

ПРАКТИКИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ДЛЯ РЕШЕНИЯ РЕАЛЬНЫХ ЗАДАЧ БИЗНЕСА

Бизнес-практики в формате учебной игры

Елена Тимошина



Международная Школа Бизнес-тренеров ICBT



Система коммуникативных умений

Умение воспринимать коммуникативные сигналы	Умение производить коммуникативные сигналы
вербальные невербальные паралингвистические	вербальные невербальные паралингвистические

Коммуникативная компетентность

- ✓ умение вступать в контакт;
- ✓ умение задавать вопросы;
- ✓ умение вести «малый разговор»;
- ✓ умение стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т. п.;
- ✓ умение услышать и понять то, что имел в виду партнер;
- ✓ умение воспринять и понять то, что партнер не в состоянии был выразить;
- ✓ умение передать партнеру, что его услышали и поняли;
- ✓ умение выравнять эмоциональное напряжение в беседе.

ICBT

INTERNATIONAL COLLEGE
OF BUSINESS TRAINERS



Лучшая стратегия коммуникаций - сотрудничество



Пять стратегий коммуникаций



Игра «5 зон сообщений» - второй учебный модуль



Учебная цель игры:

1. Овладеть навыками конструктивной коммуникации в ответ на манипуляцию, скрытую агрессию и другие деструктивные проявления
2. Отработать умение перевода диалога в конструктивное русло и решения задач коммуникации

Автор игры Завьялова Жанна

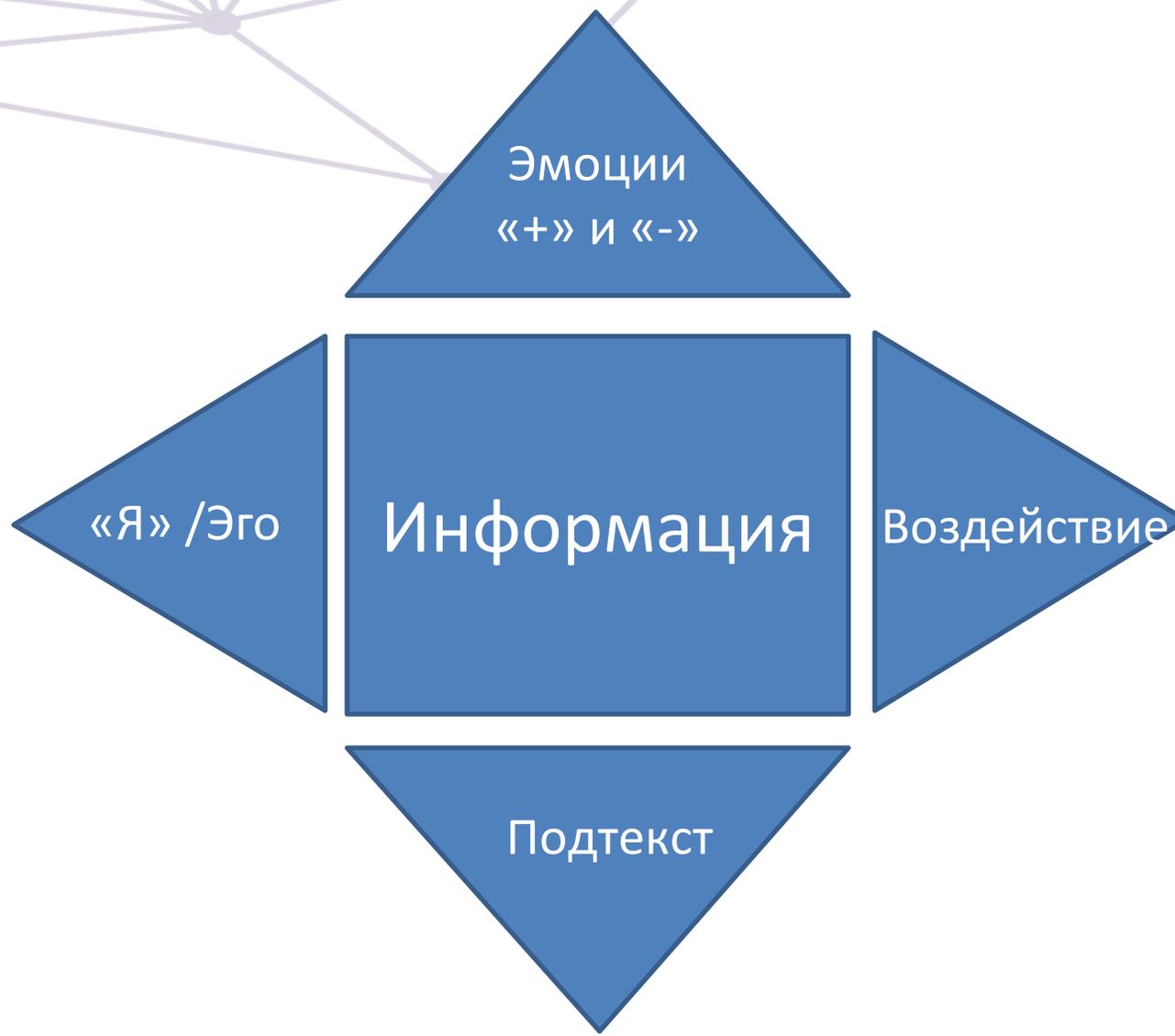


- Кандидат психологических наук
- Автор и руководитель Международной Школы Бизнес-тренеров ICBT
- Автор 8 книг для бизнес-тренеров
- Автор 10 игр-тренажеров
- Коуч международной сертификации
- Консультант по эмоциональному интеллекту и коммуникациям
- www.akademiki.biz

Структура коммуникаций 5 зон сообщений



Пять зон сообщений



Примеры кейсов в игровых карточках

Этот вопрос не ко мне.
А к кому вам нужно
обратиться, я не знаю.
(коллеги из других подразделений)

4



Информация



Эмоции



Подтекст



Эго, Самовыражение



Воздействие

Раньше этим занимался
целый отдел. А сейчас все
пытаются на меня свалить,
и это помимо
моей основной работы!
(Подчиненный к руководителю,
взаимодействие между коллегами
или с заказчиком)

5



Информация



Эмоции



Подтекст



Эго, Самовыражение



Воздействие

Почему мы должны
выполнять работу другого
подразделения?
У нас и своей работы очень
много!
(Подчиненный к руководителю,
взаимодействие между коллегами
или с заказчиком)

6



Информация



Эмоции



Подтекст



Эго, Самовыражение



Воздействие

Да при чем тут вообще процессы? Ничего не надо оптимизировать, лучше систему нормальную сделайте.

(коллеги разных подразделений)

22



Информация



Эмоции



Подтекст



Эго, Самовыражение



Воздействие

Так это твоя зона ответственности, ты же в прошлый раз согласился помочь по моей просьбе. Теперь ты этим занимаешься.

(в рамках проекта; любой вид связи)

23



Информация



Эмоции



Подтекст



Эго, Самовыражение



Воздействие

А почему я это должен делать? У нас Ваня есть, это его обязанности, а не мои.

(любой вид связи)

24



Информация



Эмоции



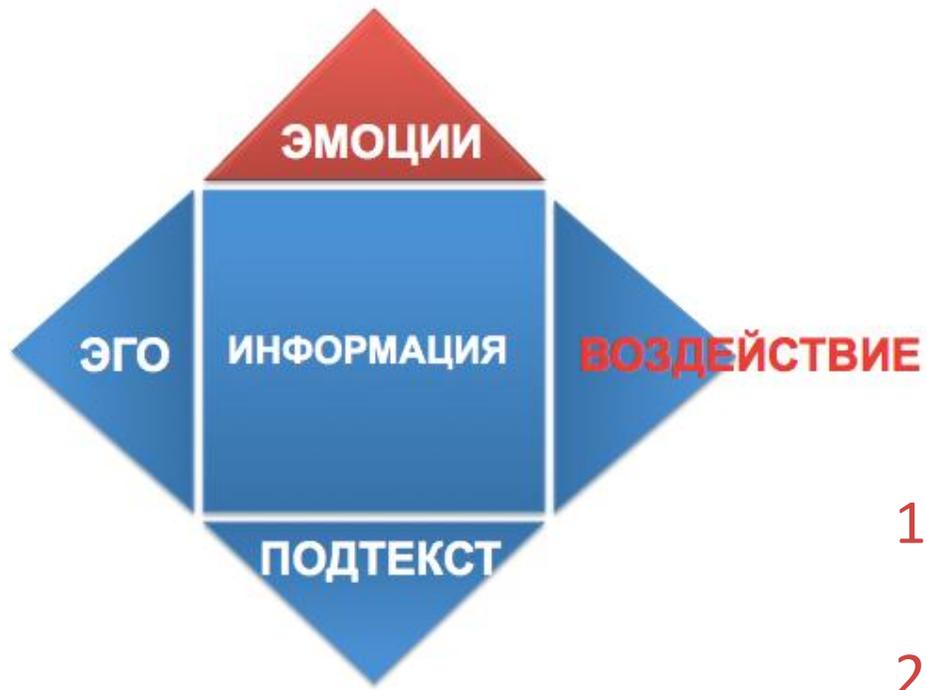
Подтекст



Эго, Самовыражение



Воздействие



Упражнение:

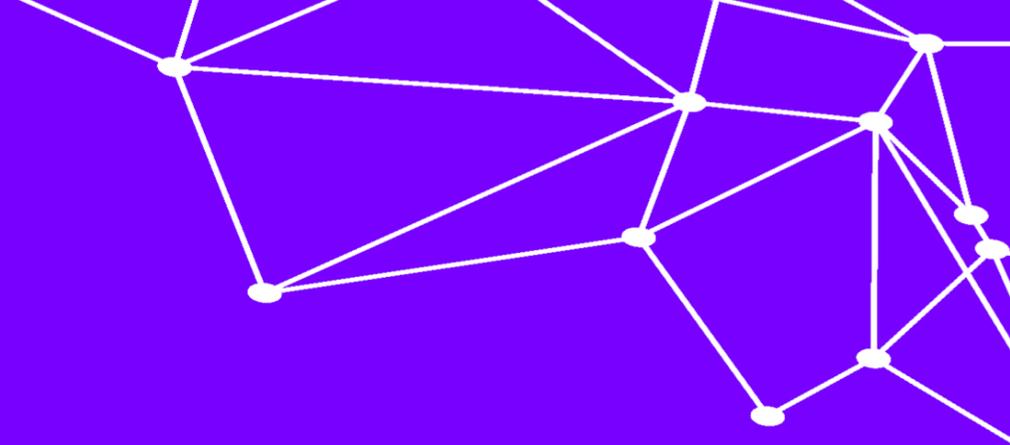
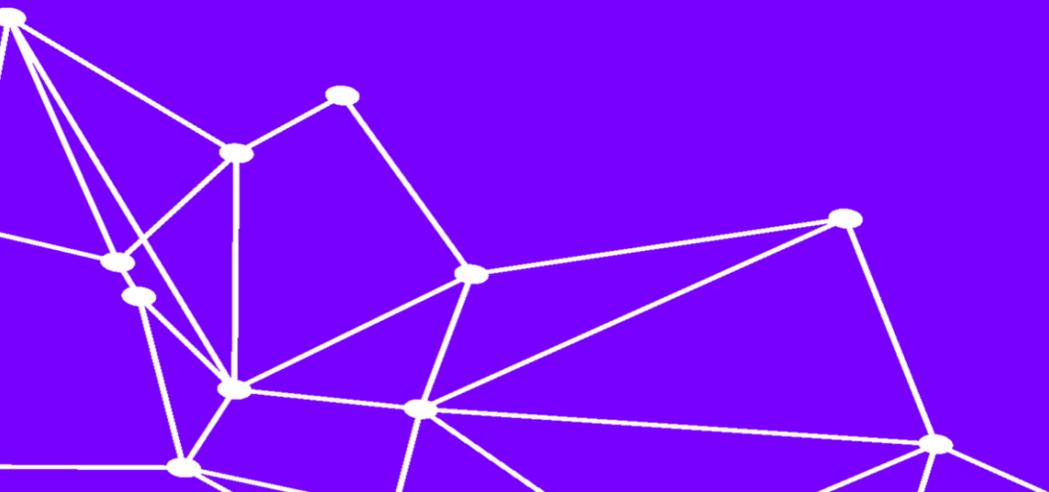
Фразы собеседника:

1. А почему вы с этим вопросом ко мне обращаетесь?
Этим не я занимаюсь.
2. Этот способ на практике не работает.
3. Мне не нравится ваш сервис.

Вопросы для анализа фраз по 5 зонам сообщений:

1. Какое ВОЗДЕЙСТВИЕ на героя оказывает собеседник?
2. ПОДТЕКСТ: Что собеседник хочет/ожидает/что ему важно?
3. ЭГО: Как демонстрирует свое Я, свою индивидуальность и уникальность?
4. ИНФОРМАЦИЯ: Какую информацию передает/запрашивает?
5. Какие эмоции проявляет?

Парафраз в управлении КОММУНИКАЦИЯМИ



Парафраз

Парафраз - сверхфраза, особое утверждение, обладающее уникальной силой: уделить человеку внимание и перехватить инициативу

Цели и задачи парафразы:

- остановить непартнерское влияние собеседника
- прояснить суть комментария или вопроса
- уделить внимание собеседнику без потери времени и внимания к собственной цели

Структура парафраза

1. ЕЯТПП

2. Повтор слов собеседника

3. Пауза

ДА НЕТ

**4. Либо уточняющий вопрос, либо
рекомендация что делать дальше**

Пример парафраза

Собеседник говорит:

«Вы очень сложно все объясняете»

Герой:

1. Первая часть парафраза - общая "Если я вас правильно понял", что вам важно разобраться в этом вопросе?» (2 пункт парафраза - Повторение основного смысла высказывания собеседника. Здесь парафраз контекста).

Собеседник говорит:

Да!

Герой:

«Что вам поможет разобраться в вопросе?» (пункт №4 алгоритма Уточняющий вопрос)

Собеседник говорит:

Можете объяснить на другом примере?

Герой:

«Приведите пример, который актуален для вашей ситуации, и мы вместе разберем, как это работает!» (пункта №4 алгоритма - даем инструкцию к применению (императив). Инструкция направляет собеседника к нашей цели коммуникации)

Вопросы и парафраз

Вопрос: Что ты чувствуешь в данной ситуации?

Парафраз: Если я правильно тебя понимаю, ты чувствуешь..... ?

Эмоции
«+» и «-»

Имя, благодарность, уважительный тон, забота, внимание, время

Вопрос: Что из изученного материала на тренинге тебе может помочь?

«Я» /Эго

Информация

Воздействие

Парафраз: Если я правильно тебя понимаю, ты хочешь от нас..... ?

Вопрос: Что тебе важно в данной ситуации?

Подтекст

Парафраз: Если я правильно тебя понимаю, тебе важно..... ?

Шкала удовлетворенности

Сотрудничество – если оба собеседника удовлетворены полностью

Компромисс – когда собеседники удовлетворены частично/приемлемо

Доминирование – когда один удовлетворен, а другой – нет, контраст

Уклонение – один приемлемо, второй не удовлетворен

Уступка – один доволен, второй слегка неудовлетворен

Наши эмоции – это сигнал к тому, какая стратегия в коммуникациях использовалась

