



ADAPTO

tisztánlátás egyszerűen

A minőségirányítás szakma eszközei
a vezetőség meggyőzésére 2.:
A kommunikáció is tanulható!

dr.Béres Ágnes és Tornyai Lajos

A kommunikáció részei

Verbális	Non-verbális	
Tartalom	Hogyan? 93% !	
Verbális jelek	Vokális jelek	Metakommunikáció
7%	38%	55%

Szavak, mondatok
jelentése

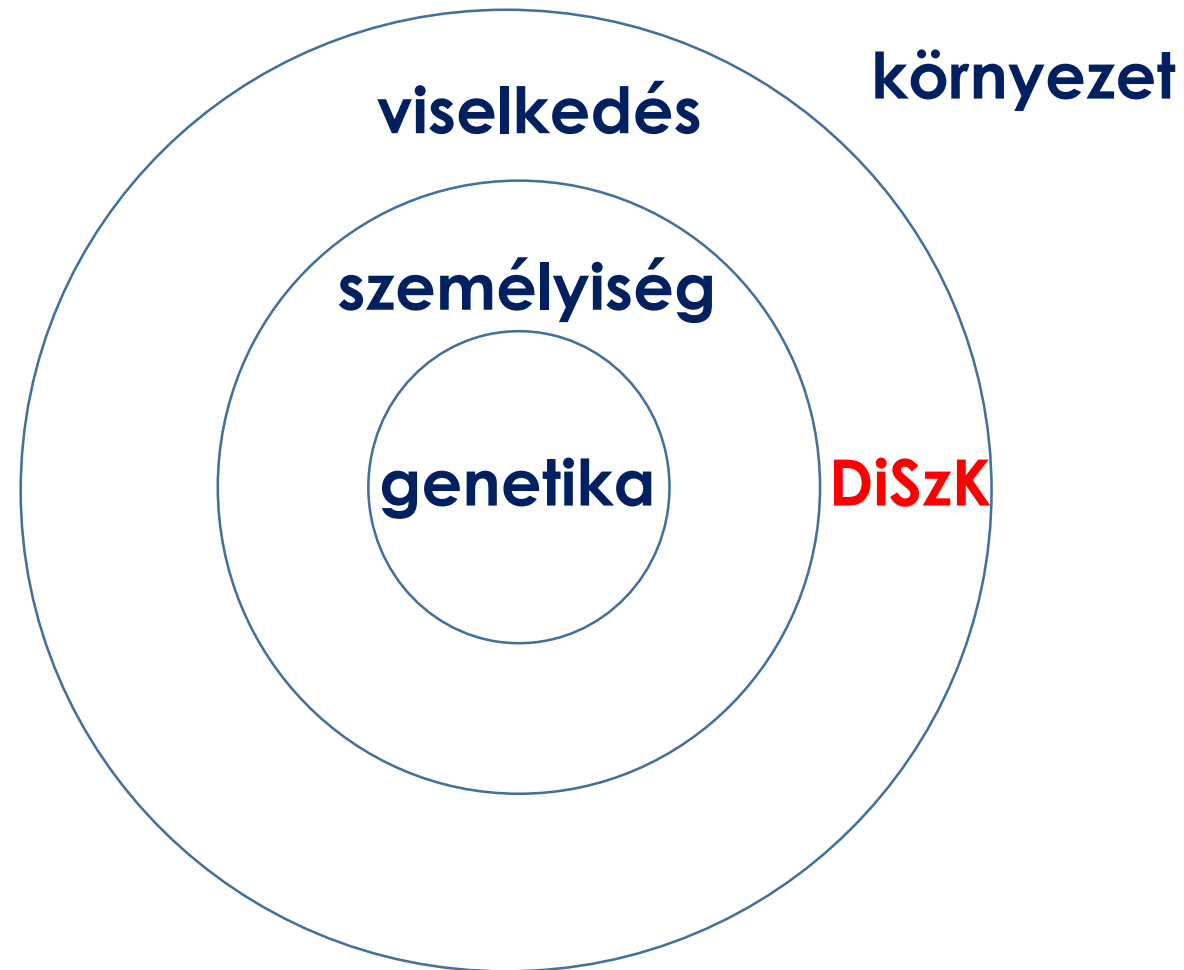
Hangnem
Hanghordozás
Hangerő
Hangszín
Szünetek

Testbeszéd
Gesztusok
Mimika
Tekintet

Hát Te meg ki vagy???



Fókuszban a viselkedés



Hogyan haladunk?

- Saját DiSzK viselkedés típusunk
- Mások DiSzK viselkedés típusa
- Technika a DiSzK stílusok közelítésére
- A gyakorlat teszi a mestert!

Milyen a saját DiSzK típusom? Önfelmérés

- 5 szituáció
- Minden szituációhoz 4 viselkedés minta tartozik
- Válassza ki a magára leginkább igaz mintázatot!
- Ennek a betűjelét jegyezze fel! (A,B,C vagy D)
- Példa: 1. A
2. B
3. B
4. D
5. C
- Minden viselkedés minta helyes, nem létezik helytelen!

1. Étteremben

A. A pincérnek háromszor is vissza kell jönni, mert étlap olvasása közben folyamatosan társalog.

B. Kinyitja az étlapot és 3 másodperc alatt rendel. Vagy ki se nyitja az étlapot, mert, tudja mit akar enni.

C. Megkérdezi a pincért, hogy mi az ajánlata és el is fogadja, ha számára ismert ételt ajánl, amit biztosan nem lehet elrontani.

D. Rendelés közben kérdezősködik az alapanyagok minősége, az étel mennyisége, a szakács minősítése, tapasztalata iránt. A számla végösszegét fejben kiszámolja.

2. Vásárláskor

A. Bemegy az üzletbe, leveszi a ruhát, fizet, kimegy

B. A kényelmes, kevésbé feltűnő ruhákat kedveli. Legyen harmóniában a többi darabjával. Ha lehet ragaszkodik a már bevált márkákhoz.

C. Legtöbbször már előzetes tájékozódás után érkezik az üzletbe. Célzottan válogat, kérdezgeti az eladót az áru paramétereiről. Nagyon fontos számára az ár-érték arány.

D. A leginkább trendi ruhákat keresi. Órákat tölt az üzletben. Soha nem megy egyedül vásárolni. Vásárlás közben természetes, hogy a kávézót is útba kell ejteni.

3. Ha a csapat kirándulni megy...

A. A csapattal tart. Ha valaki lemarad, hátramegy hozzá, hogy ne legyen egyedül.

C. Saját tempójában halad, gyakran le is marad, ha valami felkelti a figyelmét, ám ez nem zavarja. Saját térképe és iránytűje van.

B. Az élen megy, de ha a többiek lemaradnak, bevárja őket, hogy elmesélhesse a sztorit, ami éppen az imént jutott eszébe.

D. Az élen megy, vezeti a csapatot. Ha a többiek lemaradnak, akkor egyedül megy tovább. Majd beérik, ha képesek összeszedni magukat.

4. Munkahelyen

A. Fontos számára hogy elismerjék és szeressék, ezért szívesen vállal ismeretlen feladatot is vagy segít másoknak. Kedveli a kihívásokat, optimistán áll hozzájuk. Kerüli a konfliktust.

B. A munkahelyen azért vagyunk, hogy dolgozzunk, nem barátokat gyűjteni. Ha talál olyan munkatársat, akinek az érdeklődési köre hasonló, akkor vele szívesen és hosszan elbeszélget a témáról.

C. Szívesen vállalja a kihívásos helyzeteket, konfrontációt. Gyorsan és határozottan dönt, döntését felvállalja. Inkább irányít mint követ.

D. Fontosak számára az emberi kapcsolatok és a harmónia. Szívesen segít a többieknek. Szereti, ha a dolgok rendben vannak körülötte. Kerüli a konfliktus.

5. Prezentáció

A. Szépen kidolgozott, alapos prezentáció, a témához illő illusztrációval, ami kitér a részletekre is. Kifejezetten esztétikus a kivitelezés. Izgul az előadás alatt, az is lehet, hogy inkább nem ő adja elő...

B. Sok ábrával vicces képekkel illusztrált előadás, kevés szöveggel. Azt majd improvizálja, ha szükséges. A lényeg úgylát látszik. Az utolsó pillanatban is átvariálja a diákat. Szívesen és élvezettel ad elő.

C. Rövid, velős prezentáció. Inkább „bullet pontokban” összeszedett szellős diák, néhány figyelemfelkeltő chart-tal és képpel. Nem izgul, nagy hangon vág bele és kifejezetten várja az ellenvetéseket. Rendreutasítja a közönséget, ha nem figyelnek.

D. Alapos, kidolgozott, számokkal, tényekkel teletűzdelt diasor sok szöveggel. További táblázatok „elhide”-olva, hogy ha szükség van még adatokra az is kéznél legyen. Az időt maximálisan kitölti. Nem szereti, ha megzavarják a gondolatmenetét. Halkan és megfontoltan beszél, inkább a diákra néz mint a közönségre.

Kiértékelés

A.

B.

C.

D.



1. Étteremben



2. Vásárlás



3. Ha a csapat kirándulni megy



4. Munkahelyen



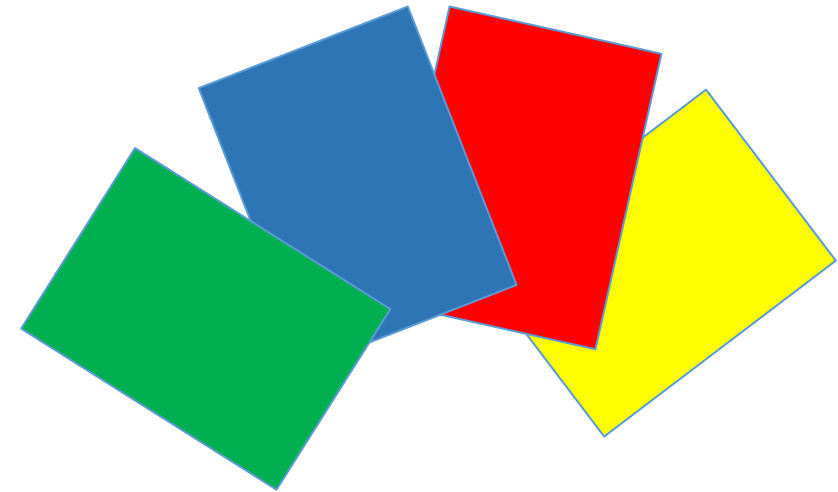
5. Prezentáció



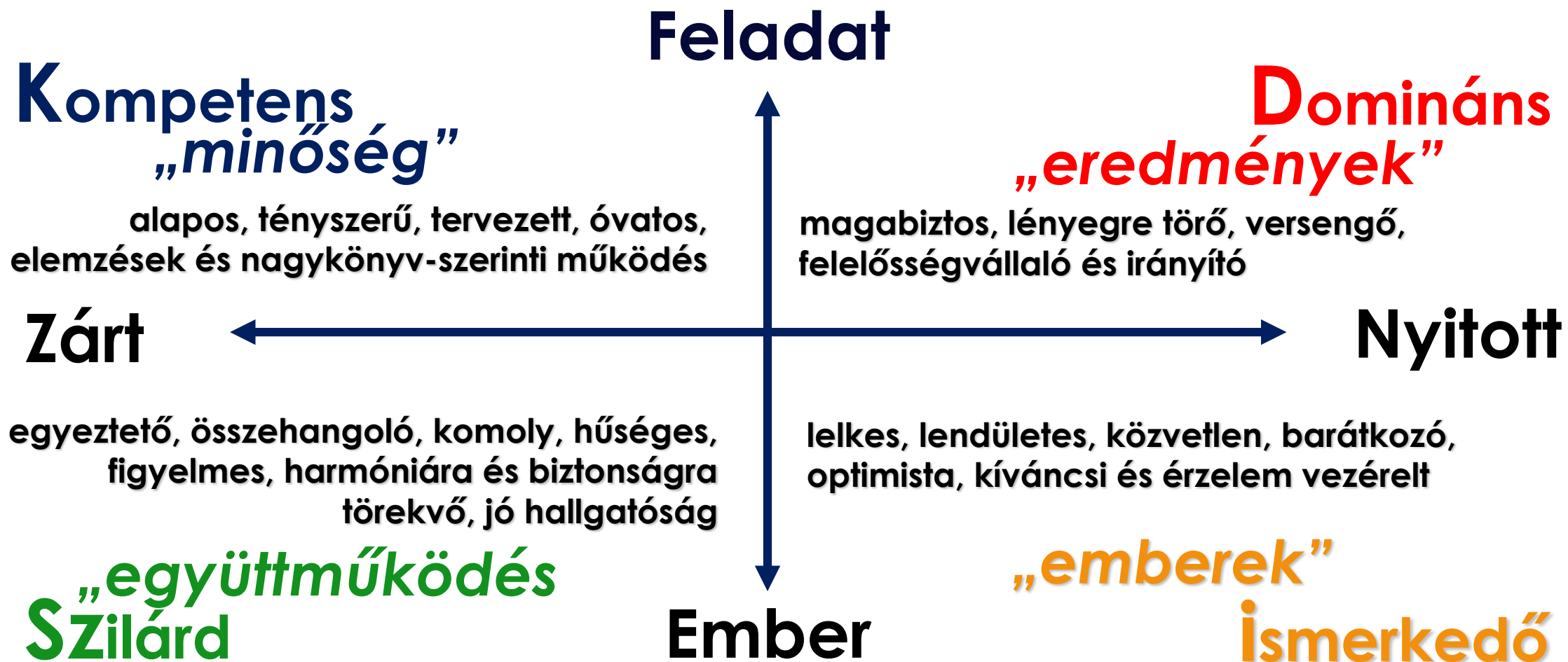


Milyen a saját típusom? És a többiek?

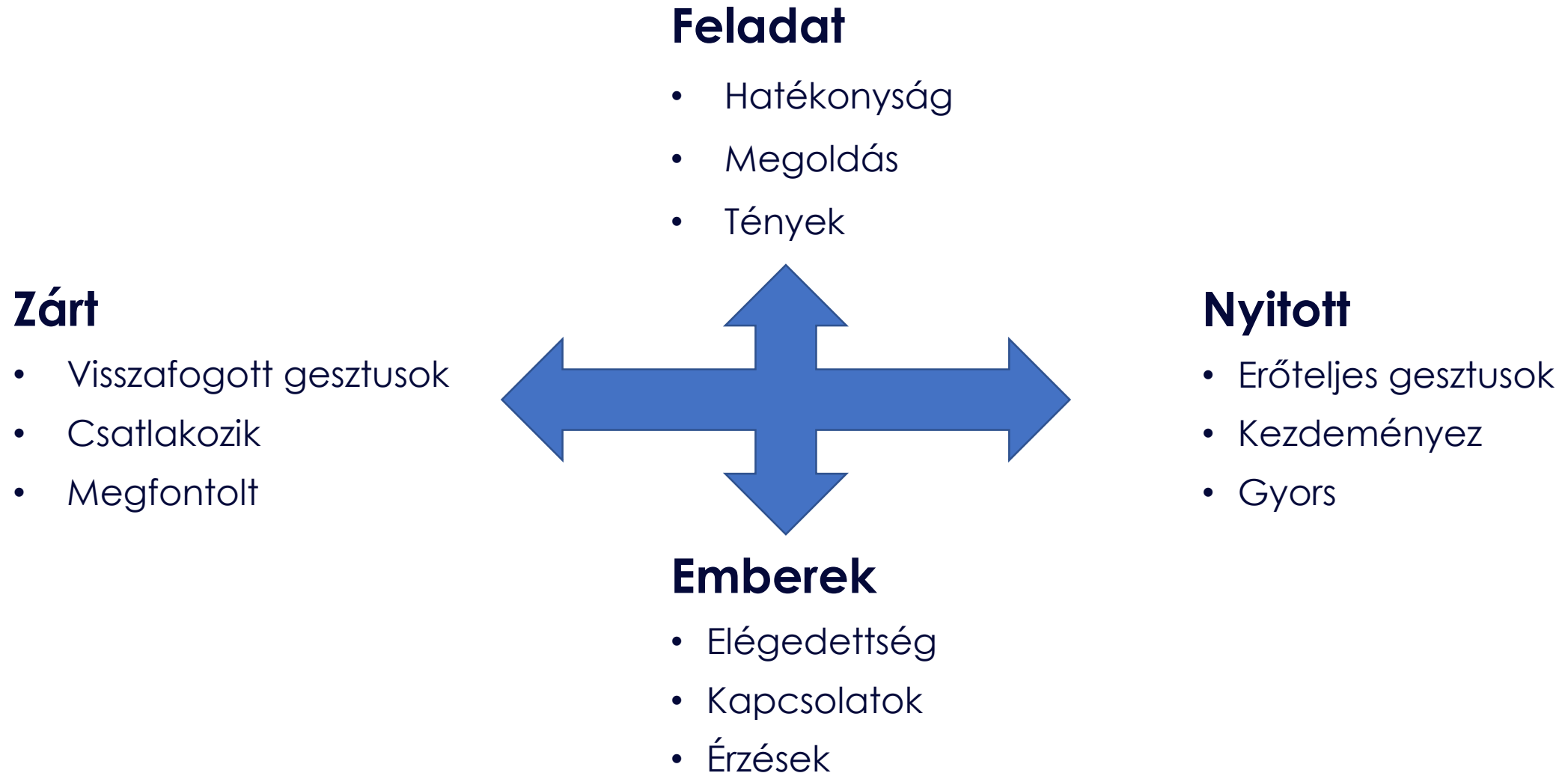
- A saját válaszainak megfelelő leggyakoribb szín/színek
- Nézzünk körbe! Mit látunk?



A DiSzK típusokról nagyvonalakban



Hogyan azonosítsam be a vezető viselkedéstípusát?

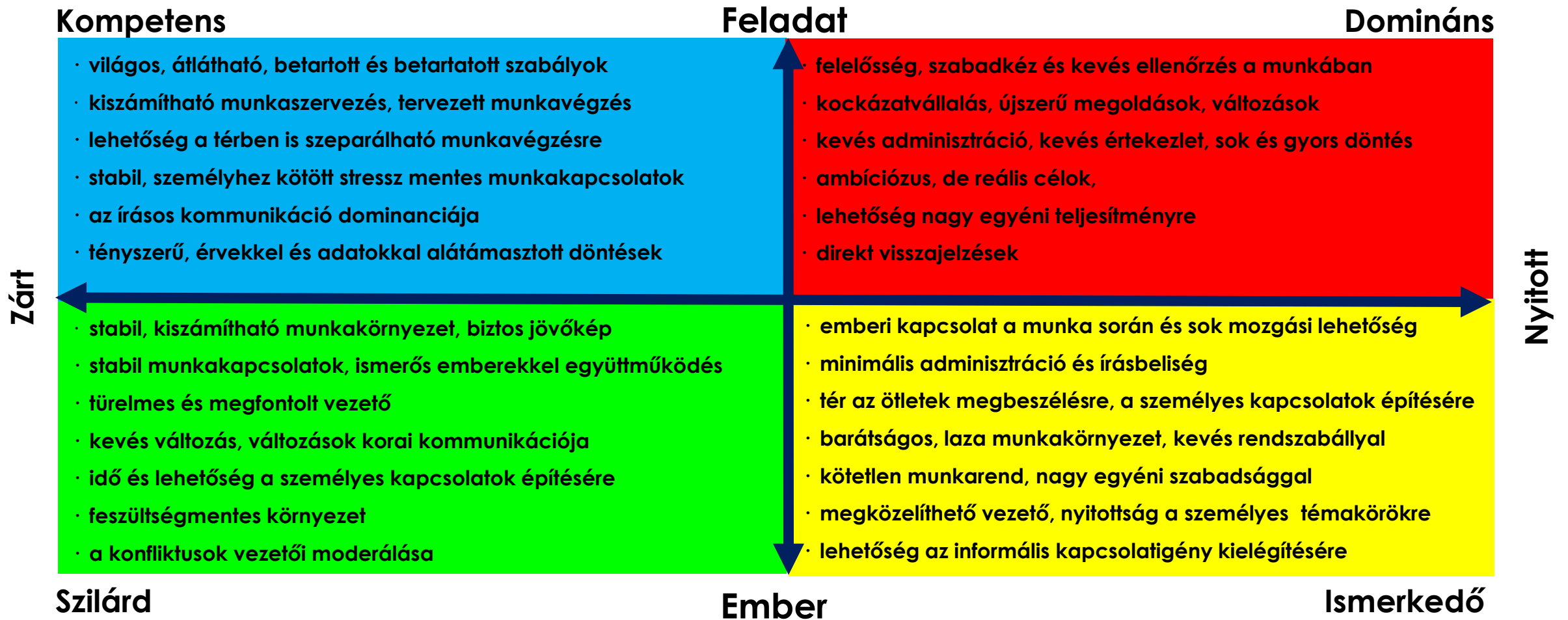


Mikor alkalmazkodjam a vezető stílusához?

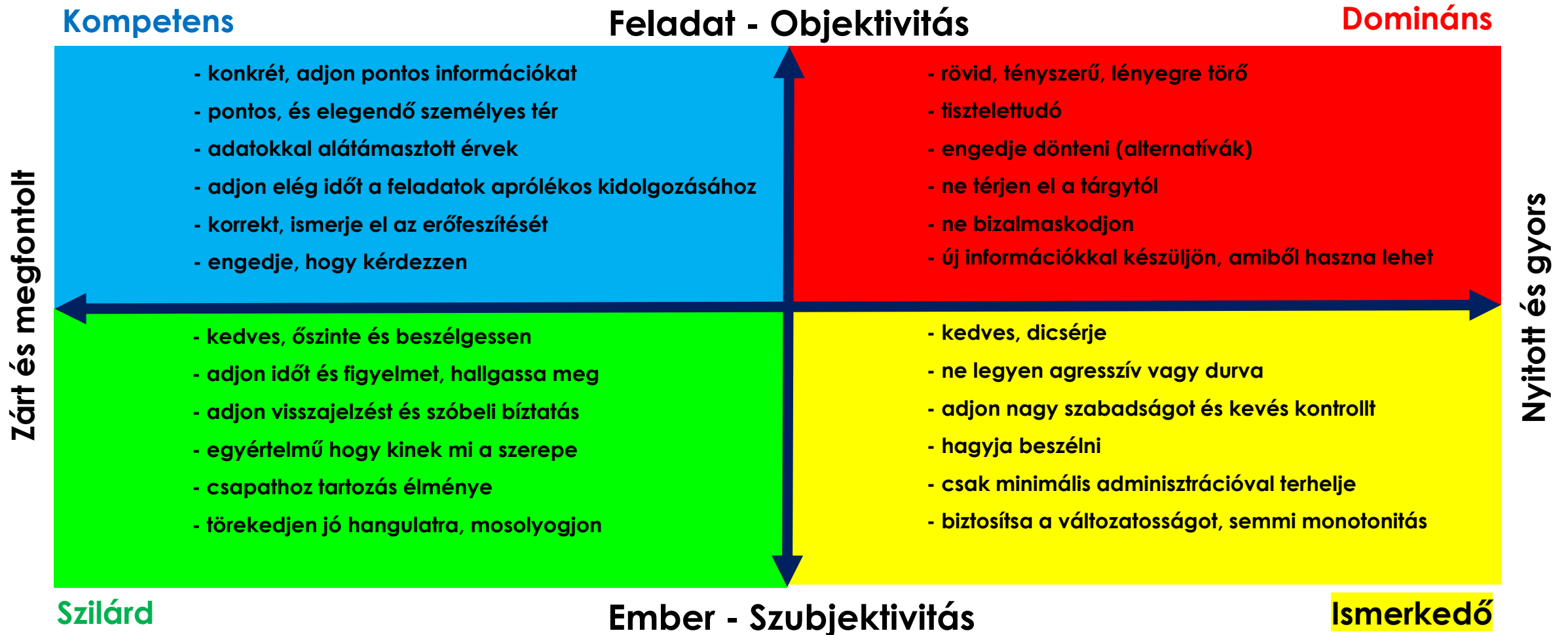


- ha fontos, hogy meghallgasson
- ha az érdekeket érvényesíteni szeretném
- ha az én állásponyomat szeretném eljuttatni a vezetőséghez

Mire van szüksége az egyes DiSzK típusoknak?



Hogyan alkalmazkodjon ha a másik **D-i-Sz** vagy **K**? Legyen...



Önökön a sor!

