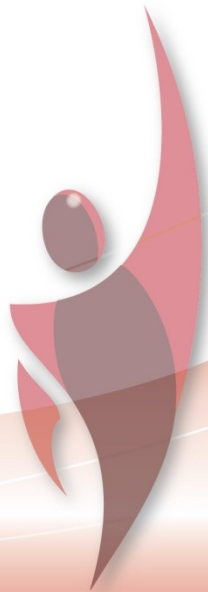


Эффективные коммуникации

*Презентація розроблена керівником напрямку
національної мобілізації –*

Велигоцької Анастасією



Коммуникация

(от лат. *Communico* - делаю общим)

- ✓ в широком смысле - обмен информацией.
- ✓ 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.



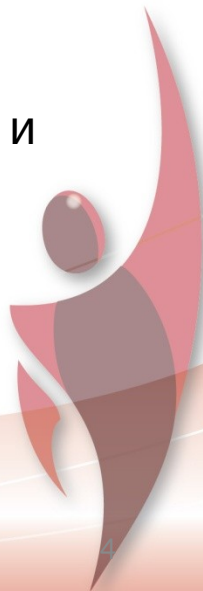
Типы коммуникантов (1)

- **Доминантный коммуникант:** стремится завладеть инициативой, не любит, когда его перебивают, резок, насмешлив, говорит громче, чем другие. Для 'борьбы' с таким коммуникантом бесполезно пользоваться его же приемами, лучше принять стратегию 'речевого изматывания' (вступать в речь через паузу, быстро формулировать свою позицию, вопросы, просьбы)
- **Мобильный коммуникант:** легко входит в разговор, переходит с темы на тему, говорит много, интересно и с удовольствием, не теряется в незнакомой ситуации общения. Следует иногда – в собственных интересах – возвращать его к нужной теме.



Типы коммуникантов (2)

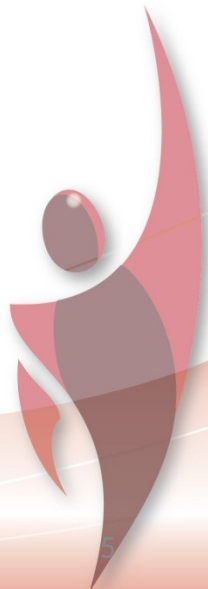
- ***Ригидный коммуникант:*** испытывает трудности на контактоустанавливающей фазе общения, затем четок и логичен. Рекомендуются использовать стратегию 'разогревания' партнера (вступительная часть 'о погоде', фатическое общение).
- ***Интровертный коммуникант:*** не стремится владеть инициативой, отдает ее, застенчив и скромн, скован в неожиданной ситуации общения. В общении с ним следует постоянно осуществлять фатическую функцию в вербальной и невербальной форме, не перебивать.



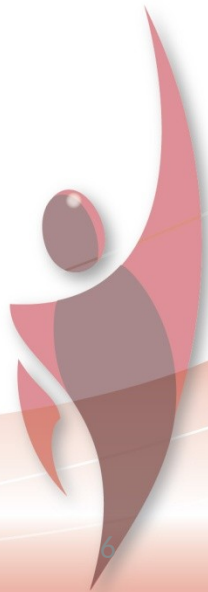
Общение фатическое

(от лат. fatuus — глупый)

— бессодержательное общение, использующее коммуникативные средства исключительно с целью поддержания самого процесса общения, общение ради общения



**К какому типу коммуникантов ты
относишь себя?**



Вербальная коммуникация

- общение осуществляется посредством речи. Под *речью* понимается естественный звуковой язык, т.е. система фонетических знаков, включающих два принципа – лексический и синтаксический. Речь является универсальным средством коммуникации, так как при передаче информации с ее помощью передается смысл сообщения. Благодаря речи осуществляется кодирование и декодирование информации.



Невербальная коммуникация:

- Визуальные виды общения – это жесты, мимика, позы, кожные реакции, пространственно-временная организация общения, контакт глазами.
- Акустическая система, включающая в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).
- Тактильная система (такесика) (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).
- Ольфакторная система (приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека).



Проблема эффективной коммуникации

Я хотел сказать	100 %
Я сказал	80%
Он услышал	50%
Он понял	25%
Он согласился	12,5%
Он запомнил	6,25%

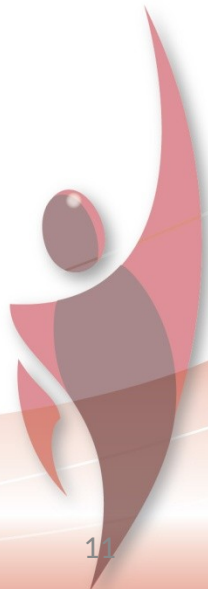
Таблица анализа коммуникативного акта

источник	сообщение и форма	адресат и тип	канал	цели и функции
кто?	что сообщает?	кому?	каким способом?	зачем?

1. **Кто** является отправителем/источником сообщения (индивид или организация)?
2. **Что** является содержанием сообщения (письменного или печатного текста, устной речи, мимики, жестов и пантомимики, позы и пространственного расположения, изображения, фильма, ролика, видеоряда, логотипа, символики и т.п.) и в какой форме или разновидности осуществляется коммуникация?
3. **Кому** направлено сообщение, кто является адресатом (индивид, организация, 'народ' и т.п.) и каков тип коммуникации (интраперсональная, межличностная, групповая, внутриорганизационная, массовая, межкультурная)?
4. **По какому каналу** передается и принимается сообщение (визуальный, слуховой, кинестетический, тактильный) ?
5. **Каковы цели и функции** коммуникации в данном случае (выражение, обращение, сообщение, поэтическая, фатическая, метакоммуникационная)? Чьи и какие потребности она обслуживает?

Принципы эффективной коммуникации

- Двухсторонняя коммуникация
- Слушать и слышать
- Краткость и чёткость
- Быть открытым и честным
- Доверие и уважение
- Приватность или скрытность?
- Объективность
- Эмоции
- Предположения и ощущения
- О переходе на личности
- Терпение и толерантность
- Простить и забыть
- Искусство вести переговоры



Спасибо за внимание!

