

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

«Мне бы хотелось найти (...) институт, который научил бы людей слушать. В конце концов хорошему менеджеру нужно уметь слушать по крайней мере так же, как уметь говорить».

Ли Якокка
американский менеджер



СОДЕРЖАНИЕ

01 Коммуникация и особенности понимания друг друга >

02 Для чего нужны конфликты? Виды конфликтов >

03 Как решить конфликт? Какие есть стратегии поведения? >

04 Как сделать конфликт конструктивным? >

05 Активное слушание и обратная связь >

ПРАВИЛА РАБОТЫ

- ✓ Что можно делать на тренинге?
- ✓ Как себя нужно вести?
- ✓ Чего делать точно не стоит?

№1

БЕСШУМНЫЙ ТЕЛЕФОН



№2

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ



№3

ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС



№4

АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ






Восточный базар

Коммуникация - это общение в разных его проявлениях (вербалика и невербалика)

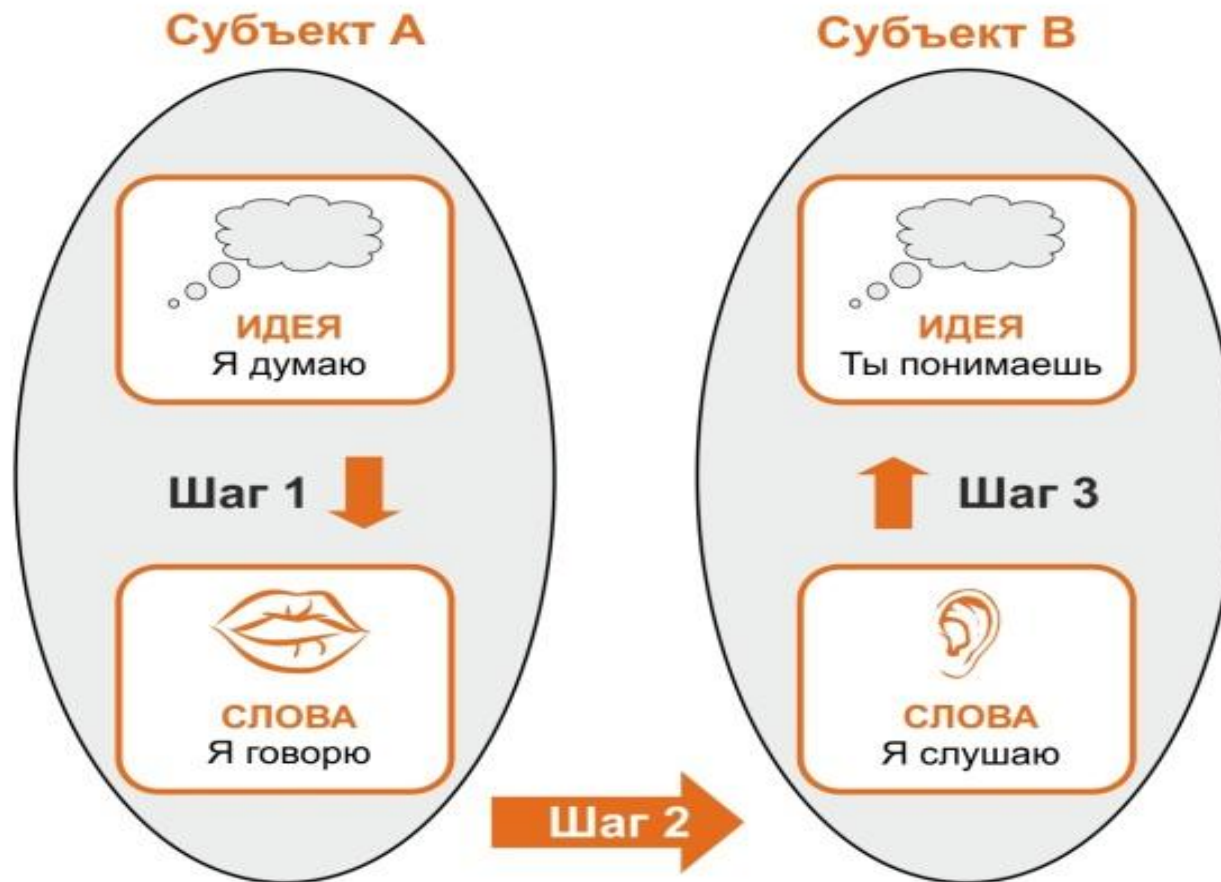
Как же усваивается информация?

- ✓ Слова - ..?%
- ✓ Интонация - ..?%
- ✓ Невербальные сигналы - ..?%

A photograph of two men in business suits shaking hands. The man on the left is wearing a grey suit and has a goatee. The man on the right is wearing a dark suit and glasses. The man on the left is holding a baseball bat behind his back. The background is plain white.

Как же происходят
сбои в вербальной
коммуникации?

**Проще предотвратить ссору,
чем судорожно искать
решение...**



СХЕМА

ПЕРЕДАЧА ВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Провал в коммуникации возникает из-за того, что мы, сами того не осознавая, ставим знак равенства между действиями там, где его на самом деле нет...

ПРОВАЛ В КОММУНИКАЦИИ

В эту пропасть проваливаются наши благие намерения по поводу эффективного общения друг с другом...



Подумать ≠
Сказать

Сказать ≠
Услышать

Услышать ≠
Понять

Понять ≠
Принять

Принять ≠
Сделать

Я хотел сказать **100%** Я сказал **80-70%** Он услышал **60-45%** Он понял **20-6%**

На каком шаге происходит наибольшая потеря информации?
Предположите «потерю» в %.

ОСНОВНЫЕ ИСКАЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- ✓ Изменение информации
- ✓ Опущение информации
- ✓ Добавления

"Есть три ошибки в общении людей: первая – это желание говорить прежде, чем нужно; вторая – застенчивость, не говорить когда это нужно; третья – говорить, не наблюдая за вашим слушателем".

Философ Конфуций



ИСКЛЮЧИТЕ ИСКАЖЕНИЯ

Чтобы этого не произошло,
нужно:

- 1) **Вам** - четкая цель, сценарий, громкий голос, оптимальная скорость, расстановка акцентов.
- 2) **Другому** – уточнить, как поняли смысл (ОС), активное слушание, переспросить основные моменты.





ПРИЧИНЫ ИСКАЖЕНИЙ КОММУНИКАЦИИ

Причины разные, перечислим несколько наиболее часто-встречаемых:

- Нет готовности слушать
- Нет цели и потребности в беседе
- Нет понимания информации
- Разные ценности, установки, потребности, характер, опыт, воспитание и пр.

Основные навыки принимающего сообщения – активное слушание и умение задавать вопросы.

Основные навыки отправляющего сообщения – четкая постановка цели и подача ОС.





Я В КОНФЛИКТЕ?

Конфликты нас окружают постоянно потому, что нет двух одинаковых людей .

Конфликт возникает, когда есть:

- ✓ 2 и более противоборствующие стороны;
- ✓ претензии с каждой стороны;
- ✓ предмет конфликта.

КОНФЛИКТЫ БЫВАЮТ

Конструктивными и **деструктивными** – т.е. одни ситуации развивают нас, другие мешают общению, заставляют нас чувствовать себя плохо.

1

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ

«Мы делили апельсин. Много нас, а он один»

2

МЕЖГРУППОВЫЕ

Страны воюют за природные ресурсы.
iPhone или Samsung?

3

ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ

Хотите петь на сцене, а работаете много лет бухгалтером

КАК РЕАГИРОВАТЬ? СТРАТЕГИИ.



**Сотрудничество – это навык,
который необходимо
выработать. И надо начать с
умения анализировать свои
способности и слышать
мнение другого человека.**



ПРАКТИКА (КЕЙСЫ)

«РЕШИТЬ НЕЛЬЗЯ ОСТАВИТЬ КАК ЕСТЬ»

Где поставить запятую?

КАК «СДЕЛАТЬ» КОНФЛИКТ КОНСТРУКТИВНЫМ?

- ✓ **Наблюдайте за собой** и заземляйтесь. Важно, что вы делаете здесь и сейчас.
- ✓ **Спросите себя:** «Чего я на самом деле хочу?». И честно самому себе ответьте.
- ✓ Поймите позицию другого человека. Начиная с вопроса и обсуждения. **Спросите**, чего хочет **другой человек**, чтобы договориться.
- ✓ **Своевременно** выявляйте назревающий конфликт и **решайте** его.
- ✓ **Договаривайтесь** и находите неожиданное и продуктивное решение. Это возможно, когда обе стороны хотят решить конфликт.
- ✓ И самое главное - **разговаривайте** друг с другом! **Внимательно слушайте** собеседника.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ – БЕСЕДА ПО ОПРЕДЕЛЁННЫМ ПРАВИЛАМ

- ✓ Повторение слов собеседника
- ✓ Подхватывание мысли собеседника и продолжение
- ✓ Парафраз "Я правильно понял Вас, что...»
- ✓ Кивки головой в знак согласия
- ✓ "Собачий наклон" головы
- ✓ Поддерживающие междометия "ага", "угу"

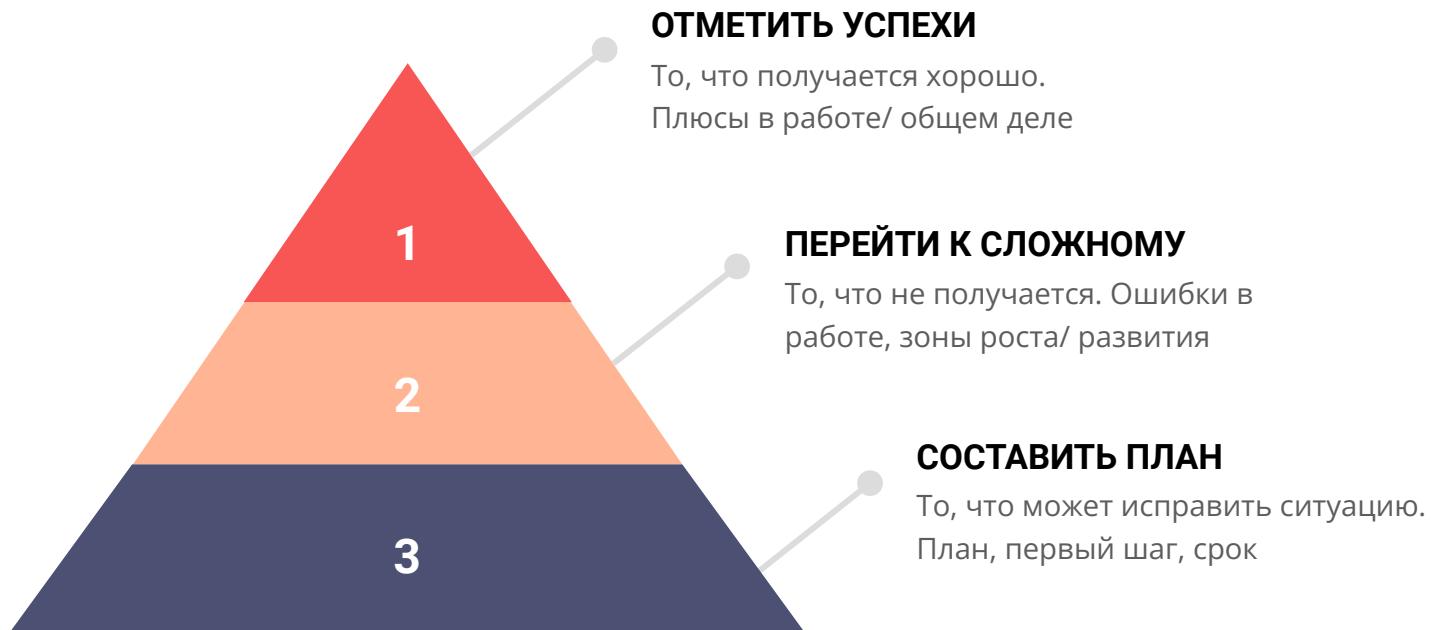


Обратная связь (ОС) – информация о поведении человека в прошлом, которую сообщают ему в настоящем, рассчитывая, что она повлияет на его поведение в будущем.

Какая ОС эффективна? Что в ней должно быть?

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ (ОС)

Эффективная ОС – *позитивная* (акцент на успехах) или *корректирующая* (успехи и моменты для корректировки, развития). Важно не только, **ЧТО** говорить, но и то, **КАК** это говорить.



A background image of Doctor Strange in his red and blue robe, looking forward with a serious expression. The background is dark with glowing green and blue energy patterns.

Фразы для решения спорной ситуации:

- "Давай договоримся!"
- "Давай вместе подумаем, как мы можем это решить?"
- "Что мы можем сделать для решения этой ситуации?"



**ЖЕЛАЮ ОБЩЕНИЯ В
УДОВОЛЬСТВИЕ И С
ПОЛЬЗОЙ!**
