

Три стороны общения

1. **коммуникативная** - обмен информацией

2. **интерактивная** - организация взаимодействия (совместная деятельность через сотрудничество и конфликт)

3. **перцептивная** - установление взаимопонимания (идентификация, рефлексия, эмпатия)

«Колесо компетенций» мастера коммуникаций



Социально-психологические эффекты восприятия

- Эффект ореола
- Эффект новизны
- Эффект стереотипизации

Способы воздействия

- Заражение (паника)
- Внушение
- Подражание

Виды общения

Вербальное

(внутренняя и внешняя речь)

Невербальное

кинесика (жесты, мимика, пантомимика)

проксемика (пространственная и временная организация общения)

экстра и паралингвистика (качество голоса, диапазон, тональность)

визуализация (контакт глаз)

Формула эффективности коммуникации

Эффективность нашей коммуникации
равна нашему потенциалу минус наши
внутренние препятствия, из которых
страх – наисильнейшее

**Эффективность = потенциал –
страх**

Основная цель - ?



Компетенции мастера коммуникации

Активное слушание

Конструктивная обратная связь

**Умение задавать «сильные»
вопросы**

Общение без советов и оценок

**Целеполагание в формате
конечного результата**

Эмоциональный интеллект

Приемы активного слушания

- Угу-поддакивание
- Открытые вопросы
- Уточнение
- Перефразирование
- Парафраз
- Отзеркаливание
- Суммирование (обобщение)

Компоненты эмоционального интеллекта

- **Понимание себя** – способность различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы, а также их влияние на других людей
- **Управление собой** – способность регулировать свои эмоциональные реакции и состояния, управлять своим настроением
- **Понимание других** (социальная чуткость, эмпатия) - способность понимать эмоциональное состояние других людей
- **Управление эмоциями других и отношениями** (социальная умелость) - умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей и поддерживать отношения с ними вне зависимости от их изначальной предрасположенности к этому

Алгоритм конструктивной обратной связи

- **Сделайте акцент на сильных сторонах, продолжив фразы:**
 - «Меня заинтересовало...»
 - «Мне показалось удачным...»
 - «Мне понравилось как...»
- **Обратите внимание на то, чего бы вам хотелось еще.**
 - «Мне не хватило...»
 - «Мне хотелось бы еще...»
 - «Мне кажется, было бы хорошо, если бы...»
- **Завершите, поблагодарив и сказав о своей вере в человека.**
 - «Спасибо, я верю, что...»
 - «Благодарю за..., верю в ...»

Техника «Колесо компетенций»

Упражнение дает возможность понять:

- **Из каких компетенций состоит коммуникативная компетентность.**
- **Что для вас действительно важно из этого списка компетенций.**
- **Изменение в области какой компетентности повлечет улучшения в коммуникативной компетентности в целом.**
- **Какие шаги вы сможете сделать, чтобы уже в течение ближайших 72 часов улучшить свою коммуникативную компетентность.**