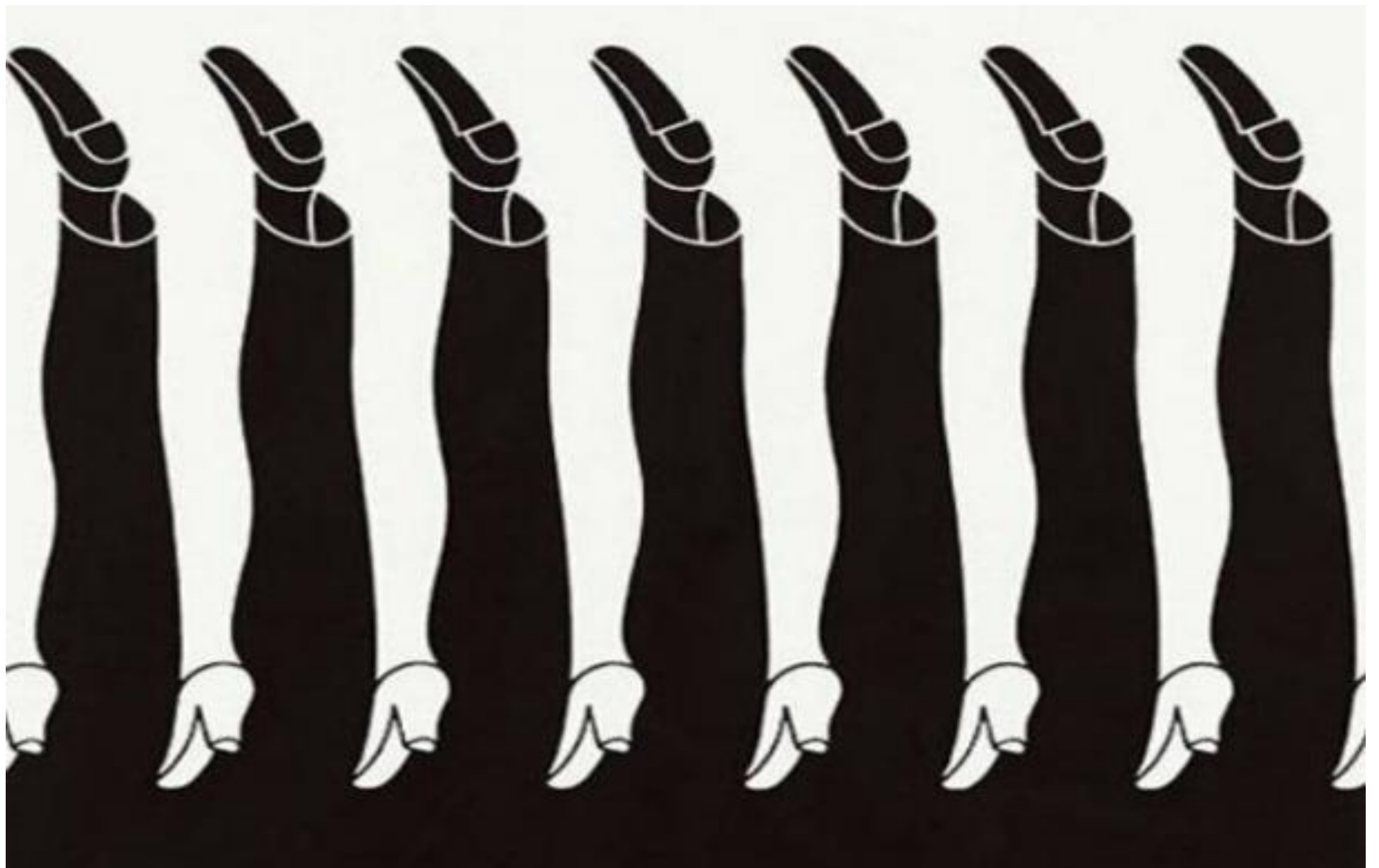




Дмитрий Сергеевич Лихачёв
(1906-1999)

Коммуникативные компетенции

«Коридый человек должен писать так же хорошо, как и говорить. Речь, письменная или устная, характеризует его в большей мере, чем даже его внешность или умение себя держать».



Если первое, что вы заметили, глядя на изображение, это мужские ноги - вы любите и умеете общаться, легко формулируете и доносите свои мысли собеседнику. Это выделяет вас на фоне других и помогает достигать своих целей.

Но вам следует быть более чуткими и внимательными по отношению к другим, порой ваша честность и откровенность может ранить чувства окружающих. Такт и уважение к собеседникам — то, что сделает вас настоящим дипломатом!

Если первое, что вы заметили, глядя на изображение, это женские ноги, то вы — человек, который тщательно подумает прежде чем ответить. Вам требуется время, чтобы хорошенько проанализировать свои чувства и мысли, после вы можете тщательно подбирать подходящие слова... Но именно это может стать причиной недопонимания и некоторой задержки в общении — собеседник может истолковать ваше молчание неверно. Вместо того, чтобы молча размышлять в своем уме — думайте вслух, озвучивайте свои мысли. Тогда вашему собеседнику будет легче понять ход ваших мыслей и в целом общение будет более интересным и продуктивным.

Если первое, что вы заметили — обе ноги, вы относитесь к людям, которые говорят то, что думают, не особо фильтруя речь. “Что вижу — то пою”. Яркий горячий темперамент не дает вам покоя, вам не терпится поделиться эмоциями и впечатлениями как можно быстрее. Вы спонтанны, остроумны, люди восхищаются вами за вашу непосредственность. Но иногда ваши слова могут по-настоящему ранить людей, потому иногда все таки следует думать прежде чем говорить...

Индикаторы коммуникативной компетенции

- Уместно использует элементы невербальной коммуникации.
- Владеет деловым стилем общения.
- Пишет структурировано и грамотно.
- Может быстро адаптироваться к разным собеседникам, аудитории.
- Чувствует себя свободно, используя различные стили.
- Использует широкую линейку выразительных средств.
- Передает точную информацию кратко и с должным уровнем детализации.
- Учитывает при коммуникации особенности собеседника или аудитории.
- Четко и ясно выражает свою точку зрения.

Нина Зверева

ПРАВИЛА делового общения



альпина
ПЕДАГОГ

Базовые правила делового общения



Для первого контакта
используйте Email или
телефон



Используйте в почте,
соцсетях, мессенджерах
одну фотографию



Для продолжения
общения договоритесь о
канале связи



Прежде чем задать
вопрос – воспользуйтесь
поиском



Почта

- Старайтесь отвечать на письма в течение суток
- Старайтесь отправлять письмо только в рабочее время
- Давайте понятную тему письма
- Давайте корректные имена пересылаемым файлам
- Не злоупотребляйте кнопкой «Ответить всем»
- Не злоупотребляйте форматированием текста
- Не злоупотребляйте сленгом и аббревиатурой
- Проверяйте текст письма перед отправкой



Звонки

- Звоните только если это действительно необходимо
- Звоните только в рабочее время
- Договаривайтесь о времени звонка заранее
- Готовьте необходимые документы и материалы до звонка
- Отвечать на телефонный звонок нужно до четвертого звонка, чтобы человеку не пришлось долго ждать ответа
- Не следует употреблять слова «Привет», «Да», «Говорите» при ответе на звонок. Если вы очень заняты и не можете разговаривать, извинитесь и предложите перезвонить. Недопустимо говорить: «Минуточку» и продолжать справляться со своими делами
- Во время разговора считается неприличным что-то пить, есть, шуршать бумагой, задавать вопросы: «Что вам нужно?», «С кем я разговариваю», «Куда я попал?». Воспитанный человек всегда представится и озвучит суть вопроса.
- Если телефонный звонок прервался, то перезванивает тот, кто позвонил.



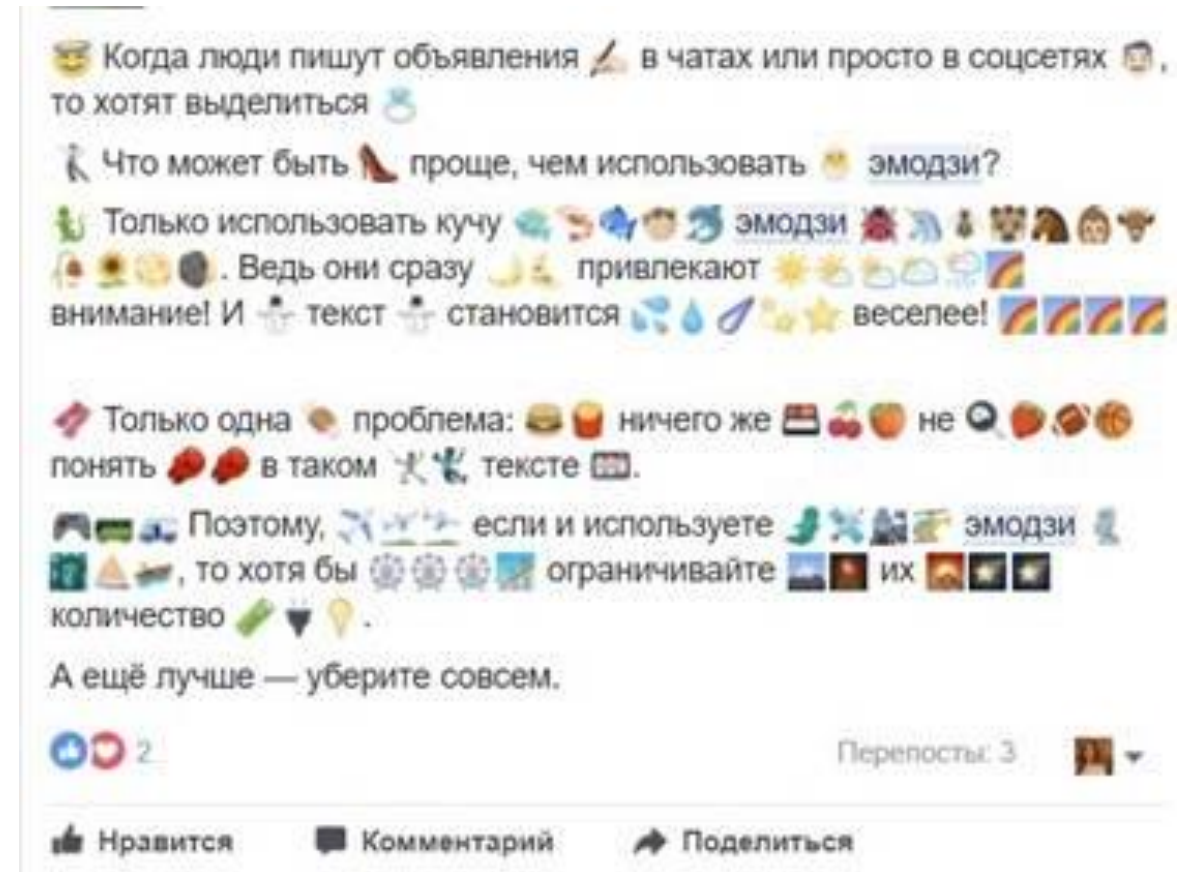
Мессенджеры

- Не отправляйте сообщения вне рабочего времени
- Не бомбардируйте сообщениями при отсутствии ответа
- Излагайте мысли коротко и ясно, не игнорируйте вопросы
- Не разбивайте одно сообщение на несколько мелких
- Не злоупотребляйте сокращениями «пжл» и «спс», пишите полностью
- Не злоупотребляйте голосовыми сообщениями
- Предупреждайте если не можете ответить оперативно
- ИЗБЕГАЙТЕ СЛОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ, НАПИСАННЫХ ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ
- Будьте краткими и чёткими
- Спаму – нет!
- Не злоупотребляйте эмодзи

Будьте грамотными!

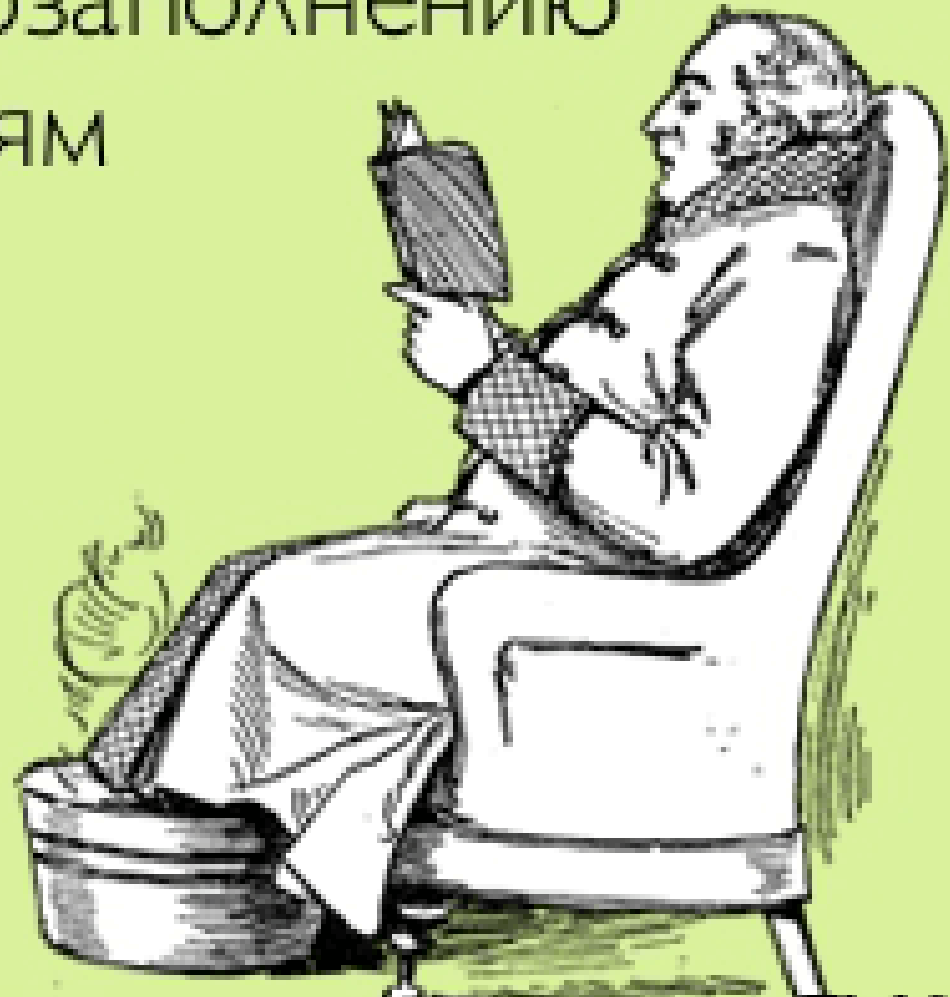


Будьте понятными!

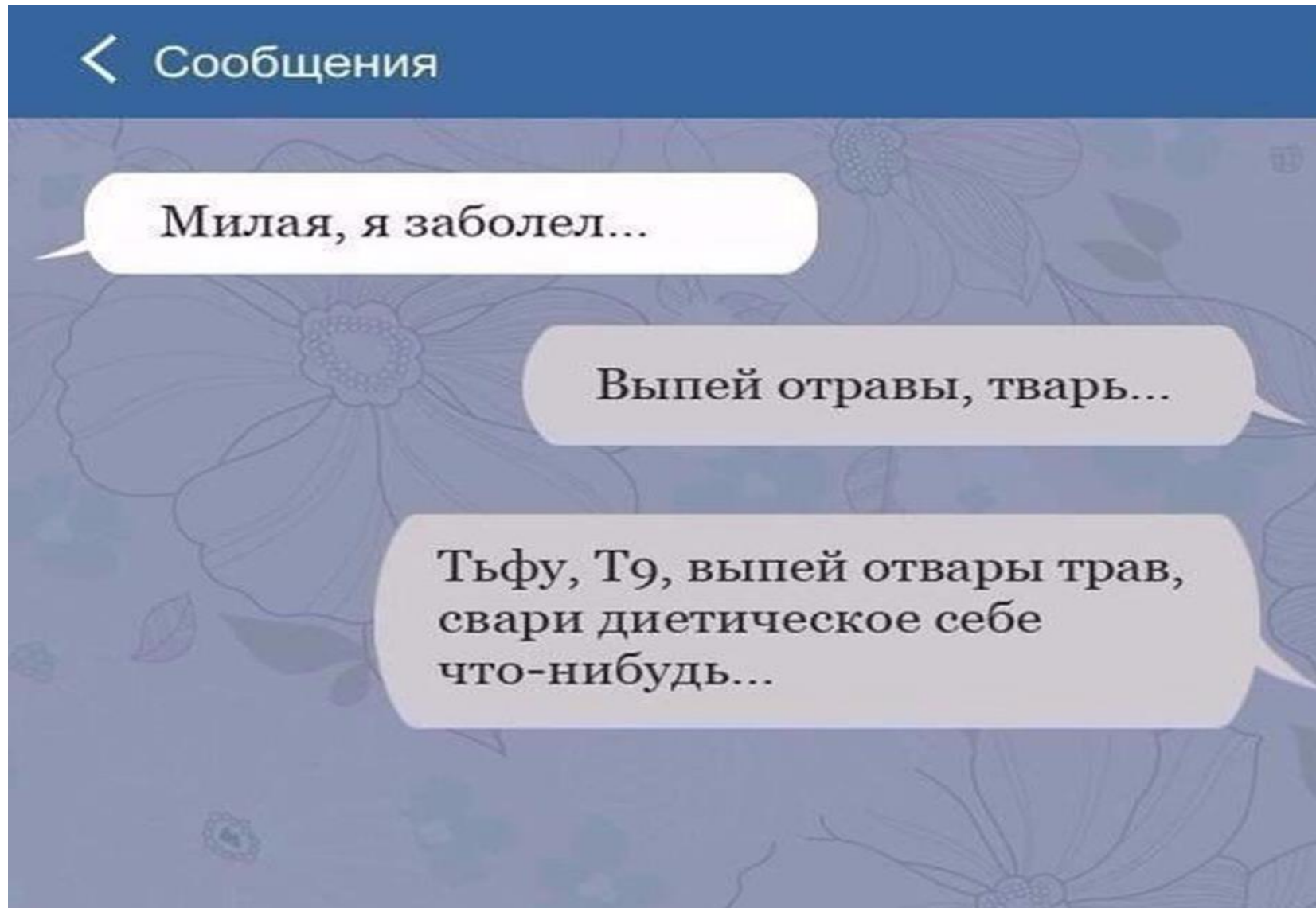


Будьте внимательными!

Благодаря Т9 и автозаполнению
я стал желать друзьям
и знакомым:
сладких псов,
приятных слов,
примятых сов
и помоиной ночи.



Будьте внимательны!





12:28 [notifications] [gift] [Vo] 4G LTE1 [signal] [battery]

facebook [search] [messenger]

[home] [friends] [video] [profile] [notifications 2] [menu]

[redacted] и еще 19 сделали публикации в Хронике [redacted] ...

[blue profile picture] ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ: ВЧЕРА [redacted] [ПОДЕЛИТЬСЯ](#)

[blue profile picture] [redacted] ...

15 ч. • [pets]

Дешёвка, с днём рождения! Счастья, здоровья, позитива, достижения новых высот в профессиональной деятельности. Обнимаю:))!

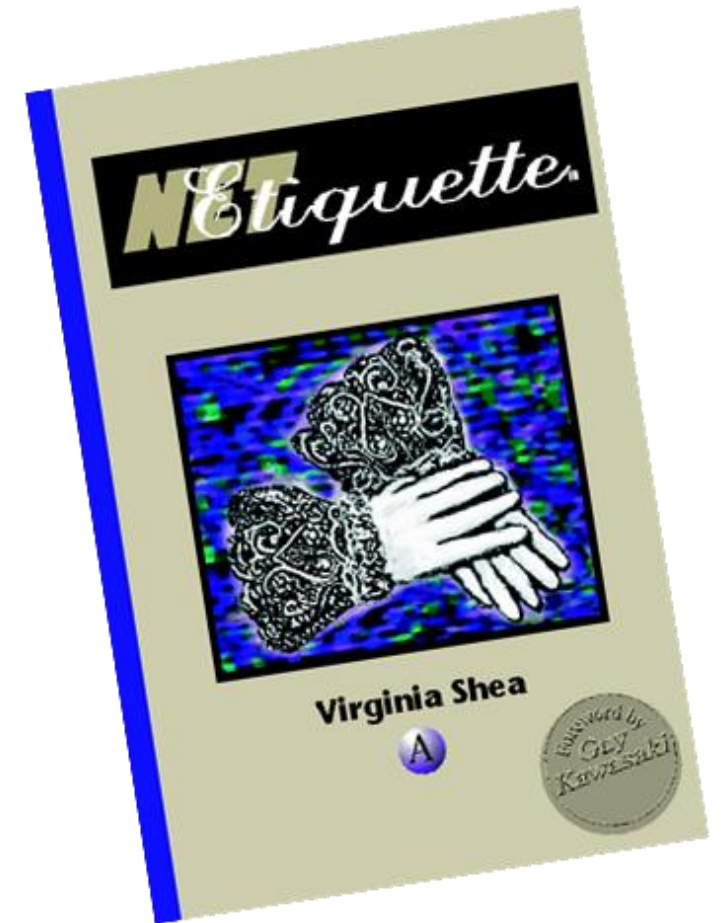
3 комментария

[thumbs up] Нравится [comment] Комментиро... [share] Поделиться

Ещё

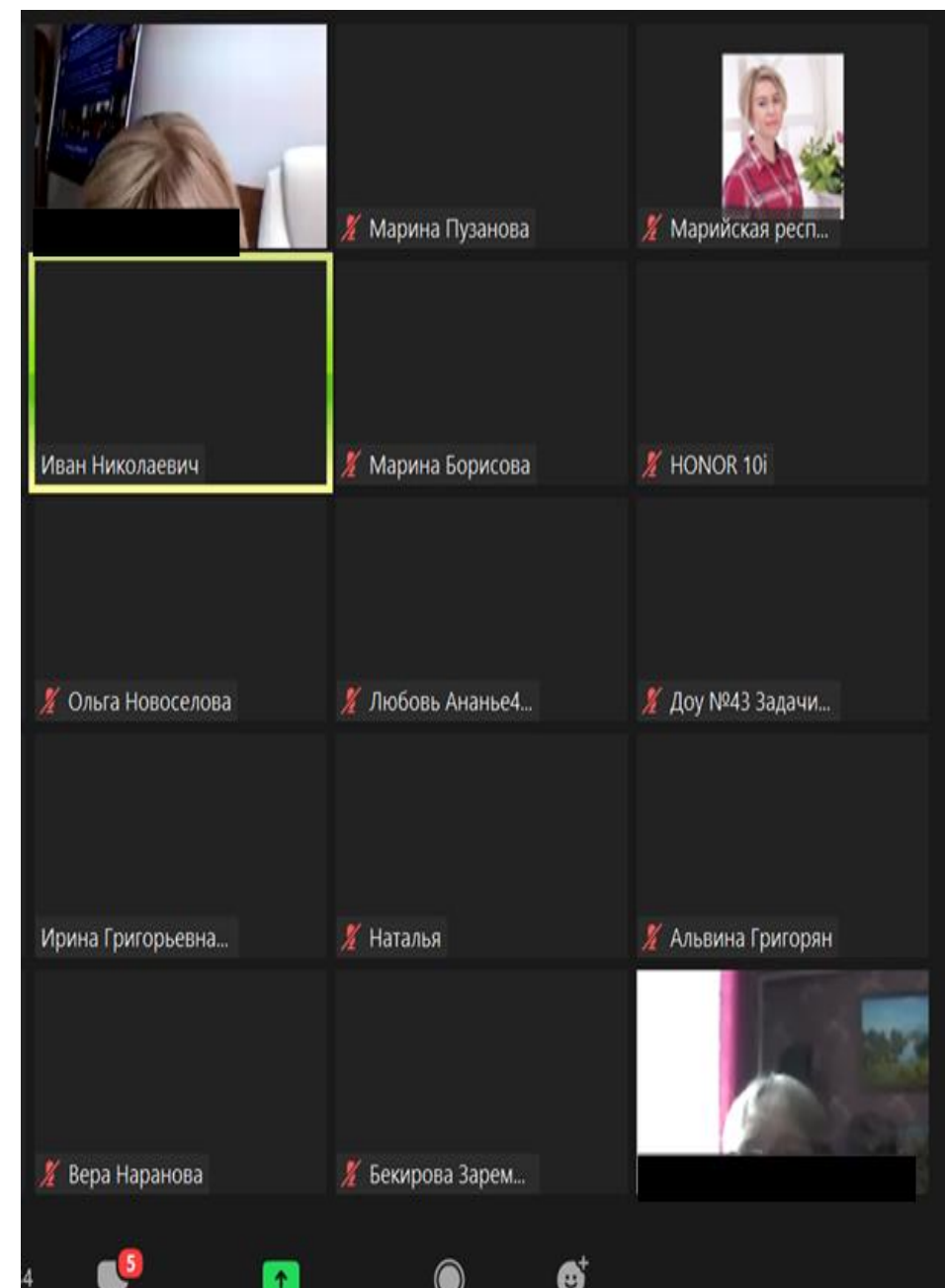
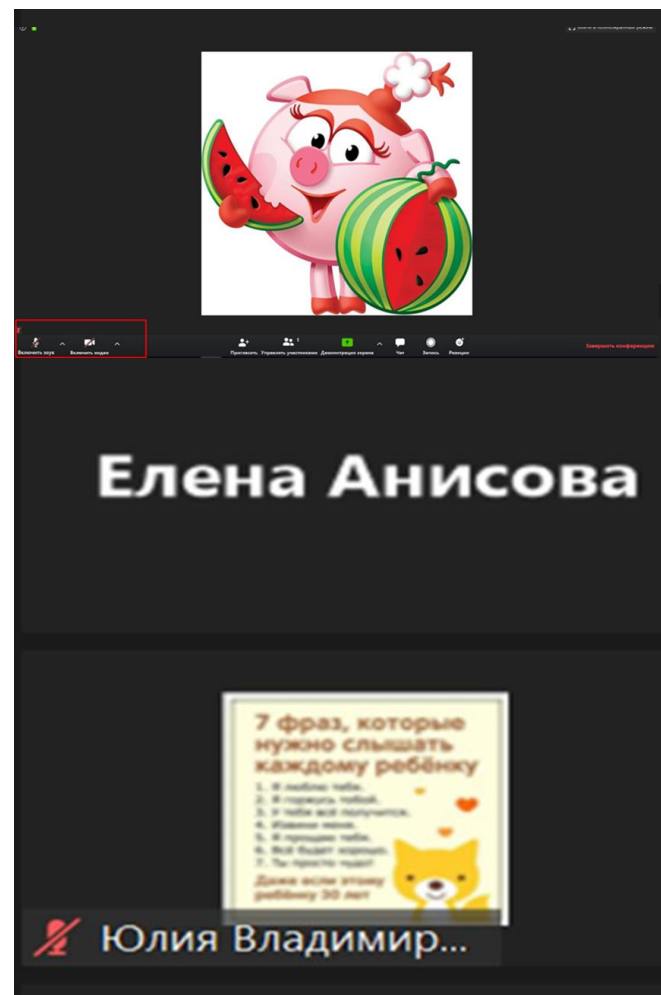
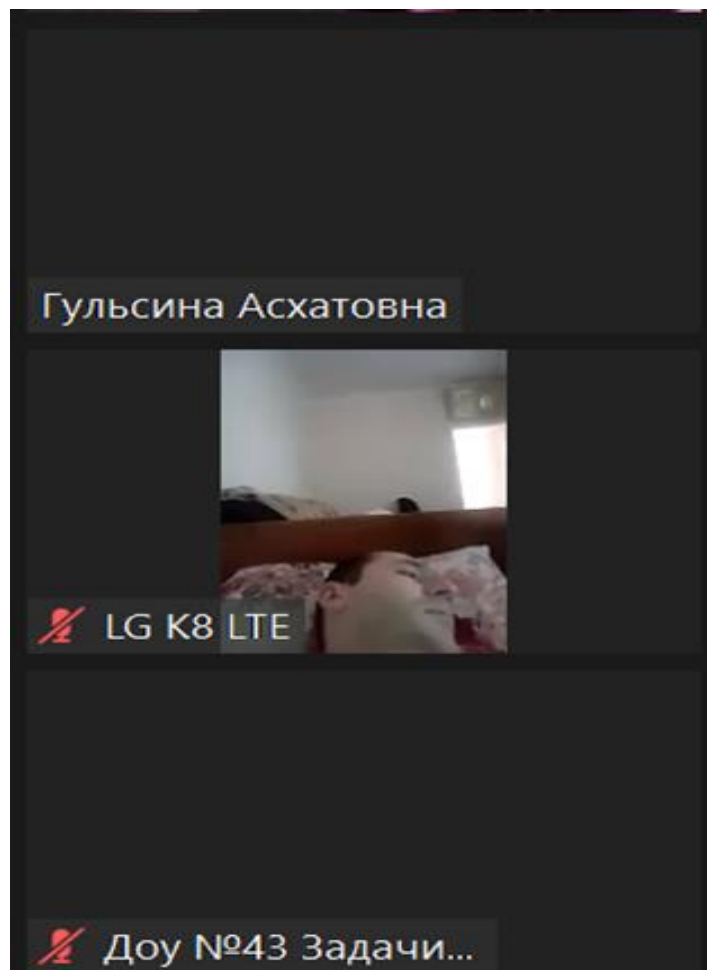
Сетевой этикет

1. Помните, что Вы говорите с человеком
2. Придерживайтесь тех же стандартов поведения, что и в реальной жизни.
3. Помните, где Вы находитесь в киберпространстве. То, что без колебаний принимается в одном месте, могут посчитать за грубость в другом.
4. Уважайте время и возможности других. Одним из следствий этого правила является уважительное отношение к чужому трафику.
5. Сохраняйте собственное достоинство. Вас будут оценивать и по тому, как Вы пишете. Правила грамматики играют важную роль. Не оскорбляйте пользователей.
6. Помогайте другим там, где Вы это можете делать. Если вы увидели вопрос и можете на него ответить – ответьте.
7. Не ввязывайтесь в конфликты и не допускайте их.
8. Уважайте право на конфиденциальность.
9. Не злоупотребляйте своими возможностями. Обладая преимуществами над другими пользователями, не следует пользоваться ими.
10. Учитесь прощать другим их ошибки... или хотя бы время от времени вспоминайте, сколько ошибок сделали вы.



Вирджиния Ши

Видеообщение



ОЛЬГА
ЛУКИНОВА
создатель телеграм-
канала и цифровой
этикет



ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

КАК
НЕ БЕСИТЬ
ДРУГ ДРУГА
В ИНТЕРНЕТЕ



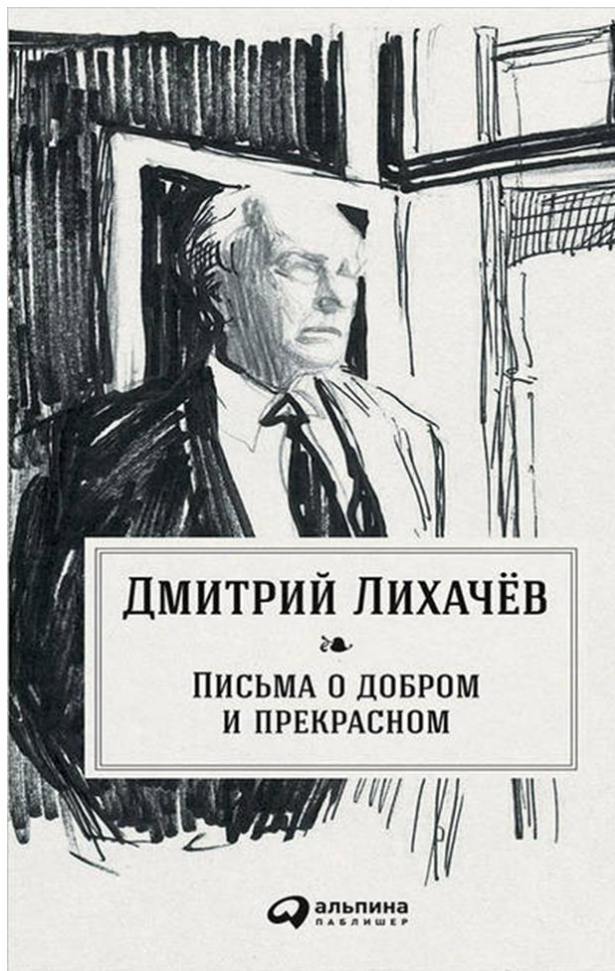
@digitaletiquette



@digitaletiquette



@digital_etiquette_mems



"Надо не запоминать сотни правил, а запомнить одно - необходимость уважительного отношения к другим. А если у вас будет это и ещё немного находчивости, то манеры сами придут к вам или, лучше сказать, придёт память на правила хорошего поведения, желание и умение их применить."