

КОММУНИКАЦИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

ВОПРОС 1: ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИИ И МЕТАКОММУНИКАЦИИ

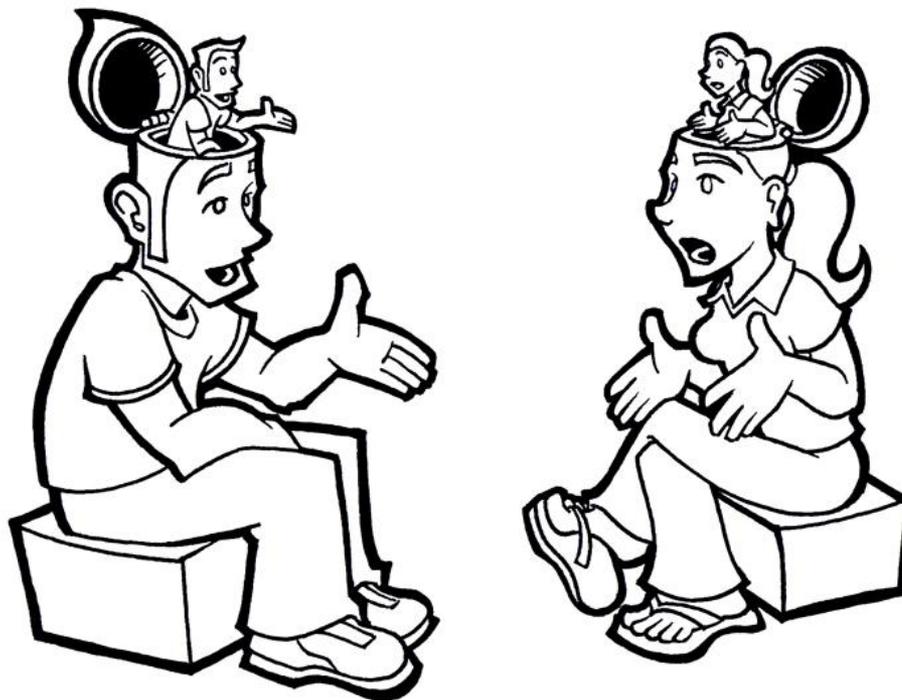


▣ *Коммуникация в деловом общении* – специфический обмен информацией эмоционального и интеллектуального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.



МЕТАКОММУНИКАЦИЯ

- ▣ **Метакоммуникация** (в психологии) – скрытая коммуникация, в которой проявляется отношение партнеров по общению к самому процессу общения и скрытый смысл их отношения друг к другу.

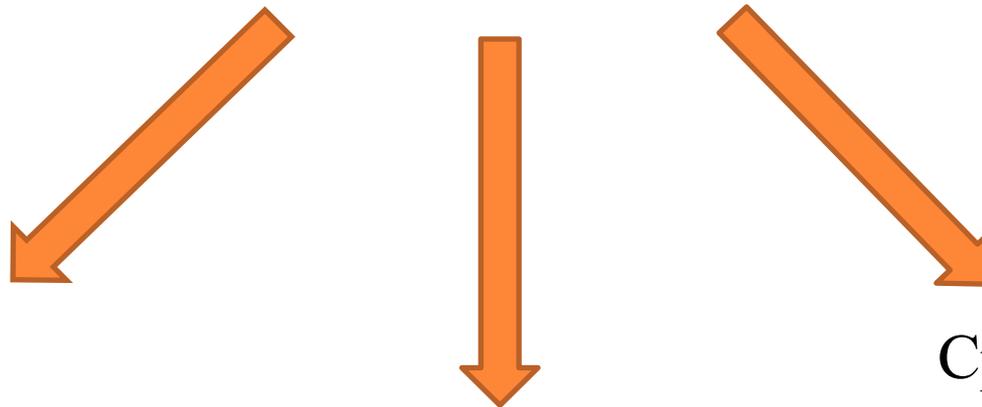


ВОПРОС 2: СТРУКТУРА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ



СТРУКТУРА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

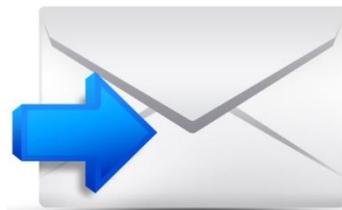
Деловая коммуникация



Люди



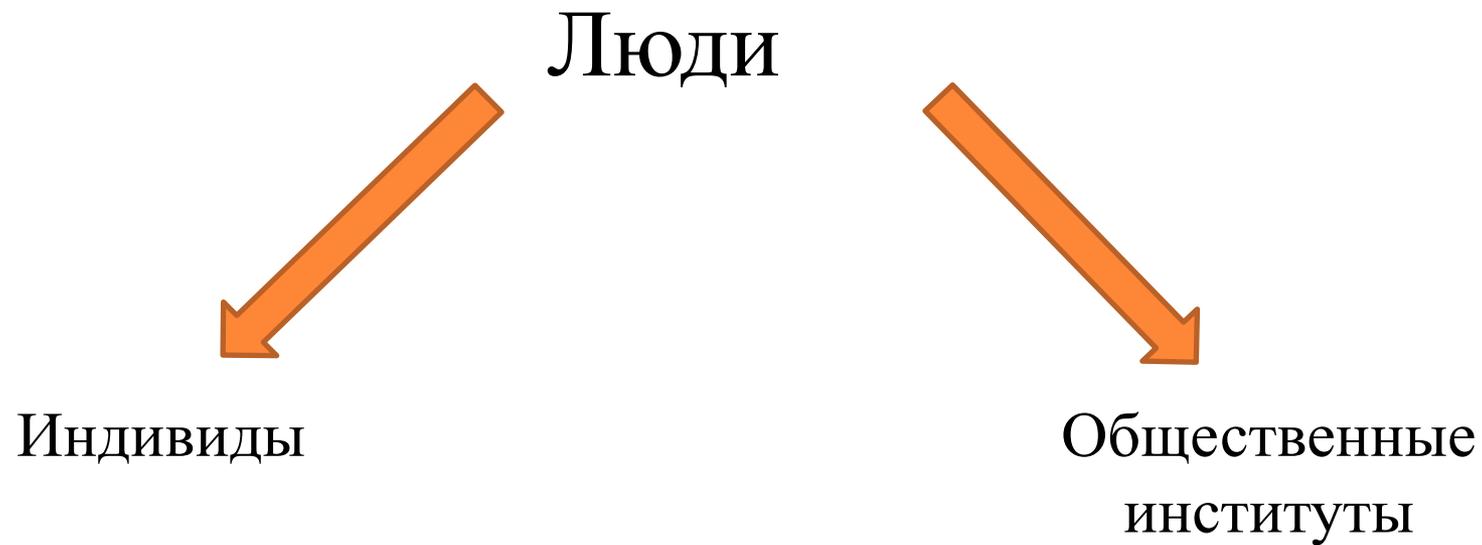
Сообщения



Средства
передачи
информации



СТРУКТУРА ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ



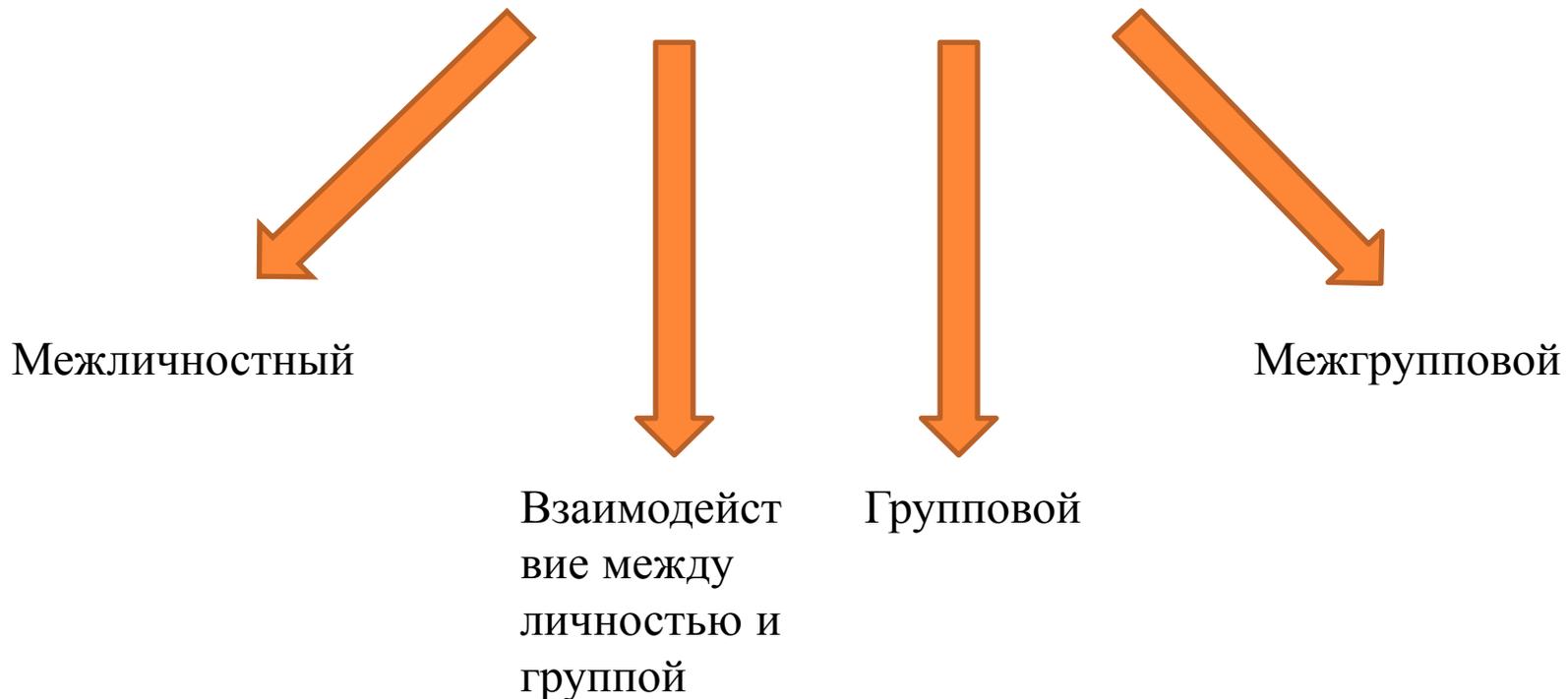
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ» АСПЕКТ КОММУНИКАЦИИ (Р. ДИЛТС): 3 АСПЕКТА

- ▣ *Физический*
- ▣ *Внутренний*
- ▣ *Связанный с отношениями*



«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ» АСПЕКТ КОММУНИКАЦИИ (Р. ДИЛТС): 3 АСПЕКТА

Физические уровни коммуникации



«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ» АСПЕКТ КОММУНИКАЦИИ (Р. ДИЛТС): 3 АСПЕКТА

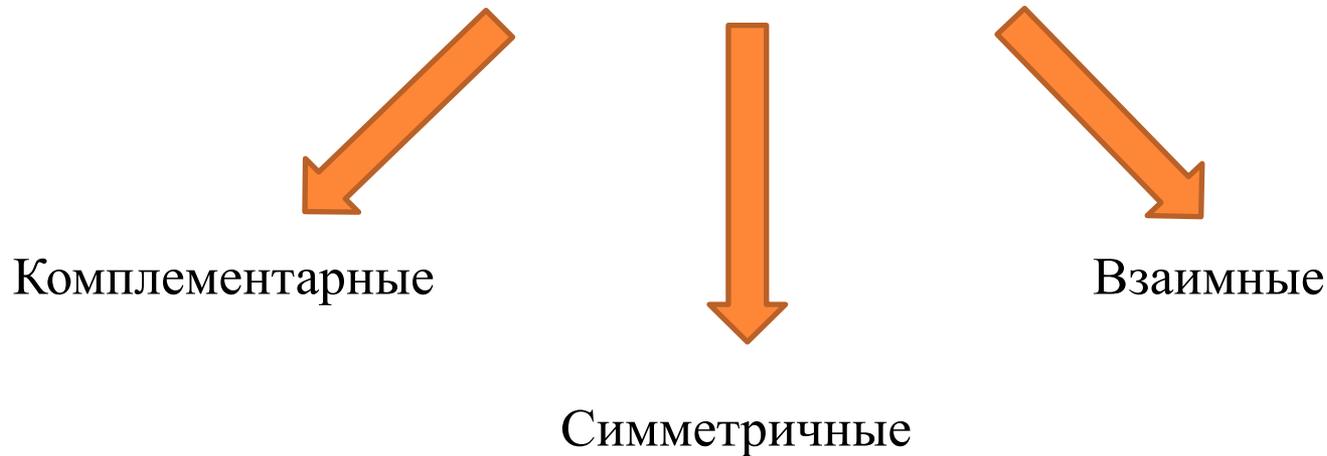
- ▣ ***Внутренние параметры коммуникации*** = состояние человека (как отправителя, так и получателя).
- ▣ **Внутреннее состояние** – одновременно фильтр и помеха при получении и интерпретации сообщений.
- ▣ *интерес или незаинтересованность*
- ▣ *открытость или закрытость*
- ▣ *доверие или недоверие*



«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ» АСПЕКТ КОММУНИКАЦИИ (Р. ДИЛТС): 3 АСПЕКТА

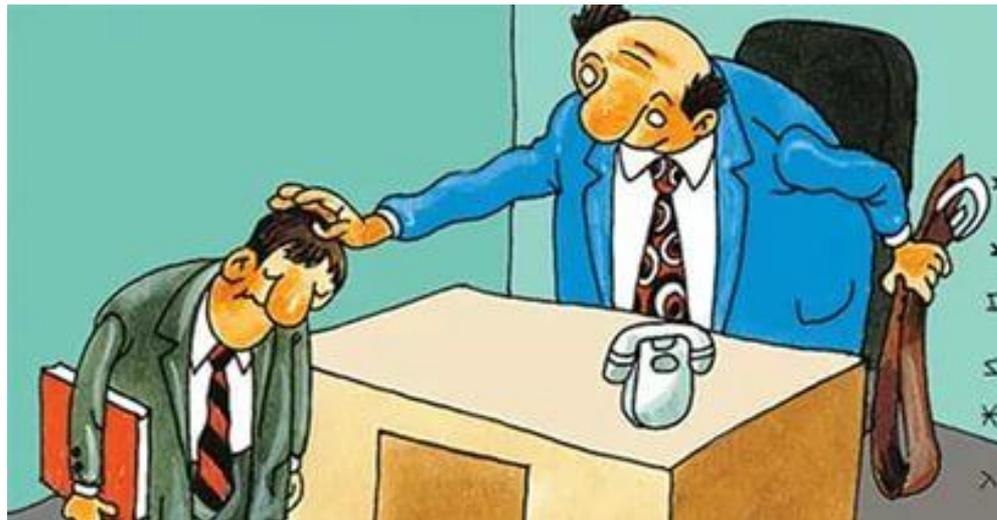
- ▣ *Параметр отношений* связан с ролями или статусом людей

Основные типы отношений



ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ОТНОШЕНИЙ

- ▣ **Комплементарные отношения** (от лат *complementum* — дополнение) — отношения, где роль одного человека «дополняет» роль другого (начальник и подчиненный, ученик и учитель).



ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ОТНОШЕНИЙ

- ▣ ***Симметричные отношения*** – равноправные отношения, в которых люди имеют сходные роли и относятся друг к другу как к «равным» (отношения коллег).



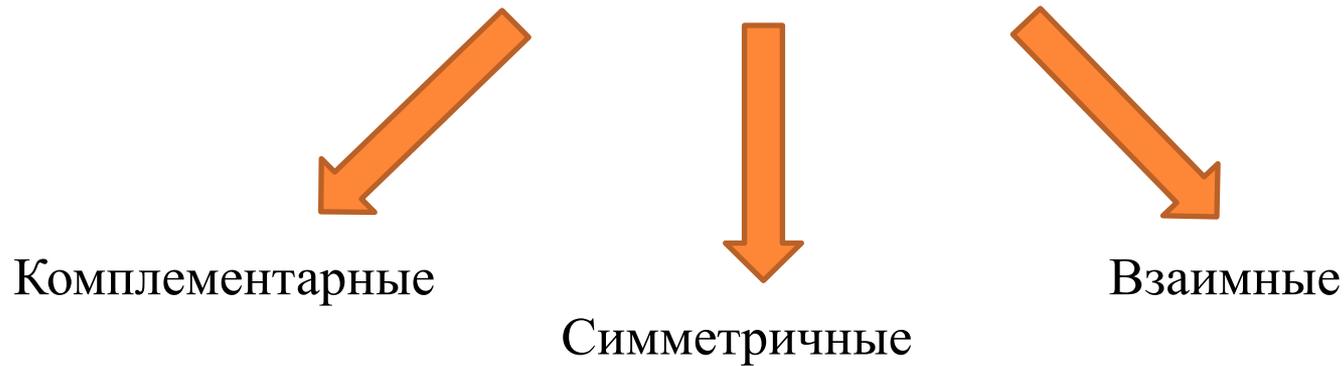
ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ОТНОШЕНИЙ

- ▣ ***Взаимные отношения*** – люди периодически «передают управление» или меняются ролями в процессе взаимодействия (члены команды могут поочередно).



ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ОТНОШЕНИЙ

ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ОТНОШЕНИЙ



«Вы» ???

«Петров» ???

«Ты» ???

«Госпожа» ???





СООБЩЕНИЕ

- ▣ *Сообщение* — это закодированная в символах информация, которая передается от отправителя получателю.



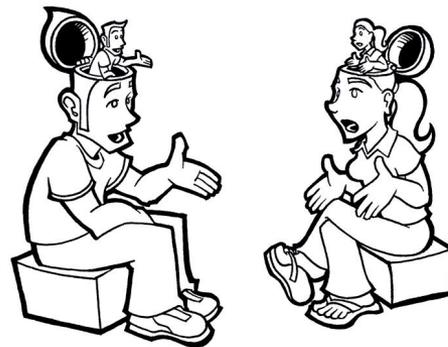
**Словесные
(вербальные)**
•Высказывания
•Тексты



**Несловесные
(невербальные)**
•Изображения
•Знаки
•Физические предметы
•Поступки



МЕТАСООБЩЕНИЕ



- Содержание сообщения обычно сопровождается метасообщением, которое расставляет акценты или содержит ключи, говорящие о том, как следует интерпретировать данное сообщение.
- В большинстве случаев содержание связано с вербальным аспектом коммуникации, метасообщение — с невербальным.
- Метасообщения часто не осознаются ни отправителем, ни получателем.



МЕТАСООБЩЕНИЕ

- Способ передачи сообщения = метасообщение
- Сообщение, посланное по факсу или с курьером = срочность, акцент на задаче
- Телефонный звонок или личная встреча = важность, акцент на отношениях



Конгруэнтная и неконгруэнтная коммуникация

- ▣ **Конгруэнтность** - (лат. *congruens*, *-ntis* — соразмерный, соответствующий) — равенство, адекватность друг другу различных экземпляров чего-либо или согласованность элементов системы между собой.
- ▣ В психологии общения **конгруэнтность** — согласованность информации, одновременно передаваемой человеком вербальным и невербальным способом (согласованность слов и жестов) или различными невербальными способами, а также непротиворечивость его речи, представлений, убеждений между собой.
- ▣ **Неконгруэнтная коммуникация** - слова и поведение передают различные противоречивые сообщения.





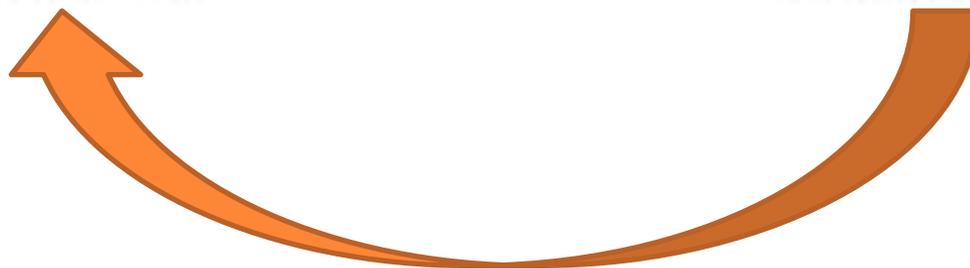
сообщение

**мета-
сообщение**

ПЕРЕДАННОЕ СООБЩЕНИЕ = ПОЛУЧЕННОЕ СООБЩЕНИЕ



ПЕРЕДАННОЕ СООБЩЕНИЕ = ~~ПОЛУЧЕННОЕ СООБЩЕНИЕ~~



Обратная связь



- Цели
- Мотивы
- Установки
- Смыслы



- Цели
- Мотивы
- Установки
- Смыслы



МОДЕЛЬ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ



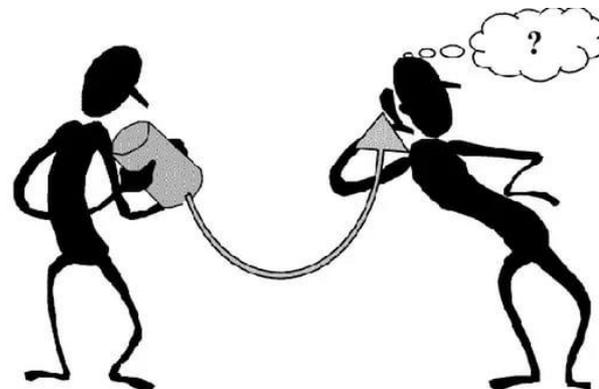
Обратная связь

- Я правильно понял, что...
- То есть Вы думаете, что...



ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- ▣ **Обратная связь** – ответ получателя, процесс, с помощью которого отправитель узнает, как было понято и принято его сообщение
- ▣ *Положительная обратная связь* – желаемый результат сообщения достигнут
- ▣ *Отрицательная обратная связь* - желаемый результат сообщения не достигнут



СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

- ▣ ***Средства коммуникации*** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного участника общения к другому



СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

Средства коммуникации

Чистая информация

**Вербальные
(словесные)**

- Речь

**Невербальные
(несловесные)**

- Жесты
- Мимика
- Позы
- Визуальный контакт
- Тембр голоса
- Прикосновения

*Отношение к собеседнику
или предмету разговора*



Вопрос 3: Основные принципы коммуникации



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ

1) Истина – не то, что говорил отправитель, а то, что понял получатель

Ни один человек, выступающий в качестве получателя информации, не ощущает и не воспринимает содержание сообщения отправителя в точности таким, каким его тот задумал, даже если отправитель и выражает свои мысли предельно ясно (исключение – передача математических формул)



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ

2) Ответственность за точную коммуникацию лежит на отправителе.

Если получатель неправильно интерпретирует сообщение отправителя, то в этом всегда виноват отправитель



ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КОММУНИКАЦИИ

3) Всякая коммуникация осуществляется одновременно на двух уровнях: на уровне содержания и на уровне отношений, причем уровень отношений определяет содержательный уровень.

Если не удастся достичь с собеседником уровня отношений, то есть понимания и гармонии, не нужно тратить время на приведение разумных аргументов на содержательном уровне, собеседник их не воспримет.



ВОПРОС 4: БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

- ▣ ***Барьеры коммуникации*** – препятствия на пути эффективной коммуникации, вызванные естественными, социальными и психологическими факторами, возникающими в процессе коммуникации
- ▣ ***Барьеры коммуникации*** увеличивают психологическую дистанцию между партнерами, снижают уровень взаимопонимания, доверия и эффективность процесса общения в целом



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



▣ **Барьер субъективной интерпретации смысла информации:** человек слышит не то, что было сказано, а то, что он **думает**, что было сказано



- Личный опыт
- Знания
- Предубеждения
- Надежды
- Страхи
- Симпатии
- Желания и т.д.



Уточнение того,
как понят смысл
сказанного:

«Правильно ли я понял, что...



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



- ▣ **Барьер восприятия самого коммуникатора и отношения к нему:** чувство недоверия или неприязни, которое вызывает коммуникатор, передается и на сообщаемую им информацию
- ▣ Чем выше авторитет коммуникатора, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой им информации
- ▣ Низкий авторитет коммуникатора вызывает нежелание прислушиваться к его мнению



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



- ▣ **Барьеры социокультурного различия между партнерами:** социальные, политические, религиозные, профессиональные различия могут привести к различной интерпретации понятий и идей в передаваемом сообщении



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Барьеры непонимания:

- Фонетический
- Стилистический
- Семантический
- Логический



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Барьеры непонимания:

- **Фонетический:** связан с недостатками речи
- Слишком быстрая речь
- Слишком монотонная речь
- Заметные паузы («э...», «ну...»)
- Глотание слов



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Барьеры непонимания:

- **Семантический:** связан с различиями в системах значений понятий и терминов
- Партнеры говорят «на разном языке»

Уточнять, какой смысл вкладывает собеседник в тот или иной термин



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Барьеры непонимания:

- ▣ **Стилистический:** возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения; или несоответствии стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
- ▣ В ситуации доверительной беседы неуместен официально-деловой стиль речи



Быть внимательным к ситуации и состоянию партнера по общению



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Барьеры непонимания:

- **Логический:** возникает в случаях, когда логика рассуждения, предложенная коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению или слишком сложна для него



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Психологические барьеры:

- ▣ **Барьеры отрицательных эмоций:** гнева, презрения, страха, плохого настроения
- ▣ **Барьер положительных эмоций**



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Психологические барьеры:

▣ Барьеры отрицательных эмоций:

- гнева: гнев провоцирует действия, препятствующие нормальному общению (оскорбления и др.)



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Психологические барьеры:

▣ Барьеры отрицательных эмоций:

- Презрения: ограничивает контакты с человеком, вызывающим негативные эмоции (аморальные поступки, отрицательные черты характера, предательство и т.д.)



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Психологические барьеры:

▣ Барьеры отрицательных эмоций:

- Страх: с человеком, являющимся источником страха, контакты сводятся до минимума



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Психологические барьеры:

▣ Барьеры отрицательных эмоций:

- Плохого настроения: эмоционально-негативное состояние влияет на партнера, парализуя его желание общаться



БАРЬЕРЫ КОММУНИКАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



Психологические барьеры:

- ▣ **Барьер положительных эмоций:** человек, испытывающий сильные положительные эмоции, зачастую не воспринимает другого человека и не может понять, что его радостное настроение может и не разделяться партнером по общению

