



**ІІТМО**

# **Практика № 3**

## **Эффективные коммуникации**

**Курс: Коммуникации и командообразование**

**2023**

# Цели занятия

ІТМО

- Определить барьеры коммуникации и способы их преодоления
- Научиться активно слушать и воспринимать собеседника
- Научиться правильно задавать вопросы и отвечать на них



**“Неважно, насколько ты был прав, если  
тебя не поняли”**

М. Ильяхов “Ясно, понятно.  
Как доносить мысли и убеждать людей с помощью слов”

# Виды коммуникации

ІІТМО

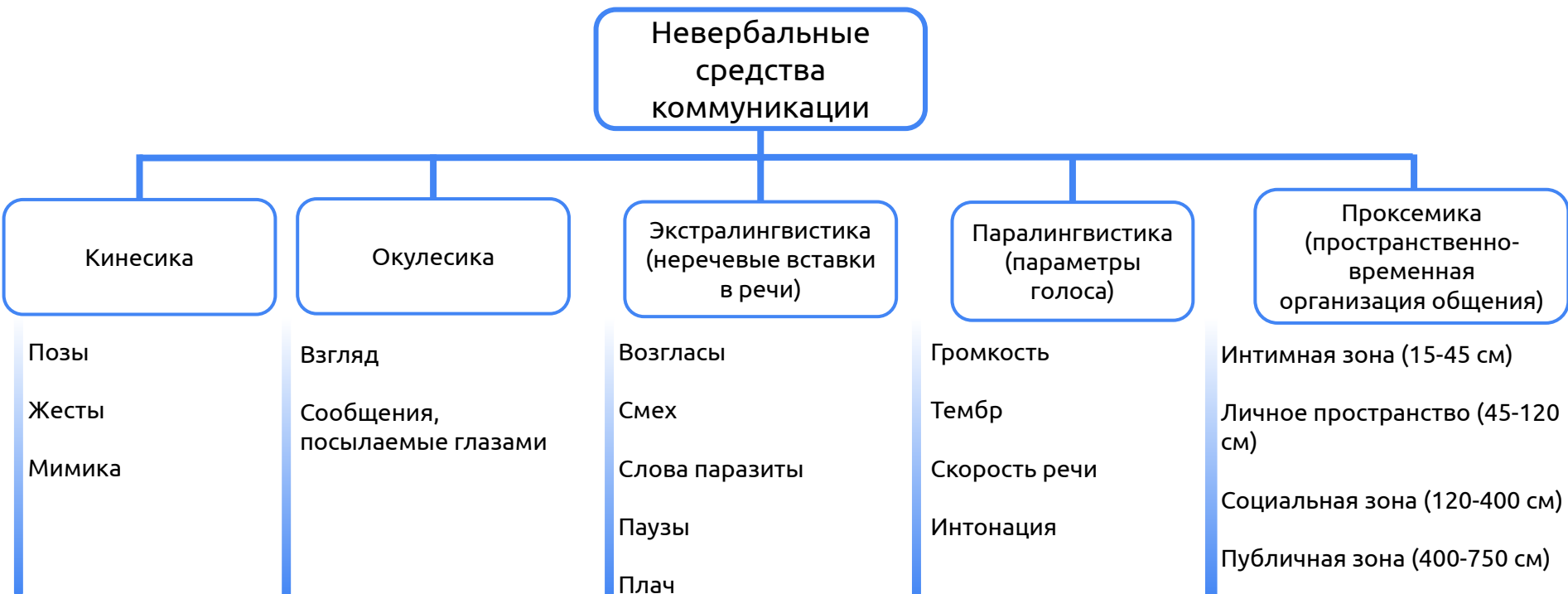
- **Вербальные** (устная/ письменная речь).

Информация

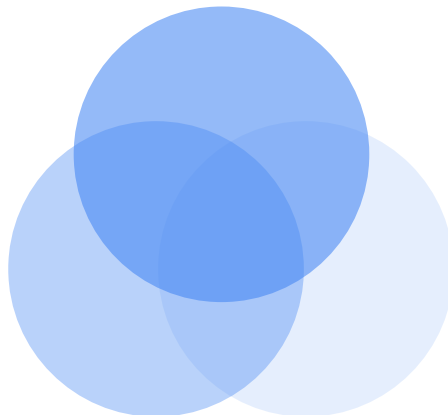
- **Невербальные** (мимика, жесты, позы, интонация, походка, взгляд).

Эмоции





**Конгруэнтность** в коммуникации – *совпадение ваших мыслей, слов, невербальных проявлений и действий.*



# Участники коммуникации

ІІТМО



Формулирует

Интерпретирует  
и дает обратную  
связь.



Сообщение



Коммуникатор

Реципиент

# Цикл коммуникации

ІІТМО



Как использовать  
цикл? См.шаги...



# Цикл коммуникации

ІІТМО

## Шаг 1: Проясните цель коммуникации

- Кто моя целевая аудитория? С кем я общаюсь?
- Какое сообщение я пытаюсь отправить? Чего я пытаюсь достичь?
- Почему я хочу отправить это сообщение? Нужно ли вообще его отправлять?
- Что я хочу, чтобы чувствовала моя аудитория?
- Какие потребности и интересы у моей аудитории?
- Что я хочу, чтобы моя аудитория сделала с этой информацией / после моего сообщения?

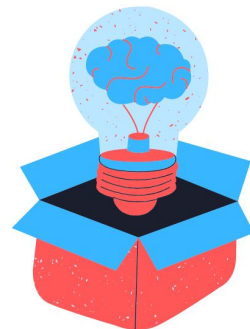


# Цикл коммуникации

ІІТМО

## Шаг 2: Сформулируйте ваше сообщение

- Как лучше всего передать это сообщение?
- Какой язык я должен использовать, чтобы аудитория меня поняла?
- Есть ли у аудитории какая-либо первичная информация по этой теме? **Достаточен ли уровень знаний у аудитории для понимания моего сообщения?**
- Понадобятся ли моей аудитории дополнительные ресурсы, чтобы понять мое послание?
- Выражаю ли я эмоции в своем послании? Если да, то какие эмоции?



# Цикл коммуникации

ІІТМО

## Шаг 3: Передайте сообщение

- Подходящее ли время я выбрал, чтобы отправить это сообщение?
- Сможет ли моя аудитория воспринять в это время и в этом контексте мое сообщение?
- Будут ли какие-либо отвлекающие факторы, которые могут повредить воздействию коммуникации? (Это особенно важно учитывать при произнесении речи или презентации.)
- Должен ли я включить кого-то еще в аудиторию?



# Цикл коммуникации

ІІТМО

## Шаг 4: Получите обратную связь

- Следите за невербальным откликом вашей аудитории, эмоциями, языком тела.
- Выделяйте время для сеанса вопросов и ответов в конце презентации
- Попросите обратную связь прямо (устную или письменную).
- Получили ли вы тот ответ, который хотели получить от своего общения? Есть ли что-то еще, что вы можете истолковать из ответа, который вы получили?



# Цикл коммуникации

ІІТМО

## Шаг 5: Декодируйте обратную связь, проанализируйте ее

- Почему вы получили эту обратную связь? Что это говорит вам о вашем послании?
- Что вы могли бы сделать по-другому, чтобы получить желаемый ответ?
- Чувствовали ли зрители то, что вы от них ожидали? Если нет, то почему?
- Достигли ли вы своей цели, которую ставили на 1 шаге?
- Как вы должны действовать или вести себя по-другому, чтобы двигаться вперед?

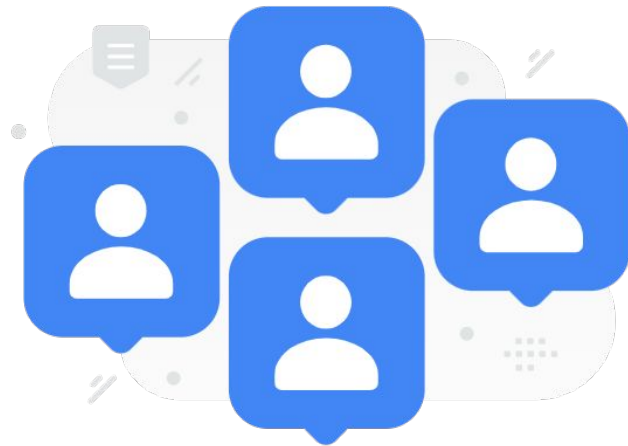


# Цикл коммуникации

ІІТМО

## Шаг 6: Улучшайте вашу коммуникацию

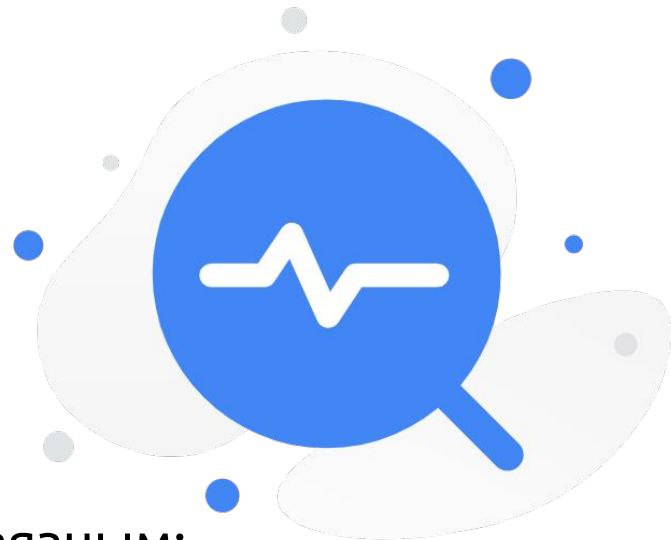
- На основании выводов предыдущего шага, определите то, где вы внедрите изменения.
- Определите ресурсы, которые помогут вам улучшить процессы / коммуникацию.



# Ваше сообщение должно быть:

ІІТМО

- Ясным и понятным;
- Кратким и лаконичным;
- Конкретным;
- Корректным, грамотным;
- Последовательным / согласованным / связным;
- Полным/ завершенным;
- Вежливым и уважительным.



Я хотел поговорить с вами о маркетинговой кампании по электронной почте, которую мы вроде как набросали в прошлый четверг. Я действительно думаю, что наш целевой рынок определенно захочет увидеть благотворительные усилия компании. Я думаю, что это может оказать большое влияние, и это останется в их умах дольше, чем рекламная кампания.

Например, если мы говорим об усилиях компании по обеспечению устойчивости, а также о благотворительной работе, которую мы проводим в местных школах, то люди, которых мы хотим привлечь, будут помнить наше послание дольше. Воздействие будет только больше. **А ты как думаешь?**

## Сообщение должно быть:

- Ясным и понятным;
- Кратким и лаконичным;
- Конкретным;
- Корректным, грамотным;
- Последовательным;
- Полным / завершенным;
- Вежливым и уважительным.



# Основные типы барьеров

ІІТМО

Человеческий фактор	Фактор среды	Технический фактор	Логический фактор	Семантический фактор	Диспозиционный фактор
Физиологический	Акустические помехи	Неверно выбран канал коммуникации	Громоздкость суждений	Различие словарного запаса	Социокультурные различия
Фонетический	Отвлекающая среда	Неисправен канал коммуникации	Сломанный телефон		
Психологический	Температурные и погодные условия	Неверное использование канала коммуникации	Сложная логика суждений	Различие значений слов	Статусные различия
Ошибки восприятия					

# Активное слушание

ІТМО

**Пауза** – чтобы собеседник высказался полностью

**Уточнение** – чтобы понимать чувства, эмоции, потребности

**Пересказ (парафраз)** – обратная связь, понимание, итоги

**Повтор (эхо)** – подчеркнуть внимание

**Развитие мысли** – чтобы продвинуть беседу

**Сообщение о восприятии собеседника** – выразить впечатления о нем

**Открытые вопросы** – помогают лучше узнать собеседника



# Активное vs Пассивное слушание

ІТМО

## Пассивное слушание

- Терпеливо жду, когда собеседник закончит говорить
- Прокручиваю в голове свои мысли и будущие реплики
- Переключаюсь на внешние факторы (телефон, других людей и пр.)
- Даю многословному собеседнику волю выговориться
- Перебиваю, заканчиваю фразы за собеседника

## Активное слушание

- Внимательно и с искренним интересом слушаю мысль собеседника
- Пытаюсь понять точку зрения собеседника
- Поддерживаю невербальный контакт с собеседником (зрительный контакт, кивание, одобрительные жесты)
- Возвращаю собеседника к теме комментариями и вопросами
- Вербализирую / перефразирую мысли собеседника, задаю вопросы, интерпретирую

# Возможности разных видов вопросов

ІІТМО

## Закрытые вопросы

- Позволяют быстро проверить догадку
- Согласовать договоренности
- Навести на мысль

## Открытые вопросы

- Позволяют узнать картину мира другого человека
- Стимулируют мышление, рефлексию
- Помогают создавать идеи
- Демонстрируют интерес

# Правила постановки открытых вопросов

ІІТМО

- Изучите теорию про открытые вопросы (Moodle, тема 3)
- Изучите мини-кейсы
- Найдите ошибки в формулировке вопросов
- Предложите ваш вариант формулировки



# Успешные команды:

ИТМО

- каждый член команды говорит и слушает примерно в одинаковой мере, высказываясь коротко и по существу;
- члены команды смотрят в лицо друг другу, они разговаривают и жестикулируют энергично;
- члены команды общаются непосредственно друг с другом, а не только с руководителем группы;
- в коллективе имеют место закрытые обсуждения или посторонние разговоры;
- время от времени члены команды отправляются на поиски информации за пределы своей группы и возвращаются обратно с новыми данными.





**ІІТМО**

**Спасибо за внимание!**