

Лекция по теме:
«Практики эффективной
коммуникации»

Межличностное общение — это процесс взаимодействия между двумя или несколькими людьми, направленный на обмен информацией, эмоциями, чувствами и опытом. Через общение люди строят отношения, понимают друг друга и формируют своё восприятие мира.

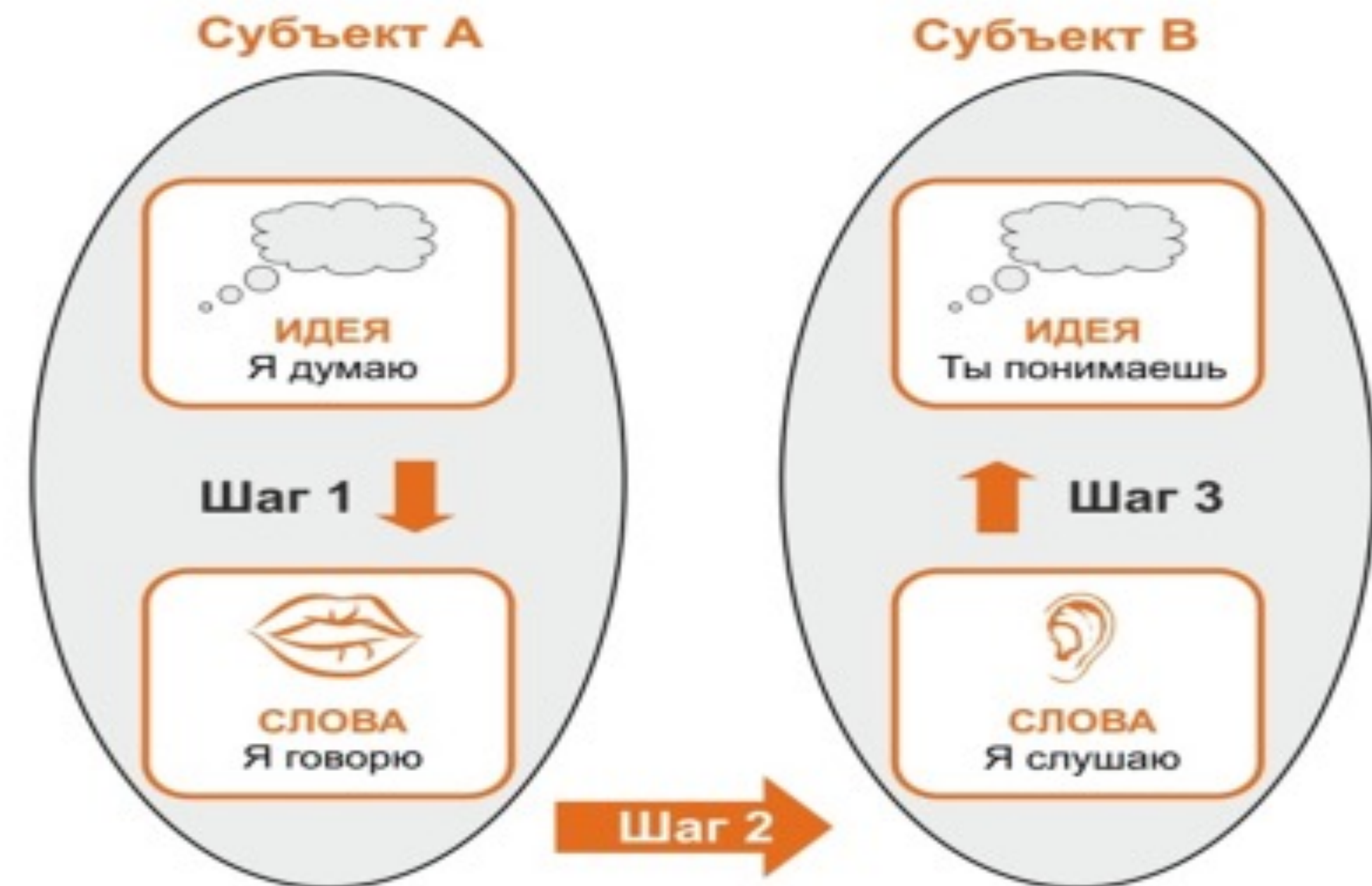


Вербальное общение — это словесное взаимодействие людей, которое может проявляться в устной и письменной форме.

Виды вербального общения:

Устная речь.

Письменная речь.



СХЕМА

ПЕРЕДАЧА ВЕРБАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Провал в коммуникации возникает из-за того, что мы, сами того не осознавая, ставим знак равенства между действиями там, где его на самом деле нет...

ПРОВАЛ В КОММУНИКАЦИИ

В эту пропасть проваливаются наши благие намерения по поводу эффективного общения друг с другом...



На каком шаге происходит наибольшая потеря информации?
Предположите «потерю» в %.

ОСНОВНЫЕ ИСКАЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- ✓ Изменение информации
- ✓ Опускание информации
- ✓ Добавления

"Есть три ошибки в общении людей: первая - желание говорить прежде, чем нужно; вторая - застенчивость, не говорить когда это нужно; третья - говорить, не наблюдая за вашим слушателем".

Философ Конфуций

ПРИЧИНЫ ИСКАЖЕНИЙ КОММУНИКАЦИИ

Причины разные, перечислим несколько наиболее часто-встречаемых:

- Нет готовности слушать
- Нет цели и потребности в беседе
- Нет понимания информации
- Разные ценности, установки, потребности, характер, опыт, воспитание и пр.

ИСКЛЮЧИТЕ ИСКАЖЕНИЯ

Чтобы этого не произошло, нужно:

- 1) **Вам** - четкая цель, сценарий, громкий голос, оптимальная скорость, расстановка акцентов.
- 2) **Другому** – уточнить, как поняли смысл (ОС), активное слушание, переспросить основные моменты.

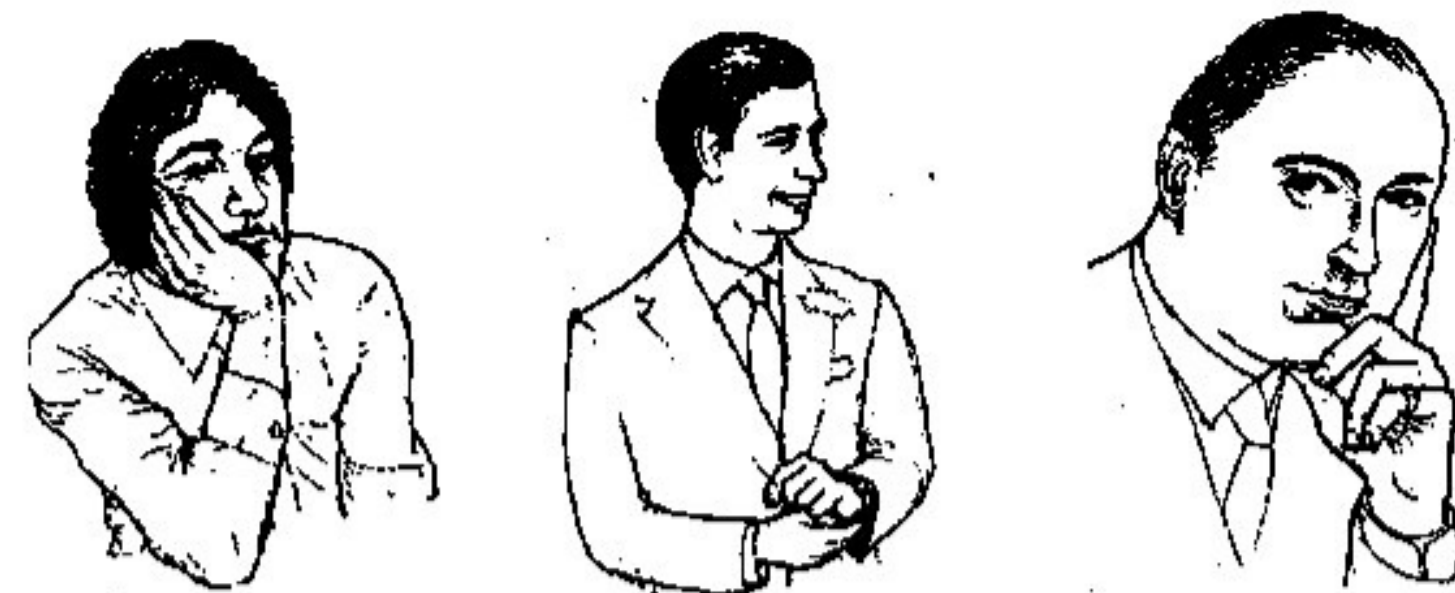
Невербальное общение подразумевает передачу информации без использования слов, с помощью других действий.

Невербальные средства общения

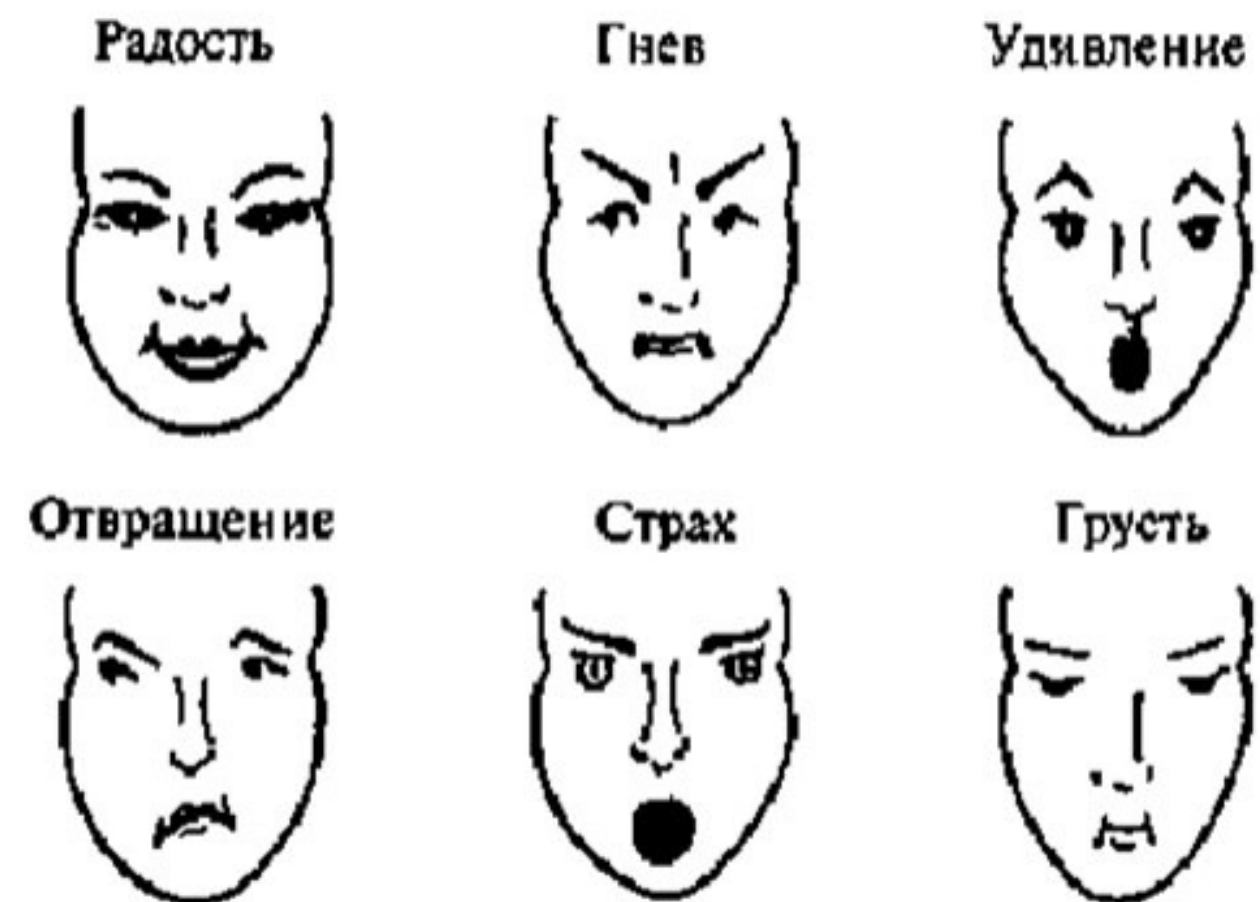
Походка



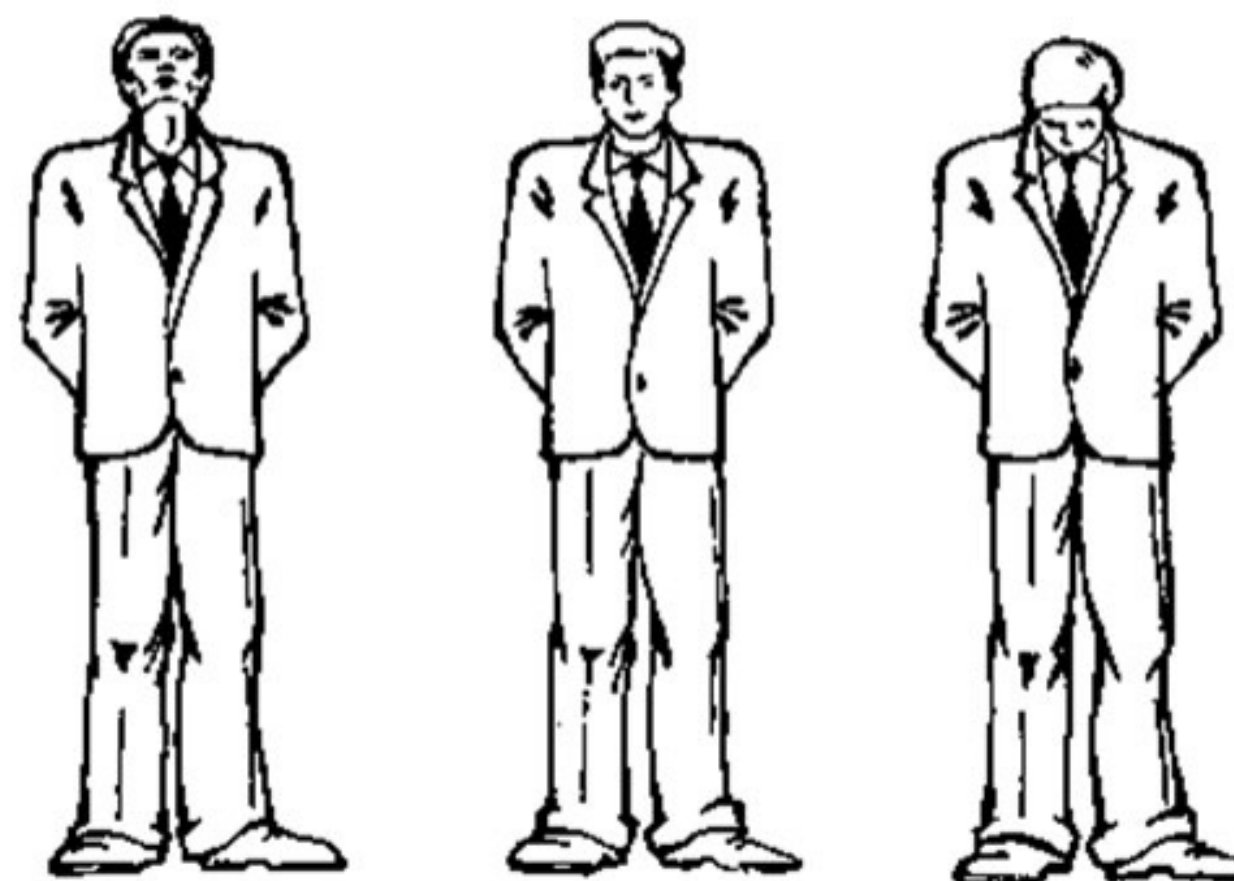
Жесты



Мимика



Поза



Конгруэнтность в коммуникации — это гармония между внутренними переживаниями человека и его внешними проявлениями: словами, жестами, мимикой, тоном голоса и поведением.

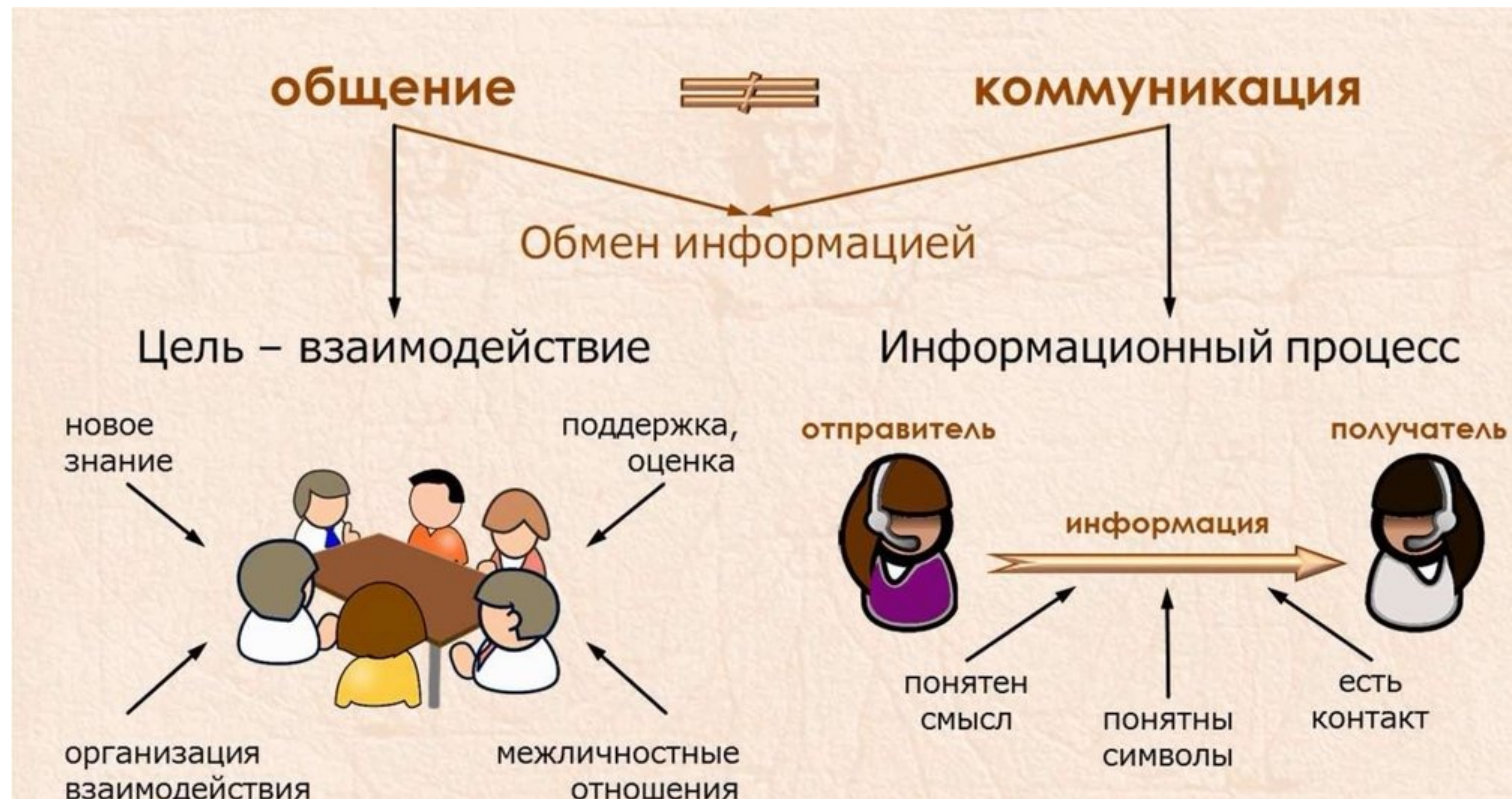
Значение конгруэнтности:

- Создание доверия.
- Укрепление связи.
- Эффективность убеждения.

Задание. Внимательно посмотрите на изображение и назовите признаки некогруэнтности.



Коммуникация — это процесс обмена информацией между людьми или группами людей с использованием различных способов передачи сообщений, включая устную речь, письменный текст, жесты и другие формы.



Ключевые составляющие эффективной коммуникации:

Ясность запроса

Подходящий канал

Учет аудитории

Обратная связь

Эмоциональный интеллект

Коммуникация	Результат	Последствия
Эффективная	Точная передача смысла	Достижение цели, экономия времени, укрепление отношений
Неэффективная	Искажение информации	Конфликты, срывы сроков, финансовые потери

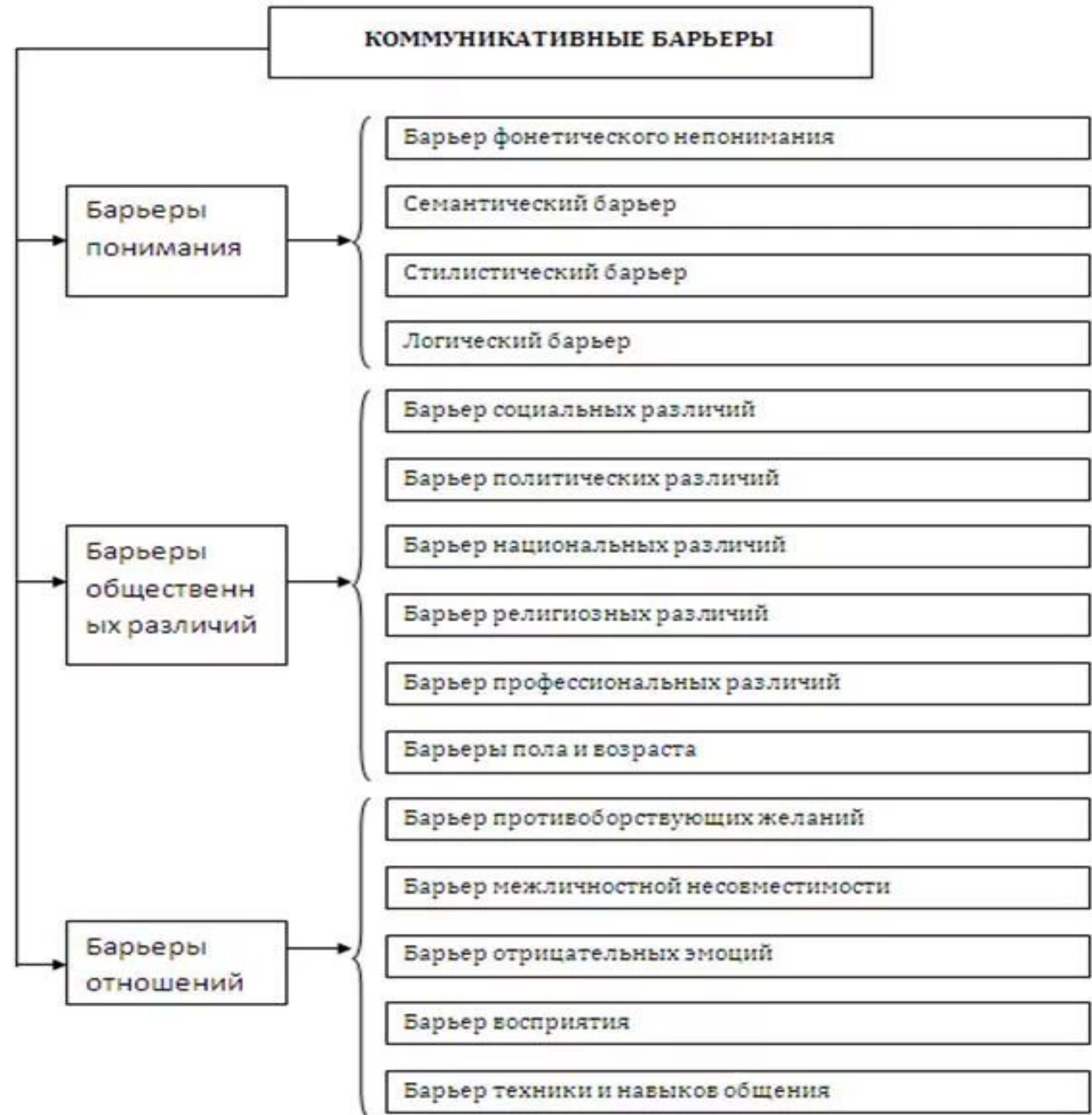
Базовые принципы эффективной коммуникации

Принцип	Правильное применение	Распространенная ошибка
Ясность	Один запрос — одна главная мысль	Информационная перегрузка
Слушание	Фокус на собеседнике без подготовки ответа	Ожидание своей очереди высказаться
Обратная связь	Регулярная проверка понимания	Предположение, что молчание = согласие
Контекст	Адаптация сообщения к ситуации	Шаблонные фразы в разных ситуациях
Эмоции	Осознанная работа с эмоциональным фоном	Фокус только на логике и фактах

Барьеры коммуникации (коммуникативные барьеры) — это препятствия, которые возникают на одном из этапов общения одного человека с другим и мешают обмену информацией.

Способы преодоления барьеров коммуникации:

- Использовать ясный и точный язык.
- Практиковать активное слушание.
- Учитывать культурные особенности.
- Использовать обратную связь.
- Развивать эмпатию.



Коммуникативные умения — это осознанные коммуникативные действия, которые базируются на системе знаний и усвоенных элементарных умений и навыков, а также способность правильно строить своё поведение и управлять им в соответствии с задачами общения.



Задание. Ответьте на вопросы и оцените свои коммуникативные умения.

- Вы умеете быстро устанавливать контакт с незнакомыми людьми?
- Можете ли вы задавать открытые вопросы? Пожалуйста, приведите примеры таких вопросов.
- Какими коммуникативными методами вы стимулируете партнера к прояснению его позиции, предложений и т.д.?
- Умеете ли вы слушать и понимать то, что партнер имел в виду?
- Как вы сможете воспринять и понять то, что партнер не смог выразить?
- Какими способами вы сможете передать партнеру, что вы его слышали и поняли?
- Умеете ли вы снижать эмоциональное напряжение во время разговора? Какими способами?

Коммуникативные навыки — это комплекс знаний и умений, который позволяет человеку эффективно общаться с другими людьми.



Активное слушание — это метод общения, при котором слушающий не просто пассивно воспринимает информацию, а полностью включается в процесс, демонстрируя понимание, эмпатию и заинтересованность.

1

**Поощрение,
одобрение,
активизация
собеседника**

- Угу... ага... да...
- Это интересно...
- Понятно...

2

Уточнение

- Вы не могли бы повторить...
- Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...
- Правильно ли я понял, что
- Что Вы имели в виду...
- Что в Вашем понимании...

3

**Повтор и
пересказ**

- Вы считаете, что...
- Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...
- Как я Вас понял...
- Другими словами...
- Правильно ли я вас понял - вы сказали, что...?

4

Паузы

5

**Отражение
чувств
собеседника**

- Мне кажется, Вы чувствуете себя несколько...;
- Вы, видимо, переживаете...;
- Внешне кажется, что Вы весьма (очень)...;
- У меня сложилось впечатление, что...

6

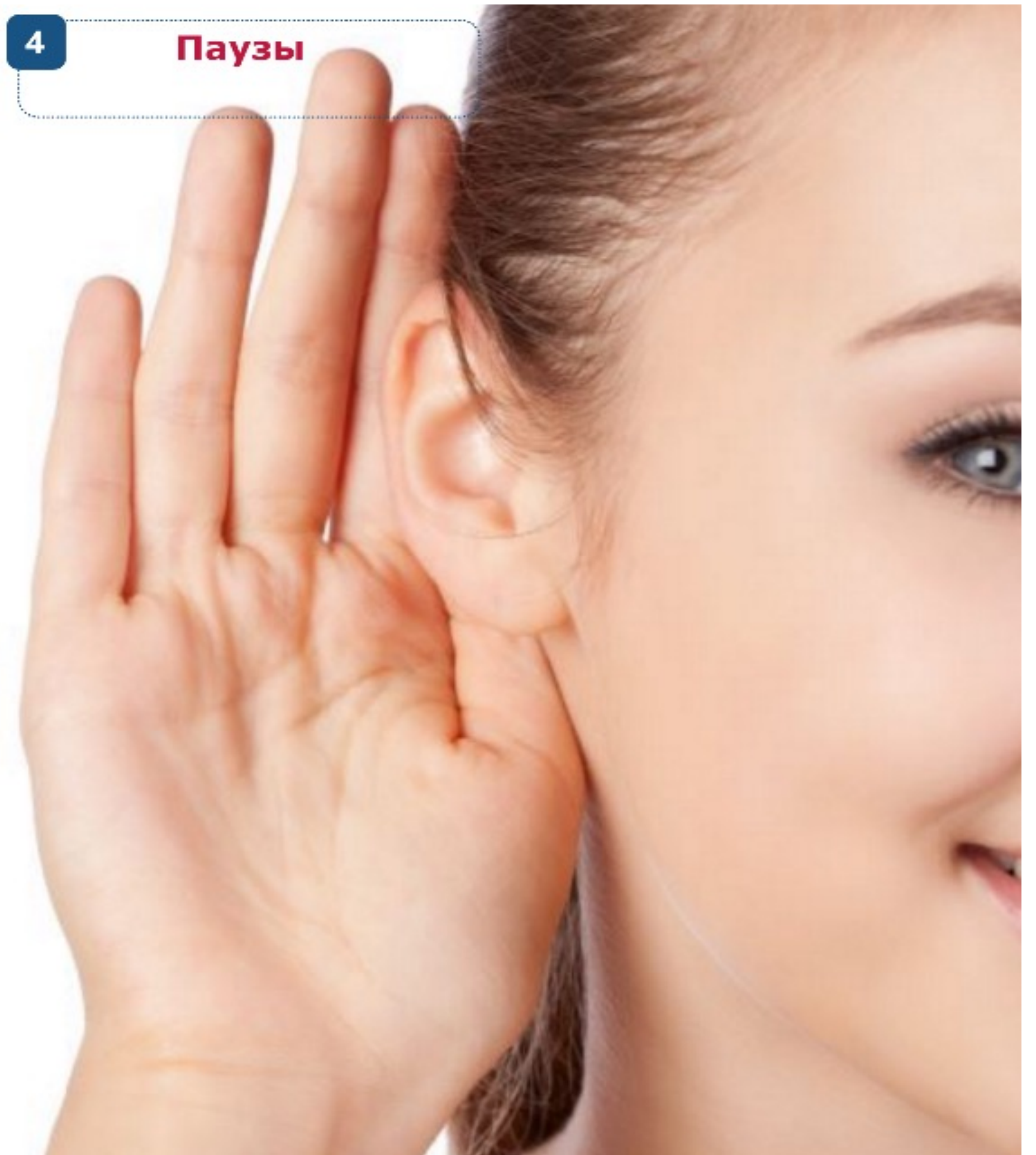
**Разделение
чувств,
сопереживание**

- На вашем месте я бы тоже себя так чувствовал...
- Да уж, понимаю ваши эмоции...
- Я тоже по этому поводу испытываю ...
- Я разделяю вашу озабоченность данным вопросом....

7

**Обобщение,
итоги, резюме**

- В итоге, можно сказать, что...
- Итак, в целом вы сказали...
- В нашей беседе мы пришли к тому, что...
- Если обобщить сказанное...
- Из всего услышанного мною получается...



Результаты коммуникативных практик

Навык	Ежедневная практика	Измеримый результат через 30 дней
Активное слушание	5 минут полного внимания к собеседнику	Способность воспроизвести 80% ключевых пунктов разговора
Ясность выражения	Объяснение сложной концепции простыми словами	Сокращение времени на прояснение непониманий на 40%
Эмпатия	Определение эмоций собеседника и их отражение	Увеличение положительных отзывов о вашей коммуникации
Обратная связь	Запрос конструктивной обратной связи ежедневно	Снижение коммуникационных конфликтов на 60%

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!