|  |  |
| --- | --- |
| **Навыки** | **Что характеризует** |
| Базовые коммуникации | * уметь понимать цели каждой коммуникации (и свою, и собеседника) * Внимательно и с интересом относитесь к собеседнику * уметь структурировать предоставляемую информацию от общего к частному, от проблемы к решению * опираться в общении на свои интересы и интересы собеседника * регулировать свои невербальные проявления во время коммуникации, понимать невербальную обратную связь собеседника и менять стратегию общения в зависимости от полученной информации * адаптировать стиль общения под уровень собеседника * во время общения удерживать зрительный контакт с собеседником * заинтересовывать собеседников и вовлекать в обсуждение предлагаемой темы * строить беседу по принципу диалога: задавать вопросы, слушать собеседника, комментировать. * эффективно применять приемы активного слушания * четко и по делу формулировать ответы на вопросы собеседников |
| Убеждения и аргументации | * Эффективно добивайтесь поставленных целей в спорных вопросах, при этом сохраняя и укрепляя отношения с собеседниками * Осмысляйте точки зрения собеседников и адекватно на них реагируйте * Достигайте своих целей, принимая во внимание цели оппонентов * Выбирайте оптимальную стратегию поведения при споре, максимально направленную на достижение ваших целей * Внушайте уверенность в значимости своих аргументов * Используйте при аргументации референтные ресурсы * Раскрывайте суть проблемы и эффективно презентуйте предлагаемые решения * Приводите общение к компромиссным или взаимовыгодным решениям и вырабатывайте беспроигрышные методы достижения согласия |
| Работы с информацией и принятия решений | * Принимайте своевременные и оптимальные решения на основании проведенной аналитической работы * Выделяйте объективные критерии, которым должно удовлетворять решение * Соберите необходимую информацию о проблеме. Используйте для этого несколько разных достоверных источников * Определяйте, какой информации не хватает для четкого понимания ситуации * Систематизируете собранную информацию, эффективно представляет ее в виде графиков, диаграмм, схем. Качественно анализируете собранную информацию и выделяете все факторы, влияющие на проблему. * Расставляете приоритеты, определяете, какие факторы являются наиболее значимыми, а какими можно пренебречь * Оцениваете возможные риски и последствия выбранных решений. * После окончательного принятия решения и его внедрения, анализируете его последствия – насколько удачным оказалось решение, все ли значимые факторы были учтены, что необходимо было сделать иначе или изменить в перспективе. * Умеете рассматривать и оценивать ситуацию, проблемы, риски и решения с разных позиций и уровней восприятия. * Эффективно выстраиваете причинно-следственную связь. * В стрессовых и цейтнот ситуациях принимаете решения на основании имеющихся данных и фактов, а не только эмоций. |
| Публичных выступлений и презентаций | * Четко определяете структуру и логику выступления. * Структура вашего выступления всегда соответствует целям выступления. * Слушателям всегда понятна суть ваших тезисов. * Есть логическая связь между блоками выступления. * В конце презентации легко восстановить её общую структуру по памяти. * Есть самый главный и запоминаемый месседж вашего выступления. * Эффективно используете мимику и зрительный контакт. * Мимика подвижная, отражающая ваши эмоции. * Спокойно переводите взгляд с одного слушателя на другого, смотрите в глаза, а не выше или ниже. * Показываете дружелюбие и открытость во взгляде и выражении лица. * Адекватно используете жестикуляцию. * Жесты законченные, открытые, на уровне груди и выше. * Легко подчеркиваете слова и фразы с помощью жестов. * Жесты комфортные: не торопливые, не агрессивные, не избыточные. * Жесты отражают вашу вербальную составляющую (то, что вы говорите). * Для вовлечения слушателей используете голос. * Вас всегда хорошо слышно, при этом громкость меняется для значимых фраз. * Изменяете темп речи для создания нужного эффекта, используете паузы. * Легко и естественно передаёте эмоции с помощью разнообразных интонаций. * Демонстрируете уверенное состояние. * Размеренное, спокойное дыхание (не сбивчивое). * Устойчивые, масштабные, законченные движения в адекватном ритме. * Демонстрирует обаяние. * Поза и осанка: Поза открытая, устойчивая. Осанка прямая, плечи развернуты, без напряжения. Руки вдоль тела или задействованы в жестикуляции. * Нет дефектов речи, нет слов-паразитов. * Слова произносятся полностью, нет эффекта «проглатывания». * Короткие, простые для понимания предложения. |
| Проектного мышления | * Учитываете интересы всех заинтересованных в проекте лиц, определение ключевых факторов для дальнейшего планирования проекта. * Формируете ключевые требования к результатам и работам проекта и их умеете согласовать с заказчиком, создаете структурированное и упорядоченное техническое задание. * Планируете работы по проекту в соответствии с приоритетами, используя сетевой график, диаграмму Ганта и прочие инструменты. * Предварительно выявляете возможные риски и способы их минимизации * Подбираете команду проекта в соответствии с требованиями проекта и распределение работ внутри команды. * Выстраиваете эффективную коммуникацию с заинтересованными в проекте лицами. * Представляете результаты проекта заказчику и анализ итогов проекта. |