



2 Навыки успешного общения и стрессоустойчивость

Материалы для обходчиков
ИнформУИК

**Что нужно сделать, чтобы
общение с избирателем
было успешным**

Этапы общения

01.

Вступление в контакт

Цель этапа: Вызвать интерес и доверие собеседника

03.

Предложение/Аргументация

Цель этапа: убеждение (через пользу)

02.

Выяснение информации

Цель этапа: понять степень информированности для последующей аргументации

04.

Завершение

Цель этапа: подведение итогов (результативность)

Особенности процесса общения

Подумал

еще не означает, что

Сказал



Сказал

еще не означает, что

Услышал



Услышал

еще не означает, что

Понял

Сделал

еще не означает, что

Будет делать!



Согласился

еще не означает, что

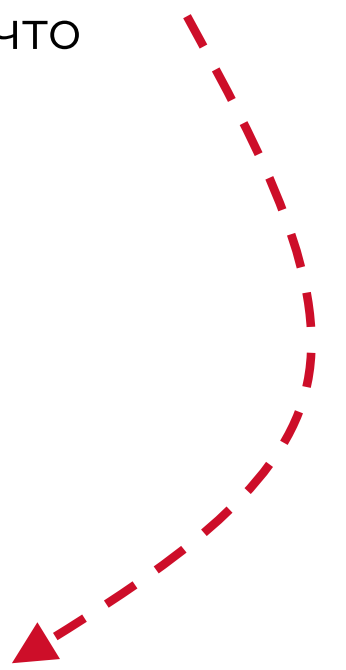
Сделал



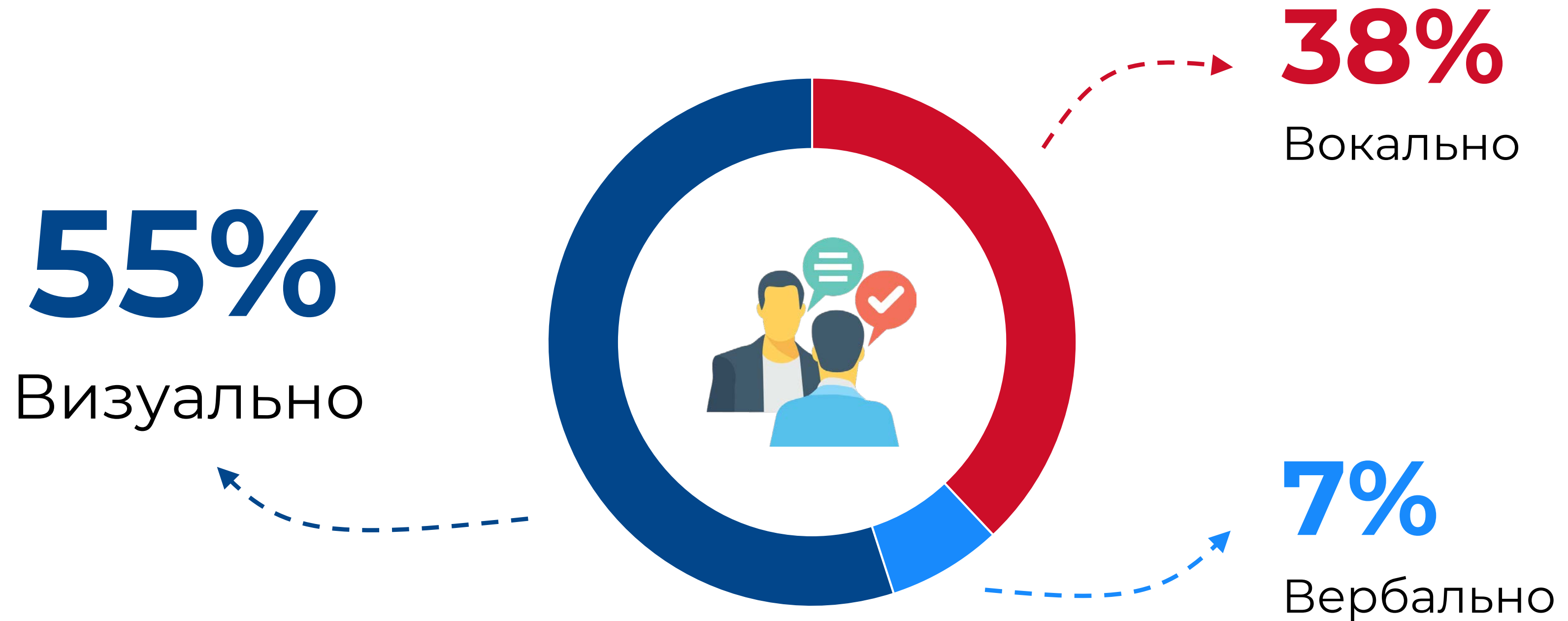
Понял

еще не означает, что

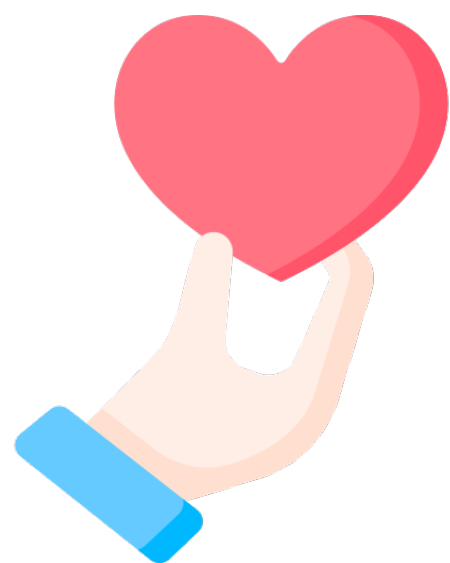
Согласился



Как складывается первое впечатление



Принципы контакта



**Доброжелательность и
открытость**



Похожесть



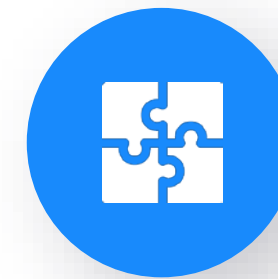
Адекватность

Техники контакта



Эмоциональные

- Приветствие
- Обращение по имени
- Улыбка
- Поддержание зрительного контакта
- Открытая поза (положение рук)
- Установление оптимальной дистанции при разговоре
- «Разговор ни о чем»
- Сообщение о своих эмоциях
- Подстройка по речи



Рациональные

• Представление себя

(имя и удостоверение (бейдж) члена участковой избирательной комиссии №__)

• Обозначение темы разговора

Мы пришли рассказать о выборах Президента Российской Федерации, которые состоятся 15,16,17 марта

• Обозначение регламента

Нам понадобится не более 5 минут Вашего времени для ответов на несколько вопросов и уточнения сведений

Как выяснить информацию



Прояснение мысли собеседника:

- Используем анкету в мобильном приложении!
- Придерживаемся алгоритма разговора в приложении



Подтверждение главной мысли собеседника без изменения смысла:

- Парафраз

Парафраз

Вводные слова

- Если я Вас правильно понял, вы говорите...
- Другими словами, вы хотите сказать, что...
- То есть, Вы имеете в виду...
- Значит, вам хотелось бы...

Способы голосования

01.

Голосование вне помещения (на дому) с использованием переносного ящика для голосования

02.

Механизм «мобильный избиратель». Необходимо подать заявление по месту нахождения

03.

Лично на избирательном участке по месту регистрации

04.

Дистанционное электронное голосование на портале «госуслуги» (ДЭГ)*

*В тех регионах, где применяется

Разделы анкеты в мобильном приложении

1. Сверка списков избирателей, проживающих в домохозяйстве

Представление и знакомство



Уточнение данных избирателя и адреса регистрации



Уточнение данных других избирателей, проживающих по данному адресу



2. Информирование о выборах

Информирование о месте, времени и способах голосования

5. Отметка члена УИК о статусе разговора

Дать оценку состоявшемуся разговору



4. Контактные данные

Попросить номер телефона для связи, например, для уточнения времени визита

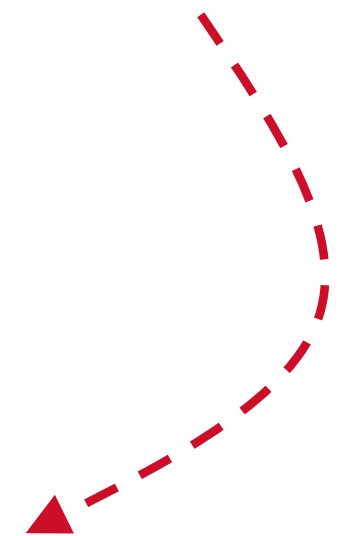


3. Выяснить намерение и предпочтительные способы голосования

Каким способом избирателю удобнее голосовать



Будет ли избиратель участвовать в выборах



Убеждение

Изменение позиции собеседника с помощью аргументов:

- несколько дней голосования
- можно выбрать удобный способ
- голосовать быстро, удобно, безопасно

На убежденных противников время не тратим – просто информируем!

Работа с возражениями

Причины появления возражений

- Несогласие
- Избирателю нужно больше информации
- Знак потери интереса
- Знак заинтересованности
- Раздражительность Избирателя
- Потребности Избирателя не удовлетворены и многое другое

**Хотите результатов –
преодолевайте возражения!**

Работа с возражениями

До работы с избирателем

- Выписать наиболее вероятные возражения Избирателей
- Прописать сценарии ответов, дополнять знания в процессе работы

При работе с избирателем

- **Выслушать возражение** – Заинтересованное слушание
- **Согласиться с Избирателем** – Выразить понимание важности проблемы
- **Сообщить о цели вашего визита** - придерживаться в разговоре этих рамок
- **Показать пользу Вашей информации** – аргументы об удобстве и доступности способов голосования
- **Подвести черту** – Ведь это больше не препятствие на нашем пути? Я ответил на Ваш вопрос? Мы можем двигаться дальше? Это больше не проблема?

Ответ известен в большинстве случаев – не торопиться!

Варианты согласий с возражениями

1. Да, и...

- Да, и эту трудность Вы хотели бы избежать
- Да, и Вы хотели бы решить этот вопрос

2. Условное согласие + выясняющий вопрос

Избиратель: «**Время работы избирательного участка слишком короткое, и я не успею вернуться из-за города.**»

- Я понимаю, вы считаете, что это для вас неудобно (условное согласие, когда слово «понимаю» может быть истолковано как согласие). Как Вы считаете, какая должна быть продолжительность его работы, сейчас можно проголосовать и в пятницу, и в субботу, и в воскресенье – в какой день вам удобнее?

Часто допускается ошибка – утверждение обратного, когда член комиссии вступает в спор: Что Вы! Участок работает долго, Вы успеете проголосовать!

3. Понимание + разъяснение

- Я понимаю, давайте разберемся...
- Да, я хорошо понимаю, почему вы так считаете, и вместе с тем давайте посмотрим, что Вы таким образом выигрываете...

Варианты согласий с возражениями

5. Метод буфера или Джиу-джитсу

Сначала признать мнение Избирателя, потом высказать свою позицию.

– Многие Избиратели говорят об этом, я и сам так думал, пока не узнал.....

– Мне понятны Ваши сомнения. Я тоже колебался, когда впервые... И при этом...

6. Уход от возражения

Если бы это разрешилось, Вы были бы довольны?

7. Миноискатель

– Я понимаю, вам кажется это долго / сложно / бессмысленно, скажите, а это единственное препятствие для отказа?

8. Помогите мне сами

– Я понимаю, что это не убеждает, а что могло бы вас убедить?

– Я вижу, что вы не согласны, а при каких обстоятельствах вы бы согласились?

Сложные случаи

Если избиратель властный и требовательный...

Принципы общения

Отличительные черты:

1. Стараются одержать верх
2. Требует немедленных действий и результатов
3. Четко формулирует
4. Разговор краткий, не всегда вежливый

Как себя с ним вести:

1. Демонстрировать такую же степень уверенности в себе, что и собеседник
 - Использовать точные, краткие формулировки
 - Усилить звучание тона
 - Не говорить на посторонние темы
 - Внимательно слушать и вникать в его позицию, проблему или просьбу
2. Задавать вопросы, требующие односложного ответа
3. Использовать слова: Делал, Могу, Имею, Делаю, Есть, Буду, Стану
4. Быть дружелюбным, корректным и прямолинейным

Если избиратель агрессивный...

Принципы общения

Отличительные черты:

1. Быстрая речь
2. Эмоциональная речь
3. Жалобы
4. Обвиняющий тон

Как себя с ним вести:

1. Слушать, слушать, слушать
2. Узнать, что так рассердило собеседника
3. Проявить озабоченность по этому поводу – извиниться общими словами
4. Не перебивать и не стараться торопить
5. Сохранять спокойствие
6. Кратко переформулировать суть претензии, подведя резюме
7. Поощрять Избирателя на самостоятельный поиск решений
8. Если он сердится – отложить принятие решения на то время, когда он успокоится
9. Предложить решение и договориться о конкретных шагах
10. Быть обходительным

Если избиратель пассивный...

Принципы общения

Отличительные черты:

- Сдержанный тон
- Медлительная речь, мягкие интонации
- Доверие к информации
- Не требовательный
- Нуждается в ускорении

Как себя с ним вести:

- Не принимать такое поведение как должное
- Задавать открытые вопросы
- Использовать ключевые слова: Как, Когда, Что, Кто, Где
- Постоянно просить об обратной связи, спрашивать все ли понятно

Если избиратель излишне разговорчивый...

Принципы общения

Отличительные черты:

- Быстрая речь
- Прерывистое дыхание
- Быстрые переходы от одной темы к другой
- Получает удовольствие от посторонних тем во время делового разговора

Как себя с ним вести:

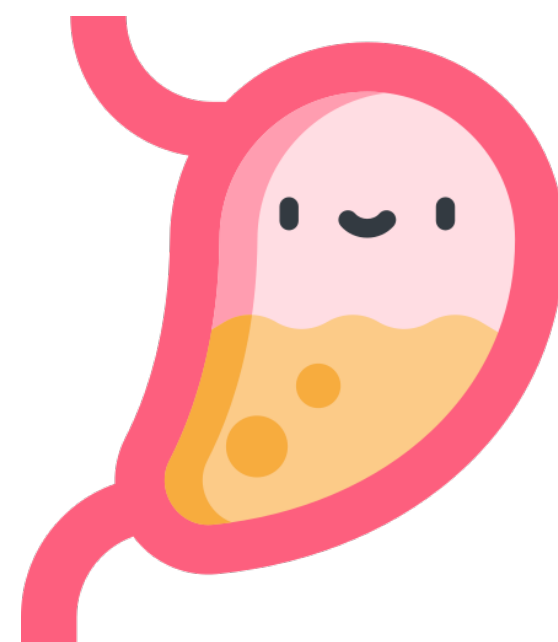
- 1. Задавайте закрытые вопросы**
- 2. Контролируйте паузы**
 - Сокращайте время пауз и промежутков между высказываниями
 - Сохраняйте вежливость и не спешите
- 3. Ограничьтесь минимальными ответами**
 - Избегайте посторонних тем
 - Не приглашайте к обсуждению ненужных в данный момент тем
 - Отвечайте кратко
- 4. Помогите ему сконцентрироваться**
 - Переформулируйте его фразы в свою пользу
 - Не забывайте об обратной связи, попросите подытожить беседу

**Как о себе
позаботиться?**

Что страдает при стрессе?



Иммунитет



Желудок



Сердце

Инструменты, которые помогут справиться с профессиональным стрессом



Измените свой взгляд на события:

- Не позволяйте другим оказывать давление на вас. Смотрите на грубость или сарказм как на отрицательные черты характера человека, являющиеся скорее его проблемой, чем оценкой ваших способностей
- Никогда не таите зла, отпускайте неприятные ситуации
- По меньшей мере один раз в день говорите другим что-нибудь приятное. Compliments поднимают настроение у обеих сторон
- Если вас что-то огорчило, представьте себе, как будете относиться к этой ситуации через шесть месяцев или через шесть лет
- Придерживайтесь философии, что многое в жизни не имеет большого значения, а большинство произошедших событий вообще ничего не значат

Инструменты, которые помогут справиться с профессиональным стрессом



Смотрите шире

У всех есть свои проблемы, почти каждый из нас представляет собой проблему или живет с проблемой! Лишь очень немногие проблемы действительно катастрофичны.

- Разбейте большие проблемы или задачи на более мелкие и решайте их одну за другой
- Будьте оптимистом. Относитесь к ошибкам и неудачам как к возможности чему-нибудь научиться.
- Всегда пытайтесь отыскать хорошую сторону во всем, что происходит, каким бы плохим оно ни казалось с первого взгляда



Улыбайтесь

Исследования показывают, что маленькие дети смеются в среднем 450 раз в день, взрослые – только 15 раз в день.

- Будьте по-детски непосредственны в проявлении чувства юмора и способности видеть смешную сторону происходящего.

Инструменты, которые помогут справиться с профессиональным стрессом

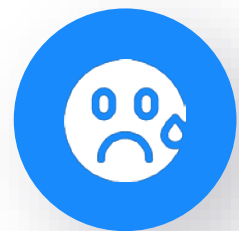


Перестаньте беспокоиться – начните работать

Худшее время для беспокойства – раннее утро, когда все представляется в самом мрачном и черном свете. Это время, когда скорость обмена веществ незначительна, температура тела минимальна, а уровень содержания глюкозы в крови низок.

Этот физический спад, обусловленный нашими внутренними часами, вносит значительный вклад в переживаемое многими из нас чувство отчаяния и безнадежности. Наполеон однажды заметил, что еще ни разу не встречал солдата, «который бы отличался храбростью в три часа утра». Поэтому в следующий раз, когда проснетесь в приступе отчаяния, успокойте себя тем, что это состояние обусловлено, главным образом, биологически, и что днем вы почувствуете себя лучше и оптимистичнее.

Инструменты, которые помогут справиться с профессиональным стрессом



Перестаньте осуждать себя

Будьте внимательны в отношении того, что говорите себе сами. Самоуничижительные комментарии и мрачные внутренние диалоги подрывают уверенность в себе и вызывают ненужный стресс

- В следующий раз, когда начнете говорить себе, что никуда не годны, сверьтесь с действительностью. Спросите себя, основаны ваши мысли на твердых фактах или на сомнительных предположениях
- Говорите себе положительные, укрепляющие уверенность в себе слова
- Когда у вас что-то получается, поздравьте себя
- Когда вы допускаете промах, ищите в содеянном не только ошибки, но и положительные моменты
- Никогда не употребляйте общих выражений для описания своего поведения. Если вам не удалось достичь цели, вместо того, чтобы говорить: Это доказывает, что я всегда буду неудачником, скажите себе: На этот раз я потерпел неудачу, но я знаю, где ошибся

Инструменты, которые помогут справиться с профессиональным стрессом



Расслабьтесь в конце дня

Это простое упражнение – прекрасный способ расслабиться либо перед уходом домой, либо по возвращении домой после напряженного дня

- Сядьте, расслабьтесь, полуприкройте глаза и сосредоточьте взгляд на точке на полу в полуметре перед собой.
- Концентрируя внимание на этой точке, дышите медленно и глубоко.
- Удерживайте взгляд на этой точке в течение полной минуты
- По истечении 60 секунд встаньте и вернитесь к своим обычным занятиям, удерживая чувство глубокого психического расслабления

**Успешной Вам
работы!**