

КАК СТАТЬ МАСТЕРОМ ОБЩЕНИЯ?

Курс для тех, кто хочет строить успешную коммуникацию и быть понятым правильно





ДЛЯ ЧЕГО НУЖЕН КУРС

Случалось ли, что на работе вы все подробно рассказали клиенту, но он вас все равно не понял?

Знакомо ли вам чувство неудовлетворенности и обиды, когда в ответ на ваши искренние слова близкие люди проявляли пренебрежение и невнимательность?

В этом курсе мы расскажем о том, из каких базовых элементов состоит общение, что влияет на успешность коммуникации, и что делать, чтобы вас понимали правильно.

СОДЕРЖАНИЕ

Курс состоит из 4 частей. Для завершения курса необходимо изучить все модули.

Из модулей Вы узнаете:

1. Что такое коммуникация и как устроено общение
2. Барьеры коммуникации и способы их преодоления
3. Эмоциональный интеллект
4. Особенности деловой коммуникации





Модуль 1

ЧТО ТАКОЕ КОММУНИКАЦИЯ И КАК УСТРОЕНО ОБЩЕНИЕ

ЧТО ТАКОЕ КОММУНИКАЦИЯ?

Коммуникация – это процесс обмена информацией между участниками общения.

ЧТО ТАКОЕ КОММУНИКАЦИЯ?

Примеры коммуникации:

- ! разговор за чашкой кофе
- ! переписка в чате
- ! деловое собрание
- ! звонок по телефону



КАК УСТРОЕНО ОБЩЕНИЕ?

Отправитель сообщения – собирает и передает информацию. Это ключевая роль в процессе коммуникации. Отправитель подбирает информацию, формирует из нее сообщение, выбирает канал связи и отправляет получателю.

Отправитель не обязательно человек. Может быть животным, или даже прибором.





КАК УСТРОЕНО ОБЩЕНИЕ?

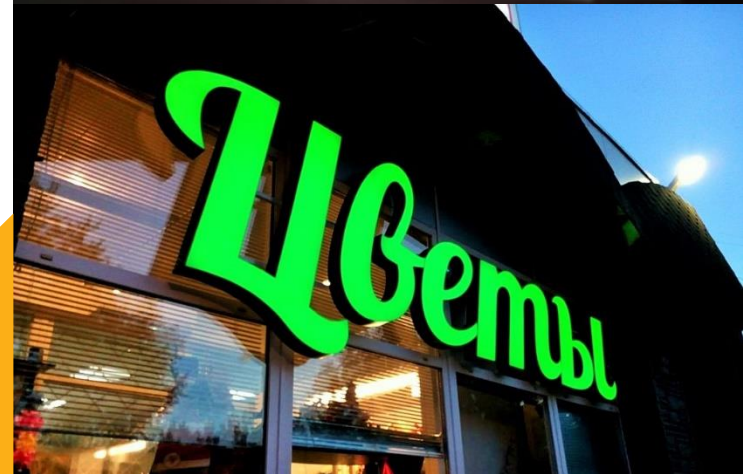
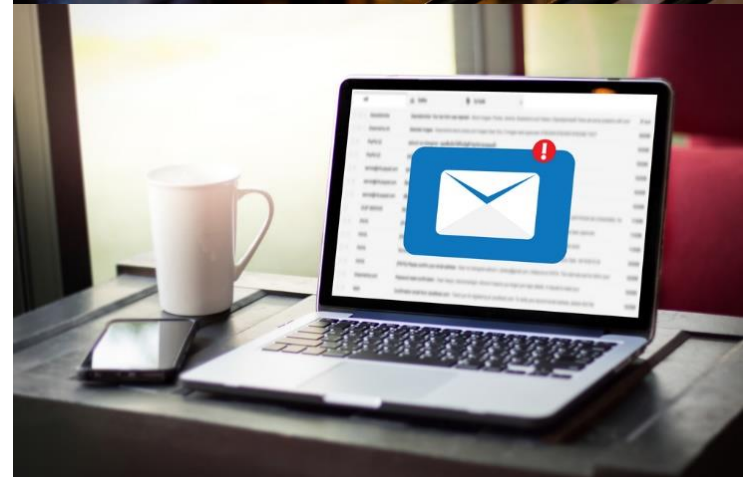
Получатель сообщения – тот кому адресовано послание. Его роль в том, чтобы получить и правильно понять сообщение. В зависимости от того насколько сложное сообщение, получатель справляется быстрее или медленнее.

Получатель не обязательно человек. Может быть животным, или даже прибором.

КАК УСТРОЕНО ОБЩЕНИЕ?

Сообщение – это информация, которую требуется передать получателю. Сообщение оформляется при помощи изображений, текста, или даже выражения лица.

Сообщению всегда имеет определенную форму: устная речь, бумажное письмо, световые сигналы и т.д.



КАК УСТРОЕНО ОБЩЕНИЕ?

Канал связи – это средство передачи информации от отправителя к получателю.

Каналом связи может быть телефонный или интернет провод, радио сигнал, или даже обычный воздух, через который проходит звук нашего голоса.





КАК УСТРОЕНО ОБЩЕНИЕ?

Обратная связь – это реакция, отклик получателя на сообщение. Обратная связь позволяет отправителю понять насколько его поняли, стоит ли что-то повторить или сказать по-другому.

Обратная связь может быть дана в виде ответной реплики, электронного письма или просто в улыбке.

КАК УСТРОЕНО ОБЩЕНИЕ?

Неожиданные примеры коммуникации:

- ★ жестикуляция сотрудника ГАИ на перекрестке
- ★ указатели на дорогах
- ★ рычащая собака
- ★ памятник на площади

Такие ситуации не приходят первыми в голову, когда нас просят объяснить, что такое коммуникация. Но если наложить на эти примеры схему коммуникации, то мы увидим отправителя, получателя и сообщение.

