
Психология коммуникаций



Экстраверсия

Человек дела



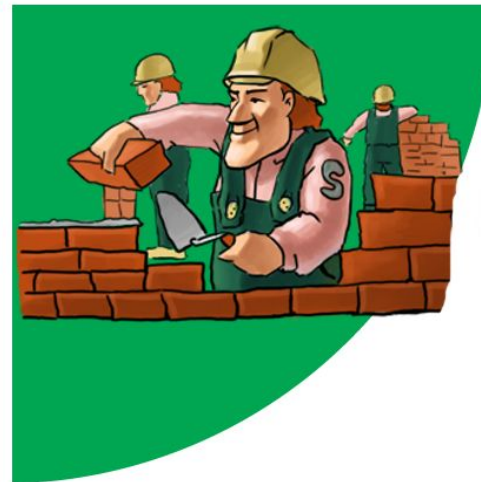
N



Результат
Ведущий



Люди
Ведомый



Интроверсия

Человек мысли

S



Думают, что говорят	Говорят, что думают
Стремятся к глубине	Стремится к разнообразию
Восстанавливаются в одиночестве	Восстанавливаются в группе
Погружены в себя	Многословны
Сдержаны	Экспансивны
Самодостаточны	Общительны

Командир

Яркие, эмоциональные, общительные, любят находиться в центре внимания, не всегда логичные, решительные, любят соревноваться, не всегда все доделывают до конца, уверенные в себе, харизматичные, активные.

- Стремящийся к результату
- Не боящийся риска, трудностей
- Решительный, действует прямо и быстро
- Прямой
- Новаторский
- Настойчивый
- Умеющий решать проблемы
- Целеустремленный
- Работающий самостоятельно
- Делает категоричные утверждения

Что? Когда?



Пионервожатый

Эмоциональные, общительные. Для них очень важны отношения, климат в коллективе. Комфортно чувствуют себя, если лидерство берет кто-то другой. Хорошие друзья, наставники. Опекают новичков, активно участвуют в общественных мероприятиях. Часто готовы поступиться личными интересами. Вместе с тем им часто не хватает обязательности, организованности, ответственности. Стремятся угодить всем, чтобы не испортить отношения.

- Ценит прежде всего отношения
- Любит общаться с людьми
- Видит картину в целом
- Не очень интересуется фактами
- Обаятельный, живая и образная речь
- Стремится помочь другим
- Умеющий убеждать
- Увлеченный
- Вдохновляющий
- Излучает оптимизм
- Пользующийся общей симпатией
- Доверчивый

Кто?



Коллективист

Идеальные аналитики, программисты, эксперты. Для них не важно быть в центре внимания, главное для них качественно исполнять свою работу, быть экспертами, профессионалами в своей области. Этим людям без боязни можно доверить ответственное дело

- Хороший слушатель
- Избегает ненужных разговоров, пустословия
- Терпелив и сбалансирован
- Привносит гармонию в человеческие отношения
- Чаще развивает специальные навыки
- Концентрируется на рабочем процессе
- Увлечен работой
- Демонстрирует лояльность
- Проявляет самообладание
- Осторожен, предпочитает не рисковать напрасно
- Хорошие дипломаты
- Понимающий (чуткий)

Почему?



Академик, мыслитель

Тип логичный, структурный, человек, которому важно добиваться своих целей, прагматик, иногда суховат, если ему нужно, может быть очень общительным, но сильной потребности в общении нет. Любит управлять ситуацией, воплощать свои планы в жизнь, для него важно быть первым.

- Склонный к анализу.
- Концентрируется на деталях
- Не любит делать спустя рукава
- Действует в контролируемой обстановке
- Осторожен с людьми
- Проявляет аккуратность
- Упорядочивает и систематизирует среду
- Адаптируется к правилам
- Устанавливает процедуры, правила и эффективно их придерживаются
- Любит все планировать
- Высоко критичен
- Сознательный, добросовестный;
- Непроницаем
- Пунктуальный (педантичный);

Как?



Vote!?



Командир

- В разговоре подчеркивать статус и значимость собеседника;
- Не вступать в споры, использовать методику «Присоединение» + аргументация своей позиции;
- Аргументировать свое предложение с точки зрения выгоды;
- Говорить коротко, ясно, конкретно;
- Энергично пожать руку (но не передавить);
- Говорить четко, энергично, громко, но чуть тише, чем собеседник;
- Говорить открыто, «держат удар»

Пионервожатый

- Не высказываться сразу критически в отношении предложений;
- Демонстрировать позитивный настрой, больше улыбаться;
- Хвалить, делать комплименты;
- Использовать дополнительные каналы коммуникации (визуализации);
- Терпимо относиться к непунктуальности собеседника;
- Использовать методику «маленькой беседы»;
- Для аргументации пользоваться эмоциональными аргументами, использовать примеры..

Командир

Академик

- По возможности использовать письменный канал коммуникации;
- Для аргументации использовать графическую визуализацию (схемы, таблицы, диаграммы);
- Необходимо проявлять терпение, не настаивать на немедленном принятии решения;
- Говорить спокойно, размеренно;
- Необходимо быть пунктуальным, соблюдать договоренности;
- Соблюдать дресс-код;
- До встречи выслать описание целей и задач встречи, материалы для подготовки
- По итогам составить письменный перечень договоренностей
- Использовать логические аргументы, с использованием конкретики и цифр;

Коллективист

- Говорить спокойно, размеренно, не повышать голос;
- Не требовать немедленного ответа, дать возможность посоветоваться с коллегами, взять тайм-аут;
- Быть доброжелательным;
- Не давить;
- Пообщаться в неформальной обстановке (выпить чай, сходить на бизнес-ланч);
- Обращать внимание на детали;
- Делать акцент на стабильность;
- Сделать подарок (например, принести торт, привезти сувенир из отпуска);
- Аргументировать свои предложения тем, что уже много людей с ним согласились;
- Использовать прием «обращение к авторитету».

Командир

- Перед встречей четко сформулировать цель коммуникации;
- Составить план встречи;
- Быть кратким;
- Подчеркивать выгодность предложения;
- Соблюдать дистанцию, отказаться от «панибратства»;
- Предлагать несколько вариантов решения;
- Приходить вовремя, придерживаться обозначенного регламента

Пионервожатый

- Возвращать собеседника к теме разговора, делать акцент на цель коммуникации;
- Делать комплименты;
- Подчеркивать общность (общие знакомые, интересы и т.п.);
- Внимательно слушать и резюмировать
- Не стараться «перешутить» визави
- Использовать дополнительные инструменты коммуникации (визуализацию, предметы, аудио);
- Фиксировать договоренности

Пионервожатый

Академик

- Обозначить регламент встречи;
- Подготовить подробный раздаточный материал;
- По возможности использовать письменную коммуникацию;
- Использовать в письменной коммуникации маркированные списки, таблицы, графики;
- Говорить тихо, спокойно;
- Свести к минимуму жесты и эмоции;
- Предлагать несколько вариантов с описанием преимуществ, можно готовить SWOT;
- Соблюдать договоренности.

Коллективист

- Говорить спокойно, снизить темп речи;
- Не перебарщивать с жестикуляцией и выражением своих эмоций;
- Представлять рекомендации других людей, ссылаться на экспертов;
- Подчеркивать общность интересов;
- Подчеркивать как ваше предложение позитивно скажется на взаимодействии с людьми

Командир

- Говорить быстрее и более эмоционально, чем обычно;
- Без длительных прелюдий сразу переходить к делу;
- Использовать крепкое рукопожатие;
- Занимать экспертную позицию;
- Держать удар;
- Уметь отказывать;
- Не пытаться вызывать к чувствам и вызвать жалость;
- Не соглашаться на невыгодные условия.

Пионервожатый

- Быть активным и позитивным;
- Возвращать партнера по коммуникации к цели встречи;
- Образно представлять информацию;
- Перехватывать инициативу;
- Сокращать дистанцию;
- Вводить ограничение встречи по времени;
- Инициировать договоренности, подводить итоги;
- Не занудствовать;
- Не «тормозить»;
- Избегать мелочей.

Коллективист

Академик

- Иметь при себе четкий план;
- Подчеркивать свою экспертную позицию, опираться на факты и статистику;
- Предоставлять комментарии по всем деталям проекта;
- Заранее высылать материалы для подготовки;
- Использовать для продвижения своих идей алгоритмы, схемы, цифры;
- Избегать использования непроверенной информации;
- Не вторгаться в личное пространство партнера по коммуникации, держать дистанцию;
- Не поддаваться эмоциям.

Коллективист

- Быть более быстрым, чем собеседник;
- Брать инициативу в свои руки;
- Говорить о безопасности и комфорте для людей;
- Быть ближе и мягче;
- Использовать прием «свой-чужой»;
- Поддерживать разговор на отвлеченный темы;
- Не упускать из виду цель встречи.

Командир

- Использовать по максимуму свою экспертную позицию, обращаться к фактам, цифрам;
- Употреблять в речи профессиональные термины (но не перебарщивать);
- Показывать масштабность и формировать образ результата;
- Переходить сразу к делу;
- Предоставлять несколько вариантов на выбор;
- Отдавать в одежде предпочтение классическому стилю.

Пионервожатый

- Использовать эмоциональную подстройку;
- Улыбаться, демонстрировать позитивный настрой;
- Говорить комплименты;
- Делать акцент на эмоциональные аргументы;
- Использовать меньше аналитических данных, не давить своей сухой экспертной позицией;
- Повысить интонационную выразительность, использовать смысловые паузы.

Академик

Академик

- По возможности использовать письменную коммуникацию;
- Использовать только проверенные данные с ссылками на источники;
- Вести себя естественно;
- Соблюдать регламент и договоренности.

Коллективист

- Предоставить отзывы от прошлых партнеров/клиентов;
- Использовать менее официальный тон;
- Использовать технику «small talk»
- В одежде отдавать предпочтение спокойным светлым тонам;
- «Открыться», рассказать примеры из своей жизни, о своей семье, хобби;
- Показывать преимущества предложения
- с точки зрения пользы для людей.

Личностные различия

Стимул	Страх	Стиль управления	Стиль коммуникации	Поведение в стрессе
Власть, полномочия, результат	Поражение, потеря времени и возможностей	Направляет, приказывает	Указывает	Агрессия, борьба
Похвала, признание	Отторжение, равнодушие	Побуждает, мотивирует	«Продает»	Навязчивость
Безопасность, уверенность	Незащищённость, непостоянство	Организовывает, обсуждает	Слушает	Соглашательство
Организованность, определенность	Конфликт, непостоянство, отсутствие «правил игры», боязнь совершить ошибку	Обеспечивает исполнение правил	Пишет	Уход

Нетворкинг

Предпочтения в нетворкинге

Интроверт	Экстраверт
Слушание	Говорение
Сдержанность	Активность
Один на один	Группа

Стратегия в нетворкинге

Пауза (изучение)	Многословность (обсуждение)
Обработка информации (концентрации)	Самореклама (продажа)
Размеренность (восстановление)	Участие (общение)

Нетворкинг

	Сильные стороны	Характерный стиль	Сложности, которые они сами определяют
Интроверт	Умение слушать	Совещание один на один	Участие в групповом обсуждении
	Понимание тонких намеков	Индивидуальный вклад а групповые проекты	Посещение совещаний
	Понимание более глубоких, изначально скрытых проблем	«Сообщите мне, если я нужен»	Перебивание других «Жесткие» переговоры , увольнение сотрудников
Экстраверт	Терпимость	Умение получить вклад от каждого	Работа над проектами в одиночестве
	Словесная формулировка идей	Работа в команде	Сосредоточенность на одном человеке или проекте
	Организация групповых мероприятий	Большое количество совещаний	Избыточное планирование Неспособность или нежелание устанавливать дружеские отношения с подчинёнными

Спасибо за внимание!

Валерий Храпов
