

Sportsience

**Коммуникативные навыки как
основа эффективного общения**



**Степыко Дмитрий Геннадьевич
советник отдела науки
Министерства спорта Российской
Федерации**

Эффект обучения

Мониторинг результатов в % новых знаний и навыков – 2 недели после получения

5% слушает

15% слушает и видит

30% слушает, видит и говорит

75% слушает, видит, говорит и делает

Формула успеха

Слушать + Видеть + Говорить + Делать самим + Делать в группах!

Организация эффективного общения



Цель занятия
Формирование представления о различных методиках общения. Овладение базовыми навыками построения эффективной письменной и устной речи.

Коммуникации ???

Keywords: *общение, коммуникации, коммуникабельность, речь, письмо, воздействие, взаимосвязи, субъект, объект, ответственность, развитие, продвижение, партнерство, надежность и др.*

Для чего нам коммуникации/связи?

Организация эффективного общения



Коммуникация

Коммуникация — это процесс, в ходе которого человек, группа или организация передает какой-либо вид информации другому человеку, группе или организации.



Процесс, в ходе которого два или несколько человек обмениваются и осознают получаемую информацию [Ричард Л. Дафт]

Цели коммуникации

Для чего нам коммуникации/связи?

Цели коммуникаций	Характеристика целей
Основная	– обеспечить понимание информации (сообщения), которой обменивается отправитель и получатель
Дополнительные	– совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией
	– создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координация их задач и действий
	– регулирование и рационализация информационных потоков

Типы коммуникаций



Whatsapp

Skype

Viber

Способы коммуникаций

Устные

- повышенная оперативность обратной связи;
- способствует обмену идеями и мнениями;
- имеет менее официально-бюрократический характер;

Письменные

- возможность более тщательной подготовки и обдумывания сообщения;
- мнение адресата не влияет на выражение собственного мнения;
- возможность обращения к первоисточнику для проверки информации;

Способы коммуникаций

Устные

- позволяет почувствовать эмоциональное восприятие собеседника;
- возможность передать не только информацию, но и отношение к ней;
- возможность использования для замечаний более подходящего способа;
- возможность воспринимать элементы невербального общения.

Письменные

- возможность сэкономить время при необходимости общения с большим числом людей.

Резюме

Коммуникации: применяем гармонично

Общение письменное + устное = основа

действ



5 правил делового письма

1. Цель письма

5 правил делового письма

1. **Цель письма**
2. **Максимально вежливое общение**

5 правил делового письма

1. **Цель письма**
2. **Максимально вежливое общение**
3. **Подпись и контактные данные**

5 правил делового письма

1. **Цель письма**
2. **Максимально вежливое общение**
3. **Подпись и контактные данные**
4. **Отвечаем всегда!!!**

5 правил делового письма

1. **Цель письма**
2. **Максимально вежливое общение**
3. **Подпись и контактные данные**
4. **Отвечаем всегда!!!**
5. **Принцип ОК/не ОК**

Беседа. Подготовка

Факторы, влияющие на беседу:

- свобода действий;
- личность собеседника, его поведение;
- Ваше отношение друг к другу;
 - тема беседы;
 - место и время беседы;
 - мотивы и цели!!!

Беседа. Активное построение



Беседа. Активное построение

Внимательное слушание



Беседа. Типичные ошибки

**Нет
цейтноту!!!**



**Отсутствующий
взгляд, небрежная
поза – не допустимо!**



Телефон – убрать!!!



Активная беседа. Убеждение

Убедить других можно лишь при помощи безотказных аргументов, поэтому целенаправленное аргументирование - основное умение, которым должны обладать сотрудники всех уровней.

Активная беседа. Убеждение



Активная беседа. Убеждение

**Ориентироваться в беседе стоит
на: факты,
договоренности и правила,
индивидуальный и коллективный
опыт, примеры, стандарты и
ценности, привлечение эмоций.**

Как поступать с аргументами

собою и другими



Как высказать собственное мнение?

**Официальность – нередко
свидетельство
неуверенности (зачастую
вызывают раздражение и
негатив, подчеркивают
неопределенно-личное
отношение)**



Как высказать собственное мнение?



Высказываемся от первого лица



**«Подключаем»
эмоциональность**

Как высказать собственное мнение?

**Управляем на уровне
метакоммуникаций**

**Говорим о ходе
самой беседы, как
она организована
и как должна
проходить**

Как высказать собственное мнение?

**Управляем на уровне
метакоммуникаций**

**Говорим о ходе
самой беседы, как
она организована
и как должна
проходить**

Внешний вид и жестикуляция

**Первое впечатление-
решающее!!!**

Что влияет на первое впечатление о человеке?

ВНЕШНОСТЬ	32
ОДЕЖДА	26
ПОВЕДЕНИЕ	19
ХАРАКТЕР	11
УМ	8
РАЗГОВОР	4

Внешний вид и жестикуляция

Первое впечатление- решающее!!!

Everyone sees what you appear to be...



...few really know what you are.

-Niccolò Machiavelli

Внешний вид и жестикуляция

Ваша визитная карточка

Одежда



Жестикуляция, речь.



**Задавайте
правильные
вопросы)))**

Организация эффективного общения

Резюме

1. Процессы коммуникаций являются жизненно важными связующими звеньями в любой социальной среде;
2. Основные способы коммуникаций: разговорные, письменные, невербальные;
3. Применение различных способов должно быть гармоничным и целенаправленным;
4. Письменное общение: **в**ежливо, **в**овремя, «**в** контакте»;
5. Устное общение: подготовка, активное построение, убеждение, эмоциональность;
6. Невербальное общение: значение внешнего вида, жестикуляции, интонации;
7. Выстраиваем эффективное общение!

**СПАСИБО ВАМ
ЗА ТЕРПЕНИЕ,
ВНИМАНИЕ И
АКТИВНОСТЬ!!!**



**ЕСЛИ НЕТ СВОЕЙ ЦЕЛИ В ЖИЗНИ,
ТО ПРИХОДИТСЯ РАБОТАТЬ НА
ТОГО, У КОГО ОНА ЕСТЬ**