

**Секреты межличностных коммуникаций или как
договориться
с кем угодно и о чем угодно**

Елена Тамазова

Типичные ошибки в общении

Невнимательность

Фокус на себе

Агрессия

Некомпетентность



Работа над ошибками

Невнимательность

Фокус на собеседника

Фокус на себе

Фокус на ИНТЕРЕСЫ собеседника

Агрессия

Фокус на общих интересах и цели

Некомпетентность

Изучение темы и подготовка

Шесть правил общения Глеба Жеглова

1. Проявлять искренний интерес к собеседнику
2. Улыбаться
3. Уметь слушать
4. Запомнить имя человека и не забывать периодически повторять его в разговоре
6. Вести разговор в кругу интересов **вашего собеседника**
7. Относиться к нему с уважением



Пять барьеров в общении

1. Семантический
2. Барьер восприятия
3. Барьер незнания
4. Проклятье знаний
5. Барьер неумения и нежелания слушать



Важно: ответственность за коммуникацию лежит на говорящем!

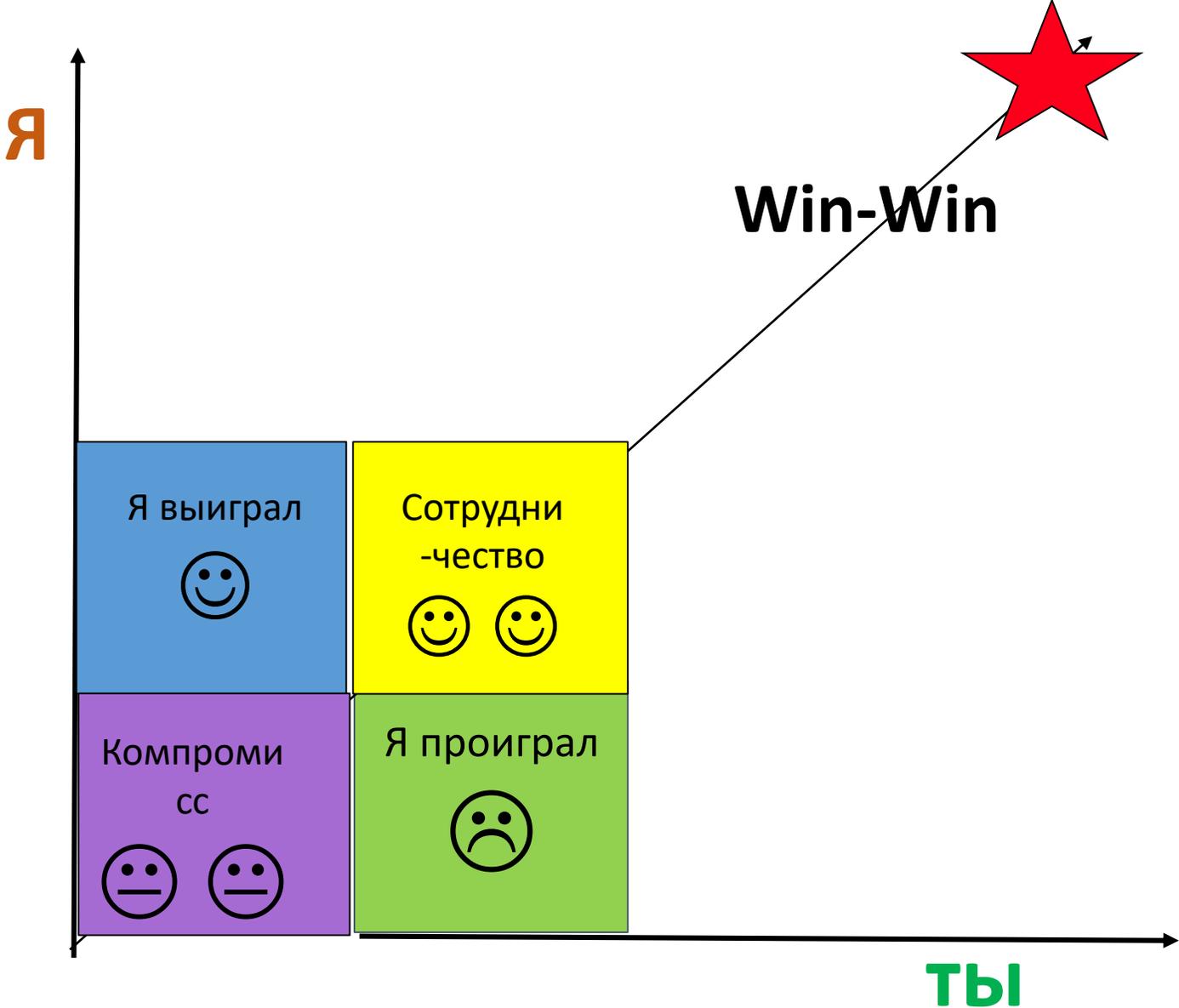


Восемь уровней слушания

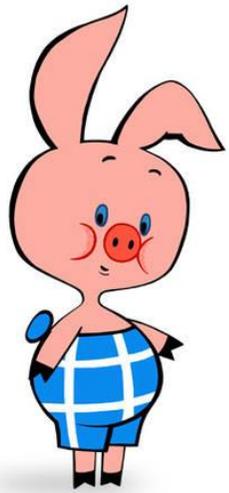
1. Игнорирование
2. Формальное слушание
3. Слушаю, чтобы дождаться паузы и встрять
4. Слушаю, чтобы понять содержание (слова)
5. Слушаю, чтобы понять смысл (что именно человек хочет сказать?)
6. Слушаю, чтобы понять, зачем человек это говорит?
7. Слушаю и сопереживаю
8. Слушаю не я



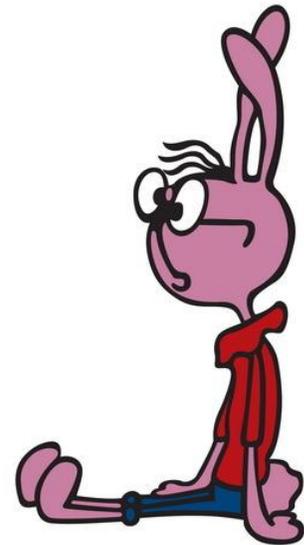
Win-Win



Особенности общения с людьми с различными типами темперамента



Сангвиник



Флегматик



Меланхолик



Холерик

Директивный стиль коммуникации

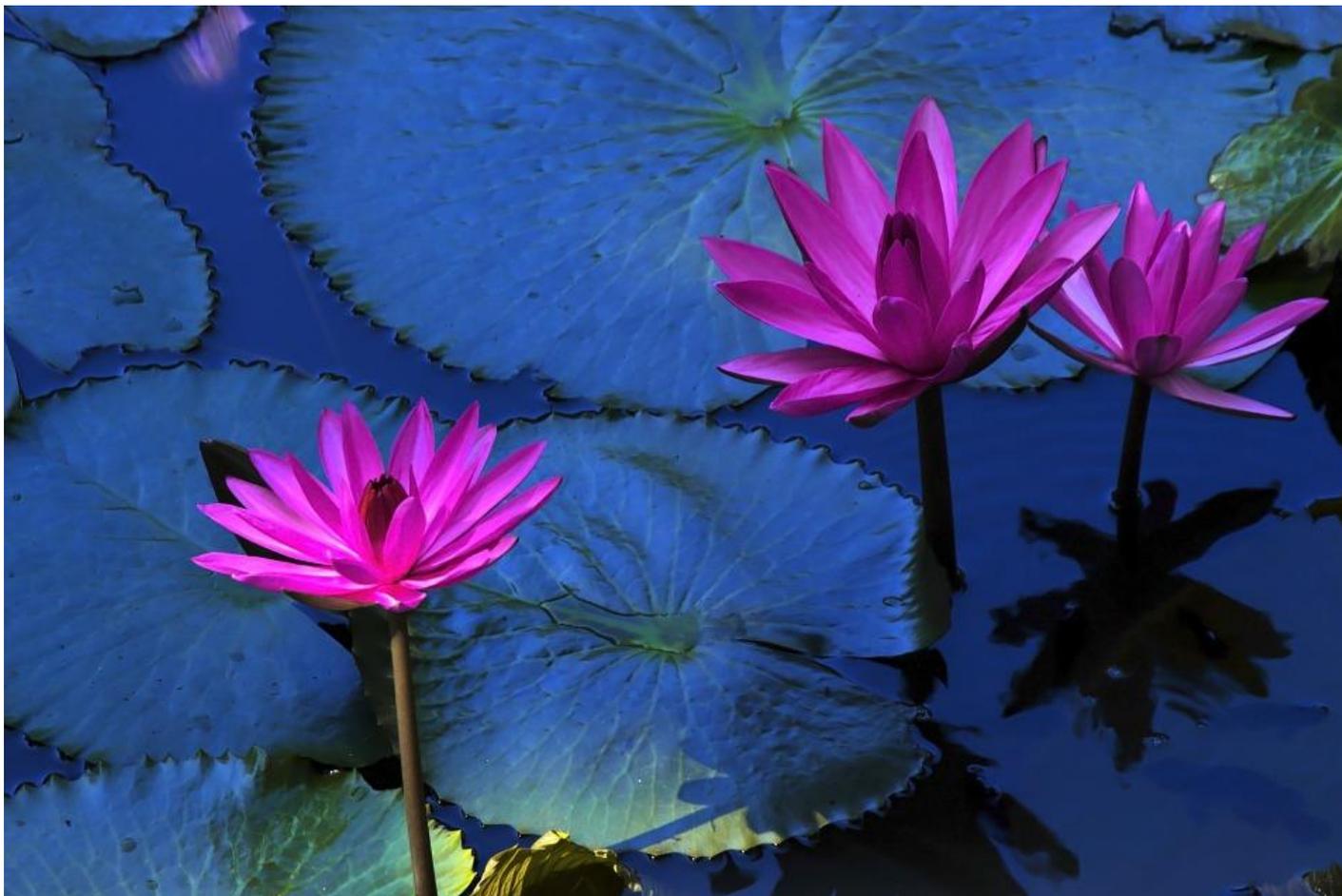
РУСУРСЫ	Характеристики
Объем и содержание информации	Ограниченный объем информации – только необходимый минимум
Цель	Цели ясные, но не всегда общие
Выгода	У того, кто приказывает
Затраты энергии	Отдающий приказы тратит больше сил, чем его визави
Формат коммуникации	Односторонняя
Контроль после коммуникации	Нужен плотный (иногда тотальный контроль)
Удовольствие от процесса коммуникации	Минимальное, если директор не диктатор. У контрагента удовольствия нет
Ответственность за результат	Директор 30% - объект 70%, 70%/30%, другие варианты
Результат	Максимальный результат – соответствует заданию. Бывает не достигнут.
Ценности (что хорошо и что плохо)	Игнорируются и не всегда совпадают
Развитие и обучение	нет
Вероятность возникновения конфликта	Есть, высокая
Эффективность коммуникации	Эффективная в определенной ситуации

Манипуляционный стиль коммуникации

РУСУРСЫ	Характеристики
Объем и содержание информации	Ограниченный объем информации. Информация дается избирательно, только та, которая выгодна манипулятору
Цель	Цели разные, у манипулятора – собственная скрытая цель
Выгода	У манипулятора
Время на общение	Нужно достаточно много времени для общения, больше, чем при директивной коммуникации
Формат коммуникации	Двусторонняя
Контроль после коммуникации	Нужен не всегда, можно увеличить дистанцию, чуть отпустить контроль, но не убирать полностью
Удовольствие от процесса коммуникации	Манипулятор получает удовольствие, объект - тоже, но ровно до тех пор, пока не раскусит манипуляцию
Ответственность за результат	Переносится на объект манипуляции
Результат	Заявленный манипулятором, бывает отличный от заявленного или вообще не достигнут
Ценности (что хорошо и что плохо)	Не совпадают никогда, эксплуатируются манипулятором
Развитие и обучение	Развивается манипулятор
Вероятность возникновения конфликта	Есть, высокая, если манипуляция будет выявлена
Эффективность коммуникации	Наименее эффективно

Вовлекающий стиль коммуникации

РУСУРСЫ	Характеристики
Объем и содержание информации	Информация дается полностью
Цель	Цели ясные, общие, разделяемые
Выгода	Общая выгода
Затраты энергии	Происходит обмен энергией и взаимная подзарядка
Формат коммуникации	Двусторонняя
Контроль после коммуникации	Не нужен
Удовольствие от процесса коммуникации	Оба получают удовольствие
Удовольствие после акта коммуникации	Оба или никто
Ответственность за результат	50/50
Результат	Сверх результат возможен
Ценности (что хорошо и что плохо)	Совпадают и поддерживаются
Развитие и обучение	Развиваются оба
Вероятность возникновения конфликта	Если конфликт возникает, то это продуктивный конфликт
Эффективность коммуникации	Наиболее продуктивная коммуникация



elenatamazova@yahoo.co.uk

Основано на реальной жизни. Все совпадения условны.
Использованы изображения из мультфильма «Винни Пух и все-все-все» и ‘Winnie the Pooh’
Спасибо всем!