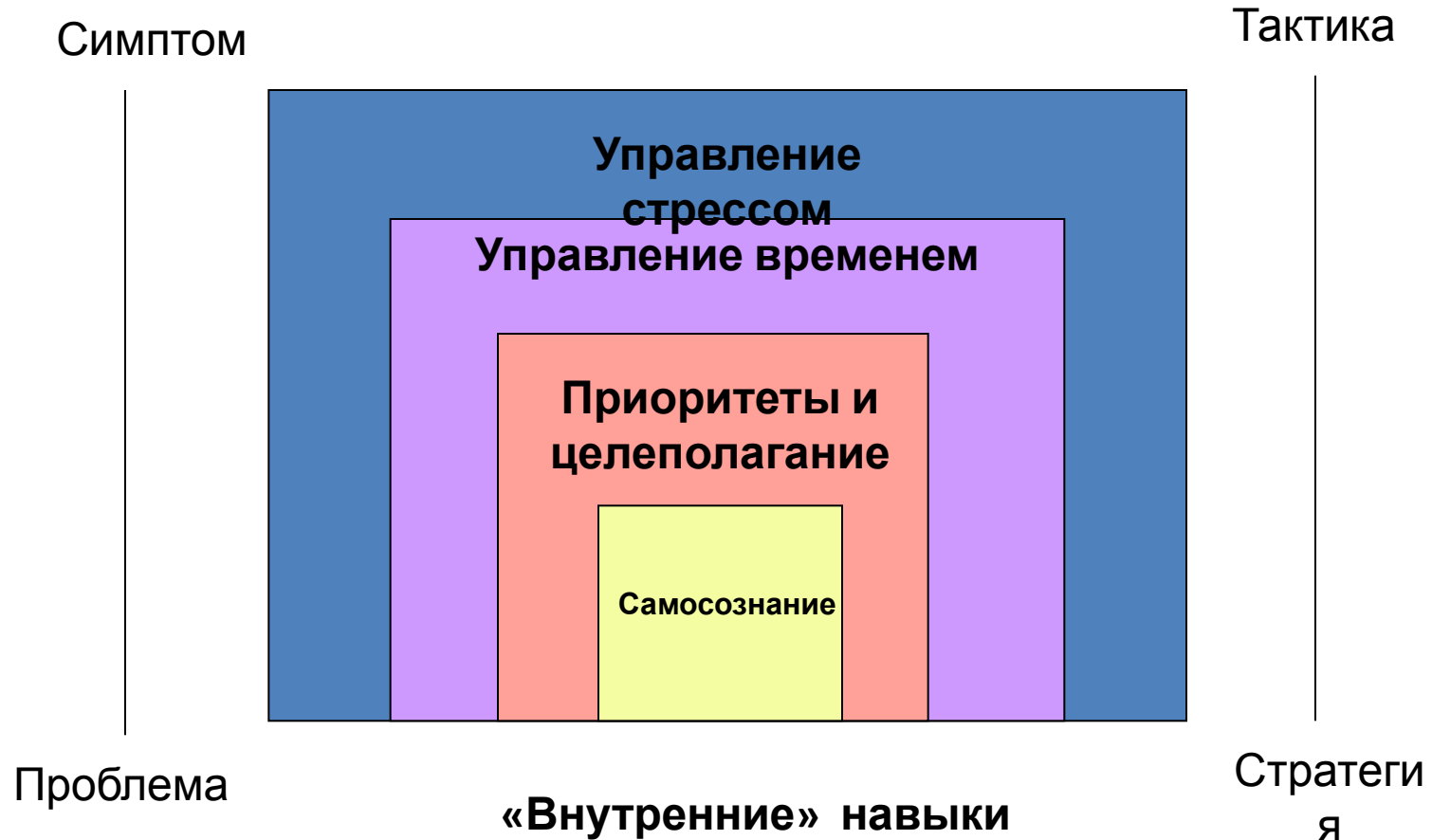


Принципы и техники эффективных коммуникаций

Профессиональные навыки менеджера

- Самосознание
- Лидерство
- Межличностные коммуникации
- Ведение переговоров
- Навыки принятия решений
- Делегирование
- Приемы мотивации
- Построение команд
- Управление конфликтами
- Управление стрессами
- Эффективное использование времени

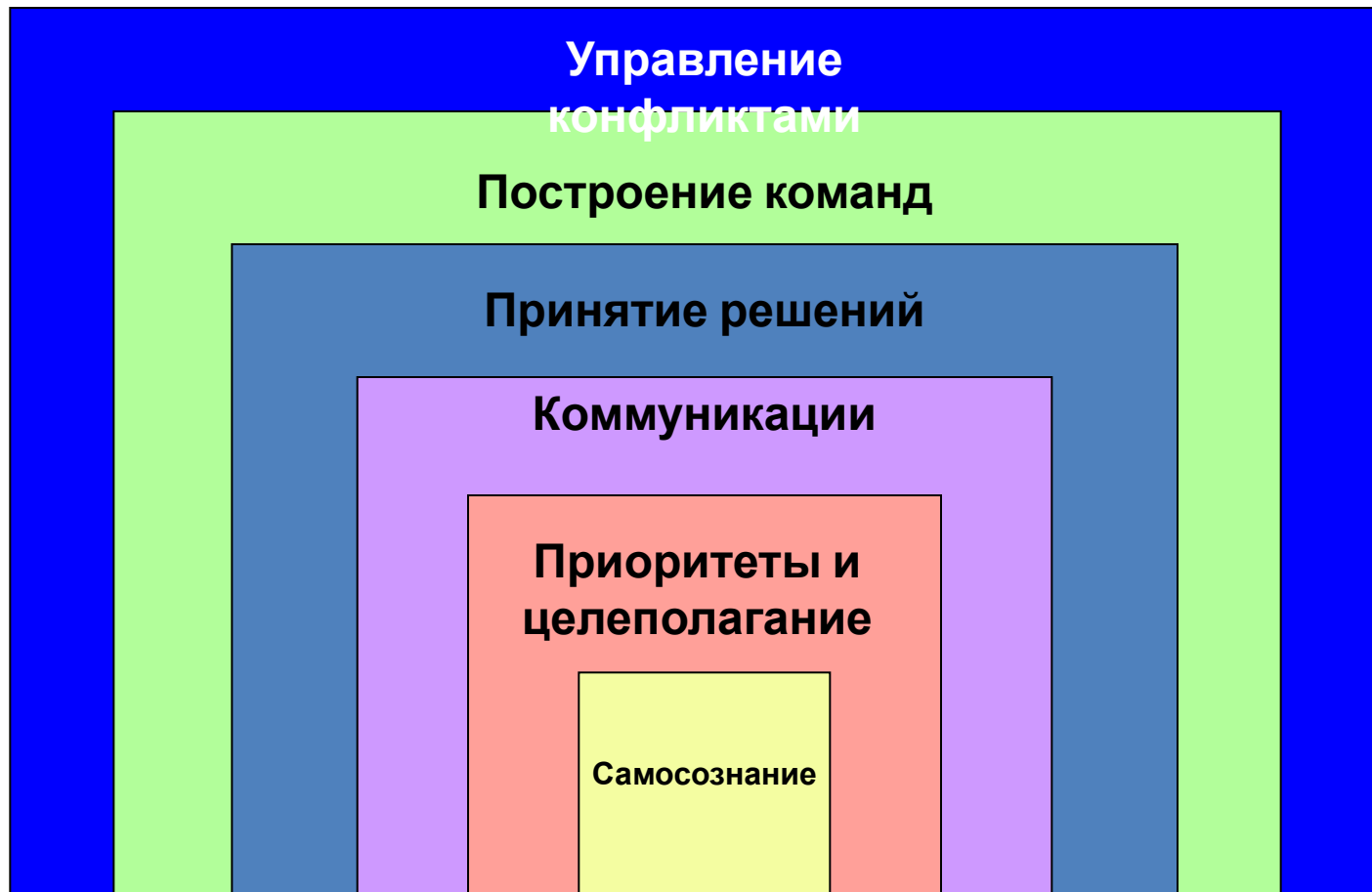
Иерархия личных навыков управления жизненными ситуациями



Иерархия личных навыков управления жизненными ситуациями

Симптом

Тактика



Проблема

«Внешние» навыки

Стратегия

я

КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

КОНТИНИУМ КОММУНИКАЦИЙ

Информационные
технологии

Межличностные
коммуникации

Невербальные
коммуникации



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТОКИ В ОРГАНИЗАЦИИ

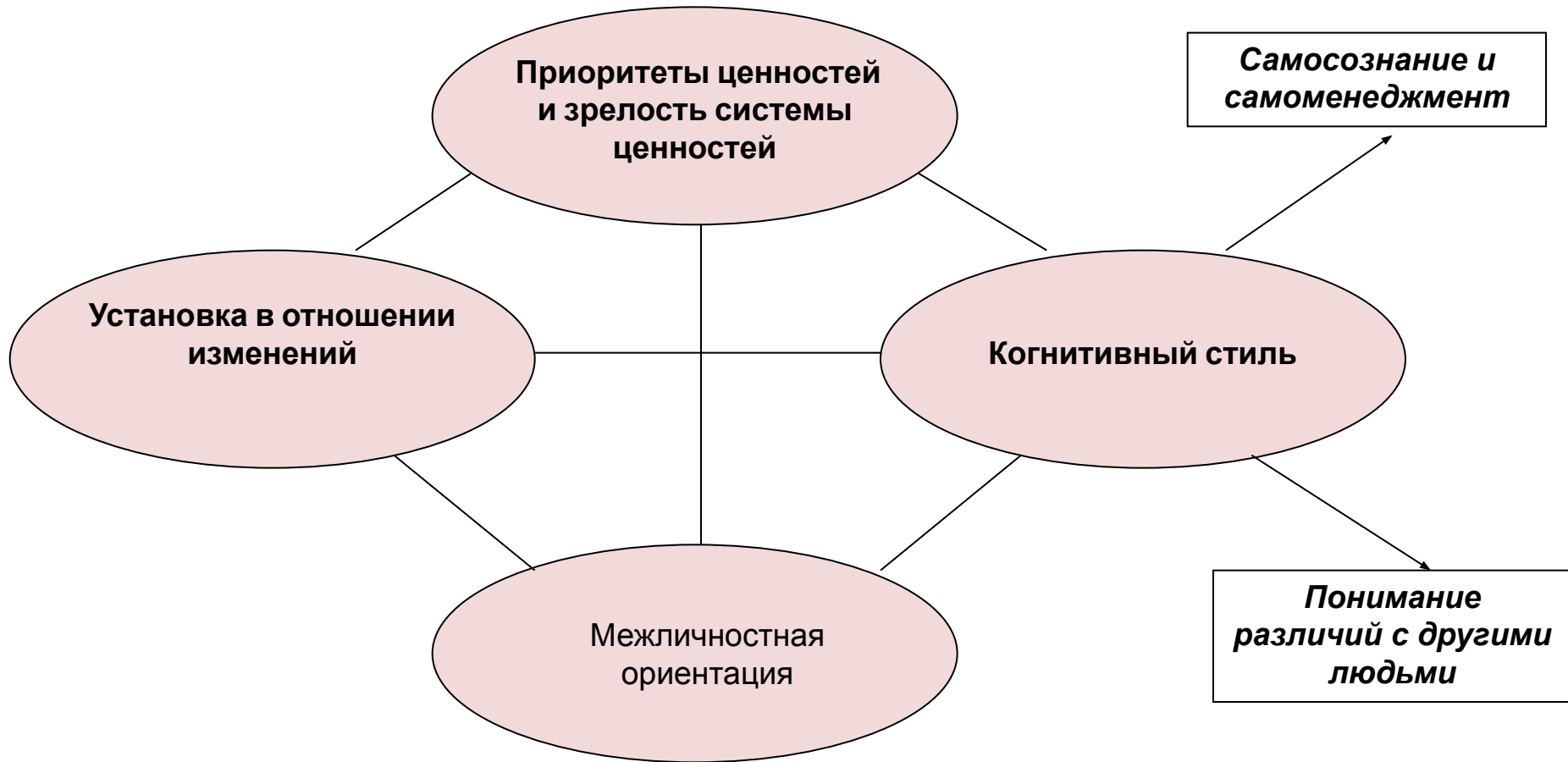
- Нисходящие потоки
- Восходящие потоки
- Горизонтальные коммуникации

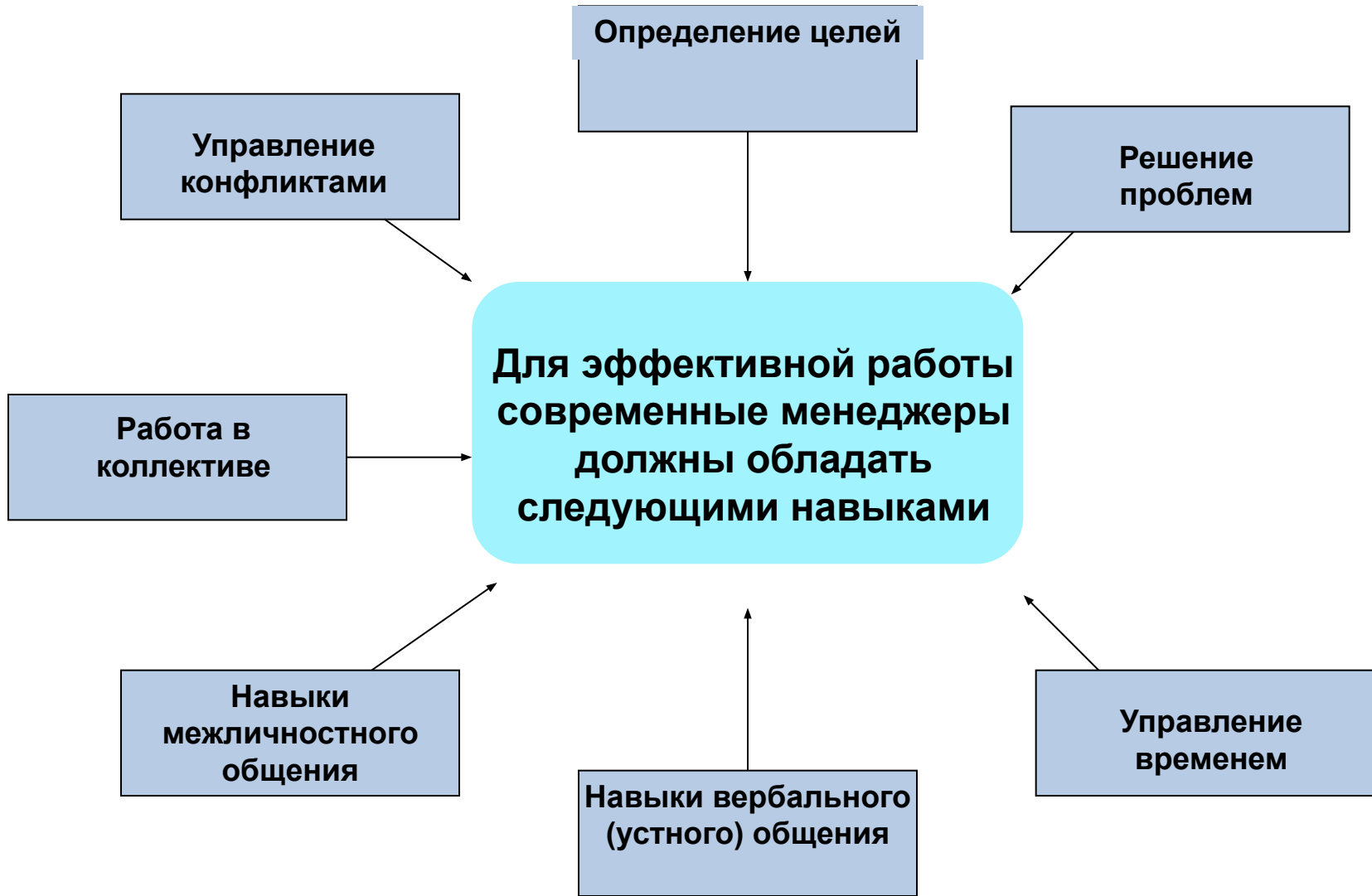
Коммуникации - передача и прием сообщений двумя или большим количеством людей таким образом, чтобы и отправитель, и получатель сообщения могли предпринять адекватные действия, исходя из интерпретации тех сообщений, которые они получили

Обратная связь - это коммуникация (общение) с неким лицом, представляющая информацию о том, как поведение человека воспринимается другими людьми и какое воздействие оно на них оказывает.

Не будет преувеличением назвать обратную связь «топливом, движущим повышение профессионализма»

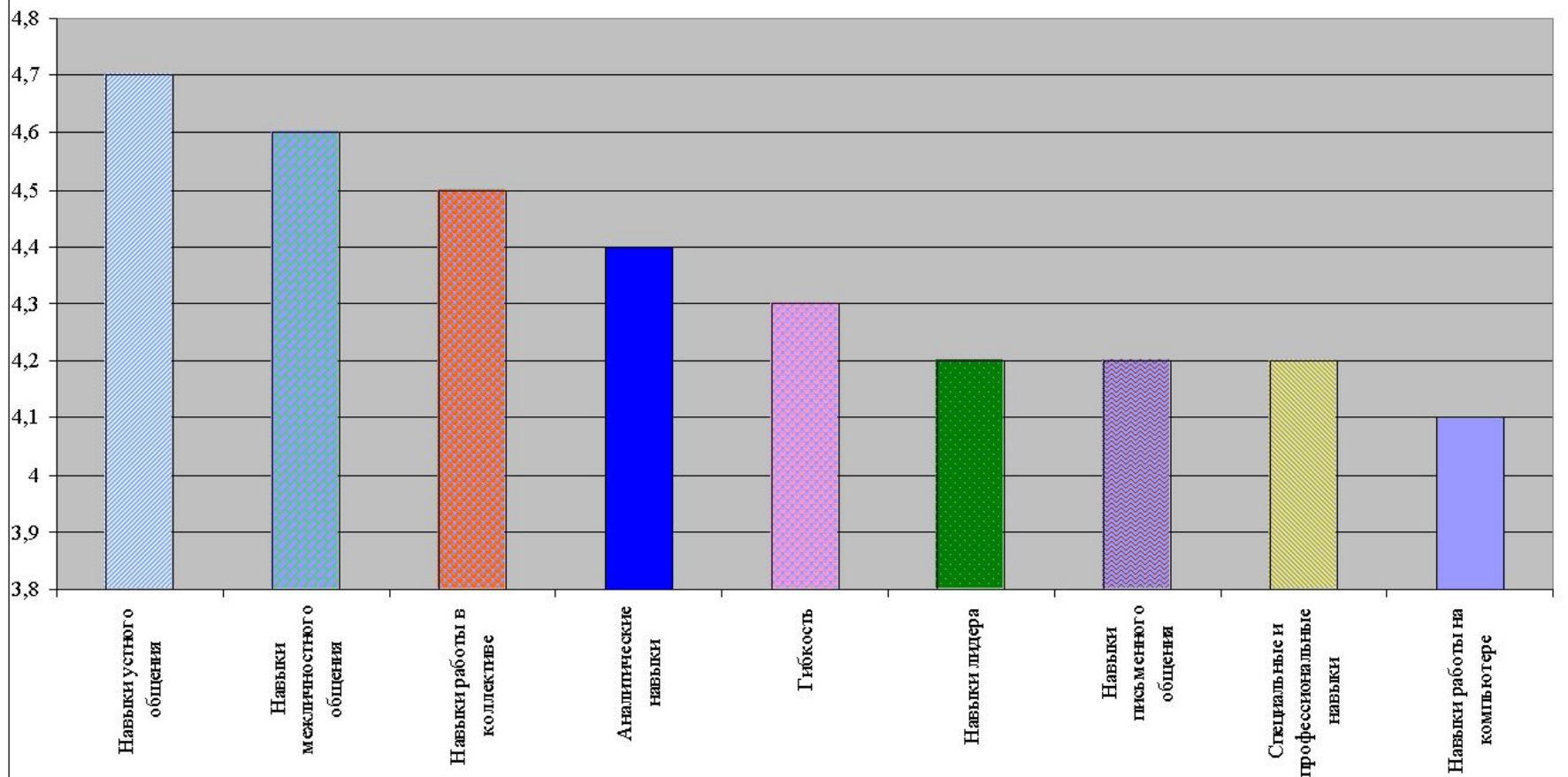
САМОСОЗНАНИЕ МЕНЕДЖЕРА





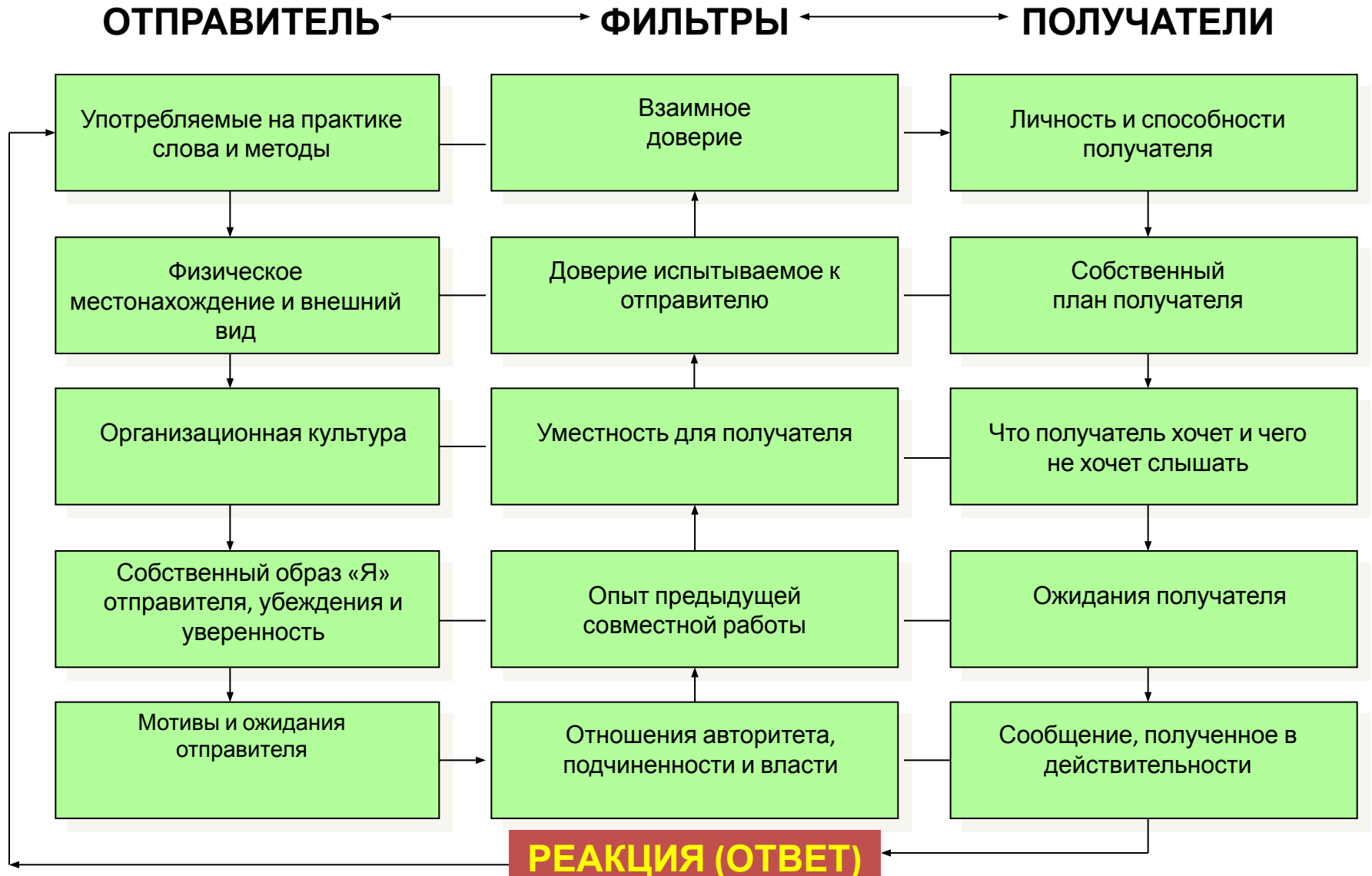
Некоторые навыки, необходимые для эффективной работы менеджера

Оценка по пятибалльной шкале. Балл 5 присваивается наиболее важным навыкам



Распределение по степени важности навыков, оцениваемых работодателем при приеме на работу нового сотрудника

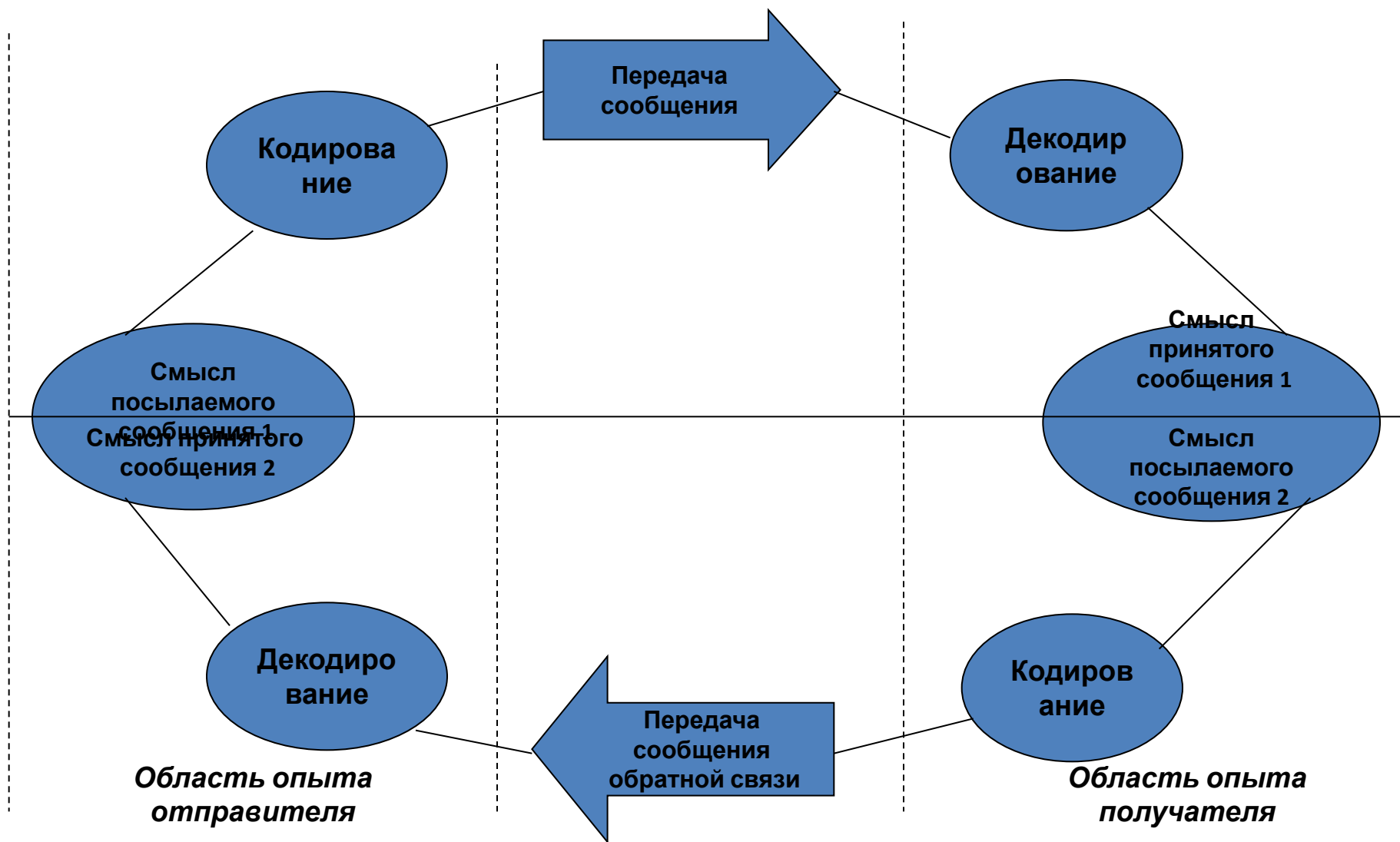
Действия ключевых фильтров межличностного взаимодействия



ВЫСТРОИВАНИЕ КОММУНИКАЦИЙ

Как осуществить коммуникацию	Цели коммуникации	
Канал	<i>Распространить информацию</i>	<i>Сформировать поведение</i>
Лицом к лицу	<p>Выстроенные</p>	
Символический (собрание, митинг)		
Интерактивные средства коммуникации (телефон, голосовая почта, факс, электронная почта)		
Межличностные статичные средства коммуникаций (письмо, меморандум, отчет)		
Безличные статичные средства коммуникации (бюллетень, листовка, информационное письмо, видео)		

Двухсторонняя коммуникация



ЧТО НАДО ДЕЛАТЬ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- Выбирать канал, соответствующий сообщению
- Делиться как хорошими, так и плохими новостями
- Использовать как когнитивные, так и эмоциональные новости
- Сообщения должны быть сложными и простыми одновременно
- Использовать информацию для поддержки изменений

Трансакционный анализ человеческих отношений

Повышение эффективности
коммуникаций

		ПОВЕДЕНИЕ	ЛЕКСИКА	ЖЕСТЫ И МИМИКА	ТОН, ГОЛОС	ХАРАКТЕРИСТИК А
РОДИТЕЛЬ	НОРМАТИВНЫЙ	Направляет, судит, запрещает, приказывает, вынуждает...	Нужно, ты должен, я требую, никогда, всегда	Сдвинутые брови, указующий перст, властный взгляд	Критический, резкий, сухой, снисходительный, раздраженный	РОДИТЕЛЬ уверен в себе, говорит важно, слушает себя
	ЗАБОТЯЩИЙСЯ	Утешает, хвалит, ободряет, поддерживает, заботится о других, щедр.	Хорошо, прекрасно, я тебе помогу, что случилось?; бедный мой	Сочувствующий взгляд, распахнутые руки, обнимает за плечи, показывает расположение	Успокаивающий, заботливый, теплый, заинтересованный	
ВЗРОСЛЫЙ		Организует, предвидит, решает, рассчитывает, оценивает, слушает, осведомляется	Когда, где, сколько, как, по-моему, я думаю, я считаю		Нейтральный, ровный, холодный, непринужденный	ВЗРОСЛЫЙ характеризуется вдумчивой манерой, по его взгляду видно, что он слушает
РЕБЕНОК	АДАПТ, ПОДЧИНЯЮЩИЙСЯ	Подчиняется, боится неправильно что-то сделать, вежлив, пытается понравиться, робок	Я попробую, я старался, я надеюсь, спасибо, будьте добры	Краснеет, бормочет, опускает глаза, взгляд бегает	Неуверенный, приглушенный	РЕБЕНКА чаще всего можно узнать по более высокому голосу и переменчивому тону, а также по смене выражения лица, которое передает его эмоции
	АДАПТ, БУНТУЮЩИЙ	Начинает с сопротивления, ворчит, бурчит, демонстрирует нежелание	Я не хочу, Вы не имеете права, это несправедливо	Вид надутый, презрительный, пожимает плечами	Высокомерный, ворчливый	
	ХИТРЫЙ	Чувствует обстоятельства и людей, изобретателен, манипулирует	ХИТРЫЙ РЕБЕНОК - это внутреннее состояние, которое явно не проявляется			
	ЕСТЕСТВЕННЫЙ	Спонтанно и естественно проявляет	Я хочу, я не хочу, наплевать, превосходные степени,	Смеется, плачет, свободно выражает свои	Громкий, высокий, переменчивый	

Трансакционный анализ человеческих отношений

