Деловое общение

Лектор: Заричная Т.П.

План

1. Основы общения
2. Тип личности
3. Стили восприятия
4. Различие между мужчинами и женщинами
5. Правила эффективного общения
6. Правила разговора с подчиненными

1.Основы общения

Правила эффективного общения:

То, что мы говорим, это не обязательно то, что слышат люди.

То, что они слышат, более важно, чем-то, что мы говорим.

Три аспекта коммуникация:

1. Что мы говорим.
2. Как мы это говорим.
3. Что люди понимают.

Язык тела

- Откройтесь. Открытость во внешнем виде способствует общению. Сложенные на груди руки «закрывают» тело и создают барьер между вами и человеком, с которым вы говорите.
- Следите за позой и жестами. Жесты, которые мешают эффективной коммуникации, — это тыканье пальцами, сжимание кулаков, накручивание волос на палец и ерзанье.
- Крайне важно соблюдать правильную дистанцию.

Как должен звучать ваш голос

- Если ваш первый контакт с кем-то состоялся по телефону, то этот человек может, даже не видя вас, «нарисовать» в уме ваш образ.
- Запишите свой голос, предпочтительно во время беседы. Вы можете быть поражены тем, что услышите. Послушайте и попытайтесь устранить «носовые» звуки, скрипучие звуки и визгливость. Попытайтесь развить у себя резонанс, но не гудеть при этом.

2. Тип личности

- На то, как люди воспринимают и обрабатывают информацию, влияют три главных фактора:

1. Тип личности
2. Стиль обучения
3. Пол

- Типы личности можно разделить на четыре категории:

1. Активист
2. Контролер
3. Конформист
4. Логик

- ***Активист***:Главная мотивация активиста — необходимость быть признанным. Активист быстро поглощает информацию и склонен принимать решения спонтанно, опираясь на энтузиазм и интуицию или «внутренний голос».
- ***Контролер***:Поскольку контролера, прежде всего интересует результат, он хочет получить информацию быстро и полностью. Он очень ценит время, поэтому пустая трата времени не только раздражает его, но и воспринимается им как настоящий грех.

- ***Конформист***Главная мотивация ищущего согласия — «Давайте жить дружно». Конформист хочет иметь много информации и знать разные точки зрения. Не ожидайте быстрого решения от этого человека, но когда решение приняв то, оно отразит чувства и позиции его коллег и часто в точности выразит желание большинства.
- ***Логик***Главная мотивация логика — «Поймите правильно!». Логик хочет иметь детальную информацию и, предпочтительно, в письменной форме. Если ему придется выбрать между двумя страницами данных и пятьюдесятью, он выберет пятьдесят. Он хочет получить точные данные — числа, графики и подтверждения из нескольких разных

3.Стили восприятия

- Есть три основных стиля восприятия:

1. Визуальный
2. Аудиальный
3. Сенсорный

4. Различия между мужчинами и женщинами.

- ***Где вы стоите?***Еще одно существенное различие состоит в том, что мужчинам удобнее раз говаривать, стоя рядом, бок о бок, в то время как женщинам удобнее разговаривать, стоя лицом к лицу.
- ***Речевые стили***. Женщины обычно стремятся подкрепить свои рассказы с помощью цветовой гаммы высказываний и деталей, тогда как мужчины, как правило, спешат сделать заключение.
- ***Укрепление отношений***. Мужчины и женщины укрепляют свои взаимоотношения разными способа ми. Мужчины любят давать друг другу советы. Женщины формируют связи, делясь

5. Правила эффективного общения

- Используйте местоимение «я». Замена «вы» на «я» поможет избежать защитного ответа.
- Избегайте иронии.
- Избегайте сарказма.
- Избегайте «преследования кроликов». Это выражение означает переключение, переход на другую тему или уклонение от повестки дня встречи.
- Не прерывай.
- Подтверждайте, что вы поняли.
- Задавайте вопросы, чтобы прояснить ситуацию.
- Не унижайте чувства. Не говорите никому, как ему следует думать или чувствовать — это осуждение.
- Слушайте.

6. Правила разговора с подчиненными

- Хвалите публично; критикуйте тет-а-тет.
- Показывайте свое уважение к идеям и вкладу в общее дело. Благодарите под чиненных публично, если это возможно.
- Поддерживайте концепцию команды.
- Когда даете инструкции, делайте так, чтобы сотрудники повторяли то, что они слышали.
- Указывайте на конкретные факты и требуемое поведение.

Благодарю за
внимание!