

Project Manager

GeniusAcademy
By GeniusMarketing



Модуль : Эффективная коммуникация .

Тема: Основы эффективной коммуникации

Андрей Корейба

executive
consultant/PM



Андрей Корейба

executive
consultant/PM

- 18 лет управленческого опыта, из них 10 в сфере проектного менеджмента;
- преподаватель курса проектного менеджмента в программе GMBA от BSK;
- последних 4 года с командой CAPS Consulting участвовал в проектах разного уровня сложности для: MAU, 1+1 media group, Rudolfinahause, Галнафтогаз Smartmagment.



Основы эффективной коммуникации.

О чем сегодня будем говорить:

- что такое коммуникация
- 5 правил эффективной коммуникации
- технология результативной коммуникации от спец.служб
- карта конфликта
- технология убеждения
- спираль доверия



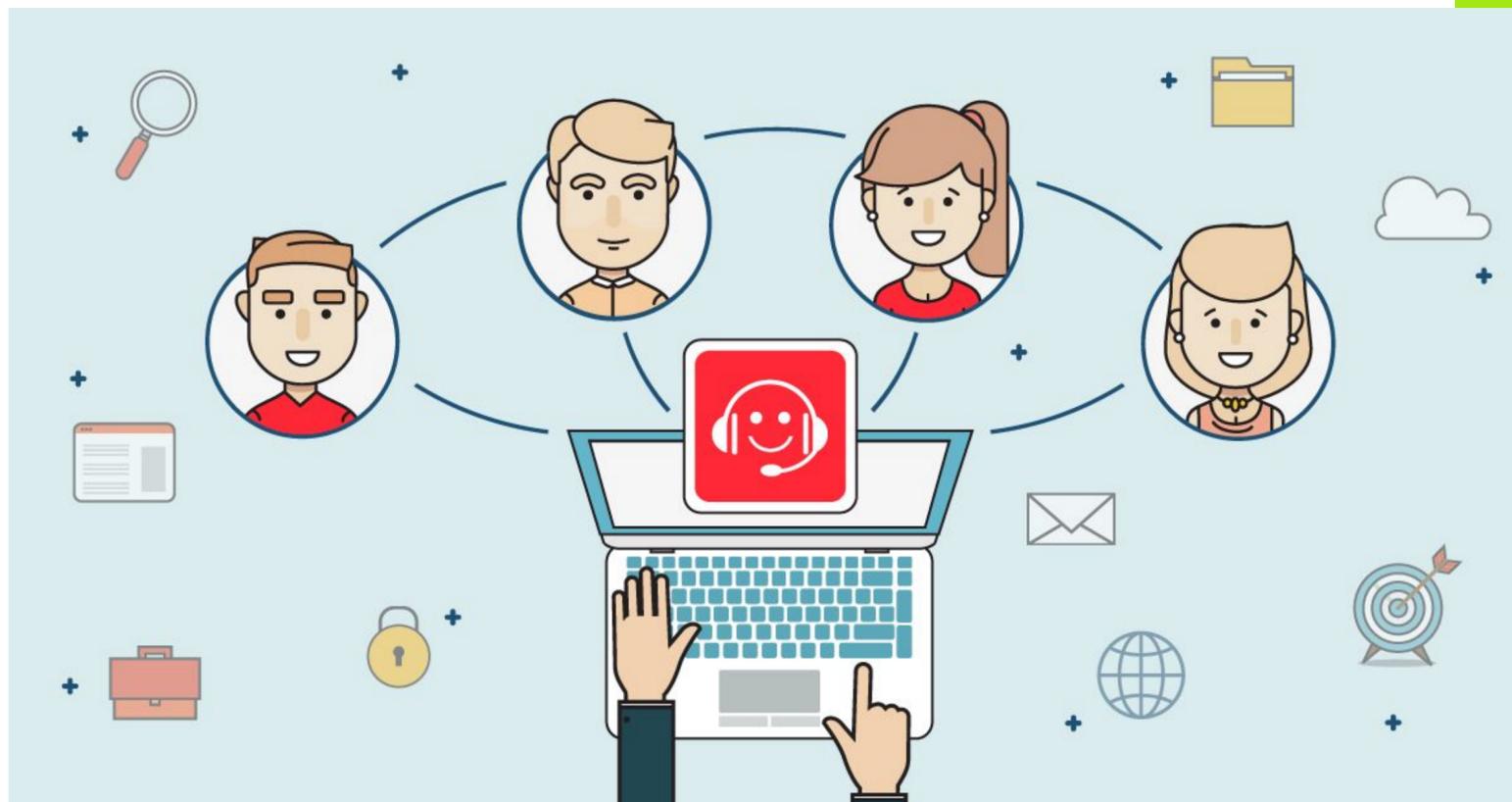


- 1. Коммуникация это передача информации...**
- 2. Эффективная коммуникация это получение информации с обязательными выводами**





5 правил эффективной коммуникации... и одна аксиома



1. Контакт - уровень ценностей. Копируя манеру общения: тон, жесты, интонацию, проще установить контакт.
2. Слушай в два раза больше говори в два раза меньше.
3. Слушай активно: уточняй, проговаривай, резюмируй.
4. Обратная связь/подтверждение: запрос-ответ-подтверждение (- сделал? -да. - молодец).
5. Задавай вопросы. Вопросы должны быть “открытые” - как? когда? зачем? почему? сколько?
6. НЕ! перебивай, критикуй, спорь! НЕ!НЕ!НЕ!НЕ!



Технология результативной коммуникации от спец.служб.



- 1) Проектирование переговоров.
- 2) Основа коммуникаций - знание объекта (собеседника).
- 3) Вызывать доверие:
 - люди инстинктивно подчиняются авторитетам, экспертам;
 - люди доверяют тому, кто на них похож (ценности);
 - люди доверяют тому, кто их понимает.

Важно! Понимать человека, не значит согласиться с ним!
- 4) Скрытые вопросы (подталкивание).
- 5) Оказание услуги.



Конфликт

Конфликт - это противодействие сторон.
Конфликт всегда окрашен в негативные эмоции.

Конфликт практически всегда деструктивен, если не отбросить эмоции.





Нейтрализация или работа с конфликтом

1. Увидеть ситуацию сверху (убрать эмоции, начать чертить карту конфликта).
2. Показать перспективы (крайности) развития конфликта.
3. Допустить возможность компромиссов (показать выгоду).
4. Допустить возможность взаимовыгодных решений.

Нейтрализация конфликта - это хирургическая операция



Карта конфликта

01

Амбиции

Нужно увидеть амбиции в конфликте, какие претензии. Определить болевые точки сторон конфликта которые задействованы.

02

Официальная позиция

Официальная позиция это та программа с которой человек вступил в конфликт. Программа может быть как инструкцией компании, так и самоличной настрой человека (запрограммировал себя).

03

Истинные интересы

Здесь находятся решения конфликтов. Кому-то нужны вершки, а кому-то корешки.

ВАЖНО: решение конфликта возможно, только пройдя все уровни карты



Нейтрализация конфликта

01

Перспектива/ крайность конфликта

Показать ситуацию доведения конфликта до абсурда. Война до полного уничтожения, до полного испепеления!
В чем смысл “пирровой” победы?

02

Компромиссы. Взаимовыгодные решения

У любого конфликта есть компромиссное решение
Если такого решения нет на поверхности - ищите другие точки соприкосновения - взаимовыгодные

ВАЖНО: извлекайте из конфликтов уроки, а не головы побежденных!



Технология убеждения

01. Узнайте желания человека (мы говорим о ценностях)

02. Проявите интерес к человеку (подлинный интерес)

03. Станьте гарантом исполнения его желаний



Спираль доверия

Доверие передается - хоть и не вирус

01.

Верьте в себя - это заразительно!

02.

Верьте в то, что вы говорите!

03.

Соедините это с тем, во что верит человек!



Как построить долговременные отношения с человеком



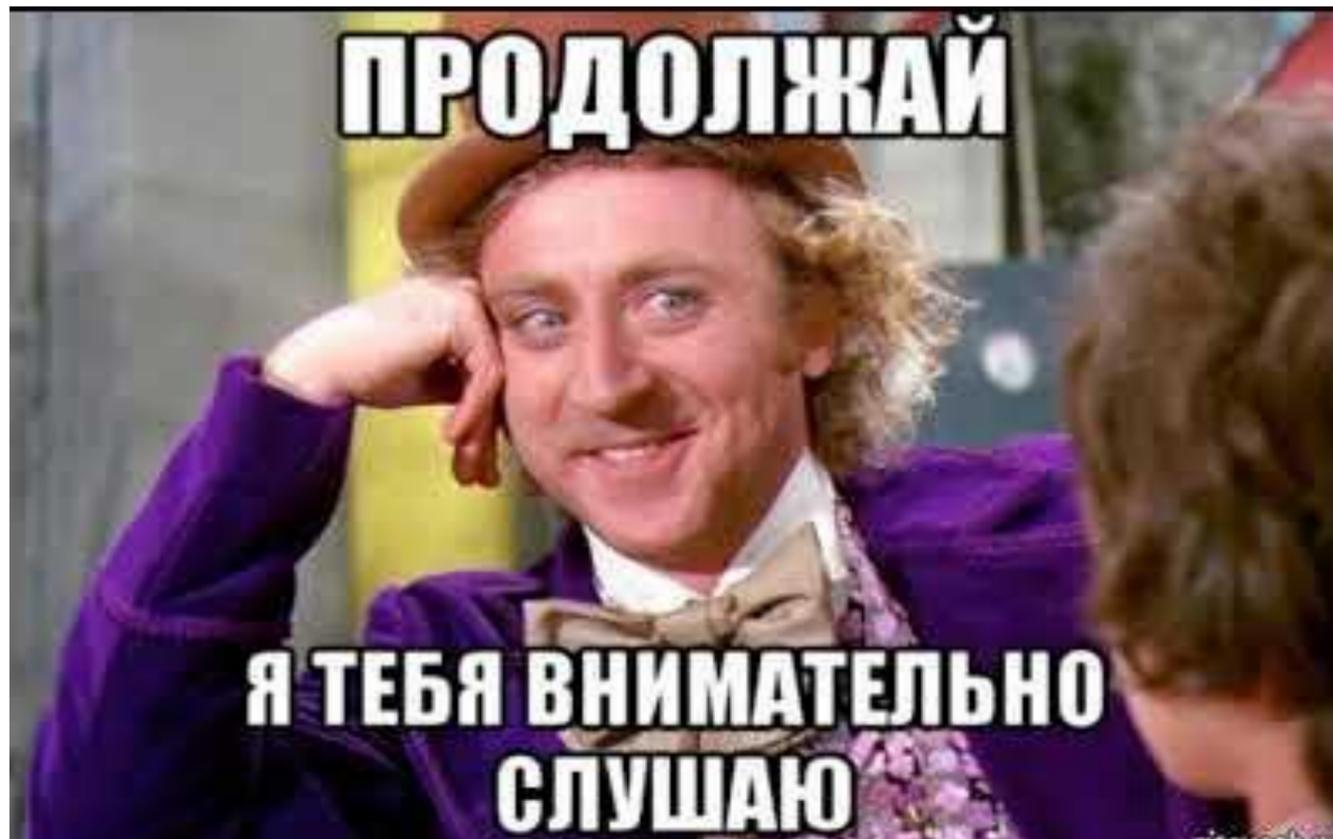
Выявить потребность человека

Окажите услугу

Попросите о мелкой услуге
взамен



Коммуникации с командой



1. Исследуйте свою команду.
2. Напишите карту конфликта по каждому участнику команды, еще до возникновения конфликтов (амбиции, официальная позиция, истинные мотивы).
3. Слушайте ВНИМАТЕЛЬНО (внемлитель - это значит слушать кого-то, обратить внимание на сказанное или откликнуться на просьбу другого человека).
4. Расположите человека к себе (расположив человека к себе, проще выяснить скрытые мотивы).



Эффективная коммуникация

Эффективная коммуникация возможна когда:

01.

Вам доверяют

02.

Вы ценны в глазах человека

03.

Вам хотят помочь (следствие 1 и второго пунктов)



**Благодарю за внимание
и приятного обучения!**

Andriy Koreyba
special for
GeniusAcademy
By GeniusMarketing