

вебинар

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

ПРАВИЛА ВЕБИНАРА



ЧАТ ПО ДЕЛУ



ВЗАИМНОЕ
УВАЖЕНИЕ



КОНСТРУКТИВНЫЕ
ВОПРОСЫ

ОБО МНЕ

Бизнес-тренер, психолог

15

500+

7000+

лет в сфере обучения
и развития персонала

результативных
тренингов

обученных менеджеров
и руководителей



СОДЕРЖАНИЕ ВЕБИНАРА

• Что такое деловая коммуникация

• Ключевые причины неэффективной коммуникации

• Принцип деловой коммуникации

• Умение формулировать вопросы и слышать, как ключевые навыки в коммуникации

• Как давать обратную связь в коммуникации, чтобы не вызвать недопониманий





«Игнорирование вопроса»

«Нет обратной связи, если что-то непонятно не переспрашивают»

«Нежелание выслушать»

«Звонишь нет четкого ответа к кому обращаться, и кто решает данный вопрос»

«Отсутствует вообще какая-либо Коммуникация»

«Нет реакции на срочные письма, долгие ответы/ Не корректные деловые письма»

«Не понимание, когда два человека не находят общий язык. Конфликты вместо разговора»

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

ЧТО ТАКОЕ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Информация по праву считается
одним из наиболее дорогих
и востребованных товаров XXI века



В России термин «коммуникация»

Система сооружений, механизмов, приспособлений, выполняющих определенную хозяйственную или производственную функцию (например, транспортные и инженерные сети).



имеет два разных значения:

Это процесс передачи информации от одного человека к другому или между группами людей, по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств (вербальных или невербальных).



ПРИЧИНЫ НЕЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

кинометафора



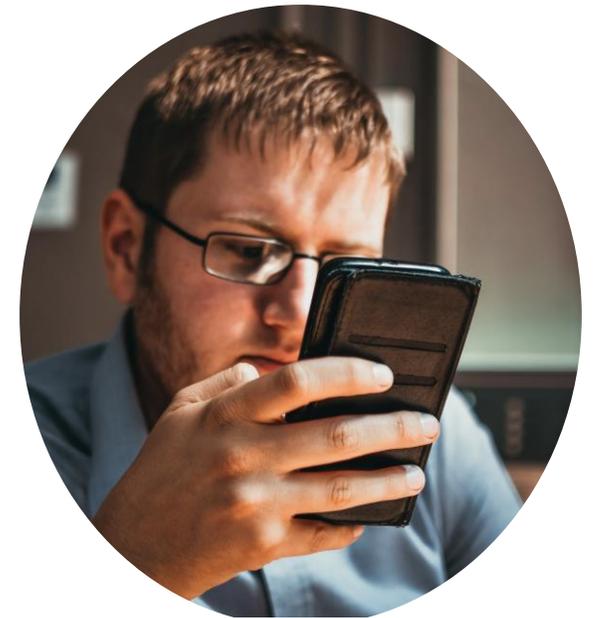
СВЯЗАННЫЕ С ЛИЧНОСТЬЮ

- разные мотивы и ценности
- восприятие, фильтры мышления, отношения
- ролевые позиции (РВД)



СВЯЗАННЫЕ С ОСОБЕННОСТЬЮ КОММУНИКАЦИИ

- языковые барьеры
- барьеры слушания
- плохая обратная связь (коммуникации в одну сторону)



СВЯЗАНЫ С ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ

- информационные перегрузки

ПРИНЦИП ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

кинометафора

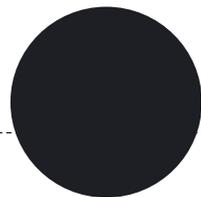
ПРИНЦИП КОММУНИКАЦИИ



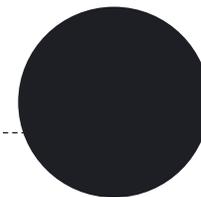
ЧТО И ЗАЧЕМ



что останется в голове
у твоего собеседника



что твой собеседник
будет чувствовать



что твой собеседник
должен захотеть сделать
после разговора

У коммуникации всегда есть **ЦЕЛЬ**



**УМЕНИЕ ФОРМУЛИРОВАТЬ
ВОПРОСЫ И СЛЫШАТЬ,
как ключевые навыки в коммуникации**

A close-up photograph of a person's ear, with a hand gently touching the earlobe. The person has dark hair. The background is plain white.

**ЗАРУБЕЖНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ
ПОКАЗАЛИ, ЧТО:**

40 % времени

Ежедневно тратит на слушание человек,
чья проф. деятельность связана с людьми

и только

25 % эффективность

Обратной связи в этом процессе

ОСВОИВ ЭТОТ НАВЫК ВЫ :

1

Соберете полную и точную
информацию для принятия верного
решения;

2

Закрепите точку зрения
собеседника

3

Проверите, правильно
ли понято мнение,
позиция собеседника

4

Направите беседу
в нужное русло

5

Будете иметь время на обдумывание.
Это может пригодиться, когда вопрос
собеседника застал врасплох

6

Сможете подвести итоги
обсуждения

Что мешает нам слушать

01

Принимать молчание за согласие

02

Делать поспешные выводы
не уточнив

03

Давать не прошенные советы

04

Забывать про цель, уходить
в эмоции

05

Создавать видимость слушания

5 ПРАВИЛ как не додумывать

1

Осознать, что мы видим чужие действия и слышим чужие слова

2

Разные люди с разными мотивами, ценностями и привычками.

3

Разделяйте факты и гипотезы

4

Стоит выдвигать несколько гипотез

5

Взвесить аргументы за и против каждой гипотезы



ПРИЕМЫ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

01

УТОЧНЕНИЕ

02

ОДОБРЕНИЕ

03

СОПЕРЕЖИВАНИЕ

04

ПЕРЕФРАЗ

05

ПОВТОРЕНИЕ

06

РЕЗЮМИРОВАНИЕ

**ЧТО СКРЫВАЕТСЯ
ЗА СЛОВАМИ?**



ПОДСКАЗКА 1

Собеседник ссылается
при разговоре постоянно
на чье-то мнение.

Использует местоимение
«ВЫ», «ОНИ»



ПОДСКАЗКА 2

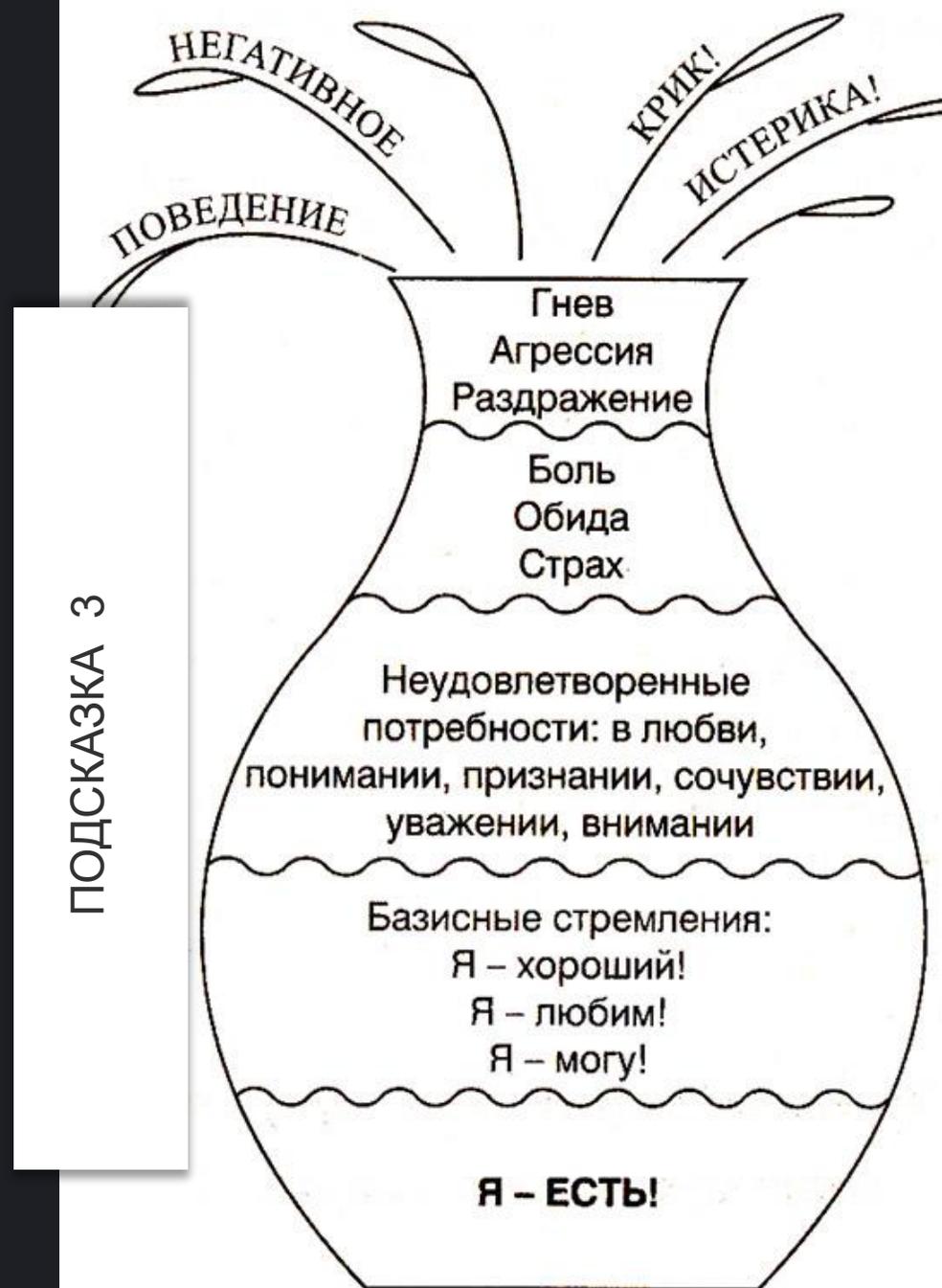
Собеседник ссылается
при разговоре на свою
позицию, мнение.

Использует местоимение «Я»



ПОДСКАЗКА 3

Слушайте слова собеседника,
улавливайте глаголы



ВОПРОСЫ

**«ВОПРОСЫ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ЛЮБОЙ ДРУГОЙ СТИЛЬ
КОММУНИКАЦИИ, ВЛИЯЮТ НА УСПЕХ»**

ВОПРОСЫ

ОТКРЫТЫЕ - предполагают развернутый ответ

Что?

Как?

Опишите?

Расскажите?

Для чего?

ЗАКРЫТЫЕ - К закрытым относятся вопросы, предполагающие однозначные ответы типа «да», «нет» или другие, состоящие из одного слова. Они более направлены на получение или проверку конкретной информации.

«Утром сделаешь?»

АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ - предполагают несколько вариантов ответа на выбор, но ограничивая.

«Сегодня или завтра?»



ВОПРОСЫ

01 Контролируют внимание

02 Лучше убеждают

03 Раскрывают, что действительно он хочет

КАК ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ В КОММУНИКАЦИИ

чтобы не вызвать недопониманий

Человек не способен развиваться без получения обратной связи

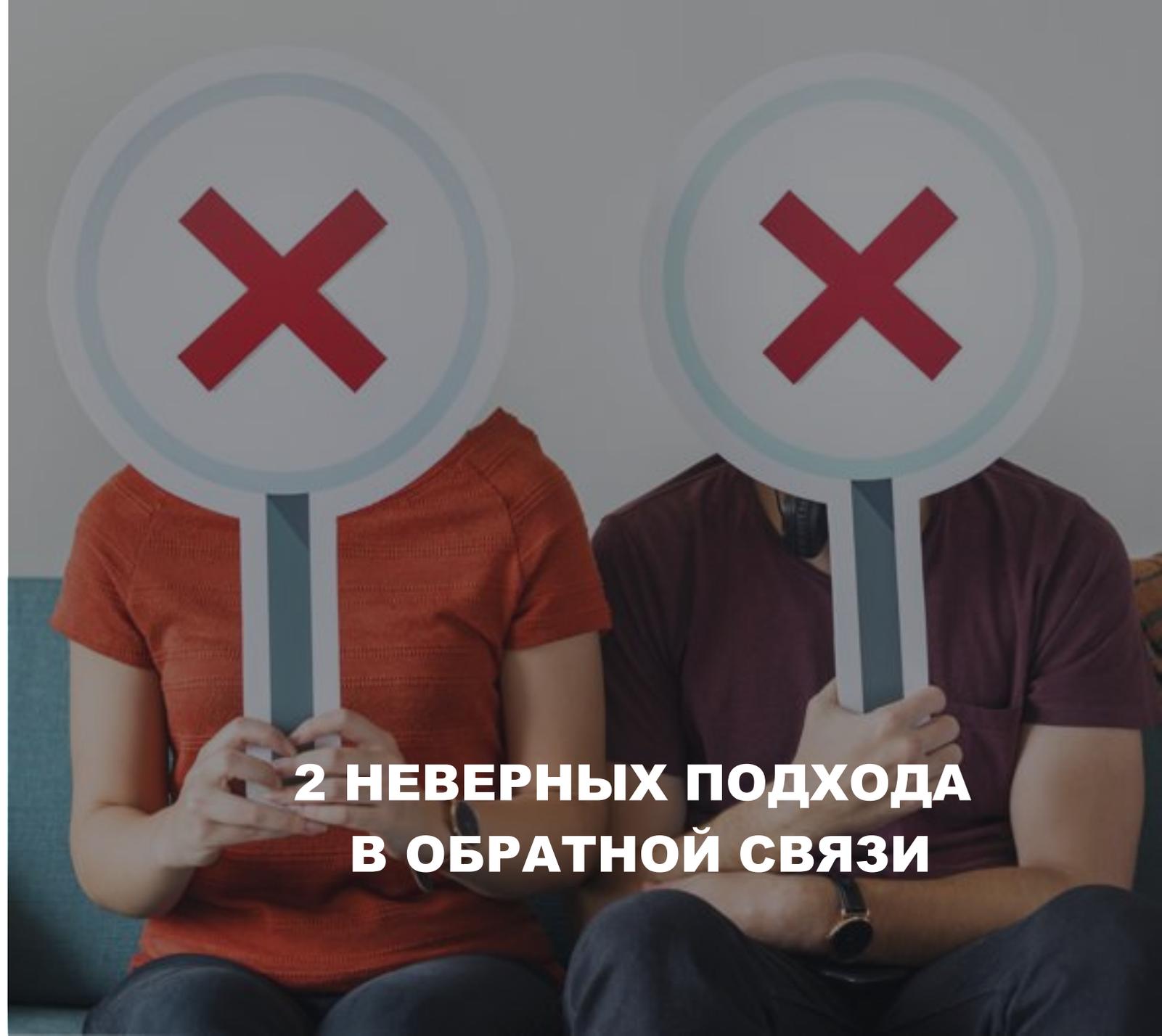
будьте готовы к работе с эмоциями, а не пытайтесь убедить или доказать

01

ОТСУТСТВИЕ
ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

02

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
В ФОРМЕ КРИТИКИ



**2 НЕВЕРНЫХ ПОДХОДА
В ОБРАТНОЙ СВЯЗИ**



ЦЕЛЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

ПЕРЕДАТЬ ИНФОРМАЦИЮ ТАКИМ ОБРАЗОМ, ЧТОБЫ ВАШ СОБЕСЕДНИК ОСОЗНАЛ В СВОИХ ДЕЙСТВИЯХ, ЧТО ОН МОЖЕТ УЛУЧШИТЬ ИЛИ СОХРАНИТЬ

ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ



кинометафора

«Вы знаете, мне не хотелось поднимать этот вопрос, но уже не первый раз, вы допускаете грамматические ошибки в письмах клиенту. Перепроверяйте, прежде чем отправляете»

«Из-за вас у меня сорвался проект с клиентом»

«Маша, как ты молодец, как я рада что
могу рассчитывать только на тебя»

«Как он меня достал (жалуется на своего руководителя),
как вообще с ним работают?»

«Ты постоянно опаздываешь»

«В вашем отделе хоть кто-то работает, мы не можем сдвинуться в переговорах, так как все застопорилось на вас. Ждем ответ уже неделю»



10 ПРАВИЛ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

1

Старайтесь затронуть, прежде всего, особенности поведения партнера, а не его личность

2

Говорите больше о своих наблюдениях, а не о заключениях, к которым вы пришли...

3

Старайтесь высказываться
скорее в описательном ключе,
чем в форме оценок...

4

Описывая поведение другого человека, старайтесь больше пользоваться категориями типа «в большей или в меньшей степени», а не типа «ты всегда...» или «ты никогда...».

5

Сосредоточьте свое внимание на конкретных поступках партнера в ситуациях, имевших место совсем недавно, а не на каких-то расплывчатых историях далекого прошлого...

6

Старайтесь давать как можно меньше советов, лучше высказывайте свои соображения, как бы делясь мыслями и информацией с партнером...

7

Обеспечивая человеку обратную связь, старайтесь подчеркнуть то, что может быть ценным для него, а не то, что может принести удовлетворение лично вам...

8

Старайтесь давать партнеру такую информацию и в таком количестве, чтобы он был в состоянии воспользоваться ею...

9

Внимательно следите за тем, чтобы момент обеспечения обратных связей был подходящим, это может значительно увеличить их эффективность.

10

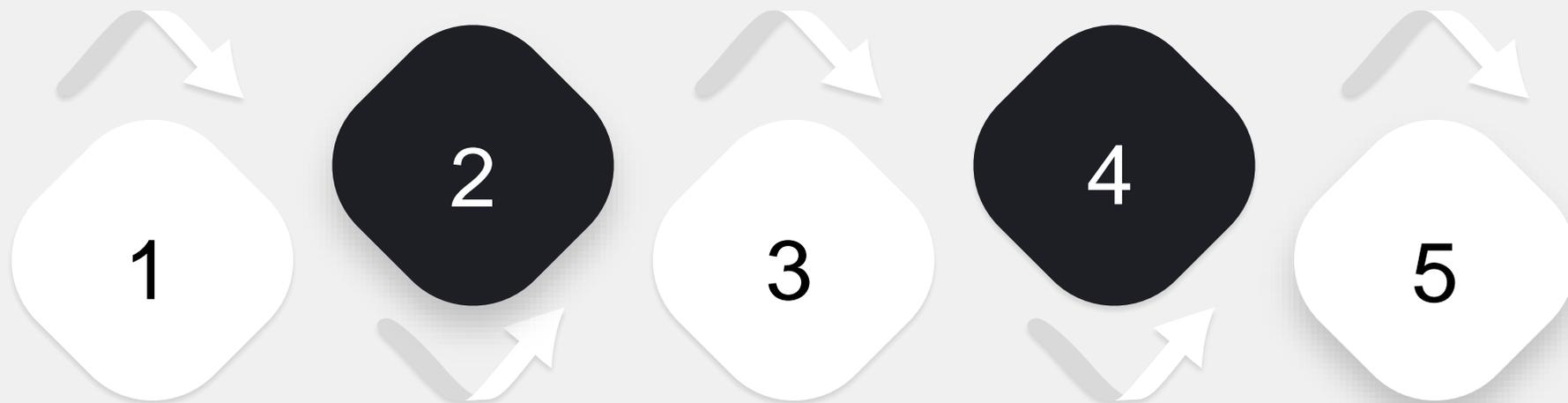
Помните, что и давать и принимать обратные связи можно при наличии известной смелости, умения, понимания и уважительного отношения к себе и другим»

АЛГОРИТМ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



ОПИСАНИЕ
СИТУАЦИИ
ФАКТЫ

ПЛАН
ДЕЙСТВИЙ



ПОЗИТИВ

ПРИЧИНЫ

ПОЗИТИВ

ОЦЕНКА	БЕЗОЦЕНОЧНОСТЬ
<ol style="list-style-type: none">1. Наречия2. Прилагательные3. Жаргонизмы4. Мнения5. Суждения6. Абсолютизация (вечно, всегда, никогда)7. Тон голоса с осуждением, претензией, иронией и тп.	<ol style="list-style-type: none">1. Номинативные существительные2. Глаголы3. Факты4. Цифры5. Называние чувств6. Эмоциональная поддержка7. Позиция принятия человека таким, каков он есть

Кейс 1

«Вы лентяй, вы никогда не станете специалистом должного уровня»



Кейс 2

«Вы талантливы»



ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ



Э. Берн

Родитель	Контролирующий
	Заботливый
Взрослый	
Ребенок	Адаптивный
	Бунтующий
	Естественный

РОДИТЕЛЬ



РОДИТЕЛЬ

Невербальные признаки

- нахмуренный лоб
- поджатые губы
- указующий жест пальцем
- суровый взгляд
- руки “в боки” или скрещенные на груди
- цоканье языком, вздохи
- поглаживание другого по голове.

Вербальные признаки

Оценочные, критические или одобрительные слова, направленные на оценку другого человека, основанную не на суждении Взрослого, а на автоматической архаичной реакции.

Слова: “должен, следует, навсегда, никогда, хорошо, плохо, правильно, глупо, надо”.



ДИТЯ



ДИТЯ

Невербальные признаки

- слезы
- дрожащие надутые губы
- высокий хныкающий голос
- закатывание глаз или потупленный взор
- пожимание плечами
- передразнивание, бурный восторг или хохот
- кусание ногтей, ковыряние в носу, ерзанье, хихиканье.

Слова: “хочу, желаю, это не я (сделал), не мое дело, когда я..., больше всего, лучше, лучше всех” и сюсюканье.



ВЗРОСЛЫЙ



ВЗРОСЛЫЙ

Невербальные признаки

- взгляд открытый на собеседника
- жесты горизонтальные, открытые
- мимика спокойная, не резкая
- интонация доброжелательная или чётко выражает эмоцию

Вербальные признаки

Слова: “ кто, что, где, когда, почему и как, сколько, каким образом, по сравнению, верно, неверно, вероятно, возможно, неизвестно, очевидно, по-моему и т.п.” Все эти слова выступают проявлениями процесса обработки информации Взрослым.



ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ - ПРОСТО, ЕСЛИ...

- ❖ Не даете своим установкам дать оценку собеседнику.
- ❖ Слушаете, не расслабляетесь.
- ❖ Следите глазами за говорящим.
- ❖ Не слишком эмоциональны.
- ❖ Старайтесь запомнить главные блоки информации. Не отвлекайтесь, когда говорит ваш собеседник.
- ❖ Не перебивайте собеседника.
- ❖ Пытайтесь мысленно опережать высказывания собеседника, а затем сравнивайте его выводы со своими.
- ❖ Задаете говорящему уточняющие вопросы.
- ❖ Несколько раз повторите про себя полученную информацию, если она становится руководством к действию.
- ❖ Не даете своих советов, без просьбы собеседника. Обсудите тему разговора совместно.
- ❖ Не додумываете, используйте приема активного слушания.



«Самое главное слагаемое формулы успеха — это знание того, как нужно обращаться с людьми.»

Джон Максвелл

Мария Лукьянова



lukyanovamarya@mail.ru



+7 926 662 78 65



lukyanova_ma

QR-код для быстрого доступа
в мой инстаграм



LUKYANOVA_MA