

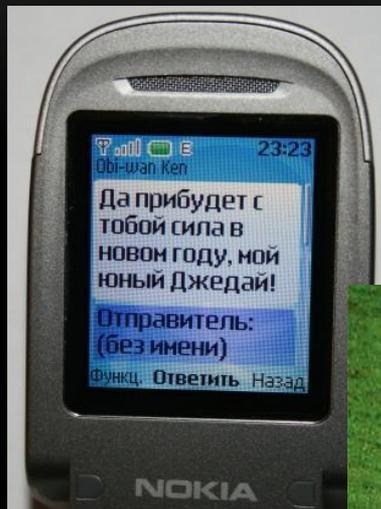
# ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ

Сергей Шагалов

Инструктор-методист РКК.

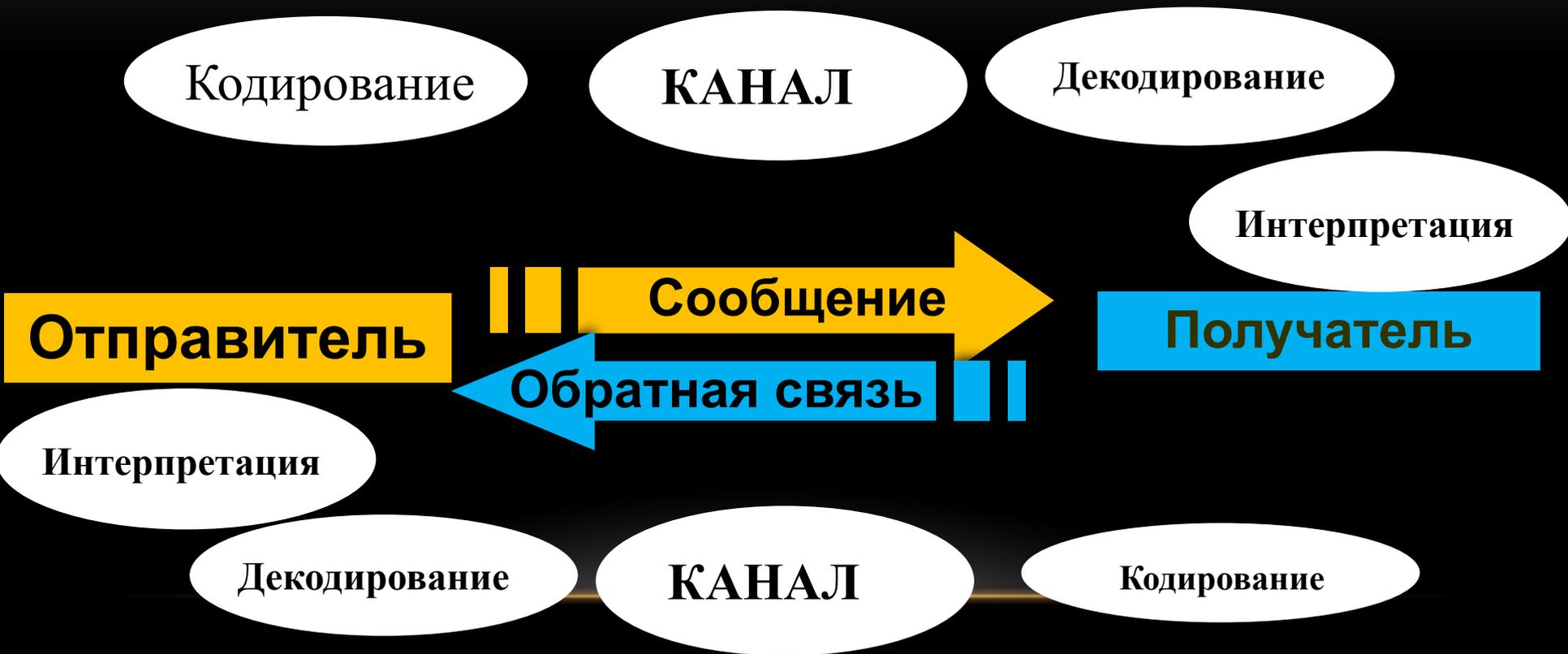


# ЧТО ТАКОЕ КОММУНИКАЦИЯ?



*Дорогие и прекрасные мои друзья! Как я теперь и вечно должен благодарить всех вас за порвиг – за очень нужную мне материальную и душевную помощь, которую вы мне оказали. Для меня это как божественный сон, как предвидение свыше; радость эта переливается моё сердце не только приятной неожиданностью, но и тем, что благодатное солёна нашей юности не только возили, но и дали прекрасные восходы на этой Земле, восходы эти – это вы, вместе с солнечными Узбекистаном, нашей любимой ахлой и дружелюбной тонкости. Как я вновь и вновь хочу видеть вас, слышать Ваши голоса и восхитаться на весь Космос; хочу жить, благодарить вас, чувствовать ваши сердца, меня окрылившие!*

# ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ



# ЧТОБЫ ОБЩЕНИЕ БЫЛО **УСПЕШНЫМ**

НЕОБХОДИМО:

- Умение посылать сообщения
    - Вербально
    - Невербально
-

# ЧТОБЫ ОБЩЕНИЕ БЫЛО **УСПЕШНЫМ**

- Умение принимать сообщения (получать обратную связь)
    - Вербальные - Слушать
    - Невербальные – Наблюдать
-

# ЧТОБЫ ОБЩЕНИЕ БЫЛО **УСПЕШНЫМ**

- Умение давать обратную связь
-

# ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ



# КОММУНИКАЦИЯ



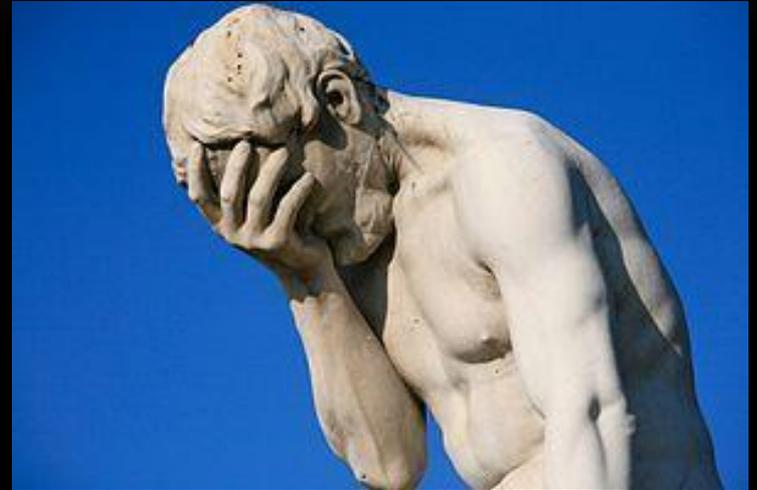
# ИСКАЖЕНИЕ – ОТПРАВИТЕЛЬ

- Тихая и неясная речь



# ИСКАЖЕНИЕ – ОТПРАВИТЕЛЬ

- Тихая и неясная речь
- Некорректное изложение



# ИСКАЖЕНИЕ – ОТПРАВИТЕЛЬ

- Тихая и неясная речь
- Некорректное изложение
- Хаотичность



# ИСКАЖЕНИЕ – ОТПРАВИТЕЛЬ

- Тихая и неясная речь
- Некорректное изложение
- Хаотичность
- Мотививация



# ИСКАЖЕНИЕ – ОТПРАВИТЕЛЬ

- Тихая и неясная речь
- Некорректное изложение
- Хаотичность
- Мотивированность
- Разговор на разных языках



# ИСКАЖЕНИЕ – ОТПРАВИТЕЛЬ

- Тихая и неясная речь
- Некорректное изложение
- Хаотичность
- Мотивированность
- Разговор на разных языках



- Невербальная коммуникация противоречит вербальной

# ИСКАЖЕНИЕ – ОТПРАВИТЕЛЬ

- Тихая и неясная речь
- Некорректное изложение
- Хаотичность
- Мотивированность
- Разговор на разных языках



- Невербальная коммуникация противоречит вербальной
- Волнение, страх

# ВОПРОСЫ?



# ИСКАЖЕНИЕ – ПОЛУЧАТЕЛЬ

- Знания и опыт



# ИСКАЖЕНИЕ – ПОЛУЧАТЕЛЬ

- Знания и опыт
- Чувства и мотивация



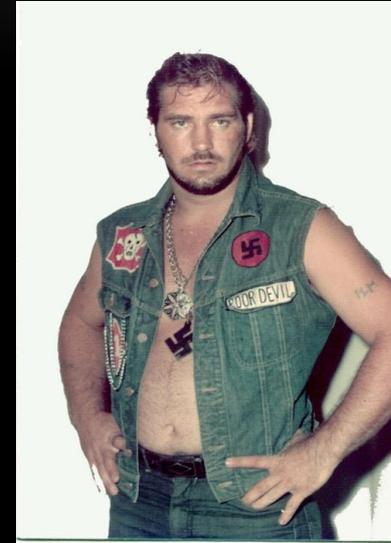
# ИСКАЖЕНИЕ – ПОЛУЧАТЕЛЬ

- Знания и опыт
- Чувства и мотивация
- Внимание



# ИСКАЖЕНИЕ – ПОЛУЧАТЕЛЬ

- Знания и опыт
- Чувства и мотивация
- Внимание
- Взгляды, культурные различия, ценности



# ИСКАЖЕНИЕ – ПОЛУЧАТЕЛЬ

- Знания и опыт
- Чувства и мотивация
- Внимание
- Взгляды, культурные различия, ценности
- Темперамент, чувство юмора



# ИСКАЖЕНИЕ – ПОЛУЧАТЕЛЬ

- Знания и опыт
- Чувства и мотивация
- Внимание
- Взгляды, культурные различия, ценности
- Темперамент, чувство юмора
- Физиологические аспекты



# ВОПРОСЫ?



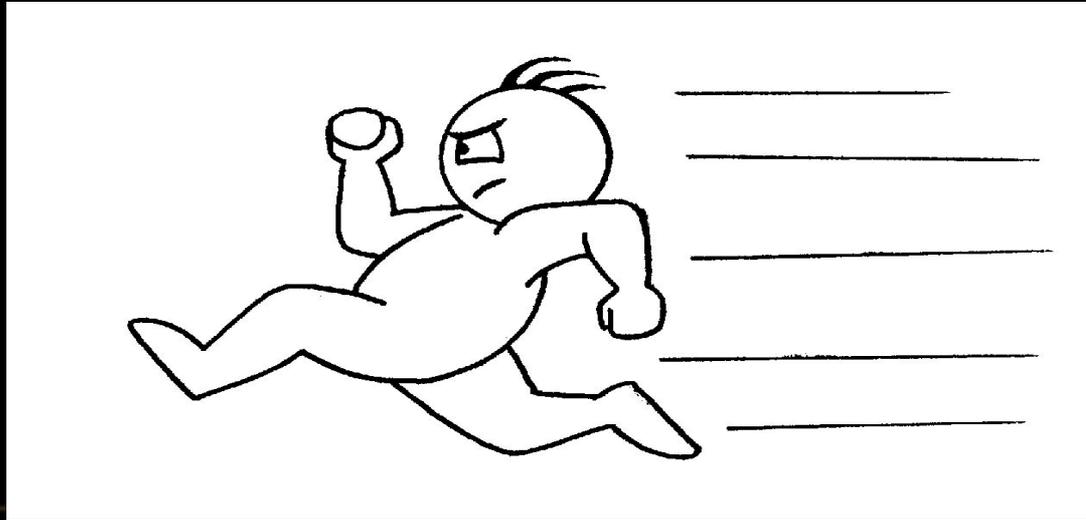
# ИСКАЖЕНИЕ - ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- Восприятие неполной информации



# ИСКАЖЕНИЕ - ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- Восприятие неполной информации
- Слишком быстрая реакция, понимание



# ИСКАЖЕНИЕ - ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- Восприятие неполной информации
- Слишком быстрая реакция, понимание
- Обобщение



# ИСКАЖЕНИЕ - ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- Восприятие неполной информации
- Слишком быстрая реакция, понимание
- Обобщение
- Предвззсудки



# ИСКАЖЕНИЕ - ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- Восприятие неполной информации
  - Слишком быстрая реакция, понимание
  - Обобщение
  - Предвззсудки
-

# ИСКАЖЕНИЕ - СИТУАЦИЯ

- Место



# ИСКАЖЕНИЕ - СИТУАЦИЯ

- Место
- Присутствие наблюдателей

**BIG BROTHER  
IS WATCHING  
YOU**

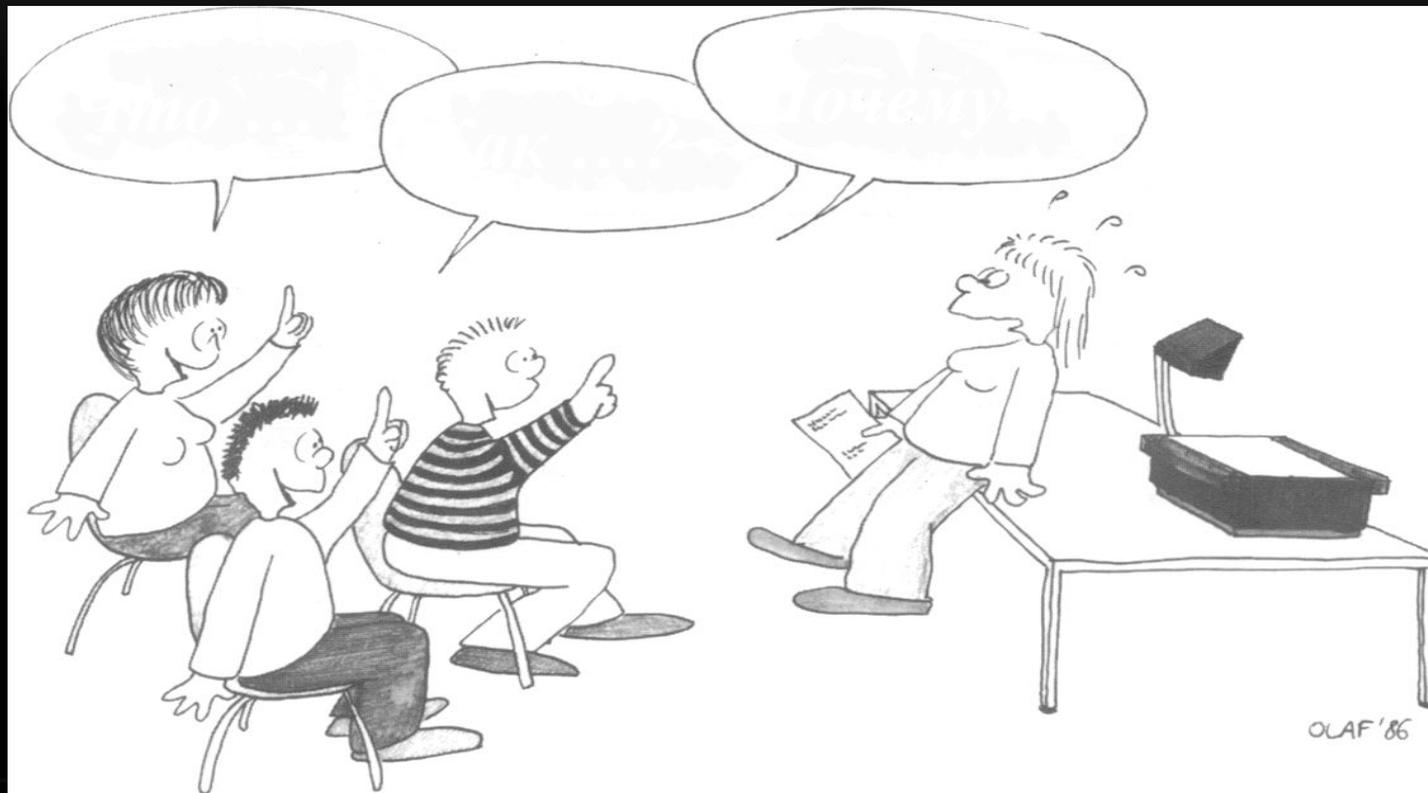


# ИСКАЖЕНИЕ - СИТУАЦИЯ

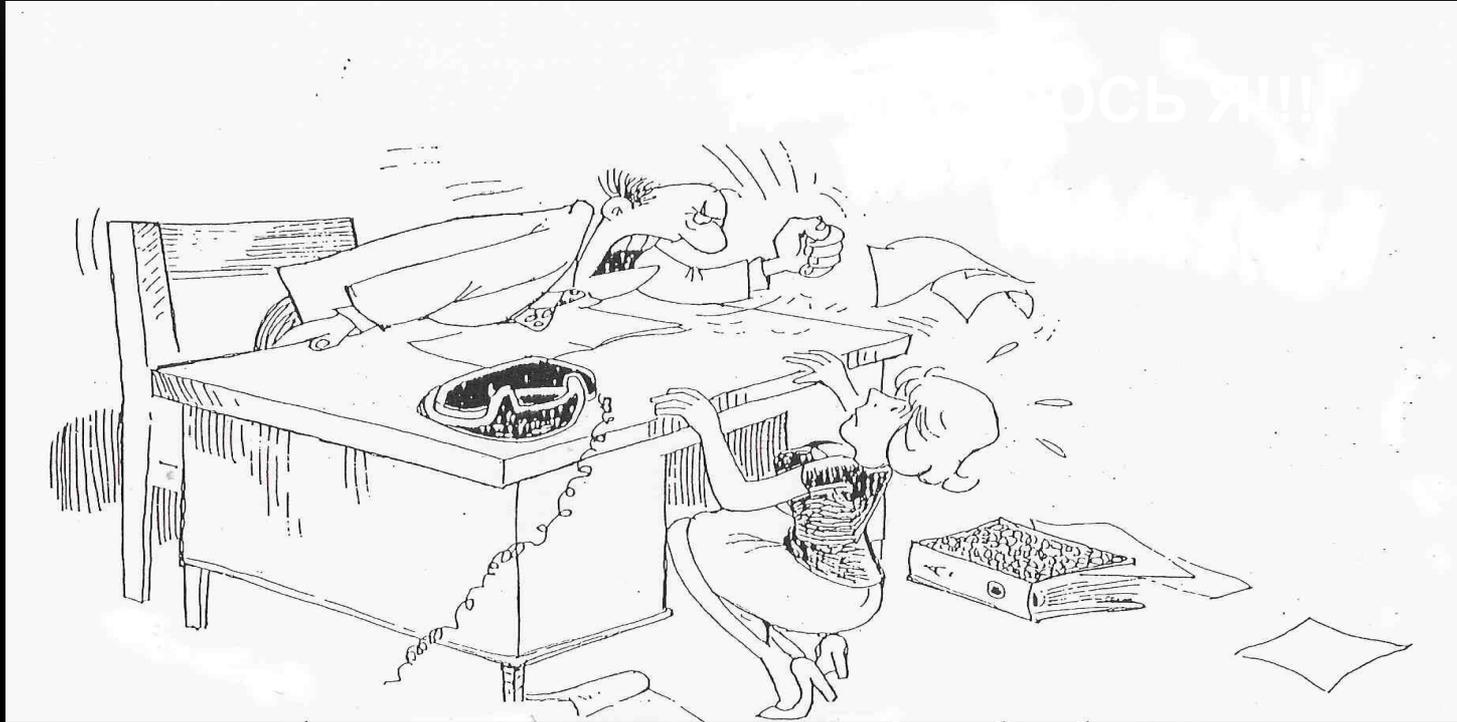
- Место
- Присутствие наблюдателей
- Недостаток времени



# ВОПРОСЫ?



# НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ



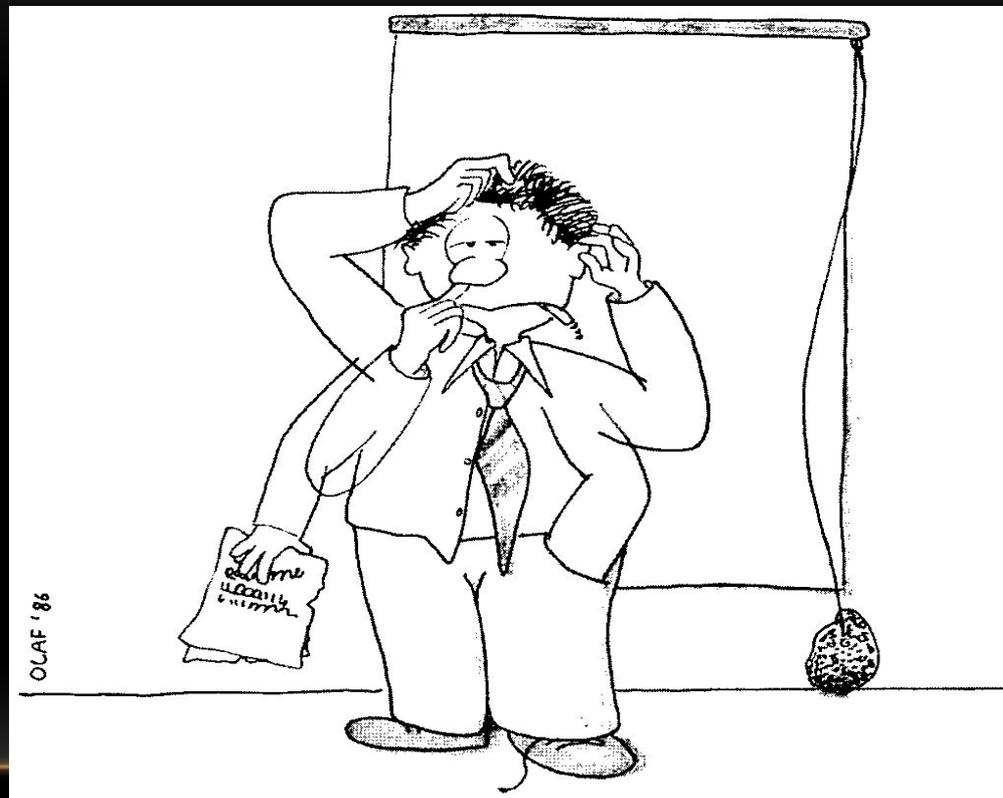
# ЗНАЧИМОСТЬ РАЗЛИЧНЫХ КАНАЛОВ КОММУНИКАЦИИ

Альберт Меграбян

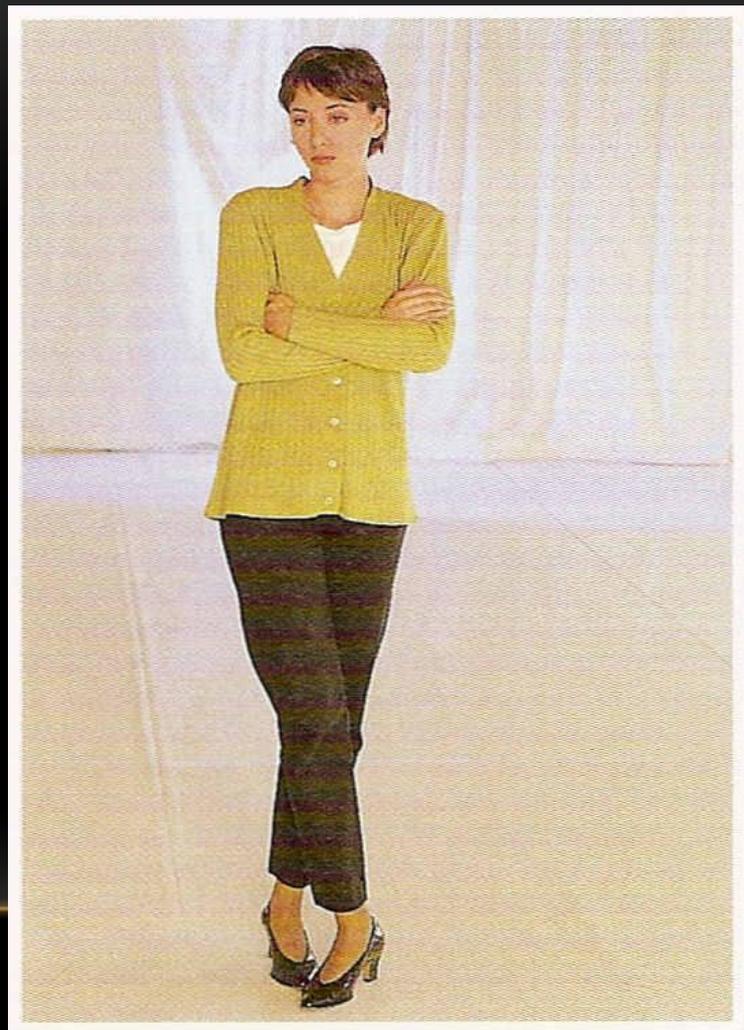
- вербальные средства (только слова) **7 %**
  - звуковые средства (включая тон голоса, интонацию звука) **38%**
  - невербальные средства **55%.**
-

# ЧТО ТАКОЕ НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Отношение



# ОТНОШЕНИЕ



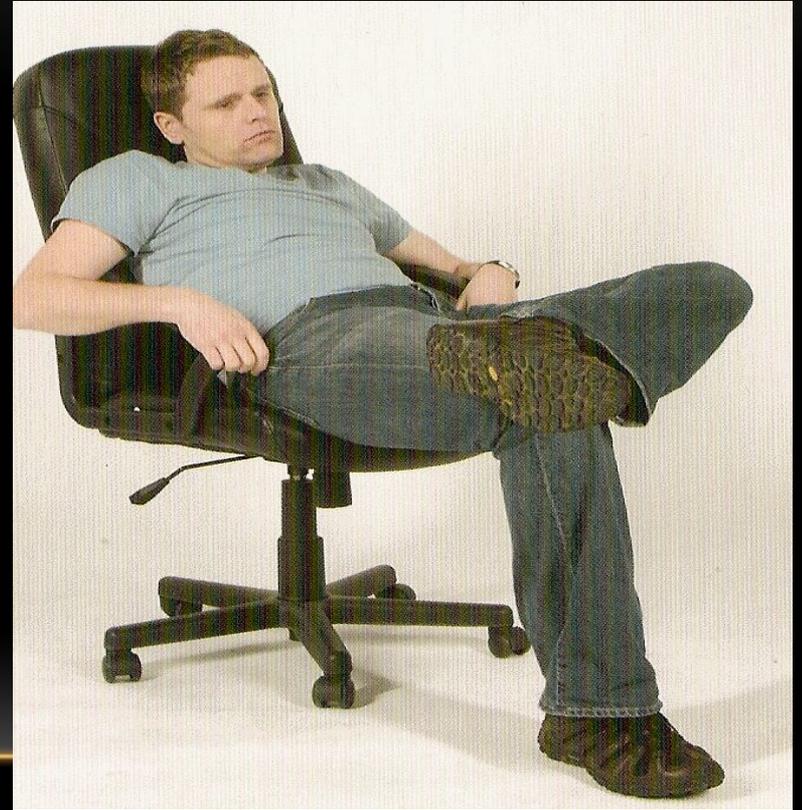
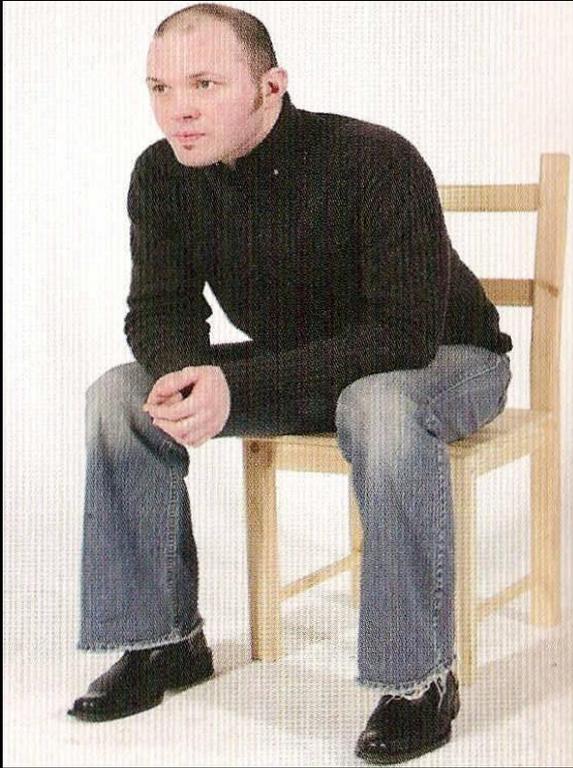
# ОТНОШЕНИЕ



# ОТНОШЕНИЕ

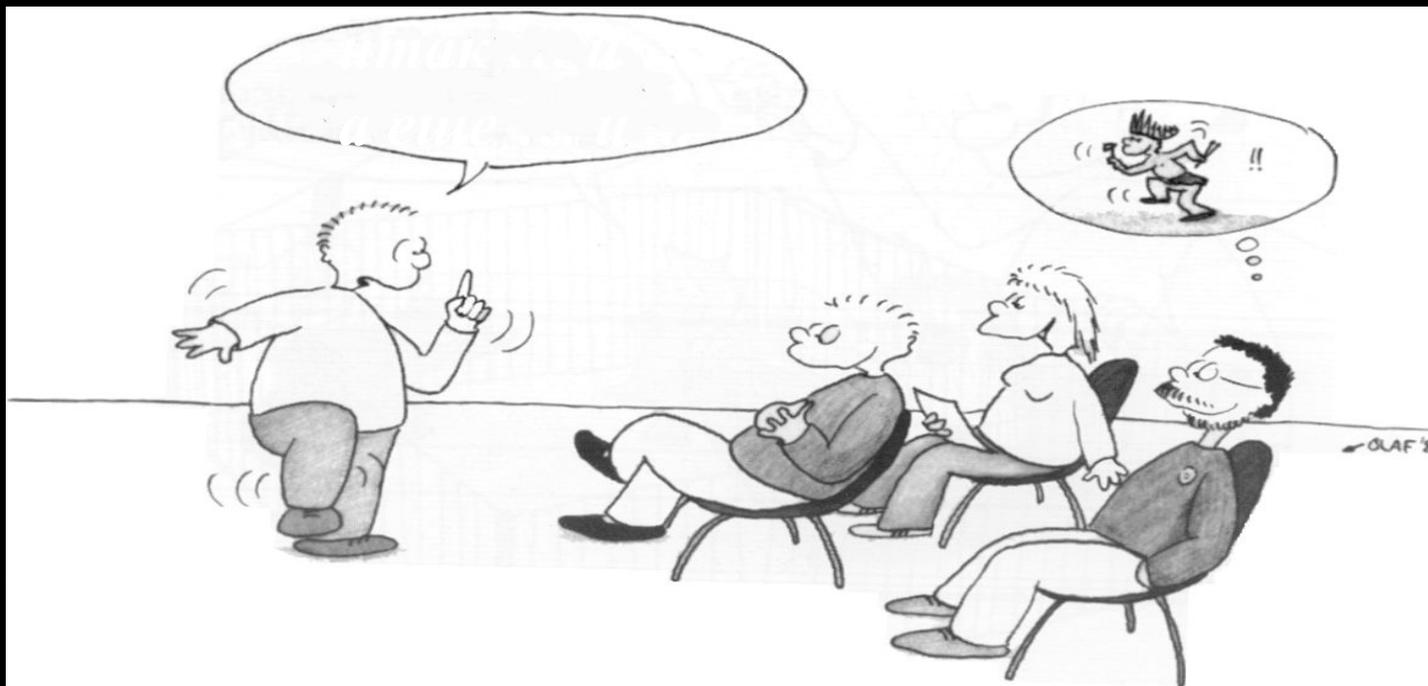


# ОТНОШЕНИЕ



# ЧТО ТАКОЕ НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Отношение
- Жесты



# ЧТО ТАКОЕ НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Отношение
- Жесты
- Мимика



# МИМИКА



МИМИКА



# ЧТО ТАКОЕ НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Отношение
  - Жесты
  - Мимика
  - Выражение глаз
-

# ВЫРАЖЕНИЕ ГЛАЗ



# EYES



# ЧТО ТАКОЕ НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Отношение
- Жесты
- Мимика
- Выражение глаз
- Тональность голоса



# ТОНАЛЬНОСТЬ

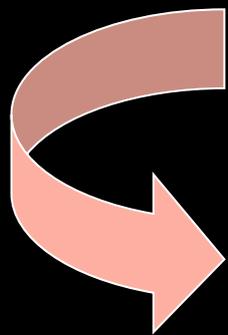
**Я** никогда не говорил, что ты это сделал.

я **НИКОГДА** не говорил, что ты это сделал.

Я никогда не говорил, что **ТЫ** это сделал.

---

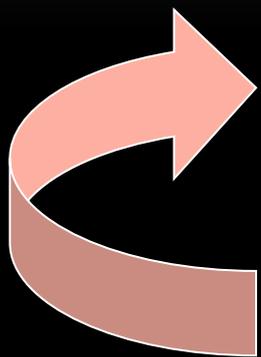
ТОНАЛЬНОСТЬ



Агрессия



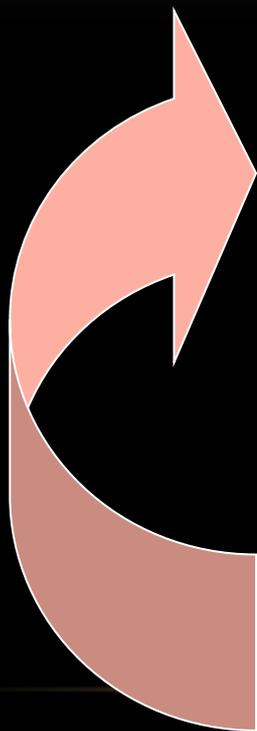
ТОНАЛЬНОСТЬ



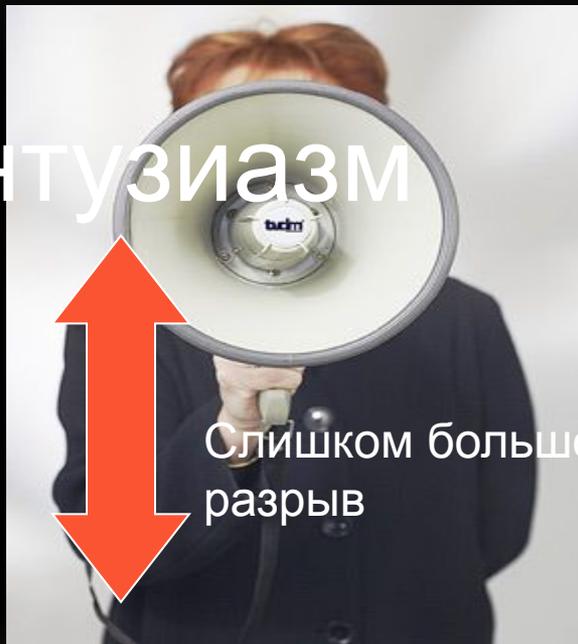
Апатия



ТОНАЛЬНОСТЬ



Энтузиазм



Слишком большой  
разрыв

Депрессия

# ЧТО ТАКОЕ НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

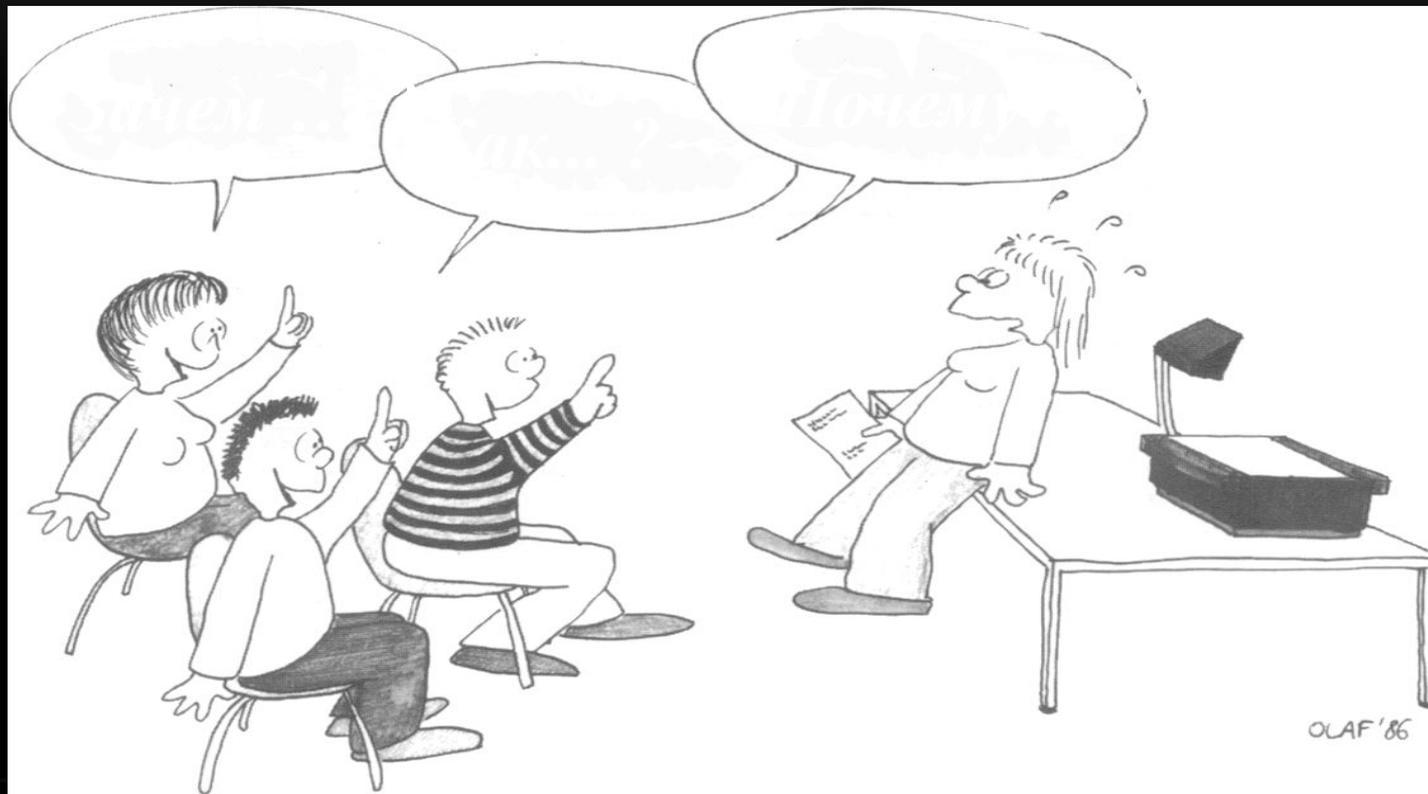
- Отношение
  - Жесты
  - Мимика
  - Выражение глаз
  - Тональность голоса
  - Дистанция
-

# ДИСТАНЦИЯ



- $> 120$  см – незнакомые люди (общественное пространство)
- 50 – 120 см – деловое или социальное общение (личное пространство)
- $< 50$  см - друг (интимное пространство)

# ВОПРОСЫ?



# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- От инструктора к слушателю
  - От слушателя к инструктору
  - От инструктора к инструктору
  - От слушателя к слушателю
-

# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ЭФФЕКТИВНА ЕСЛИ ОНА:

- Конкретна, а не расплывчата



# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ЭФФЕКТИВНА ЕСЛИ ОНА:

- Конструктивна, без критиканства



# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ЭФФЕКТИВНА ЕСЛИ ОНА:

- Направлена на поведение, которое поддается изменению



# ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ ЭФФЕКТИВНА ЕСЛИ ОНА:

- Следует незамедлительно

