Автор: admin
21.05.2011 17:55 - Обновлено 30.10.2014 02:38

Как правильно общаться по телефону? Часть 2: Контроль над природой звонков

Если вам предстоит важный разговор и его не избежать, по возможности звоните сами, а не дожидайтесь момента, когда позвонят вам. Это дает вам психологическое преимущество перед собеседником.
Причин этого три:
• Вы решили занять время собеседника, и он уступает вашему желанию. Отвечая на звонок, человек позволяет себе, по крайней мере временно, подчиниться вам.
• Вы имеете возможность выбирать, как начать разговор, и у вас больше шансов направить беседу в нужное русло.
• Позвонив собеседнику сами, вы можете, не вызвав у него обиду, закончить разговор после того, как передали свое сообщение.

Имейте четкое представление о том, что вы собираетесь сказать
Прежде чем снимать трубку, вы должны иметь ясное представление, чего вы хотите добиться этим звонком. Спросите себя: «Какова цель моего разговора с этим человеком?» Если вы хотите договориться о встрече и предполагаете возможный отказ, держите в голове несколько приемлемых часов и дат. Вопросом: «В пятницу, 23 числа, в десять часов - вас устраивает?» - вы заставляете собеседника размышлять, будет ли он свободен в это время, вместо того чтобы сомневаться в необходимости встречи с вами.

Отложите звонок, пока вы окончательно не сформулировали свое сообщение
Задержка, которая обычно приводит к бессмысленной потере времени, в следующих случаях может спасти вашу репутацию:
• Когда вы очень рассержены или чем-то расстроены. Отложив звонок, вы даете себе время успокоиться, чтобы изложить свои мысли четко, спокойно и эффективно.
• Когда вы чувствуете себя слишком усталым для успешного общения. Отложите звонок и отдохните, чтобы лучше провести разговор.
• Когда вам важно убедиться в достоверности фактов, например, если вы собираетесь на что-то жаловаться.
Если перед тем как звонить, вы обдумаете все детали, это уменьшит вероятность того, что вы попадете впросак или позволите собеседнику сбить себя с толку.

Сделайте телефонное сообщение более авторитетным
Для этого требуется стоять, а не сидеть во время телефонного разговора, что в буквальном смысле слова усилит ваше ощущение власти над собеседником и обострит ум. Когда мы стоим все системы нашего организма приходят в состояние боевой

готовности - как в физическом, так и в психическом плане.

Меняйте уши, чтобы сменить интерпретацию

Если разговор по телефону требует от вас анализа сложных фактов и цифр, а также логической и объективной оценки информации, старайтесь подносить трубку к правому уху. Звуки, поступающие в это ухо, передаются в левое полушарие мозга чуть быстрее, чем те, которые поступают в правое полушарие. Это происходит потому, что скорость прохождения импульсов по слуховым каналам, ведущим в противоположное полушарие, несколько выше. Или, говоря научным языком, контралатеральное торможение нервных волокон слабее ипсилатерального. Из-за того, что у большинства людей левое полушарие мозга отвечает за анализ и логическую обработку информации, оно нередко лучше приспособлено для оценки истинности неоднозначной информации во время общения по телефону. Правши могут делать это без особых усилий, если не должны одновременно что-то записывать.

Если поступающее сообщение лучше оценивать на интуитивном уровне, например, при попытке определить эмоциональное состояние собеседника, попробуйте поднести трубку к левому уху. Это означает, что звуки будут достигать правого полушария мозга немного раньше, чем левого. Поскольку правое полушарие большинства людей отвечает за воображение и интуицию, это может повысить вашу восприимчивость к не выраженным словами сигналам.

Автор - **Андрей Савчин**

Источник