

Комунікація у ЗВО

Презентація підготовлена за матеріалами:
Управління стратегічними комунікаціями на основі
цінностей в органах державної влади Резюме
результатів проекту (Грудень 2015);
Тренінг для персоналу ЦНАП

Імідж викладача / викладачки

- зовнішній вигляд;
- використання вербальних і невербальних засобів спілкування;
- внутрішня відповідність образу професії.

Діловий етикет - це

- норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем;
- це встановлений порядок і норми взаємовідносин на службі, з керівництвом, у відносинах між колегами, партнерами, клієнтами.

Система норм та атрибутів ділового етикету

- стилі та стандарти спілкування, мистецтво ведення розмов;
- форми поведінки, привітання, знайомства;
- ведення справ з суб'єктами зовнішнього оточення;
- заходи щодо формування іміджу організації;
- стандарти оформлення ділових паперів та ділового листування в установах;
- вимоги до зовнішнього вигляду державного службовця;
- манери поведінки ділової людини, жести, міміка



НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Невербальні засоби комунікації

- Невербальне спілкування – це процес взаємодії між людьми, що реалізується за допомогою знакових систем (міміки, жестів, пантоміміки, простору, кольору, одягу тощо).
- Невербальні засоби спілкування доповнюють вербальну мову, характеризують емоційні стани партнерів зі спілкування, створюють психологічний контакт між партнерами.
- У процесі спілкування від 60% до 80% комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів.

Типи невербальної комунікації

- Мова тіла (зоровий контакт, міміка, жести, поза, дотик)
- Парамова (невербальні звуки – висота голосу, гучність, швидкість мови, якість, інтонація)
- Використання простору (використання акустичного простору, території)
- Навички самопрезентації (зовнішній вигляд, сприйняття часу, запах)

Зовнішній вигляд



ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД





Мовний етикет

- це сукупність правил мовної поведінки, які репрезентуються в мікросистемі національно специфічних стійких формул і виразів у ситуаціях установаження контакту зі співбесідником, підтримки спілкування в доброзичливій тональності.

Ефективна комунікація

Ефективна комунікація є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння співрозмовника, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, налагодженню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей.

Комунікативний процес включає в себе п'ять елементів:

1. Комунікатор – той, хто передає інформацію.
2. Зміст повідомлення.
3. Спосіб передачі інформації (як вона здійснюється).
4. Аудиторія, або реципієнт – кому призначене повідомлення.
5. Заключний етап спілкування, що дозволяє зрозуміти, відбулася ефективна комунікація.



Відправник повинен:

Розробити ясну концепцію того, що необхідно передати.

Підібрати для цього відповідні слова і правильний спосіб їх передачі.

Побачити комунікаційні бар`єри і звести їх до мінімуму.

Одержувач повинен:

Сприйняти інформацію, уважно слухаючи і спостерігаючи за співрозмовником.

Перевести слова і дії, тобто зрозуміти їх значення.

Правильно відтворити отриману інформацію.

Правила ефективної комунікації:

- Говоріть мовою співрозмовника. Це правило слід розуміти як необхідність враховувати рівень освіти, соціальний статус, вік та інші параметри.
- Щоб бути почутим і зрозумілим, треба формулювати свої думки, спираючись на особливості слухача.
- Підготуйтеся до спілкування. Якщо бесіда не спонтанна, слід заздалегідь дізнатися, з ким і з якого приводу треба зустрітися.
- Навчіться прийомам активного слухання, це допоможе розташувати співрозмовника і краще зрозуміти його точку зору.
- Говоріть чітко, в міру голосно і впевнено, не розтягуйте слова, але і не частите.

Слухання

- Слухання – це компонент вербальної комунікації, під час якого здійснюється сприймання і особисте ставлення до отриманої інформації.
- Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі.
- Слухання вимагає від співрозмовника уваги.
 - Нерефлексивне слухання.
 - Рефлексивне слухання.

Правила слухання

- вміти демонструвати співрозмовнику свою повагу до нього;
- вміти підкреслювати щирий інтерес до співрозмовника;
- запам'ятовувати імена, це надає спілкуванню більш довірливого характеру;
- уникати непотрібних суперечок;
- уникати зловживання критикою й засудження інших;
- вміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця;
- поважати думку інших людей;
- застосовувати метод переконання, уникати наказового тону та вказівок;
- частіше посміхатися.

Типи слухання

- **Пасивне слухання.** Іноді людині потрібно виговоритися, і в цьому випадку його варто не перебивати, а мовчки слухати, зрідка підтакуючи і демонструючи, що ви його розумієте.
- **Активне слухання.** У цьому випадку ви концентруєтесь на інформації, уточнюючи і перепитуючи її так, щоб співрозмовник зрозумів, що ви хочете усвідомити для себе все, що він говорить.
- **Емпатичне слухання.** Цей вид змушує вас подумки стати на місце мовця і постаратися уявити, його почуття, висловивши це словами так, щоб він зрозумів, що ви здатні співпереживати на найглибшому рівні.

Активне слухання.

Основні прийоми активного слухання

- **Техніка «ЛУНА»**

- Повторення основних положень, висловлених громадянином. Повторення висловлювання повинні передувати вступні фрази: «Наскільки я Вас зрозумів ...», «Ви вважаєте, що...».

- **Техніка «Повторення фрази»**

- Техніка полягає в дослівному повторенні фраз, висловлених громадянином плюс питання Г.: Ви порушуєте мої права, коли просите мене дати ці документи. А.: Вам здається, що я порушуюю Ваші права, чому Ви так думаєте?

- **Техніка «Парафраз»**

- Прийом полягає в поверненні сенсу висловлювання за допомогою інших слів. Г.: Я не хочу повідомляти вам подробиці через поганий досвід спілкування . А.: Я правильно зрозумів, що ви мали негативний досвід. І тепер у будь-якому випадку відмовитесь спілкуватись?

- **Техніка «Резюме»**

- Техніка полягає у відтворенні суті висловлювань громадянина в стислому і узагальненому вигляді. При цьому можна використовувати такі вступні фрази, як: Отже, Ви вважаєте... На Вашу думку ...

- **Техніка «Уточнення»**

- Ви просите уточнити окремі положення висловлювань громадянина. Наприклад: «Це дуже важливо. Можли б Ви уточнити...»

Роль та функції запитань у спілкуванні

- Відкриті запитання - на які не можна обмежитися простою відповіддю «так» або «ні», що дають співрозмовнику можливість висловити свою думку.
 - «Хто ..», «Що ..», «Як ..», «Де ..», «Кому ..», «Скільки ..», «Чому ..»? Приклад:? - Що ви думаєте ...?? - Як ви вважаєте ...?? - Як давно ...?? - Чому ви так вважаєте ...?

- Закриті запитання - побудовані так, що вибір можливих відповідей клієнта обмежений двома словами «так» або «ні».
- Те, що це питання, а не твердження, деколи можна зрозуміти тільки по питальній інтонації.
 - Ви любите солодощі ?
 - У Вас є для мене 5 хвилин? ...
- Закриті запитання використовуються для того щоб направляти і контролювати хід бесіди.
- Закриті запитання - це частково непряма перевірка наших гіпотез щодо клієнта. Коли Ви задаєте закриті питання, Ви контролюєте ситуацію.

Прийоми та зміст привертання та утримання уваги

Голосова та емоційна модуляція	<u>Риторичні</u> запитання
Переривання мовлення, використання антиципації (здогадка)	Контрольні запитання
Модуляція темпу мовлення	Додаткові запитання
«Провали пам'яті»	Конспектування
<u>Жестикуляція</u>	Тренування короткочасної пам'яті («відгук»)

НЕЕФЕКТИВНА
КОМУНІКАЦІЯ

- Комунікативні бар'єри - це явища деформації комунікаційного процесу, викликані різними причинами, що можуть приводити до неадекватних дій співрозмовника.

Причини неефективної комунікації

Прийоми, що не сприяють розумінню партнера

- **НЕГАТИВНА ОЦІНКА** - в бесіді робляться висловлювання, що принижують особистість партнера (наприклад, "Дурниці ти говориш", "Ти, я бачу, в цьому питанні нічого не розумієш").
- **ІГНОРУВАННЯ** - висловлювання, які впливають з думок тільки самого слухача, не зачіпаючи думки або почуття, виражені співрозмовником.
- **ЕГОЦЕНТРИЗМ** - співрозмовник намагається знайти у партнера розуміння тільки тих проблем, які хвилюють його самого.

Фактори, що сприяють виникненню емоційного напруження при розмові

- Перебивання партнера.
- Приниження партнера, негативна оцінка його особистості.
- Підкреслення різниці між собою і партнером.
- Применшення внеску партнера в спільну справу й перебільшення свого.
- Різде прискорення темпу бесіди.
- Уникнення просторової близькості і контакту очей з партнером.
- Звинувачення, погрози, покарання.
- Приниження проблеми

Деструктивні характеристики стилю суперечки

- Узагальнення, при якому поведінка опонента називається «типовою».
- Посилання на минулі події, що не мають відношення до справи.
- Образа, передчасне припинення суперечки.
- Занадто часте повторення своїх доказів.
- Мала увага до доказів опонента
- Використання аргументів, які не відносяться до предмету суперечки.
- Використання аргументів, націлених на самолюбство або недоліки опонента

Спілкуванню в організаціях можуть перешкоджати:

- соціальні
 - комунікація виявляється недостатньо розвиненою через належність партнерів до різних соціальних груп - рівнів управління та сфер діяльності.
- психологічні бар'єри.
 - через індивідуально-психологічні особливості особистості - симпатії чи антипатії, відвертість чи її відсутність.

Також виділяються бар'єри, що виникають в комунікаціях між особами та в організаційних комунікаціях.

До бар'єрів на шляху міжособових комунікацій відносять:

- перешкоди, що зумовлені сприйняттям;
- семантичні бар'єри;
- невербальні перешкоди;
- поганий зворотній зв'язок;
- невміння слухати.

Перешкодами в організаційних комунікаціях є:

- викривлення повідомлень;
- інформаційні перевантаження;
- незадовільна структура організації

Когнітивні бар'єри, тобто бар'єри, що впливають з особливостей дії мислинневих механізмів людини. Когнітивні бар'єри пов'язані з наявністю певних мислинневих стереотипів у свідомості людини, тих чи інших прийомів мислення, способів отримання висновків із того, що вона спостерігає.

4 способи впливу стереотипів свідомості на комунікативну поведінку людини:

- пов'язування групового членства з певними психологічними характеристиками співрозмовника (напр., «англійці консервативні»);
- вплив стереотипу на спосіб відбору та проходження інформації (про інгрупу (свою групу) запам'ятовується найбільш приємна інформація, про аутгрупу (чужу групу) – найбільш неприємна);
- формування очікування певної поведінки від інших;
- породження пророкувань, які відбуваються (оскільки люди відбирають моделі поведінки інших людей, які збігаються з тими стереотипами, що вже склалися в їхній свідомості).

Комунікативні бар'єри, що виникають в управлінському спілкуванні:

- **Фонетичний та стилістичний бар'єри**, пов'язані з якістю дикції, темпом, швидкістю та гучністю мовлення;
- **інтелектуальний бар'єр**, пов'язаний з логіко-граматичним оформленням мовлення та особливостями мислення;
- **семантичний бар'єр**, який відображає індивідуальність життєвого досвіду людини й актуалізує завдання "пошуку спільної мови";
- **емоційний бар'єр**, пов'язаний з різним емоційним станом партнерів;
- **мотиваційний бар'єр**, пов'язаний з різними цілями, настановами та мотивацією;
- **бар'єр, пов'язаний з соціальними ролями** "керівник"-"підлеглий" та ієрархією їх взаємин;
- **бар'єр управлінської поведінки керівника** (наприклад, авторитарної).

Тактика нейтралізації зауважень

- **Локалізація.** Перш ніж приступити до нейтралізації зауваження, потрібно його точно визначити і обмежити відповідь у часі, просторі і сфері впливу. Тон відповіді завжди повинен бути спокійним, ґрунтовним і дружнім, навіть якщо зауваження носять іронічний характер. Дратівливий тон відповіді хоча і може зняти зауваження, одночасно суттєво ускладнить завдання переконати співрозмовника.
- **Відкрите і грубе протиріччя.** Ніколи не слід суперечити відкрито й грубо. Бесіда перетвориться на сварку. Не будемо застосовувати в ділових бесідах вирази: «В даному випадку ви зовсім не праві», «Все якраз навпаки!» і т. д.
- **Повага.** До позиції і думок співрозмовника потрібно ставитися з повагою, навіть якщо вони в якійсь мірі помилкові або для вас неприйнятні. Визнання правоти. Якщо ми усвідомлюємо, що багато зауважень та заперечень є вираженням прагнення співрозмовника підкреслити свій престиж і важливість, то нам стане очевидним, що дуже вигідно частіше визнавати правоту співрозмовника. Приклад: «Це цікавий підхід до проблеми, який я, чесно кажучи, випустив з уваги. Звичайно ж, при ухваленні рішення ... ». І після цього продовжити бесіду за наміченим планом.

Тактика нейтралізації зауважень 2

- **Стриманість у особистих оцінках.** Слід уникати особистих оцінок типу: «Якби я був на вашому місці ...»
- **Лаконічність відповіді.** У розтягнутих відповідях легше помітити невпевненість. Контролювання реакцій. Спокійно запитуємо співрозмовника, чи задоволений він відповіддю. Якщо ні, пропонуємо йому додатково детально зайнятися цим питанням.
- **Недопущення переваги.** Не слід коментувати кожне заперечення. Особливо важливо уникати негайної відповіді на кожне зауваження, тому що цим ми побічно недооцінюємо співрозмовника.
- **Підготовка до нейтралізації зауважень.** Слід якомога краще ознайомитися з темою і змістом бесіди і з допоміжними відомостями та інформацією. Потрібно заздалегідь подумати про

СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ

- Стиль педагогічного спілкування – стійка система способів і прийомів, які застосовує викладач під час взаємодії зі студентами.

АВТОРИТЕТ ВИКЛАДАЧА

«Людина, авторитет якої поважається, компетентно справляється із завданням, що покладено на неї тими, хто їй довіряє. Їй не потрібно залякувати їх або збуджувати в них захоплення її магічними якостями»

Стиль педагогічного спілкування (Класифікація за К. Левінім)

- авторитарний (автократичний) стиль
- ліберальний стиль
- демократичний стиль

- Комунікативна поведінка викладача – організація мовного процесу, невербальної поведінки викладача, що впливає на створення емоційно-психологічної атмосфери педагогічного спілкування, відносини між викладачем і студентами, на стиль їх діяльності.
- Оцінюють її на підставі того, що і як говорить викладач, які в нього жести, рухи, вираз обличчя, який підтекст мають його слова, на яку реакцію студентів розраховані.

ПРАВИЛА ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

1. Приділяйте увагу всім студентам, рівномірно розподіляючи між ними свою увагу та час.
2. Знайдіть можливість для особистісного контакту з кожним студентом, демонструючи, що сприймаєте його, виявляєте до нього інтерес.
3. Хваліть студентів справедливо.
4. Враховуйте індивідуальні особливості студентів

Типологія комунікативної поведінки викладачів (ролі за Таланом М.)

- «Сократ» – викладач, який полюбляє дискусії, спори;
- «Керівник групової дискусії» – головним у навчальному процесі вважає досягнення згоди, встановлення співпраці між студентами, відводячи собі роль посередника;
- «Майстер» – викладач є взірцем у ставленні до життя, який студенти мають наслідувати;
- «Генерал» – викладач, який уникає двозначності, підкреслено вимогливий, жорстко вимагає слухняності, вважаючи, що студент має підкорятися його наказам;
- «Менеджер» – стиль, що характеризується атмосферою ефективної діяльності студентів, індивідуальним підходом до студентів, заохоченням їх ініціативи;
- «Тренер» – атмосфера у групі пройнята духом командної належності, викладачу відведена роль того, хто надихає групові зусилля, для кого головне – кінцевий результат, перемога;
- «Гід» («ходяча енциклопедія») – йому притаманні лаконічність, точність, витримка, технічна бездоганність, що нерідко породжують

сприйняття в педагогічному процесі

- **проектування** – неусвідомлена схильність приписувати іншим свої власні мотиви, переживання, якості;
- **децентрація** – здатність людини відійти від власної егоцентричної позиції, здатність до сприйняття точки зору іншої людини;
- **ідентифікація** – несвідоме ототожнення себе з іншою людиною або свідоме уявлення себе на місці іншої;
- **емпатія** – розуміння емоційних станів іншої людини у формі співпереживання;
- **стереотипізація** – під впливом оточуючих і через взаємодію з ними у кожної людини виникають більш-менш конкретні еталони-стереотипи, користуючись якими вона дає оцінку іншим людям.

Частіше формування стійких еталонів відбувається непомітно для самої людини і вони спрацьовують в умовах дефіциту інформації про людину, коли про неї змушені судити по першому враженню

- **Ефект «ореолу»** – первинне ставлення до якоїсь однієї приватної якості особистості студента розповсюджується на весь його образ, а потім загальне враження про нього переноситься на оцінку його окремих якостей. Якщо загальне враження про студента сприятливе, то його позитивні риси переоцінюються, а недоліки або не помічаються, або виправдовуються. І навпаки, якщо загальне враження про студента негативне, то навіть благородні його вчинки не помічаються або хибно тлумачаться;
- **Ефект «проектування»** – іншій людині приписуються за аналогією з собою свої власні якості та емоційні стани. Людина, сприймаючи та оцінюючи інших людей, схильна логічно припускати: « усі люди подібні до мене» або « інші протилежні мені». Уперта підозріла людина схильна бачити ці якості характеру у партнера по спілкуванню, навіть якщо вони об'єктивно відсутні. Добра, чуйна, чесна людина, навпаки, може сприйняти незнайомого через «рожеві окуляри» і помилитися. Тому, якщо хтось скаржиться, які всі навколо жорстокі, жадібні, нечесні, не виключено, що він судить по собі;

Типи психологічних установок

педагога

(готовність реагувати певним чином в однотипній ситуації).

Негативна

- викладач дає «поганому» студенту менше часу на відповідь, ніж «хорошому»;
- не використовує підкази;
- при неправильній відповіді поспішає переадресувати питання іншому студенту або відповідає сам;
- частіше засуджує і менше заохочує;
- не реагує на вдалу дію студента і не помічає його успіхів;
- іноді взагалі не працює з ним на занятті.

Позитивна

- довше чекає відповіді на питання;
- при виникненні труднощів ставить допоміжні питання, заохочує усмішкою, поглядом;
- при неправильній відповіді не поспішає з оцінкою, а намагається підкоригувати її;
- частіше звертається до студента поглядом у ході заняття тощо



Флешмоб вчителів у купальниках у Росії



Викладач у соц.мережах

ЗА та ПРОТИ

- Особисте життя – окремо
- Професійне життя – окремо

- Особисте + професійне = без «котиків», масових поздоровлень та ігор.

Викладач у соц.мережах

(Онлайн-дружба з викладачем: «за» та «проти»)

ПРОТИ

Олеся Дудник (Буковинський державний фінансово-економічний університет)

- «Мені не подобається, що викладачі додаються «у друзі». Потім можуть ставити запитання стосовно приватного життя, на які не хочеться відповідати. А казати, щоб не втручалися, незручно. Це може вплинути на їхнє ставлення до нас і навпаки.»

Яна Григораш (Вінницький державний університет імені М. Коцюбинського)

- «Це не добре, адже тоді у викладачів може скластися неправильне враження про студента, що пізніше відобразиться на оцінюванні знань.»

ЗА

Ірина Пивоварова (Національний педагогічний університет імені М. Драгоманова)

- «Бути з викладачами на зв'язку – це завжди плюс. Можна проконсультуватися в будь-який зручний дня нього час. Через соцмережі викладач більше дізнається про студента, його інтереси й навпаки. Але відносини, як на мене, завжди мають залишатися на рівні викладач-студент. А коментувати його фото (типу «мі-мі-мі») не варто»

Анастасія Штогрин (Кам'янець-Подільський національний університет імені І. Огієнка)

- «Я вважаю, що це нормально. Я староста, і так мені набагато легше підтримувати контакт з викладачами й бути в курсі всіх новин і подій. Особисто на моє навчання це не впливає. Як наслідок, викладач переходить із зони «викладач-студент» у зону «колега-студент».»

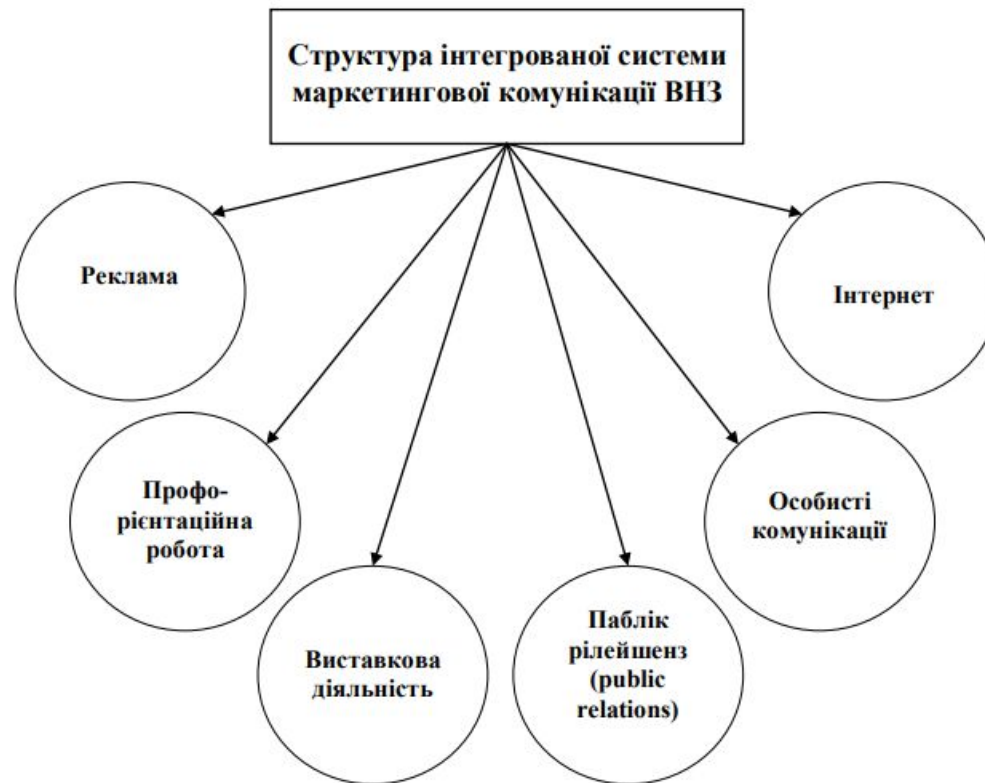


Рис. 2. Структура інтегрованої системи маркетингової комунікації вищого навчального закладу