

ТЕМА 1. КОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЦЕСС

Коммуникация — это процесс, в ходе которого происходит обмен информацией между системами в живой и неживой природе (например, между людьми, животными, приборами, интеллектуальными системами).

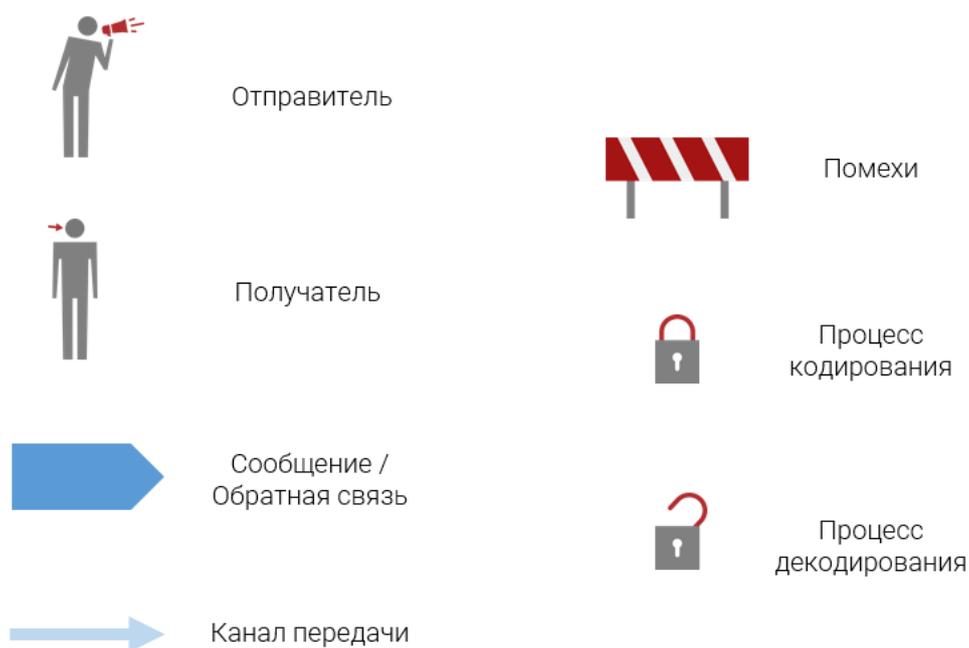
Деловая коммуникация — это процесс передачи информации и взаимодействия в сфере официальных отношений с целью достижения определенных результатов.

Результатом как в деловой, так и в обычной (повседневной) коммуникации являются некоторые изменения в одной из трех сфер:

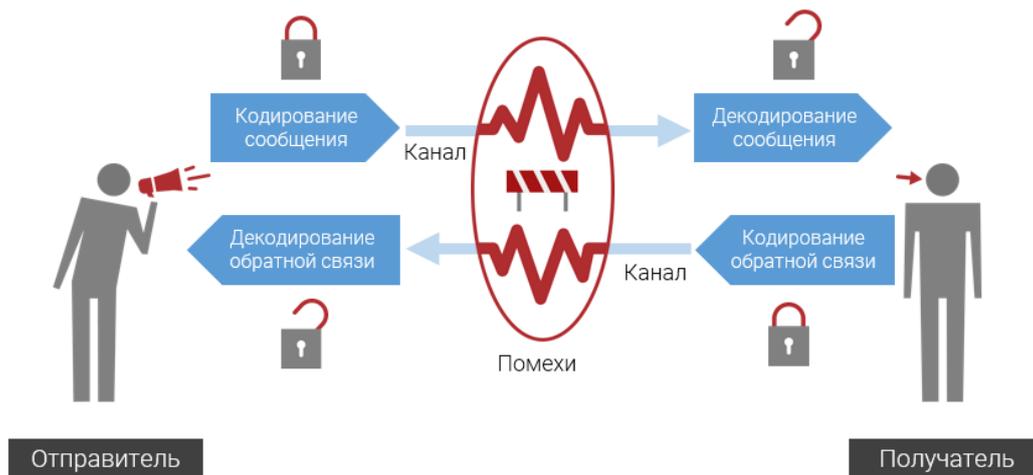
- *в когнитивной сфере*: в знаниях, представлениях и установках;
- *в эмоциональной сфере*: в эмоциональном состоянии, настроении, чувствах;
- *в поведенческой сфере*: в поведении, навыках, привычках.

Более того, успешность коммуникации определяется еще и совпадением контекстов коммуникации. У каждого участника коммуникационного процесса есть свой социальный статус, социальная роль, представления о том, как должен происходить процесс общения и как с ним должны обращаться. Например, если на работе сотрудник считает, что роль руководителя по отношению к нему как работнику состоит в том, чтобы эмоционально настроить, замотивировать, разъяснить задание, организовать процесс выполнения, подбодрить, похвалить, и руководитель видит свою роль так же (аналогичным образом), то представления, контексты совпадают, и процесс коммуникации проходит успешно. Если совпадения не происходит (например, руководитель считает, что должен только поставить задачу и проконтролировать выполнение), то в этом случае очень вероятны недопонимания, конфликты, неконструктивное и неэффективное общение.

Процесс коммуникации состоит из основных элементов:



Процесс коммуникации — это коммуникационная петля, или коммуникационный цикл:



Существуют особенности отправителя и получателя, которые влияют на эффективность процесса коммуникации.

Факторы, влияющие на кодирование сообщения отправителем:

- навыки презентации (построение аргументации, речь);
- знание индивидуальных особенностей получателя (интересы, ценности, компетентность, психологические характеристики);
- понимание цели сообщения;
- отношение отправителя к получателю и среде;
- знание отправителем предмета (компетентность);
- социально-культурные особенности отправителя (интересы, ценности).

Факторы, влияющие на декодирование сообщения получателем:

- навыки эффективного слушания, чтения;
- знание индивидуальных особенностей отправителя (интересы, ценности, компетентность, психологические характеристики);
- понимание цели сообщения;
- отношение получателя к отправителю, среде;
- знание получателем предмета (компетентность);
- социально-культурные особенности получателя (интересы, ценности).

Вступая в коммуникацию, важно осознавать и управлять компонентами коммуникации.

Я ВИЖУ	<ul style="list-style-type: none"> • Внешний вид, опрятность • Поза, мимика и жесты • Визуальный контакт 	И ТОЛЬКО ПОСЛЕ ЭТОГО Я ГОВОРЮ
Я СЛЫШУ	<ul style="list-style-type: none"> • Темп речи и интонации • Паузы и чистота речи • Слова и предложения 	
Я ЧУВСТВУЮ	<ul style="list-style-type: none"> • Запахи • Тактичные прикосновения • Дистанция 	
Я ОСОЗНАЮ	<ul style="list-style-type: none"> • Смысл услышанного • Эмоциональный фон • Собственная реакция на происходящее 	

В деловом общении очень важна **поддерживающая коммуникация**. Это коммуникация, которая сосредоточена на сохранении позитивных отношений между оппонентами при решении текущей проблемы и способствующая достижению максимального результата.

Три основных компонента поддерживающей коммуникации

УМЕНИЕ ВЕСТИ СЕБЯ	УМЕНИЕ ВИДЕТЬ И СЛЫШАТЬ ОППОНЕНТА	УМЕНИЕ ПОНИМАТЬ ОППОНЕНТА
<ul style="list-style-type: none"> • Конструктивно выражать свои мысли и чувства • Применять эффективные вербальные и невербальные формы поведения • Выражать свои мысли ясно, четко, по существу 	<ul style="list-style-type: none"> • Быть внимательным к его поведению, словам, жестам, интонации • Внимательно слушать и слышать • Понять оппонента 	<ul style="list-style-type: none"> • Эмпатия (принятие роли другого и понимание чувств, мыслей и установок другого человека, «вести отсчет используя систему координат собеседника») • Способность считывать по невербальному поведению его мысли и чувства

Выражать свои мысли ясно и четко поможет структурирование информации, которую нужно передать.

Для выделения главного, для структурированного и понятного изложения своих мыслей сделайте следующее:

- 1) определите, что Вы хотите, чтобы человек сделал после вашего разговора;
- 2) осознайте, какую информацию для этого ему нужно сообщить;
- 3) выделите ключевые слова, словосочетания, которые будут нести большую смысловую нагрузку;

- 4) подумайте, не является ли какая-то информация излишней, запутывающей, занимающей часть внимания и памяти;
- 5) окончательно сформулируйте свое сообщение.

Достижению эффективной коммуникации мешают следующие факторы:

- обремененность собственными проблемами;
- торопливость, поспешность суждений;
- критичность восприятия другого человека;
- установка и предубеждение против говорящего;
- стремление самоутверждения.

Подводя итог этой лекции, сформулируем рекомендации, выполнение которых может повысить эффективность и успешность процесса коммуникации:

- сформулируйте, поймите, осознайте для себя, какую цель данной коммуникации Вы ставите, какой результат хотите получить;
- изучайте собеседника, собирайте предварительно информацию о собеседнике, чтобы правильно подобрать слова и способ кодирования Вашей информации, Ваших образов;
- развивайте свои коммуникационные навыки кодирования сообщения, пополняйте словарный запас, осваивайте новые технические средства, чтобы расширить диапазон своих возможностей;
- подбирайте правильные, соответствующие каналы передачи информации;
- убедитесь, что устранены все возможные помехи в процессе передачи информации, а еще лучше — убедитесь, что сообщение достигло адресата;
- развивайте навыки распознавания ответных сигналов Вашего собеседника (вербальных и невербальных).