



**PROMENG**

# Коммуникабельность и эффективная КОММУНИКАЦИЯ

© Верескун М.В.

# План



1

**Понятие коммуникации и её основные виды**

---

2

**Основные свойства коммуникации**

---

3

**Управление коммуникативными процессами**

---

4

# Понятие коммуникации



Коммуникации – это способ получения информации в процессе обмена её смысловыми значениями.

Коммуникативный процесс – обмен информацией между двумя и более людьми.

Основная задача – обеспечить понимание получателем той информации, которая является предметом коммуникации.

# Элементы процесса обмена информацией



Отправитель

Сообщение

Получатель

Обратная  
связь

Человек, генерирующий идею, обрабатывающий и передающий информацию

Информация закодированная определённым образом при помощи символов

Человек, получающий информацию

Информация, которая предоставляется человеку относительно его поведения (или бездействия)

# Виды коммуникаций



## Коммуникации

### Письменные:

- плановая и отчётная документация;
- докладные записки;
- доклады;
- объявления;
- справочники и т.п.

### Устные

- телефонные разговоры;
- публичные выступления;
- совещания;
- непосредственное общение и т.п..

# Сравнительная характеристика коммуникации



Метод	Преимущества	Недостатки
Устная коммуникация	<ul style="list-style-type: none"><li>- Скорость обмена информацией;</li><li>- Наличие хорошей обратной связи;</li><li>- Относительная лёгкость использования;</li><li>- Хорошо воспринимается простая информация.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Возможность использования неадекватных слов;</li><li>- Возможность пропустить важные детали;</li><li>- Слушатель часто забывает часть сообщения;</li><li>- Искажение информации при передаче.</li></ul>
Письменная коммуникация	<ul style="list-style-type: none"><li>- Информация является постоянной и сберегаемой;</li><li>- Информация осязаема и проверяема;</li><li>- Хорошо воспринимается объёмная и сложная информация.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Требуется значительных затрат времени;</li><li>- Не гарантирует обратной связи.</li></ul>

# Контрольный пакет свойств коммуникации



**Правило 5 С:**



# Виды обратной связи



## Обратная связь

**Закрепляющая-**  
поддерживает или  
укрепляет желаемое  
поведение.

**Корректирующая-**  
корректирует  
нежелательное  
поведение или  
избавляет от него



# Способы предоставления обратной связи



## Способы предоставления

## Проявление обратной связи

Поощрения, поддержка

«Да», «понимаю», «продолжайте пожалуйста»; активная поза, контакт глазами, кивки головой

Вопрос с целью уточнения получаемой информации

«Объясните, пожалуйста...»

Повторение поданной информации без добавления новой

«Я правильно понял, что...»

Пере формулирование слов говорящего с целью перепроверки информации

«Иными словами, вы предлагаете...»

Отображение чувств говорящего

«Я представляю, как вам было...», «На Вашем месте, я наверное, подумал бы также...»

# Позиции коммуникатора в процессе коммуникации



Открытая

Отстранённая

Закрытая

Открыто заявляет себя приверженцем высказанной точки зрения

Держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения

Замалчивает собственную точку зрения, скрывает её

## Требования к правильно организованному процессу коммуникации



Требования к правильной подаче информации. Она должна быть:

- Логичной, систематизированной;
- Доступной (без лишней секретности);
- Своевременной;
- Адекватной;
- Актуальной;
- Достаточной полной по объёму и насыщенностью;
- Обоснованной и мотивированной;
- Понятной участникам коммуникационного процесса.

## Причины плохо организованной коммуникации



- Недостаточное понимание руководителями важности информационного обмена, когда высшие руководители не считают нужным информировать подчинённых;
- Недостаточная ответственность тех органов и работников, которым надлежит передавать информацию;
- Неудовлетворительная структура информации (усложнённая либо запутанная лексика, плохая структурированность текста, недостаточная достоверность и конкретность информации);
- Отсутствие обратной связи или её недооценка.

# Барьеры



**Барьер** – это психологическое состояние, которое проявляется в неадекватной пассивности человека, которая препятствует выполнению тех или иных действий.

## **Основные параметры барьера:**

- **Составляющие психологического барьера**, совокупность факторов, на основании которых было выявлено негативное отношение работников;
- **Масштаб психологического барьера**, т.е. часть работников, у которых было выявлено это негативное отношение;
- **Высота психологического барьера**, т.е. степень негативного отношения;
- **Характер психологического барьера**, конкретные формы проявления негативизма.

# Коммуникативные барьеры



**Коммуникативные барьеры** – деформация коммуникационного процесса, вызванная различными причинами, которая может повлечь за собой неадекватные действия адресата.

Личные барьеры

Физические барьеры

Семантические барьеры

**Типы  
коммуникативных  
барьеров**

# Коммуникационные препятствия



Конкуренция между сообщениями

Язык, логика, абстракции

Восприятие сообщения адресатом

Сопротивление изменениям

Нормативная реальность

Статус лица, делающего сообщение

# Управление коммуникацией



**Процесс  
управления**

**Определение  
преград  
на пути  
эффективной  
коммуникации**

**Разработка и  
реализация  
средств  
преодоления  
преград**



# Факторы, мешающие эффективной коммуникации



# Повышение эффективности коммуникации



**Повышение  
за счёт:**

**Усовершенствов  
ания сообщений**

**Усовершенствов  
ания механизма  
понимания  
сообщений**

# Основные методы повышения эффективности коммуникации





**Стиль межличностных коммуникаций** – это манера поведения человека в процессе обмена информацией с другим человеком.

Эта манера зависит в основном от степени информированности (уровня знаний) **обоих!!!** сторон коммуникации о информации, которая является предметом обмена.

# Окно Джохари



Обратная связь

Большая

Меньшая

Информация известна

Информация известна

Информация неизвестна

Высокая

Большая

Экспозиция

«Арена»

«Тёмное пятно»

Степень осведомлённости об информации со стороны получателя

Информация неизвестна

«Фасад»

«Неизвестность»

Высокая

Низкая

Меньшая

Степень осведомлённости об информации со стороны отправителя

# Стратегии межличностных коммуникаций



- 1. Стратегия Экспозиции (раскрытия).** Увеличение поля «арены» (уменьшение поля «фасада») – требует отправителя большего уровня открытости.
- 2. Стратегия обратной связи.** Уменьшение поля «тёмное пятно». Требуется:
  - Согласия получателя результативно слушать;
  - Согласие отправителя результативно (с большей экспозицией) изложить информацию, непонятную получателю.

## Выводы.

- 1.** Налаживание обратной связи требует активного сотрудничества обеих сторон.
- 2.** Повышение уровня экспозиции зависит только от отправителя.

## Подходы к повышению эффективности коммуникации



1. Объясняйте свои идеи до начала коммуникации.
2. Выясняйте действительную цель коммуникации.
3. Учитывайте все элементы коммуникационной среды.
4. Старайтесь получить помощь от других в процессе коммуникации.
5. Следите за интонациями голоса, выражением лица, набором слов в процессе передачи сообщения.
6. Передавайте как можно больше положительной информации.
7. Отслеживайте процесс коммуникации.
8. Подтверждайте свои слова конкретными действиями.
9. Учтите, что сегодняшние коммуникации влияют на будущее.
10. Старайтесь быть хорошими слушателями.



**PROMENG**

# Thank You!

© Верескун М.В.