Автор: admin
08.01.2011 14:02 - Обновлено 30.10.2014 02:38

Как правильно общаться по телефону? Часть 1: Контроль над эмоциями

Телефону потребовалось сто лет, чтобы превратиться в самую большую и сложную сеть, когда-либо созданную человеком. Сегодня в мире насчитывается более 700 миллионов телефонных аппаратов. Умение общаться по телефону поможет снизить стресс на рабочем месте, повысит эффективность вашей работы и даст вам преимущество в чрезвычайно конкурентной деловой среде. На самом деле все просто, – утверждает американский психолог Дэвид Льюис. Секрет успешного общения по телефону заключается в контроле над: • Своими эмоциями. • Природой звонка.

Контроль над эмоциями

Многим людям свойственен страх телефонного общения. По мере нарастания физического напряжения вы начинаете терять концентрацию и ваша способность к эффективному общению снижается. Чрезмерное напряжения мышц лица, шеи и плеч меняет звучание вашего голоса. Напряженный мужчина представляется собеседнику старым, раздражительным и твердолобым, а напряженная женщина – эмоциональной и непредсказуемой.

Перед тем как набрать номер, избавьтесь от напряжения, расслабившись психически и физически. Вот несколько упражнений, которые помогут делать это быстро и незаметно, не вставая из-за письменного стола.

• Напрягите мышцы. Стисните кулаки, подожмите пальцы ног, втяните живот и сделайте глубокий вдох. Задержите дыхание и медленно досчитайте до пяти. • Медленно выдохните. Расслабьте все тело. Опустите плечи, разожмите пальцы и развалитесь на стуле. • Сделайте еще один глубокий вдох. Задержите дыхание на пять секунд. Во время вдоха следите, чтобы ваши зубы не были сжаты. • Следующие пять секунд дышите спокойно. Почувствуйте, как спокойствие и расслабленность пронизывают все ваше тело. • И наконец, успокойте свои нервы, представив, что вы лежите на золотистом, прогретом на солнце песке на берегу чистого, синего океана. Удерживайте этот образ в

своем сознании в течение нескольких секунд.

Как победить страх перед микрофоном

Одной из причин, затрудняющих людям общение по телефону, является страх перед микрофоном. Даже самые находчивые и сообразительные в обычной жизни мужчины и женщины могут лишиться дара речи, когда их просят выступить в прямом эфир радио- или телевизионной передачи. Телефон способен оказывать на человека точно такое же воздействие.

Этот страх можно победить, если вы не будете пытаться говорить с телефонной трубкой. Вместо этого вообразите, что человек, которому вы звоните, сидит напротив вас, и обращайтесь прямо к нему. Представьте себе, как собеседник реагирует на ваши слова: как он улыбается шуткам и сияет от удовольствия, услышав комплимент.

Если вы знаете, как выглядит собеседник, то мысленно нарисовать его образ не составляет труда. Некоторым людям помогает следующий прием: они ставят перед собой фотографию и разговаривают с ней.

При телефонном разговоре с незнакомым человеком попытайтесь по голосу представить себе его внешность. Если голос глубокий и звучный, то собеседник, скорее всего, имеет внушительное телосложение. Легкие и нерешительные интонации, вероятно, указывают на хрупкого и немного застенчивого человека.

При общении по телефону пользуйтесь точно таким же языком тела, как и при личном общении. Если жестикуляция и богатая мимика являются для вас нормой, не отказывайтесь от них во время телефонного разговора. Когда чувства отражаются на вашем лице, голос становится более свободным, уверенным и естественным…

Успехов вам в освоении этих простых навыков!

Автор - **Андрей Савчин**

Источник