

Деловое общение

вербальные и невербальные
средства общения, виды общения,
психологические трудности общения

Средства общения

- Речь
- Околоречевые
- Надречевые
- Движения
- Пространственно-временные характеристики общения

Средства общения

Невербальные

Поза

Взгляд

Мимика

Жест

Вербальные

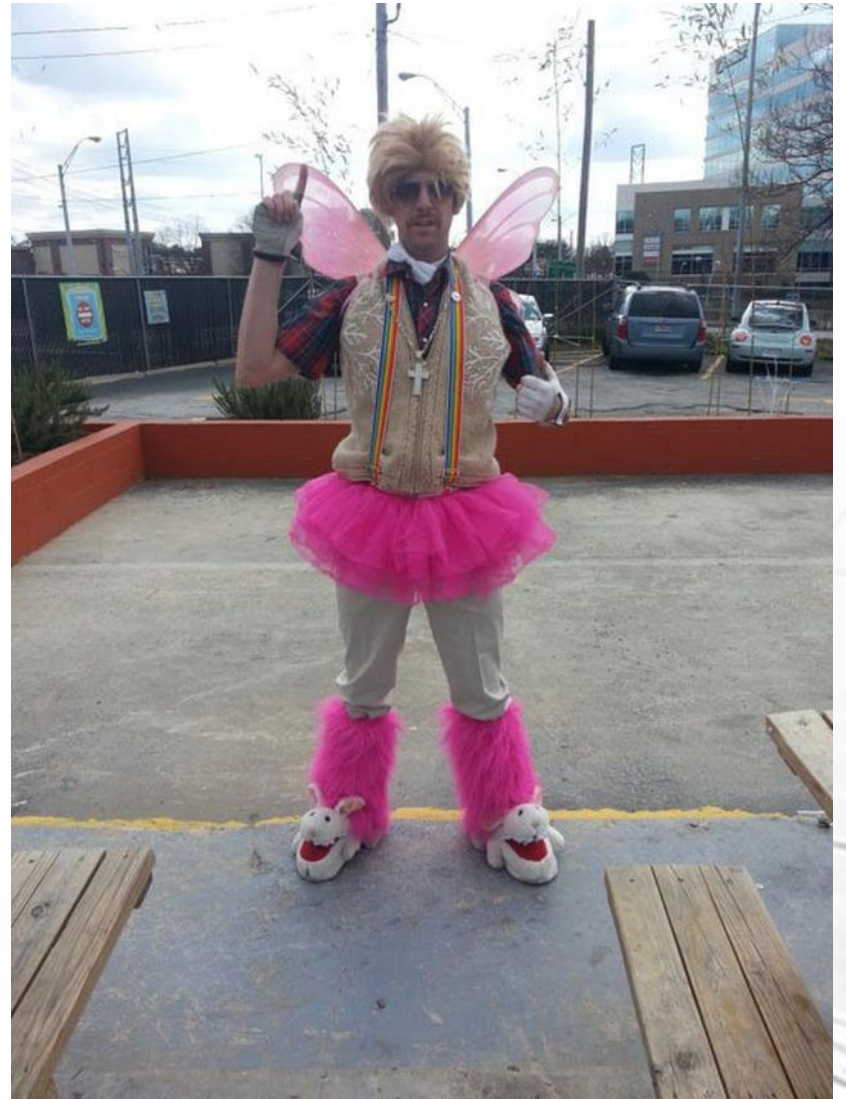
Речь

Виды общения

Основные классификации	Виды общения	Краткая характеристика, примеры ситуаций
1. По числу участников	Межличностное – групповое – массовое	Беседа двух друзей – урок в школе - митинг
2. По расположению в пространстве и отношению ко времени	Контактное – дистантное	Общение «здесь и сейчас» - разделены во времени и/или пространстве (переписка, диалог по телефону)
3. По установочной задаче	Фатическое-нефатическое	Лекция, переговоры – поздравительная открытка
4. По внешним условиям и соблюдению социальны ролей	Официальное- неофициальное	Деловое (учебное) – повседневное (компания друзей)

Встречают по одежке, а провожают по уму

- Зрительный контакт
- Рукопожатия
- Приветствие и мотивирующее утверждение
- Обращение по имени
- Внешний вид



Основные приемы активного слушания

- Прием «Эхо»
- Прием «Резюме»
- Прием «Логическое следствие»
- Прием «Невербальное сопровождение»
- Эмоциональное повторение услышанного