

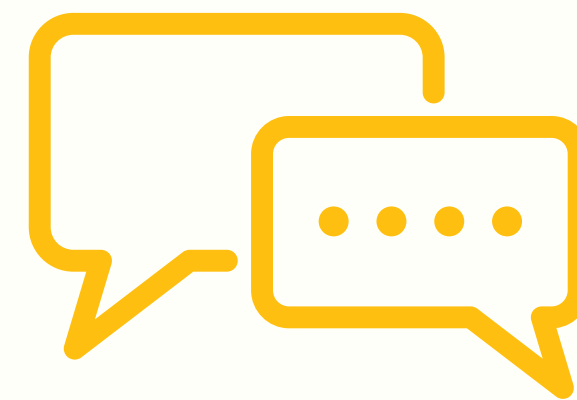


Как развивать коммуникационные навыки?

*Единственная настоящая роскошь - роскошь
человеческого общения. Экзюпери*

спикер - Ольга Попова-Качёлкина

Суть коммуникативных компетенций состоит в том, чтобы знать «когда следует говорить, и когда – молчать, о чем следует говорить, с кем, когда, где, в какой форме». (Делл Хаймс, учёный, который ввел термин в употребление)



Коммуникация - процесс создания общего понимания

Коммуникабельность - эффективное взаимодействие
способность к установлению контактов с новыми людьми

В 2016 году президент Всемирного экономического форума в Давосе Клаус Шваб объявил, что началась Четвертая технологическая революция. Это значит, что скоро все за нас будут делать роботы, а **каждый востребованный сотрудник должен будет уметь:**

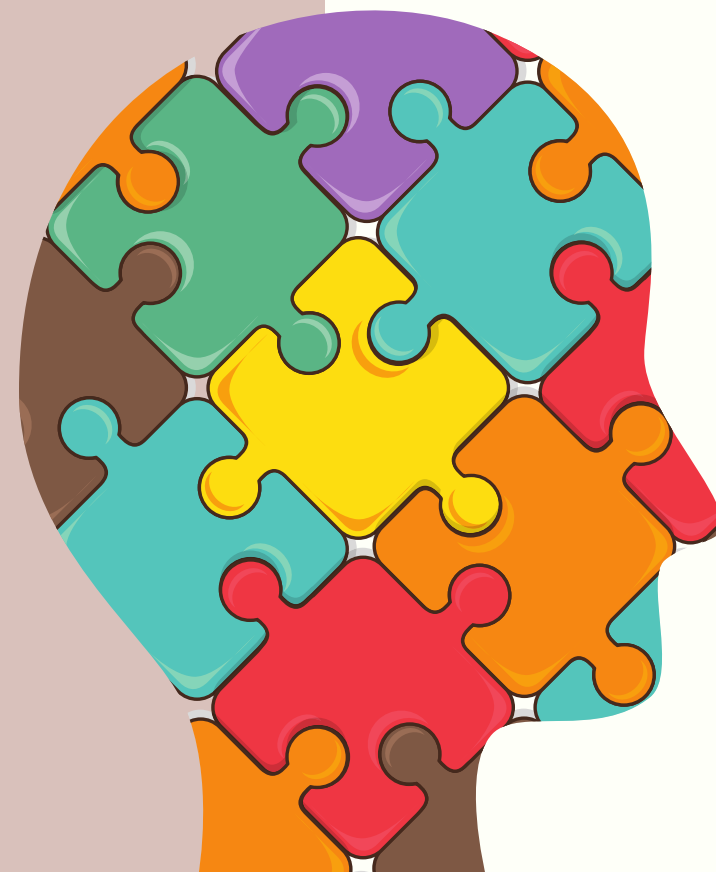
- решать комплексные задачи
- думать критически
- творчески мыслить
- управлять людьми
- работать в команде
- распознавать эмоции других людей и свои собственные, управлять ими
- формировать суждения и принимать решения
- ориентироваться на клиента
- вести переговоры
- быстро переключаться с одной задачи на другую



«Система 4К»:

- Критическое мышление
- Креативность
- Коммуникация
- Координация

- Умение договариваться и налаживать контакты, слушать собеседника и доносить свою точку зрения стало **жизненно важным навыком.**
- Координация (сотрудничество) тесно связана с коммуникацией, - умение определить общую цель и способы ее достижения, распределять роли и оценивать результат.



- **Коммуникативные компетенции в рабочей среде**

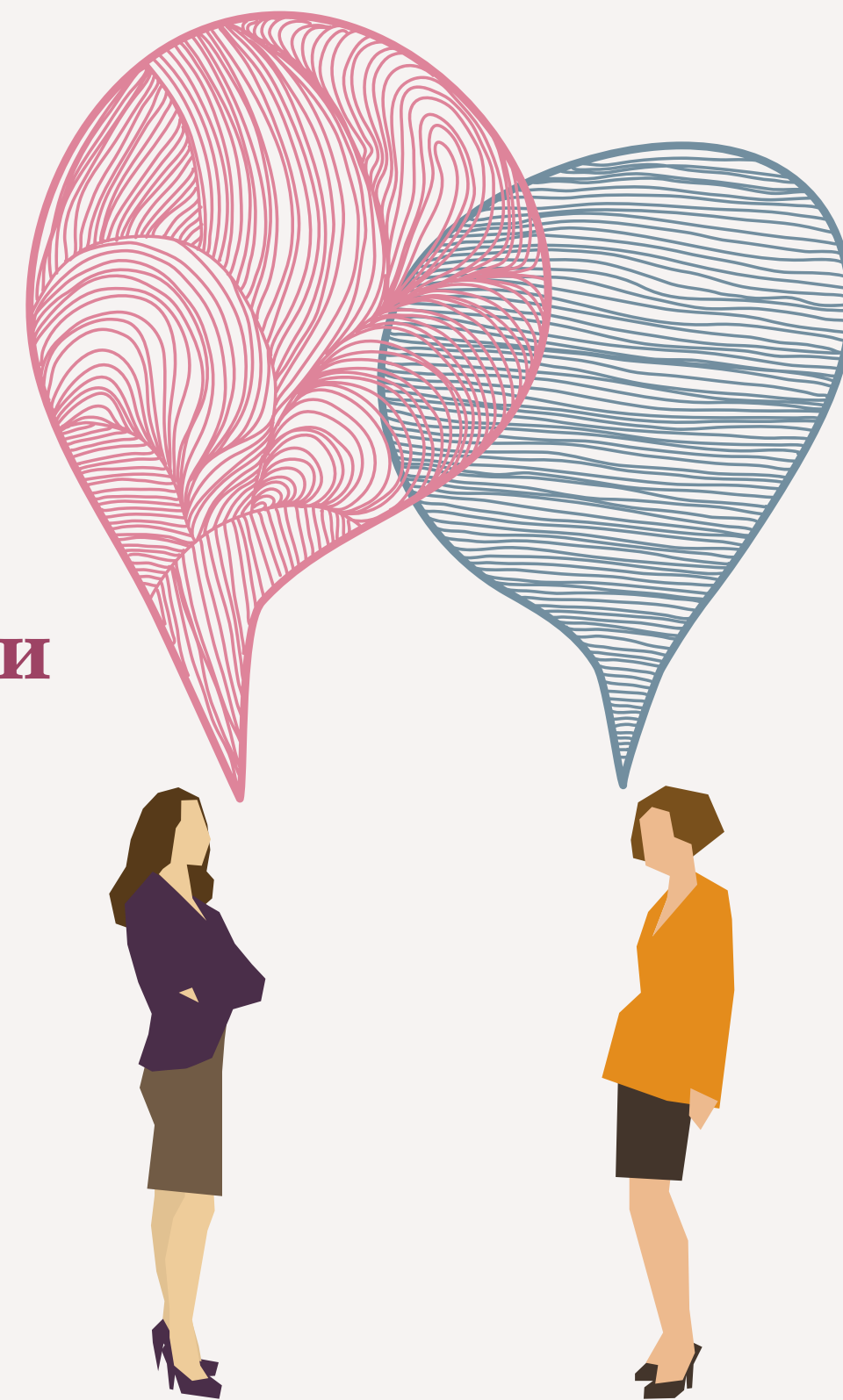
На профессиональном уровне необходимо уметь взаимодействовать с коллегами, принимать правильные решения даже в стрессовых ситуациях. Коммуникативные компетенции с каждым разом все больше ценятся в резюме.

- **Коммуникативные компетенции в сфере образования**

При обучении коммуникативным компетенциям мы сами должны быть хорошими коммуникаторами. Помогайте своим детям верить в себя и свои таланты

- **Коммуникативные компетенции в повседневной жизни**

Ключевые компетенции
будущего
управление проектами
работа с людьми
клиентоориентированность



коммуникативные навыки

УМЕНИЕ СЛУШАТЬ

Как развивать ? внимательно слушать другого - резюмировать сказанное, понять смысл.

УМЕНИЕ ДАВАТЬ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ

1 - позитивная - похвалить 2 - конструктивная (не переходим на личности, оцениваем действия и поступки) 3 - похвалить за старание.

УМЕНИЕ ВЕСТИ ДИСКУССИЮ

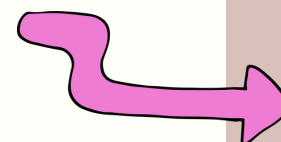
не перебивать, не переходить на личности, если критикуете, резюмировать, держать фокус на теме дискуссии. работа в группе

УМЕНИЕ ПОДДЕРЖАТЬ ДРУГОГО

УМЕНИЕ РАЗРЕШАТЬ КОНФЛИКТЫ

проанализировать конфликт со всех сторон.
стратегии разрешения - сотрудничество,
компромисс, противостояние, уклонение

*Искренне
интересоваться
людьми с
которыми вы
общаетесь - залог
успеха в
коммуникации*



ГЛАВНОЕ НЕ ГОВОРИТЬ - СЛУШАТЬ....

внимание к собеседнику - узнать о его
ценностях и интересах, задавайте вопросы



БЫТЬ ОТКРЫТЫМ И ИСКРЕННИМ

закрытые позы, отстраненный взгляд не лучший
вариант для эффективных коммуникаций

ЭТО СТОИТ ЗАПОМНИТЬ

ЭМПАТИЯ - КЛЮЧ К УСПЕХУ

Понимать другого человека, смотреть на
ситуацию или проблему его глазами
Уходить от прямой критики, развивать
навык поддержки.



ОТМЕЧАТЬ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ, ДОСТОИНСТВА

Мы все хотим внимания и признания



не забывайте, пожалуйста...

- Общение, партнерство должно быть в формате **win- win** или очень быстро надоеет второй стороне.
- Относитесь к собеседнику, партнеру, коллеге и т.д. как вы хотите, чтобы относились к вам...
Дни рождения, важные даты, праздники.

Показывайте, говорите людям
как вы их цените,
поздравляйте с
достижениями, отмечайте
успех





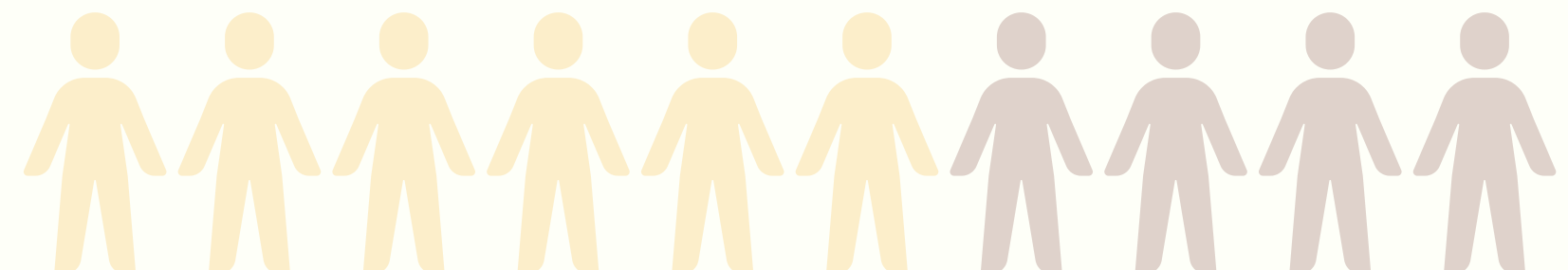
*не только в деловой коммуникации,
но в ней особенно*

Думайте, что хочет ваш бизнес партнёр или компания. Чаще случается наоборот

Соблюдайте сроки, договоренности. Если вы не успеваете – предупреждайте

Открыто обсуждайте все форс мажоры, проблемы

Продолжайте общаться и после окончания проекта. Создавайте свой социальный капитал



Онлайн коммуникация



- Привет,...
- Нет голосовым сообщениям, если...
- Объединяйте текст, если...

Не думайте, что вас узнают по аватару... представляйтесь, если только начинаете общаться с человеком



ЗАПИСЫВАТЬ, СЛУШАТЬ, АНАЛИЗИРОВАТЬ



Анализируйте свой разговор, внимательно слушайте тон, скорость, эмоциональную окраску и контент диалога, определите, что нравится, а что нет в собственных фразах.

ЗАПОМИНАТЬ ЦИТАТЫ И ИНТЕРЕСНЫЕ ФАКТЫ



Полезно для развития коммуникационных навыков. Можно использовать в речи поговорки, истории и притчи. Их можно вставлять в беседу, поддержать речь собеседника

РАБОТАЮЩЕЕ УПРАЖНЕНИЕ «ПРОДАЙ РУЧКУ»



Учит подбирать и структурировать аргументы, описывать выгоды предмета, переводить его минусы в плюсы, использовать факты, чувство юмора и задействовать фантазию



УЛЫБКА



В качестве коммуникационного инструмента как нельзя лучше срабатывает искренняя улыбка.

улыбку всегда «слышно» на другом конце провода.

УПРАЖНЕНИЕ НА ФОРМИРОВАНИЕ ВЫДЕРЖКИ



Во время общения с агрессивно настроенными людьми стоит представить вокруг себя стеклянный купол, воображать своего оппонента тем человеком, которого уважаем, понимаем, и нам захочется его понять и ответить в позитивном ключе.

ПРАВИЛО ТРЕХ «ДА»



Выстраивайте вопросы и фразы в начале беседы таким образом, чтобы собеседник трижды согласился. Это задаёт положительный фон диалогу и переубедить оппонента будет проще, если это вдруг потребуется.



спасибо

Ольга Попова - Качёлкина
руководитель департамента КСО ЛУИС+