



Московский гуманитарный  
институт  
имени  
**Е.Р. Дашковой**  
1992

# **Коммуникативная компетентность современного специалиста**

**Тренинг – семинар  
27 февраля, 29 февраля и 5 марта 2012 года.**

---



Эффективные коммуникативные приемы как средство  
повышения качества деятельности

**Цель**

---

1. Определить понятие коммуникативной компетентности у современного специалиста;
2. Показать этапы при вступлении в контакт;
3. Использовать коммуникативные приемы в деятельности;
4. Применить техники снижения эмоционального напряжения;
5. Разработать методические пособия для участников.

# Задачи

---

- Коммуникативная компетентность современного специалиста;
- Этапы вступления в контакт;
- Коммуникативные приемы;
- Снижения эмоционального напряжения;
- Методические пособия для участников.



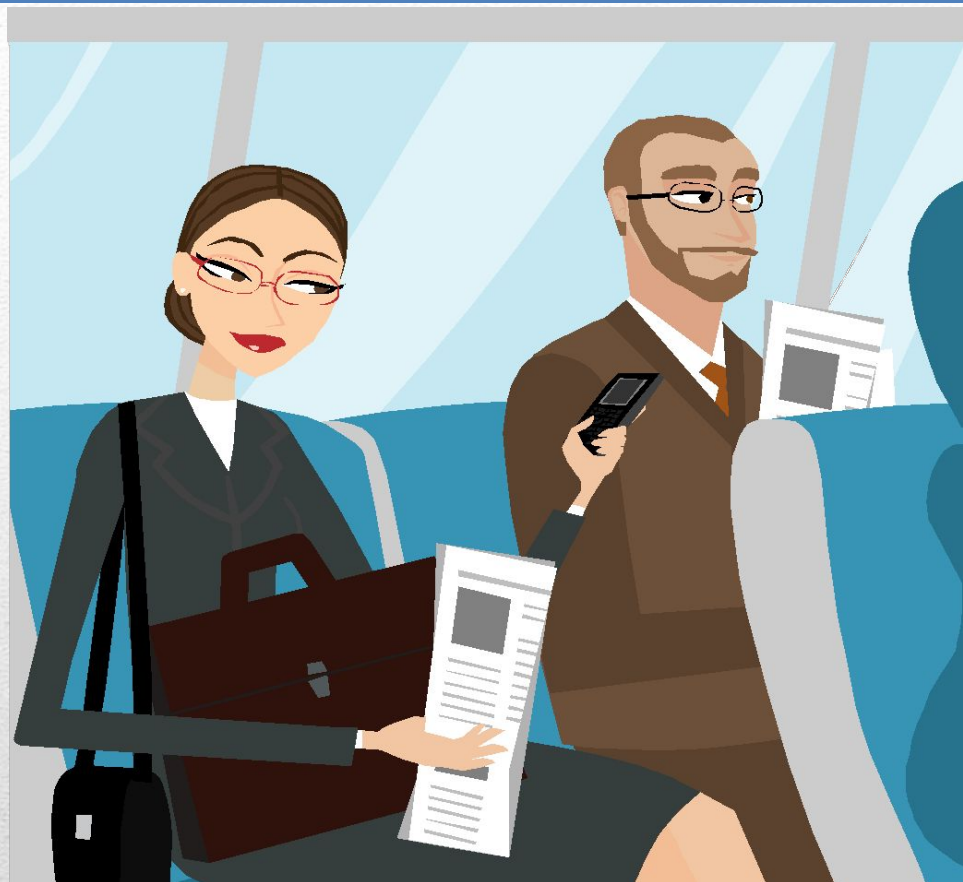
# Программа тренинга -семинара

---

# **1-ЫЙ ТРЕНИНГОВЫЙ ДЕНЬ**

---

- общение людей в процессе совместной деятельности: обмен идеями, мыслями, информацией
- сложный процесс, состоящий из взаимосвязанных шагов, необходимых, чтобы сделать мысли одного человека понятными другим



# Коммуникация

## **Коммуникативная компетентность**

---

- это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
- она рассматривается, как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

## **Компетенция**

---

*от лат. competo - добиваюсь, соответствую, подхожу*

- это набор родственных поведенческих индикаторов.
- совокупность знаний, навыков, умений и личностных качеств.

# **Сравнение**

---

Система качеств,  
обеспечивающих  
успешное  
выполнение задач,  
возникающих в  
производственной  
или гуманитарной  
деятельности, а также  
его самообразование  
для развития  
личности,  
организации и  
общества



# Образ современного специалиста

---



Это степень ее соответствия общепринятым требованиям или стандартам. Деятельность человека можно назвать качественной только в том случае, когда, ее результаты неизменно превосходят результаты деятельности другого человека.



# Качество деятельности

---

**Внутренняя**  
(общение человека с самим собой)

**Межличностная**  
(между 2 людьми)

**В малых группах**  
(от 3 до 9 человек)

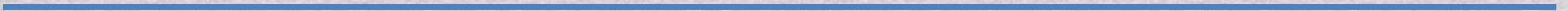
**Публичная**  
(от 10 до 100 человек)

**Организационная**  
(свыше 100 человек)

**Массовая**  
(охватывает большое количество людей)

# Виды коммуникаций

---



**1. Установление  
контакта глаз**  
*(кратковременно).*

**2. Приветствие:**

*а) улыбка;*

*б) обращение по  
имени, имени и  
отчеству;*

*в) рукопожатие  
или легкий поклон.*



# **Техника приветствия собеседника**

---



**Конец 1-ого дня**

**Всего Вам доброго!**

---

# **2-ОЙ ТРЕНИНГОВЫЙ ДЕНЬ**

---

Это умение эффективно и выигрышно подавать себя в различных ситуациях, индивидуальный стиль общения, неповторимый образ, который не только нравится самому себе, но привлекателен для окружающих



# Самопрезентация

---

*Вербальные сигналы* – смысл высказываний, подбор выражений, правильность речи и разные виды ее неправильности

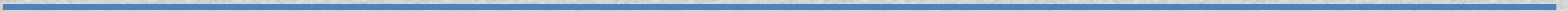
*Паралингвистические сигналы* – особенности произнесения речи и неречевых звуков, качества голоса

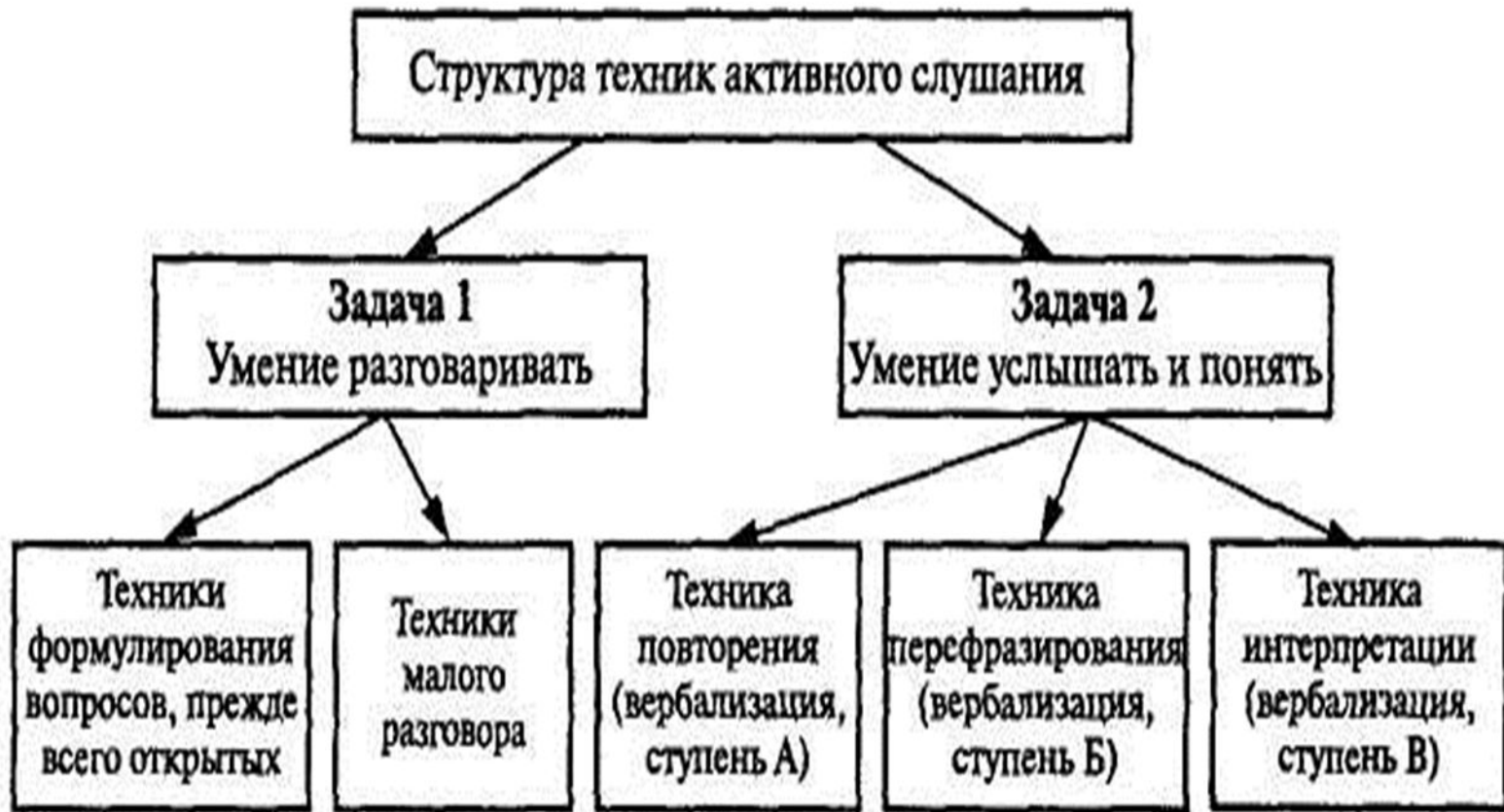
*Невербальные сигналы* – взаимное расположение в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи

# Коммуникативные сигналы

---







# Активное слушание

---

| №  | Коммуникативные техники | Определения  | Как это сделать?   |
|----|-------------------------|--|--|
| 1. | Открытые вопросы        | Вопросы, предполагающие развернутый ответ  | Начинайте вопрос со слов: <i>Что? Как? Каким образом? При каких условиях?</i> и т.п.   |
| 2. | Закрытые вопросы        | Вопросы, предполагающие однозначный ответ (например, сообщение точной даты, названия, указание на количество чего-либо и т.п.) или ответы «да» или «нет» | <i>«Когда истекает срок сдачи проекта?»</i><br><i>«Вы согласны взяться за эту работу?»</i><br>и т.п.   |
| 3. | Альтернативные вопросы  | Вопросы, формулировки которых содержатся варианты ответов  | <i>«Ты предпочитаешь начать самостоятельно работать или привлечь еще кого-нибудь?»</i><br><i>«Вы предпочитаете, чтобы вам задавали вопросы по ходу вашей презентации, после нее или в виде записок?»</i> |

# Виды вопросов

---



# Модель процесса коммуникации

---

**Барьеры коммуникации** – это психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

### **Причины барьеров:**

- Особенности интеллекта тех, кто общается;
- Неодинаковое знание предмета разговора;
- Различный лексикон и тезаурус;
- Отсутствие единого понимания ситуации общения;
- Психологические особенности партнеров;
- Социальные, политические, профессиональные, религиозные различия и т.д.

# **Коммуникативные барьеры**

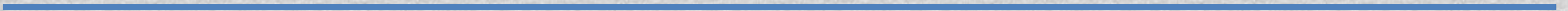
---

- **Уверенное поведение** - поведение, выражающее внутреннюю силу.
- **Уверенный человек** - держит королевскую осанку, смотрит прямо, шагает спокойно, руками жестикулирует смело.



# Уверенное поведение

---





# **Конец 2-ого дня**

**Всего Вам доброго!**

---



# **3-ИЙ ТРЕНИНГОВЫЙ ДЕНЬ**

---

## ***Приемы***

---

- Запугивание
- Запутывание
- Эмотирование
- Скрытое принуждение
- Вовлечение

## ***Техники***

---

- Заражение
- Суггестия
- Побуждение
- Обесценивание
- Игнорирование

# **Манипулирование**

---

- Прием косвенного одобрения.
- Метод Сократа
- Команды и приказы.
- Обманутое ожидание.
- «Взрыв».
- Категорическое требование.
- Совет.
- «Плацебо».
- Порицание.
- Намек.
- Compliment.



# Приемы убеждения

| Снижают напряжение  | Повышают напряжение   |
|---|---|
| 1. Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнении личностных черт и др.) | 1. Подчеркивание различий между собой и партнером   |
| 2. Подчеркивание значимости партнера его мнения в ваших глазах                                  | 2. Принижение партнера негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего |
| 3. Вербализация эмоционального состояния (своего или партнера)                                  | 3. Игнорирование эмоционального состояния (своего или партнера)   |
| 4. Проявление интереса к проблемам партнера   | 4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера  |
| 5. Предоставление партнеру возможности выговориться   | 5. Перебивание партнера   |
| 6. В случае вашей неправоты немедленное признание ее  | 6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее   |
| 7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации                                       | 7. Поиск виноватых и обвинение партнера   |
| 8. Обращение к фактам   | 8. Переход на «личности»  |
| 9. Спокойный уверенный темп речи  | 9. Резкое убыстрение темпа речи   |
| 10. Поддержание оптимальной дистанции угла поворота и наклона тела                              | 10. Избегание пространственной близости и контакта глаз   |

# Техники регуляции эмоционального напряжения

---

## Менее уважительные формулировки для вербализации чувств

## Более уважительные формулировки для вербализации чувств

1б. Вы не понимаете; я не понимаю

1а. Вы удивлены; я удивлен

2б. Вы в депрессии; я в депрессии

2а. Вы огорчены; я огорчен

3б. Вам неприятно, мне неприятно

3а. Вам неуютно, мне неуютно

4б. Вам противно; мне противно

4а. Вы возмущены, я возмущен

5б. Вы нервничаете; я нервничаю

5а. Вас беспокоит; меня беспокоит

6б. Вам обидно; мне обидно

6а. Меня задевает; вас задевает

7б. Вас бесит; меня бесит

7а. У вас вызывает протест; у меня вызывает протест

8б. Противно (вам; мне)

8а. Вызывает дискомфорт (у вас; у меня)

9б. Вы злитесь; я злюсь

9а. Вы сердитесь; я сердит

10б. Вы боитесь; я боюсь

10а. Вы опасаетесь; я опасуюсь

# Формулы вербализации чувств

---



*Будьте специалистом своего дела!*

**Всего Вам доброго!**

---