

«Партнерские отношения. Как достичь успеха»



ЭЛЕНА ШИЛЛЕР



- Предприниматель с 1994 года
- Мультипредприниматель образовательных проектов
- Организатор и ведущая: мероприятий, клубов, нетворкингов и кэмпов
- Сертифицированный тренер soft skills;
- Ведущая ассесмент-центр, стратегических и фасилитационных сессий
- Траблшутер. Трекер "Архипелаг" и акселератора "Море идей" по подготовке к инвестиционным презентациям
- Преподаватель Колледжа СГУ (УЭТК) "Технология организации турагентской деятельности"
- Основатель, руководитель и тренер Школы коммуникаций и ораторского мастерства «SOKRAT»
- Основатель, руководитель и тренер Академии гостеприимного персонала «Высокий уровень»
- Студент СГУ. Магистратура. Гостиничное дело

«Поступайте с людьми так, как хотите,
чтобы они поступали с вами»



ЕВАНГЕЛИЕ ОТ МАТФЕЯ 7:12



ОТВЕТЬТЕ НА ВОПРОС



**КАКОЙ ВИД ИСКУССТВА ПЕРВЫМ ПРИХОДИТ
ВАМ В ГОЛОВУ, КОГДА РЕЧЬ ИДЁТ
«О ПАРТНЁРСТВЕ»?**

ПАРНЫЙ ТАНЕЦ

ВЕДУЩИЙ



Энергия

ЭТО ТОТ, КТО ЗНАЕТ,
КАК ВЕСТИ



ВЕДОМЫЙ



Энергия

ЭТО ТОТ, КТО
ПОДЧИНЯЕТСЯ
ТОМУ, КТО ЗНАЕТ

1.1. Барьеры общения

Языковые барьеры:

- Жаргон, сленг, узкие группы лексики: профессионализмы, диалектизмы, специальная терминология (рекламная, журнальная, экологическая, политическая);
- Неоднозначное изложение;
- Использование малоизвестных или иноязычных слов.
- *Использование коммуникации для проявления доминирования:*
- Склонность к приказам;
- Морализирование;
- Назойливое внимание;
- Навязывание советов;
- Склонность к осуждению и преждевременной оценке;
- Склонность к критике;
- Безапелляционное диагностирование;
- Склонность к категорической оценке.

Психологические барьеры:

- Страх, гнев, отчаяние;
- Застенчивость, скромность;
- Агрессия, грубость;
- Сопrotивление контакту, желание уйти от общения;
- Разница в статусе, возрасте, уровне профессионализма;
- Отсутствие опыта коммуникаций.

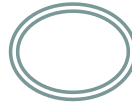
Неблагоприятная окружающая обстановка (физический дискомфорт):

- Шум, громкие звуки;
- Жара и холод;
- Теснота и другие некомфортные условия общения (отсутствие освещенности или повышенная яркость света);
- Внешнее вторжение;
- Ограничение по времени.

1.2. Факторы влияющие на формирование барьеров общения

- Негативный эгоцентризм;
- Пассивность и пессимизм;
- Низкая и повышенная эмоциональность;
- Льстивость;
- Отсутствие тактичности и деликатности;
- Отсутствие инициативы и коммуникативной цели;
- Недоброжелательность и закрытость;
- Высокомерие и амбициозность;
- Решительность утверждений и безапелляционность

КОММУНИКАбельНОСТЬ

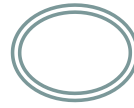


- ❑ **Коммуникабельность** ([новолат.](#) *соединимый, сообщающийся*) или **отзывчивость** — способность к общению, к установке связей, контактов; **совместимость, способность к совместной работе.** Умение налаживать контакты, **способность к конструктивному и взаимообогащающему общению с другими людьми**
- ❑ **Коммуникабельность** является одним из важнейших личных качеств в профессиях, предусматривающих активное общение с другими людьми
- ❑ **Коммуникабельность** – это способность устанавливать контакт с собеседником, умение быстро адаптироваться в незнакомой обстановке, новой рабочей среде. **В переводе с латинского «communicabilis» означает «поддающийся общению»**

А ТЫ КОММУНИКАбельНЫЙ ЧЕЛОВЕК?

Какой же он, коммуникабельный человек?

Ему присущи следующие признаки:



- Он преследует конкретную цель
 - Ясно, четко выражает свои мысли
 - Он не говорит ради того, чтобы просто не молчать. Он умеет вызывать доверие, находить компромиссы
 - Знает, в каком русле вести диалог, чтобы добиться максимального результата
 - Ему легко дается манипуляция. Он умеет менять тему разговора, переходя от одного стиля к другому
 - Уверенно держит себя, легко находит тему для разговора
 - Лидерство, сдержанность и гибкость характера — его естественные черты
 - Это человек, умеющий не только завоевать внимание слушателей, но и управлять им
- С ним интересно как подростку, испытывающему юношеский максимализм, так и умудренному опытом профессору
 - Качество разговора такого собеседника отличается от пустой болтовни, он владеет полезной и любопытной информацией, а также умеет ее ярко преподнести
 - Ему всегда важна обратная связь и мнение второй стороны. Он воспринимает общение как творческий процесс, импровизирует
 - Коммуникабельная личность способна без подготовки выступить перед аудиторией
 - Он способен легко находить общий язык с собеседником любого возраста, статуса, социального положения и национальности

А также ОБАЯТЕЛЕН И ХАРИЗМАТИЧЕН!



Компетенции успешного коммуникатора

- Умение слушать
- Уважительность к собеседнику
- Соблюдение правильного тона, темпа речи
- Умение давать обратную связь
- Способность излагать мысли правильно
- Способность мыслить самокритично
- Умение выражать и отстаивать свою точку зрения
- Умение менять точку зрения и признавать свою неправоту
- Адекватное восприятие критики
- Уверенность в себе
- Умение задавать вопросы
- Владение невербальным общением
- Управление эмоциями, гневом
- Высокий уровень эмпатии - понимание эмоций оппонента

ВЕЗДЕ СВОЙ ЧЕЛОВЕК



Инструмент вхождения в «точку коммуникации» и доведение общения до «точки результата» - до УСПЕХА!



1. **«ТРЕХПОЗИЦИОННОЕ МЫШЛЕНИЕ»**
 2. **«ФОРМУЛА ЗНАНИЙ»**
 3. **«ПИРАМИДА ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ»**
 4. **«ПИРАМИДА РАЗВИТИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ»**
 5. **«ФОРМУЛА ПОНИМАНИЯ»**
 6. **«ШКАЛА ПОТРЕБНОСТЕЙ»**
 7. **«ФОРМУЛА ОБАЯНИЯ»**
 8. **«ФОРМУЛА УВЕРЕННОСТИ»**
 9. **«ВИДЫ ОБМЕНА»**
- «ШКАЛА ПОТРЕБНОСТЕЙ»**

ТРЕХПОЗИЦИОННОЕ МЫШЛЕНИЕ



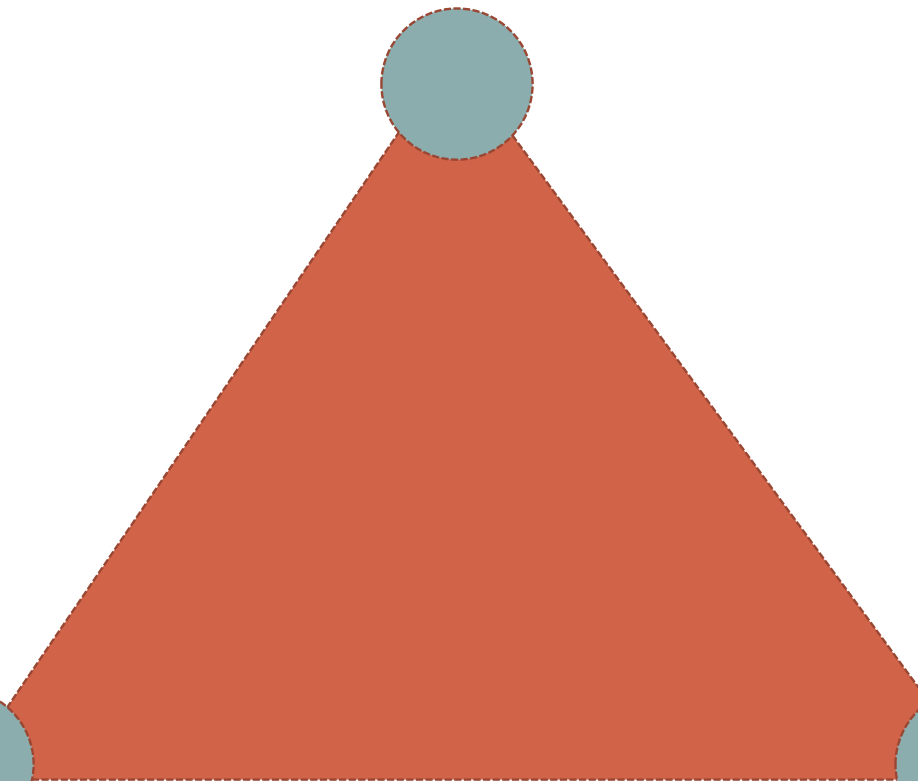
НАБЛЮДАТЕЛЬ



ВЕДУЩИЙ



ВЕДОМЫЙ

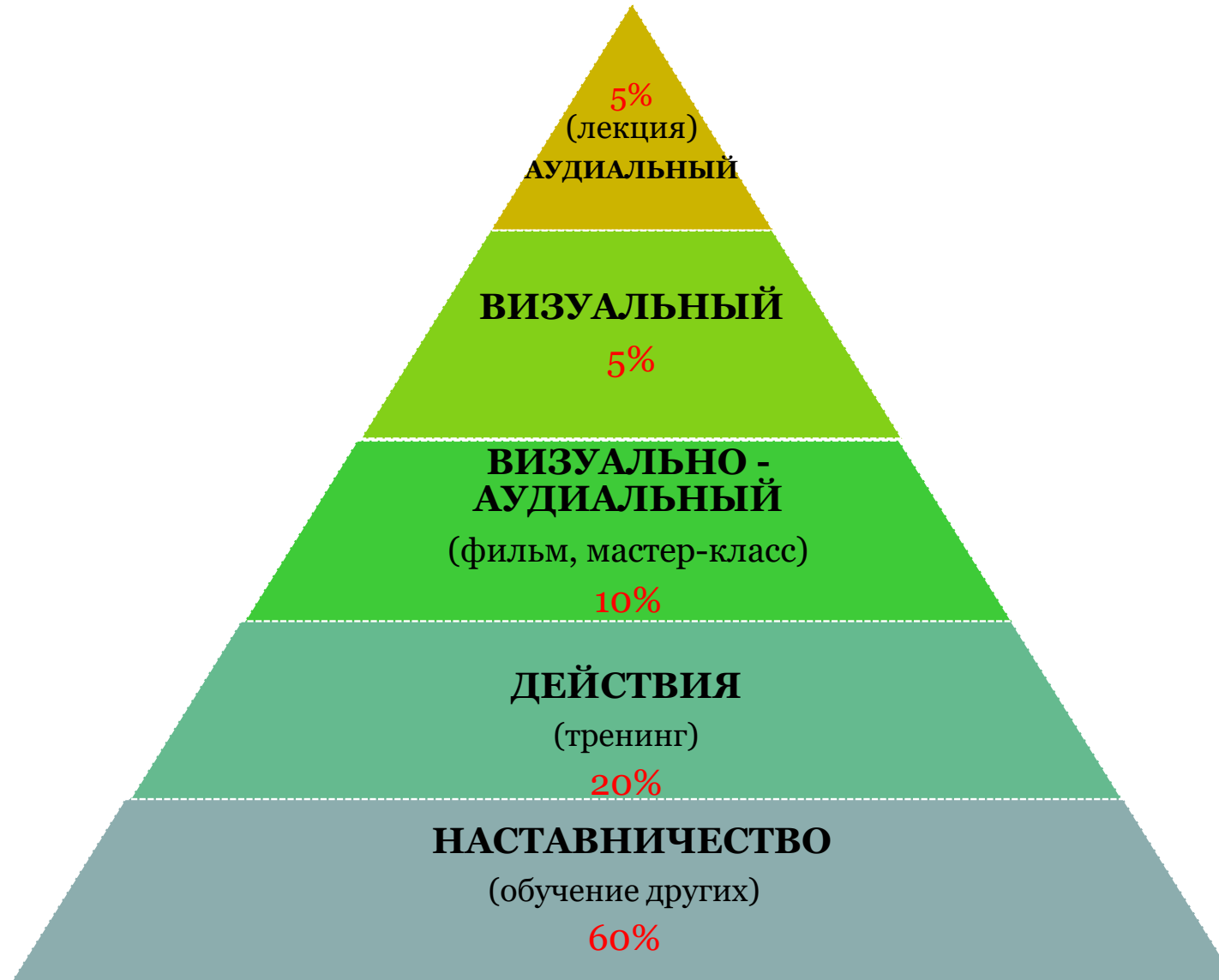




«ФОРМУЛА ЗНАНИЙ»

о с о з н а н н о е	ОН Осознанное Незнание (ОПЫТ)	ОЗ Осознанное Знание (ДОКА)
н е о с о з н а н н о е	НН Неосознанное Незнание (НЕ СУЩЕСТВУЕТ)	НЗ Неосознанное Знание (ИНТУИЦИЯ)
	незнание	знание

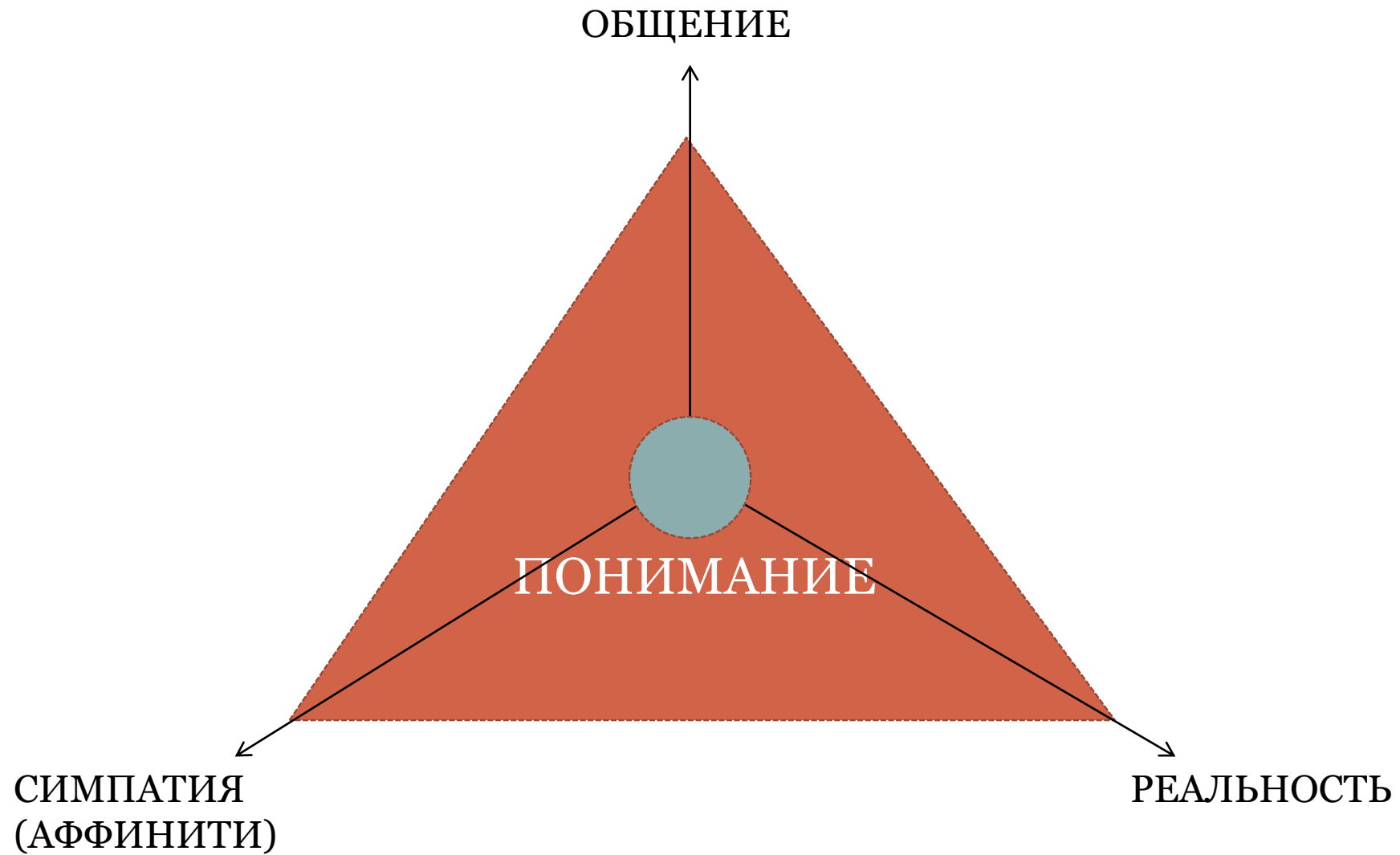
«Пирамида восприятия информации»



«Пирамида развития взаимодействия»



«Формула понимания»



РОЛЕВАЯ ИГРА



«ТОЧКА ВХОЖДЕНИЯ В КОММУНИКАЦИЮ»

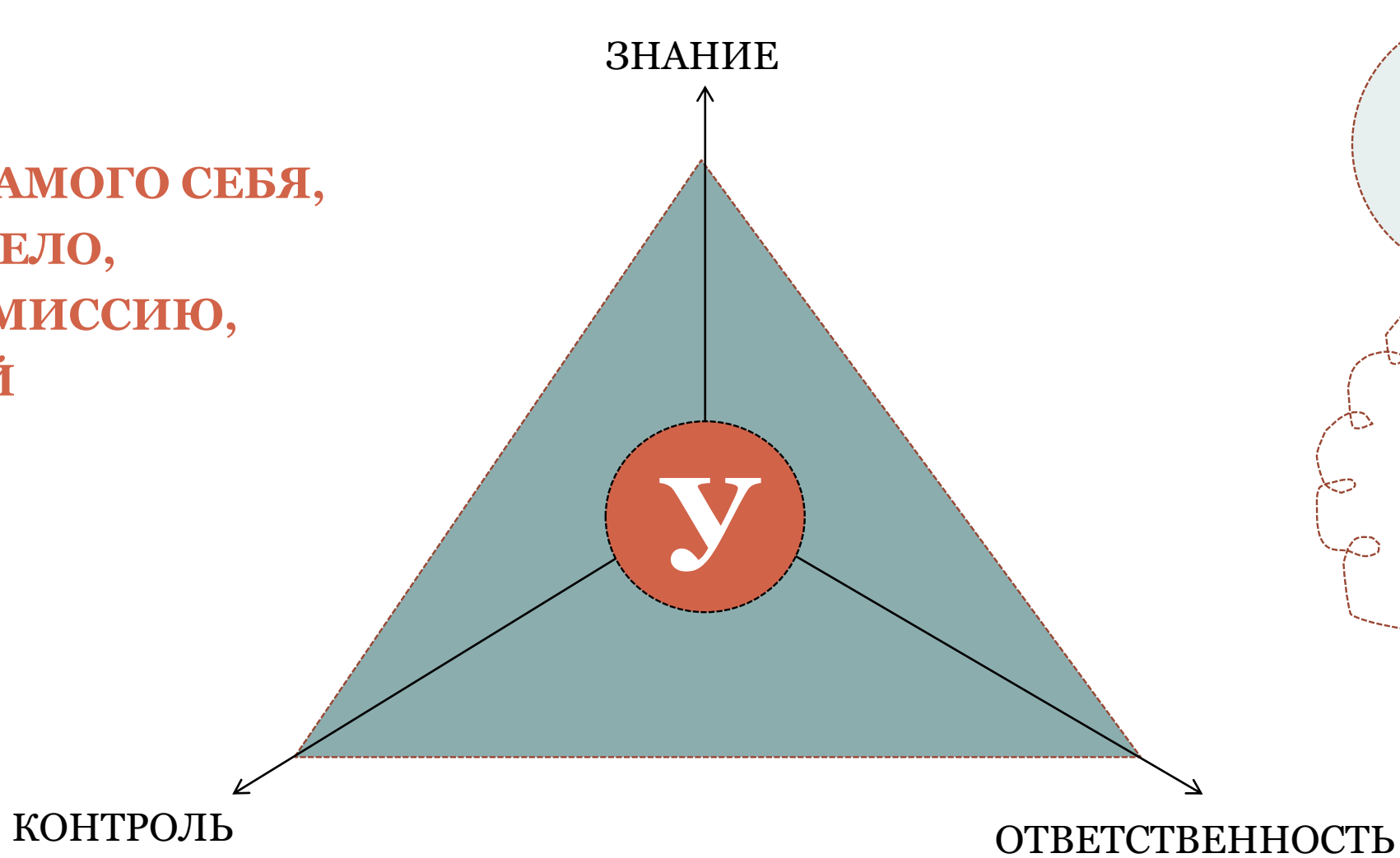


«Формула обаяния»



«Уверенность»

**ВЕРА В САМОГО СЕБЯ,
В СВОЕ ДЕЛО,
В СВОЮ МИССИЮ,
В ЛЮДЕЙ**



УПРАЖНЕНИЕ НА УВЕРЕННОСТЬ

дом. задание



ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПРОДАЖИ:

1. ПРОДАТЬ СЕБЯ
2. ПРОДАТЬ КОМПАНИЮ
3. ПРОДАТЬ ПРОДУКТ

НАПИШИТЕ В ЧАТЕ ПО 5 КОМПЛИМЕНТОВ:

- СЕБЕ
- КОМПАНИИ
- ПРОДУКТУ

УСПЕХ ДОСТИГАЕТСЯ ЧЕРЕЗ ЧЕТЫРЕ ЛИЧНЫХ СОСТОЯНИЙ



- 1. У МЕНЯ ВСЁ ХОРОШО И У ТЕБЯ
ТОЖЕ БУДЕТ ВСЁ ХОРОШО**
- 2. СОСТОЯНИЕ ПОБЕДИТЕЛЯ**
- 3. ТЫ МНЕ ИНТЕРЕСЕН**
- 4. ТЫ «ОК» И Я «ОК»**

Спасибо за внимание!



С уважением к каждому!
Шиллер Елена Викторовна –
основатель, руководитель и тренер
Школы коммуникаций и
ораторского мастерства «SOKRAT»



@elenshiller
@sokrat.sochi
+7 938-4888-704



«ЗаГОВОРИ, чтобы МИР УВИДЕЛ ТЕБЯ!»