

Расширение диапазона коммуникативной компетентности



Общение

это сложный, многоуровневый процесс установления и развития отношений между людьми, который представляет собой обмен информацией, восприятие и понимание человеком другого человека

Виды общения

```
graph TD; A[Виды общения] --> B[Социально-ролевое или деловое общение]; A --> C[Межличностное общение];
```

Социально-ролевое
или
деловое общение

Межличностное
общение

Деловое общение

это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели

Цели делового общения предполагают:

- заключение контракта;
- разрешение проблем;
- договоренность о чем-либо;
- изменение точки зрения собеседника;
- корректировка неправильной информации;
- увеличение дохода;
- рост личного влияния;
- служебный рост;
- приобретение новой информации.

Деловое общение

Прямое
(непосредственный
контакт)

Косвенное (телефонный
разговор, письма и т.д.)



Специфика делового общения

регламент

то есть подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, принятыми на данной территории, профессиональными этическими принципами, принятыми в данном профессиональном круге лиц

Средства
делового
общения
и формирования
имиджа

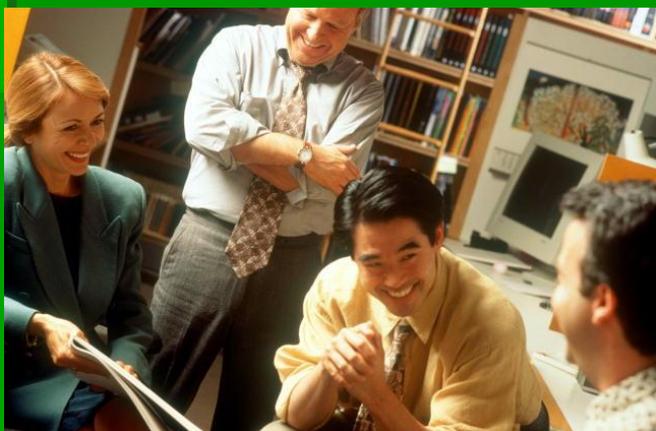
Вербальные
средства –
деловой язык

Невербальные
средства –
жесты, мимика,
поза и т.д.

Техники формирования вербального имиджа:

- вести разговор в позитивном русле;
- необходимо учитывать личные интересы собеседников;
- не забывать при разговоре с собеседником инициировать улыбку;
- умение слушать и слышать собеседника (клиента, сотрудника)
- смелее преодолевать некоторые социальные табу (не явно обоснованные или архаичные запреты на определенные темы).

Эффективное общение — это позитивный диалог



Умение слушать и слышать предполагает:

- Собеседники говорят на одном языке
- Собеседник старается понять смысл высказываний партнера, его желания и мотивы
- Один из собеседников владеет техниками общения (пристройка)
- Проявление толерантности и эмпатии



Невербальные средства

- Выразительные движения тела - так называемое экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы и т.д.)
- Звуковое оформление речи (высота, громкость, скорость, ритмичность и т.д.)
- Одежда, аксессуары, косметика, украшения и т.п.
- Контакт глаз
- Организация рабочего и личного пространства

В процессе невербальной коммуникации люди получают информацию, и во-первых, это информация о личности коммуникатора. Она

включает сведения о:

- 1) темпераменте человека;
- 2) его эмоциональном состоянии в данной ситуации;
- 3) его "Я" - образе и самооценке;
- 4) его личностных свойствах и качествах;
- 5) его коммуникативной компетентности;
- 6) его социальном статусе;
- 7) его принадлежности к определенной группе или субкультуре

Зоны приближения

- 350 см и более – публичная (открытая) зона



120 см - 350 см – социальная зона



45 см – 120 см – личная зона (нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнерами)



45 см и менее – интимная зона (в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято)



Нарушение пространства и интимной зоны



Позиции за столом

■ Угловая позиция

подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.



■ **Позиция рядом**

Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

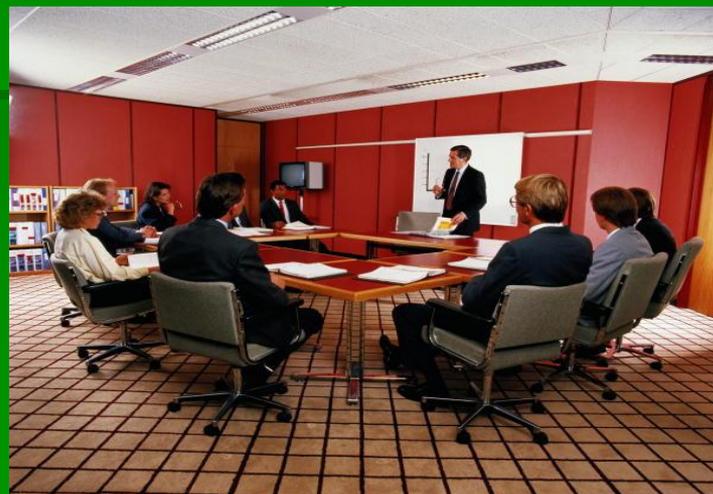


- **Позиция друг против друга**

Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.



Форма стола



Тест
«Эмоциональный интеллект»

Варианты ответа:

Верно – В

Скорее верно – СВ

Скорее неверно – СН

Неверно - Н
