

Alan Barker

Ünsiyyət bacarıqlarınızı təkmilləşdirin

**Etimad qazanmağın, dinlənilməyin və
inamla ünsiyyət qurmağın yolları**

İngiliscədən tərcümə:

Jalə Ruslan



qanun nəşriyyatı

Alan Barker

Improve Your Communication Skills

**How to build trust, be heard and
communicate with confidence**

Alan Barkerin “Ünsiyyət bacarıqlarınızı təkmilləşdirin” kitabı müasir iş mühitində səmərəli ünsiyyət qurmaq istəyən hər kəs üçün təcrübi və elmi əsaslara söykənən bələdçidir. Kitab insanlarla daha inamlı, təsirli və məqsədyönlü ünsiyyət qurmağı öyrədir. Müəllif ünsiyyətin təbiətini və növlərini izah edir, fərdi ünsiyyət tərzlərini təhlil edərək oxuculara özlərini tanımağa və ətrafına adaptasiya olunmasında kömək edir.

Kitabda sual vermək, dinləmək, inandırmaq, təqdimat hazırlamaq, şifahi və yazılı ünsiyyət, çətin söhbətlərin idarə olunması və təhkiyə bacarıqları kimi əsas ünsiyyət komponentləri sadə dil və maraqlı nümunələrlə təqdim olunur.

Kitab daha yaxşı ünsiyyət qurmaqla iş həyatında uğur qazanmaq, komanda daxilində münasibətləri gücləndirmək və rəhbərlik bacarıqlarını təkmilləşdirmək istəyənlər üçün əvəzsiz qaynaqdır.

MÜNDƏRİCAT

01 Ünsiyyət nədir?	8
Ötürmə modeli	9
Ötürmə modelinin tərsi.....	10
Nümunələrin uyğunlaşdırılması: Anlamanın sirri ..	12
Bir-birimizi tanımaq.....	13
Ünsiyyət qurmaq	14
Ünsiyyət: Yeni tərif	17
Söhbət: Ünsiyyətin əsas vahidi	18
02 Ünsiyyət üslubunuz hansıdır?	20
Ünsiyyət tərzini sorğusu.....	20
Ünsiyyət profilinizin təhlili	24
İdarəetmədə tarazlıq: Statusu idarə etmək	25
Empatiya və sistemləşdirmə	26
Dörd ünsiyyət tərzini.....	28
Başqalarının tərzlərini anlamaq	32
Bədən dili: Qeyri-verbal ünsiyyət.....	33
Ünsiyyət tərzimizi necə uyğunlaşdırmaq?.....	36
Söhbətin istifadə sahələri	39
03 Söhbətlərinizi təkmilləşdirməyin	
yeddi yolu.....	42
Məqsədi dəqiqləşdirin	43
Düşüncənizi sistemləşdirin.....	44
Söhbətin dörd növü	46

Vaxtınızı düzgün idarə edin	53
Ortaq nöqtəni tapın	55
Mübahisədən qaçın	56
Tez-tez ümumiləşdirmə aparın	61
Vizual vasitələrdən istifadə edin.....	62

04 Soruşma bacarıqları68

Diqqət yetirmək.....	69
Həmsöhbətinizlə eyni səviyyədə ünsiyyət qurmaq.....	
Rahət mühit yaratmaq	74
Həvəsləndirmə sənəti.....	75
Keyfiyyətli suallar vermək	77
Məlumatı tənzimləmək	80
Müsbət rəy vermək.....	81

05 İnandırma bacarıqları86

Xarakter, məntiq və emosiya ilə inandırma	87
Əsas mesajınız nədir?	93
Fikirlərinizi məntiqi ardıcılıqla sıralayın.....	94
Fikirlərinizi ifadə edin.....	96
Fikirlərinizi yadda saxlamaq	99
Effektiv çatdırma.....	100

06 Hekayə danışmaq sənəti 104

Hekayə nədir?	105
Hekayələrin sehri.....	107
Yaxşı hekayə necə qurulur?	109

Hekayələr vasitəsilə izah etmə sənəti	115
İnandırmaq üçün hekayələrdən istifadə	117

07 Təqdimat hazırlamaq 122

Təqdimata hazırlıq	124
Materialı idarə etmək	125
Auditoriyanı analiz etmək	127
Sualları cavablandırmaq	142

08 Yazılı kommunikasiya 146

Oxucu kimi düşünmək	147
Oxumanı asanlaşdırmaq	148
Cümlələrin quruluşu	153
Yazını canlandırmaq	157

09 Çətin söhbətlər 164

Altı çətin söhbət növü	164
Söhbətləri çətinləşdirən amillər	165
Çətin söhbətləri daha da çətinləşdirən davranışlar	169
Çətin söhbətləri asanlaşdırmaq üçün üç addım	171

10 Əlavə qeydlər. Növbəti addımlar 184

Müəlliflər haqqında	192
---------------------------	-----

01

Ünsiyyət nədir?

Ünsiyyət insanı insan edən əsas xüsusiyyətlərdən biridir. Təbii ki, təkcə biz deyilik: bütün canlılar bir şəkildə ətrafda yolunu tapmaq və ya başqalarının diqqətini çəkmək üçün mesajlar göndərir. Hərəkətlər, səslər, qoxular – hətta bir çiçəyin forması və rəngi belə onu cəlb edən həşərat və quşlara müəyyən məlumat ötürür.

Amma biz insanlar ünsiyyətin bəzi növlərini nadir rast gəlinən bir mükəmməlliyə çatdırmışıq. Danışiq dilini mənimsəmə qabiliyyətimiz heyrətamizdir; üz ifadələrini, səs tonunu və jestləri oxumaq bacarığımız da eyni dərəcədə təsirlidir. Əslində, ünsiyyət qurmaq çoxumuz üçün o qədər təbiidir ki, xüsusilə iş yerində niyə problem yarandığını anlamaq bəzən çətin olur. Niyə əksəriyyətimiz üçün bu qədər asan olan bir bacarıq təşkilatda bu qədər mürəkkəb prosesə çevrilir? Gəlin “ünsiyyət” sözünün nə demək olduğunu araşdıraq.

Tapşırıq

Bu cümləni maksimum 12 sözdən istifadə edərək tamamlayın:

Ünsiyyət...

Bir neçə iş yoldaşınızdan fikirlərini soruşun. Cavabları müqayisə edin.

Ünsiyyətin bütün formalarını nəzərə alırsınızmi?

Səmərəli ünsiyyəti təsvir edirsinizmi? Ünsiyyəti

səmərəsiz edən nədir? Ortaq məxrəcə gələ bilərsinizmi?

Ötürmə modeli

XIX əsrdə “ünsiyyət” sözü, əsasən, mal və insan daşınmasını ifadə edirdi. Biz bu gün də sözü bu mənada işlədirik: yollar və dəmir yolları danışmaq və ya yazmaq kimi ünsiyyət vasitəsidir. Ünsiyyət haqqında danışarkən sənaye metaforlarından da istifadə edirik. Məlumat da yük kimi saxlanmalı, ötürülməli və əldə edilməlidir. Çox vaxt məlumatın hərəkətini “kanal” və ya “axın” terminləri ilə təsvir edirik. XX əsrdə bu nəqliyyat metaforu yeni elektron texnologiyalara asanlıqla uyğunlaşdı: indi “telefon xətlərimiz” və “televiziya kanallarımız” var. Elektron məlumat “bitlərlə” ölçülür, “fayllarda” və ya “xəzinələrdə” saxlanılır. “Yükləmək” və “endirmək” sözləri yük metaforundan götürülüb; e-poçt isə ənənəvi poçt sistemini xatırladır.

Ona görə də indicə etdiyiniz tapşırıqda ünsiyyəti “məlumatın səmərəli ötürülməsi” kimi müəyyən etməyiniz təəccüblü deyil. Biz bir ideyanı “əldə edirik” (sanki ideya

aşyadır). “İdeyanı sözlərə çeviririk” (sanki qutuya qoyuruq); “ideyanı çatdırmağa” çalışırıq; və “qəbul edən tərəf” – ümid edirik ki – ideyanı “tutur”. İdeyanı qarşı tərəf tam “mənimsəyəninə” qədər onu “açıqlamaq” lazım gələ bilər. Əlbəttə ki, “informasiya yüklənməsindən” də qaçmaq lazımdır. Bu, ünsiyyətin ötürmə modelidir. Bu model çox güclüdür və təşkilatlardakı bütün ünsiyyət proseslərinə və qaydalarına rəhbərlik edir. Model məlumatın obyektiv və ölçülə bilən olduğunu göstərir (neçə bit ötürürük?) Ən əsası, model sadədir: onu diaqramla göstərmək mümkündür.

Ötürmə modelinin tərsi

Bəs ötürmə modelində problem nədir? Birincisi, o, insanların real həyatda necə ünsiyyət qurduğunu əks etdirmir.

Ötürmə metaforu dəqiq olmaya bilər. Axı mesaj bağlama deyil. Bağlamı göndərəndə o bizdən gedir; mesaj göndərəndə isə o bizdə qalır.

Amma ötürmə modelinin ünsiyyəti düzgün təsvir etməməsinin daha ciddi səbəbi var.

Model tərsinədir.

Əsas məsələ budur: ünsiyyət ötürmədən yox, anlamadan başlayır. Mesajı nə qədər yaxşı ötürsəm də, siz onu anlamasanız, ünsiyyət baş tutmayacaq. Ünsiyyət bacarıqlarımızı inkişaf etdirmək istəyiriksə, məlumat və fi-