На первом этапе были рассмотрены общие вопросы, которые будут раскрываться в курсе более подробно. На курсе научусь более грамотно ставить вопросы, строить диалоги и использовать при этом вербальные и невербальные методы ведения разговора.

В разрезе своей деятельности я сталкиваюсь с разными людьми с разными характерами и, которые обращаются по разным вопросам. Мне необходимо строить диалог таким образом, чтобы и компания не теряла лицо, и человек звонящий получил желаемое, даже если по факту это не так. При приходе в офис, важно правильно встретить человека при этом используется невербальное общение, именно это в большей мере составляет впечатление о компании.

Далее я рассмотрела методы построения разговора. Каждый используется при различных ситуациях, также при некоторых обстоятельствах стоит переходить с одного типа на другой. Формирование общения в группе в разрезе общих заданий происходит с использованием продвигающей и противодействующей коммуникации, с решением различных конфликтных ситуаций.

Каждый человек воспринимает информацию исходя из нескольких факторов. В любой коммуникации есть внешние раздражители, которые могут перевести человека в разряд “фона”. Коммуникация будет результативной и эффективной только в том случае, если она идет в обоих направлениях.

Очень подробно освещено общение в группах, что на него влияет и каким образом можно изменить ход речи в группе, когда назревает конфликт. Также рассмотрены вариации, как совмещать вербальную и невербальную формы коммуникации для того, чтобы собеседник или группа людей понимали тебя правильно, т.е. именно то, что ты хочешь им донести. Также выделено место для эмоциональной зрелости, что это такое, для чего нужно и как достичь. В любой организации управление изменениями должно рассматриваться как с точки зрения сотрудников, так и с точки зрения организации, поскольку внесение изменений затрагивает обе стороны.

Затронуты вопросы креативности в разрезе творческого и критического мышления, а также мотивации, манипуляции и лидерства.

Урок 1.

Тезисы с первого раздела:

1. Soft skills – это средства этикета; то, как вы взаимодействуете с людьми, различные виды эмоциональных и когнитивных навыков, которые вы демонстрируете, составляют социальную картину.
2. Рассмотрим способности общаться через различные каналы, такие как вербальные, невербальные, визуальные и слуховые.
3. Задавать вопросы очень важно, потому что это способ проверить, правильно ли вы получили информацию или нет.
4. Конкретные направляющие вопросы, которые основываются на ваших предыдущих наблюдениях и оценках конкретного человека, выражают заинтересованность и участие в вопросе.
5. Мужчины и женщины по-разному взаимодействуют в обществе, есть мнение, что мужчины склонны быть более агрессивными и сосредотачиваться на статусе, пытаются доминировать. В то время, как женщины пытаются установить связи. Это может ввести в заблуждение, когда мужчины и женщины коммуницируют.
6. Позы, которые вы принимаете, могут быть разными и по разному толковаться. Невербальное общение разберем в следующих пунктах.

Урок 2.

Тезисы

1. Разговор в контексте беседы, диалога или межличностного общения — это разговор, в котором основное внимание уделяется взаимодействию, когда оба человека говорят или будут говорить, импровизирован спонтанно.
2. Презентация — это ситуация, когда общается только один человек или группа людей, и ожидается, что другие слушают того, кто говорит.
3. Двусмысленность — это то, чего следует избегать при работе с большей частью аудитории, если только вы не хотите запутать аудиторию, что в очень редких случаях может быть целью презентации.
4. Контекст — именно контекст позволяет вам понять смысл вещей, все, что требует дополнительных объяснений проясняется в контексте.
5. Коммуникация будет результативной и эффективной только в том случае, если мы взаимодействуем, говорим и слушаем, это означает, что она идет в обоих направлениях. Первый шаг к эффективному общению с другими — это успешное общение с самим собой.
6. Стиль общения может быть источником многих проблем, а публичные выступления — один из наиболее часто упоминаемых страхов людей, даже больше, чем страх смерти.
7. Группа означает, что у них есть общая цель, которую они должны достичь. Важно, как она формируется, как ведут себя и общаются друг с другом, какие отношения у них для достижения этой цели.
8. Групповое общение — это повседневные разговоры и отношения, особенно отношения между людьми. Отношения имеют большое значение в функционировании группы.
9. Конфликт — очень естественный процесс, группа может развивать свои собственные способности принятия решений, устанавливая определенную повестку дня, проводя тщательный анализ проблемы, оценивая свои цели и тщательно оценивая альтернативные возможности.
10. Продвигающая коммуникация и противодействующая коммуникация — это способы удерживать группы на задании.

Урок 3.

Тезисы

1. Визуальная культура — это огромное количество визуального, с которым мы связаны и которое должны интерпретировать, заставляет интересоваться ею всех, от кинокритиков до социологов,.
2. Визуальная культура зависит не только от самих изображений, но и от современной тенденции изображать или визуализировать существование.
3. В философии, психологии и когнитивных науках восприятие — это процесс осознания или понимания сенсорной информации.
4. Зрительная система использует врожденное бинарное деление — фигура, на которую мы смотрим, и фон, который представляет собой все остальное и образует фон. Это отношение обратимо, но мы не можем воспринимать одно и то же как фигуру и фон одновременно — для этого требуется ментальное переключение.
5. Неоднозначные иллюзии — это изображения или объекты, вызывающие перцептивное «переключение» между альтернативными интерпретации.
6. Искажающие иллюзии характеризуются искажениями размера, длины или кривизны.
7. Парадоксальные иллюзии создаются объектами, которые парадоксальны или невозможны.
8. Вымышленные иллюзии (галлюцинации) определяются как восприятие объектов, которые на самом деле существуют не для всех, кроме одного наблюдателя, например, вызванные шизофренией или галлюциногеном.
9. Слуховое восприятие — это способность слышать звуки, обнаруживая вибрации.

Урок 4. Тезисы

1. Невербальное общение не имеет смысла без контекста.
2. Выражения лица способны выражать широкий спектр эмоций и широкий спектр выражений, которые не обязательно являются эмоциями. Выражение лица — это не эмоция.
3. В печали в основном происходит то, что только мышцы вокруг этого места, если вы немного опуститесь, немного приподнялся, извините, и, следовательно, у вас есть небольшая морщина на лбу.
4. Удивление — это эмоция, которую очень легко скопировать или легко подражать, не испытывая реального удивления.
5. Отвращение — это эмоция, которая начинается в нижней части лица вокруг носа, вызывая сморщивание носа, а затем сморщивание мышц вокруг губ.
6. Отношения играют важную роль в нашей жизни. Отношения влияют на наше поведение, наши цели и взгляды. Формирование отношений зависит от нашей модели общения.
7. Отношения подчинены человеческим проблемам.
8. Групповая динамика связана с взаимодействием сил между членами группы в социальных ситуациях.
9. Группа относится к двум или более людям, которые разделяют общее значение и оценку самих себя и объединяются для достижения общих целей.
10. Групповая динамика - это система поведения и психологических процессов, происходящих внутри социальной группы, и это может быть внутригрупповая динамика или между социальными группами, то есть межгрупповая динамика.
11. Групповая динамика также лежит в основе понимания расизма, сексизма и других форм социальных предрассудков, и определение этих областей применения изучается в психологии, социологии, антропологии и науке, образовании, социальной работе, бизнесе и т. д., а также в коммуникативных исследованиях.
12. Целевая группа состоит из людей, которые работают вместе для достижения общей задачи. Участники собираются вместе для достижения узкого круга целей в течение определенного периода времени. Целевые группы также обычно называют целевыми группами.
13. Конфликт возникает всякий раз, когда в совместимых действиях происходит действие, которое несовместимо с другим действием, предотвращает, препятствует, мешает или вредит или каким-то образом делает его менее вероятным или менее эффективным.
14. Группу можно рассматривать как организованную структуру, состоящую из индивидуумов, имеющих общую цель, взаимозависимость и разделение труда. Таким образом, члены группы знают друг друга и сообщают об общей цели.
15. Источники конфликта включают; различия в идеологии, различия в образовании, различия в опыте, соревнования, восприятие того, как мы воспринимаем других, неадекватное или плохое общение, злоупотребление властью.
16. Описательная речь заботится о признании одного утверждения.
17. Также наши жесты и позы также должны быть подходящими.
18. В любом конфликте очень важны две вещи: наше поведение в общении и отношения с окружающими.
19. Социальная сеть — это социальная структура, состоящая из набора социальных акторов, таких как люди, организации, организации людей, которые могут быть диадными связями, поодиночке или другими социальными взаимодействиями между несколькими акторами.

Урок 5. Тезисы

1. Отношения играют важную роль в нашей жизни. Отношения влияют на наше поведение, наши цели и взгляды. Формирование отношений зависит от нашей модели общения.
2. Отношения подчинены человеческим проблемам.Групповая динамика связана с взаимодействием между членами группы в социальных ситуациях.Отношения подчинены человеческим проблемам.
3. Группа относится к двум или более людям, которые разделяют общее значение и оценку самих себя и объединяются для достижения общих целей.
4. Групповая динамика - это система поведения и психологических процессов, происходящих внутри социальной группы (может быть внутригрупповая динамика или между социальными группами, то есть межгрупповая динамика)
5. Групповая динамика также лежит в основе понимания расизма, сексизма и других форм социальных предрассудков, и определение этих областей применения изучается в психологии, социологии, антропологии и науке, образовании, социальной работе, бизнесе и т. д., а также в коммуникативных исследованиях.
6. Целевая группа состоит из людей, которые работают вместе для достижения общей задачи. Участники собираются вместе для достижения узкого круга целей в течение определенного периода времени.
7. Конфликт возникает всякий раз, когда в совместных действиях происходит действие, которое препятствует, мешает или вредит или каким-то образом делает другое действие менее вероятным или менее эффективным.
8. Группу можно рассматривать как организованную структуру, состоящую из индивидуумов, имеющих общую цель, взаимозависимость и разделение труда.
9. Источники конфликта включают; различия в идеологии, различия в образовании, различия в опыте, соревнования, восприятие того, как мы воспринимаем других, неадекватное или плохое общение, злоупотребление властью.
10. Описательная речь заботится о признании одного утверждения.
11. Кинесика означает, что движения рук и язык тела, а также наши жесты и позы также должны быть подходящими.
12. В любом конфликте очень важны две вещи: наше поведение в общении и отношения с окружающими.

Урок 6. Тезисы

1. Эмоциональная зрелость – это эмоциональный интеллект.
2. Эмоциональный интеллект — это процесс, в котором вы осознаете себя, других и контекст.
3. Эмоциональный интеллект состоит из четырех компонентов; самосознание, самоуправление, социальное сознание и управление отношениями.
4. Вся суть управления эмоциями заключается в том, что вы понимаете свои собственные эмоции, понимаете эмоции других, а затем имеете дело с контекстом или ситуациями.
5. Термин «эмпатия» имеет эмоциональную коннотацию.Эмпатия — это опыт понимания состояния другого человека с его точки зрения.
6. Симпатия — это когда мы пытаемся относиться к другому человеку, но со своей точки зрения.
7. Первый шаг к эффективному общению с другими людьми – это успешное общение с самим собой.
8. Внутриличностное общение не ограничивается «разговорами с самим собой»; он также включает в себя такие виды деятельности, как решение внутренних проблем, разрешение внутренних конфликтов, планирование будущего, эмоциональный катарсис, оценка себя и других и отношений между собой и другими.
9. Изменения бывают двух типов; одно — постепенное изменение, другое — радикальное изменение или трансформационное изменение.
10. В любой организации управление изменениями должно рассматриваться как с точки зрения сотрудников, так и с точки зрения организации, поскольку внесение изменений затрагивает обе стороны.

Урок 7 Тезисы

1. Креативность есть способность заставить иначе осуществить нечто новое, будь то новое решение проблемы, новый метод, прием, новый художественный объект или форма.
2. Креативность сочетается с навыками, интеллектом, способностью анализировать вещи, понимать вещи и врожденными природными способностями, обусловленными биологией, все эти вещи в сочетании делают творческих гениев.
3. Конвергентное мышление сфокусировано, оно расположено или сосредоточено в определенной области и, по сути, представляет собой тип поведения или мыслительного поведения, решающий проблемы.
4. Гибкое мышление — это способность изменить свой образ мышления, маршрут вашего мышления в любой момент.
5. Реализованное творчество — это инновация, и в народе его называют нестандартным мышлением.
6. Аналогии можно использовать очень творчески, например, биологические аналогии часто используются для решения механических задач.
7. Творчество — это инновации, и они бывают двух типов; ввод и вывод.
8. Во входной стороне организации находятся творческие личности, группы и организации. А на выходе у нас есть продукты, услуги и процессы, но между ними происходит переход от входа к результату, от творчества людей, групп и организаций.
9. В контексте организации инновации представляют собой взаимодействие между индивидуальным творчеством и творчеством окружающей среды, которое является движущей силой инноваций в любой организации.
10. Критическое мышление — это интеллектуально дисциплинированный процесс активного и умелого осмысления, применения, анализа, синтеза и/или оценки информации, полученной в результате наблюдения, опыта, размышлений, рассуждений или общения, в качестве руководства для ваших убеждений, суждений, решений и действий.

Урок 8 Тезисы

1. Мотивация происходит от латинского слова movere, что означает «двигаться», а мотивация относится к силе, стимулу или влиянию, которые побуждают людей делать то, что они делают, это призыв к действию или поведению.
2. Компоненты мотивации: направление, усилия и настойчивость.
3. Мотивация – это психологическая сила, которая способствует степени приверженности человека, она включает в себя побуждения и стремления к достижению цели, которые регулируют направление, интенсивность и настойчивость действий человека.
4. Убеждение – это то, что является частью нашей жизни.
5. Манипуляция имеет место в продажах, нашей жизни, дружбе, отношениях, манипуляция - это когда кто-то делает что-то, на самом деле не намереваясь честно это иметь в виду.
6. Обман — это то, что не соответствует действительности.
7. «Промывание мозгов» — это техника, в которой есть элемент убеждения.
8. Можно вести переговоры, если не умеешь убеждать, нельзя вести переговоры, если не умеешь убеждать.
9. убеждать и во многих ситуациях убеждать других общение и отношения играют важную роль.
10. Убеждение включает в себя способность убедить других предпринять соответствующие действия. «Переговоры» включают в себя возможность обсудить и достичь взаимоприемлемого соглашения.
11. Переговоры — это интерактивный коммуникационный процесс, который может иметь место всякий раз, когда мы хотим что-то от кого-то или другой человек хочет что-то от нас.
12. Лидерство — это формальная позиция, при которой конкретный человек имеет власть над другими в группе.

Урок 9 Тезисы

1. Временем нельзя управлять, тайм-менеджмент можно рассматривать как способ контроля себя и времени.
2. Самоуправление — это наблюдение и регулирование себя, и оно не имеет отношения ко времени.
3. Таким образом, обучение тайм-менеджменту может улучшить ваши навыки тайм-менеджмента, а преимущества тайм-менеджмента заключаются в большей производительности и большей эффективности, где бы вы ни работали.
4. Стимуляторами, вызывающими стресс, являются стрессоры, такие как стрессовые жизненные события: например, смерть близких родственников или членов семьи, неожиданное заболевание, болезнь членов семьи, разрыв с другом, явка на экзамен, изменение пищевых привычек.
5. Шум, скопление людей, повышение температуры, ежедневные поездки в офис по оживленной дороге и нерегулярная посменная работа вызывают стресс – это факторы стресса.

Урок 10 Тезисы

1. Устойчивость — это способность позитивно адаптироваться, расти и процветать независимо от того, что происходит в вашей жизни.
2. Конфликт между работой и семьей — это форма межролевого конфликта, при котором давление со стороны работы и давление со стороны семьи в некотором отношении несовместимы.
3. Разработка новых рабочих процессов очень тесно связана с творчеством, критическим аналитическим мышлением и решением проблем и может применяться здесь.
4. Компьютерная и техническая грамотность является составной частью soft skills.