

# ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

«Мне бы хотелось найти (...) институт, который научил бы людей слушать. В конце концов хорошему менеджеру нужно уметь слушать по крайней мере так же, как уметь говорить».

Ли Якокка  
американский менеджер



# СОДЕРЖАНИЕ

---

---

**01** Коммуникация и особенности понимания друг друга >

---

**02** Для чего нужны конфликты? Виды конфликтов >

---

**03** Как решить конфликт? Какие есть стратегии поведения? >

---

**04** Как сделать конфликт конструктивным? >

---

**05** Активное слушание и обратная связь >

---

# ПРАВИЛА РАБОТЫ

---

- ✓ Что можно делать на тренинге?
- ✓ Как себя нужно вести?
- ✓ Чего делать точно не стоит?

**№1**

---

**БЕСШУМНЫЙ ТЕЛЕФОН**



**№2**

---

**ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ**



**№3**

---

**ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС**



**№4**

---

**АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ**





# Восточный базар

**Коммуникация** - это общение в разных его проявлениях (вербалика и невербалика)

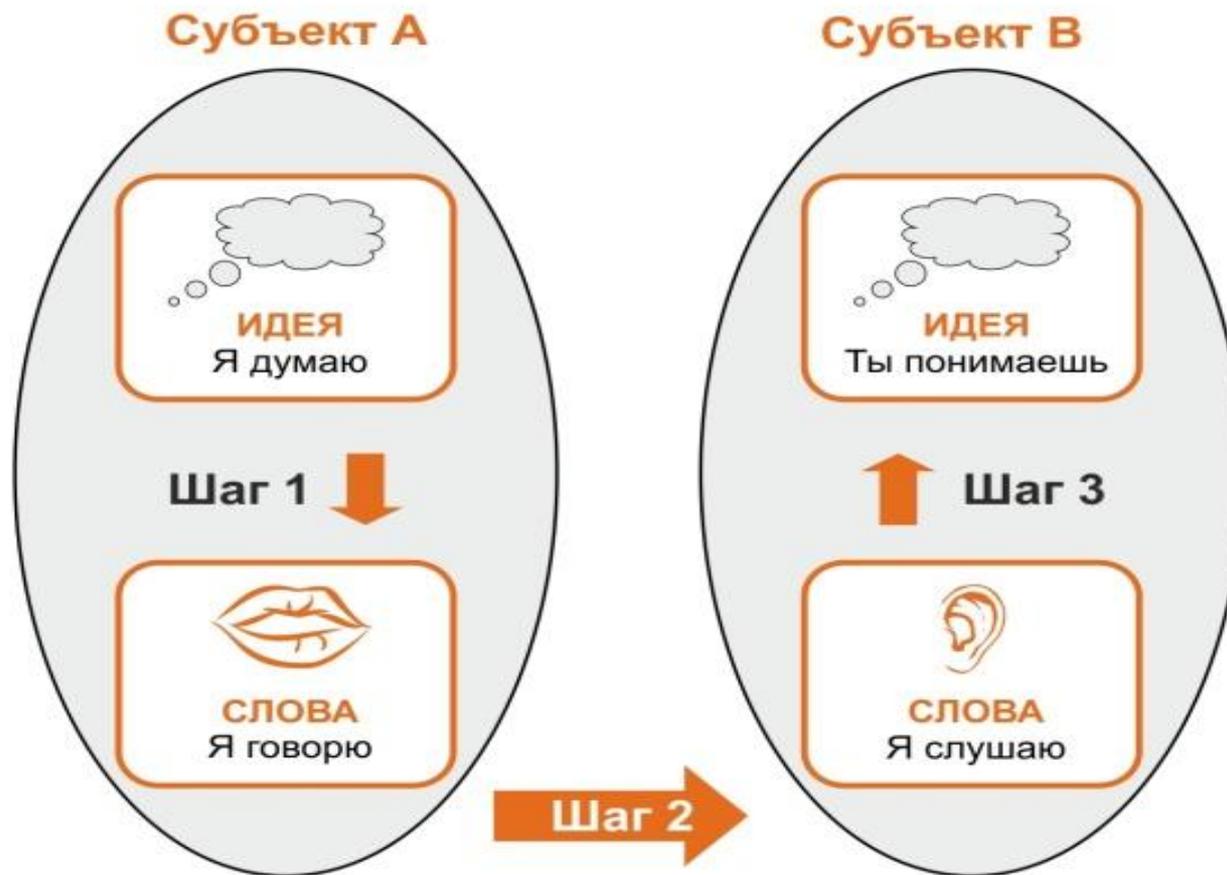
**Как же усваивается информация?**

- ✓ Слова - ..?%
- ✓ Интонация - ..?%
- ✓ Невербальные сигналы - ..?%

A photograph of two men in business suits shaking hands. The man on the left is wearing a grey suit and has a goatee. The man on the right is wearing a dark suit and glasses. The man on the left is holding a baseball bat behind his back. The background is plain white.

Как же происходят  
сбои в вербальной  
коммуникации?

**Проще предотвратить ссору,  
чем судорожно искать  
решение...**



**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...



Подумать ≠  
Сказать

Сказать ≠  
Услышать

Услышать ≠  
Понять

Понять ≠  
Принять

Принять ≠  
Сделать

Я хотел сказать **100%**    Я сказал **80-70%**    Он услышал **60-45%**    Он понял **20-6%**

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

# ОСНОВНЫЕ ИСКАЖЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

---

- ✓ Изменение информации
- ✓ Опущение информации
- ✓ Добавления

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

*Философ Конфуций*



# 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.





# 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.

**Основные навыки принимающего сообщение – активное слушание и умение задавать вопросы.**

**Основные навыки отправляющего сообщение – четкая постановка цели и подача ОС.**





## Я В КОНФЛИКТЕ?

---

Конфликты нас окружают постоянно потому, что нет двух одинаковых людей .

**Конфликт возникает, когда есть:**

- ✓ 2 и более противоборствующие стороны;
- ✓ претензии с каждой стороны;
- ✓ предмет конфликта.

# КОНФЛИКТЫ БЫВАЮТ

---

**Конструктивными** и **деструктивными** – т.е. одни ситуации развивают нас, другие мешают общению, заставляют нас чувствовать себя плохо.

**1**

## МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ

«Мы делили апельсин. Много нас, а он один»

**2**

## МЕЖГРУППОВЫЕ

Страны воюют за природные ресурсы.  
iPhone или Samsung?

**3**

## ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ

Хотите петь на сцене, а работаете много лет бухгалтером

# КАК РЕАГИРОВАТЬ? СТРАТЕГИИ.

---



**Сотрудничество – это навык,  
который необходимо  
выработать. И надо начать с  
умения анализировать свои  
способности и слышать  
мнение другого человека.**



ПРАКТИКА (КЕЙСЫ)

# «РЕШИТЬ НЕЛЬЗЯ ОСТАВИТЬ КАК ЕСТЬ»

Где поставить запятую?

# КАК «СДЕЛАТЬ» КОНФЛИКТ КОНСТРУКТИВНЫМ?

---

- ✓ **Наблюдайте за собой** и заземляйтесь. Важно, что вы делаете здесь и сейчас.
- ✓ **Спросите себя:** «Чего я на самом деле хочу?». И честно самому себе ответьте.
- ✓ Поймите позицию другого человека. Начиная с вопроса и обсуждения. **Спросите**, чего хочет **другой человек**, чтобы договориться.
- ✓ **Своевременно** выявляйте назревающий конфликт и **решайте** его.
- ✓ **Договаривайтесь** и находите неожиданное и продуктивное решение. Это возможно, когда обе стороны хотят решить конфликт.
- ✓ И самое главное - **разговаривайте друг с другом! Внимательно слушайте** собеседника.

# АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ – БЕСЕДА ПО ОПРЕДЕЛЁННЫМ ПРАВИЛАМ

---

- ✓ Повторение слов собеседника
- ✓ Подхватывание мысли собеседника и продолжение
- ✓ Парафраз "Я правильно понял Вас, что...»
- ✓ Кивки головой в знак согласия
- ✓ "Собачий наклон" головы
- ✓ Поддерживающие междометия "ага", "угу"

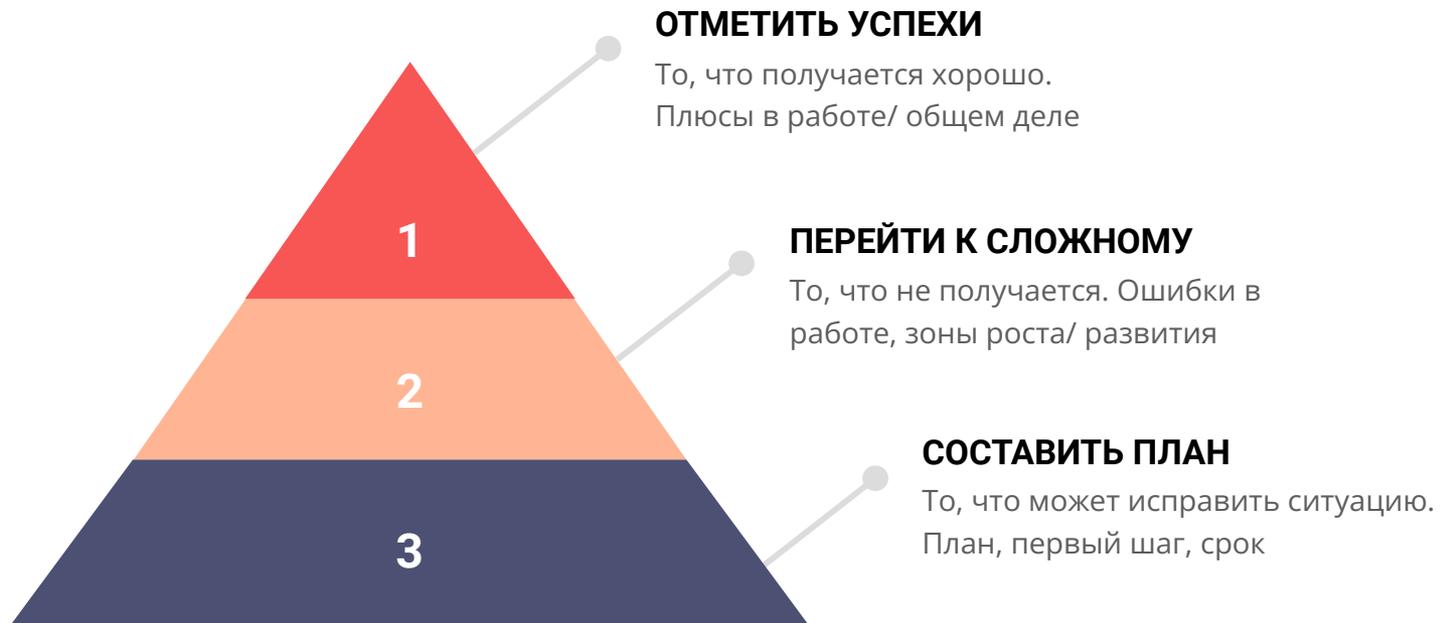


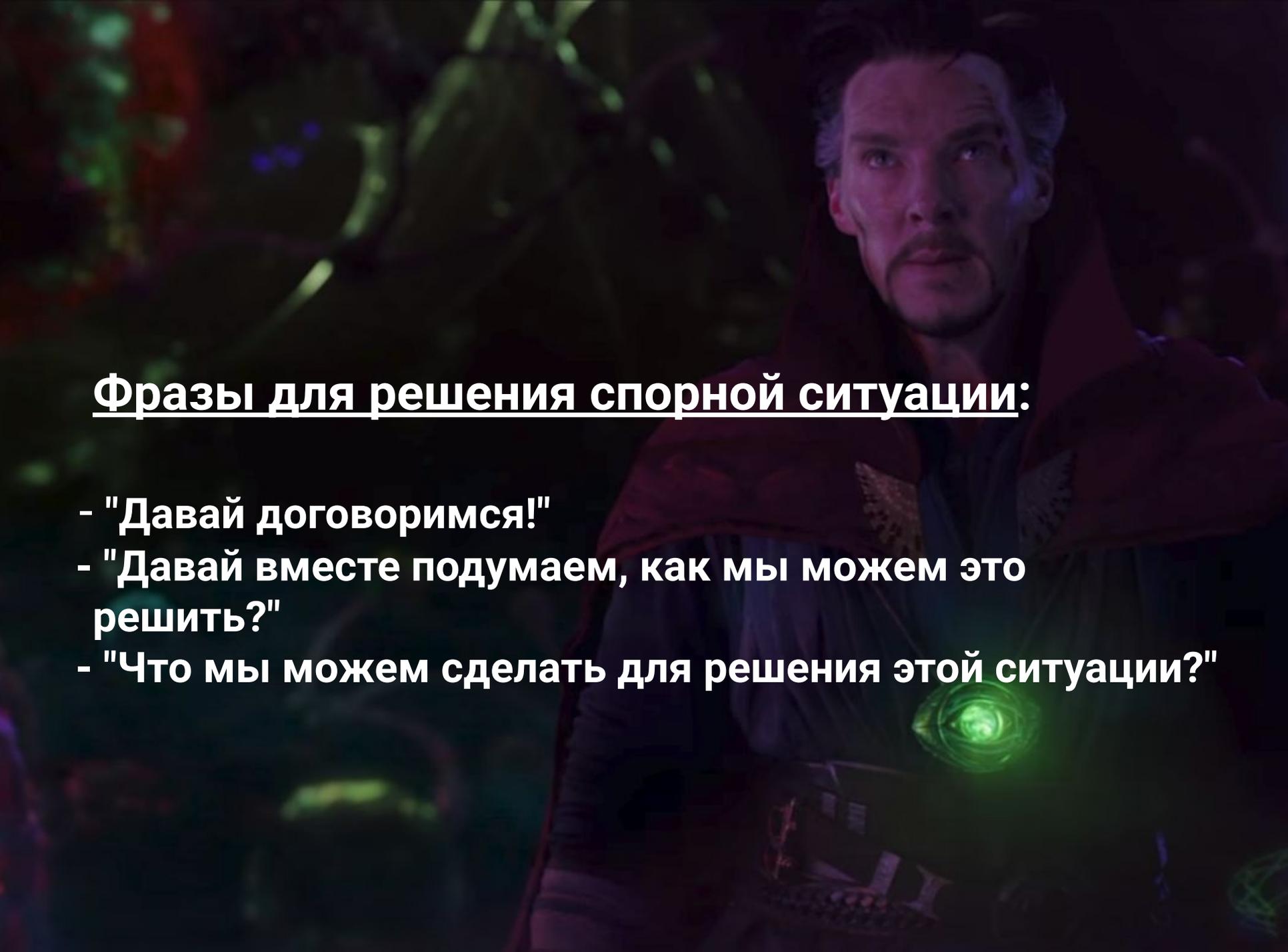
**Обратная связь (ОС) – информация о поведении человека в прошлом, которую сообщают ему в настоящем, рассчитывая, что она повлияет на его поведение в будущем.**

**Какая ОС эффективна? Что в ней должно быть?**

# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ (ОС)

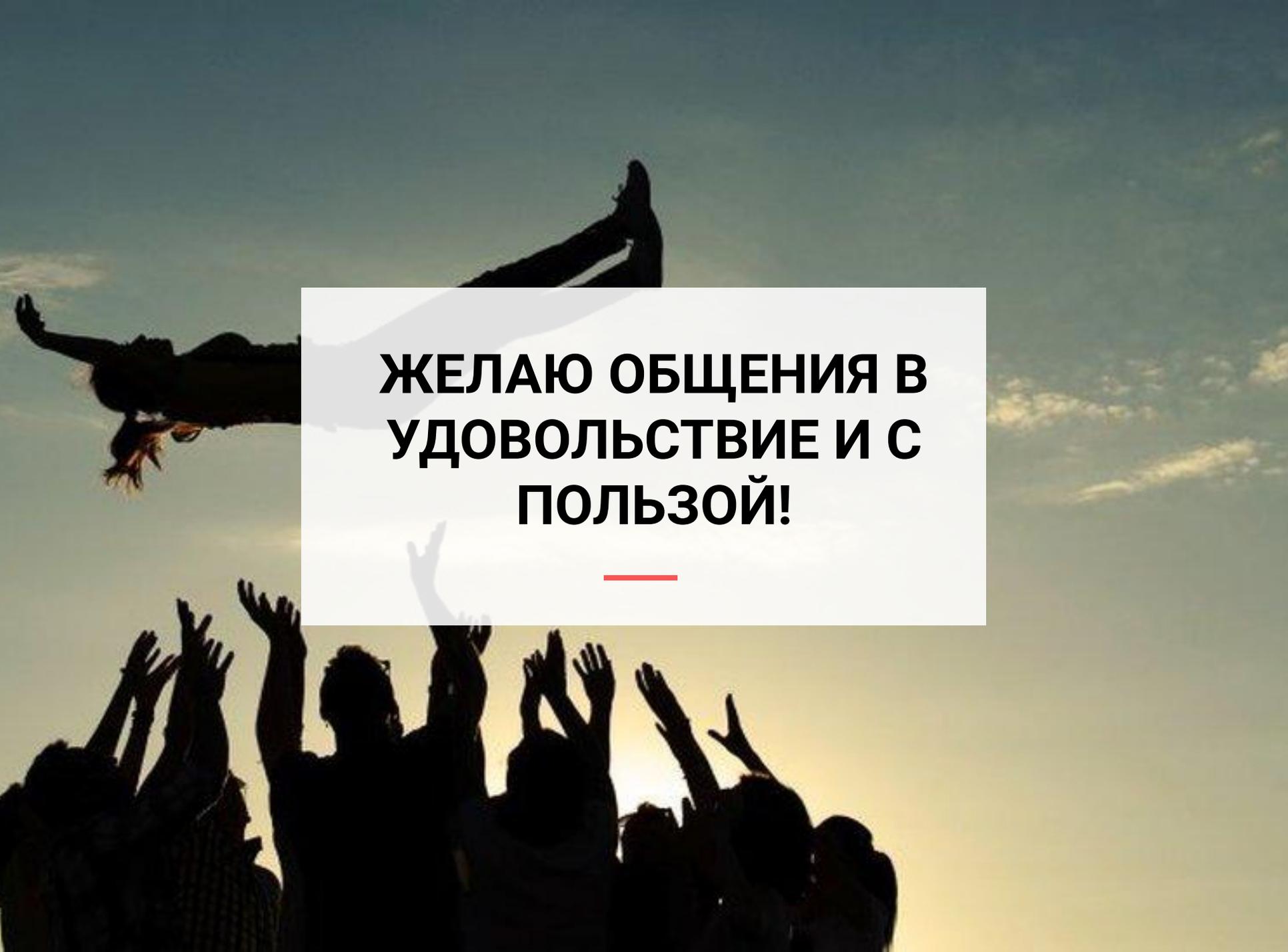
Эффективная ОС – **позитивная** (акцент на успехах) или **корректирующая** (успехи и моменты для корректировки, развития). Важно не только, **ЧТО** говорить, но и то, **КАК** это говорить.



A background image of Wanda Maximoff from the Marvel Cinematic Universe. She is shown from the chest up, wearing her red and black witch attire. Her eyes are glowing with a bright green light, and she has a serious, intense expression. The background is dark with some green and blue light patterns, suggesting a magical or otherworldly environment.

## Фразы для решения спорной ситуации:

- "Давай договоримся!"
- "Давай вместе подумаем, как мы можем это решить?"
- "Что мы можем сделать для решения этой ситуации?"



**ЖЕЛАЮ ОБЩЕНИЯ В  
УДОВОЛЬСТВИЕ И С  
ПОЛЬЗОЙ!**

---