



ПРОМ КОММУНИКАЦИЯ ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ НОУС



Вебинар 9 I

СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ 5

- Основы коммуникации



КОММУНИКАЦИЯ

Введение

- Коммуникативная компетентность является ключевой квалификацией для конструктивного, эффективного и сознательного общения.
- Общение часто может быть связано с недопониманием.
- Нам нужно не больше общаться, а лучше общаться, чтобы приблизиться к взаимопониманию.



Основы коммуникации



Чтобы эффективно руководить, нужны навыки коммуникационной компетенции, потому что не только **ЧТО**, но и **КАК** общаться играет первостепенную роль

Коммуникация может быть связана с недопониманием

Сказанно	не значит	услышанно
Услышанно	не значит	понято
Понято	не значит	согласен
Согласен	не значит	помнить
Помнить	не значит	применять
Применять	не значит	придерживаться



Три основных препятствия в общении

01

- Непонятные и неконкретные формулировки
- Желания формулируются как вопросы

02

- Получатель информации не переспрашивает

03

- Непонимание неправильное толкование
- невербальное общение
 - отношения

Три основных препятствия в общении

Почему так часто возникают недопонимания и неверные толкования?

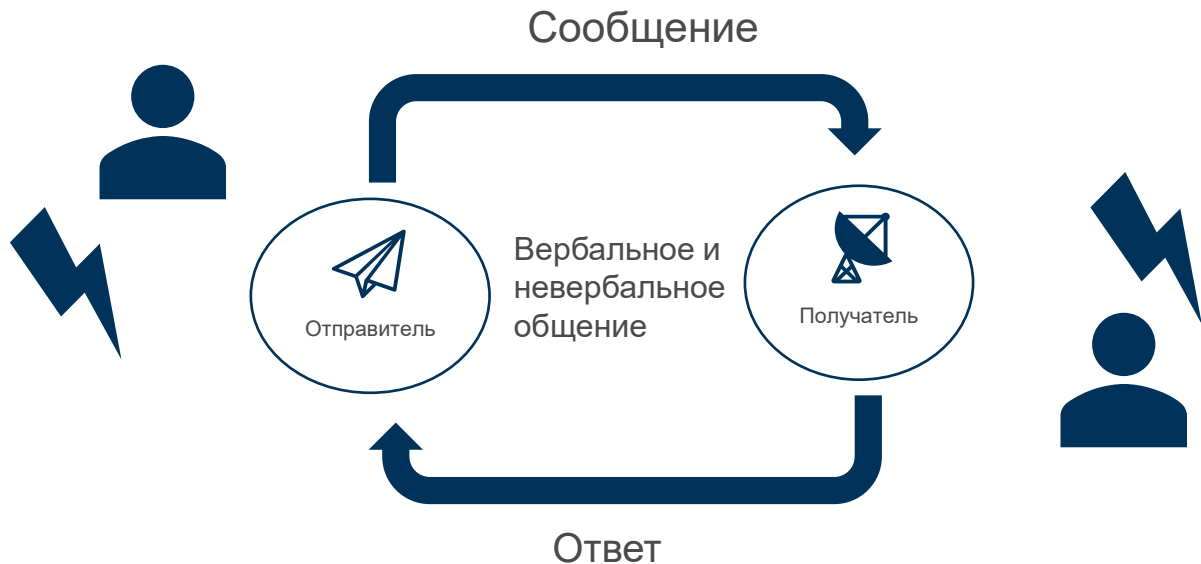
03

Непонимание неправильное толкование

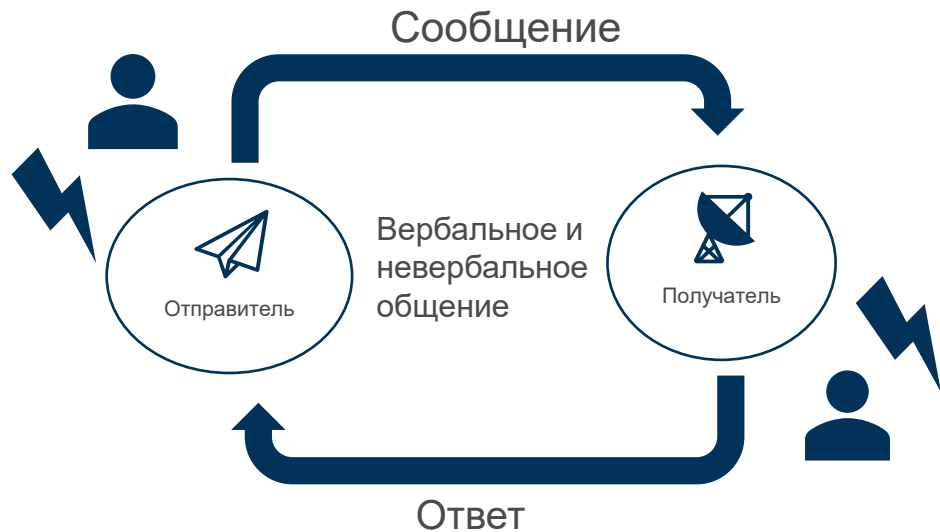
- невербальное общение
- отношения

„Модель отправитель-получатель“

... был разработан Стюартом Холлом в 1970 году на основе канальной модели теории информации и определяет коммуникацию как передачу сообщения от отправителя к получателю.

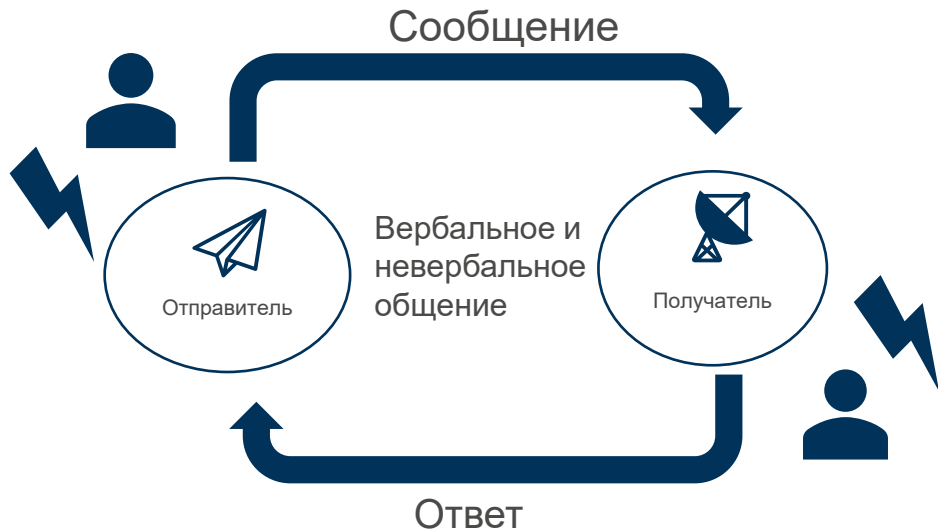


„Модель отправитель-получатель“



- Когда два или более человека общаются друг с другом, встречаются две реальности.
- Так что это больше, чем просто обмен информацией / сообщениями.
- Речь идет о том, можно ли согласовать мою картину реальности с картиной реальности другого человека.

„Модель отправитель-получатель“



Заметка 1

Отправитель изначально несет ответственность за правильность сообщения и правильность передачи информации!

Вопрос:

Как я могу быть уверен, что я понял то, что сказал другой человек?



Активное слушание: три ступени

Слушать

- Зрительный контакт
- Кивание
- Одобряющие звуки



Понимать содержание

- Понимание проверять
- Повторение собственными словами
- Подводить итог



Понимать чувства

- Вербализировать чувства
- Поставьте себя на место другого
- Желание расслышать



Активное слушание



Активное слушание

Когда вы активно слушаете, ставьте себе следующие вопросы:

- Что беспокоит собеседника в данной ситуации?
- Какие чувства видны или слышны?
- Что для него особенно важно?

Если вы хотите активно слушать, вы должны:

- Установить зрительный контакт
- Мимика / жесты
- Комментировать устно и невербально / покажите, что вы это поняли, или ...
- Задавать вопросы
- Подумать о собственных впечатлениях и подвести итоги

Активное слушание

Перефразирование - это особая форма активного слушания

Высказывания партнера воспроизводить собственными словами:

- Понимаю я правильно, что...?
- Вы имеете в виду, если...?
- Вам важно, что...?
- Если я правильно понимаю, речь идет о ...?

Невербальная коммуникация (Вацлавик)



„Я ничего не говорю,
но ты видишь, что я
злюсь“

Нельзя НЕ общаться.

„Вы не можете *не общаться*, потому что все общение (а не только слова) - это поведение, и так же, как вы не можете *не вести себя*, вы не можете не общаться“.

Практический пример:

Примером может служить женщина в приемной врача, которая все время просто смотрит в пол. Сначала можно было предположить, что она не общается. Тем не менее, она делает это, невербально сообщая другим ожидающим людям, что не хочет вступать в контакт.

Общение может быть связано с недопониманием

Большая часть нашего общения не зависит от того, **ЧТО** мы говорим, скорее, это определяется языком нашего тела:



поза, движения,



жестикуляция, зрительный контакт,



голос, паузы, темп разговора, тембр и интонация,
громкость



ВНУТРЕННЯЯ УСТАНОВКА

Внутренняя установка сильно влияет на внешний эффект



Невербальная коммуникация

- имеет очень большое влияние
- неоднозначна
- можно интерпретировать только в контексте
- зависит от культуры
- можно контролировать только в ограниченной степени
- выражает чувства
- влияет на чувства
- предоставляет информацию о качестве отношений

1-ая модель: „Айсберг“

У людей разное развитие, опыт, ценности, гены ... До 70% из них находятся в подсознании.



2-ая модель: „модель четырех ушей“ по Шульцу фон Туну

Контент <i>явный</i> Что было сказано устным словом	Обращение <i>неявно</i> Чего хотел бы добиться отправитель
Самораскрытие <i>неявно</i> Что отправитель присылает "упакованным" о себе, своих чувствах и потребностях	Содержание отношений <i>неявно</i> Что определяется поведением отправителя и получателя

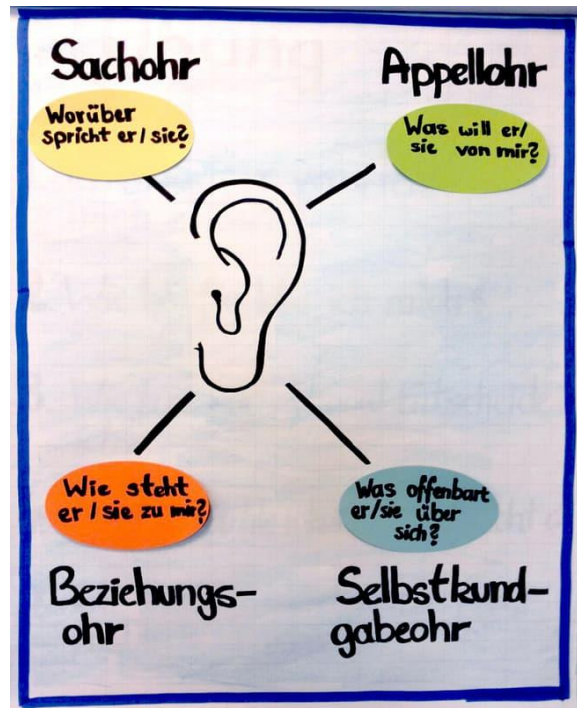
Факты

Призыв к
действию



Обращение

Отношение



Умение узнавать и ценить

Структурная
направленность и
выразительность

Способность
противостоять

Сочувствие



Подлинность и
соответствие

Решение
конфликта

Способность
слушать

Толерантность

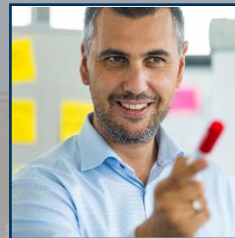
Способность
рефлексировать

- Избегайте недопонимания и неверных толкований в общении:
- -> через активное слушание на эмоциональном и содержательном уровне
- -> перефразирование как важный инструмент
- Общение определяется языком тела (невербальное общение)
- Внутреннее отношение имеет решающее влияние на эффект сказанного



Мы работаем для Вас!

Кристиан Томас
EBZ Akademie
c.thomas@e-b-z.de



Мы также предлагаем (онлайн) индивидуальное или групповое обучение для менеджеров.

Всегда в вами, особенно в настоящее время!

Свяжитесь с нами и оставайтесь здоровым!