

ТРЕНИНГ
Основы деловой
коммуникации

Как управлять деловым взаимодействием

20.10.2018

От идеального мира к хаосу

Volatility (изменчивость) – скорость, динамика изменений

Uncertainty (неопределенность) – непредсказуемость будущего

Complexity (сложность) – ощущение хаоса, большое количество факторов, сложность связи между ними

Ambiguity (неоднозначность, двусмысленность) – отсутствие ясности в настоящем, сложность выбора



Ключевые ситуации деловой коммуникации

1. Один + один



2. Один + аудитория



**3. Взаимодействие в
группе**



Самооценка

Я могу договориться с кем угодно, о чем угодно

100 %



0 %

С некоторыми людьми мне бывает крайне сложно найти общий язык / оказать на них влияние

Развитие коммуникативной гибкости



Как оценить результат?

Цель достигнута



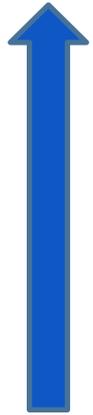
Отношения
не
сохранены

Отношени
я
сохранен
ы



Цель не

Виды влияния



По степени цивилизованности:

- Цивилизованное влияние
- Манипуляция
- Варварское влияние

По месту воздействия:

- Рациональное влияние
- Эмоциональное влияние

Анализ результатов теста

Определите средний балл для каждого из стилей: разделите сумму, соответствующую каждому стилю, на три.

Конкуренция (пункты 2,14,15) _____

Избегание (пункты 1,5,9) _____

Компромисс (пункты 4,7,11) _____

Приспособление (пункты 8,12,13) _____

Сотрудничество (пункты 3,6,10) _____

Стратегии коммуникации



Соперничество

ВОЗМОЖНОСТИ	ОПАСНОСТИ
<ul style="list-style-type: none">▪ Отстаивание важного для себя решения любой ценой▪ Быстрое разрешение ситуации▪ Решение представляется наилучшим	<ul style="list-style-type: none">▪ Конфронтация▪ Потеря долгосрочных отношений▪ Потеря авторитета, если решение окажется неверным

Стратегия эффективна при обладании достаточной властью

Уступчивость

ВОЗМОЖНОСТИ	ОПАСНОСТИ
<ul style="list-style-type: none">▪ Смягчение или разрешение конфликтной ситуации▪ Выигрыш во времени▪ Сохранение отношений	<ul style="list-style-type: none">▪ Репутация «слабака»▪ Поощрение подобного отношения в будущем▪ Ощущение проигрыша и неудовлетворения

Стратегия эффективна, когда исход дела важен для другого человека и не очень существенен для Вас

Уход

ВОЗМОЖНОСТИ

- Прекращение сложных отношений
- Выигрыш во времени
- Возможность разрешения конфликта без Вас
- Привлечение внимания к запущенному кризису, подталкивание оппонента к разумному поведению

ОПАСНОСТИ

- Потеря отношений
- Отсутствие возможности влиять на ситуацию
- Рост проблемы во время Вашего отсутствия
- Проблема не решается
- Отношение как к человеку, избегающему ответственности или неуравновешенному

Стратегия эффективна, когда конфликт не затрагивает Ваших прямых интересов

Компромисс

ВОЗМОЖНОСТИ

- Частичное удовлетворение своих интересов
- Быстрое разрешение конфликтной ситуации
- Сохранение отношений
- Ощущение справедливости решения

ОПАСНОСТИ

- Отсутствие полного удовлетворения своих интересов
- Нежелание следовать принятому решению
- Краткосрочность результатов

Стратегия эффективна, когда делится общий ресурс и/или интересы сторон несовместимы

Сотрудничество

ВОЗМОЖНОСТИ	ОПАСНОСТИ
<ul style="list-style-type: none">▪ Обе стороны полностью удовлетворяют свои интересы▪ Обе стороны заинтересованы поддерживать принятое решение▪ Сохранение и развитие отношений	

Стратегия эффективна, когда решение проблемы важно для обеих сторон, и стороны имеют различные скрытые нужды

Стратегии коммуникации

Задание:

Подготовить короткую сценку - диалог между двумя сотрудниками.

1-ый игрок - демонстрирует выбранную стратегию.

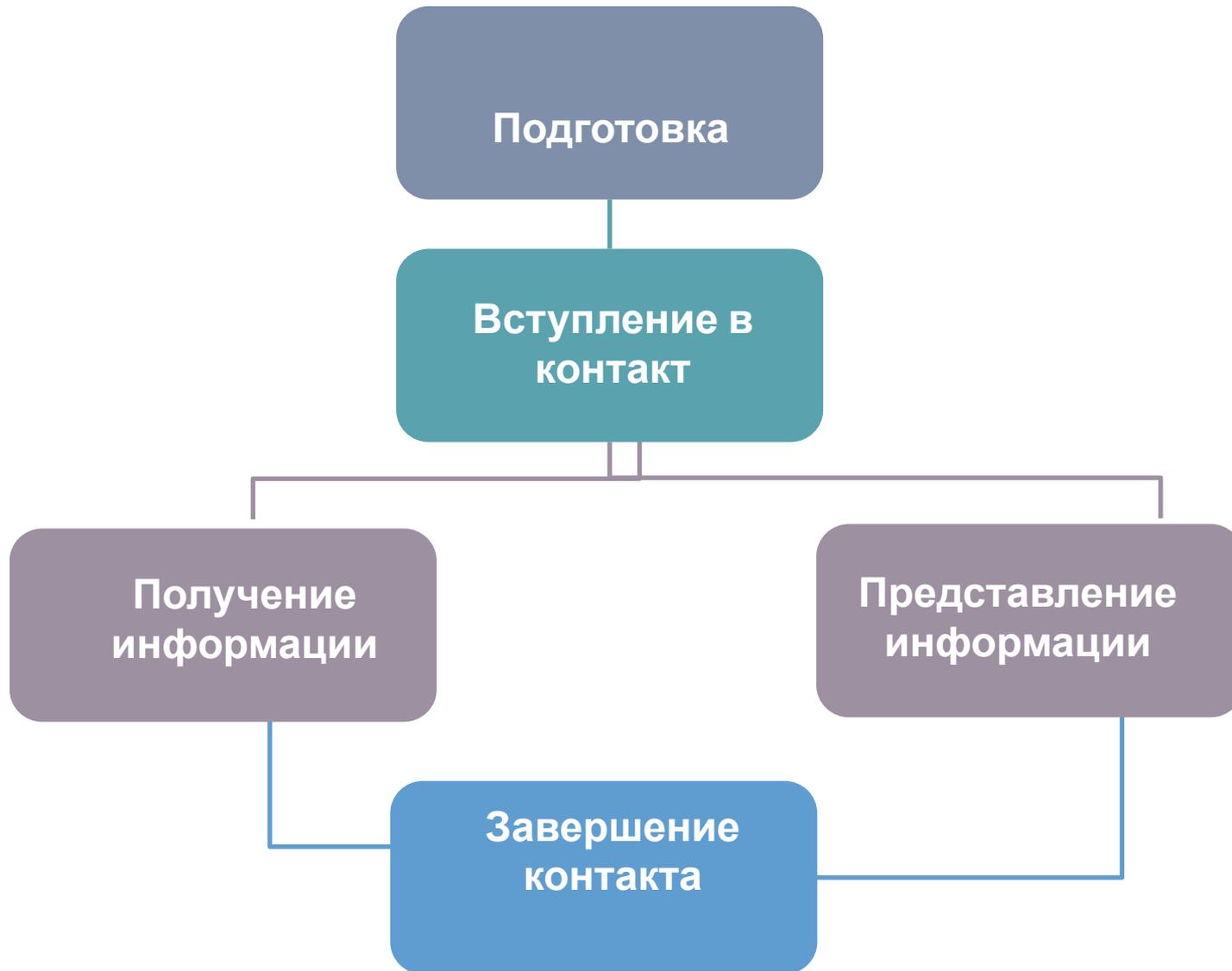
2-ой игрок - отвечает, используя любую из 5-ти стратегий.



Упражнение «Кошелек»



Этапы коммуникации



Этапы деловой беседы

1 Подготовка

2 Вступление в контакт

3

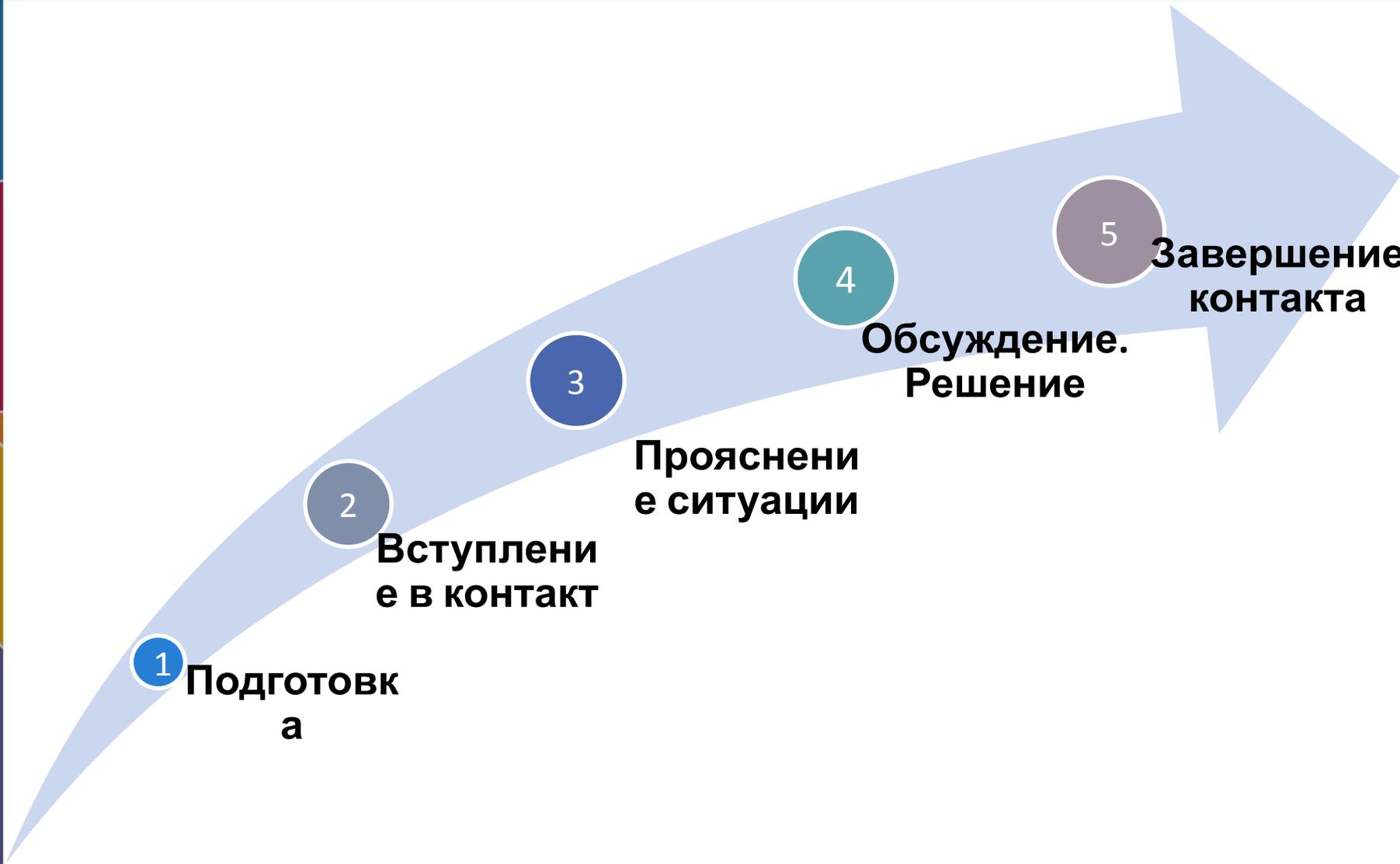
Прояснение ситуации

4

Обсуждение.
Решение

5

Завершение
контакта



Условия эффективной коммуникации



Будь «своим» и приноси выгоду!

Убеждающее воздействие

Не понял	Понял
Не принял	Не принял
Не понял	Понял
Принял	Принял

Цель – принятие собеседником вашей позиции!

Психологические позиции в общении



Р

Критичный родитель: учит, направляет, читает нотации, оценивает, осуждает, не сомневается в правильности своего мнения, со всех требует

Заботливый родитель: все знает, все понимает, за всех отвечает, всем помогает, советует



В

- рассуждает, опирается на факты,
- тщательно взвешивает, логически анализирует,
- свободен от предрассудков, не поддается влиянию

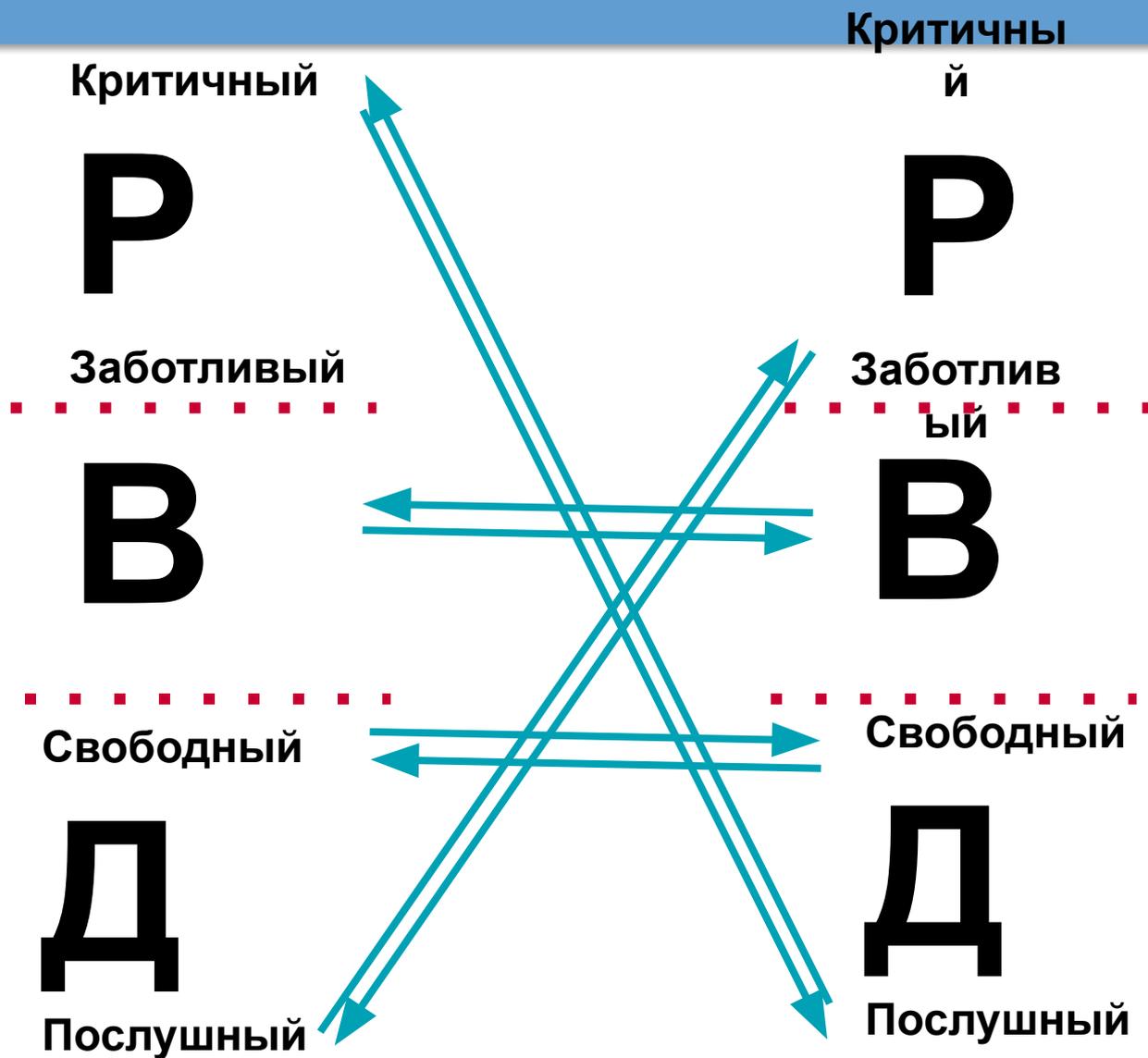


Д

Свободный ребенок: безудержно эмоциональный, непредсказуемый, протестующий, творческий, нелогичный, свободный от догм, не соблюдающий общие правила, импульсивный

Послушный ребенок: не имеет своего мнения, зависит от мнения окружающих, подчиняется догмам и правилам, стремится быть как все, боится изменений, осторожный

Принципы психологической подстройки



«Продажа» своей идеи собеседнику

