

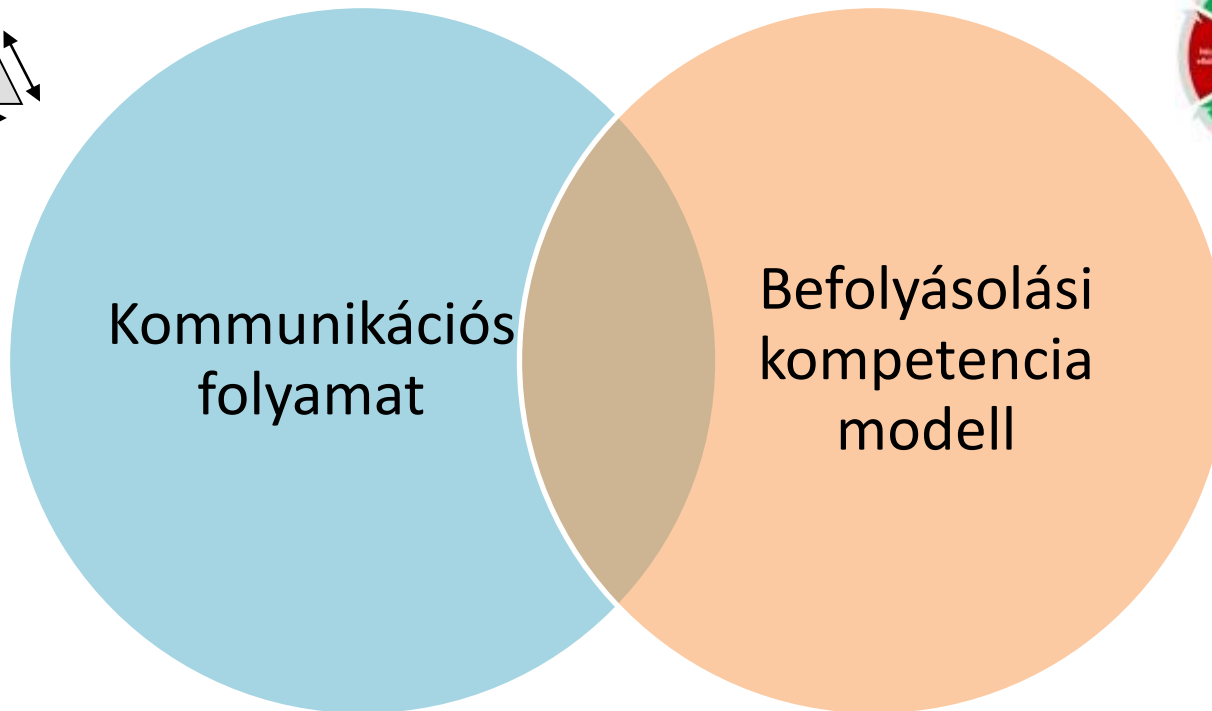
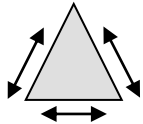


Befolyásolás

Előadó : Géczi Rudolf

Source : <http://www.docin.com/p-19571418.html>

Sikeres befolyásolás



***Az, hogy mennyire eredményesen tudunk befolyásolni másokat,
az ennek a 2 fő elemnek az együtthatója.***

Befolyásolási kompetencia modell



Befolyásolási kompetencia modell

Önismeretre tesz szert azzal kapcsolatban, hogy hogyan hat saját viselkedése a befolyásolási folyamatra

- Visszajelzést keres saját viselkedésére vonatkozóan

Eredményes befolyásolási stratégiákat tervez

- Meghatározza, kiket kell elsősorban bevonni
- Megvizsgálja a másik személy beállítottságát / személyes stílusát / nézőpontját, hogy személyre tudja szabni a megközelítést
- Felkészül a válaszokra és reakciókra
- Alternatív megközelítéseket és opciókat dolgoz ki
- Szövetségeket köt, és elnyeri a harmadik felek támogatását a kívánt hatás elérése érdekében



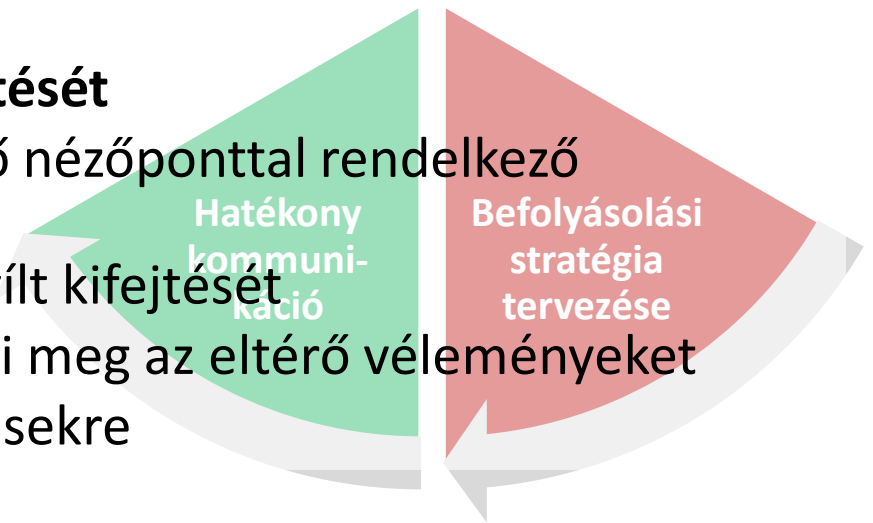
Befolyásolási kompetencia modell

Eredményesen alkalmazza a kommunikációs készségeket a befolyásolási folyamatban

- A beszélőre összpontosít, és kiküszöböli a figyelemelvonó tényezőket
- A kimondott szavak mellett a nem verbális jelekre is odafigyel
- Kérdez, hogy az emberek elmondják ötleteiket
- Saját álláspontját logikusan, ellenállhatatlan módon adja elő

Ösztönzi az eltérő nézőpontok kifejtését

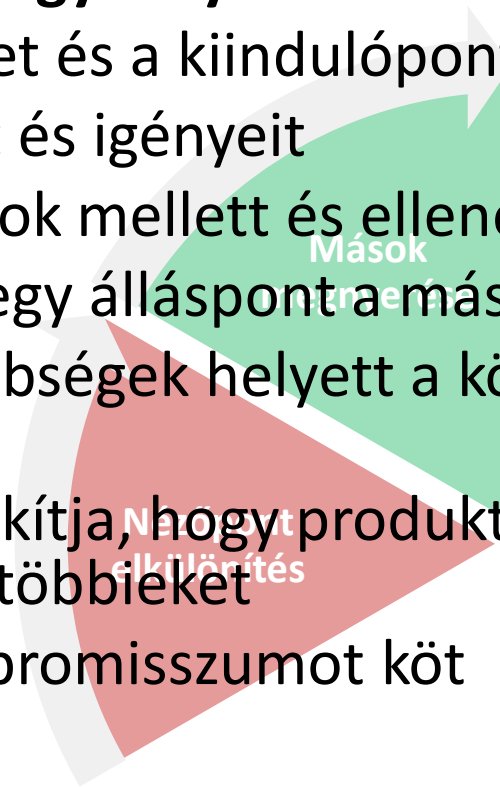
- Felismeri, hogy érdemes az eltérő nézőponttal rendelkező embereket összehozni
- Bátorítja az eltérő vélemények nyílt kifejtését
- A sokszínűséget elismerve kérdezi meg az eltérő véleményeket
- Megfelelően válaszol az ellenvetésekre



Befolyásolási kompetencia modell

Nézőpontját úgy adja elő, hogy elnyeri mások támogatását

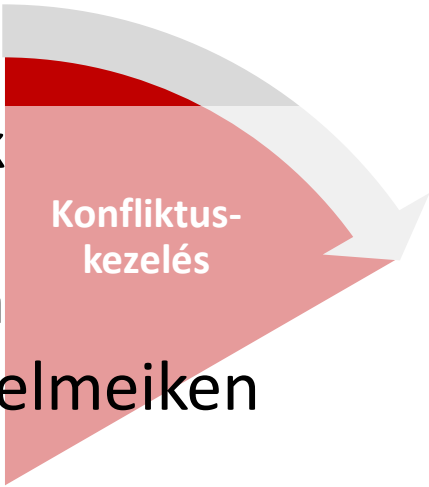
- Tisztázza a feltételezéseket és a kiindulópontokat
- Felfedezi mások aggályait és igényeit
- Elemzi az egyes álláspontok mellett és ellene szóló érveket
- Bemutatja, hogyan válik egy álláspont a másik fél hasznára
- Az egyéni véleménykülönbségek helyett a közös érdekekre koncentrál
- Saját viselkedését úgy alakítja, hogy produktívabb magatartásra bátorítsa a többieket
- Indokolt helyzetben kompromisszumot köt



Befolyásolási kompetencia modell

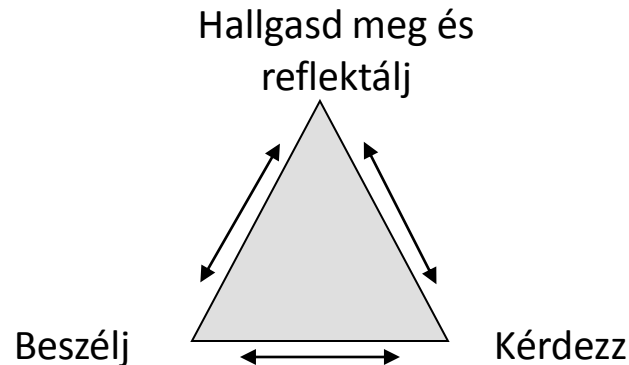
Eredményesen feloldja a konfliktust annak felmerülésekor

- Konfliktushelyzetben uralkodik érzelmein
- Elősegíti, hogy mások is uralkodjanak érzelmeiken konfliktushelyzetben
- Felismeri a konfliktust és megfelelően reagál rá
- Konstruktív feloldási lehetőséget keres a felmerült konfliktusra
- Tárgyalási készségek alkalmazásával elősegíti a kölcsönösen előnyös megoldást vagy a barátságos véleménycserét



Konfliktus-
kezelés

A kommunikációs folyamat



Kérdezz

- Kérdések feltevésére utal.
- Célja az információ, ismeretek vagy tények megszerzése.
- Nyílt végű és zárt végű kérdéseket is tehetsz fel.
- Segít a nézőpontok, ötletek és vélemények felszínre hozásában.

Hallgasd meg és reflektálj

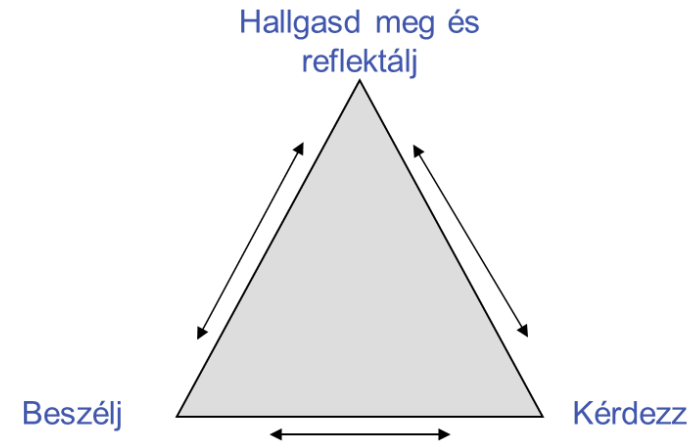
- Segít megérteni az elhangzottak tartalmát és a szándékot is.
- Újrafogalmazással megerősíthetjük az elhangzottak megértését.
- Segít a másik fél által mondottakra koncentrálni.
- Ösztönzi az eltérő vélemények kifejtését.
- Segít megismerni egy adott kérdés mögöttes okait.

Beszélj

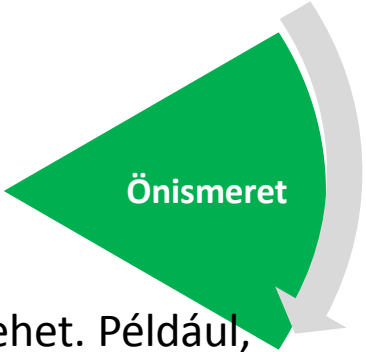
- Gondolatok vagy nézőpont kifejtése egy irányelv, ügy vagy ötlet mellett.
- Segít a befolyásolónak elmagyarázni, milyen előnyei vannak a javasolt eljárásnak a másik személy számára.
- Segít a befolyásolónak előrevinni a befolyásolási folyamatot.

Kommunikációs folyamat - Gyakorlat

- „Készségalkalmazóként” információt fogsz gyűjteni partnered valós befolyásolási szituációjáról.
Információt fogsz gyűjteni a háttérrel, a befolyásolt személyről, és arról, hogy mit akar a személy elérni. A „készségalkalmazó” rákérdez a fennálló aggályokra is, és igyekszik megismerni a helyzetet.
- Miközben a „gyakorló partner” ismerteti a valós befolyásolási szituációt, a „készségalkalmazó” a kommunikációs folyamat használatát fogja gyakorolni kérdések feltevésével, a meghallgatási és reflektálási technikák alkalmazásával, valamint stratégiát készít arra vonatkozóan, hogy legközelebb melyik készséget alkalmazza.
- A kommunikációs folyamat elemeinek alkalmazását követően kérj visszajelzést „gyakorló partneredtől”.



Bevezetés a viselkedési stílusokba



Önismeret

- Mindnyájunknak van egy olyan része, mely büszke arra, hogy egyedi lehet. Például, vannak gyors döntéshozók, akik nem vonják kétségbe ítézőképességüket. Vannak aztán olyanok, akiknek időbe kerül a döntéshozatal, de gondoskodnak arról, hogy a csoport minden tagja higgyen és beleegyezzen a döntésükbe.
- Mindnyájunknak van egy olyan része, melyet megnyugtat, hogy nem különbözik másoktól. Például, amikor kollégáid közös fórumon beszélnek meg problémáikat és aggályaikat, te észreveszed, hogy gyakorta ugyanolyan problémáik, reményeik, álmaik és félelmeik vannak, mint neked. Ettől megnyugszol, mert felismered, hogy nem vagy egyedül.
- A viselkedési stílus a cselekedetek és viselkedések megfigyelhető és kiszámítható mintája.
- Az ellentétes viselkedési stílusokkal rendelkező emberek ellentétes viselkedésmintákat mutathatnak.

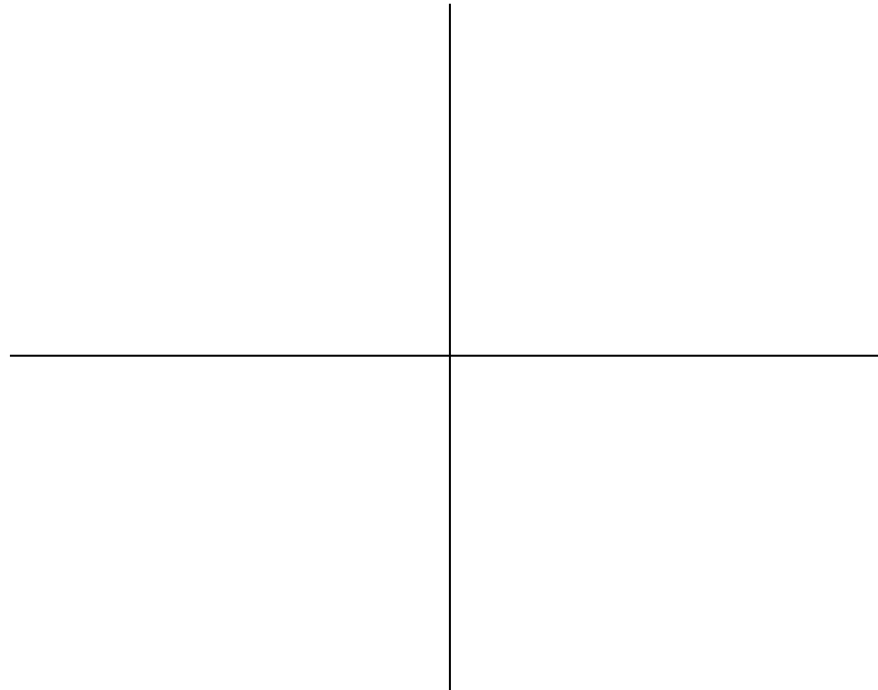
Önismeretre tesz szert azzal kapcsolatban, hogy hogyan hat saját viselkedése a befolyásolási folyamatra

Önismeret

- Érzelem-Cselekvés Mátrix

Érzelem orientált

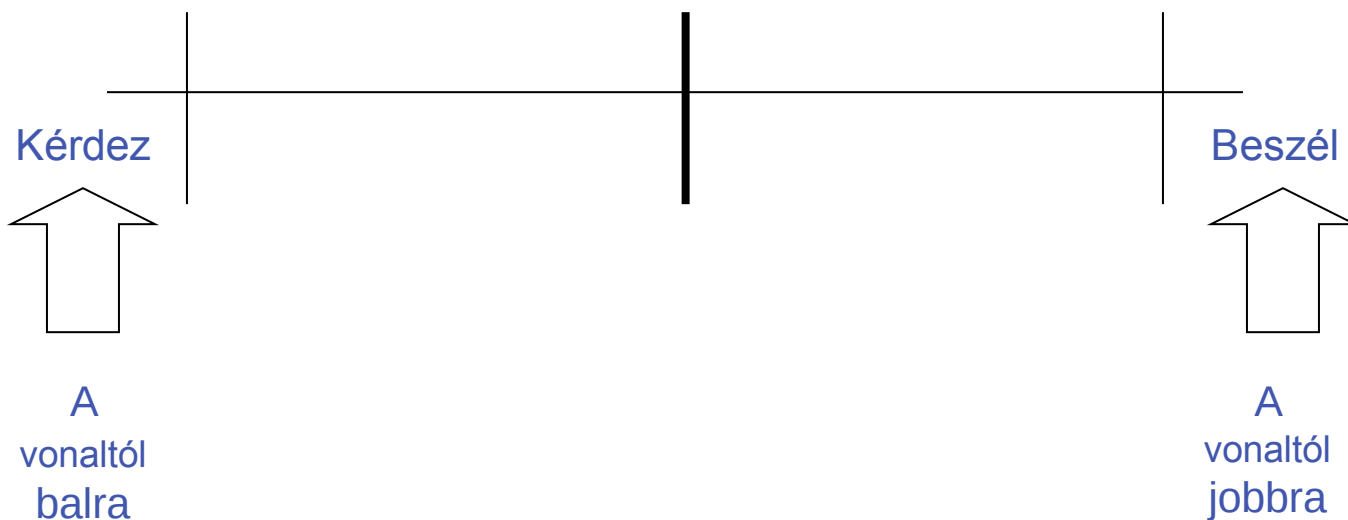
Cselekvés orientált



A cselekvés-orientáltság dimenziója

Önismeret

- A mátrix cselekvés-orientáltság dimenziója a kérdez vízszintes kontinuumát tartalmazza a vonaltól balra, és a beszél vízszintes kontinuumát a vonaltól jobbra.
- A balra eső emberek általában kérdés-orientáltabbak, a jobbra eső emberek pedig beszéd-orientáltabbak.
- Mivel kontinuumról van szó, sok ember valahol a kettő között helyezkedik el.
- Azok az emberek, akik a kontinuum legszélén találhatóak, ellentétes viselkedést tanúsíthatnak.



A cselekvés-orientáltság felismerése

Önismeret

Kérdez

Beszél

Halkabb	←	Hangerő	→	Hangosabb
Lassúbb	←	Beszédtempó	→	Gyorsabb
Kevesebb	←	Vélemény kifejtése	→	Több
Hátra	←	Testtartás	→	Előre
Kevesebb	←	Irányító gesztusok	→	Több
Kevesebb	←	Szemkontaktus	→	Több

A cselekvés-orientáltság dimenziója

Önismeret

Emberek a vonal bal oldalán

- A tisztánlátáshoz kérdez és információkat gyűjt a döntés meghozatala előtt
- Lehetséges, hogy lassan hozza meg döntését, ítéletét
- Inkább lassan és lágyan beszél
- Inkább a másik véleményét kérdi először, majd azután jön elő az övével

Kérdez

Emberek a vonal jobb oldalán

- Inkább megmondja, mintsem megkérdezi
- Jellemzően gyorsan dönt és cselekszik
- Inkább hangosabb, gyorsabb és olyan megmondós

Cselekszik



Megjelöl - Különválik

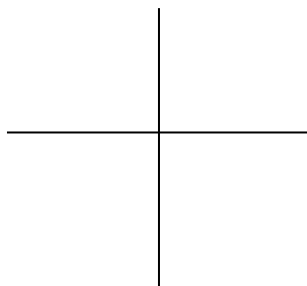
Az érzelem-orientáltság dimenziója

Önismeret

- Az érzelem-orientáltság dimenziója függőleges kontinuumot tartalmaz, melyből az érzelmes felül, a zárkózott pedig alul helyezkedik el.
- A kontinuum felső részében elhelyezkedő emberek hajlamosak kimutatni érzelmeiket, míg az alsó részben elhelyezkedő emberek hajlamosak nem kimutatni az érzelmeiket.
- Mivel kontinuumról van szó, sok ember valahol a kettő között helyezkedik el.
- Azok az emberek, akik a kontinuum legszélén találhatók, ellentétes viselkedést tanúsíthatnak.

Érzelmes

A vonal fölött



A vonal alatt

Zárkózott

Az érzelem-orientáltság felismerése

Önismeret

Érzelmesebb

Zárkózottabb

Több	←	Arckifejezések	→	Kevesebb
Több	←	Kéz- és testmozdulat	→	Kevesebb
Emberek	←	Orientáció	→	Feladat
Változó	←	Beszédtempó	→	Egyenletes
Több	←	Hanghordozás	→	Kevesebb
Érzelem	←	A dolgok leírása	→	Tény

Az érzelem-orientáltság dimenziója

Önismeret

Emberek a vonal fölött

- Szinte lerí róluk, hogy éppen mit éreznek.
- Hanghordozásuk, szavaik és testbeszédük tükrözik érzéseiket
- Ha mérgesek, csalódottak, nyugtalanok vagy akárcsak boldogok az ki van írva az arcukra

Érzelmes

Zárkózott

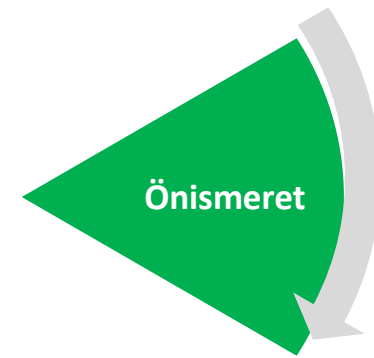
Emberek a vonal alatt

- Nehezebben lehet leolvasni róluk, hogyan éreznek
- Hangjukban nem lehet felfedezni az érzelmeiket
- Taglejtéseik kevésbé drámaiak, mint a vonal feletti társaiké



Megjelöl és különválnak

Támogató



- A támogatók általában nyugodt, higgadt, könnyen megközelíthető emberek.
- Élénken részt vállalnak abban, amit mások mondanak vagy tesznek. Általában jó hallgatók, és képesek a mélyére hatolni annak, amit mások mondanak.
- Gyakran élvezik mások támogatásának vagy irányításának lehetőségét.
- A támogatók számára fontos, hogy jó minőségű termékeket produkáljanak.
- Lassúbb tempójuk tévesen úgy értelmezhető, hogy nem érdekli őket a dolog, vagy nem tartják sürgősnek elvégzését.
- A támogatókról azt tartják, hogy nincs határozott véleményük, és nem ők szólnak fel elsőként a csoportban.

TÁMOGATÓ

Kérdez

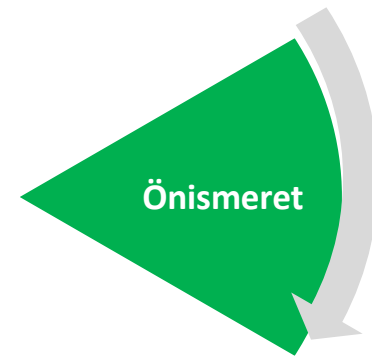
Érzelmes

Nyugodt
Megközelíthető
Segítséget nyújt
Lojális
Beleérző
Résztevő
A teamre
koncentrál
Jó hallgató

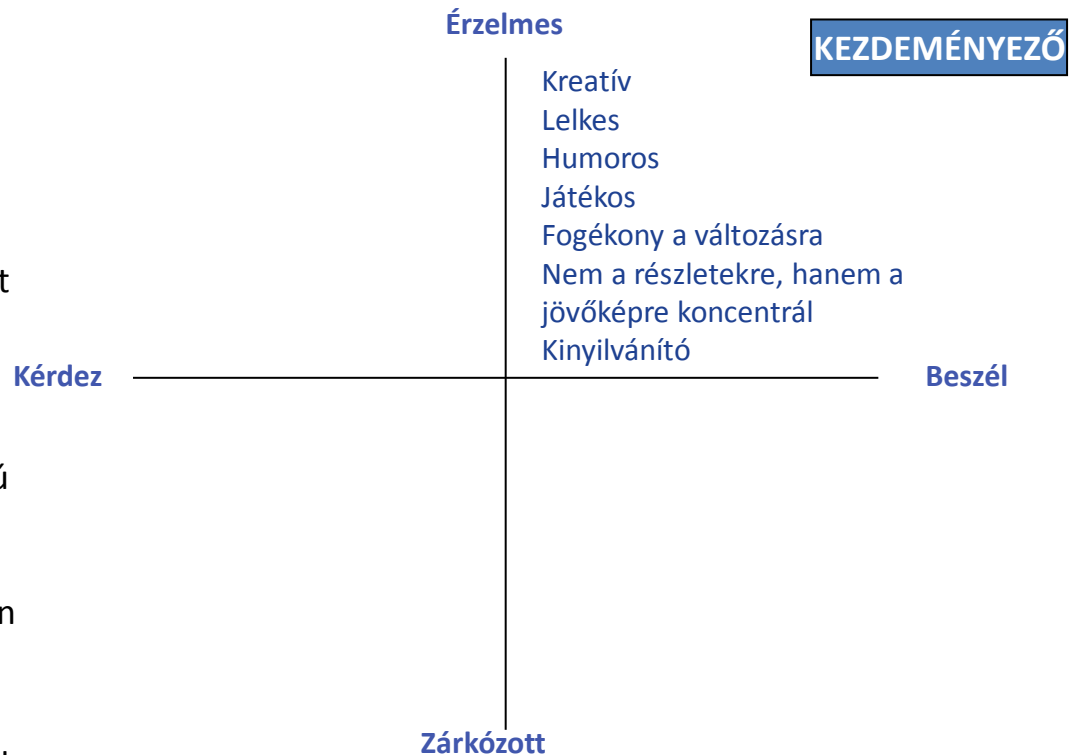
Beszél

Zárkózott

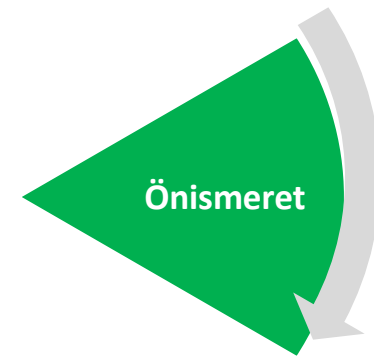
Kezdeményező



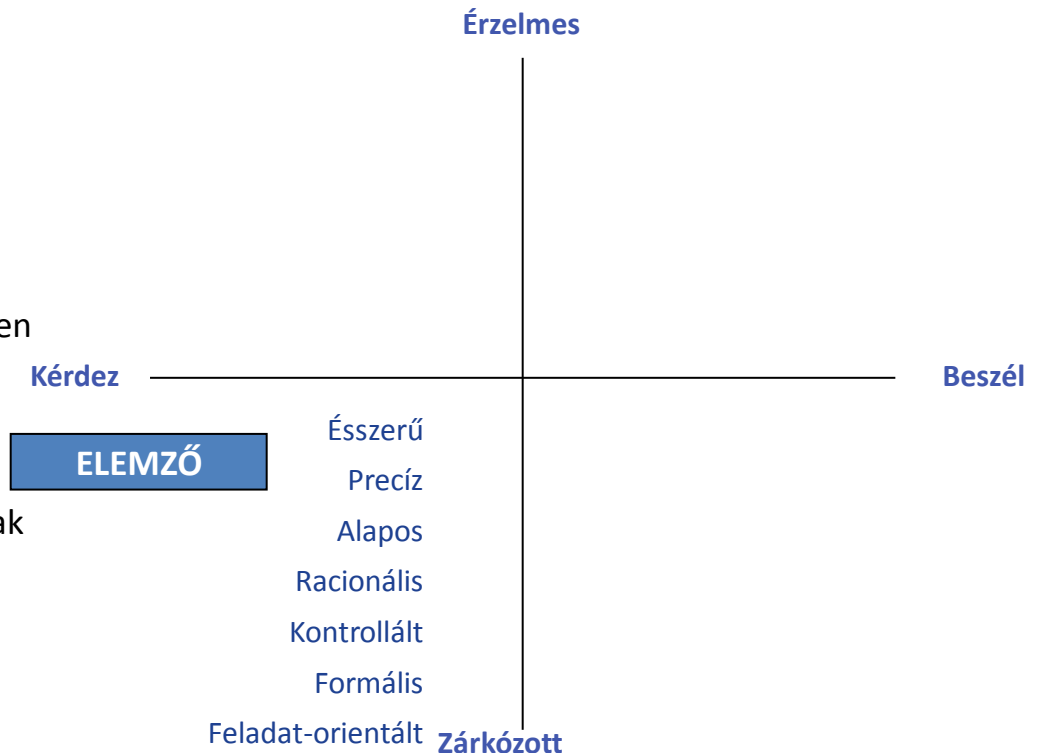
- A kezdeményezők általában bizakodóak, jó velük együtt lenni, lelkesek és játékosak.
- Elismerést akarnak, és érzelmi csúcspontjaik és mélypontjaik direkt függvényei ennek az elismerésnek.
- Fogékonyak a változásra, sok dolgot kezdeményeznek, vonzerejükkel másokat is motiválnak. Gyorsan hoznak döntéseket.
- A kezdeményezők utálják a rutint, a lassú tempót és a szükségtelen részleteket. Erős projekt-kezdeményezőknek tartják őket, de a szükséges részleteket általában nem végzik el megfelelően.
- Gyorsan bizalom ébred bennük másokkal szemben.



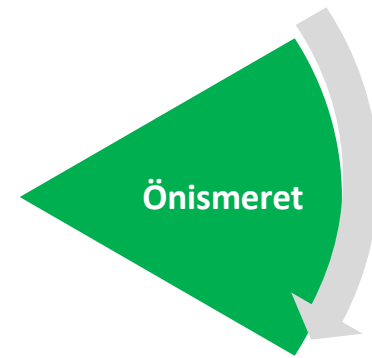
Elemző



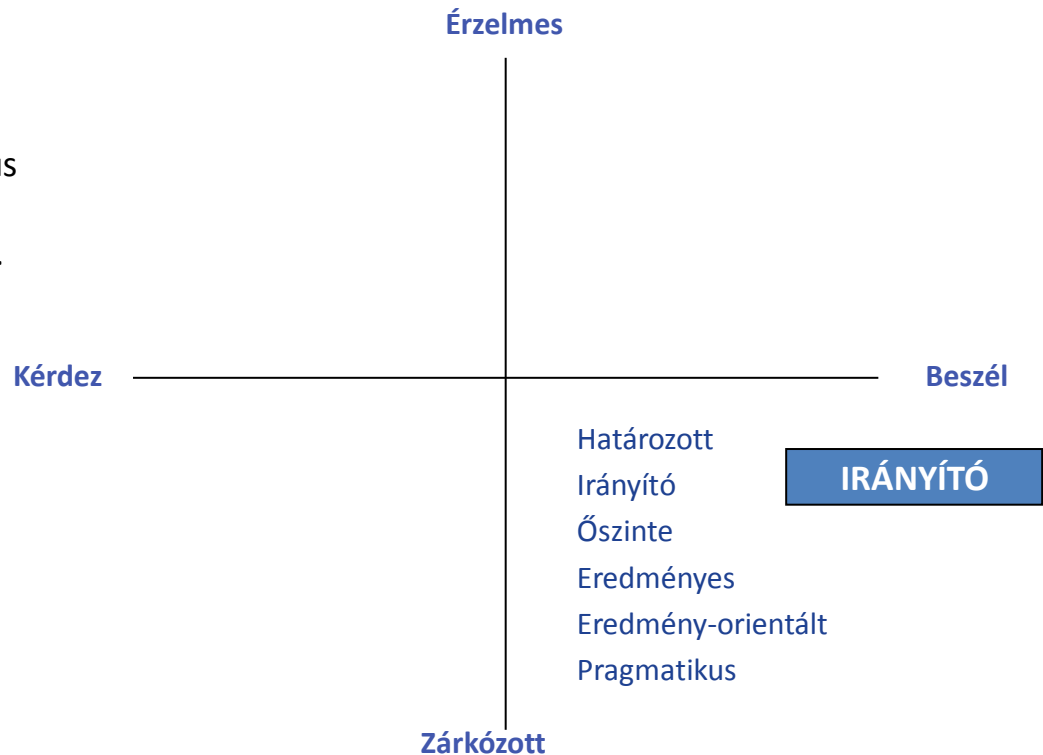
- Az elemzők általában ésszerűek, formálisak és feladat-orientáltak. Fontos számukra a részletekre való odafigyelés és az alaposág.
- Objektívek és szisztematikusak.
- Az elemzők szeretik kontrollálni feladataikat, és keményen dolgoznak, hogy elkerüljék a hibákat. A döntéshozatalnál óvatosak, mivel minden információt szeretnének megkapni, mielőtt meghozzák a döntést.
- Szégyenlősnek tűnhetnek, akik haboznak kimondani, ami a szívüket nyomja.



Irányító

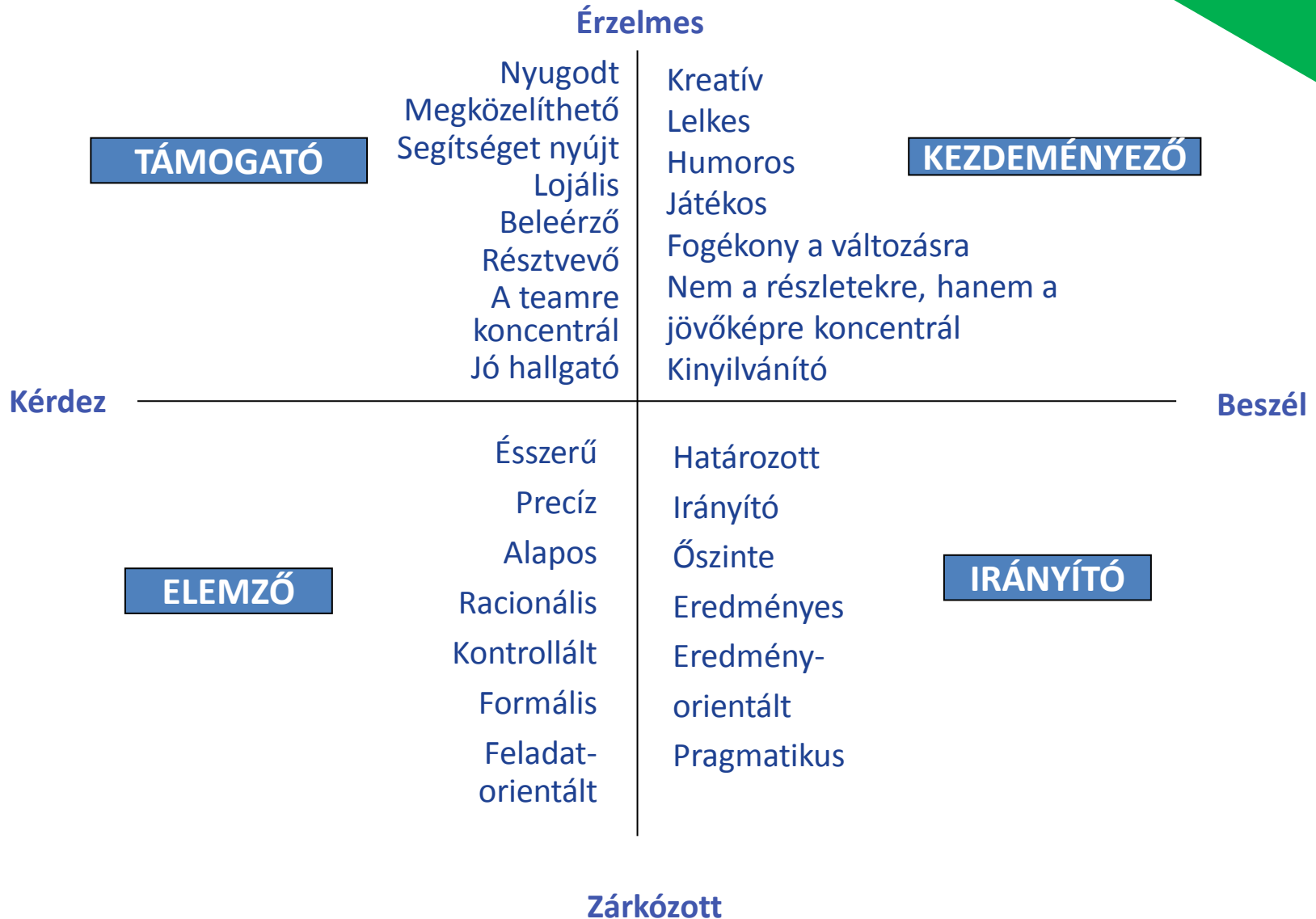


- Az irányítók általában olyan emberek, akik átveszik az irányítást és elvégeztetik a munkát. Az eredmények kulcsfontosságúak számukra, erre koncentrálnak. Az eredmények elérése érdekében követelőzőek lehetnek.
- Hajlamosak önállóan gondolkodni, és tudják, hogy mit kell tenni. Szisztematikus munkaszervezésük segít elérni a kívánt mennyiségű és minőségű eredményeket.
- Örülnek a stimuláló problémának, mely lehetőséget ad nekik arra, hogy logikai elemzéssel és tudással kellő időben megoldják.
- Az irányítókat magabiztosnak és határozottnak mutatja az eredmények produkálása iránti vágyuk. Néha úgy tűnik, hogy csak ez az egyetlen dolog számít nekik. Gyakran nagyon üzletszerűnek látszanak.



A viselkedési stílusok összefoglalása

Önismeret



A viselkedési stílusok összefoglalása



Ön ismeret

- Mindnyájan „négy-stílusú” emberek vagyunk, akik az egyik területet preferálják. Más szóval, túlnyomórészt az egyik stílus jellemzőit mutatjuk, néha pedig más stílusok jegyeit. Például, néha úgy viselkedsz, mint egy irányító, bár túlnyomórészt támogató vagy.
- Néha úgy gondolsz, hogy az egyik stílus jegyeit mutatod, míg mások úgy érzékelik, hogy viselkedésed jobban kötődik egy másik stílushoz. Te azt hiszed, hogy Teréz anya módjára viselkedsz, mások pedig úgy gondolják, hogy Attilára, Isten ostorára hasonlítasz!
- Saját viselkedési stílusod megismerése segítségedre lesz a tiédől eltérő viselkedési stílusfajtákba tartozók befolyásolásánál.

A viselkedési stílusok összefoglalása

Önismeret

TÁMOGATÓ



KEZDEMÉNYEZŐ



ELEMZŐ



IRÁNYÍTÓ



Hogyan befolyásolhatod a stílusodat

Dolgozz a stíluscsoportodban, és válaszold meg az alábbiakat papírtömbös táblán:

Hogyan lehet engem a legjobban befolyásolni – mit kell és mit nem szabad tenni az alábbi területeken:

- Munkatempó
- Segítség / támogatás elnyerése
- A döntéshozatal elősegítése
- Kommunikációs preferenciák
- Tervezési preferenciák



Befolyásolási
stratégia
tervezése

Valós befolyásolási szituáció

- Milyen stílusa van a befolyásolandó személynek?
- Mire kell odafigyelnem a befolyásolandó személy stílusa tekintetében? Mit kell, és mit nem szabad tennem, amikor a befolyásolandó személlyel kommunikálok?



Befolyásolási
stratégia
tervezése

Stílusigazítás

- Azt jelenti, hogy módosítod viselkedésedet egy másik személy viselkedési stílusának megfelelően, mindkettőtök előnyére. Megmutatja, hogyan alkalmazod együttműködési érzékedet a feszültség kezelésére, és másoknak egy adott viselkedésre történő bátorítására. A stílusigazítás olyan, mintha elmennél egy másik országba, és alkalmazkodnál az ottani szokásokhoz, a nyelvhez, a rituálékhoz és az ottani emberek preferenciáihoz.
- Ehhez nem kell személyesen megváltoznod. A viselkedésedet változtatod meg. A viselkedésed megváltoztatása azt jelenti, hogy úgy cselekszel, ahogy az a befolyásolandó személynek tetszik, még akkor is, ha számodra ez nagy erőfeszítés. Végül is ez teszi az együttműködést eredményesebbé.
- A munkában a stílusigazítás azt jelenti, hogy elég jól ismered a sikerhez fontos embereket, és amikor velük kommunikálsz, akkor figyelembe veszed preferenciáikat és alkalmazkodsz ezekhez. Tulajdonképpen kompromisszumot kölsz a viselkedésedben.

Kezelj úgy másokat, ahogy ők ezt elvárják.

**Befolyásolási
stratégia
tervezése**



A stílusigazítás négy lépcsője

- Ismerd fel a befolyásolandó személy stílusát. Ebben a lépcsőben meghatározod a viselkedési stílust, vagy azt, hogy hol állhat a befolyásolandó személy a cselekvési és az érzelmi dimenzióban. Sokszor könnyebb az egyik területet jobban meghatározni, mint a másikat. Az adott stílus ismeretére vagy a kontinuumban való elhelyezkedésre alapozva vedd számba, mi fontos a másik fél számára, és készülj fel a második lépcsőre.
- Tervezd meg a stílusigazítást. Ebben a lépcsőben megtervezed, hogy mit fogsz mondani, és hogyan fogod mondani. Készíthetsz katasztrófa-elhárítási tervet is.
- Hajtsd végre a stílusigazítást. Ebben a lépcsőben a befolyásolandó személyhez igazodsz.
- Értékeld a stílusigazítást. Ez egy önértékelő folyamat. Kérdezd meg magadtól: sikeres voltál? Mi az, ami működött, mi az, ami nem; mi az, amit legközelebb másképp csinálnál?



Együttműködési érzék

- Az érzék arra utal, hogy milyen gyorsan értesz meg, és milyen gyorsan kezelsz egy helyzetet. Az együttműködés érzéke arra vonatkozik, hogy mennyire tudod fejleszteni a társas készségeidet, az érzelmi intelligenciádat, és erre válaszként hogyan támogatnak, és hogyan csatlakoznak hozzád mások.
- Az együttműködés érzéke azt méri, hogyan látják mások az irányukba tanúsított magatartásodat. Belátást enged társas és érzelmi készségeidbe. Az önismeret segít fogékonnak lenni és befolyásolni olyan embereket, akik nem hasonlítanak hozzád.
- A viselkedési stílusod nem fogja meghatározni sikeredet a befolyásolás során, de az együttműködési érzéked közvetlen hatást gyakorol a befolyásolási folyamatra.



Befolyásolási
stratégia
tervezése

Együttműködési érzék

Alacsony
együttműködési
érzék

A viselkedések láthatóan **saját maga feszültségének csökkentésére, vagy a másokban való feszültségkeltésre** koncentrálnak

Magas
együttműködési érzék

A viselkedések láthatóan **mások feszültségének enyhítésére és saját feszültségének kezelésére** koncentrálnak

- Azok, akik az együttműködési érzék skálán alacsony pontszámot kapnak, magasabb pontszámot szeretnének, és akik magas pontszámot kaptak, azok szeretnék fenntartani ezt a színvonalat. A magas együttműködési érzék azt mutatja, hogy a másik személy stílusára és igényeire koncentrálsz. Az alacsony együttműködési érzék azt mutatja, hogy jobban koncentrálsz magadra, mint másokra.
- Minél jobb az együttműködési érzéked, annál eredményesebben kommunikálhatsz és befolyásolhatod a másik személyt, mert viselkedésedet az ő igényeihez és interakciós stílusához igazítod.
- Ha gyenge az együttműködési érzéked, akkor nem érzékeled, ill. nem érted meg a másik felet olyan módon, mely elősegítené a befolyásolást.
- A gyenge együttműködési készség megnehezíti, hogy eredményesen dolgozz együtt másokkal.

**Befolyásolási
stratégia
tervezése**

Stílusigazítás

1. szerepjáték

Felkészülés a befolyásolandó szerepére – 10 perc

- Olvasd el önállóan a befolyásolandó rád kiosztott szerepét

Felkészülés a befolyásoló szerepére – 10 perc

- Olvasd el önállóan a befolyásoló rád kiosztott szerepét
- A befolyásolók gyűljenek össze egy csoportban – dolgozzanak együtt a felkészülésen és készítsenek stratégiát a stílusigazításhoz – 30. oldal.

1. szerepjáték – 10 perc

- Játsszátok el a szerepjátékot (5 perc) és kérjeteك visszajelzést (5 perc)

2. szerepjáték

Felkészülés a befolyásolandó szerepére – 10 perc

- Olvasd el önállóan a befolyásolandó rád kiosztott szerepét

Felkészülés a befolyásoló szerepére – 10 perc

- Olvasd el önállóan a befolyásoló rád kiosztott szerepét
- A befolyásolók gyűljenek össze egy csoportban – dolgozzanak együtt a felkészülésen és készítsenek stratégiát a stílusigazításhoz – 30. oldal.

2. szerepjáték – 10 perc

- Játsszátok el a szerepjátékot (5 perc) és kérjeteك visszajelzést (5 perc)



Befolyásolási
stratégia
tervezése

Felkészülés a stílusigazításra

A megadott információ és némi kreativitás segítségével dolgozz ki stratégiát az alábbiak figyelembe vételével:

Mit tudsz a stílusáról annak a személynek, akivel találkozol? Mi a legfőbb különbség a stílusok között?

Mit kell tenned / mit nem szabad tenned, hogy megkönnyítsd a pozitívabb eredmény elérését? (pl. azok a dolgok, melyekről az előző gyakorlatban esett szó)

Milyen viselkedéseket kell kezelned annak érdekében, hogy jobb eredményt érj el az ebbe a típusba tartozó embernél?

Mire kell odafigyelned a kommunikációs folyamat vonatkozásában (pl. hogyan használhatod ennél a stílusnál a legeredményesebben a „kérdezz”, a „hallgasd meg és reflektálj”, valamint a „beszélj” elemeket)?

A háttérrel tekintve mely információ lesz a legfontosabb számodra?

Vedd fontolóra az opciókat ... mi kellene, mi lenne jó, és mit akarsz?

A stratégiád alapján hogyan nyitnád meg a beszélgetést?

Hogyan kezdenél a feltételezések és a kiinduló pontok tisztázásához a befolyásolandó személlyel?



Befolyásolási
stratégia
tervezése

Felkészülés a stílusigazításra

A megadott információ és némi kreativitás segítségével dolgozz ki stratégiát az alábbiak figyelembe vételével:

Mit tudsz a stílusáról annak a személynek, akivel találkozol? Mi a legfőbb különbség a stílusok között?

Mit kell tenned / mit nem szabad tenned, hogy megkönnyítsd a pozitívabb eredmény elérését? (pl. azok a dolgok, melyekről az előző gyakorlatban esett szó)

Milyen viselkedéseket kell kezelned annak érdekében, hogy jobb eredményt érj el az ebbe a típusba tartozó embernél?

Mire kell odafigyelned a kommunikációs folyamat vonatkozásában (pl. hogyan használhatod ennél a stílusnál a legeredményesebben a „kérdezz”, a „hallgasd meg és reflektálj”, valamint a „beszélj” elemeket)?

A háttérrel tekintve mely információ lesz a legfontosabb számodra?

Vedd fontolóra az opciókat ... mi kellene, mi lenne jó, és mit akarsz?

A stratégiád alapján hogyan nyitnád meg a beszélgetést?

Hogyan kezdenél a feltételezések és a kiinduló pontok tisztázásához a befolyásolandó személlyel?



Befolyásolási
stratégia
tervezése

Konfliktuskezelés

- A „gyakorló partnerek” felváltva beszéljenek egy olyan témáról, mely iránt szenvedélyt éreznek.
- A „készségalkalmazó” kezdje, helyezkedjen ellentétes álláspontra, és érveljen amellett.
- Álljatok meg, és beszéljétek meg, hogyan teremődött a konfliktus.
- Ismét a „készségalkalmazó” kezdi – most alkalmazza a „hallgasd meg és reflektálj” és a „kérdezz” készségeket
- Adjatok egymásnak visszajelzést.
- Egyenként 10 perc / 20 perc az egész gyakorlatra

Önértékelés

Karikázd be azt a választ, mely a legjobban leírja, milyen következetesen tanúsítod az alábbi magatartást.

1. Visszajelzést kérek saját viselkedésem hatásáról.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

2. Meghatározom a legfontosabb résztvevőket.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

3. A hozzáállásom testre szabása érdekében más véleményt, stílust és nézőpontot is figyelembe veszek.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

4. Fel vagyok készülve a reakciókra és tettekre.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

5. Alternatív megközelítéseket és opciókat dolgozok ki.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

6. Szövetségeket alakítok és megszerzem a harmadik fél támogatását a kívánt hatás elérése érdekében.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

7. Koncentrálok, amikor hallgatok valakit, és kiküszöbölem a figyelemelvonó hatásokat.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

8. Figyelek a verbális és nem verbális jelekre, valamint a kimondott szavakra.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

9. Kérdezek, hogy mások elmondják ötleteiket.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

10. Logikusan, magával ragadó módon adom elő álláspontomat.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

Önértékelés

11. Felismerem, hogy érdemes az eltérő nézőponttal rendelkező embereket összehozni.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

12. Bátorítom az eltérő vélemények nyílt kifejtését.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

13. A sokszínűséget elismerve kérdezem meg az eltérő véleményeket.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

14. Megfelelően válaszolok az ellenvetésekre.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

15. Tisztázom a feltételezéseket és a kiindulópontokat.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

16. Felfedezem mások aggályait és igényeit.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

17. Elemzem az egyes álláspontok mellett és ellene szóló érveket.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

18. Bemutatom, hogyan válik egy álláspont a másik fél hasznára.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

19. Az egyéni véleménykülönbségek helyett a közös érdekekre koncentrálok.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

20. Saját viselkedését úgy alakítom, hogy produktívabb magatartásra bátorítsam a többieket.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

21. Indokolt helyzetben kompromisszumot kötök.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

Önértékelés

22. Konfliktushelyzetben uralkodom érzelmeimen.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

23. Elősegítem, hogy mások is uralkodjanak érzelmeiken konfliktushelyzetben.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

24. Felismerem a konfliktust és megfelelően reagálok rá.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

25. Konstruktív feloldási lehetőséget keresek az emberek és teamek között felmerült konfliktusra.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

26. Tárgyalási készségek alkalmazásával elősegítem a kölcsönösen előnyös megoldást vagy a barátságos véleménycserét.

Mindig	Gyakran	Néha	Ritkán
--------	---------	------	--------

Akcióterv

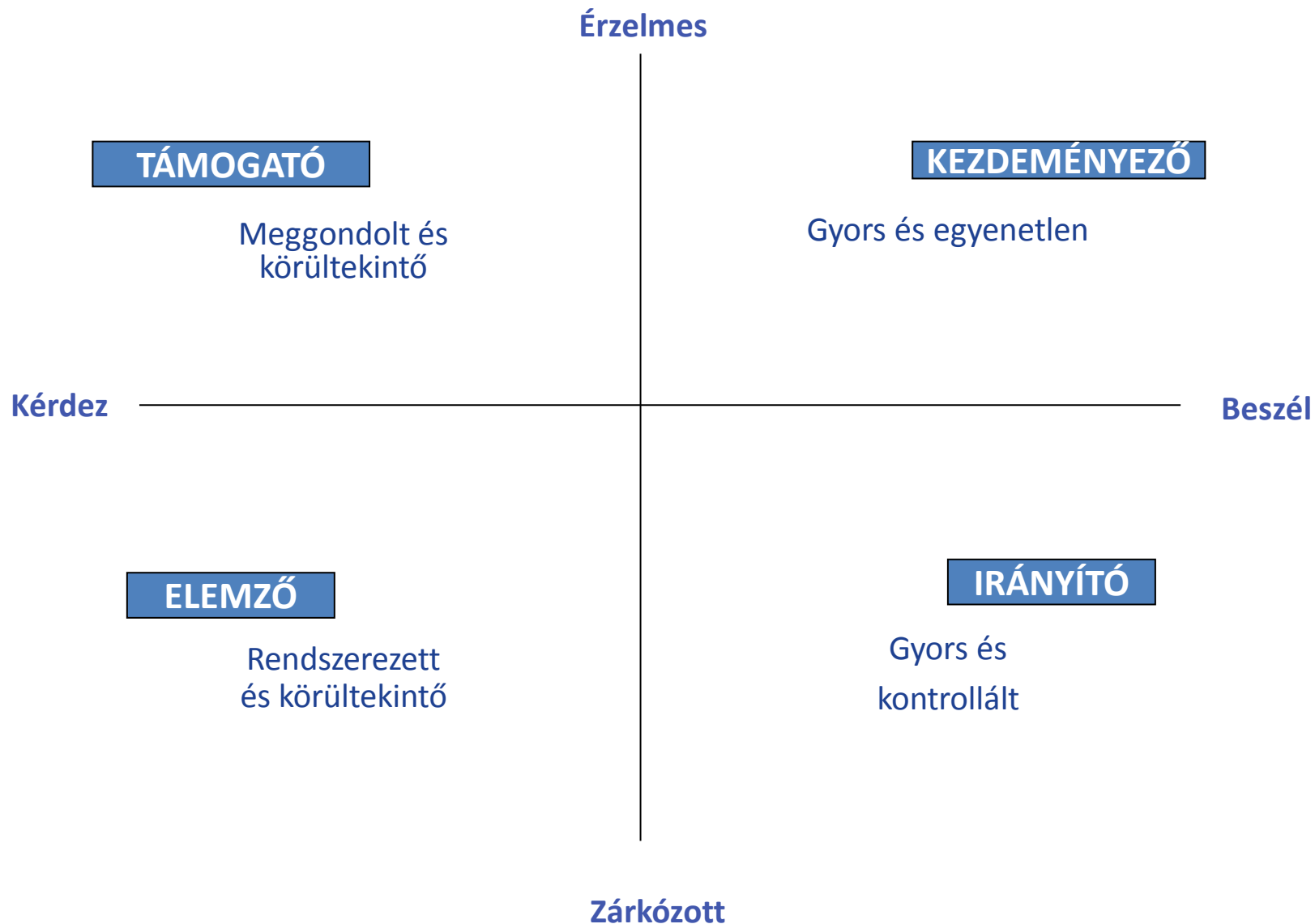
Vedd számba önértékelésed eredményét, és mindazt, amiről a mai napon beszéltünk. Találj ki magadnak akciótervet, és írd le. Olyan tettekre gondolj, melyek tovább segítik befolyásolási készségeid fejlesztését.

SMART AKCIÓTERVEZÉS

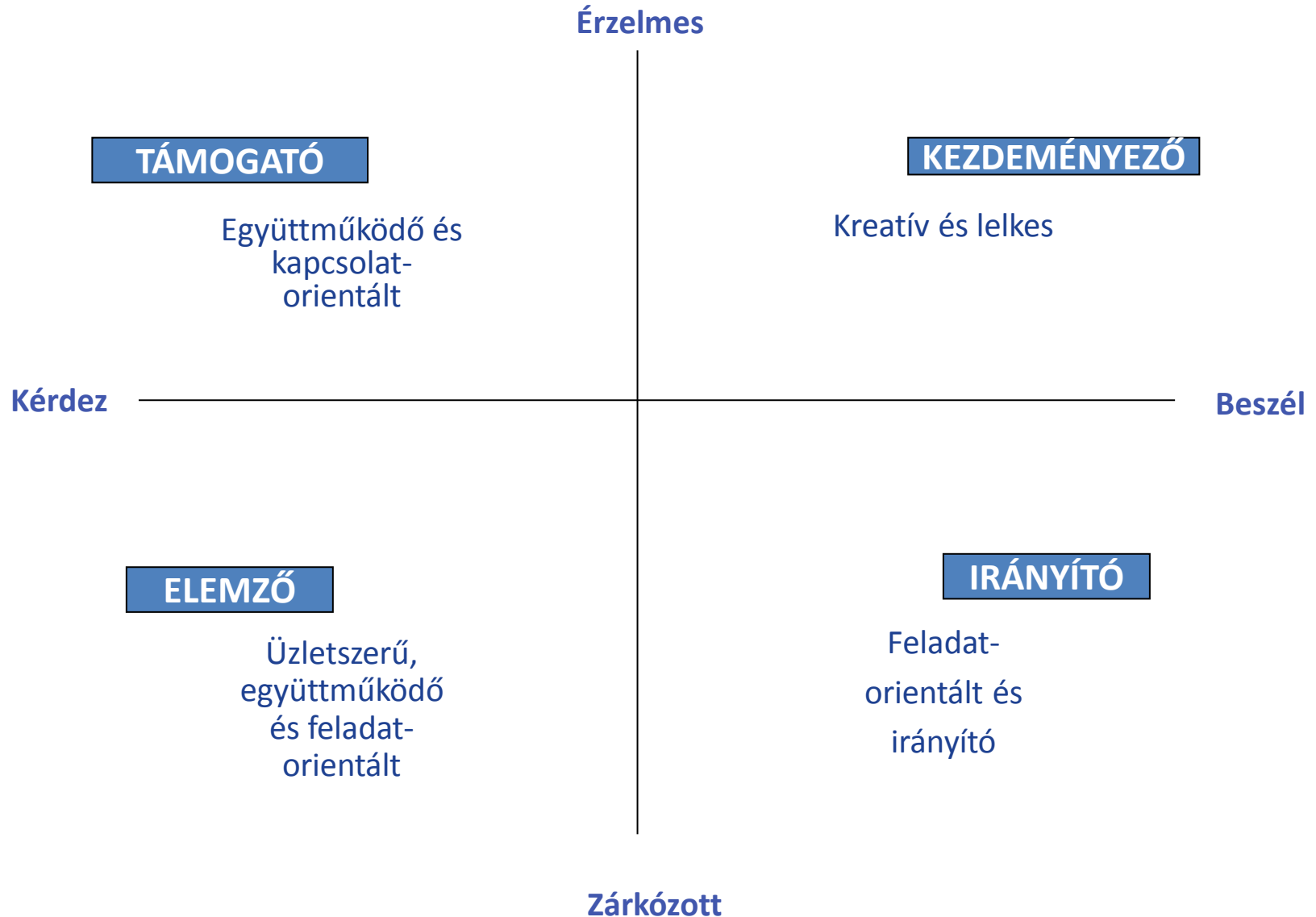
Specifikus? Mérhető? Megvalósítható? Eredmény-orientált? Időhöz kötött?

Tettek	Megjegyzések	Mikorra

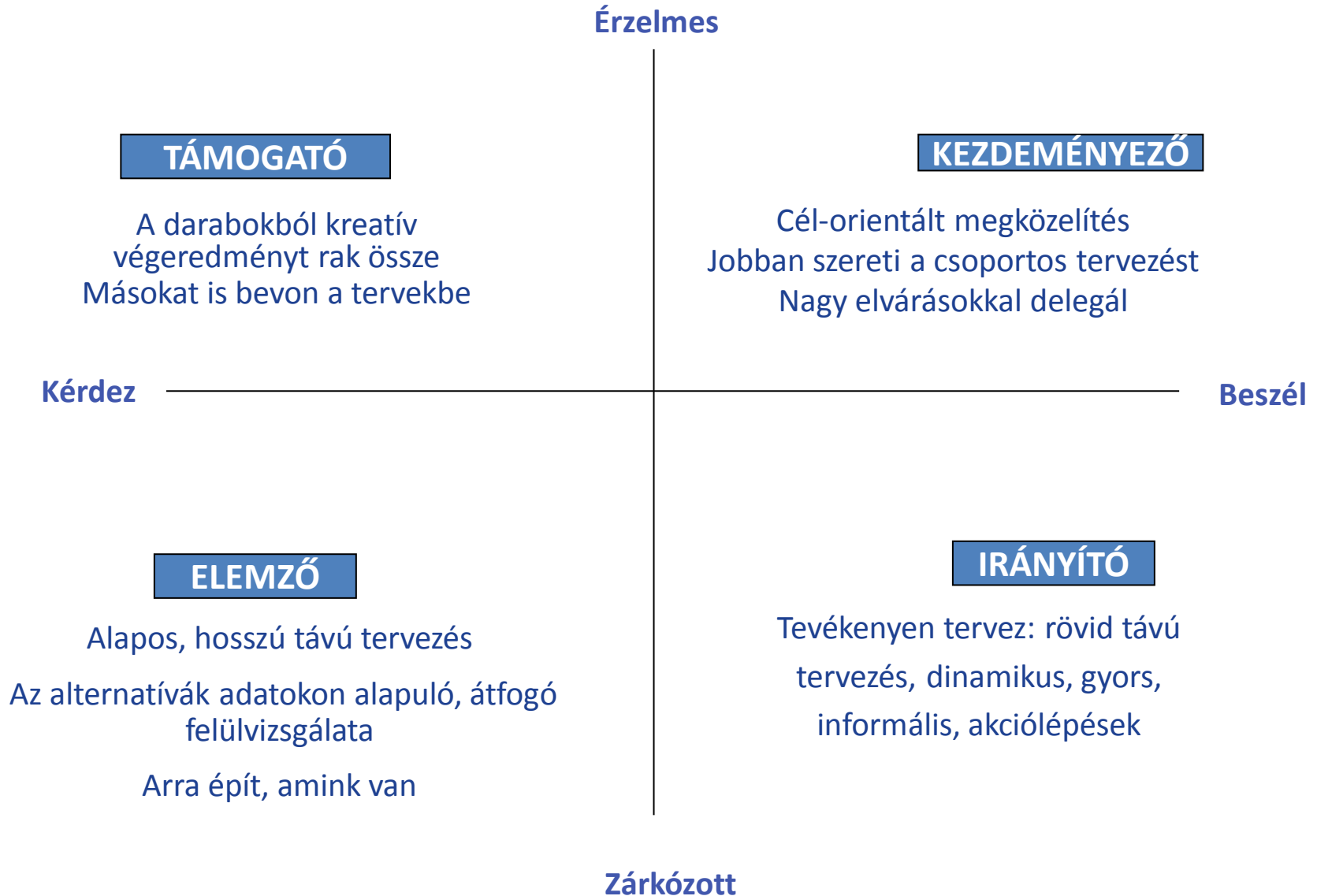
Preferált munkatempó



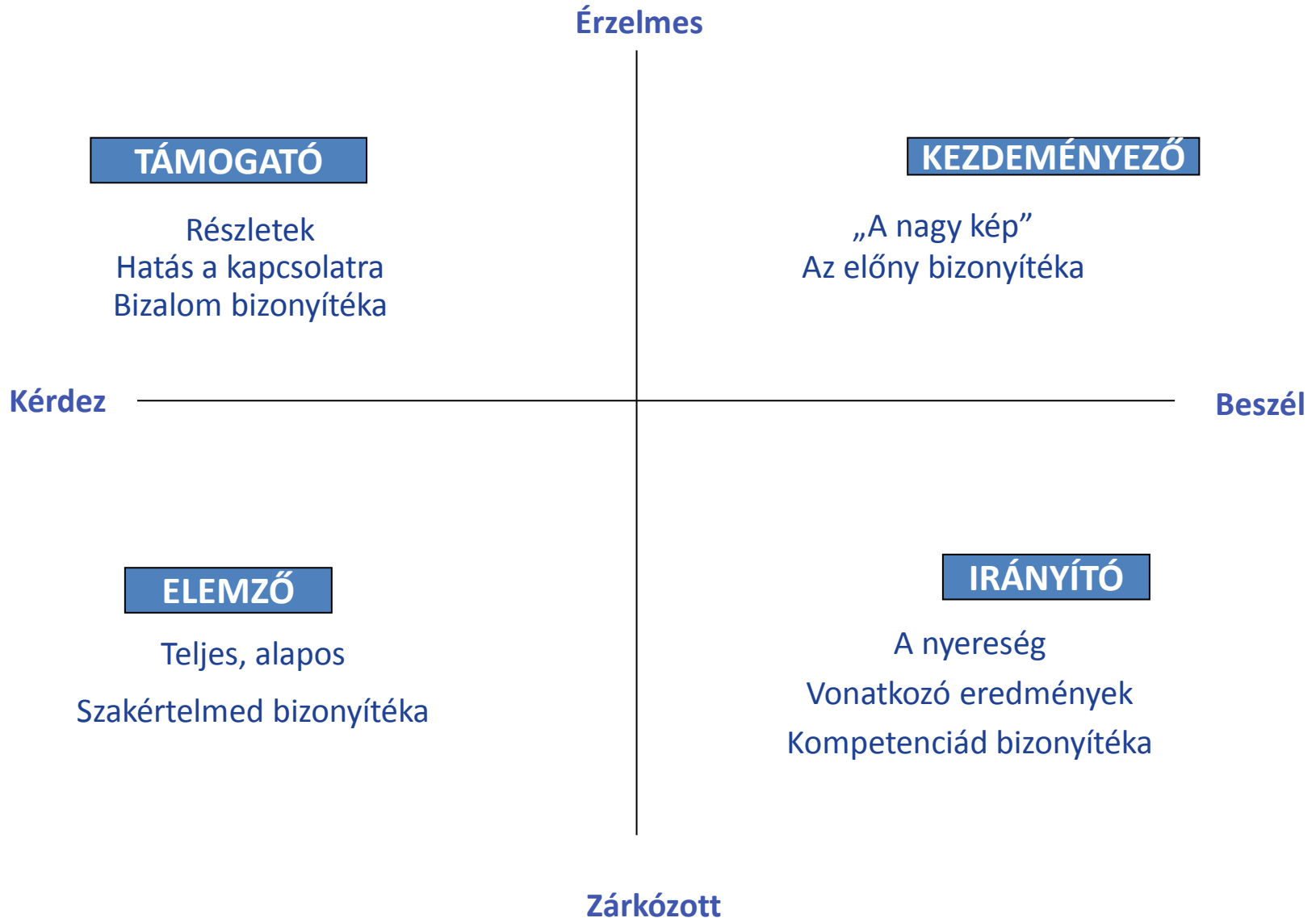
Preferált munkakörnyezet



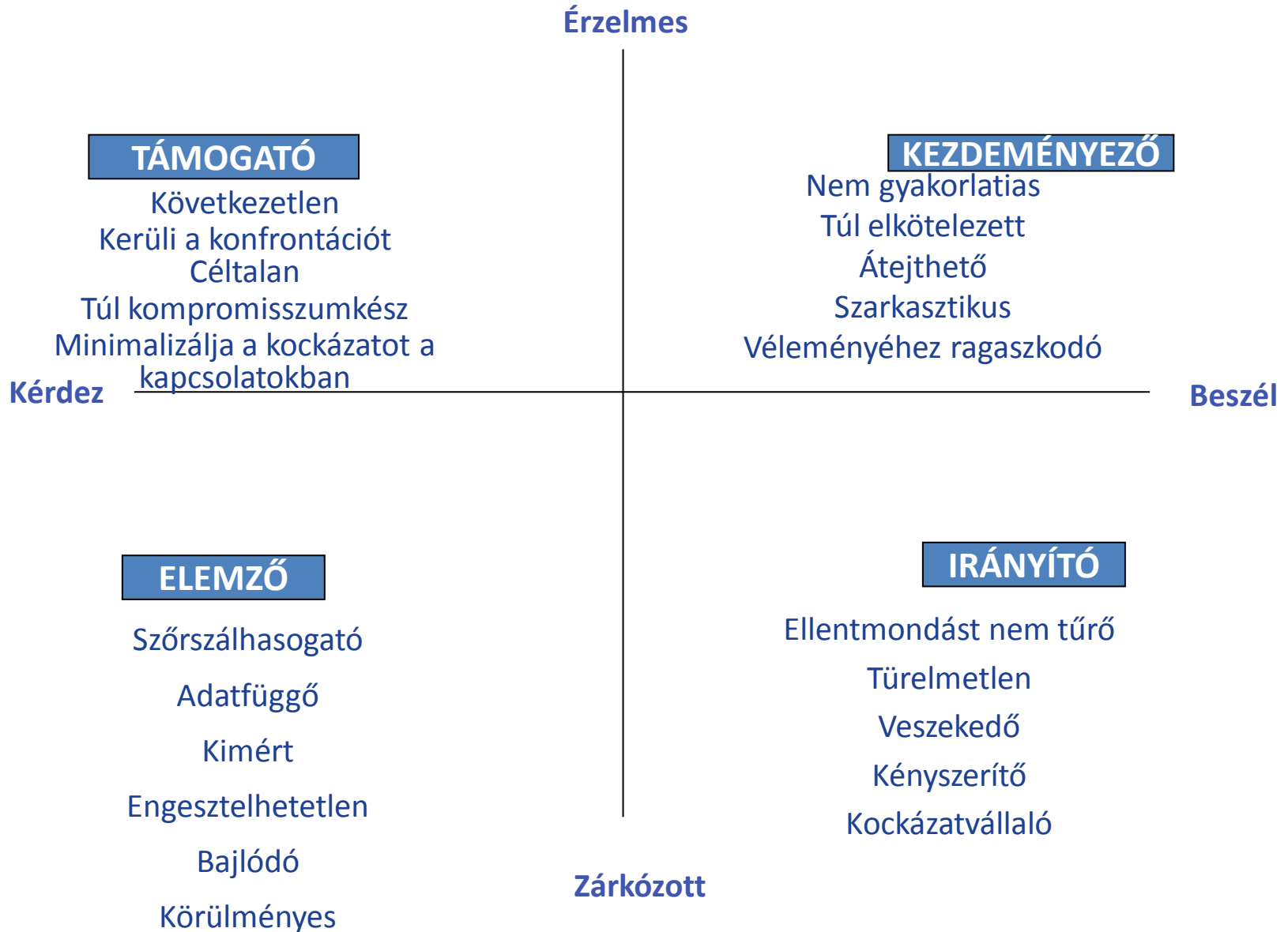
Tervezési preferenciák



Elvárt információ



Amit túlzásba visz stresszhelyzetben



Kompromisszumkötés módjai

Érzelmes

TÁMOGATÓ

Integrált kölcsönösen előnyös
eredményekre törekszik
Másokat rávesz a kezdeményezésre, majd
cselekszik
Nem hagyja lankadni a cselekvést

Kérdez

KEZDEMÉNYEZŐ

Fogékony az új ötletekre
Kölcsönös előnyös eredményekre
törekszik
Gyorsan meggondolja magát

Beszél

ELEMZŐ

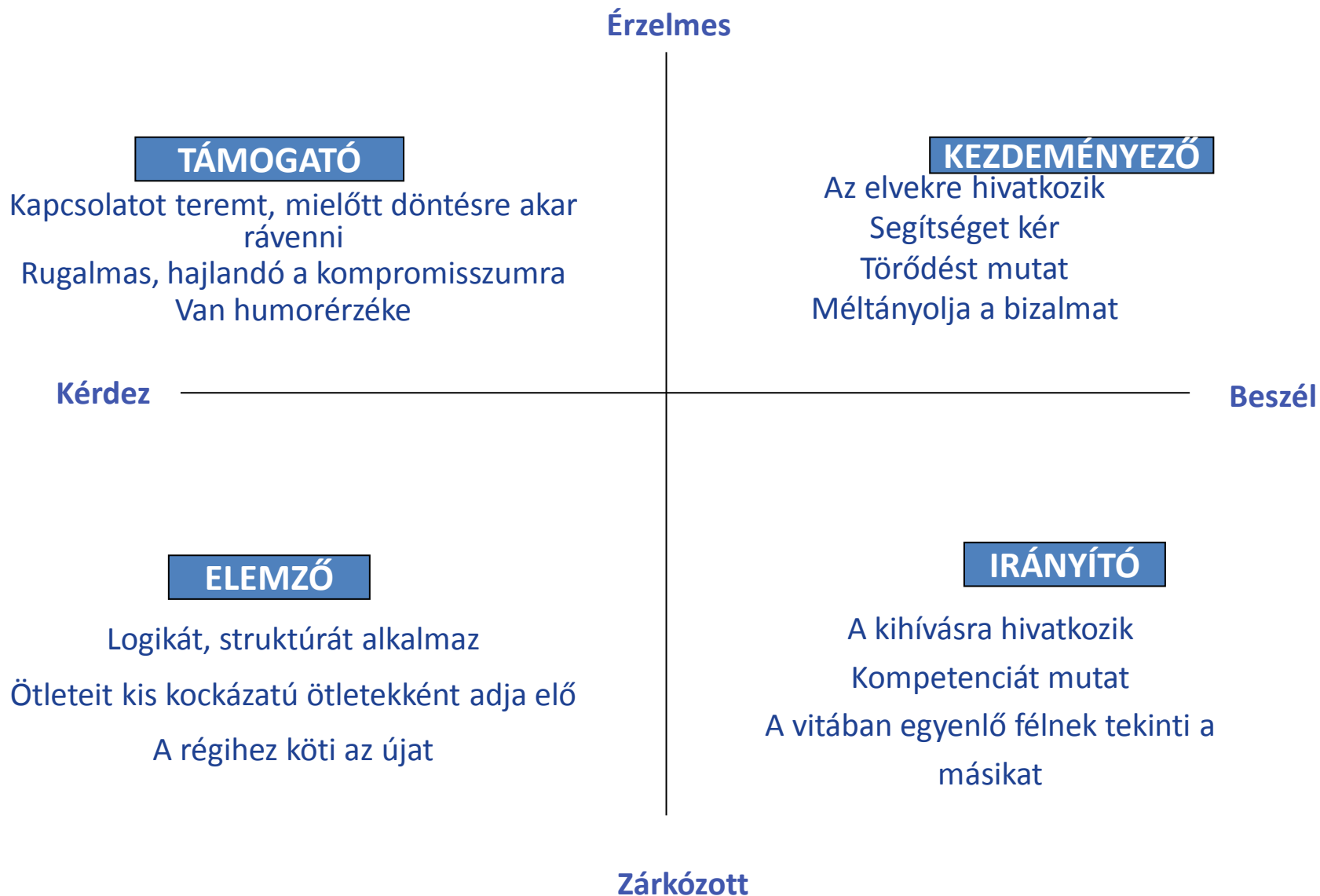
Fogékony a logikára
Alapos feltáró munkát végez
Apránként cselekszik

IRÁNYÍTÓ

Fogékony a gyorsaságra és a
lehetőségre
Keményen alkudozik
Kompensációs üzletet köt

Zárkózott

Eredményes kommunikációs stratégiák



Támogatás elnyerésének módjai

Érzelmes

TÁMOGATÓ

Empátiával hallgat
Segít a másoknak saját véleményét kifejezni
Meggkérdez: „Te mit szeretnél?”

KEZDEMÉNYEZŐ

Segítséget ajánl
Bátorít
Elérhető: „Itt vagyok, ha szükséged van rám.”

Kérdez

Beszél

ELEMZŐ

Informatív, gyakorlati tanácsot ad
Megadja a struktúrát
Bemutatja az ellenérveket és a mellette szóló érveket

IRÁNYÍTÓ

Tanácsot ad
Recepteket ad
Bátorítja az alkalmazást és a cselekvést

Zárkózott

Kulcskérdések egy projekt megközelítésekor

Erzelmes

TÁMOGATÓ

Mit mondanak a többiek erről?
Hogyan vehetek rá másokat, hogy kedveljék?
Jobban összehoz minket?

KEZDEMÉNYEZŐ

Fontos célja van?
Ez a legjobb megoldás mindenki számára?
Igazságos és helyes?

Kérdez

Beszél

ELEMZŐ

Csinálták már korábban is?
Milyen alternatívák vannak?
Hogyan működik?

IRÁNYÍTÓ

Mik a lehetőségek?
Mekkora lesz a nyereség?
Hogyan segíti elő a karrieremet?

Zárkózott

Döntéshozatalhoz szükséges támogatás

Érzelmes

TÁMOGATÓ

Véleményeket sorol fel, és biztosítékokat ad

KEZDEMÉNYEZŐ

Bizonyítékot hoz és ösztönzőt kínál a kockázatvállaláshoz

Kérdez

Beszél

ELEMZŐ

Minimalizálja a kockázatot
Részt vállal a felelősségből
Beszél az árnyoldalról

IRÁNYÍTÓ

Bemutatja az opciókat és a valószínű eredményeket

Zárkózott

Döntéshozatalhoz szükséges támogatás

Érzelmes

TÁMOGATÓ

Véleményeket sorol fel, és biztosítékokat ad

KEZDEMÉNYEZŐ

Bizonyítékot hoz és ösztönzőt kínál a kockázatvállaláshoz

Kérdez

Beszél

ELEMZŐ

Minimalizálja a kockázatot
Részt vállal a felelősségből
Beszél az árnyoldalról

IRÁNYÍTÓ

Bemutatja az opciókat és a valószínű eredményeket

Zárkózott

Hogyan befolyásoljunk egy elemzőt

Hogyan építsünk kapcsolatot

- Légy üzletszerű és feladat-orientált
- Könnyítsd meg az együttműködést
- *Támogasd az elveket és a gondolkodást.*
 1. Kérdezz rá a konkrétumokra.
 2. Ragaszkodj a konkrétumokhoz.
 3. *Erősítsd meg, hogy a döntés helyes*
 4. Légy szavahihető, pl. légy felkészült, érkezz időre, légy szervezett
 5. Utalj rá, hogy mit tudsz és mit fogsz támogatni
 6. Tedd meg, amit ígérsz
 7. A stratégiát dicsérd, ne a személyt

Hogyan bánjunk az idővel

- Figyelj oda az időre
- *Lassúbb* ütemben haladj
- Szánj időt a pontosságra
 1. Készülj fel a megbeszélés előtt
 2. Ne késs
 3. Legyél állhatatos
 4. Lassú ütemben haladj
 5. *Ne siettesd a lezárást*

Hogyan befolyásoljuk a döntéseket

- Hangsúlyozd az *adatokat*
- Mutasd be az elfogadható kockázatot
- Nyújts bizonyítékot a hasznosságra
 1. Bizonyítékkal támaszd alá a *tényeket*
 2. Szilárd, kézzelfogható, gyakorlati eredményeket produkálj
 3. Adj biztosítékot arra, hogy a döntés beválik a jövőben
 4. Nyugtasd meg (*tényekkel*), hogy a döntés helyes
 5. *Adatokat* mondj, ne szavakat

Hogyan befolyásoljunk egy kezdeményezőt

Hogyan építsünk kapcsolatot

- Tedd derűssé, légy nyílt
- Versengés nélkül segítsd
- Támogasd álmait és megérzéseit
 1. Mutass személyes érdeklődést a „személye” iránt
 2. Erősítsd meg a „kinyilvánító” véleményét
 3. Szánj időt a kölcsönösen stimuláló ötletek felkutatására
 4. „Vegyél részt” a beszélgetésben
 5. Figyelj a részletekre

Hogyan bánjunk az idővel

- Ne törődj az idővel
- Legyél gyors
- Fordíts időt a stimulálásra
 1. Koncentrálj arra, ami érdekli őt
 2. Használd a „kép” szót és mondj analógiákat
 3. Mondj motivációs történeteket
 4. Térj a lényegre
 5. Ne engedd elkalandozni

Hogyan befolyásoljuk a döntéseket

- Derítsd ki nézőpontját / megérzéseit
- Teremts jövőképet
- Nyújts bizonyítékot / ösztönzőket
 1. Adj teret az intuíciónak
 2. Mesélj történeteket
 3. Mutass be ajánlólevelet
 4. Ajánl speciális, azonnali és extra ösztönzőket
 5. Te javasolsz, ő elvégzi

Hogyan befolyásoljunk egy támogatót

Hogyan építsünk kapcsolatot

- Tedd derűssé, légy nyílt
- Könnyítsd meg az együttműködést
- Támogasd az érzéseket és kapcsolatokat
 1. Kérdezz rá a véleményekre és ötletekre
 2. Légy együttműködő
 3. Türelmesen kommunikálj
 4. Derítsd ki, mivel elégedetlen
 5. Kerüld a konfliktust
 6. Utalj arra, amit személyes érzéseik és értékeik vonatkozásában támogatni tudsz
 7. Kerüld a logikai vitákat

Hogyan bánjunk az idővel

- Ne törődj az idővel
- Lassúbb ütemben haladj
- Fordíts időt a barátságosságra
 1. Kezdeményezz kapcsolatot
 2. Lassan haladj
 3. Szükség szerint foglalkozz a részletekkel
 4. Légy személyes és informális

Hogyan befolyásoljuk a döntéseket

- Derítsd ki nézőpontját / megérzéseit
- Te javasolsz, ő elvégzi
- Nyújts garanciákat / biztosítékokat
 1. Mondj személyes véleményt
 2. Fordíts időt a kapcsolat kialakítására
 3. Nyújts személyes garanciákat, melyek minimalizálják a kockázatokat.
 4. Nyugtasd meg, hogy a döntés mellé állsz

Hogyan befolyásoljunk egy irányítót

Hogyan építsünk kapcsolatot

- Légy üzletszerű és feladat-orientált
- Versengés nélkül segítsd
- Támogasd az elhatározást és a cselekvést
 1. Légy eredmény-orientált
 2. Ragaszkodj a „mit” és „hogyan” kérdésekhez
 3. Támogasd az igazgató által akart eredményeket
 4. Javasolj tetteket, opciókat és kockázatelemzést
 5. Adj ötleteket a problémák kiélézése nélkül
 6. Ne beszélj filozófiákról

Hogyan bánjunk az idővel

- Figyelj oda az időre
- Legyél gyors
- Fordíts időt az eredményességre
 1. Mutass eredményességet
 2. Egyszerűen, közvetlenül fejtsd ki álláspontodat
 3. Ne téj el a céltól
 4. Ne fecséreld az időt
 5. Légy lényegretörő és tömör

Hogyan befolyásoljuk a döntéseket

- Dolgozd ki az adatokat
- Te javasolsz, ő elvégzi
- Mutasd be az opciókat / lehetőségeket
 1. Mutasd be az alternatívákat
 2. Mutasd be a tényeket, adatokat, valószínű eredményeket
 3. Hagyd, hogy ő hozza meg a döntéseket
 4. Legyen saját véleményed / javaslataid / indokaid
 5. A véleményt támogasd, ne a személyt

Befolyásolás
VÉGE