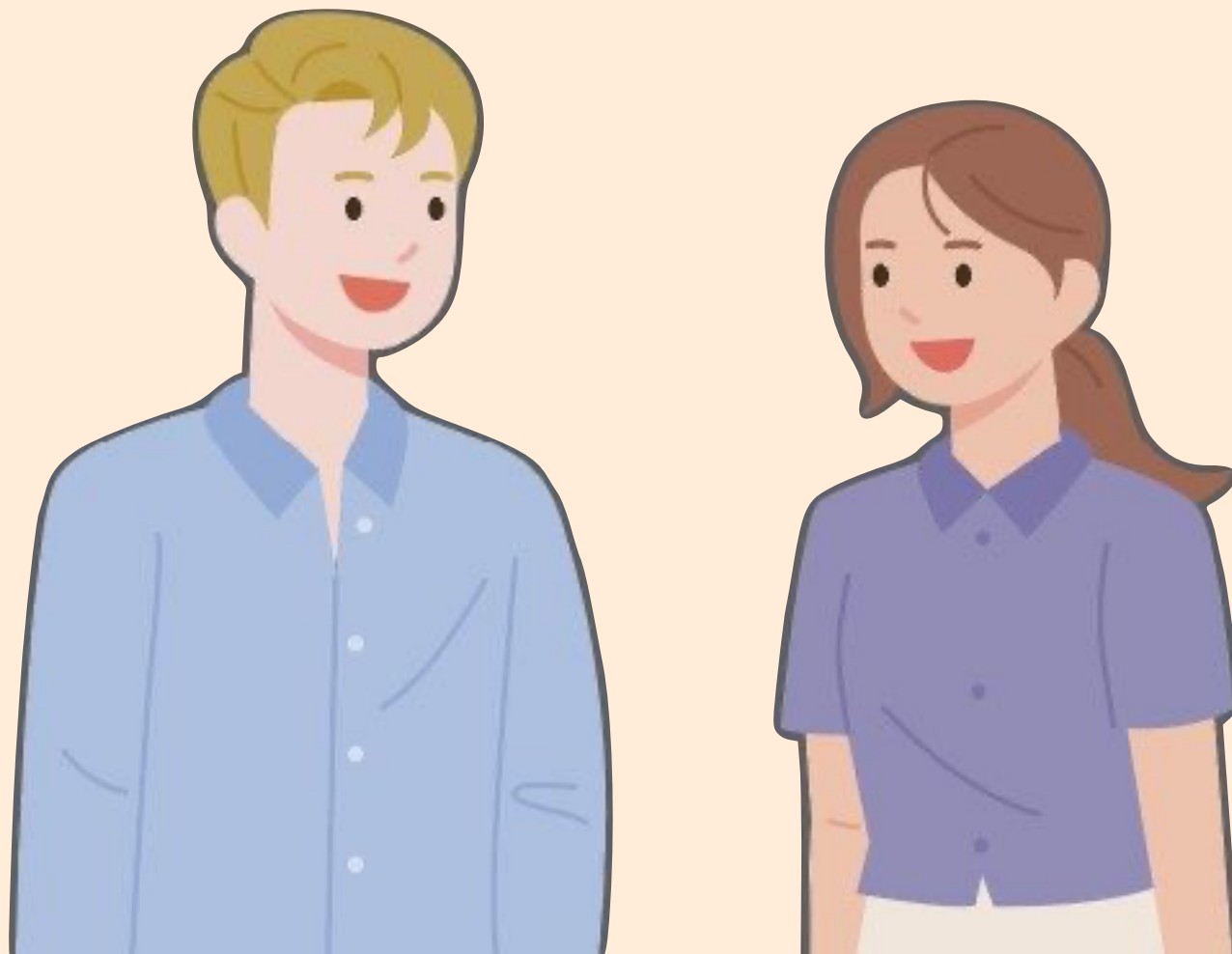


Small talk:

искусство короткой беседы



Дарья Мулык



Обо мне



Бизнес-тренер
по коммуникации и выступлениям

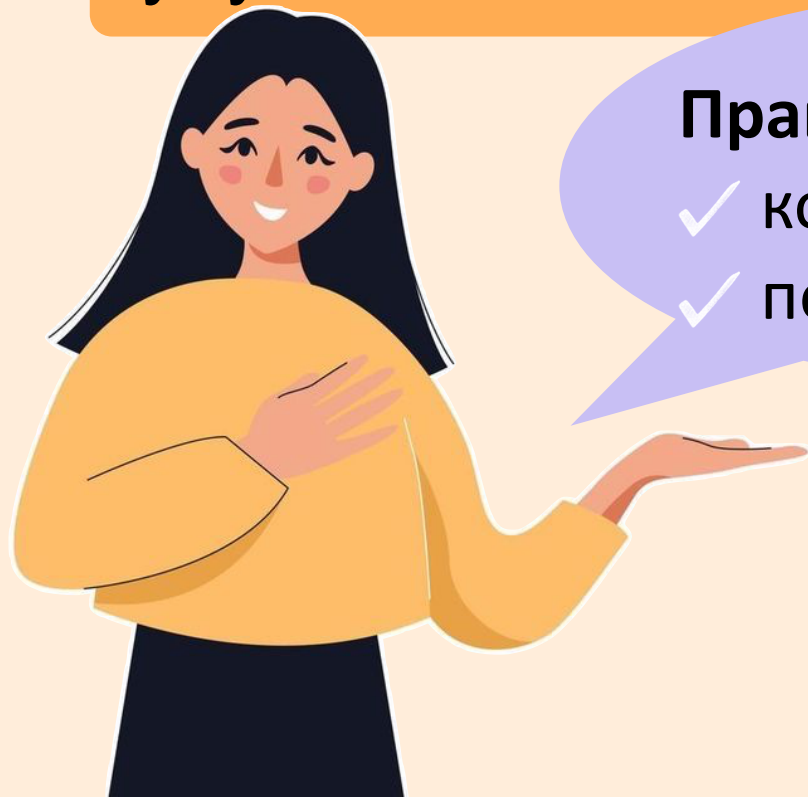


Коуч для команд и
руководителей



Импровизатор

Small talk – одна из техник «ледокола».
Приобретенный навык по ведению короткой беседы.
Техника позволяет установить контакт
с собеседником, устранить коммуникативный барьер,
оценить эмоциональное состояние оппонента,
улучшить его.

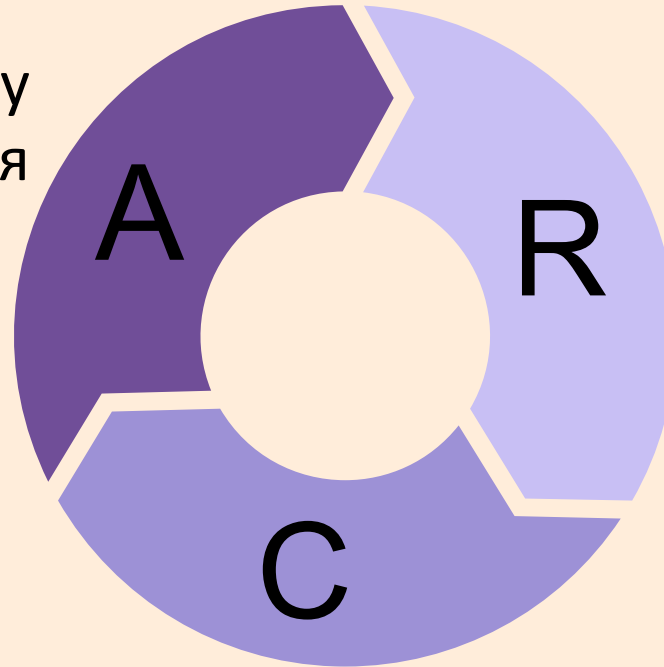


Правила разговора:

- ✓ короткий;
- ✓ позитивный;

Компоненты короткой беседы

Anchor (якорь) - найдите тему из обстоятельств, имеющейся информации.



Reveal (раскрытие) - движение по теме.
Погода - поездки - любимый отдых.

Completion (завершение) - благодарность;
выход из коммуникации/переход к основной теме.

Всегда: внимательное слушание, вовлеченность

Самые популярные темы для «якоря»:



- ▶ Погода;
- ▶ Хобби, увлечения;
- ▶ Путешествия, отдых;
- ▶ Еда, продукты;
- ▶ События, мероприятия;
- ▶ Любые положительные новости.

Самые популярные темы для «якоря»:



- ▶ Погода;
- ▶ Хобби, увлечения;
- ▶ Путешествия, отдых;
- ▶ Еда, продукты;
- ▶ События, мероприятия;
- ▶ Любые положительные новости.

Табуированные темы:



- Религия;
- Деньги;
- Семья;
- Негативные новости;
- Политика.

Техники для якоря

Наблюдение - отметить, что происходит;

1

Ценная новость - оповещение о каком-либо событии;

2

Помощь - а как сделать что-либо;

6

Вопрос - словесное обращение, требующее ответа;

3

Разговор о человеке - чем живет, что нравится, какие устремления.

5

Комплимент (внешнему виду, человеку, заслугам) - одна из форм похвалы, признания, восхищения, уважения;

4

Anchor (якорь) - найдите тему из обстоятельств, имеющейся информации.

Как работает раскрытие

Будьте модератором
разговора:
задавайте **уточняющие
вопросы** по теме:

Как вы считаете?
Что порекомендуете?

Как работает раскрытие

Будьте модератором разговора:
задавайте **уточняющие вопросы** по теме:

Как вы считаете?
Что порекомендуете?

Задавайте **вопросы** опираясь на то, **что говорит человек**:

Вы упомянули об,
как вам было в этот момент?

Как работает раскрытие

Будьте модератором разговора:
задавайте **уточняющие вопросы** по теме:

Как вы считаете?
Что порекомендуете?

Задавайте **вопросы** опираясь на то, **что говорит человек**:

Вы упомянули об, как вам было в этот момент?

Логичный **переход на другую тему**:

Да, понимаю, что у вас не хватает времени на обучение. А поделитесь своими карьерными целями на полугодие?

Reveal (раскрытие) - движение по теме.
Погода - поездки - любимый отдых.

Если человек не идет на контакт

► Попробуйте сменить тему;



Если человек не идет на контакт

- ▶ Попробуйте сменить тему;
- ▶ Поблагодарите и отпустите.



Как работает завершение



Нет желания продолжать разговор

Поблагодарите за короткий диалог

Поблагодарите
и выходите из диалога

Обменяйтесь контактами,
поблагодарите

Completion (завершение) - благодарность;
выход из коммуникации/переход к
основной теме.



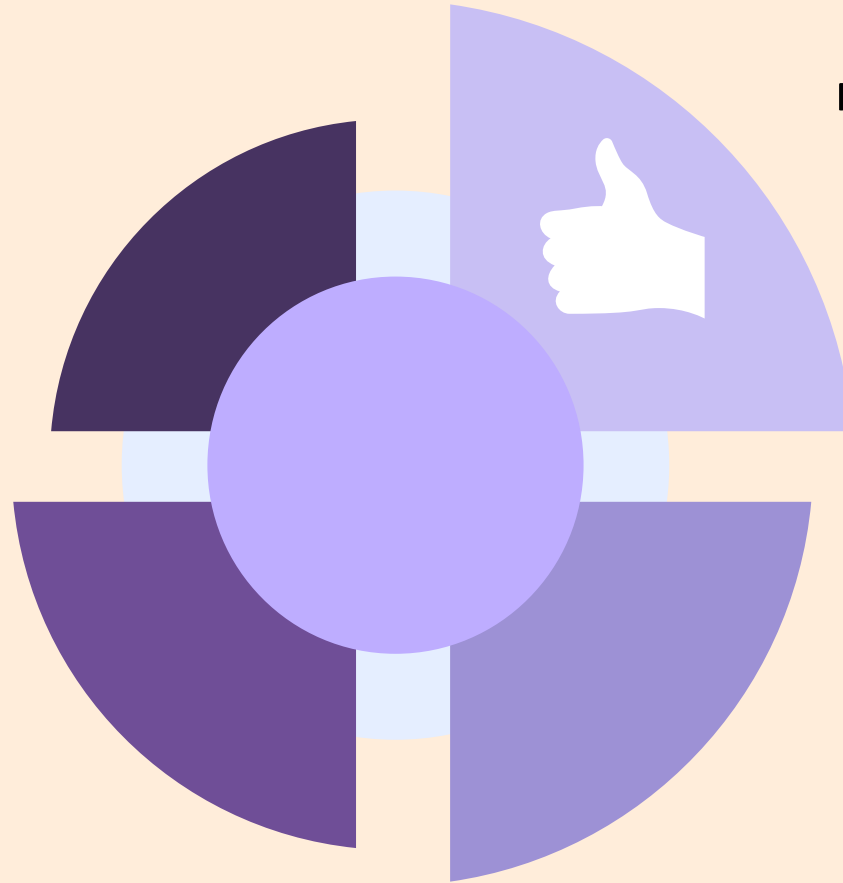
**Есть желание
продолжить разговор**

Перейдите к теме
обсуждения, находя
точки соприкосновения

Сделайте оффер
(предложение или договор
о чем-либо)

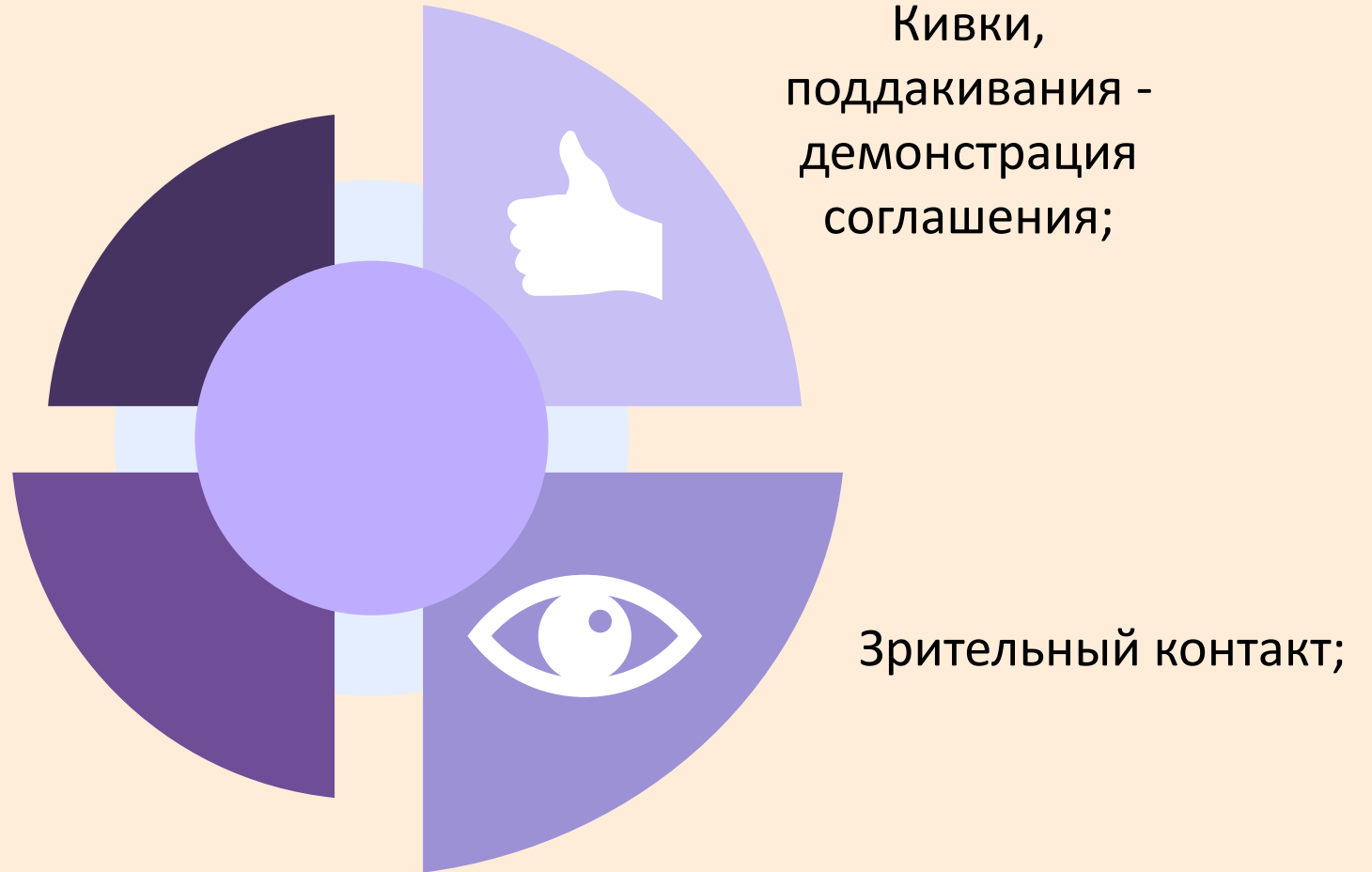
Обменяйтесь контактами,
зафиксируйте
договоренности

Правила Small talk

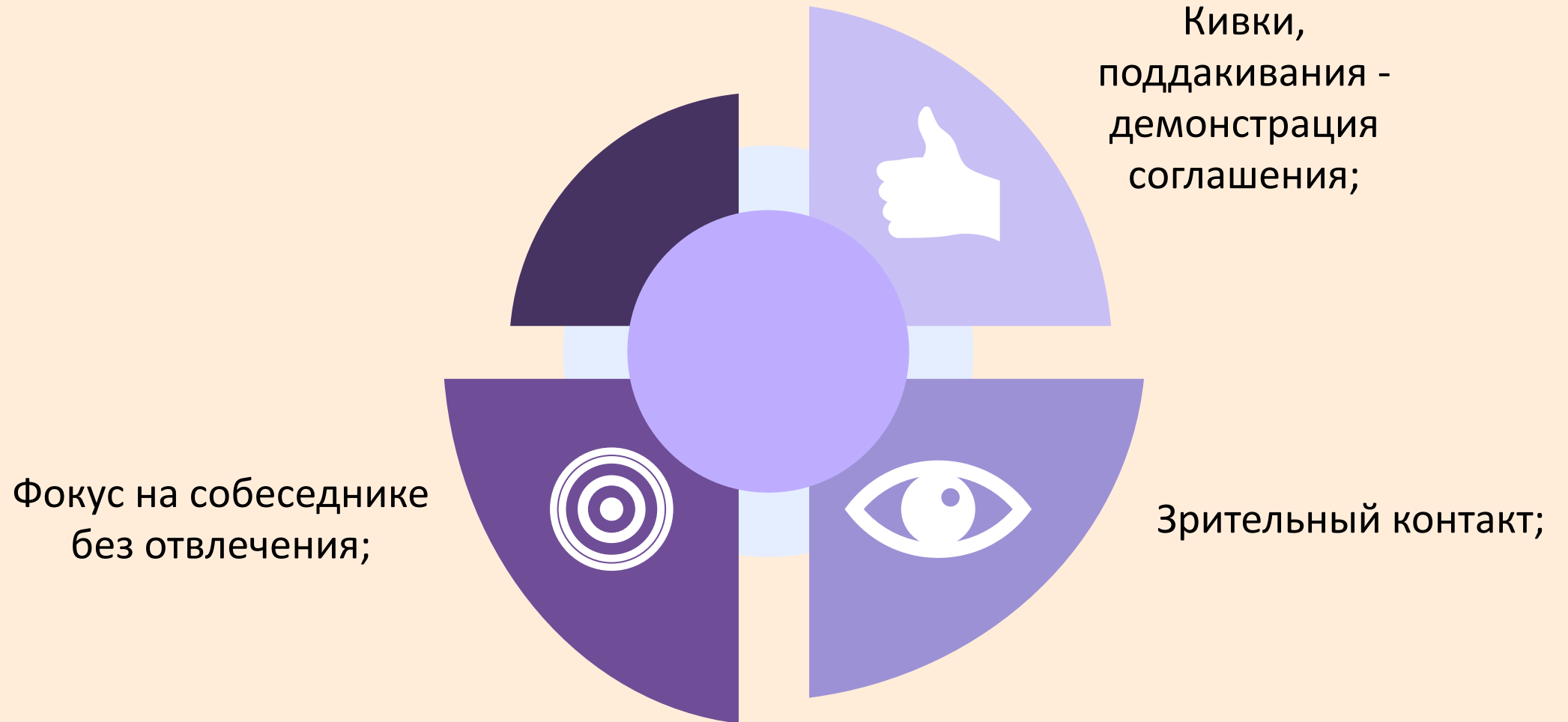


Кивки,
поддакивания -
демонстрация
согласения;

Правила Small talk

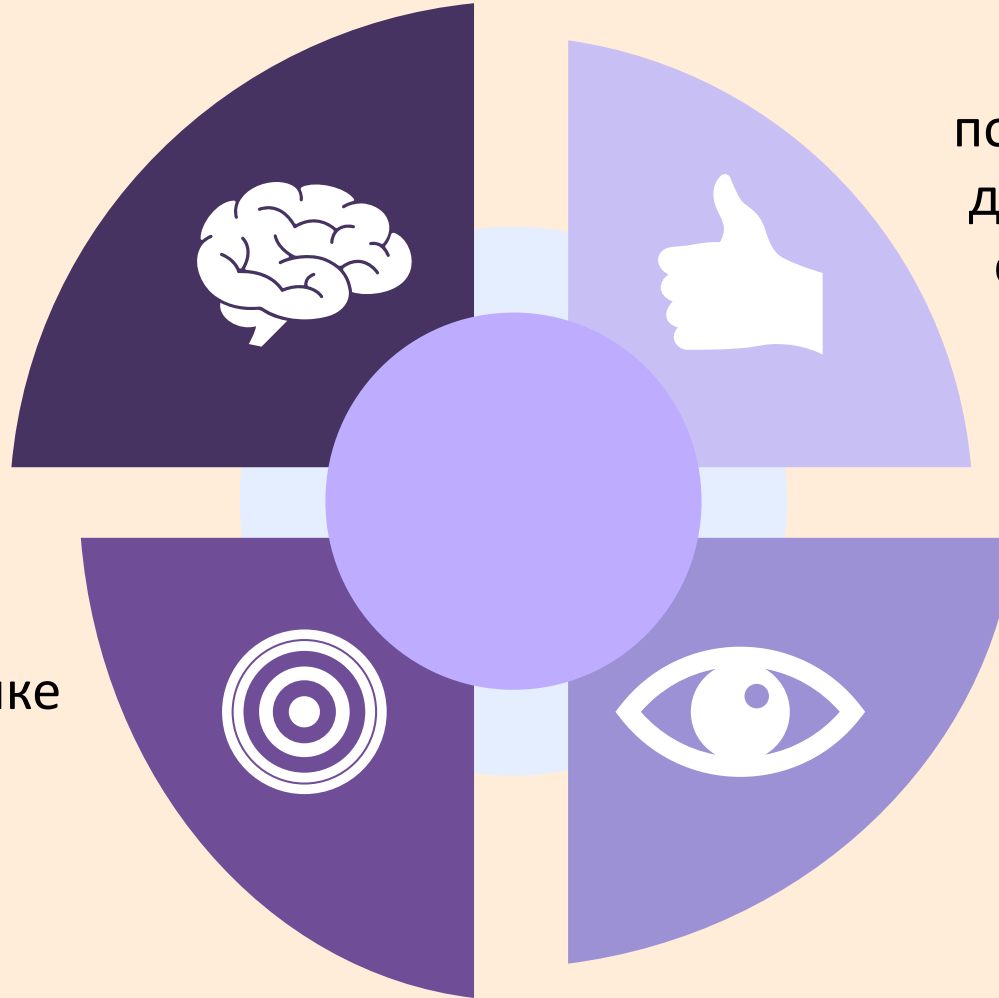


Правила Small talk



Правила Small talk

Открытые вопросы,
наводящие на
размышления;



Кивки,
поддакивания -
демонстрация
согласия;

Фокус на собеседнике
без отвлечения;

Зрительный контакт;

Стартовые фразы

Как проходит
ваш день?

А вы слышали/
заметили что...?

Что вас сегодня
порадовало?

Что интересного/
важного сделали за
последнее время?

Чем увлекаетесь
во вне рабочее
время, что вас
зажигает?



Компоненты короткой беседы

Anchor (якорь) -
найдите тему
из обстоятельств,
имеющейся информации.

Reveal (раскрытие) -
движение по теме.
Погода - поездки -
любимый отдых.

Completion (завершение) -
благодарность; выход из
коммуникации/переход к
основной теме.

- ▶ **новость** - оповещение о каком-либо событии;
- ▶ **вопрос** - словесное обращение, требующее ответа;
- ▶ **позитивное высказывание** - отметить, что что-то классно;
- ▶ **наблюдение** - отметить, что происходит, фиксация замеченного.

- ▶ будьте модератором разговора:
задавайте уточняющие вопросы по теме;
- ▶ попробуйте перейти на другую тему, которая плавно вытекает из текущей;
- ▶ слушайте ответы собеседника и опирайтесь на них.

- ▶ поблагодарите за короткий диалог;
- ▶ перейдите к теме обсуждения;
- ▶ предложите обменяться контактами;
- ▶ зафиксируйте договоренности.

Польза смол тока

- ▶ Улучшить отношения со знакомыми, завязать с новыми;
- ▶ Получение полезной информации/ лайфхаков
- ▶ Формирование доверительных отношений
- ▶ Снятие напряжения при коммуникации с людьми
- ▶ Тренировка навыков общения



Канал про
обучение, развитие



Ко мне можно обращаться за:

- Проведением управленческих тренингов по работе с командой
- Стратегическими сессиями
- Коуч сессиями для сотрудников и руководителей