



Василенко А.Ю. Новикова Е.В.

10 ПРАВИЛ
успешной
коммуникации



**РОЛЬ
РУКОВОДИТЕЛ**

**Я
ОБЪЕДИНЯТЬ ОТДЕЛЫ!**

3 ПРИЧИНЫ ТРУДНОГО ОБЩЕНИЯ ОТДЕЛОВ



РАЗНЫЕ ЦЕЛИ

Каждый за себя, перетягивание

одеяла



НЕТ ПРОЦЕДУР

Регламенты, инструкции,

договоренности



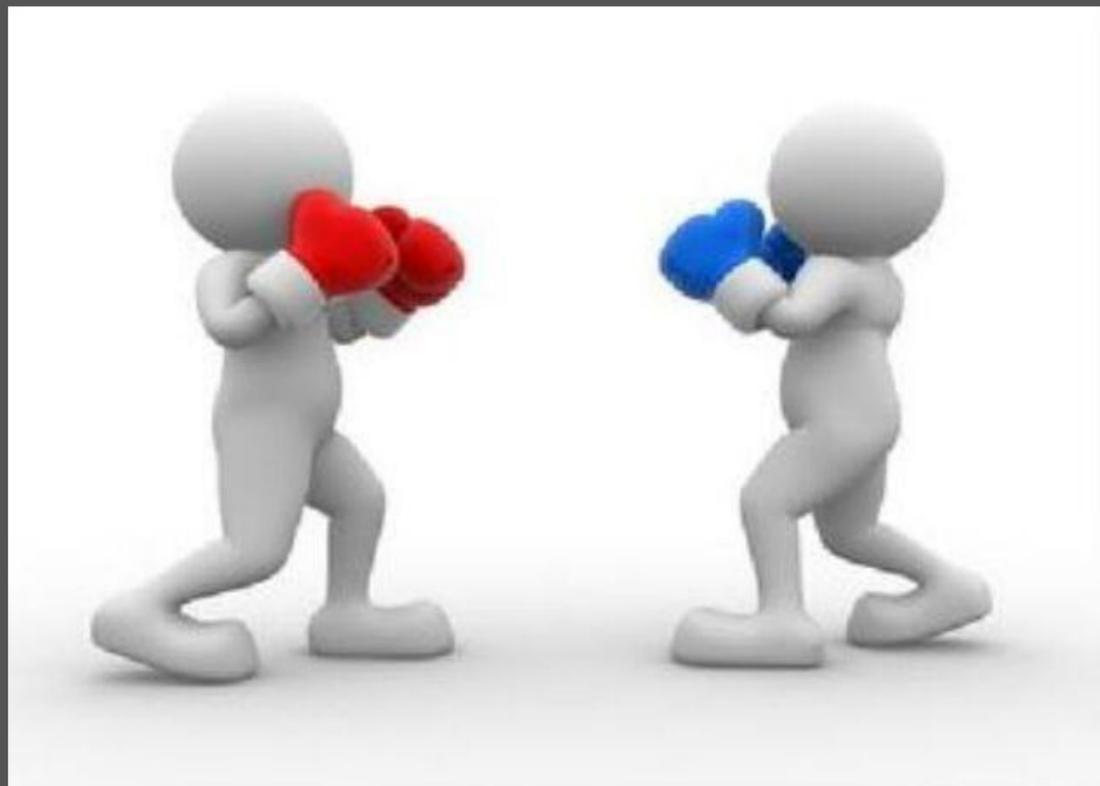
ЛИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ

Внутри отдела и за его

пределами

4 ТИПА КОММУНИКАЦИЙ

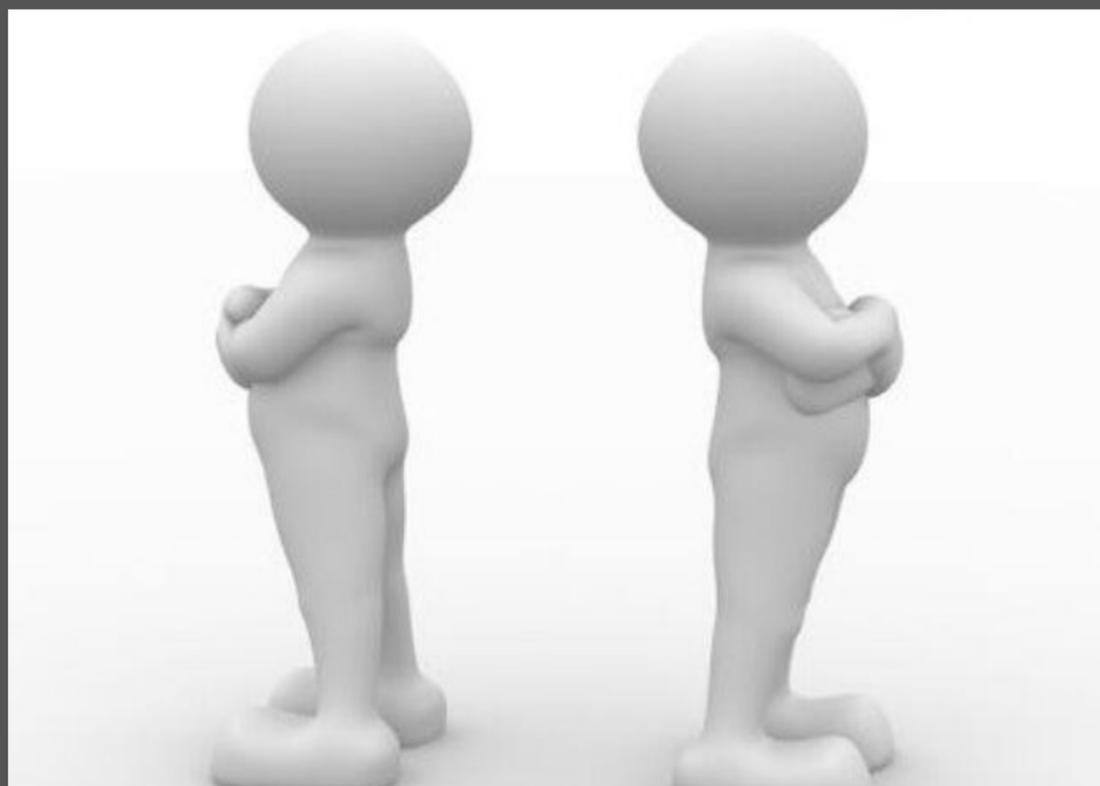
Соперничество



Сотрудничество



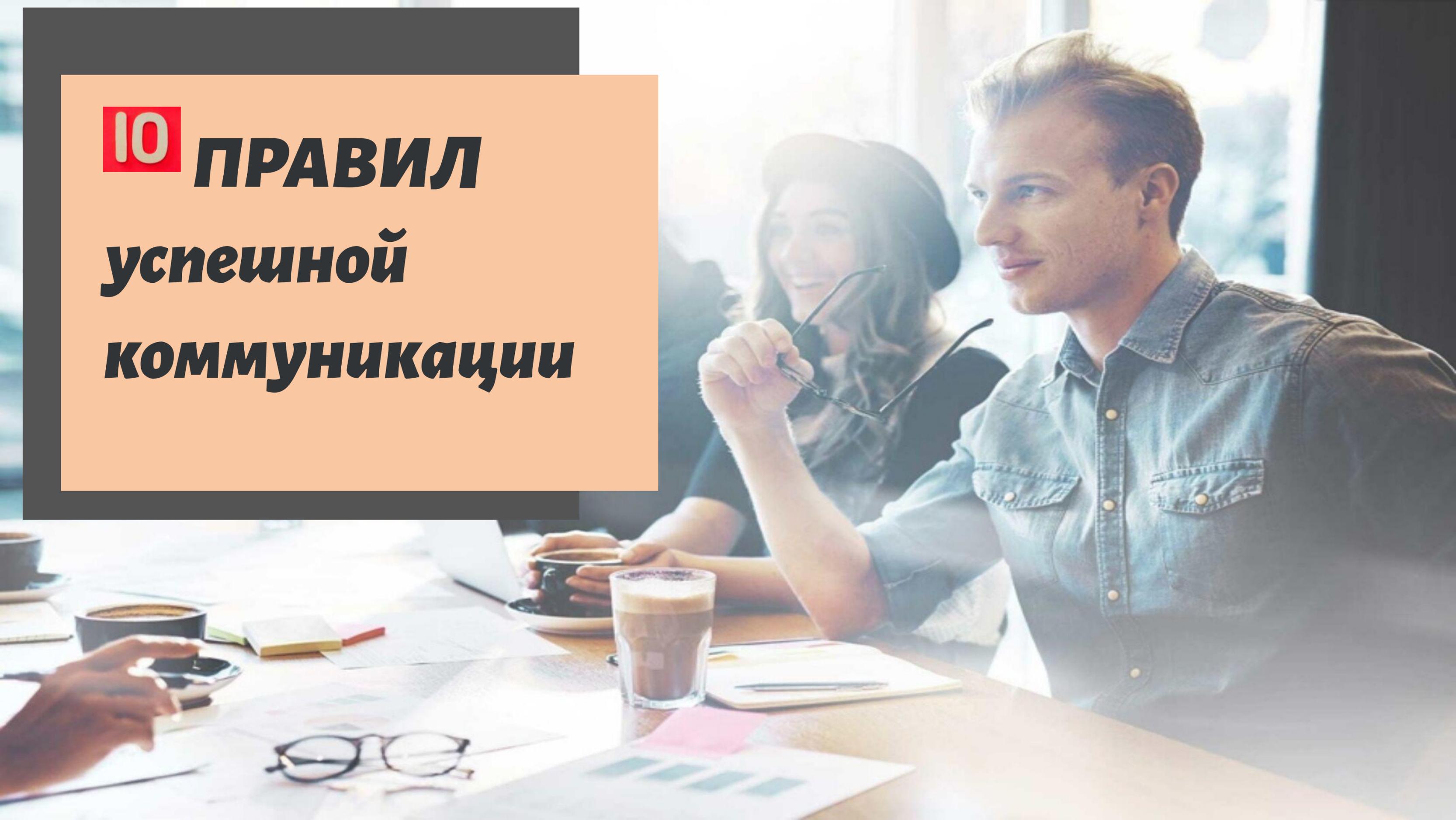
Избегание



Уступка



10 ПРАВИЛ
успешной
коммуникации

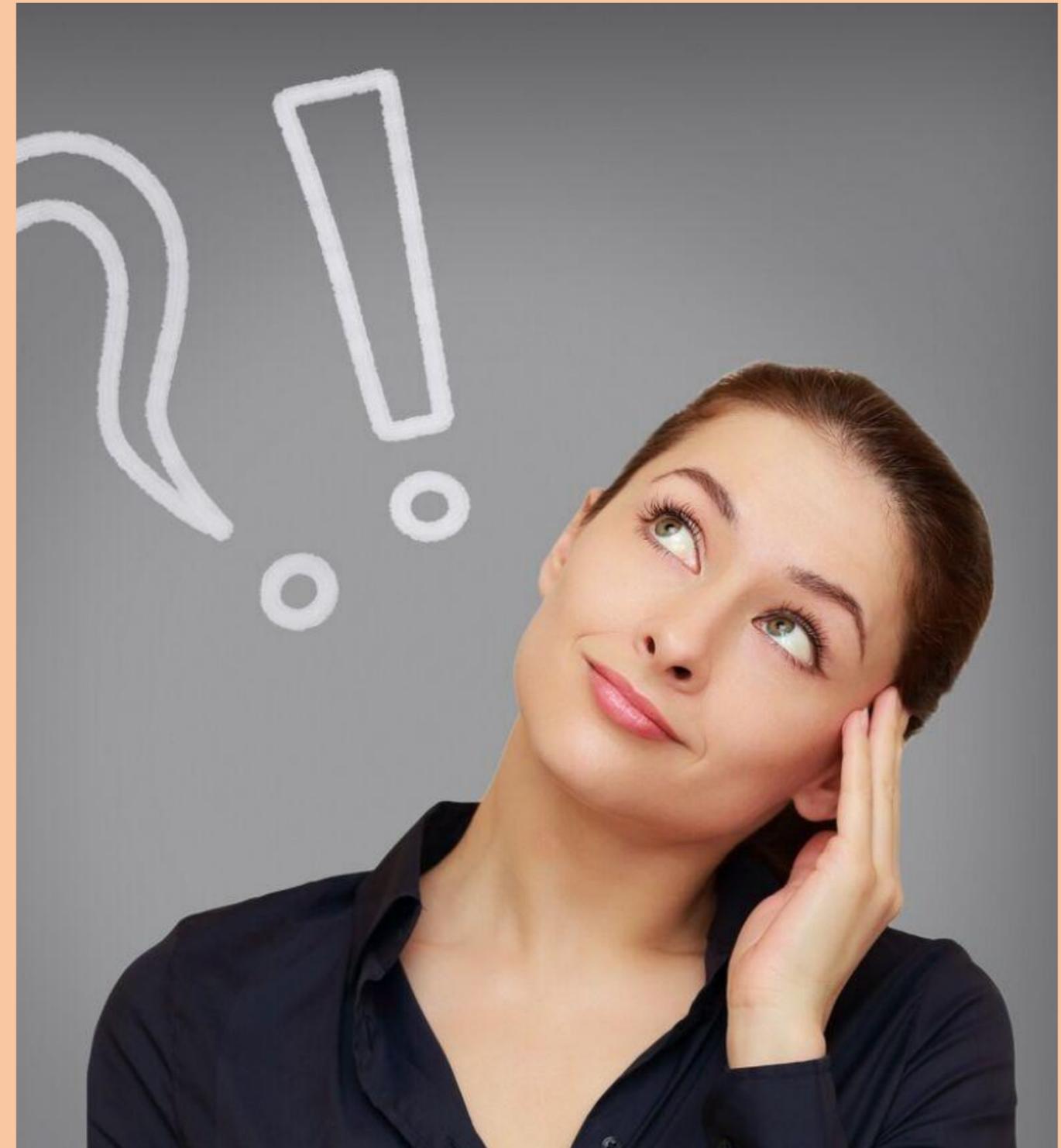


ПРАВИЛО

#1

СНАЧАЛА ДУМАЙ – ПОТОМ ДЕЛАЙ

В сложных ситуациях эмоции – не самый лучший советник. Поэтому сначала успокойтесь, а потом действуйте!





ПРАВИЛО

#2

Я – ОК, ТЫ – ОК!

Сохраняйте равную позицию в общении.

Каждый имеет право на свою точку зрения.

ПРАВИЛО

#3

**ВАССАЛ МОЕГО ВАССАЛА –
НЕ МОЙ ВАССАЛ**

У каждого работника может быть только один руководитель. Поэтому общаясь, соблюдайте иерархию.





ПРАВИЛО

#4

КАКОВ ОФИЦЕР – ТАКОВО И ВОЙСКО

Вы – руководитель, а значит – пример для своих подчиненных. Хотите мира с соседями – демонстрируйте уважение и позитив.

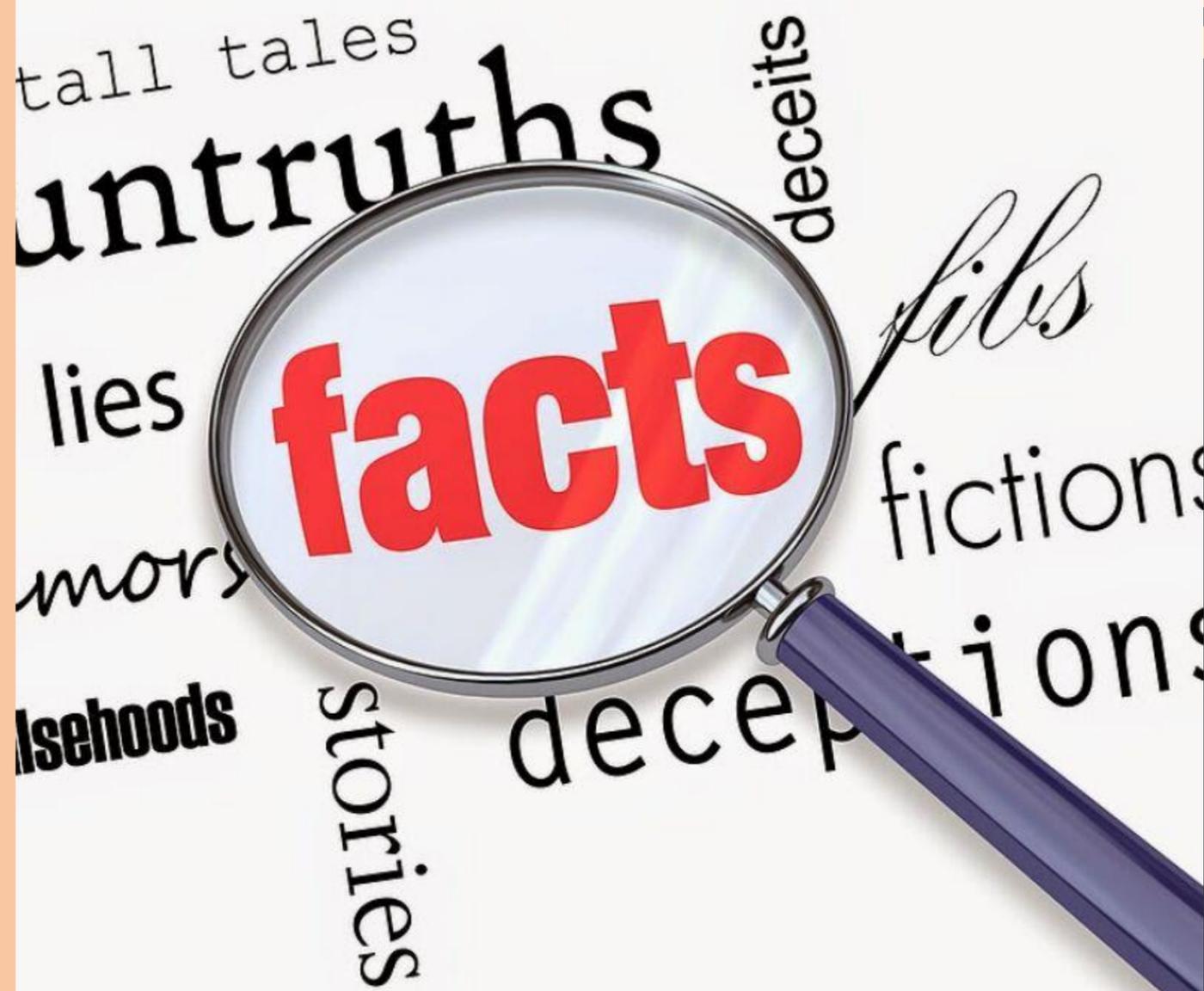


ПРАВИЛО

#5

ХОРОША ЛОЖКА К ОБЕДУ

Решайте вопросы своевременно, по мере их поступления. Не припоминайте друг другу грехи годичной давности



ПРАВИЛО

#6

ТОЧНОСТЬ – ВЕЖЛИВОСТЬ КОРОЛЕЙ

В общении больше опирайтесь на факты,
а не на личные оценки и эмоции.

СКАЖИТЕ НЕТ:

ОБОБЩЕНИЯМ

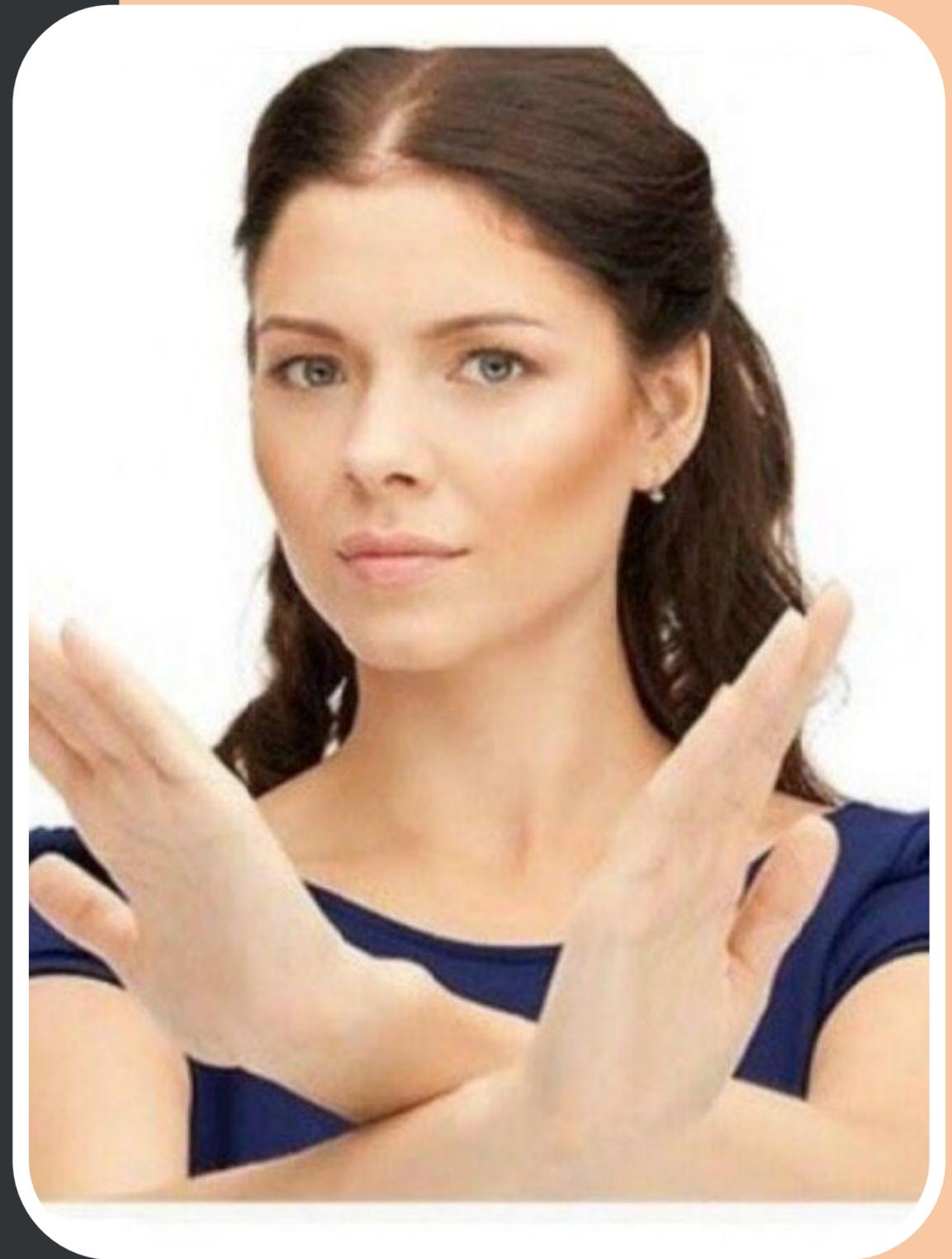
"У вас всегда..", "Вы никогда..", "Все из-за них..", "Мне никто никогда не помогает.."

ЯРЛЫКАМ И ОЦЕНКАМ

"Ужасно", "Бред какой-то..", "Вы как дети..", "Бездари просто..", "Он вообще не догоняет"

РИТОРИЧЕСКИ ВОСКЛИЦАНИЯМ

"Сколько можно!", "Ну почемууу"





ПРАВИЛО

#7

КРИТИКУЕШЬ – ПРЕДЛАГАЙ

Подходите к другому не с претензией, а с решением. Сами не торопитесь отвергать предложение другой стороны.



ПРАВИЛО

#8

ОДНА ГОЛОВА ХОРОШО –
А ДВЕ ЛУЧШЕ

Сотрудничество – это ваша сила.



ПРАВИЛО

#9

ХВАЛИТЕ!

Мы часто забываем говорить о хорошем.

И зря! Похвала вдохновляет,
поддерживает и дает новые силы к
свершениям.



ГЛАВНОЕ ПРАВИЛО

#10

ГОВОРИТЕ

Никто не умеет читать наших мыслей.

Хотите что-то изменить – говорите!



НАШИ ЦЕННОСТИ

- Единство цели
- Взаимное уважение
- Доверие
- Сотрудничество

Вместе к успеху!