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, диапозон, 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.**