə deməkdir; gizli və açıq təsir sahələri; 6 təməl prinsip; hazırlıq; məqsədlər; təsir etmək üçün 5 asan addım; necə davranmalı; məşqin əhəmiyyəti



TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ 19
Səkkiz təsiretmə tərzi; pozitiv davranışın gücü və onu necə təkrarlamalı



BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM? 33
İnsanları "bəli" deməyə nə vadar edir; prinsip və dəyərlərin nəzərə alınması; təsəvvürlər və fikirlər; ehtiyaclar və zərurətlər; istək və arzular; təklifin xüsusiyyətləri, faydaları və üstünlükləri



MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ? 43
Tənbəl və məhdudlaşdırıcı dilə qarşı supersuallar; dinləmə üsulları



QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ 57
Qarşılıqlı anlaşmanın əhəmiyyəti; gerçəklik xəritəsi; bioqrafik uyğunluq; uyğunsuzluğun faydaları; şəbəkələşmənin rolu



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ 69
Dörd şəxsiyyt tipi – həm pozitiv, həm də neqativ davranış nümunələrinə əsasən bu tiplərin müəyyən edilməsi və onlara təsiretmə



DƏYİŞİKLİK VƏ MÜQAVİMƏTİN İDARƏ EDİLMƏSİ 85
Dəyişikliyə təsir edin; insanlar niyə müqavimət göstərir; müqavimətin formaları; strategiya və taktikalar; fərqli kateqoriyadan olan insanlara təsir etməyin yolları



MÜSBƏT CAVAB ALMAĞIN YOLLARI 101
Qərarı (cavabı) soruşmağın uyğun vaxtını bilin; qərarsızlara necə təsir etməli; müsbət cavab almağın yolları





TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

TƏSİR ETMƏK NƏ DEMƏKDİR?



Təsir etmək...

...əsasən də, diqqət çəkmədən və ya qarşı tərəfə hiss etdirmədən öz istədiyinə nail olmaq deməkdir.

Əksər rəhbərlər çox vaxt bunu bacarırlar.

- Siz, sadəcə, özünüz olaraq (təbii davranaraq) başqalarına təsir göstərə bilərsiniz. (Heç fikir vermisinizmi, uşaqlar necə asanlıqla ətrafdakıların davranışlarının təsirinə məruz qalırlar.)
- Siz gizli şəkildə, "arxa planda" qalaraq da təsir göstərə bilərsiniz.
- Daha açıq strategiya və taktikalardan istifadə edə bilərsiniz.

Təsir etməyi yaxşı bacaranlar başqalarına öz ideyalarını qəbul etdirə bilir və bu zaman mövcud münasibətləri də qoruyub saxlamağı bacarırlar. Əgər qarşı tərəf manipulyasiyaya məruz qaldığını hiss etsə, münasibətlər də zərər görə bilər. Mövcud olan fərqli strategiyaları başa düşməli və yanaşma tərzinizi planlaşdırmağı bacarmalısınız.

TƏSİR ETMƏK "SƏNƏT"İNƏ NECƏ YİYƏLƏNMƏLİ?



Bu günün rəhbər şəxslərinin işdə əməkdaşlara təsir etmək qabiliyyəti ölçülür və bu qabiliyyətin ölçülməsi getdikcə daha da aktuallaşır. Öz istədiyini başqalarına qəbul etdirmək bacarığı aşağıdakı amillərə birbaşa təsir göstərir:

- işçi heyətinizin rifahı;
- şirkətinizin inkişafı;
- nəhayət, sizin öz taleyiniz.

Yəqin ki, siz də insanlara təsir etməyi bacaran rəhbərlərdənsiniz – lakin bəzi hallarda. Bəs təsiretmə bacarığınızı stabil hala necə gətirə bilərsiniz? Əgər güclü və zəif tərəflərinizi müəyyənləşdirməyi və bəzi dəyişikliklər etməyi bacarsanız, sizə heç kim çata bilməz.

Bu günün iş dünyasında uğur qazanmaq üçün, ilk növbədə, nə etməliyəm?

İnsanları öz dəyərimə və ideyalarımın dəyərinə inandırmalıyam.

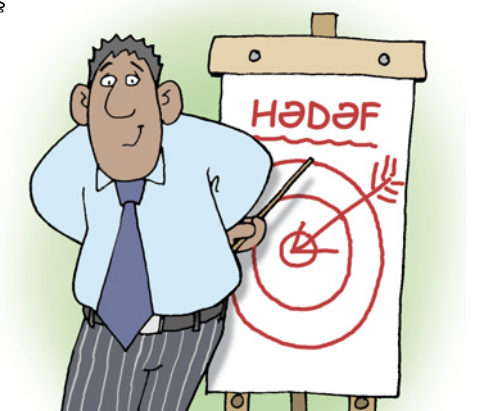
Amerika İdarəetmə Assosiasiyası
(2800 rəhbər şəxs arasında keçirilmiş sorğudan)

TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

AŞKAR TƏSİRİN SƏCİYYƏVİ SAHƏLƏRİ

Əksər hallarda, xüsusilə də iş dünyasında təsir etmək zəruri hal alır və biz bu qabiliyyəti insan ünsiyyətinin bir hissəsi kimi qəbul edirik. Bu zaman təsiretmə aşkar şəkildə baş verir və bir qayda olaraq, qəbul edilmiş müəyyən bir proses şəklində baş tutur. Aşkar təsiretməni aşağıdakı hallarda görə bilərik:

- toplantılar;
- təqdimatlar;
- satışla bağlı söhbətlər;
- debatlar və müzakirələr;
- dəyişikliyin idarə edilməsi;
- hesabatlar;
- təkliflər;
- danışıqlar;
- performansın idarə edilməsi;
- prosesin idarə edilməsi.



TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

GİZLİ TƏSİRİN SƏCİYYƏVİ SAHƏLƏRİ



Təsiretmə o qədər də aşkar olmayan və birbaşa şəkildə də baş tuta bilər. Siz başqalarına məqsədli şəkildə təsir etməyə çalışmasanız belə, davranışınız başqalarının diqqətini cəlb edir. Belə hallarda diqqətlə seçilərək və ya dolayı şəkildə deyilməsinə baxmayaraq, sözləriniz hər zaman bu və ya digər formada şərh edilir. Qısacası, təsir etmək istəyib-istəməməyimizdən asılı olmayaraq, biz davamlı olaraq ətraf aləmə təsirli mesajlar ötürürük.

Adətən, zərif, asta və aramsız olan gizli təsir aşağıdakı hallarda yaxşı nəticə verir:

- kiminsə imicini dəyişərkən;
- münasibət/mövqe və davranışları dəyişərkən;
- nümunə/misal çəkərkən;
- qeyri-verbal ünsiyyət zamanı;
- qarşılıqlı anlaşmanı quran və qoruyub-saxlayan zaman;
- münasibətləri inkişaf etdirərkən;
- başqalarına təsir edərkən;
- mentorluq edərkən;
- müştərilərlə münasibətləri idarə edərkən;
- metafora və analogiyadan istifadə edərkən.

TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

ALTI TƏMƏL PRİNSİP



Təsiretmə sahəsində aparıcı sosioloqlardan biri olan Robert Çaldini müəllifi olduğu "Təsirin psixologiyası" adlı kitabında fərdlər, qruplar və müəssisələr daxilində pozitiv dəyişiklik yaradan 6 təməl prinsip irəli sürür:

1. İnsanlar başqa insanları satın alırlar. Əgər qarşı tərəf sizi bəyənirsə, onda çox güman ki, onlar sizin söylədiklərinizi qəbul edəcəklər. Lakin süni şəkildə başqalarının xoşuna gəlməyə çalışmayın – qarşı tərəflə hansı ortaq cəhətlərinizin olduğunu araşdıraraq münasibət qurmağa çalışın. İnsanlar ortaq dəyərlərə effektiv reaksiya verirlər.
2. Əgər qarşı tərəf sizin onlar üçün etdiklərinizə görə özlərini borclu hiss etsələr, sizə kömək etmək istəyəcəklər. Bir yaxşılıq başqa bir yaxşılığa layiqdir. İlk kömək edən tərəf siz olun və qarşı tərəfə dəstək olun, məsləhət verin, qayğı göstərin. Şəbəkənizdəki insanlara təmənnasız dəyər təklif edin.
3. İnsanlar özlərinə bənzəyən insanların davranışlarını təkrarlayırlar; onlar normalara uyğun hərəkət etmək istəyirlər. "Sosial sübut" (və ya "sosial əhəmiyyət") adlanan bu hal onu göstərir ki, insanlar onlarla ortaq fikirlərə malik olanları, yaxud tay-tuşlarını müşahidə edir və əksər hallarda onların etdiklərini təkrarlayırlar. İnsanlar özlərinə bərabər bildikləri şəxslərin güclü təsirinə məruz qalırlar. (Bu halın "Twitter", "Facebook", "TripAdvisor", "Yelp" və s. sosial şəbəkələrin nümunəsində şahidi oluruq.)

ALTI TƏMƏL PRİNSİP



4. İnsanlar nəyəsə razılıq (xüsusilə də yazılı şəkildə) bildiriblərsə, onda bu razılığa əməl etməyə çalışırlar. Mümkün olan bütün hallarda təkliflərinizə qəti razılıq almağa səy göstərin.
5. İnsanlar, bir qayda olaraq, mütəxəssislərə və güc sahiblərinə tabe olurlar. Güc dedikdə, vəzifə/mövqe, titul, geyim, o cümlədən ev, maşın, ofis kimi atributlar nəzərdə tutulur. Təsir edə bilmək üçün gücə mütləq mənada sahib olmağınıza ehtiyac yoxdur, sadəcə, görünüşünüz və danışığınızla güclü/nüfuzlu şəxs təəssüratı yaratmağı bacarmalısınız.
6. Məhdudiyyət və/və ya məhdud vaxt effektiv təsiretmə gücünə malikdir. İnsanlar bir şeyin məhdud/nadir və ya müstəsna xarakterə malik olduğunu düşünürlərsə, ona daha böyük dəyər verirlər.

TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

KİM, NƏ, HARADA, NƏ VAXT?



Hazırlıq uğurlu təsiretmə ssenarilərinin təməl daşını təşkil edir. Strategiyanızı planlaşdırmağa başlamazdan əvvəl özünüzə aşağıdakı sualları verin:

- Kiminlə (kimlərlə) görüşəcəyəm? Onların mənim təklifimlə razılaşmağa səlahiyyəti yetirmi? Başqa kiminləsə məsləhətləşməyə lüzum görəcəklərmi? Birinci növbədə, onlarımı inandırmalıyam?
- Bu söhbətdən hər ikimiz (hər iki tərəf) konkret olaraq nə qazanacağıq?
- Harada görüşəcəyik? İşdə, yoxsa kənar bir yerdə? Bizim, yoxsa onların ofisində, yaxud heç birimizə aid olmayan bir toplantı məkanında?
- Görüşmək üçün ən uyğun/əlverişli vaxt hansıdır? Səhər? Nahardan əvvəl və ya sonra? Axşamüstü və ya axşam? Bəlkə, işdənsonrakı saatlarda?

TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

TƏSİR ETMƏKLƏ BAĞLI MƏQSƏDLƏRİNİZ

Təsiretmə ilə bağlı planlaşdırma apararkən əvvəlcə məhz nail olmaq istədiyinizi aydın və pozitiv şəkildə yazın:

- İstədiyiniz nəticəyə nail olmağın nə demək olduğunu təsəvvürünüzdə canlandırın:
  - Necə görünəcək?
  - Necə səslənəcək?
  - Nə hiss etdirəcək?
- Kontekst nədən ibarətdir? Harada, nə vaxt, kiminlə görüşəcəksiniz?
- Nəticənin necə olacağı yalnız sizdən asılıdır, yoxsa bu nəticəyə nail olmaq üçün başqalarının köməyinə arxayın olmalısınız?
- Sizin nailiyyətiniz başqalarına hansı təsiri göstərə bilər? Bu sizi məmnun edirmi?



TƏSİRETMƏNİ ASANLAŞDIRAN 5 ADDIM



Effektiv təsiretməni reallaşdıran 5 əsas addımla tanış olun. Hər bir təfərrüata diqqət yetirməyinizə imkan verən bu modeli öz xarakterik xüsusiyyətinizə çevirin.

1. Qarşılıqlı anlaşmaya nail olun.
Onlarla eyni səviyyədə olun; dəyərlərini və təsəvvürlərini qəbul edin; onların davranış modelinə uyğunlaşın, öz şəxsiyyət tipinizə aid olan xüsusiyyətlərinizi onlarınkı ilə kombinə edin.

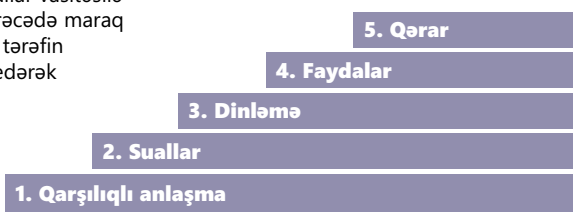
2. Suallar verin.
Ehtiyacları və fərqli cavabları üzə çıxarın; onların motivlərini, mövqe/münasibət və hiss etdiklərini müəyyən etməyə çalışın.

3. Aktiv şəkildə dinləyin.
Onları dinlədiyinizi nümayiş etdirin; bütün duyğularınızla qulaq asın; mühakimə etməyi dayandırın.

TƏSİRETMƏNİ ASANLAŞDIRAN 5 ADDIM

4. Əldə ediləcək müvafiq faydaları vurğulayın.
Təklifinizin konkret faydalarının onların ehtiyaclarını nə dərəcədə dəqiqliklə əks etdirdiyini izah edin.

5. Qərara doğru irəliləyin.
Qərara varmağa kömək edəcək/istiqamətləndirəcək suallar verin; hipotetik suallar vasitəsilə qarşı tərəfin təklifə nə dərəcədə maraq bəslədiyini yoxlayın; qarşı tərəfin təklifi qəbul etdiyini fərz edərək pozitiv fikirlər söyləyin.



TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

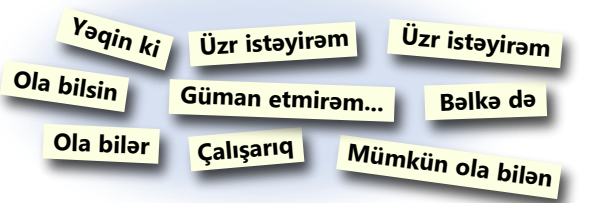


ELƏ DAVRANIN Kİ, SANKİ TƏKLİFİNİZİ QƏBUL EDƏCƏKLƏR

Əslində, hamımız başqalarının davranışının bu və ya digər dərəcədə təsirinə məruz qalırıq. Qarşı tərəf inandırıcı görünəndə və danışanda, istər-istəməz, bu təsirdən tamamilə qurtula bilmirik.

- Siz də inandırıcı görünməyə çalışın; mesajlarınızın təsir gücünü qüvvətləndirmək üçün pozitiv bədən dilindən istifadə edin.
- Siz də inandırıcı danışmağa çalışın; mesajlarınızı vurğulamaq üçün müvafiq səs tonundan istifadə edin.
- Mesajlarınızın təsir gücünü azaldan sözlərdən istifadə etməyin.
- Lüzumsuz tərəddüd nümayiş etdirməyin.

Mesajlarınızın təsir gücünü (bilmədən) azaldan istifadə etdiyiniz sözlər:





ÖZÜNÜZƏ İNANIN

Əksər insanlar çox tez təslim olurlar. Böyük ixtiraçılar, alimlər, rəssamlar, siyasətçilər zamanında tezcə "ağ bayraq" qaldırıb təslim olsaydılar, qazandıqları mövqeyə gəlib çıxa bilərdilərmi? Əzm göstərməyi bacaran insanlar başa düşürlər ki, erkən uğursuzluq faydalı bir əks-əlaqə (bildirilən rəy və fikirlər) ortaya çıxara bilər.

- Təcrübə + uğursuzluğun qəbul edilməsi = məğlubiyyət və qəbullanma
- Təcrübə + rəy və fikirlərin qiymətləndirilməsi = öyrənmək, seçim və inkişaf

Lakin təsir və ya idarə edə bilməyəcəyiniz məsələlərə həddən artıq səy və əmək sərf edərək çarəsizlik və gücsüzlük hisslərinə qapıla bilərsiniz. İşin sirri ondadır ki, reallığı qəbul edib mədəni şəkildə geri çəkilməyi bacarmalısınız.

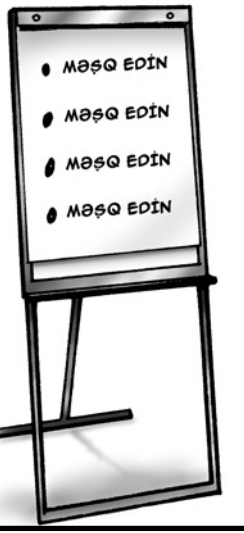
TƏSİRETMƏNİN PLANLAŞDIRILMASI

MƏŞQ, MƏŞQ, YENƏ DƏ MƏŞQ



Mürəkkəb təsiretmə situasiyalarının məşq edilməsinin əhəmiyyətini sözlərlə ifadə etmək mümkün deyil.

1. Məqsədlərinizi qeyd edin.
2. Qarşı tərəfin rolunu ifa etməsi üçün özünüzə bir tərəf müqabili tapın.
3. Real situasiyaya uyğun olması üçün faktiki məkanda məşq edin.
4. Tərəf müqabilinizi ətraflı şəkildə məlumatlandırın.
5. Bir dəfə başdan-ayağa məşq edin.
6. Sonra müzakirəyə başlayın və dəyişikliklərlə bağlı razılığa gəlin.
7. İkinci dəfə məşq edin.
8. Yenə müzakirə edin.
9. Nə qədər lazımdırsa, o qədər də məşq edin.
10. Gerçək görüşə böyük qətiyyət və özünəinamla gedin!





TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

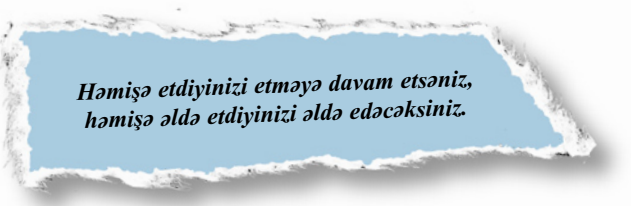
HƏR SİTUASİYAYA UYĞUNLAŞAN RƏHBƏR



Bir rəhbər olaraq seçdiyiniz davranış və yanaşma tərzi uğurunuza və ya uğursuzluğunuza ciddi təsir göstərəcək.

Bir sıra fərqli davranış və yanaşma tərzi seçmək sizə hər situasiyaya uyğunlaşa bilmək fürsəti verir.

Bu isə sizin imkanlarınızı genişləndirir və nəticə etibarilə, uğur qazanmaq şansınızı artırır.



TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

TƏBİİ TƏSİRETMƏ TƏRZİ



Əksər rəhbərlərin (menecerlərin) öz təbii təsiretmə tərzi var və onlar mümkün olan istənilən halda bu tərzdən istifadə edirlər. Dəyişikliyə daha rahat uyğunlaşa bilən rəhbərin isə hər zaman bir "ehtiyat tərzi" olur: öz təbii tərzi arzuedilən nəticəni verməyəndə ehtiyatda olanı işə salır.

Halbuki təsiretmənin müəyyən edilmiş, ən azı, 8 tərzi mövcuddur və onların heç birinə aqressivlik, manipulyasiya və ya məcburetmə aid deyil! Bir halda ki təsir etməli olduğunuz insanların şəxsiyyət tipi müxtəlifdir, o zaman fərqli təsiretmə tərzlərinə yiyələnərək uğur qazanmaq şansınızı artıra bilərsiniz. Təbii tərzinizin komfort zonasından kənara çıxın və təsiretmənin yeni üslublarını öyrənərək davamlı uğurun sevincini yaşayın.

Diqqətli olun: ən yüksək uğur ehtimalına malik olan təsiretmə tərzini müəyyən etmək üçün düşünüb-daşının. Tərzinizi hədsiz dərəcədə çox dəyişdikdə "sağı-solu bəlli olmayan" insan reputasiyası qazana bilərsiniz.



AVTOKRATİK – MƏCBURETMƏ TƏRZİ

Siz diktə edirsiniz – onlar razılaşırlar.

Aşağıdakı hallarda avtokratik tərzdən istifadə edə bilərsiniz:

- tez cavab almaq istəyirsiniz;
- sadəcə qısamüddətli bir öhdəlik götürmək niyyətindəsiniz;
- təsir edə biləcəyinizi yoxlamaqdan məmnunluq duyursunuz.

Bu təsiretmə tərzi güc, səlahiyyət, yaş, bilik və məntiqlə dəstəkləndikdə daha çox nəticə verir. Müqavimət və etirazlar minimuma enir. Qarşı tərəfin etməsini istədiyinizi onlara deyirsiniz.



Mənfi tərəfləri: Avtokratik tərz yüksək risk daşıyan strategiya ola bilər və qarşı tərəfə "sən qazandın, mən itirdim" hissiyyatı yaşada bilər. Növbəti dəfə onlar bunun əvəzini çıxa bilərlər.

TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

ƏMƏKDAŞLIQ – "BİRGƏ İŞ" TƏRZİ



Bu zaman siz qarşı tərəfi də qərar qəbulu prosesinə cəlb edirsiniz.

Aşağıdakı hallarda bu tərzdən istifadə edə bilərsiniz:

- qarşı tərəflə münasibətlərinizdə uzunmüddətli təsiri qoruyub saxalamaq istəyirsiniz;
- yüksəksəviyyəli bir öhdəlik götürmək niyyətindəsiniz;
- təsiretmənin nəticəsini həyata keçirmək üçün vaxtınız yoxdur.

Güc və ya səlahiyyətə malik deyilsinizsə, bu tərz çox köməyinizə çatacaq.



Mənfi tərəfləri: Demokratiya zaman tələb edir və "hər ağızdan bir fikrin" çıxması nəticəsində o qədər də mükəmməl olmayan həll yolları təklif edilə bilər. Əməkdaşlıq tərzinə davam edin, dərhal fikrinizdən daşınmayın. Həddən çox parametr və şərt qoymamağa çalışın, əks təqdirdə, qarşı tərəfdə tərəddüd yarana bilər.

TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

MƏNTİQLİ YANAŞMA

Bu zaman siz faktlara əsaslanan dəqiq, məntiqli, təkzibedilməz arqumentlərdən istifadə edirsiniz.

Bu tərzdən aşağıdakı hallarda istifadə edə bilərsiniz:

- qarşı tərəf faktlar və təfərrüatlı məlumat tələb edir;
- "ev tapşırığı"nızı yerinə yetirməyə hazırsınız;
- qarşı tərəfin reaksiyasını/cavabını gözləməyə hazırsınız.

Qarşı tərəf də məntiqli və sağlam düşünməyi bacarırsa, onda bu tərz effektiv nəticə verir. Mübaliğəyə yol verməyin və lüzumsuz emosiyaya qapılmayın. Əvəzində, faktları və rəqəmləri ortaya qoyun.



Mənfi tərəfləri: Bu tərz sizə uzun-uzadı və yorucu gələ bilər. Hətta belə danışıqlarda sizdən müəyyən faktları yazılı şəkildə də tələb edə bilərlər. Arqumentinizi hazırlamağa da, onu izah etməyə də, qarşı tərəfin reaksiyasını gözləməyə də vaxt ayırın.

TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

EMOSİONAL YANAŞMA

Bu zaman təbii cazibənizi, xarizma və ya entuziazmınızı ortaya qoyursunuz.

Aşağıdakı hallarda emosiyalarınızdan istifadə edin:

- qarşı tərəfin də özünü haqqında danışdığınız həyəcanverici layihənin bir hissəsi kimi hiss etməsini istəyirsiniz;
- qarşı tərəfin motivasiyasını alovlandırmağa çalışırsınız;
- irəli sürdüyünüz ideya ilə bağlı, həqiqətən də, çox həvəslisiniz.

Təsiriniz hiss etdiklərinizin və inandıqlarınızın həqiqi davamı kimi özünü göstərəndə bu yanaşma effektiv nəticə verir. İdeyalarınızın uzunmüddətli təsirinə nail olaraq onların dəyərini davamlı şəkildə qüvvədə saxlayacaqsınız.



Mənfi tərəfləri: Emosional yanaşma tərzi risk daşıyır. Ağızda pis bir dad buraxa bilər. Acı xatirələr uzun müddət insanı narahat edir.



TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

QƏTİYYƏTLİ YANAŞMA



Bu zaman nə istədiyinizi də, nə istəmədiyinizi də birbaşa, aydın və qətiyyətlə söyləyirsiniz.

Aşağıdakı hallarda qətiyyətli olun:

- avtokratik insanlara, bullinq tətbiq edənlərə, "ağır tərpənən" durğun insanlara təsir etmək istəyirsiniz;
- davranışlara təsir göstərmək istəyirsiniz;
- reaksiya/cavab verməkdən daha çox, iş görməli və təşəbbüs irəli sürməlisiniz.

Qətiyyətlilik uzun müddət davam edən təsirə malikdir – xüsusilə də bunu sizdən gözləməyən insanlar üzərində. Onların müqaviməti sizin qətiyyət və əzminizə tuş gəlir.



Mənfi tərəfləri: Yoxdur. Qətiyyətli təsiretmə çox az risk daşıyır, bəzən isə heç risk daşımır.



TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

PASSİV YANAŞMA



Aşkar təsir göstərmədən itaətkar davranaraq günün qalibi olursunuz.

Aşağıdakı hallarda passiv yanaşma tətbiq edin:

- arzuedilən davranışı sərgiləyərək qarşı tərəfə təsir göstərmək istəyirsiniz;
- lüzumsuz qarşıdurmadan uzaq olmağa çalışırsınız;
- digər bütün tərzləri artıq sınaqdan keçirmisiniz.

Siz arzuedilən davranışları sakitcə sərgilədikcə qarşı tərəf sizin "ardınızca getməyin" dəyərini özü görə bilər. Güc və ya səlahiyyət sahibləri ilə baş verə biləcək bir çox potensial qarşıdurmalar "itaətkar təsiretmə" tələb edir ki, bu sayədə də pozitiv nəticələr ortaya çıxa bilər.



Mənfi tərəfləri: İtaətkarlığınız sizə özünəhörmətinizin aşağı olduğunu hiss etdirə bilər. Bunun öhdəsindən gələ bilərsinizmi?

TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

SATIŞ YANAŞMASI



Bu zaman effektiv və köhnə satış metodlarından istifadə edirsiniz.

Satış metodlarından aşağıdakı hallarda istifadə edin:

- bilirsiniz ki, qarşı tərəf ona təklifin satılmasını gözləyir;
- təklifinizdən əldə ediləcək faydaları/üstünlükləri göstərməlisiniz;
- ideyalarınızı satmaqdan zövq alırsınız.

Qarşı tərəfin fikrini/mövqeyini müəyyən edin; ehtiyaclarını başa düşün; onları anladığınızı göstərin; onların ideyalarının sizinkilərlə üst-üstə düşdüyünü göstərərək müqaviməti minimuma endirin; qarşı tərəfin əldə edəcəyi faydaları/üstünlükləri izah edin.



Mənfi tərəfləri: Məntiqli və ya passiv yanaşma tərzi tətbiq edənlər, adətən, açıq-aşkar satış tərzinə nifrətlə yanaşırlar, buna görə də planlarınızı pozmaq üçün əllərindən gələni edə bilərlər.



TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

SÖVDƏLƏŞMƏ YANAŞMASI



Qarşılıqlı məqbul nəticəyə varmaq üçün "güzəşt al-veri" edirsiniz.

Aşağıdakı hallarda sövdələşmə və ya danışıqlar aparın:

- hər ikiniz sözügedən ideyanın reallaşmasında qərarlısınız;
- bir az güzəştə getməyə qadirsiniz və bu sizin üçün məqbuldur;
- hər iki tərəfin qazanacağı "qalib-qalib" nəticəsinə varmaq istəyirsiniz.

Payınızı bölüşməyin, onu daha da böyüdün. Danışıqları ədalətlə aparan biri kimi qazandığınız uğur münasibətin möhkəmlənməsinə kömək edəcək.



Mənfi tərəfləri: Azı hədəf aldıqca daha da azını əldə edəcəksiniz. Güzəşt almadan güzəştə getsəniz, sonra çox şeyi əldən buraxdığınıza peşman ola bilərsiniz. Hər zaman "güzəşt al-veri" edin.



TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

POZİTİV DAVRANIŞIN GÜCÜ (1)



Həyatınızda sizə böyük təsir göstərən şəxs kim olub? Valideyniniz, qohumunuz, əməkdaşınız, dostunuz, yoxsa qonşunuz? Çox güman ki, onlar sizə təsir göstərmək üçün konkret olaraq bir şey etməyiblər – sadəcə olaraq, onların davranışı diqqətinizi cəlb edib və siz qərara almısınız ki, bu davranışları təkrarlayasınız.

İnsanlar sizin...

- aqressiv hərəkətləri necə idarə etdiyinizi;
- problemli müştərilərlə necə davrandığınızı;
- qrup davranışına necə nəzarət etdiyinizi;
- fitnəkar və ya dolaşıq suallara necə cavab verdiyinizi;
- müqavimətin öhdəsindən necə gəldiyinizi;
- dəyərlərinizə və prinsiplərinizə sadiq qaldığınızı;
- sözlərinizlə əməllərinizin üst-üstə düşdüyünü...

...müşahidə edəndə çox böyük təsirinizə məruz qalırlar.



TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

POZİTİV DAVRANIŞIN GÜCÜ (2)



Təsiretmə prosesinə kömək edən davranışlar:

- qarşılıqlı anlaşmanı davamlı olaraq qoruyub saxlamaq (bax: səh. 57-dən başlayaraq);
- söhbət boyunca düzgün göz təması qurmaq;
- ötürdüyünüz mesajları qüvvətləndirən uyğun bədən dilindən istifadə etmək;
- söylədiklərinizi vurğulayan uyğun səs tonundan istifadə etmək;
- iti hissiyyat – qarşı tərəfin sizə və mesajlarınıza necə reaksiya verdiyini görə/hiss edə bilmək;
- fərqli situasiyalara uyğunlaşa bilmək – lazım gəldikdə, təsiretmə tərzini dəyişməyə hazır olmaq;
- qarşı tərəfin ehtiyaclarının fərqinə varmaq və onları qəbul etmək;
- mesajlarınızın əhəmiyyətini zəiflədən sözlərdən istifadə etməmək.

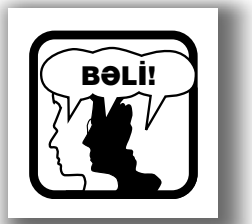
TƏSİRETMƏ TƏRZLƏRİ

NÜMUNƏ OLA BİLƏN DAVRANIŞ



Yaxşı, gəlin güman edək ki, siz tərzinizi dəyişən situasiyalara kifayət qədər uyğunlaşdıra bilmirsiniz. Məşq edərək başqalarının effektiv davranışlarını müşahidə və təhlil etmək, daha sonra isə eyni davranışı təkrarlamaq asandır. Əgər nə vaxtsa bir müəllimin/kouçun təlimatına əsasən hansısa bacarığı öyrənmisinizsə, deməli, artıq bu təcrübəni yaşamısınız.

Fərz edin ki, bu və ya digər təsiretmə tərzini xüsusilə zərif və ya effektiv şəkildə istifadə edən birini tanıyırsınız. Deyək ki, siz bunu özünüz üçün təkmilləşdirmək istədiyiniz bir davranış kimi müəyyən etmisiniz. Bu şəxsin davranışını yaxından müşahidə edərək və onun başqalarına təsirini görərək bu davranış və strategiyaları siz də tətbiq etməyə başlaya və özünüzə uyğunlaşdıra bilərsiniz. Davranış, sadəcə, bir davranışdır – adətən, eynisini təkrarlamaq mümkündür.



BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

İNSANLARI "*BƏLİ*" DEMƏYƏ NƏ VADAR EDİR?



Əgər hər hansı ideya və təkliflə razılaşırıqsa, deməli, burada bizim xeyrimizə nəsə var. İnsanlar bizim dediklərimiz və ya etdiklərimizdə özləri üçün bir fayda görmürlərsə, onda onlara təsir etmək çətin olur. Burada qarşılıqlı deyil, birtərəfli fayda nəzərdə tutulur, amma bu bir həqiqətdir. Bunu şəxsi maraq, tamahkarlıq, eqoistlik və ya hər nə isə adlandıra bilərsiniz. Lakin fayda güdmək insan təbiətinə xas bir xüsusiyyətdir: "Buradan nə əldə edirəm?"

İnsanlar ideyalarınızın aşağıdakı amillər üzrə onların ehtiyacları və ya həyata baxışlarına uyğun gəldiyini görəndə sizə "bəli" cavabı verəcəklər:

- prinsiplər və dəyərlər;
- təsəvvürlər və fikirlər;
- ehtiyaclar və tələbatlar (istəklər).



İNSANLARA EHTİYAC DUYDUQLARINI VƏ İSTƏDİKLƏRİNİ VERİN

Mən çiyələk xoşlayıram. Lakin balıq tutmağa gedəndə qarmağın ucuna soxulcan keçirirəm. Çünki balıqlar çiyələk deyil, soxulcan xoşlayırlar.

Deyl Karnegi



BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

PRİNSİPLƏR VƏ DƏYƏRLƏR



İnsanlar onların ehtiyacları və ya həyata baxışlarına uyğun gələn ideya və təkliflərlə razılaşırlar. Bütün həyatımız bizim həqiqət olaraq qəbul etdiyimiz müəyyən dəyər və prinsiplər üzərində qurulur. Onlar həyatımızı necə yaşayacağımızı müəyyən edir, bizə istiqamət verir, davranışımıza təsir edir və onu formalaşdırır. Hər kəsin prinsip və dəyərləri bir-birindən tamamilə fərqlənə bilir və təsir etməyi yaxşı bacaranlar qarşı tərəfin prinsip və dəyərlərini hər zaman nəzərə alırlar.

Bəs bunu necə edirlər?

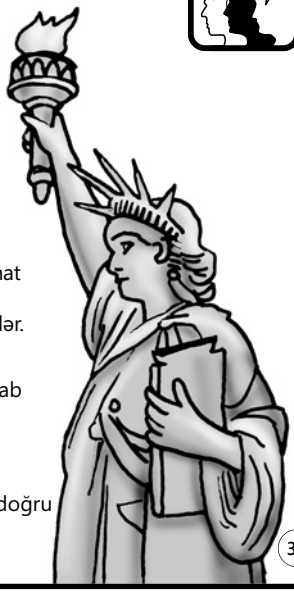
- Təsir etmək istədikləri insanların hansı prinsip və dəyərlərə əsasən hərəkət etdiklərinə diqqət yetirirlər.
- Suallar verir, fikirlərini soruşur və reaksiyalarına baxırlar.
- Onları yaxşı tanıyan insanlarla məsləhətləşirlər.

Prinsiplərə aid bəzi nümunələr:
"Dürüstlük və ədalət iş münasibətlərimizin ayrılmaz hissəsidir".
"Düşünürəm ki, yaşlı insanlara qarşı nəzakətli və diqqətli olmaq lazımdır".
"Əxlaqlı davranış gündəlik həyatımızın mərkəzində dayanır".
Dərin kökləri olan bu prinsipləri "yerindən oynatmağa" vaxt sərf etmək məntiqsiz addım olardı. Bunun əvəzinə, təkliflərinizin təsirini gücləndirmək üçün onlardan istifadə edin.

BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

TƏSƏVVÜRLƏR VƏ FİKİRLƏR





Təsəvvürlər (doğru bildiklərimiz) və fikirlər ötəri və ya qısamüddətli ola bilər. Xatırlayırsınızmı, vaxtilə siz də Şaxta babanın, sehrli pərilərin, cadugərlərin, divlərin və ya cırtdanların gerçək olduğuna inanırdınız. Sübut inandığımız bir şeyi asanlıqla təkzib edə bilər. Eləcə də zaman.

Başqalarına təsir etməyə doğru atılan ilk addım (daha sonra rahat davam edə bilmək üçün) köhnəlmiş təsəvvürlərin və ya doğru hesab edilənlərin aradan qaldırılması və ya dəyişdirilməsi ola bilər.

"Mənim fikrimcə, "SpeedClean" paltaryuyan maşınları "Tumbleboy" markası altında buraxılanlardan daha tez-tez xarab olur".

"Bütün siyasətçilər korrupsiya ilə məşğuldur".

"Ayın 13-nə heç vaxt heç nə planlaşdırmıram".

"Supersual" vasitəsilə (bax: səh. 44) və ya fakt təqdim edərək doğru hesab edilən bu fikirlərin hər birinin əksini sübut etmək olar.

BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

EHTİYACLAR VƏ ZƏRURƏTLƏR



Bunlar əsas tələblərdir – insanlara təsir etmək istəyirsinizsə, bu tələblərə cavab verməlisiniz.

Səciyyəvi ehtiyaclara aiddir: etibarlılıq, təhlükəsizlik, təyin edilmiş müddətədək sifarişi tamamlamaq, büdcədən kənara çıxmamaq, dövrün tələblərinə uyğunlaşmaq.

"Bazarda rəqabətin son dərəcə güclü olduğunu nəzərə alaraq, adımızı/imicimizi qorumağı, eyni zamanda dövrün tələblərinə uyğunlaşmağı bacarmalıyıq".

"Komandamın üzvləri gərgin şərtlərdə çalışır, onların ruh yüksəkliyini qorumalıyam".

"Sistem yalnız etibarlı deyil, həm də təhlükəsiz olmalıdır".

Ehtiyacları müəyyən edərək siz öz ideyalarınızı qarşı tərəfin tələblərinə uyğunlaşacaq şəkildə dəyişməli və ya yenidən formalaşdırmalı ola bilərsiniz.

Əksər hallarda insanların ehtiyacları müəyyən iyerarxiyaya malik olur, odur ki, bunu öyrənmək vacib ola bilər: "Sizin üçün ən vacib olanı hansıdır: etibarlılıq, yoxsa təhlükəsizlik?"

İSTƏKLƏR VƏ ARZULAR



Arzular və istəklər ən zəruri əhəmiyyət daşıyan amillər deyil, onlar, sadəcə, arzular siyahısından ibarətdir: "... olsaydı, nə gözəl olardı..." Lakin qarşı tərəf sizin təklifinizlə razılaşdıqdan sonra onların arzularının həyata keçirilməsi sizin uğur çələnginizə rəng qatan incə bir jest ola bilər.



BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

NƏ TƏKLİF ETMƏYİNİZDƏN ÇOX ŞEY ASILIDIR



Sual: Təkliflərinizi qarşı tərəfə nə(lər) qazandıracaq?

Təsir göstərdiyiniz insanlar sizin təkliflərinizin qazandıracağı faydaları müxtəlif şəkildə şərh edəcəklər. Bəziləri üçün əsas olan sizin ideyalarınızın xırda təfərrüatları, məğzi olacaq. Digərləri birbaşa soruşacaqlar: "Mən buradan nəyi necə əldə edəcəyəm?" Bəziləri isə təkliflərinizin hansı üstünlüklərə malik olduğunu – rəqiblərinizin təkliflərindən nə ilə fərqləndiyini araşdıracaqlar.

İnsanlar yeni yuyucu tozu onu istehsal edən şirkətə görə seçmirlər. Bu məhsulun vəd etdiyi faydalara görə onu alırlar.

Deyvid Ogilvi, reklamçılıq tarixinin əfsanəsi

BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

XÜSUSİYYƏTLƏR, FAYDALAR VƏ ÜSTÜNLÜKLƏR



Xüsusiyyətlər
Xüsusiyyətlər ideya və ya təklifinizin daxili aspektləridir: zamanlama, xərclər, resurslar və s. Qarşı tərəf təklifinizlə razılaşsa da, razılaşmasa da, onlar ideyanızın tərkibində qalacaq.

Faydalar
Faydalar təklifinizin xüsusiyyətlərindən çox daha vacib əhəmiyyət daşıyır. Onlar cansıxıcı köhnə xüsusiyyətləri qarşı tərəfin necə qazanacağını aydın şəkildə göstərən həyəcanverici fikir bəyanlarına çevirir.

"*Bu yeni avadanlıq İsveçdə istehsal edilib (xüsusiyyət), bu isə o deməkdir ki, biz vaxta və ehtiyat hissələrinə çəkəcəyimiz xərclərə qənaət edəcəyik (fayda)*".

Üstünlüklər
Üstünlüklər müqayisə edilən faydalardır – daha çox pul, daha çox qənaət, daha sürətli dövriyyə.

BURADAN NƏ ƏLDƏ EDİRƏM?

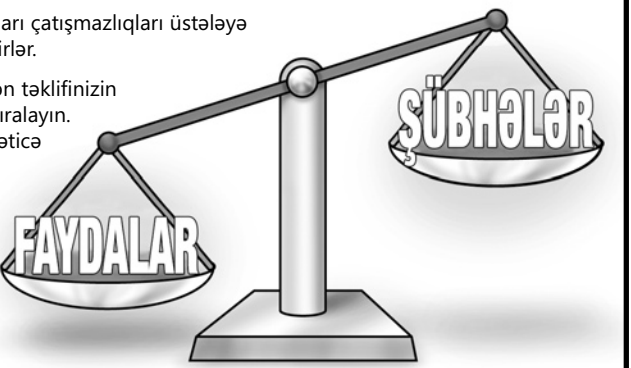
FAYDALARIN BALANS HESABATI



Əksər hallarda qarşı tərəf ideyanızla ürəkdən və tam səmimiyyətlə razılaşmır. Onların bütün suallarına cavab versəniz də, narahatlığa səbəb olan, xırda da olsa, nəsə bir şey qalır.

Son nəticədə, təklifinizin faydaları çatışmazlıqları üstələyə bildiyi üçün təklifinizi qəbul edirlər.

Təsiretmə planınızı hazırlayarkən təklifinizin bütün fayda və üstünlüklərini sıralayın. Onlardan elə istifadə edin ki, nəticə sizin xeyrinizə olsun.





MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ?

MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ?

SUPERSUALLAR VERİN



Kimisə istədiyiniz yerə apara bilmək üçün siz onun indi harada olduğunu bilməlisiniz. Kiminsə ideyasına təsir edə bilmək üçün onun ideyalarının nədən ibarət olduğunu bilməlisiniz.

Dil bizim təcrübələrimizin ən güclü süzgəcidir. O bizim fikirlərimizi yönləndirir və zehniyyətimizi qoruyur. Əksər hallarda söz seçimimiz aşağıdakıları yaradır:

- tənbəl dil; isim və ya feildən istifadə edərkən, yaxud müqayisələr apararkən elə zənn edirik ki, qarşı tərəf bizim nə demək istədiyimizi başa düşür;
- məhdudlaşdırıcı dil; "mümkün deyil, etmək olmaz, ola bilməz, olmamalıdır, heç vaxt, həmişə" kimi sözlərlə ilk baxışdan aşılmaz görünən maneələr yaradılır.



Təsir etməyi yaxşı bacaranlar dilin güclü tərəflərindən faydalanmaq, zəif tərəflərini isə minimuma endirmək üçün supersuallardan istifadə edirlər. Supersuallar qarşı tərəfin fikrində tutduqlarını anlamağa kömək edir. Həmsöhbətiniz bu sualların köməyilə öz sözlərini təcrübələri ilə yenidən əlaqələndirir. Dildən istifadə edərək dilə aydınlıq gətirməkdə supersuallar maksimum effektivliyə malikdir.

TƏNBƏL DİLİ NECƏ ARADAN QALDIRMALI?



Ləğvetmələr – dilin elə nümunələridir ki, burada məqsədli və ya təsadüfi şəkildə mənanın müəyyən hissələri buraxılır (ifadə edilmir):

- sizin üçün məna ifadə etməyən isimlər;
- qeyri-dəqiq feillər;
- qeyri-müəyyən isimlərə çevrilmiş feillər;
- dəqiqləşdirilməmiş müqayisələr.

Supersuallar danışana tez və asan şəkildə imkan verir ki, sözlərini buraxılmış və ya dəqiqləşdirilməmiş məna ilə yenidən əlaqələndirsin.



AYDINLAŞDIRICI SUPERSUALLAR



Bu supersuallar söylənilən fikrin arxasında gizlənən təfərrüatı üzə çıxararaq və danışanı öz təcrübəsinin reallığı ilə yenidən üz-üzə qoyaraq "ləğvetmələr"ə (ifadə olunmamış fikirlərə) meydan oxuyur. Bu yolla, siz daha təfərrüatlı və ya xüsusi bir məlumatı əldə edərək qarşı tərəfin düşündüklərini qiymətləndirə, diqqət mərkəzinə gətirə və genişləndirə bilərsiniz.

"Mənə heç vaxt qərar qəbul etmək imkanı vermirlər".
Supersual: "Nə kimi qərarları qəbul etməyinizə imkan vermirlər?"

"Müqavilələrdən zəhləm gedir".
Supersual: "Konkret olaraq hansı müqavilələrdən zəhləniz gedir?"

"O, təsiretmə bacarıqlarını inkişaf etdirməlidir".
Supersual: "O, təsiretmə bacarıqlarını hansı üsullarla inkişaf etdirməlidir?"

"Müdirim lap zəhləmi tökürdü".
Supersual: "Müdiriniz nə edirdi ki, zəhlənizi tökürdü?"

AYDINLAŞDIRICI SUPERSUALLAR



"İstədiyim, sadəcə, bir az təqdir edilməkdir".
Supersual: Konkret olaraq necə/hansı şəkildə təqdir edilmək istərdiniz?"

"Sistemin təhlükəsizliyi hər şeydən vacibdir".
Supersual: "Sistemin təhlükəsizliyini hansı üsullarla təmin etmək istəyirsiniz?"

"Mənim təqdimatlarım, həqiqətən də, bərbaddır".
Supersual: "Hansı təqdimatlarla müqayisədə?"

"Bu iş üçün o, ən yaxşı namizəddir".
Supersual: "Konkret olaraq kimdən daha yaxşıdır?"

MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ?

MƏHDUDLAŞDIRICI DİL



Konkret qaydalar, məhdudiyyətlər və ümumiləşdirmələr insanı yanılda və əksər hallarda mövcud imkanlara mane olan və ya onların qarşısını kəsən əngəllər olaraq qəbul edilə bilər.

- *Biz ... etməməliyik, ... etməliyik.*
- *Mən ...edə bilmərəm.*
- *Mən həmişə..., biz heç vaxt ...*
- *... mümkün deyil.*
- *... səbəbini bilmirəm.*



MƏHDUDLAŞDIRICI DİLƏ MEYDAN OXUYAN SUPERSUALLAR

Bu supersuallar (adətən, güman edilən) meydan oxuyur və qarşı tərəfə imkan verir ki, alternativ yolları araşdırsın və üzə çıxarsın.

"Biz bunu belə etməməliyik".
Supersual: "Etsək, nə ola bilər ki?"

"Bir nüsxəsini saxlamalısınız".
Supersual: "Saxlamasaq, nə ola bilər ki?"

"Mən bunu indi edə bilmərəm".
Supersual: "Çətinliyinizi başa düşə bilirəm, amma sizə məhz nə mane olur?"

"İşə qəbul olunduğu ilk ildə biz heç vaxt əməkdaşın vəzifəsini yüksəltmirik".
Supersual: "Bəs heç olubmu ki, ilk ildə kiminsə vəzifəsini yüksəldəsiniz?"

"Bu, qətiyyən mümkün deyil. Mənim işimin əsas hissəsi..."
Supersual: "Bunun mümkün olması üçün nə baş verməlidir?"

"Bunun səbəbini bilmirəm".
Supersual: "Əgər səbəbini bilsəydiniz, sizcə, bu nə ola bilərdi?"

"Mən həmişə X şirkətinin xidmətlərindən istifadə etmişəm".
Supersual: "Heç olubmu ki, istifadə etməyəsiniz?"

SUPERSUALLARDAN NƏ VAXT İSTİFADƏ ETMƏLİ?



Supersuallar güclü alətdir. Hər bir güclü alət kimi, onların istifadəsi də zərərli və ya təhlükəli ola bilər.

Supersualı verməmişdən əvvəl yaxşı düşünün. Özünüzə bu sualları verin:

- Verəcəyim supersual, həqiqətən də, mənanı aydınlaşdıracaqmı?
- Supersualı verdikdən sonra da qarşılıqlı anlaşma ab-havasını qoruyub saxlaya biləcəyəmmi?
- Supersuallardan həddən artıq istifadə etmirəm ki?



SUPERSUALLARI NECƏ YUMŞALTMALI?

Supersualları linqvistik "yumağı" kəsib içindəkiləri "ortaya tökən" neştərə bənzədirlər. Bu sualları verərək insanları məsələlərə yeni və ya fərqli rakursdan baxmağa dəvət edirsiniz – bəziləri üçün bu proses çətin, ağrılı və ya qıcıqlandırıcı ola bilər.

Supersualların birbaşa və ya kəskin təsir gücünü azaldan və ya yumşaldan ifadələrə aşağıdakılar aiddir:

- *Sizin mövqeyinizi başa düşə bilirəm və ...*
- *Hmm ... mənə elə gəlir ki, sizin nə demək istədiyinizi başa düşürəm...*
- *Bəli, mən bu haqda çox düşünmüşəm və ...*



MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ?

İNDİ İSƏ, SADƏCƏ, MƏNƏ QULAQ VERİN



Təsir etməyi və hər situasiyaya uyğunlaşmağı bacaranlar həm də yaxşı dinləyicidirlər.

Diqqət və hörmətlə qulaq asmaq nadir bir bacarıqdır. Əksər insanlar dinləməyə ayıra biləcəkləri dəyərli vaxtı hədər yerə sərf edirlər, məsələn:

- söhbətə yenidən daxil olmağa çalışırlar;
- qarşı tərəf danışarkən öz növbəti cavab və ya arqumentlərini düşünürlər;
- danışanla fikrən razılaşmırlar;
- qiymətləndirmə aparır və ya mühakimə yürüdürlər;
- fikirlərinin yayınmasına imkan verirlər;
- danışana deyil, başqa səmtə baxırlar;
- kənar bir səsin və ya söhbətin diqqəti yayındırmasına imkan verirlər.

Dinləmə – nəzakətin ən ali formasıdır.

Tom Piters



BÜTÜN BƏDƏNİNİZLƏ DİNLƏYİN

Bütün bədəninizlə dinləmək o deməkdir ki, tam qarşılıqlı anlaşma nümayiş etdirərək və empatiya quraraq dinləyirsiniz. Bu zaman bütün diqqətiniz danışana yönəlir və öz fikirlərinizin sizi yayındırmasına imkan vermirsiniz.

- Qulaqlarınızla dinləyin.
- Gözlərinizlə dinləyin.
- Qəlbinizlə dinləyin.



MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ?

QULAQLARINIZLA DİNLƏYİN



Sözlərə və onların necə səslənməsinə qulaq asaraq həmsöhbətinizin dünyasına daxil ola bilirsiniz.

- Qarşı tərəf dediklərini necə tələffüz edir?
- Öz reallığını necə təsvir edir?
- Hansı təsəvvürləri var: hansı fikirləri doğru hesab edir?
- Necə bir səs tonundan istifadə edir?
- Onun səs tonu sözlərlə ötürdüyü mesajla uyğunluq təşkil edirmi?
- Astadan, yoxsa ucadan aramla, yoxsa sürətlə danışır?



MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ?

GÖZLƏRİNİZLƏ DİNLƏYİN



Göz təması dinləmənin çox vacib elementidir. Lakin bu o demək deyil ki, gözlərinizi danışana zilləmisinizsə, deməli, onu dinləyirsiniz.

Danışanın üzünə, gözlərinə, ağzına və bədən vəziyyətinə diqqət yetirin.

Danışanın:

- dərisinin rəngində;
- bədənin gərginliyi və ya rahatlığında;
- tənəffüs ritmində;
- bədən vəziyyətində və duruşunda...

... ən incə dəyişiklikləri görməyi bacarın.

Bütün bunlar deyilənlərin doğruluğunu təsdiqləyə (yaxud tamamilə fərqli mesaj ötürə) və həmsöhbətinizə nə dərəcədə təsir göstərdiyinizi sizə çatdıra bilər.



MESAJINIZI NECƏ ÖTÜRMƏLİ?

QƏLBİNİZLƏ DİNLƏYİN



Qarşı tərəfin ağzından çıxan sözləri eşitdikcə bu deyilənlərlə və onların necə ifadə edilməsi ilə bağlı nə dərəcədə empatiya qura bildiyinizi və qarşı tərəfi nə dərəcədə anladığınızı müəyyən etməyə başlayın. Bu yolla, düşünülənlər və hiss edilənlərlə bağlı çox dəyərli bilgilər qazana bilərsiniz.

Empatiya yolu ilə təsir edərkən qarşı tərəfin hansı mövqedən irəlilədiyini bilməlisiniz. Yalnız bundan sonra onun istiqamətini öz istədiyiniz mövqeyə doğru çevirə bilərsiniz.



Empatiyanı simpatiya (rəğbət) ilə qarışdırmayın.

Empatiya – başqasının ayaqqabılarını geyinməkdirsə, simpatiya – onun yerişini yerimək deməkdir.



QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ



QARŞILIQLI ANLAŞMA NƏ DEMƏKDİR?

Qarşılıqlı anlaşma (və ya psixologiya termini şəklində ifadə etsək – rapport) fərdlərin və ya qrupların bir-birini başa düşməsi deməkdir. Bu amil ünsiyyətin – ən interaktiv bacarığın hər bir növünün əsas elementidir. Gündəlik ünsiyyətin "yolunu hamarlaşdıran" qarşılıqlı anlaşma olmadan insanlara təsir etmək fürsətlərinin çoxunu itirə bilərsiniz.

Qarşılıqlı anlaşma və ya münasibətlərdə harmoniyaya nail olmaq, sadəcə, ortaq cəhətlərə malik olmaq deyil. Qarşılıqlı anlaşma qarşı tərəfin ehtiyac və istəklərinin dərindən başa düşülməsinə əsaslanır. Başa düşmək və ya empatiya qurmaq o demək deyil ki, siz mütləq qarşı tərəflə razılaşmalısınız. Lakin mühakimə yürütmədən və qarşı tərəfin mövqeyini anlayışla qarşılayaraq alternativ həll yollarına lazımi qapıları açmaq mümkündür.

Qarşılıqlı anlaşma etimadın təməl daşıdır və təsir etməyi yaxşı bacaranlar hər zaman qarşılıqlı anlaşmaya nail olmağa və onu qoruyub saxlamağa çalışırlar.



QARŞI TƏRƏFİN MƏSƏLƏYƏ BAXIŞINI BAŞA DÜŞÜN

Təsiretmə qabiliyyəti sözlərdən çox asılıdır: kimisə inandırmaq üçün istifadə etdiyimiz sözlər və onun bu sözləri necə başa düşməsi (mənalandırması) təsiretmənin nəticəsini ortaya çıxarır.

Hamımızın dünyaya önmühakimələrə əsaslanan bir baxışı mövcuddur – bizim fərdi "şəxsi gerçəklik xəritəmiz". Bizə ötürülən informasiyanı bu xəritəyə uyğunlaşdırmaq məqsədilə süzgəcdən keçiririk. Qarşılıqlı anlaşmaya nail olmağı yaxşı bacaranlar insanların hansı "süzgəc"-lərə malik olduğunu anlayır, onların "gerçəklik xəritəsi"nə daxil ola bilir, məsələyə onların gözü ilə baxır və beləcə, təsir edə bilmək üçün uyğun söz və təsvirlərdən istifadə edirlər.

- Qarşı tərəfin öz gerçəkliyini necə təsvir etdiyinə diqqətlə qulaq asın.
- Onun "gerçəklik xəritəsi"nə daxil olun.
- Orada qalın, bu gerçəkliyi öyrənin.
- Qarşı tərəfin dilində danışın.
- Tənqidi təhlildən uzaq olun. Onlar gerçəkliyin bu şəkildə olduğuna inanırlar.
- Empatiyanın simpatiyaya çevrilməsinə imkan verməyin.

Özümüzü başqalarının bizi gördüyü kimi görə bilmək əvəzedilməz bir qabiliyyətdir. Başqalarını onların özlərini görə bildikləri kimi görmək də eyni dərəcədə əhəmiyyətli bacarıqdır.

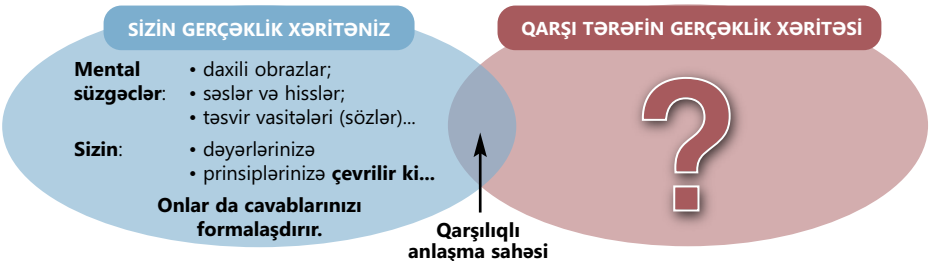
"Dünyaya baxışın qapıları" ("The Doors of Perception"), Oldos Haksli, 1954.

GERÇƏKLİK XƏRİTƏSİ NƏDİR?



Bizi əhatə edən dünyanı anlamaq məcburiyyətindəyik: lakin ətrafımızdakıları olduqları kimi deyil, olduğumuz kimi görürük. Bizim 6 duyğumuz: görmə, eşitmə, qoxu, dad, lamisə və intuisiya – ətraf aləmi anlamağa imkan verən şəxsi süzgəclərimizdir.

Başqalarının gerçəkliyi ilə bağlı açıqfikirli olun. Onların gerçəkliyi sizinki ilə eyni olmayacaq, lakin qarşılıqlı anlaşma bacarıqları sizə kömək edəcək ki, bir-birinizi baş düşə və bir-birinizə etimad edəsiniz.



QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

ÖZÜNÜZÜ TANIDIN



Başqalarına hansı hissləri keçirdiyinizi, nə düşündüyünüzü və nəyə inandığınızı söyləmək, həmçinin özünüz haqqında məlumat vermək, bir növ, valyutaya bənzəyir: bütün bu məlumatları versəniz, əvəzində çox şey alacaqsınız.

İnsanlar mənsub olduqları şəxsiyyət tipinə, maraqlarına, prinsiplərinə, cinsinə, işinə və s. görə sürü, dəstə və qrup halında birləşirlər. Və bir-birinə yaxınlaşmağın ən effektiv yollarından biri də "özünütanıtma"dır – özünüzü tanıdın.

Arada güclü bir ortaq bağ olduğunu hiss etməyə başlayanda qarşılıqlı anlaşma da işə düşür. Qarşılıqlı maraqlar, ideyalar, dəyərlər və prinsiplər sosial ünsiyyətin "xammalı"dır.

Əksər insanlar özlərinə bənzəyən insanları sevirlər.

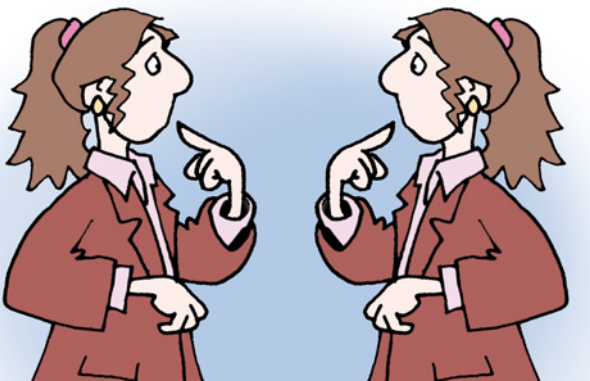
QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

BİOQRAFİK UYĞUNLUQ



Bir-birinin oxşar cəhətlərini öyrənməyə çalışmadan iki insanın uzun müddət birlikdə ola bilməsi çox nadir haldır. Ortaq təcrübələr – dünyagörüşü, təhsil və ya həyat/iş təcübəsi əsasında müəyyən edilən bioqrafik uyğunluq sosial və ya iqtisadi ola bilər.

Bioqrafik uyğunluq olanda siz aranızdakı fərqlilikləri arxa plana keçirərək və bənzərlikləri önə çıxararaq qarşı tərəfə müqavimətinizi azaldırsınız.



QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

RİTMİ QORUYUN



Aranızdakı uyğunluğu gördükdən sonra bir-birinizlə razılaşaraq, məsələlərə eyni rakursdan baxdığınızı müəyən edərək yaratmış olduğunuz ritmi qorumağa davam edə bilərsiniz. Ritmi qorumaq – uyğunluğu şüurlu şəkildə davam etdirmək deməkdir.

Danışarkən ritmi qorumaq üçün:

- istifadə olunan sözləri;
- səs tonunu;
- danışıq tempini;
- dil xüsusiyyətlərini;
- səs ucalığını;
- bədən dilini...

...bir-birinə uyğun şəkildə davam etdirin.

***Xəbərdarlıq**: Çalışın, ifrata varmayın – qarşı tərəfi yamsılayırmış kimi görünə bilərsiniz. Zərif və mədəni davranış nümayiş etdirin – təsiretmə bacarıqlarınız nəzərə çarpmamalıdır.*

QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

İSTİQAMƏTİ SİZ MÜƏYYƏN EDİN

Uyğunlaşmağın və ritmi qorumağın əsas məqsədlərindən biri qarşı tərəfi əziyyət çəkmədən fərqli istiqamətə yönəltməkdən ibarətdir. Həmsöhbətinizlə tam sinxronluğa nail olduqdan sonra ritmdə cüzi bir dəyişiklik etsəniz, qarşı tərəfdə də bənzər dəyişikliyi müşahidə edəcəksiniz.

Uyğunlaşmaq və ritmi qorumaq başqasının təcrübəsini bölüşməyinizə kömək edir və siz təkliflərinizi irəli sürməyin, təsir etməyin və qarşı tərəfi istədiyiniz istiqamətə yönəltməyin uyğun vaxtını intuitiv olaraq müəyyən edə biləcəksiniz.



Bir razılıqdan digər razılığa keçmək narazılıqdan razılığa keçməkdən çox daha asan və çox daha effektivdir.

Cerri Riçardson

QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

UYĞUNSUZLUQ



Uyğunsuzluq vasitəsilə də başqalarının davranışına təsir göstərə bilərsiniz. Aşağıdakı hallarda qarşı tərəfə uyğunlaşmamaq sizin xeyrinizədir:

- görüşün yekunlaşmasını istəyirsiniz – əlinizdəki qələmi bir kənara qoyur, sənədlərinizi nizamlayırsınız;
- telefon söhbətini sonlandırmaq istəyirsiniz – cavablarınızı minimuma endirirsiniz;
- hərəkətə keçməzdən əvvəl düşünmək üçün zamana ehtiyacınız var – əllərinizi yumağa gedirsiniz, kiməsə zəng edirsiniz, yaxud kalkulyatorda hesablamalar aparırsınız.
- etdiklərinizin işlə heç bir əlaqəsi yoxdur – gəzməyə çıxırsınız, musiqi dinləyirsiniz, kiməsə zəng edirsiniz;
- qarşı tərəfə uyğunlaşmaq əhvalınıza pis təsir edir – söhbəti dayandırır və ya mövzunu dəyişirsiniz.

QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

ŞƏBƏKƏLƏŞMƏ



Üz-üzə görüşlərdən hər zaman daha yüksək keyfiyyətli biznes münasibətləri doğur. Şəbəkələşmə tədbirləri birgə müəssisələrin, strateji birliklərin və yeni tanışlıqların yaradılmasında ilk addım hesab olunur. Bu tədbirlər sizi tanıyanların sayını artırır və bu günün yüksək rəqabətə malik bazarında belə tədbirlərin keçirilməsi zəruri əhəmiyyətə malikdir.

Bu o demək deyil ki, siz dərhal yeni bir mənfəətli biznes sahibi olursunuz. Şəbəkələşmə tanıdığınız insanların deyil, onların tanıdıqları insanların sizinlə əlaqə qurması deməkdir. Bu əlaqələr ilk addımdır və bu addımdan sonra görəcəyiniz işlər sizin məhsuldar münasibətlərinizi formalaşdıra bilər. Şəbəkələşmə tədbirləri sizə aşağıdakılarla bağlı kömək edir:

- öz sahənizin inkişaf dinamikasından geri qalmamaq;
- əsas bazar liderləri ilə əlaqə qurmaq;
- yeni müştərilər cəlb etmək;
- yeni təchizatçılarla tanış olmaq;
- biznes problemlərini həll etmək;
- istedadlı kadrlar tapmaq və işə cəlb etmək.

Və bütün bunlar sizin təsiretmə qabiliyyətinizi artırır.

Avropanın dəyəri 6,5 mln Britaniya funtundan yuxarı olan bütün biznes müqavilələrinin ⅔ hissəsi qolf oyunları zamanı razılaşdırılıb.

"*Kapital*", Almaniyanın iqtisadi jurnalı

QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

ŞƏBƏKƏLƏŞMƏDƏN ÖZ XEYRİNİZƏ İSTİFADƏ EDİN



Həyatda nail olmaq istədiyimiz hər şey üçün başqaları ilə əməkdaşlıq tələb olunur. Uğur qazanmaq üçün münasibətlərin qurulması vacib şərtdir. Şəbəkələşmə – peşəkar münasibətlər qurmaq sənətidir. Xərci az, gəliri isə çoxdur.

Şəbəkələşmə dəqiq bir elm deyil. Onun uğuru, ilk növbədə, sizin proaktiv və təşəbbüskar olmaq, biznes münasibətlərinizi inkişaf etdirə bilmək qabiliyyətinizdən asılıdır. Güclü və sağlam münasibətlər biznesin təməlidir və sıx əlaqələrdən doğur. "Facebook" və ya "LinkedIn" səhifələri vasitəsilə başqa insanları, şirkətləri tanıyın. Ortaq cəhətlərinizi öyrənin – biz hamımız özümüzə bənzəyən insanları sevirik. İnsanlar insanları satın alır: başqalarına etimad etmək – seçim və qərarlarımızda bizə qətiyyət verir.

Sıx əlaqə = **Daha yaxşı anlaşma** = **Yaxınlıq** = **Əlverişli gözləntilər** = **Özünüzə, müəssisənizə və məhsulunuza inam**

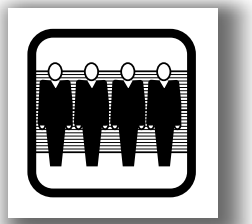
E-məktub, qısa mesaj, "LinkedIn", video-konfrans, onlayn müzakirə qrupları, işgüzar səhər yeməkləri, peşəkar tədbirlər, "Facebook", "Twitter", "MySpace" kimi şəbəkələşmə alətlərindən istifadə edərək yeni əlaqələr qurun və onları davam etdirin.

QARŞILIQLI ANLAŞMA YOLU İLƏ TƏSİRETMƏ

ŞƏBƏKƏLƏŞMƏ TƏCRÜBƏDƏ



- Şəbəkələşmə tədbirlərinin təşkilinə və aparılmasına könüllü olaraq kömək edin. Bu, əlaqələr qurmaq fürsətlərini genişləndirir.
- Belə tədbirlərə erkən gedin: iştirakçılarla ünsiyyətə girmək daha rahat olacaq.
- Lüzumsuz söhbətlərdə ilişib-qalmayın, məhdud vaxt ərzində mümkün qədər çox insanla tanış olun.
- Aktiv şəkildə dinləməyi bacarın. Empatik dinləmə bacarıqlarınıza görə yadda qalın.
- Özünüz haqqında çox informasiya verməkdən çəkinməyin: yaxınlıq etimad yaradır.
- Ortaq tanışlardan əlaqə qura biləcəyiniz insanların adlarını öyrənin.
- Tədbir bitəndən sonra 48 saat ərzində əlaqə saxlayın. Tədbirdən sonra əlaqə saxlamamaq şəbəkələşmənin effektini heçə endirir.
- Əlaqə saxlayarkən onların dedikləri bir şeyi xatırladın və ya onların marağına uyğun olan bir məlumat göndərin.



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

DƏYİŞİKLİYƏ UYĞUNLAŞAN DAVRANIŞ



Hamımız eyni şəxsiyyət tipinə malik deyilik. Bəzən insanlarla dərhal dil tapa bilirik, bəzən isə aramızda toqquşma yaranır.
Fərqli insanlarla yola gedə bilmək üçün davranışı uyğunlaşdırmaq tamamilə normal haldır. Bu o demək deyil ki, siz fərd olaraq dəyişməli və ya qarşı tərəfi manipulyasiya etməlisiniz.

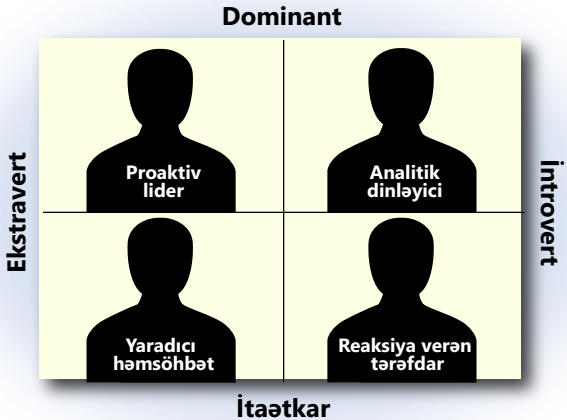
Sizin kimliyiniz mənim qulaqlarımda elə ucadan səslənir ki, dediklərinizi eşidə bilmirəm.

Ralf Valdo Emerson

FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

DÖRD ŞƏXSİYYƏT TİPİ

Aşağıdakı nümunədə 4 fərqli şəxsiyyət tipi göstərilir.



PROAKTİV LİDER



Müsbət xüsusiyyətləri:

- planlaşdırır;
- məqsədləri müəyyən edir;
- intizamlıdır;
- mütəşəkkil iş görür;
- yeni ideyalara açıqdır;
- gücündən/səlahiyyətindən istifadə etmək ona zövq verir;
- özünəinamlı və qətiyyətlidir;
- tapşırıqyönümlüdür;
- qərarları çevik qəbul edir;
- xeyirxah olmağı və kömək etməyi bacarır.

FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

PROAKTİV LİDER

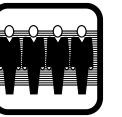
Mümkün ola bilən mənfi xüsusiyyətləri:

- sərt və hissiyyatsızdır;
- tez özündən çıxır;
- aqressivdir;
- hökmlüdür;
- səbirsizdir;
- kobuddur;
- qəddardır;
- həvalə etməyi bacarmır;
- statusunun fərqindədir;
- materialistdir.



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

PROAKTİV LİDERƏ NECƏ TƏSİR ETMƏLİ?



İdeyalarınızı "proaktiv lider" nüfuzunu artıracaq şəkildə təqdim edin. Səmimi tərif möcüzələr yarada bilər. Aşağıdakılara bənzər güc ifadə edən sözlərdən istifadə edin:



Bu sözlərdən sonra vaxt itirmədən qərara doğru irəliləyin.

FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

ANALİTİK DİNLƏYİCİ

Müsbət xüsusiyyətləri:

- ətraflı araşdırır;
- təmkinlidir;
- yaxşı dinləyicidir;
- rasionaldır;
- məntiqlidir;
- hər cür statistikanı sevir;
- intizamlıdır;
- düşünüb-daşınandır;
- nəzakətlidir;
- tələsik qərar qəbul etmir.



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

ANALİTİK DİNLƏYİCİ

Mümkün ola bilən mənfi xüsusiyyətləri:

- qərar qəbul etməsi uzun çəkir;
- təxirə salır;
- yeni ideyalara açıq deyil;
- inandırmaq məqsədi daşıyan təkidlilikdən zəhləsi gedir;
- səhv axtarır;
- kimməsə çətinliklə və ya gec etibar edir;
- məsafəli və emosiyasızdır;
- bürokratdır;
- fakt/sübut tələb edir;
- zəmanət tələb edir.



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

ANALİTİK DİNLƏYİCİYƏ NECƏ TƏSİR ETMƏLİ?



Proaktiv lider kimi, bu şəxsiyyət tipi də çox müstəqil bir xarakterdir. Belələrinə təsir etməyə çalışarkən tələsik davranmayın – qarşı tərəfin "nəfəs dərməsi" və düşünməsi üçün vaxt verin. Əgər təkliflәriniz faktlarla uyğunluq təşkil etsə, onda "analitik dinləyici" sizin mövqeyinizə qoşulacaq. Statistik məlumatlardan istifadə edərək hər şeyi yazılı şəkildə təqdim etmək yaxşı ideya ola bilər. Hər şeydən əvvəl isə, belələrini aldatmağı fikrinizdən belə keçirməyin, dərhal başa düşərlər.

Təsir etmək üçün istifadə edə biləcəyiniz sözlərə aşağıdakılar aiddir:



REAKSİYA VERƏN TƏRƏFDAR

Müsbət xüsusiyyətləri:

- yaxşı dinləyicidir;
- etibarlıdır;
- mehribandır;
- sadiqdir;
- passivdir;
- nəzakətlidir;
- diqqətlidir;
- insanyönümlüdür;
- sakitdir;
- təsir etmək asandır!



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

REAKSİYA VERƏN TƏRƏFDAR

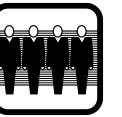
Mümkün ola bilən mənfi xüsusiyyətləri:

- ehtiyatlıdır;
- itaətkardır;
- etibar etməsi uzun çəkir;
- fakt/sübut tələb edir;
- kənardan kiminsə təsdiqinə arxayın olur;
- təzyiq göstərilməsindən zəhləsi gedir;
- dəyişikliyi sevmir.



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

REAKSİYA VERƏN TƏRƏFDARA NECƏ TƏSİR ETMƏLİ?



Bu şəxsiyyət tipinə aid olan insanlar, adətən, zəif qərarlar qəbul edirlər. Ona görə də hər şeyə şübhə ilə yanaşır və yeni ideyaları çox gec qəbul edirlər. Bir qədər vaxt ayırıb münasibətlərinizi inkişaf etdirin və onların etibarını qazanmaq üçün səy göstərin. İdeyalarınızın özünü doğruldacağına zəmanət verən bolluca fakt və sübut təqdim etməyə hazır olun.

Təsir etmək üçün istifadə edə biləcəyiniz sözlərə aşağıdakılar aiddir:



YARADICI HƏMSÖHBƏT

Müsbət xüsusiyyətləri:

- həssas və tez reaksiya verəndir;
- danışmağı sevir;
- çox ünsiyyətlidir;
- mehribandır;
- yaxşı dinləyicidir;
- çılğındır;
- yaradıcıdır;
- yeni ideyalar vurğunudur;
- entuziazm nümayiş etdirir;
- qərarları sürətlə qəbul edir.



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

YARADICI HƏMSÖHBƏT

Mümkün ola bilən mənfi xüsusiyyətləri:

- intizamsızdır;
- vaxtını düzgün idarə etmir;
- nizamsız iş görür;
- tənbəldir;
- çılğındır;
- sadəlövhdür və asanlıqla idarə edilir;
- səbirsizdir;
- emosionaldır;
- nostalgiyaya qapılır;
- ifrat ümumiləşdirmə aparır.



FƏRQLİ ŞƏXSİYYƏT TİPLƏRİNƏ TƏSİRETMƏ

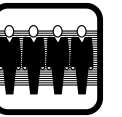
YARADICI HƏMSÖHBƏT



Bu insanlar sevilmək və təqdir edilmək istəyirlər. Ətraflarında insanların olmasına ehtiyac duyur və münasibətlərini qoruyub saxlamaq üçün səy göstərirlər. Söhbəti aparmağa və idarə etməyə hazır olun.

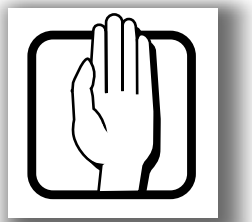
Təsir etmək üçün istifadə edə biləcəyiniz sözlərə aşağıdakılar aiddir:





YADDA SAXLAYIN

- Bütün insanlar eyni şəxsiyyət tipinə malik deyil və təsiretməyə fərqli cür reaksiya verirlər.
- Başqalarını nəyin hərəkətə gətirdiyinə fikir verin.
- Ünsiyyət tərzinizi şəxsiyyət tiplərinə görə dəyişmək tamamilə normaldır.
- İki və ya daha çox üzvü olan bir komanda quranda onların şəxsiyyət tipini nəzərə alın.
- İşləri həvalə etdiyiniz insanların şəxsiyyət tipini nəzərə alın.
- "Dörd tip" modelindən istifadə edin, lakin nəzərə alın ki, göstərilən nümunələr aid olduğu şəxsiyyət tipi və davranışının ifrat formalarını əks etdirir.
- Hər zaman hər situasiyaya uyğunlaşmağı bacarın.



DƏYİŞİKLİYİN VƏ MÜQAVİMƏTİN İDARƏ EDİLMƏSİ

DƏYİŞİKLİYƏ TƏSİR EDİN



Uğurlu rəhbərlər (menecerlər) davamlı olaraq mövcud vəziyyətə meydan oxuyur və müntəzəm təkmilləşmə mədəniyyəti formalaşdırırlar. Başqalarının düşünmə və davranış tərzinə təsir etmək qabiliyyəti idarəetmə baxımından çox vacibdir. Dəyişikliyə məcbur etməmək və güclü müqavimətin qarşısını ala bilmək üçün dayanıqlı məqsədlərin həyata keçirilməsində şəxsi dəstək qazanmalı olacaqsınız.

İstər böyük bir təşkilati dəyişikliyə, istərsə də kiçik bir prosedur dəyişikliyinə təsir etməyinizdən asılı olmayaraq, eyni təməl qaydalar tətbiq edilir.

Qəbul etməliyik ki, insanların dəyişikliyə müqavimət göstərməsi təbii haldır. Bir rəhbər olaraq, əməkdaşlarınıza elə təsir göstərməlisiniz ki, dəyişikliyin onların mənafeyinə uyğun olduğunu qəbul etsinlər.

Bisnes mədəniyyətlərində, həmçinin kiçik və böyük qruplarda dəyişikliyin həm lehinə, həm əleyhinə arqumentlər hər zaman olub və olacaq. Arqumentin hər iki tərəfinin də necə bir fayda təmin edəcəyini başa düşmək həlledici əhəmiyyət daşıyır. Başqalarının sizin ideyalarınızı dəstəkləməsinə nail olmaq üçün aşağıdakı suala cavab verərkən tutarlı bir arqument hazırlamalısınız: "Bu dəyişikliyin hansı faydası olacaq?" Əməkdaşlarınızla kollektiv (birgə) iş çərçivəsində fəaliyyət əksərən effektiv nəticələr verir.

NƏ ETDİYİNİZİ BİLİN

Başqalarına təsir etmək o deməkdir ki, bu və ya digər məsələyə onların da sizin kimi baxmasını, yəni narazılığı və ya fikir ayrılığını fikir birliyinə çevirmək istəyirsiniz. Bəs **onlar** sözügedən məsələyə necə baxırlar? Sizin mövqeyinizlə onların mövqeyi bir-birindən nə dərəcədə uzaqdır və ya nə dərəcədə üst-üstə düşür?

Qarşılıqlı razılıq sahəsinin müəyyən edilməsi və bu sahənin genişləndirilməsi avtomatik olaraq narazılıq məqamlarını minimuma endirməyinizə kömək edəcək.



Öz nəticələrinizi uzlaşdıraraq və qarşı tərəfin ehtiyaclarını başa düşərək dərhal qarşılıqlı anlaşmaya vara bilərsiniz. Qarşılıqlı anlaşma effektiv və uzunmüddətli təsirin əsasını təşkil edir.

UĞURLU DƏYİŞİKLİYƏ 5 ADDIM



Aşağıdakı 5 addım sizin məqsədinizə nail olmaq şansınızı artıracaq:

1. **Qrupa kim təsir edir?** Qrupun funksiyaları iş funksiyalarından fərqlənə bilər. Qrup daxilində kimlərin ən çox təsiretmə gücünə malik olduğunu bilin.
2. **Onların mövqeyini başa düşün.** Bu insanların dünyasına, "gerçəklik xəritəsi"nə daxil olun. Onların dəyər və prinsipləri ilə tanış olmaq – yolun yarısını qət etmək deməkdir.
3. **Onların mövqeyini qəbullanın.** Empatiya qurmaq sizin arqumentinizi gücləndirəcək. Qarşı tərəfin mövqeyinə haqq qazandırmaq və qəbullanmaq sizin ən güclü alətiniz olacaq.
4. **Onların mövqeyinə fokuslanın.** Qarşı tərəfin narahatlıqlarını öyrənərək fərqli bir baxış tərzi formalaşdıra və lüzumsuz təşvişi azalda bilərsiniz.
5. **Səbirli və təmkinli olun.** Düşünmək və dəyişiklikləri zehinlərinə yerləşdirə bilmək üçün insanlara vaxt verin. Fikirlərini dəyişdikləri və təsirə məruz qaldıqları üçün onlar öz simalarını və adlarını qorumaq zərurəti hiss edə bilərlər. Qarşı tərəfin paylaşdıqlarınız üzərində düşünməsinə şərait yaradın.



NƏ ÜÇÜN İNSANLAR MÜQAVİMƏT GÖSTƏRİR VƏ ETİRAZ EDİRLƏR?

İdeyalarınız və göstərdiyiniz təsirə qarşı müqaviməti idarə etmək üçün, birinci növbədə, nə üçün etiraz edildiyini dəqiq müəyyən etməlisiniz. Adətən, insanlar ona görə etiraz edir və ya müqavimət göstərirlər ki:

- təklifinizi tam başa düşmürlər;
- təkilifinizi yanlış başa düşürlər;
- dəyişikliyə lüzum görmürlər;
- dəyişikliyin fayda və üstünlüklərini qəbul etmirlər;
- iddialarınıza inanmırlar;
- olduqları kimi qalmaqdan məmnundurlar;
- təkliflə bağlı düşünmək üçün, həqiqətən də, zamana ehtiyac duyurlar;
- sizə etibar etmirlər;
- ümumi ətalət nümayiş etdirirlər.

MÜQAVİMƏTİN FORMALARI



Etirazlar və müqavimət, adətən, özünü 3 müəyyən edilə bilən formada göstərir:

Şərt kiminsə sizin təklifinizi qəbul edə bilməməsinin müzakirəyə qapalı olan real səbəbidir (məs.: şirkətin siyasəti, hüquqi səbəblər, müqavilə ilə bağlı öhdəlik və s.).

Bəhanə və ya uzatma (təxirəsalma), adətən, insanları ideyalarınızın faydalarına inandıra bilməyəndə ortaya çıxır. Bəhanələrə cavab vermək mümkün deyil – bu insanları inandıra bilmək yeganə həll yoludur.

Real etiraza pul və ya resurs çatışmazlığı, vaxt məhdudiyyəti, mövcud vəziyyətlə bağlı məmnuniyyət və s. aid ola bilər.

Tanrı bizə dəyişilməsi mümkün olmayanları olduğu kimi qəbul edə bilmək üçün təmkin, dəyişilməsi mütləq olanları dəyişdirmək üçün cəsarət və... birini digərindən fərqləndirə bilmək üçün ağıl və müdriklik nəsib etsin.

Reynhold Nibur

STRATEGİYA VƏ TAKTİKALAR



Müqavimət çox yorucu ola və sizi ruhdan sala bilər. Bir işi gerçəkləşdirmək istəyirsiniz və insanların sizə qarşı çıxmasını, təklifinizi rədd etməsini başa düşə bilmirsiniz. Bu zaman ayaq saxlamaq və vəziyyətinizə tənqidi gözlə baxmaq vaxtıdır.

1. Bu insanların sizə dediklərinə diqqətlə qulaq asın.
2. Onların bədən dilini müşahidə edin – hansısa gizli mesaj hiss edirsinizmi?
3. Özünüzü onların yerinə qoyun: məsələlərə onların gözü ilə baxmağa çalışın.
4. Məsələn, bu təklif sizə edilsəydi, sizi necə inandırmaq olardı?
5. Cavablarınızı/reaksiyalarınızı diqqətlə planlaşdırın.
6. Ətraflı düşünülümüş cavablar hazırlamaq üçün vaxt ayırın.
7. Şübhə və qorxuları aradan qaldırmaq üçün məqbul cavablar verdiyinizə əmin olun.
8. "Qarşılıqlı razılıq sahələri"ni tapmağa çalışın və onları vurğulayın; "fikir ayrılığı sahələri"ni isə minimuma endirməyə çalışın.

Qeyd. Yeni ideyalara müqavimət gizli narazılıqdan könülsüz razılığa qədər fərqli formalarda özünü göstərə bilər. Qarşı tərəfin sizin ideyalarınızı, həqiqətən də, qəbul etdiyinə və təkliflərinizi həyata keçirdiyinə əmin olmaq üçün başladığınız işi sona çatdırın (təklif etdiyiniz dəyişikliyin necə icra edildiyini izləyin).

GİZLİ NARAZILIQ

"Yaxşı, əgər istədiyiniz budursa, qəbul edirəm".
Amma öz-özünə fikirləşir: "Belə də cəfəngiyyat olar?!
Heç nə edən deyiləm".

Belə insanlar aktiv şəkildə sizə qarşı işləyirlər. Onların bu enerjisini ehmalca və hiss etdirmədən öz narahatlıqları ilə bağı sizinlə səmimi şəkildə danışmaq həvəsinə çevirin. Buna nail olduqdan sonra aşağıdakıları da edə bilərsiniz:

- onlarla qarşılıqlı anlaşmaya əsaslanan pozitiv münasibət qurmağa çalışın;
- "fikir ayrılığı sahələri"nə keçməmişdən əvvəl "fikir birliyi" sahələrini vurğulayın;
- yumordan və şən lətifələrdən istifadə edin;
- istədiyiniz şəkildə iş münasibəti qura bilmək üçün müntəzəm şəkildə görüşün;
- onların mövqeyinə hörmətlə yanaşaraq öz mövqeyinizi qəbul etdirin.



AÇIQ NARAZILIQ



"Hmm – bəlkə də, mümkündür, amma inanmıram ki..."

Təklifinizlə razılaşmayan insanların sizin kimi düşünməsi üçün zaman lazımdır.

- Təkliflərinizi sübut və dəlillərlə əsaslandırın.
- Statistik məlumatlardan və rəqəmlərdən dəqiq və yerində istifadə edin; hiylə işlətməyin.
- Fikir ayrılığı və fikir birliyi sahələri ilə bağlı mövqeyinizi dəqiq ifadə edin.
- Çox istəyib etirazla qarşılaşmaqdansa, az istəyib əldə etməyi bacarın.
- Qarşı tərəfin mövqeyini anladığınızı bir neçə formada nümayiş etdirin.
- Hər iki tərəfin də qazanacağı ("qalib-qalib") nəticəyə varmaq istədiyinizi göstərin.



KÖNÜLSÜZ RAZILIQ

"Yaxşı, əgər bunu siz istəyirsinizsə, deməli, biz də əməl etməli olacağıq".

Öz mövqeyinizi qarşı tərəfin hissləri, dəyərləri və narahatlıqları ilə əlaqləndirərək onu sizin ideyalarınızı aktiv şəkildə dəstəkləməyə yönəldin.

- Təklifiniz və ya mövqeyinizlə qarşı tərəfin maraqları arasındakı əlaqələri vurğulayın.
- Mürəkkəb arqumentlər irəli sürməyin.
- Diqqətinizi sadə və aşkar görünən məqamlara və faydalara yönəldin.
- Bütün bunları bir sıra müxtəlif formalarda təkrarlamağa hazır olun.
- Qarşılıqlı faydaları vurğulayın.
- İdeyalarınız yenə də qəbul edilmirsə, onda qarşılıqlı zərərləri vurğulayın.

QƏRARSIZLIQ

"Bir faydası olub-olmayacağına əmin deyiləm..."

İstiqaməti öz tərəfinizə çevirmək üçün səy göstərin.

- Diqqətinizi məsələnin sizinlə bağlı olan tərəfinə yönəldin.
- Qarşılıqlı faydaları bir də vurğulayın.
- Təklifinizlə bağlı problemləri minimuma endirin/həll edin.
- Təklifinizi mütəxəssis rəyləri/faktları ilə əsaslandırın.
- Bənzər təklif və ya ideyaların uğurlu nəticələr verdiyi nümunələrə istinad edin.
- Təklifinizi daha kiçik, yəni daha məqbul hesab edilə biləcək hissələrə bölün.
- Qarşı tərəfin yenidən qərarsızlığa qapılmaması üçün prosesi sonunadək izləyin (yazılı şəkildə ola bilərmi?).





MƏLUMATSIZLIQ VƏ YA MƏLUMAT YETƏRSİZLİYİ

"Qərarımı qətiləşdirmək üçün daha çox məlumata ehtiyacım var".

Hansı məlumatın çatışmadığını və ya nə kimi məlumata ehtiyac olduğunu müəyyənləşdirin.

- Məlumatı fakt və sübutlarla əsaslandırın.
- Qarşı tərəfi həddən artıq məlumat atəşinə tutmayın.
- Hər şeyi aydınlaşdırmaq üçün qarşı tərəfin suallarına və müraciətlərinə cavab verməyə hazır olun.
- Qarşı tərəf əldə etdiyi məlumatı yetərli və məqbul hesab edənədək davam edin.
- Məlumatı cəlbedici şəkildə hazırlayın.

EHTİYAC OLDUĞUNU GÖRƏ BİLMƏMƏK



"Hesab etmirəm ki, hazırda bizim bu dəyişikliyə ehtiyacımız var".

Qarşı tərəfin sizin ideya və ya təklifinizi qəbul etməsi üçün onun bu dəyişikliyə olan ehtiyacı görə bilməsi lazımdır.

- Daha ətraflı araşdırma aparın və ehtiyac(lar)ın olması ilə bağlı faktlar əldə edin.
- Ehtiyac(lar)ın, həqiqətən də, mövcud olduğunu qarşı tərəflə razılaşdırın.
- Bu ehtiyac(lar)ın diqqətdən kənarda qalmasının nələrə səbəb ola biləcəyini soruşun.
- Bənzər ehtiyac(lar)ı başqalarının necə təmin etdiyini izah edin.
- Təklifinizin konkret faydalarını əks etdirən xülasə hazırlayın.



BİR DAHA DÜŞÜNMƏK EHTİYACI

"Hmm... Mən bu barədə bir az düşünməliyəm. Bu mövzuya gələn ay yenidən qayıda bilərikmi?"

Bəziləri təklifləri ətraflı və dəqiq düşünməyə ehtiyac duyurlar. Qarşı tərəfin ideyanızın hansı aspektləri barədə düşünmək istədiyini müəyyən edin: "Konkret olaraq nəyi düşünüb-daşınmaq istəyirsiniz... (burada pauza verməyin) ... A, B, yoxsa C haqqında düşünmək istəyirsiniz?"

- Təklifinizin əsas fayda və üstünlüklərini tez-tez xatırladın.
- Fikir ayrılıqlarını aydınlaşdırın.
- Digər problem və ya məsələlər varsa, onları həll edin.
- Hər hansı ləngimədən pozitiv yöndə istifadə edin.
- İdeyalarınız və onların faydaları haqqında yazılı xülasə hazırlayın.

YANLIŞ ZAMAN

"Bu cür qərarlar qəbul etmək üçün uyğun zaman deyil".

Bu səbəbin real olduğunu və ləngitmə bəhanəsi olmadığını fərz edərək yaranmış vaxt intervalından hər ikinizin xeyrinə istifadə edə bilərsiniz.

- Uyğun zamanın nə vaxt olacağını soruşun.
- Yaranmış vaxt intervalından ideyalarınızı sınaqdan keçirmək və planlarınızın real və əsaslı olduğunu dəqiqləşdirmək üçün istifadə edin.



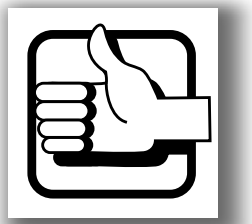


BAŞQALARI İLƏ MƏSLƏHƏTLƏŞMƏK EHTİYACI

"Bu barədə həmkarımla/tərərfdaşımla məsləhətləşdikdən sonra sizə bir cavab verə bilərəm".

Təsir etməyə çalışdığınız insanın sərbəst şəkildə hansısa təklifini qəbul etmək səlahiyyətinin olub-olmadığını əvvəlcədən müəyyən etmiş olmalı idiniz.

Belə hallarda soruşun: "Təklifim sizin ürəyinizcədir? Sizi qane edirmi?" Əgər qarşı tərəf müsbət cavab verərsə, onda bu məsələni səlahiyyətli (yuxarı vəzifəli) şəxsə birlikdə təqdim etməyi və razılığı almaq üçün komanda şəklində çalışmağı məsləhət görün.



MÜSBƏT CAVAB ALMAĞIN YOLLARI

MÜSBƏT CAVAB ALMAĞIN YOLLARI

BU NƏ ÜÇÜN VACİBDİR?



Təsir etmək istədiyiniz tərəf təkliflərinizi qeyd-şərtsiz qəbul etmədikcə siz ondan müsbət cavab ala bilmək üçün nəsə etməli və ya söyləməli olacaqsınız.

Qarşı tərəfin qərarını (müsbət cavabını) öyrənmək üçün aşağıdakı 2 addımdan birini ata bilərsiniz.

1. Özünüzdən soruşun: "Bu şəxs, adətən, qərarları necə qəbul edir?" Əksər insanlar müəyyən bir formada qərar qəbul etməyi tərcih edirlər, bu və ya digər qərarı hər kəs eyni qaydada qəbul etmir. Bəziləri tələsmir, ətraflı düşünmək üçün vaxt istəyirlər, bəziləri isə tələsik qərar verməyi sevirlər. Qərarı tələsik qəbul edənlər bəzən sizin işinizi rahatlaşdıra bilər, lakin düşünmək üçün vaxt istəyənlərlə daha diqqətlə və ehtiyatla hərəkət etməlisiniz.
2. Qarşı tərəfin müsbət qərara varmasını stimullaşdırmaq üçün müxtəlif yollardan istifadə edə bilərsiniz.

MÜSBƏT CAVAB ALMAĞIN YOLLARI

SİQNALLARI İZLƏYİN



Qarşı tərəfin qərarını soruşmağın uyğun vaxtını müəyyən etmək o qədər də asan deyil. Çox tez soruşsanız, onu qorxuda bilərsiniz. Çox gec soruşsanız isə, ən yaxşı şansı əlinizdən buraxmış ola bilərsiniz. Odur ki, qarşı tərəfin qərarının hazır olduğunu bildirən "siqnalları" izləyin:

- irəliyə doğru əyilir: bu o deməkdir ki, təklif onun marağını cəlb edib;
- başını dik tutur, göz təmasından qaçmır;
- fikirli-fikirli çənəsini sığallayır;
- başını tərpədərək və ya gülümsəyərək sizinlə razılaşdığını göstərir;
- səs tonunda yüksəlmə hiss olunur;
- daha ətraflı məlumat istəyir;
- bir az əvvəl vurğuladığınız məqamları bir daha təkrarlamağınızı xahiş edir;
- qeydlər götürür;
- "Bəs birdən?.." və ya "Fərz edək ki..." kimi suallar verir;
- zəmanəti dəqiqləşdirir, dəstək tədbirləri və növbəti planları soruşur;
- təklifinizin yazılı variantını incələyir və bütün təfərrüatları dönə-dönə dəqiqləşdirir;
- icra ilə bağlı təfərrüatları müzakirə edir.

MÜSBƏT CAVAB ALMAĞIN YOLLARI

QƏRARSIZLARA NECƏ TƏSİR ETMƏLİ?



Qəti cavab verməkdən yayınmağın ən yaxşı yolu "Bu barədə düşünməliyəm" deməkdir.

Bəzən insanlar bu və ya digər məsələ haqqında ətraflı düşünməyə ehtiyac duyurlar. Lakin əksər hallarda isə bu, sadəcə, bəhanə gətirməyin və ya vaxtı uzatmağın bir yoludur.

Soruşun:

- "Konkret olaraq nəyi düşünmək istəyirsiniz? (Burada qətiyyən pauza verməyin!) İcra planı sizi narahat edir, yoxsa əldə edəcəyimiz nəticə? Bəlkə, vaxt məsələsinə görə narahatsınız?

Real səbəbi ortaya çıxardıqdan sonra sizin etiraza daha yaxşı cavab vermək imkanınız yaranır.

MÜSBƏT CAVAB ALMAĞIN YOLLARI

YOLLAR VƏ VASİTƏLƏR

Yerindəcə razılıq almaq

- "Əgər razısınızsa, elə indi başlaya bilərikmi?"

Bu üsulun birbaşa və səmimi olması "proaktiv lider" və "yaradıcı həmsöhbət"lərə xitab edir.

Təklifiniz qəbul edilməsə isə supersualınızı verin: "Təklifi qəbul etməyinizə nə mane olur?"

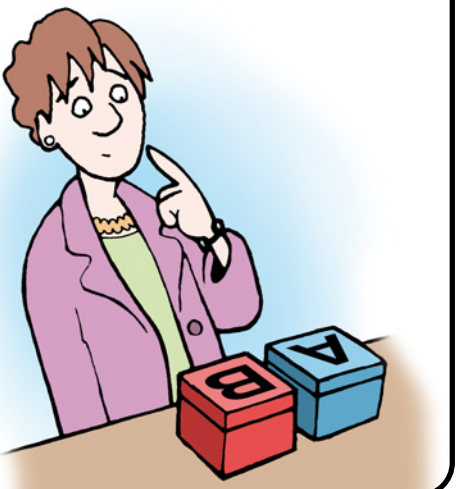


YOLLAR VƏ VASİTƏLƏR

Alternativ seçim sualı

Bu üsul digərindən fərqli olaraq, insanlara iki mümkün variant arasında seçim etmək imkanı verir.

- "Nə vaxt başlamaq istərdiniz – cümə günü sizə uyğundur, yoxsa bazar ertəsi başlaya bilərik?"
- "Bu iki variantdan hansını tərcih edirsiniz?"
- "Hansı ssenarini məqsədəuyğun hesab edirsiniz: birincini, yoxsa ikincini?"



YOLLAR VƏ VASİTƏLƏR



İkincidərəcəli qərar

Bu da başqa bir mülayim taktikadır. Qarşı tərəfdən xahiş edirsiniz ki, təklifin nisbətən vacib olmayan aspekti ilə bağlı qərar qəbul etsin. Əgər onlar dərhal razılıq versələr, güman etmək olar ki, bütövlükdə təklifi də qəbul edəcəklər.

- "Loqonuzun hansı tərəfdə olmasını istəyirsiniz – formanın yuxarısında olsun, yoxsa düşünürsünüz ki, aşağısında olsa, daha yaxşı olar?"
- "Yeri gəlmişkən, layihəni necə maliyyələşdirməyi planlaşdırırsınız?"
- "Qərb filialları ilə işimizi necə qurmalıyıq?"

YOLLAR VƏ VASİTƏLƏR



Fərz edilən sual/fikir

Bu üsul "reaksiya verən izləyici" və "yaradıcı həmsöhbət"lərə təsir etməyə çalışarkən yaxşı nəticə verir, çünki bir qərara vara bilmək üçün hər iki şəxsiyyət tipinin də davamlı bir təkana ehtiyacı olur. (Yalnız "analitik dinləyici"lərlə ehtiyatlı olun, çünki onlar fərziyyələri sevmirlər.)

- "Biz işə başladıqdan sonra güman edirəm ki, hər ay yenilənmiş məlumat istəyəcəksiniz?"
- "Biz başladıqdan dərhal sonra irəliləyişləri özünüz də görəcəksiniz".

YOLLAR VƏ VASİTƏLƏR





Faydaların xülasəsi

Bəzi insanlar təklif edilən ideyaları qəbul etdikləri təqdirdə hansı faydaları əldə edəcəklərini eşitmək istəyirlər. Faydaların qısa bir xülasəsini verdikdən sonra qarşı tərəfdən nə qərara gəldiklərini soruşmaq əksər hallarda işə yarayır.

- Deməli belə, gəlin dediklərimizi ümumiləşdirək. Biz bu dəyişiklikləri həyata keçirdikdən sonra başqa işləriniz üçün də əlavə vaxtınız yaranacaq, büdcənizə qənaət edəcəksiniz və daha məmnun işçi heyətiniz olacaq. Elə isə, başlayaqmı?

ƏLAVƏ MƏLUMAT



Nitqlər:

"Yenə boşluğa doğru gedirik..."; Şekspir ("V Henri")
"İnsan münaqişələri tarixində heç vaxt..."; Uinston Çörçill
"Ölkənin sənin üçün nə edə biləcəyini soruşma..."; Con F. Kennedi
"Mənim arzum var..."; Martin Lüter Kinq (oğul)

Filmlər:

"*12 qəzəbli adam*"	"*Kasablanka*"	"*Mərhum şairlərin cəmiyyəti*"
"*Bu gözəl həyat*"	"*Arzular dünyası*"	"*Şouşenkdən qaçış*"

Kitablar:

Riçard Stori **"Mükəmməl inandırma" ("Perfect Persuasion")**; "Random House", 2009.
Riçard Stori **"İnandırıcı ünsiyyət sənəti" ("The Art of Persuasive Communication")**; "Gower Publishing", 1997.
Cini Labord **"Dürüstcə təsir etmək" ("Influencing with Integrity")**; "Syntony Publishing", 1984.
Robert B. Çaldini **"Təsiretmə – elm və praktika" ("Influence - science and practice")**; "Pearson", 2013.

Digər istinadlar:

Reklamlar
Təsir etməyi bacaran həmkarlar, dostlar, qonşular və qohumların davranışı
Siyasət və siyasətçilər; debatlar və müzakirələr

Müəllif haqqında



Riçard Stori (BA Hons*)
Riçard təlim və inkişaf sahəsinə keçməmişdən əvvəl qəzetdə çalışıb. Ünsiyyət üzrə beynəlxalq səviyyəli məsləhətçidir və bu sahədəki təcrübəsi 25 ildən çox müddəti əhatə edir. "Mükəmməl inandırma" ("Perfect Persuasion"; "Random House", 2009), "İnandırıcı ünsiyyət sənəti" ("The Art of Persuasive Communication"; "Gower", 1997) və "Afon dağı diyeti" ("Vermilion" 2014), həmçinin bir sıra idarəetmə və peşəkar çalışma kitablarının müəllifidir. Riçard "Royal West of England Academy" rüblük jurnalının keçmiş redaktorudur. Ünsiyyət bacarıqları üzrə seminarlar keçməklə yanaşı, o həm də konfranslarda müntəzəm olaraq çıxışlar edir.

Əlaqə
Email: richardbstorey@googlemail.com

**Bakalavr dərəcəsi üzrə fərqlənmə diplomu ("Bachelor of Sciences for an honours degree")*