

## Заняття 7: Ефективні комунікації

### *Інформація для тренера!*

*Єдинственная настоящая  
роскошь – это роскошь человеческого общения  
Антуан де Сент-Экзюпери*

Язык – универсальное средство общения, и свободное владение родным языком – признак культуры человека, залог успешности его общения с другими людьми.

В наше время вопрос грамотного письма и общения, правильной речи как нельзя более актуален.

По тому, как человек разговаривает, можно определить степень его культуры. Невежественный человек не умеющий грамотно оформить свои мысли, не вызывает уважение, к нему вряд ли будут прислушиваться.

Это один из важных факторов, который влияет на установление сотрудничества НПО с государственными структурами, которые ценят деловой этикет общения, правильность оформления документации, четкое выражение мыслей.

Задача нашего тренинга помочь научиться лидерам уязвимых групп, грамотно оформлять свои мысли, предложения, документы, запросы. В дальнейшем это благоприятно скажется на взаимодействии с государственным учреждениями и выполнении задач проекта.

**Основная ВАША цель занятия** – подготовить лидеров сообществ для взаимодействия/диалога с государственными структурами.

**Цель:** повышения уровня знаний о коммуникациях

**Задачи:**

- дать информацию о том, что такое коммуникация
- обучить методу анализа коммуникативного акта
- ознакомить с правилами электронного этикета

**Материалы:**

**Ориентировочная продолжительность:** 2 час 00 мин.

## Краткое содержание занятия:

№	Содержание	Ориентир. продолжительность
1.	Введение	5 мин.
2.	Приветствие. Упражнение «Интервью»+ правила	20 мин.
3.	Теоретический блок «Эффективные коммуникации»	35 мин.
4.	Групповая работа «Анализ коммуникативного акта»	30 мин.
5.	Электронный этикет	20 мин.
6.	Подведение итогов	10 мин.

## Конспект занятия

### Сессия 1. Введение

**Цель:** ознакомить участников с целями и задачами тренингового занятия.

**Ход.**

1. Представьтесь участникам.
2. Сообщите основные сведения о тренинговом занятии:
  - цели и задачи занятия;
  - практическая значимость работы в данном мини-тренинге для участников;
  - время проведения занятия;

### Сессия 2 . Приветствие «Интервью» + правила

**Цель:** развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки.

**Ход.**

1. Объедините участников по парам

**Вниманию тренера!**

***Например, объединитесь в пару с вашим соседом слева.***

2. Дайте инструкцию: «В течение 10 минут, беседуя со своим партнером, попытайтесь узнать друг о друге как можно больше. Записывать информацию запрещено. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. После чего участники по очереди представляют друг друга. Главная задача – как можно точнее передать информацию, сказанную вашим соседом о себе.

3. После представления каждого участника обсудите следующие вопросы:

- насколько точно была передана рассказанная информация?
- что помешало передать точную информацию?
- что помогло бы для передачи более точной информации?

4. Для продуктивной работы вспомните с участниками правила, которые вы разработали на первом занятии.

5. Если появились новые участники, ознакомьте их с правилами. «Новички» могут добавить новые правила по согласению группы.

### **Сессия 3. Теоретический блок «Эффективные коммуникации. Электронный этикет»**

**Цель:** ознакомить участников с понятием «коммуникация», методом анализа коммуникативного акта, правилами электронного этикета.

#### **Ход.**

1. Задайте участникам вопросы:

- что такое коммуникация?
- из чего состоит коммуникативный акт?

2. Выслушав все ответы, донесите до них следующее сообщение (используйте презентацию):

#### **Основы эффективной коммуникации**

Коммуникация (от лат. *Communico* - делаю общим) - в широком смысле - обмен информацией.

Коммуникация – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

В принципе, общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.

*Модель коммуникативного процесса Лассуэлла включает пять элементов:*

КТО? (передает сообщение) – **Коммуникатор**

ЧТО? (передается) – **Сообщение**

КАК? (осуществляется передача) – **Канал**

КОМУ? (направлено сообщение) – **Аудитория**

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – **Эффективность.**

**Эффективное общение** – это не просто передача информации. Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. К сожалению, в школе нас не учили искусству общения. Нам объясняли, как следует писать и читать, однако не учили тому, как необходимо слушать и говорить. Эти

способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают (родителей, учителей, сверстников). Манера общения, которую вы переняли в детстве не всегда может быть эффективной.

Каждый из нас, общаясь, одновременно может учиться общению, приобретать и совершенствовать практические навыки и умения в сфере общения. На самом деле, первый и самый главный принцип эффективной коммуникации – это действительно **стараться** быть услышанным теми людьми, которым надо донести информацию. Обращать внимание на эффективность своих попыток, не повторять неудачные шаги и придумывать новые способы.

Действительно, коммуникация – это двусторонняя деятельность, где нельзя быть понятым и услышанным, если вторая сторона не хочет или не может вас понять. Однако это не повод снимать с себя ответственность за результат коммуникации, утверждая «им не понять...», «он не хочет слушать...» и т.п. Если вы хотите передать какую-то информацию, эффективность общения становится вашей ответственностью.

Очень часто при общении мы почему-то слышим то, что хотим услышать, а не то, что на самом деле нам говорят. Это относится и к вам, и к собеседнику. Поэтому существует правило троекратного повторения, использующееся при передаче ключевой информации:

1. Сначала скажите собеседнику, что именно вы собираетесь сказать.
2. Потом скажите ему то, что вы собирались ему сказать.
3. Потом скажите ему, что именно вы ему сказали.

Помните, что даже это не даёт гарантий, что до собеседника дойдет смысл сказанного.

### **Средства коммуникации**

Средства коммуникации – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации. Обычно выделяют вербальные (с использованием слов, речи) и невербальные (другие) средства коммуникации.

Если между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) возникает противоречие: говорит человек одно, а на лице у него написано совсем другое, то, очевидно, большего доверия заслуживает невербальная информация. Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

Владение языком жестов позволяет лучше понимать собеседника и при случае самому применять средства невербальной коммуникации с целью воздействия на собеседника. Важно обращать внимание не только на выражение лица – мимику, но и на жесты, поскольку люди

больше контролируют свое выражение лица, чем позу и жесты. Ниже мы опишем ряд наиболее типичных жестов и способов реагирования на них.

### **Жесты нетерпения:**

Постукивание предметами или пальцами, ерзание по стулу, помахивание ногой, разглядывание часов, взгляд «мимо» Вас. Если человек сидит на краешке стула, всем телом как бы устремлен вперед, руками уперся в колени - он спешит, или ему настолько надоел разговор, что он хочет поскорее его закончить.

### **Жесты эмоционального дискомфорта:**

Собирание несуществующих ворсинок, отряхивание одежды, почесывание шеи, снятие и надевание кольца говорят о том, что партнер испытывает внутреннее напряжение. Он не готов принимать решения и брать на себя ответственность. Постарайтесь его успокоить. Некоторое время ведите разговор «ни о чем» или переключитесь на менее значимую тему. Обязательно выслушивайте ответы даже на дежурные вопросы, люди не любят чувствовать, что с ними общаются «формально», не интересуясь их мнением по-настоящему.

### **Жесты лжи:**

Когда человек хочет скрыть что-либо, он бессознательно касается рукой лица - как бы «прикрывает» ладонью угол рта, или потирает нос. Не стоит показывать человеку, что Вы сомневаетесь в его словах и ловить его на лжи. Лучше, переспросите его («То есть, если я Вас правильно понял, то:...»), так, чтобы оставить ему путь для отступления, чтобы ему легче было вернуться в конструктивное русло.

### **Жесты превосходства:**

Направленный на Вас указательный палец, высоко поднятый подбородок, фигура в форме «руки в боки». Подыгрывать такому «важному» человеку, сутулясь, подобострастно кивая и соглашаясь с каждым его словом, либо повторять все его движения, расправить плечи, поднять подбородок будет не очень эффективно. Лучше всего, встретив такого напыщенного человека, подчеркнуть его значимость, сохраняя при этом свое лицо. Например, заявить «Мне рекомендовали Вас как опытного, знающего специалиста», или «А как бы Вы поступили на моем месте?». Задавать подобный вопрос, разумеется, надо обязательно внимательно выслушать ответ, каким бы парадоксальным он не казался Вам.

Естественно, внешние реакции каждого человека отличаются, поэтому не стоит безоговорочно следовать этим рекомендациям, а лучше изучать вашего собеседника и стараться лучше понять его индивидуальные реакции.

## Канали комунікації

Необхідно визначити доступні в кожному конкретному комунікативному акті «канали зв'язу». При розмові по телефону таким каналом є органи мови та слуху. Форма та зміст тексту, інформація про одяг, позу та жести співрозмовника, сприймаються по візуальному каналу. Рукопожаття: спосіб передачі дружеского привітання по тактильному каналу. Наприклад, при розмові по телефону ви не можете скористатися візуальним каналом, і повинні приділяти більше уваги чіткості мови, інтонаціям, порядку слів в реченнях.

Оскільки вербальна комунікація все-таки є основою людського спілкування, вам може бути корисно знати **прийоми правильного слухання, описані в книзі** Іствуда Атватера «Я вас слухаю. Поради керівнику, як правильно слухати співрозмовника».

1. Визначте свої звички слухати. Які Ваші сильні сторони? Які Ви робите помилки? Можливо, Ви судите про людей поспішно? Часто ли Ви перебиваєте співрозмовника? Які перешкоди спілкуванню найбільш ймовірні в Ваших відповідях? Які з них використовуються Вами найчастіше? Найкраще знання своїх звичок слухати є першим етапом в їх зміні.
2. Не ухиляйтесь від відповідальності за спілкування. Якщо Вам не зрозуміло, про що говорить співрозмовник, Ви повинні дати йому це зрозуміти. Як може хтось-будь знати, що Ви його не розумієте, поки Ви самі не скажете про це?
3. Будьте фізично уважними. Переконайтеся в тому, що Ваша поза та жести говорять про те, що Ви слухаєте. Пам'ятайте, що говорячий хоче спілкуватися з уважним, живим співрозмовником, а не з каменем стіною.
4. Сконцентруйтесь на тому, що говорить співрозмовник. Оскільки сконцентрованим увагою можна бути недовго (менше однієї хвилини), слухання вимагає свідомої концентрації уваги.
5. Старайтесь зрозуміти не тільки зміст слів, але й почуття співрозмовника. Пам'ятайте, що люди передають свої думки та почуття «закодованими» — відповідно до соціально прийнятних норм. Слушайте не тільки інформацію, але й передавані почуття.
6. Спостерігайте за невербальними сигналами говорячого. Слідкуйте за вираженням обличчя говорячого, за тоном голосу та швидкістю мови.
7. Зберігайте позитивну установку по відношенню до співрозмовника. Чим більше говорячий відчуває схвалення, тим точніше він виражає те, що хоче сказати. Будь-яка негативна установка з боку слухача викликає захисну реакцію, почуття невпевненості та настороженість в спілкуванні.
8. Старайтесь висловити розуміння. Використовуйте прийоми рефлексивного слухання, щоб зрозуміти, що насправді відчуває співрозмовник і що він намагається сказати.
9. Слушайте самого себе. Слухати самого себе особливо важливо для формування вміння слухати інших. Коли Ви зосереджені або емоційно збуджені, то найменше все можете слухати



Initiative for Life

# Ініціатива Заради Життя

## всеукраїнська благодійна організація

---

то, что говорят другие. Если же чье-то сообщение затронет Ваши чувства, выразите их собеседнику: это прояснит ситуацию и поможет Вам слушать других лучше.

10. Отвечайте на просьбы соответствующими действиями. Помните, что часто цель собеседника — получить что-либо реально осязаемое, например, информацию, или изменить мнение, или заставить сделать что-либо. В этом случае адекватное действие — лучший ответ собеседнику.

Основное внимание в процессе совершенствования своих привычек слушать следует уделить положительным рекомендациям, однако полезно помнить и о типичных ошибках.

### **Слушая собеседника, никогда:**

1. не принимайте молчание за внимание. Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает. Он может быть погружен в собственные мысли;
2. не притворяйтесь, что слушаете. Это бесполезно: как бы вы ни притворялись, отсутствие интереса и скука неминуемо проявятся в выражении лица или в жестах. Лучше уж признаться в том, что в данный момент вы слушать не можете, сославшись, например, на занятость;
3. не перебивайте без надобности. Если вам необходимо перебить кого-либо в серьезной беседе, помогите затем восстановить прерванный вами ход мыслей собеседника;
4. не делайте поспешных выводов. Помните, такие оценки — барьер содержательного общения;
5. не дайте «поймать» сами себя в споре. Когда вы мысленно не соглашаетесь с говорящим, то, как правило, прекращаете слушать и ждете своей очереди высказаться. А уж когда начинаете спорить, то настолько увлекаетесь обоснованием своей точки зрения, что подчас уже не слышите собеседника;
6. не задавайте слишком много вопросов. Полезно задать вопрос для уточнения сказанного. Чрезмерно большое количество вопросов в известной степени подавляет собеседника, отнимает у него инициативу и ставит в оборонительную позицию;
7. никогда не говорите собеседнику: «Я хорошо понимаю ваши чувства». В таком случае следует дать собеседнику понять, что Вы его слушаете, задав, например, такой эмпатический вопрос: «Вы чем-то разочарованы?» или «Я чувствую, что вас кто-то обидел», или любым другим замечанием соответствующим обстановке;
8. не будьте излишне чувствительными к эмоциональным словам. Слушая сильно взволнованного собеседника, будьте осторожны и не поддавайтесь воздействию его чувств, иначе можно пропустить смысл сообщения;
9. не давайте совета, пока не просят. Непрошенный совет, как правило, даёт тот, кто сам не поможет;
10. не прикрывайтесь слушанием как убежищем. Не бойтесь неодобрения или критики.

## Принципы эффективной коммуникации

Неплохие, на наш взгляд, принципы эффективной коммуникации, описаны в книге Missyinchains «Effective Communications: The Basis for a Successful Relationship»

### **Двусторонняя коммуникация**

Эффективная коммуникация - это улица с двусторонним движением, иными словами, вы в одном лице являетесь и коммуникатором, и реципиентом коммуникации. Человек, получающий сообщение, всегда должен вербально ли, письменно, жестом или как-то ещё подтвердить, что он принял и понял информацию. При отсутствии этого компонента коммуникацию нельзя считать эффективной. Обязанность поддерживать эффективность коммуникации лежит на обоих её участниках. Оправдания в стиле "я не услышал", "я не понял" неприемлемы - это просто попытка снять с себя ответственность за провал в общении.

### **Слушать и слышать**

Слушать - мало. Чтобы понимать, осознавать сказанное, нужно слышать. Как часто нам говорят, что слушают нас, в то время как мы знаем, что нас не слышат. Это легко проверить, попросив слушателя повторить только что сказанное, а ещё лучше - пересказать своими словами.

### **Краткость и чёткость**

Это значит, что не следует прятать смысл сообщения за несущественной информацией. Чем больше вы добавляете повторов, разъяснений, чем сильнее углубляетесь в детали, тем менее эффективной будет ваша коммуникация, потому что слушателю тяжело следить за вашей мыслью и, следовательно, понимать вас.

### **Быть открытым и честным**

Это фактор тесно связан с доверием и уважением в отношениях. Пытаясь что-то скрыть или солгать окружающим, человек рискует потерять доверие и уважение. Не стоит также откладывать на потом обсуждение важных вопросов или пытаться избежать такого обсуждения. Конечно, бывают ситуации, когда в силу внешних обстоятельств немедленный разговор невозможен.

### **Доверие и уважение**

Доверие: твердая уверенность в честности, порядочности, надёжности, справедливости и т.д. другого человека. Уважение: высокая оценка, признание. Доверие и уважение - важнейшие характеристики любых отношений. Поначалу некоторый минимальный их уровень может существовать как бы автоматически, по умолчанию. Но по большей части уважение и доверие нужно зарабатывать, завоёвывать, и процесс этот долгов. Доверие и уважение, которым причинён ущерб, в том числе и неэффективной коммуникацией, очень трудно восстановить, что бы человек потом ни говорили или делал.

## **Приватность или скрытность?**

Каждый в той или иной степени дорожит приватностью, неприкосновенностью своей частной жизни. Но грань, отделяющая приватность от скрытности, тонка. Скрытность начинается, когда не сообщается информация о чём-либо, оказывающем прямое влияние на другого человека или на взаимоотношения. Система эффективной коммуникации предполагает определение сфер, относящуюся к которым информацию необходимо сообщать, и сфер не столь существенных, с учётом того, что важно для партнёра. Не следует полностью полагаться на своё собственное представление о приватности и скрытности, так как каждый человек имеет дело с другим человеком, чьи понятия и критерии могут отличаться от его собственных.

## **Объективность**

Быть объективным в коммуникациях подчас очень трудно. Под объективностью подразумевается умение взглянуть на вещи с точки зрения другого человека. Объективному подходу могут препятствовать многие факторы: эмоции, представления о жизни, собственные склонности и парадигмы человека, умение слушать и слышать и др. Чем лучше человек может увидеть ту или иную ситуацию глазами другого человека, тем лучше, тем объективнее будут его коммуникации.

## **Эмоции**

Эмоции могут заблокировать объективность, логику, чувство реальности. Ослепленные эмоциями, люди рискуют сказать то, чего совсем не имели в виду, или преувеличить значимость событий. Исправить сказанное под воздействием гнева, страха и тому подобных чувств сложно, порой невозможно. Имея дело с человеком, обуреваемым чувствами, следует помнить, что информация, которую он сообщает, перекошена, искажена. Но ошибкой было бы полностью списывать со счетов то, что он говорит.

## **Предположения и ощущения**

Совершать какие-либо поступки без полного знания ситуации, мотивов, намерений, убеждений, нужд, чувств другого человека - накликать беду.

## **О переходе на личности**

Легче всего убить эффективную коммуникацию, нападая на самооценку, репутацию, личные качества партнёра. Не всегда просто понять, носило ли то или иное замечание, обращенное к вам, личный характер. До тех пор, пока вы абсолютно в этом не убеждены - не реагируйте. Участвуя в дискуссиях, избегайте формулировок, которые могут поставить под сомнение компетентность собеседника. Утверждая что-либо, сопроводите фразу такими вводными словами, как "по-моему", "я слышал", "я пришел к заключению" и т.д., и, соответственно, не унижайте мнение собеседника оценками в духе "полная чепуха" или "всё совсем не так".

Другой хороший способ ведения разговора без перехода на личности - формулировать свои утверждения в виде вопросов: "объясните, пожалуйста, в чём причина для ...", "что вы думаете о ...", "не случилось ли вам читать / видеть ...", "каково ваше мнение" и т.д. При этом имейте в виду, что иногда собеседник может обидеться именно на череду вопросов, если она покажется ему похожей на допрос, и тогда риторику нужно будет строить по-другому.

## **Терпение и толерантность**

Терпимость к потребностям, желаниям, убеждениям, мнениям другого человека - ещё один ключ к эффективной коммуникации. Вы можете с ними не соглашаться, но вы должны признать их право на существование и их важность для него в данный момент времени. Создание недружелюбной по отношению к ним среды не принесет пользы, но может быть причинить боль или вызвать душевные страдания. Терпение и толерантность предполагают также, что не нужно делать из мухи слона и раздувать важность чего-либо, на самом деле несущественного. Отделяйте то, ради чего стоит "выяснять отношения", от мелочи, которую правильнее не заметить. Слишком концентрируясь на мелочах, вы можете упустить главное, не увидите леса за деревьями.

## **Простить и забыть**

Люди порой «в узел завязаться» готовы из-за чего-то совсем мелкого и неважного. Переживания, волнения, нервное расстройство связаны с затратами энергии, которую можно было бы направить на что-нибудь позитивное, а не на бесполезное и многократное пережёвывание создавшейся неприятной ситуации. Если вы ошиблись - принесите извинения, если ваш партнёр говорит, что был не прав, и просит прощения, - простите и двигайтесь дальше. Увы, слишком часто чувство обиды искажает реальный предмет конфликта, раздувает его важность, и мелкий сбой в отношениях вдруг становится очень серьёзным. Мечь, конечно, сладка, но разве сиюминутная победа стоит поражения в существенном? Даже когда какие-то проблемы столь глубоки, что полностью их изжить не удастся, вы всегда выбираете между минимальным и максимальным ущербом. То, как человек будет управлять ситуацией, определяет, как она разрешится.

## **Искусство вести переговоры**

Это квинтэссенция искусства эффективной коммуникации. Задача переговоров - найти решение, при котором в выигрыше остаются все стороны. Отправляясь на переговоры с настроением не уступить ни пяди, человек обрекает себя на полный провал. Ключ успешных переговоров - в готовности идти на компромисс, отдать одно, получая взамен другое. Составьте список обсуждаемых вопросов, разделив их на те, по которым вы придерживаетесь твердой позиции, те, где вы готовы уступать и те, решение по которым для вас не важно. Таким образом, вы уясните, где вы не готовы ни к каким компромиссам, где вы согласны на компромисс и что вы можете полностью отдать на усмотрение партнёра. Но важно оставаться открытым и объективным: кто знает, может быть, собеседник выдвинет аргументы, которые заставят заново обдумать и

скорректировать свой список приоритетов. Всякому приятно, когда верх берёт именно его точка зрения, это такое чувство собственности в отношении идей и решений. Но важнее, чтобы решение было приемлемо для всех.

3. В конце презентации подытожьте информацию, делая акцент на важность грамотно оформлять свои мысли, следить за мимикой и жестами не только собеседника, но и свои.

#### **Сессия 4. Групповая работа «Анализ коммуникативного акта»**

**Цель:** закрепить теоретическую часть, научиться выявлять «источник», «канал», «форму», «цель», «адресата» в процессе коммуникации.

**Ход.**

1. Объедините участников в три группы.

#### **Вниманию тренера!**

*Например, заранее подготовьте три вида стикеров/листочков на которых будет нарисовано/написано – на 1 - «собака», на 2 - «кошка», на 3 - «птичка». Количество стикеров должно соответствовать количеству участников. Каждый участник по очереди тянет себе один стикер. Показывать друг другу содержание стикера/листочка – запрещено. После того как каждый вытянет себе листок – их задача объединится в три группы. Называть указанное животное запрещено, найти друг друга, можно используя звуки/повадки, которые присущи тому или иному животному.*

2. Каждой группе раздайте заранее подготовленные листы флипчарта с таблицей и 2 предложениями.

#### **Вниманию тренера!**

**Таблица:**

Кто?	Что сообщает?	Кому?	Каким способом?	Зачем?

**Предложения:**

**1 группа:**

1. Молодой человек подмигнул сидящей напротив за столиком незнакомой девушке, та построила недовольную гримасу и приобрела независимый вид.
2. «Сынок, помой посуду!»

**2 группа:**

3. Секретарь молча указала доставшему Мальборо посетителю на табличку, запрещающую курить в офисе, тот убрал сигареты в карман
4. «Передайте, пожалуйста, за проезд»

**3 группа:**



Initiative for Life

# Ініціатива Заради Життя

## всеукраїнська благодійна організація

---

5. *Інспектор дорожньої поліції жезлом приказав водителю зупинитися, той не підчинився і прибавив газ*
6. *Ваша заявка на проведення гей-парада була розглянута губернатором. В прошенні відмовлено.*

3. Дайте інструкцію: «В течение 10 минут провести анализ предложений. Выделить - Кто? Что сообщает? Кому? Каким способом? Зачем? – заполнив таблицу.

4. Каждая группа по очереди презентует свои наработки. В процессе можно дополнять/подправлять.

### **Сессия 5. Электронный этикет**

**Цель:** ознакомить участников тренинга с правилами электронного этикета.

**Ход.**

1. Задайте участникам вопросы:

- зачем нужен электронный этикет?
- какие правила электронного этикета вы знаете?

2. Выслушав все ответы, донесите до них следующее сообщение (используйте презентацию):

### **ЕЛЕКТРОННИЙ ЕТИКЕТ**

#### **ЗАЧЕМ НУЖЕН ЭЛЕКТРОННЫЙ ЕТИКЕТ**

Существует четыре основные причины, по которым при общении по электронной почте следует придерживаться определенного этикета.

**Профессионализм.** Соблюдая электронный этикет, вы подтверждаете собственный профессионализм.

**Действенность.** Электронное общение по существу гораздо более действенно, чем обмен небрежными электронными посланиями.

**Эффективность.** Тщательно составленные электронные письма позволяют избежать путаницы и недоразумений.

**Предотвращение затруднений.** Пользуясь электронным этикетом, вы всегда сможете подтвердить, что вовремя предоставили всю необходимую информацию, предъявить саму информацию, в случае возникновения недоразумений.

### **ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОГО ЕТИКЕТА**

#### **Составляйте электронное письмо по существу**

Пусть ваше электронное письмо будет не длиннее, чем это необходимо. Не будьте многословны. Помните, что прочитать слишком длинное электронное письмо труднее, чем рукописное письмо.

**Отвечайте на все заданные вам в письме вопросы и старайтесь предугадать возможные вопросы**

В електронному письмі слід відповісти на всі задані питання. Не відповів на питання співрозмовника, ви отримаєте від нього нове лист, в якому майже напевно будуть питання такого ж характеру. Це чревато порожньою витратою часу і викликає негативні емоції. Крім того, якщо ви зможете передбачити можливі питання і відповісти на них, співрозмовник буде приємно здивований вашою передбачуваністю і ефективністю співпраці.

### **Не допускайте орфографічних, граматичних і пунктуаційних помилок**

Це важливо не тільки тому, що спотворення мови погіршує враження про вас, але й тому, що, тільки дотримуючись правильної орфографії, граматики, стилістики і пунктуації, ви можете бути впевнені, що адресат прийняв ваше повідомлення в неспотвореному вигляді.

### **Обращайтесь к получателю лично**

Мало почати лист з особистого звернення до отримувача. Важливо також подбати про те, щоб все його зміст було особисто орієнтованим.

### **Для составления часто отправляемых ответов используйте шаблоны**

Ви можете отримувати велику кількість однотипних запитань, наприклад, як дістатися до вашого офісу або як заповнити бланк документа. Збережіть відповідні відповіді в вигляді шаблонів і просто вставляйте їх в листи, в разі необхідності. Шаблони можна зберігати в форматі документа Word або власне шаблону відповіді на електронний лист.

### **Отвечайте на электронные письма сразу**

Одне з переваг електронної пошти – можливість обмінюватися повідомленнями практично в реальному часі. Відправляючи електронні листи, люди розраховують отримати швидку відповідь. Тому старайтеся відповідати на електронні листи, по крайній мірі, в течение доби з моменту їх отримання, а краще – до кінця робочого дня. Якщо відповідь на електронний лист займе у вас багато часу, надішліть хоча б повідомлення про прочитання (складене особисто) і обіцянку відповісти. Це жест ввічливості по відношенню до відправителя.

### **Не прикрепляйте к письму большие файлы**

Великі прикріплені файли подразджають отримувачів, а іноді викликають збої в роботі поштових програм. По можливості, старайтеся прикріплювати тільки стиснуті («архівовані») файли. Встановіть хорошу антивірусну програму, щоб не перешлати лист, заражений вірусом.

### **Придерживайтесь правильной структуры и плана электронного письма**

Оскільки читати з екрана комп'ютера складніше, ніж з паперу, при складанні електронних листів важливо дотримуватися правильної структури і плану. Розділяйте текст на короткі параграфи, залишаючи між ними порожні рядки, а також користуйтеся маркованими або нумерованими списками.

## **Не пишите ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ**

ЕСЛИ ВЫ ПЕЧАТАЕТЕ ОТДЕЛЬНЫЕ СЛОВА ИЛИ ФРАЗЫ ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ СОЗДАЕТСЯ ВПЕЧАТЛЕНИЕ КРИКА. Это может вызвать негативные эмоции у получателя вашего письма.

## **При обмене посланиями сохраняйте ветвь дискуссии**

Отвечая на электронное письмо, не удаляйте оригинальное сообщение, всегда нажимайте опцию «**Ответить**», а не «**Новое сообщение**». При больших объемах электронной почты вы не сможете сохранять в памяти все подробности даже самой важной переписки. Это означает, что «голые» ответы покажутся вам малоинформативными и неполными, а вы потратите массу времени, чтобы восстановить в памяти контекст переписки.

## **Перечитывайте электронное письмо, прежде чем отправить его**

Многие люди не перечитывают электронные письма перед отправкой. Это неправильный подход. Ведь перечитывая свои послания, вы не только исправите ошибки, но и прочтете письмо целиком, воспринимая его с точки зрения получателя. Это повысит эффективность электронного общения.

## **Будьте осторожны с употреблением аббревиатур**

При деловой переписке по электронной почте, старайтесь избегать употребления аббревиатур, если вы не уверены, что получатель знает их значение. Тоже касается и смайликов.

## **Не запрашивайте автоматическое уведомление о получении письма**

У вашего адресата это может вызвать раздражение, еще до того, как он прочтает ваше письмо. Кроме того, адресат может заблокировать соответствующую функцию своей почтовой программы. Если вы хотите знать наверняка, что ваше письмо получено, лучше всего непосредственно в письме попросить адресата сообщить вам об этом.

## **В поле «Тема» указывайте значимую информацию**

Информация должна быть конкретной и понятной как для получателя письма, так и для вас.

## **Используйте активный залог, а не пассивный**

По возможности, в переписке всегда используйте активный залог. Например, «приглашаю Вас на совещание, которое состоится...» звучит куда лучше, чем «Вы приглашены ...». Второе обращение задает ненужную официальность и создает напряжение.

## **Не формулируйте слишком длинных предложений**

Чтобы предложение легко читалось, и смысл его был понятен, оно не должно содержать более 15-20 слов. Также постарайтесь не отправлять слишком длинных писем. Когда человек получает электронное письмо, которое по размеру напоминает диссертацию, велика вероятность, что он не решится приступить к его чтению.

3.В конце презентации подытожьте информацию, делая акцент на важность правильности ведения электронных переписок



Initiative for Life

# Ініціатива Заради Життя

всеукраїнська благодійна організація

---

4. Дайте учасникам завдання – підготувати на наступну зустріч електронне листівко:

- А) в ОКС, супроводження ваших пропозицій в регіональну програму;
- Б) секретарю ОКС, прохання включити ваш доповідь в наступне засідання;
- В) начальнику міського управління МВД, дозвіл на проведення тренінгів по профілактиці на робочому місці для особистого складу
- Г) в міраю, про проведенні публічної акції в місті.

## **Сесія 6. Підведення підсумків**

**Ціль:** підвести підсумки пройденого заняття і дати можливість висказатися всім учасникам, без виключення.

### **Хід.**

1. Оберніться к групі, скажіть про те, що заняття підійшло к кінцю.
2. По череді или в произвольном порядке участники проговаривают, что полезного они сегодня узнали, и как будут применять полученные знания на практике.
3. Поделись своими впечатлениями от прошедшего занятия, обсудите дату и время следующего тренинга и попрощайтесь с группой.

Проект «Разом до спільної мети»

## Тренинг «Эффективные коммуникации»

### Анкета оценки знаний

*Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы*

1. Что такое Коммуникация?

---

---

2. Какие элементы включает в себя коммуникативная модель/акт?

---

---

3. Принципы эффективной коммуникации?

---

---

4. Зачем нужен электронный этикет?

---

---

5. Правила электронного этикета?

---

---

**Большое спасибо!**