



*Коммуникация* — это тип активного *взаимодействия* между объектами любой природы, предполагающий *информационный обмен*. В структуре любой коммуникации различают пять основных функциональных компонентов, расположенных в линейной последовательности:

Понятие коммуникации. Основные подходы к определению понятия коммуникации

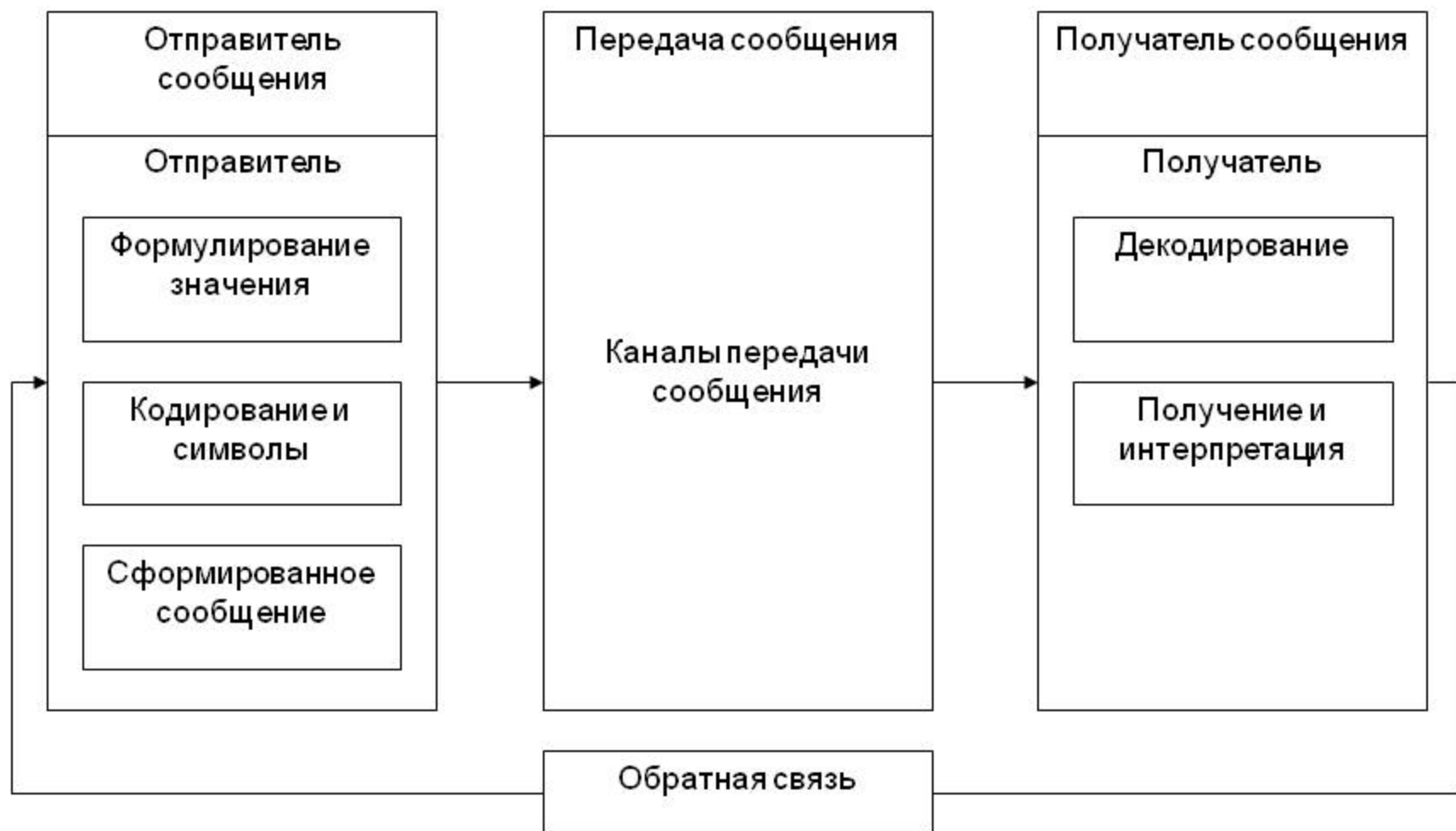
**Коммуникация — это передача сигналов между организмами или частями одного организма, когда отбор благоприятствует продуцированию и восприятию сигналов.**

*(Д. Льюис, Н. Гпуэр).*

# Элементы коммуникации

- источник информации (адресант), генерирующий сообщение для передачи;
- передатчик, преобразующий сообщение в сигналы, передаваемые по некоторому каналу связи;
- канал связи;
- приёмник информации, декодирующий сигналы и переводящий их в сообщение;
- получатель информации (адресат), которому предназначено сообщение.

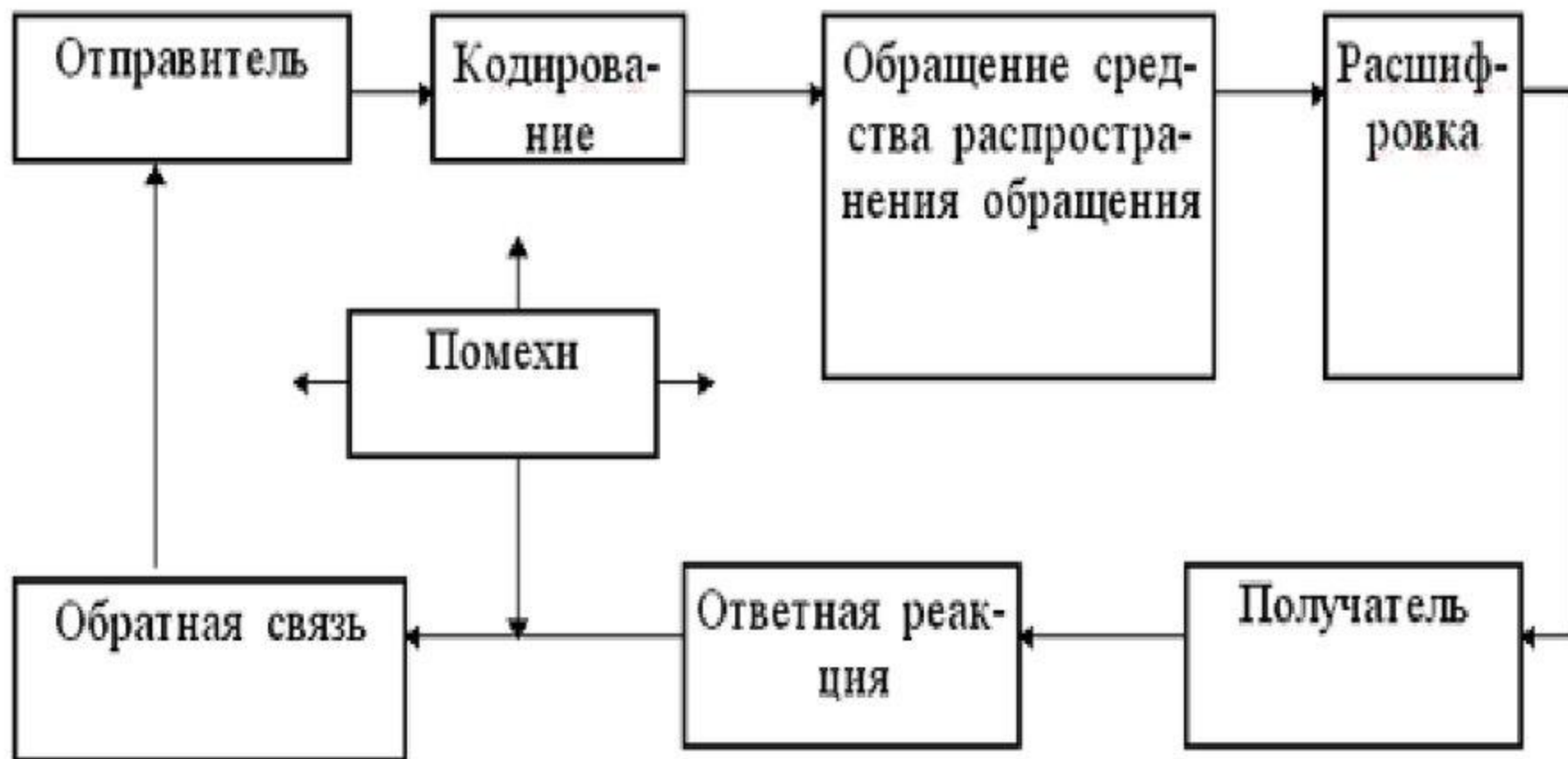
# Процесс коммуникации



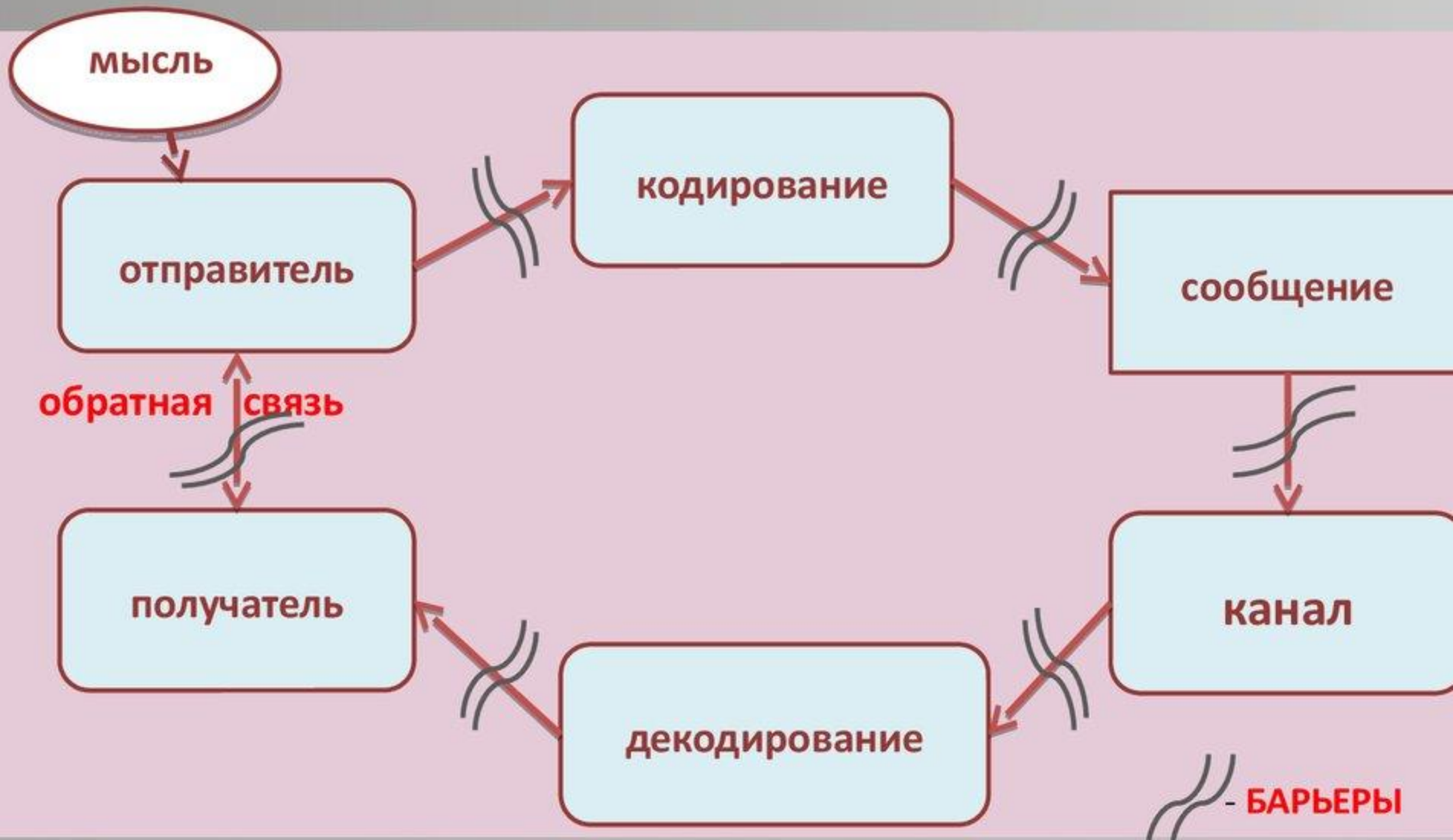
# Процесс коммуникации по Ф. Котлеру



Уральский  
федеральный  
университет  
имени первого Президента  
России Б.Н.Ельцина  
Высшая школа  
экономики  
и менеджмента



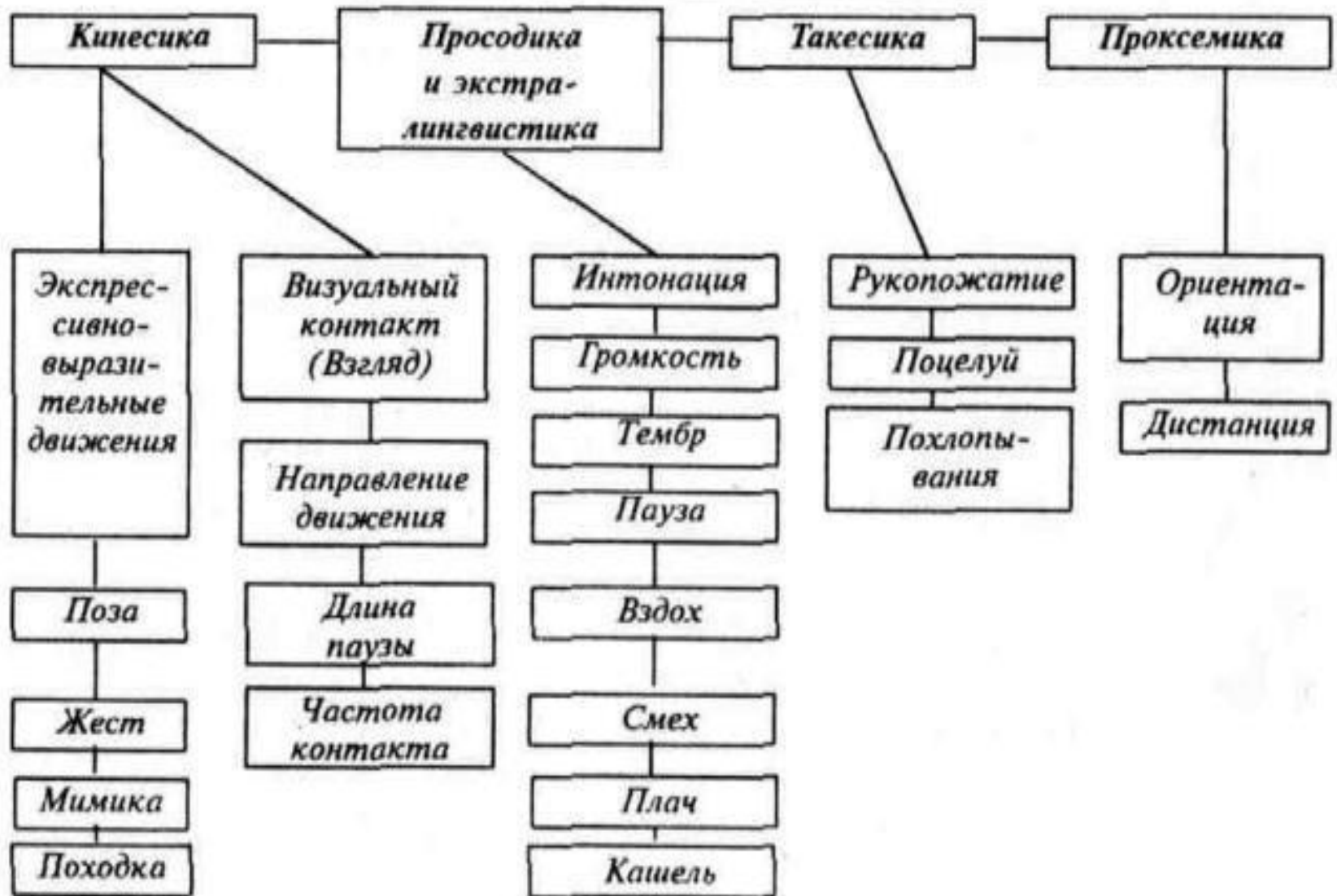
# Модель процесса коммуникации



Компетентность коммуникативная [лат. *competens* — надлежащий, способный] — способность устанавливать и поддерживать необходимые эффективные контакты с другими людьми. В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.



**Невербальные средства общения**



# Убеждение

- *Убеждение - это эффективная передача своей точки зрения.*
- *Преимущество в использовании убеждения в организациях:*
  - *выполнение работы человеком, на которого влияют, не нужно будет проверять;*
  - *работник по всей вероятности, постарается выполнить больше, чем минимальные требования;*
- *Недостатки:*
  - *медленное воздействие и неопределенность;*
  - *влияние путем убеждения имеет однократное действие.*

# Методы убеждения

**Внушение** – это воздействие на личность с помощью эмоциональных, иррациональных приёмов при сниженной критичности личности; оно заключается как бы в незаметном проникновении в психику ребенка. Очевидно, что внушение возможно только при известном доверии к внушающему. Воспитательное внушение сопровождается созданием эмоционального фона для совместных переживаний с помощью приятных слов, музыки и т.п.; использованием элементов психологического (ауто)тренинга.

# Изменение установки методом убеждения

- **Убеждение** – это методика изменения установок с помощью представления аргументов, доказательств и выводов, призванных показать позитивные последствия рекомендуемого действия.
- Основные слагаемые успешного убеждения:
  - коммуникатор (агент);
  - сообщение (информация), его структура;
  - выбор канала передачи сообщения;
  - целевая аудитория.

# АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

## Пауза

- Возможность подумать, после нее, собеседник может сказать что то еще, о чем бы, возможно, умолчал

## Уточнение

- «Можно уточнить...»
- «Что конкретно Вы имеете ввиду, говоря, что...»

## Пара фраз

- «Иными словами, Вы хотите сказать...»
- «Правильно ли я понял, что...»

## Сообщение о восприятии

- «Я вижу, что это действительно для Вас важно»
- «Мне очень неприятно это слышать»

## Замечание

- «Похоже, что мы наконец поняли друг друга»
- «Мне кажется, что мы нашли выход из создавшейся ситуации»





# Активное слушание

Открытые вопросы	задавать открытые вопросы, подразумевающие развернутый ответ (что, как, где, каким образом)
Уточнение	<ul style="list-style-type: none"><li>- повторение последнего слова или слов собеседника с вопросительной интонацией</li><li>- уточняющие вопросы, вопрос просьба.</li></ul>
Перефразирование	- кратко передать смысл сказанного собеседником своими словами.
Отзеркаливание (цитирование)	<ul style="list-style-type: none"><li>- говорить «на языке собеседника»,</li><li>- дословное повторение сказанного партнером.</li></ul>
Суммирование (обобщение)	<ul style="list-style-type: none"><li>- кратко перечислить важные факты, которые выяснились в течении разговора,</li><li>- заново сформулировать основные идеи и чувства,</li><li>- подвести итоги</li></ul>