|  |  |
| --- | --- |
| 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 | - Осмыслять точки зрения собеседников и адекватно на них реагировать.  - Достигать своих целей, принимая во внимание цели оппонентов.  - Выбирать оптимальную стратегию поведения при споре, максимально направленную на достижение целей.  - Внушать уверенность в значимости своих аргументов.  - Использовать при аргументации референтные ресурсы.  - Раскрывать суть проблемы и эффективно презентовать предлагаемые решения.  - Использовать «невидимую» стратегию спора: делать так, что собеседник не замечает процесса переубеждения.  - Приводить общение к компромиссным или взаимовыгодным решениям и 23 вырабатывать беспроигрышные методы достижения согласия.  - Адекватно реагировать на наличие у других людей иных точек зрения и уметь применять полученную информацию. |
| работы с информацией и принятия решений | - Выделять объективные критерии, которым должно удовлетворять решение.  - Собирать необходимую информацию о проблеме.  - Использовать для этого несколько разных достоверных источников.  - Определять, какой информации не хватает для четкого понимания ситуации.  - Систематизировать собранную информацию, эффективно представляет ее в виде графиков, диаграмм, схем.  - Качественно анализировать собранную информацию и выделять все факторы, влияющие на проблему.  - Расставлять приоритеты, определять, какие факторы являются наиболее значимыми, а какими можно пренебречь.  - Оценивать возможные риски и последствия выбранных решений.  - После окончательного принятия решения и его внедрения, анализировать его последствия – насколько удачным оказалось решение, все ли значимые факторы были учтены, что необходимо было сделать иначе или изменить в перспективе.  - Уметь рассматривать и оценивать ситуацию, проблемы, риски и решения с разных позиций и уровней восприятия.  - Эффективно выстраивать причинно-следственную связь.  - В стрессовых и цейтнот ситуациях принимать решения на основании имеющихся данных и фактов, а не только эмоций. |
| публичных выступлений и презентаций | - Четко определять структуру и логику выступления.  - Структура выступления всегда соответствует целям выступления.  - Слушателям всегда понятна суть 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 переводить взгляд с одного слушателя на другого, смотрите в глаза, а не выше или ниже.  - Показывать дружелюбие и открытость во взгляде и выражении лица.  - Адекватно использовать 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 вербальную составляющую.  - Для вовлечения слушателей использовать голос.  - Всегда хорошо слышно, при этом громкость меняется для значимых фраз.  - Изменять темп речи для создания нужного эффекта, используете паузы.  - Легко и естественно передавать эмоции с помощью разнообразных интонаций.  - Демонстрировать уверенное состояние.  - Размеренное, спокойное дыхание (не сбивчивое).  - Устойчивые, масштабные, законченные движения в адекватном ритме.  - Демонстрировать обаяние.  - Поза открытая, устойчивая.  - Осанка прямая, плечи развернуты, без напряжения.  - Руки вдоль тела или задействованы в жестикуляции.  - Ясность речи.  - Нет дефектов речи, нет слов-паразитов.  - Слова произносятся полностью, нет эффекта «проглатывания».  -Короткие, простые для понимания предложения. |
| проектного мышления | - Учитывать интересы всех заинтересованных в проекте лиц, определять ключевых факторов для дальнейшего планирования проекта.  - Формировать ключевые требования к результатам и работам проекта  - Уметь согласовать с заказчиком, создавать структурированное и упорядоченное техническое задание.  - Планировать работы по проекту в соответствии с приоритетами, используя сетевой график, диаграмму Ганта и прочие инструменты.  - Предварительно выявлять возможные риски и способы их минимизации  - Подбирать команду проекта в соответствии с требованиями проекта и распределять работ внутри команды.  - Выстраивать эффективную коммуникацию с заинтересованными в проекте лицами. |