

Коммуникативная культура

Преподаватель : Грошева Т.М.

2021

Коммуникативная культура

- Правила коммуникативного этикета
- Правила согласования коммуникативного взаимодействия
- Правила самоподачи (самопрезентации)

Профессиональный переговорщик

- Видит и понимает интересы и проблемы партнера-оппонента, анализирует ходы другой стороны
- Умеет «играть», чтобы без слов передавать собеседнику нужные сообщения
- Умеет управлять взаимодействием в ходе переговоров

Деловой этикет

- Пунктуальность
- Конфиденциальность
- Любезность, доброжелательность, приветливость
- Внимание к окружающим
- Внешний облик
- Грамотность

Характеристика эффективного коллектива

- Сплоченность
- Четкая структурированность
- Четкое распределение обязанностей
- Отсутствие конфликтов
- Отсутствие барьеров в общении
- Взаимопомощь

- Коммуникация - активный обмен информацией
- Коммуникативный процесс – совместная деятельность людей
- Взаимодействие:
 - Кооперация – силы участников координируются, суммируются: сотрудничество; компромисс
 - Конкуренция – столкновение интересов, целей, позиций, взглядов (конфликт)

Аксиомы успешной коммуникации

- Намерение любого поведения – позитивно
- Видение ситуации другим всегда отличается от вашего
- Слова и действия могут означать совсем другое
- Человек не говорит всего
- Возможностей больше, чем кажется
- Слова и реакции других – результат ваших слов

Аксиомы успешной коммуникации

- Действия другого человека - для него имеют смысл
- Любое поведение – наилучший выбор на данный момент
- Переговорами управляет более гибкий
- Самый слабый аргумент определяет стабильность аргументации
- Если что-то не получается, нужно сделать что-то другое
- Для успеха уже есть все ресурсы

Мотивация

- Заработная плата
- Продолжительность рабочего дня
- Интенсивность работы
- Возможность продвижения по службе
- Взаимоотношения с коллегами
- Взаимоотношения с руководством

Принципы общения

- Создания условий для выявления творческого потенциала
- Полномочий и ответственности
- Поощрения и наказания
- Рационального использования рабочего времени

Взаимопонимание в деловом общении

- 1. Умение вести себя- грамотно проявлять свои чувства, уметь быть понятым
- 2. Умение понимать партнера, быть проникательным
- 3. Умение «видеть и слышать» партнера- быть внимательным

Факторы, обеспечивающие понимание

- Единство языка
- Единство профессионального языка
- Интеллектуально-возрастное единство
- Достаточность (полнота) информации
- Логичность изложения
- Концентрация внимания собеседника

Факторы, препятствующие пониманию

- Негативная оценка: «Глупость какая...»
- Игнорирование - пренебрежение высказываниями партнера
- Эгоцентризм – понимание только то, что волнует Вас

Слушание в деловой коммуникации

- Трудности: отключение внимания, антипатия к чужим мыслям, избирательность внимания и др.
- Внутренние и внешние помехи: манера говорить, шум, температура, обстановка, звонки, ограниченность во времени, загруженность, погода, цвет стен, запахи, привычки и др.

Виды слушания

- Эмпатическое – «считывание» чувств, а не слов
- Нереклексивное – минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности
- Активное рефлексивное – обратная связь: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование
- Ритуальное

Стили слушания

- Мужской: внимание к содержанию разговора длится 10-15 секунд, затем – критические замечания или перебивание
- Женский: внимание к эмоциональной стороне сообщения, процессу общения, понять чувства говорящего, реже перебивание

Типы слушания

- Пассивный – собеседник говорит быстро либо медленно, смущаясь; уместен: начальник - подчиненный, старший -младший, врач-пациент
- Активный – многозначность слов и выражений, собеседник с трудом выражает мысли либо избегает открытого самовыражения, скрывает информацию

Типы слушателей

- «Оценщик» - личные пристрастия
- «Толкователь» - не «что», а «почему» сказано
- «Сердобольный» - сочувствующий
- «Диагност» - нравоучения
- «Фельдфебель» - снисходительный
- «Заяц» - уклоняется от беседы
- «Понимающий» - слушает и слышит

Проблемные слушатели

- Спорщик
- Клоун
- Уводящий от темы
- Слушающий сам себя
- Нерешительный
- Монополист
- Отвлекающийся
- Нигилист

Не слушают

- Поглощенность собственными мыслями
- Эмоциональная неуравновешенность
- Уязвленное самолюбие
- Выставление оценок сказанному
- Потеря внимательности
- «Выхватывание» фактов
- Конспектирование

Барьеры взаимодействия

- Мотивационный- разные мотивы вступления в контакт
- Барьер некомпетентности
- Этический- несовместимость нравственных позиций
- Барьер стилей общения

Барьеры восприятия и понимания

- Эстетический
- Разное социальное положение (руководитель-подчиненный)
- Барьер отрицательных эмоций
- Состояние физического или духовного здоровья
- Психологическая защита
- Барьер негативной установки
- Барьер двойника

Коммуникативные барьеры

- Семантический- использование одинаковых знаков для обозначения разных вещей
- Логический- неумение выражать свои мысли
- Фонетический- плохая техника речи
- Неумение слушать
- Барьер модальностей (приоритетный канал восприятия информации)
- Барьер характера
- Невежливость

Формы деловой коммуникации

- Деловой разговор
- Деловая беседа
- Деловые совещания
- Деловые переговоры
- Пресс-конференция
- Дискуссия
- Симпозиум
- Дебаты

Запрещенные приемы во время беседы

- Перебивать партнера
- Негативно оценивать его личность
- Подчеркивать разницу
- Резко убыстрять темы
- Избегать пространственной близости
- Не понимать или не желать понять его психологическое состояние

Признаки благоприятного морально-психологического климата в коллективе

- Доверительные и доброжелательные отношения между сотрудниками
- Поддержка и взаимовыручка
- Уважение к мнению коллег
- Право принимать решения и умение брать ответственность
- Допустимость конструктивной критики
- Лояльность к организации (ценности и традиции)
- Информированность коллектива о долгосрочных перспективах, ближайших задачах и текущем состоянии дел

Восприятие и запоминание

- 10% - при чтении
- 20% - на слух
- 30% - визуально
- 40% - на слух и визуально
- 60% - при устном обсуждении темы
- 80% - при самостоятельном обнаружении и формулировании проблемы
- 90% - при самостоятельном обнаружении и преодолении трудностей

Манипуляции в общении

- Навязывание роли
- Вас делают другом
- Доброжелатель
- «Дружим против общего врага»
- Вас делают соратником по общему делу
- Туманные намеки
- Берем измором

Типы комплиментов

- Косвенный комплимент: хвалить не человека, а то, что ему дорого
- Комплимент «Минус- Плюс»: сначала маленький «минус, а потом – огромный «плюс»
- Комплимент – сравнение с чем-то дорогим для говорящего

Комплименты в деловой коммуникации

- Без двусмысленности – только положительные качества
- Без гипербол – небольшое преувеличение
- Учитывая высокое мнение партнера
- Без претензий
- Без дидактики – без рекомендаций
- «Без приправ» - «Руки золотые, а язык...»

Критика в деловой коммуникации

- Обсуждение с целью дать оценку
- Отрицательное суждение с целью указания недостатков
- Проверка достоверности чего-либо

Типы критического поведения

- Справедливая
- Несправедливая
- Замаскированная – часто в форме вопроса
- Унижающая – с целью оскорбить, сделать слабым, самоутвердиться

Несправедливая критика

- Уточняющие вопросы – Что имеется в виду?
- Фактические вопросы – Кто? Где? Когда?
- Альтернативные вопросы – Не нравится это, это или это?
- Опустошающие вопросы – Что еще не нравится?

Позитивная критика

- Ситуативно уместна
- Присутствие объекта критики
- Предмет – дела и поступки
- Опирается на конкретные факты и аргументы
- Конечная цель – решение
- Промежуточная цель-выявление причин ошибок
- Должна быть щадящей

Типы реакций

- Оправдание – 60 %
- Контратака – 20 %
- Молчание – 10 %
- Метод «согласись или проиграешь»

Ваше отношение к критике

- Тест

Конструктивный ответ

- Выслушать
- Прояснить- уточняющие вопросы
- Высказать свое мнение
- Предложить свое решение, обсудить, предложить найти совместное
- Выйти из контакта - поблагодарить

Ответ на критику

- Спокойно
- Считать слова, их примерно 5
- Не говорить: «Да...но»
- Не спешить с ответом