

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Dr. Mészáros Attila

Az innováció humánaspektusai:
Tárgyalástechnika
üzleti kommunikáció

2. Élethelyzetek, konfliktusok

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Élethelyzetek

Négy alaphelyzetet különböztetünk meg, attól függően, hogy alárendelt, többséggel bíró vagy egyenlő a személyközi kapcsolat. A pozitív és negatív simogatás keresése és adása attól függ, hogy mi melyik alaphelyzetben érzékeljük saját magunkat. A négy pozíció tehát a következő:

1. Vesztés	Vesztés
2. Vesztés	Nyertes
3. Nyertes	Vesztés
4. Nyertes	Nyertes

2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Élethelyzetek

Én sem vagyok jól – Te sem vagy jól

- Az életét ebből a helyzetből vezető személy állandó kétségbeesésben van.
- A negatív simogatások korai élményei szinte elviselhetetlenek, és abba az állapotba kerül, mikor már egyáltalán nem keres simogatást.
- Egyszerűen vegetál.

2007. 10. 15. -3- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Élethelyzetek

Én nem vagyok jól – de Te jól vagy

- Ennek a látásmódnak köszönhetően az illető a másik kegyére számíthat csupán és ebből következik, hogy nagy igénye van az elismerésre, simogatásra.
- Ezt más terminológiával az „áldozat” szerepnek is hívjuk – tulajdonképpen ez egy kényelmes pozíció, hisz így minden felelősségvállalástól mentesíti magát az ember.

2007. 10. 15. -4- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Élethelyzetek

Én jól vagyok – de Te nem vagy jól

- Ez a személy úgy éli az életét, hogy soha nem tekint befelé, önmagába.
- Minden nehézségért és hibáért másokat tesz felelőssé.
- Alapvető simogatás hiánytól szenved, hisz minden elismerés és simogatás csak annyit ér, mint aki adja, de számára senki sem elég jó.
- Az állandóan arrogáns, támadó és fennhéjázó menedzser, ki beosztottjait mindig becsmérl, egyszer csak arra döbben rá, hogy az alkalmazottak az ő bukását, elmozdítását kívánják.

2007. 10. 15. -5- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Élethelyzetek

Jól vagyok – és Te is jól vagy

- Az első három pozíció gyakorlatilag érzéseken alapszik és nagyban a tudatalatti része, hisz kora gyermekkori kondicionálás eredménye.
- Az Én jól vagyok – Te jól vagy állapot azonban tudatos döntés és a valóság tágabb meglátásán alapszik, melynek eredményeként jobban értékeljük önmagunkat és a társainkat is.

2007. 10. 15. -6- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Élethelyzetek

Feladat:
A csoportok dolgozzanak ki olyan rövid szerepjátékokat, amelyek segítségével pontosan be tudják mutatni a négy élethelyzetet.

A szerepjátékok eljátszása után a másik csoport tagjai értékeljék, hogy milyen élethelyzetek alakultak ki a párbeszéd közben.

A szerepjátékban részt vevők pedig mondják el, milyen érzéssel álltak fel a székbe a szerepjáték után.

Rendelkezésre álló idő: 20 perc

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Áttila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Tárgyalástechnika

Mi a nyerő tárgyalás?

Cél: a nyerő-nyerő megoldások kidolgozása (legalábbis a partner úgy érzi, hogy ő nyert) – másnap is nap!

Mi szükséges a nyerő tárgyalási taktikához?

- FELKÉSZÜLTÉG!

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Áttila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Tárgyalástechnika

Tárgyalás előtt alaposan készüljön fel:

- Határozza meg pontosan a tárgyalás célját
- Pontosán határozza meg a tárgyalás várható eredményét
- Dolgozza ki a tárgyalás menetét
- Gondolja végig, milyen céljai lehetnek a másik félnek
- Találja ki előre a másik fél lehetséges ellenérveit
- Dolgozzon ki érveket, megoldásokat a lehetséges problémák kezelésére

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Áttila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A modul célja

Feladat: A csoportok készüljenek fel olyan szerepjátékra, amelyben egy kritikus, nehezen sikeressé tehető tárgyalást mutatnak be. A lehetséges tárgyalási témák:

- Adóhatóság meggyőzése arról, hogy a vállalkozás csak apró hibát követett el adókötelezettségeinek bejelentésekor.
- Ideges, felháborodott szülők meggyőzése és megnyugtatása arról, hogy az orvosi ellátás indokolt volt a gyermek kezelésekor.
- A csoport az ápolónői szolgáltatás árának 20 %-os felemelését szeretné elérni. A szolgáltatás vevője természetesen semmilyen áremelést sem fogadna el.

Felkészülési idő: 10 perc
Szerepjátékok ideje: 15 perc
Értékelés: 5 perc

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Áttila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A tökéletes tárgyalástechnika

A tárgyalása sikeres lesz, ha





- Állandóan a kétutas kommunikációra figyel
- Intenzíven figyel a másik felet, megérti mit mond és akar a másik
- A megfelelő én-állapotban beszél a másikkal
- Nyerő-nyerő helyzet elérésére törekszik
- Beszéde, szavai, intonációja tökéletes összhangban van azzal, amit mond
- Megelőzi a konfliktusokat

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Áttila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Alkalmazottak motiválása

Motivációs típusok

	Hatalmi szükséglet (Befolyásolásra törekvő)	<ul style="list-style-type: none"> •Kérje ki a véleményét, tanácsát •Tartsa tisztában azt az igényét, hogy befolyásosnak és értékesnek érezze magát 	<ul style="list-style-type: none"> •Ne éreztessem vele fenyegettséget, mert megpróbálja majd "helyretenni" Önt •Ne éreztesse vele, hogy nem fontos, és ne hagyja ki a dolgokból
	Teljesítmény szükséglet (Eredményre törekvő)	<ul style="list-style-type: none"> •Beszéljen vele a feladatokról, eredményekéről •Jelyezzen vissza, amikor valamit befejezett 	<ul style="list-style-type: none"> •Ne beszéljen általánosságban, elnevelés szavakkal •Ne mérlegelje a tervezést, struktúrát, időbeosztást •Ne szegje meg ígéreteit
	Biztonság szükséglet (Biztonságra törekvő)	<ul style="list-style-type: none"> •Lassan haladjon •Hangsúlyozza azokat a dolgokat, amelyek változatlannak maradnak 	<ul style="list-style-type: none"> •Ne okozzon semmilyen meglepetést, még kellemes sem •Ne kerje őket, hogy változzanak meg és ne várjon ellenállást
	Kapcsolat szükséglet (Együttműködésre törekvő)	<ul style="list-style-type: none"> •Engedje, hogy játszadozzanak •Mutassa ki pozitív érzéseit 	<ul style="list-style-type: none"> •Ne hagja egyedül dolgozni őket, és ne hagyja, hogy kirekesztettek legyenek •Ne koncentráljon a feladatra úgy, hogy nem hagyja őket beszélgéni és kapcsolatot építeni

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Áttila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Lehetséges viselkedés a négy-ember típussal

A csoportok pontosan a lehetséges viselkedést az alábbi partner esetében: (Rendelkezésre álló idő: 15 perc)

Orientáció	Szabad	Nem szabad
Hatalom orientált ember		
Teljesítmény orientált ember		
Kapcsolat orientált ember		
Biztonság orientált ember		

2007. 10. 15. -13- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Lehetséges viselkedés a négy-ember típussal

Mit szabad tenni a hatalom orientált emberrel?
 Mit nem szabad tenni a hatalom orientált emberrel?
 Mit szabad tenni a teljesítmény orientált emberrel?
 Mit nem szabad tenni a teljesítmény orientált emberrel?
 Mit szabad tenni a kapcsolat orientált emberrel?
 Mit nem szabad tenni a kapcsolat orientált emberrel?
 Mit szabad tenni a biztonság orientált emberrel?
 Mit nem szabad tenni a biztonság orientált emberrel?

2007. 10. 15. -14- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Konfliktusok kezelése

Az öt konfliktuskezelő stratégia a következő:

Konfliktuskezelési stratégiák

2007. 10. 15. -15- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Konfliktusok kezelése

Az öt konfliktuskezelő stratégia a következő:

1. Versengő: Magasan önérvényesítő, alacsonyan együttműködő.
2. Elkerülő: Alacsonyan versengő, alacsonyan együttműködő. Kimenekül a konfliktusból.
3. Alkalmazkodó: Magasan együttműködő, alacsonyan önérvényesítő.
4. Egyezkedő: Közepesen önérvényesítő, közepesen együttműködő
5. Együttműködő: magasan érvényesíti saját érdekeit, magasan együttműködő

2007. 10. 15. -16- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Konfliktusok kezelése

Feladat:

A csoportok mondjanak példát az egyes konfliktuskezelési stílusra!

Rendelkezésre álló idő: 10 perc

2007. 10. 15. -17- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Konfliktusok kezelése

Feladat:

A csoportok beszéljék meg, hogy melyik a legmegfelelőbb konfliktuskezelési stílus a saját gyakorlatukban, státuszukban!

Rendelkezésre álló idő: 10 perc

2007. 10. 15. -18- Dr. Mészáros Attila

Konfliktusok kezelése

Példák megfelelő konfliktuskezelési stratégiákra:

Versengő Ez a stílus hasznos, ha ...	Együttműködő Ez a stílus hasznos, ha ...
Egyezkedő Ez a stílus hasznos, ha ...	
Elkerülő Ez a stílus hasznos, ha ...	Alkalmazkodó Ez a stílus hasznos, ha ...

Az egyes konfliktuskezelési stílusok hasznosak a következő helyzetekben...

2007. 10. 15. -19- Dr. Mészáros Áttila

E-kommunikáció alapjai

Fajtái:

- ◆ E-mail,
- ◆ Körlevél, (mindenkinek)
- ◆ Internet/intranet
- ◆ Chat
- ◆ msn
- ◆ Plakátok - hirdetőtáblák
- ◆ TV/ rádió/ újság szereplés
- ◆ Publikáció – vállalati újság
- ◆ ...

2007. 10. 15. -20- Dr. Mészáros Áttila

E-kommunikáció alapjai

Főbb kritériumok

- Felkészültség
- Tárgyilagosság
- Rövidség
- Etika
- Megfontoltság
- Meggondoltság
- „igaz”mondás
- Nincs blöff – rögzített
- Megjelenés
- ...

2007. 10. 15. -21- Dr. Mészáros Áttila

A vállalkozás kommunikációs stratégiája

Kommunikációs stratégia

Általános célok, eredmények

Külső kommunikáció Célok	Belső kommunikáció Célok
<ul style="list-style-type: none"> ◆Sajtó (Televízió, rádió, újságok) ◆Publikációk, tanulmányok, kongresszus szereplések ◆Konzultációk, részvételek külső üléseken, közösségek munkájában ◆Hirdetés, Image keltes ◆Közzétételadás külső érintettekkel ◆Internet, Intranet ◆Vállalati újság ◆Szereztesse egyéb egységek stratégiájával 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Vezetői értekezletek ◆Munkahelyi értekezletek ◆Forumok ◆E-mail rendszer ◆Képzés ◆Intranet ◆Belső hírlapság ◆Javaslati rendszerek ◆Csoportgyűlések, műhelyfoglalkozások ◆Hirdető táblák ◆Szakszervezetek, érdekvédelmi szervezetek ◆Tejesítmény értékelése

SWOT analízis

Akcióterv

Követés, ellenőrzés, visszacsatolás, módosítás, dokumentáció

2007. 10. 15. -22- Dr. Mészáros Áttila

A vállalkozás kommunikációs stratégiája

Feladat: A csoportok közösen dolgozzanak ki kommunikációs stratégiát egy vállalkozás számára.

- 1, Új vállalkozás beindítása
- 2, Ön, mint új vezető a cégnél
- 3, A cégnél erős a konkurencia és motiválatlanság
- 4, Egyesülés más céggel, profilváltás

Rendelkezésre álló idő: 30 perc

2007. 10. 15. -23- Dr. Mészáros Áttila

A vállalkozás kommunikációs stratégiája

Külső kommunikáció	Belső kommunikáció

2007. 10. 15. -24- Dr. Mészáros Áttila



Köszönöm a figyelmet!

Dr. Mészáros Attila
mattila@fmk.nyme.hu