**Лекция 02. Определение понятия «Коммуникация», Основные этапы коммуникативного процесса. Коммуникативные навыки.**

**Коммуникация** - передача сообщения, сознательное, простроенное, адресное и целесообразное влияние на взгляды и ценности собеседника, построенное преимущественно на рациональной основе.

К коммуникациям относят *деловую переписку, переговоры, межличностную, межгрупповую, публичную, массовую и политическую коммуникацию*. В межличностной коммуникации всегда отличают вербальную и невербальную коммуникацию, подчеркивая важность последней.

Понятия "коммуникация" и "общение" в жизни часто употребляют как синонимы, но это не вполне справедливо, между ними есть существенная разница. Бытовое - чаще общение, профессиональное - чаще коммуникация. В отличие от общения, коммуникация предполагает наличие цели как минимум у одного из участников.

Общение - легкое, неглубокое взаимодействие между людьми и в большей степени обмен эмоционально значимыми сообщениями и чувствами, в том числе чувствами важными и глубокими. Общение - чаще женское. Коммуникация - взаимодействие собеседников, каждый из которых из имеет задачу влияния на другого и знает, у его партнера по коммуникации задача такая же. Эмоции и чувства для коммуникации не то что мало характерны, они скорее не запускают процесс, а являются служебным моментом коммуникации. Коммуникация - чаще мужское. Коммуникатор выразит вам любые чувства, если сейчас они необходимы для решения ситуативной задачи, и не выразит вам чувств никаких, если это в ситуации неуместно.

Коммуникатор - человек со склонностью (задачей) влиять на окружающих (партнера) адресно и целесообразно, подбирая действия, слова, интонации и формулировки, чтобы получить нужную реакцию или ответ. Противоположный тип - простой человек, действующий без цели, по причине, по принципу «потому что». Простой человек хорош в качестве друга и не уместен в деловой обстановке, где требуются выстроенные коммуникации.

Люди общаются, потому что им это нравится и хочется. Основная задача коммуникации - эффективность, эффективная передача нужной информации либо оказание необходимого воздействия.

Общение и коммуникации отличаются использованием манипуляций. В обычном общении манипуляции происходят стихийно, в большей степени от настроения и типа личности общающихся людей, и обычно ими мало осознаются - как и в принципе мало осознается все, что происходит в общении. Говоря метафорически, манипуляций в общении столько же, сколько пыли в воздухе - всегда есть, но у дороги больше, в парке меньше. Что касается коммуникации, то это взаимодействие, где количество и характер манипуляций строго регламентируется: в сотрудническом взаимодействии, при планировании совместных действий манипуляции исключены практически полностью, в переговорах с конкурентами - разрешены, в полемике - являются основным содержанием взаимодействия. Говоря метафорически, манипуляций в коммуникации столько же, сколько красящих и ароматических веществ в аптечной и парфюмерной продукции: все выверено до миллиграмма.

Когда разговаривают два человека, один из них может общаться, а другой вести коммуникацию. Когда общаются клиент и психолог во время консультации, клиент обычно общается. А что в это время делает психолог? Психолог в это время ведет профессиональное общение: общение, в котором есть осознанные цели и правила, но в котором, в отличие от коммуникации, особую важность имеют чувства и эмоции.

**ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА**

****

На каждом этапе важны определённые коммуникативные навыки. Давай рассмотрим с тобой какие это навыки, над которыми ты можешь начать работать уже сегодня.

**Первый этап: начало коммуникации.**

1. Проявляем инициативу начала диалога или выступления.

Тренируем:

• умение привлечь к себе внимание;

инструкции:

внимание можно привлечь правильно выстроенной и произнесённой фразой, которая не только привлекает внимание, но и в тоже время настраивает собеседника или аудиторию на предстоящий коммуникативный процесс. Например: «Привет! Отлично выглядишь! Рад(а) тебя видеть, хочу поговорить с тобой о…», «Добрый день! Рада, что мы с вами собрались сегодня здесь, хочу представить вам…». Придумай свои фразы, которые помогут тебе в дальнейшем красиво и позитивно начинать диалоги или выступления.

• умение заинтересовать диалогом или выступлением.

инструкции:

заинтересовать собеседника можно фразами, которые бы актуализировали его собственные потребности и мотивы, например: « Я знаю, что ты давно хотел (а) бы знать о том, как это можно сделать лучше…», «Мы же с вами понимаем, что лично для вас является более выгодным сделать это как можно с меньшими затратами…» или «У меня есть очень интересная информация для тебя».

**2. Формируем доверие к себе собеседника или слушателей.**

Тренируем:

• умение создать ощущение доверия у собеседника или у аудитории;

инструкции:

основные средства, помогающие нам расположить к себе собеседника находятся, главным образом, среди невербальных средств общения (взгляд, эмоциональное состояние, поза, мимика, тембр и ритм речи). Поэтому для того, чтобы расположить к себе собеседника старайся, чтобы твои глаза имели открытый взгляд, излучали спокойствие и внутреннюю уверенность в себе. Также тебе необходимо быть уверенным и в том, о чём ты сейчас будешь беседовать с окружающими. Позу, эмоциональное состояние тембр и ритм речи необходимо также согласовать с проницательностью и открытостью взгляда. Помни о том, что улыбка является надёжным инструментом в умении расположить к себе собеседника или группу людей.

• умение подобрать единый язык общения.

инструкции:

если ты действительно хочешь, чтобы твоя информация в диалоге или выступлении была услышана и воспринята окружающими, тщательно проанализируй язык, с помощью которого они общаются между собой и который они привыкли понимать. Так, к примеру, люди, занимающиеся торговлей, гораздо легче воспринимают язык выгоды. В разговоре с ними старайся чаще употреблять слова, которые имеют непосредственное отношение к их речевому пристрастию – бонусы, скидки, процентное соотношение, прибыль и т.д. Социально-ориентированные люди чаще хотят слышать и усваивать информацию, связанную с возможностью пообщаться с другими людьми. В разговоре с ними старайся употреблять больше слов, которые они любят слышать – встречи, тусовки, общение, расширение круга знакомств, в центре внимания и т.д. Люди с техническим складом ума очень любят термины, поэтому тебе придётся изрядно потрудиться, чтобы освоить их не простой язык. Думаю, что уже достаточно примеров, и ты понял(а) ключевую идею данной инструкции…

**3. Формируем положительный, конструктивный настрой на предстоящий разговор.**

Тренируем:

• умение включить собеседника в тему предстоящего разговора;

инструкции:

для того, чтобы усилить доверие и заинтересованность собеседника или аудитории в беседе или выступлении используй слова, при-соединители (мы, у нас, наше, вместе). Например: «Мы с тобой понимаем, что…», «Если не мы с вами будем решать эти вопросы, то дело не сдвинется с мёртвой точки…», «У нас с вами есть такая возможность…», и т.д.

• умение заразить своим эмоциональным настроем собеседника.

инструкции:

эмоциональная составляющая в любой беседе, а тем более в выступлении очень важна, она является одной из ключевых составляющих успешного диалога или выступления. Помни о том, что твой позитивный или негативный внутренний настрой может легко передаваться другим людям, поэтому перед тем, как начинать выступление или беседу отследи своё внутреннее состояние и постарайся удерживать его в позитивном ключе.

**Второй этап: информационный обмен.**

1. Управляем ходом диалога или выступления.

Тренируем:

• умение концентрировать внимание на ключевых идеях диалога или выступления.

инструкции:

прежде, чем начинать концентрировать внимание остальных участников коммуникативного процесса на ключевых идеях, сначала сам(а) для себя определи эти самые ключевые идеи. В течение беседы или выступления имеет смысл несколько раз возвращаться и обсуждать их, т.к. этот способ позволяет этим идеям хорошо закрепиться в памяти собеседника или группы слушателей. Для их повторения можно использовать следующие фразы: «Ещё раз вернёмся к…», «Давай ещё раз обсудим…», «Хотелось бы ещё раз проговорить…», «Давай повторим то, что важно для нас…» и т.д.

• умение вызвать позитивные эмоции у собеседника или аудитории.

инструкции:

для того, чтобы вызвать позитивные эмоции у собеседника или аудитории, достаточно сказать комплимент или весёлую шутку. Держи всегда наготове несколько хорошо рассказываемых тобой смешных анекдотов, а также, при любой возможности сделать кому-либо комплимент, старайся все-таки его сделать, а не промолчать, это действительно хорошо поднимает настроение.

**2. Наблюдаем за чувствами и настроением собеседника или аудитории.**

Тренируем:

• умение понимать и принимать точку зрения собеседника или аудитории.

инструкции:

для того, чтобы понять насколько интересна твоя информация для окружающих, полезно бывает узнать их точку зрения по данному вопросу. В этом случае, следует задать прямой вопрос, например: «Хотелось бы знать, кто, что думает по этому поводу?». Иногда публика может быть настроена достаточно скептически к теме твоего сообщения. Поэтому, чтобы помочь собеседнику или слушателям услышать и понять тебя, спокойно выслушай того, кто выскажется по данному вопросу, согласись с ним и подбери аргументы, которые тебе помогут повлиять на личностную заинтересованность участников. Например: «Да, безусловно, я понимаю вас, однако, следует учесть тот факт…», «Конечно, я тебя понимаю, это имеет место быть, тем не менее…».

если ты видишь, что твой собеседник утомился, предложи ему отдохнуть или временно переключи его внимание на какую-нибудь другую тему.

• умение скорректировать поведение собеседника;

инструкции:

если собеседник постоянно уводит тебя от темы разговора, используй следующие фразы: «И, всё таки, давай вернёмся к теме разговора», «Это всё хорошо, тем не менее, я бы хотел(а) вернуться к нашим «баранам».

Если собеседник постоянно перебивает и не даёт закончить мысль, используй следующие фразы: «Мне важна твоя мысль, но мне очень хочется договорить свою», «Я понял(а), что у вас есть что сказать по этому поводу, и у вас будет возможность высказаться чуть позже».

**Третий этап: конец коммуникации**

1. Заканчиваем диалог или выступление в нужный момент.

Тренируем:

• умение дать собеседнику обратную связь по всем аспектам разговора

инструкции:

очень важно не затягивать окончание беседы, чтобы не наскучить собеседнику и, так же важно не торопиться с завершением беседы, чтобы у собеседника не осталось ощущения непонимания, научись чувствовать нужный момент завершения беседы или выступления. В конце коммуникации дай собеседнику или слушателям обратную связь, подготовь к завершению разговора. Например: «На сегодня, я думаю, достаточно информации по этому вопросу, мы и так хорошо поработали…», «Я очень рада, что моя информация затронула вас, и мы достаточно активно обсуждали данную тему. Вот на этой радостной ноте можно и завершить …», «Я рада, что ты поддержал(а) меня, останется решить ещё ряд вопросов…но это уже в другой раз», и т.д.

• умение достигать запланированной цели диалога или выступления таким образом, чтобы у собеседника или слушающих сохранялось желание продолжать общение и сотрудничество с тобой.

инструкции:

подведи итоги своей беседы или выступления по ключевым моментам, поблагодари публику или собеседника следующими фразами: «Рад(а) была пообщаться с вами, надеюсь на дальнейшее плодотворное сотрудничество», «Мне приятно, что по многим вопросам мы с вами сходимся во взглядах, очень хочется, чтобы мы встретились с вами ещё раз», «Как здорово, что мы поняли друг друга, буду рада продолжить наш разговор».

**КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ**

Коммуникативные навыки - навыки эффективного общения. Сюда обычно относят легкость установления контакта, поддержание разговора, навыки синтонного общения, умение договариваться и настаивать на своих законных правах. Освоите главные навыки - будете общаться эффективно, не освоите - будете размышлять "почему у меня не строятся отношения"...

**Виды коммуникативных навыков**

Часто коммуникативные умения и навыки делят на:

* письменные – заключаются в умении вести переписку, общаться с помощью различных видов связи, где исключена устная речь. Письменная коммуникабельность проявляется в том, насколько четко и структурировано, составлен документ, последовательно изложены в нем мысли, а также в отсутствии грубых орфографических и стилистических ошибок;
* устные – это умения, которые проявляются при непосредственном общении, или общении по телефону. Устная коммуникабельность включает в себя способность четко и адекватно излагать свои мысли, умение расположить к себе собеседника с первых минут разговора, а также в способности слушать своего оппонента.

В семейных отношениях наиболее востребованы оказываются следующие базовые навыки синтонной коммуникации:

* Не перебивать.
* Не устраивать ненужные споры, избегать возражений, учиться разумно соглашаться.
* Избегать негативных тем, поднимать в первую очередь позитивные темы.
* Избегать негативных переводов, использовать позитивный переводчик.
* Не давать негативные внушения, давать внушения позитивные.
* Уметь явным для партнера образом обозначать свои намерения. Вас не всегда легко понять по вашим словам, но если вы явным образом скажете: "Я хочу поделиться своими сомнениями только для того, чтобы лучше тебя понять", ваш партнер в ваших словах увидит уже не возражения, а желание вас лучше понять.
* Избегать категоричности, говорить мягко, подчеркивая, что вы не настаиваете на своей правоте и вам важно услышать мнение партнера.
* Говорить тезисами, четко выражая свою главную мысль и то, что вы собственно от партнера хотите.
* Говорить в режиме диалога: коротко формулировать свою мысль и спрашивать партнера "А ты что думаешь?"
* Избегать упреков и обвинений. Затрагивать больные темы только тогда, когда есть конструктив: предложение, как ситуацию можно поправить.
* Подчеркивание согласия с партнером, восхищение, комплименты, благодарность.
* Условием адекватного использования коммуникативных навыков является понимание, как мои слова и действия воспринимаются партнером в напряженной ситуации.

Освоите главные навыки - будете общаться эффективно, не освоите - будете размышлять "почему у меня не строятся отношения"... Чтобы освоить эти навыки быстро и качественно, вставайте на Дистанцию!

**Формирование коммуникативных навыков**

Формирование коммуникативных навыков происходит у человека практически с самого рождения (устные коммуникативные навыки). В этом процессе определяющую роль играет ближайшее окружение ребенка – сначала семья, затем товарищи по группе детского сада или друзья на детской площадке, позднее школа и одноклассники. Если на самом раннем этапе ребенок не получал достаточно общения, то зачастую позднее (в школе, во взрослом возрасте) у него возникают проблемы в налаживании социальных связей.

Также большое значение играет и врожденные особенности человека – темперамент, тип личности (интроверт, или экстраверт), наличие или отсутствие каких-либо речевых нарушений. Согласитесь, ребенок-экстраверт с темпераментом сангвиника или холерика, гораздо легче адаптируется в любом детском коллективе, чем, к примеру, интроверт-меланхолик, следовательно, и во взрослом возрасте он будет куда более коммуникабелен.

Это то, что касается устной коммуникабельности, основные же письменные коммуникативные навыки формируются в школьном возрасте, когда ребенок осваивает письменную речь. Здесь тоже не обходится без подводных камней, например, таких как дислексия и дисграфия - проявляются в неспособности овладеть чтением и письмом, или только письмом (дисграфия), при нормальном интеллектуальном развитии. Эти нарушения, конечно, поддаются коррекции, однако человек, у которого наблюдались подобные расстройства в детстве, и во взрослом возрасте имеет некоторые проблемы с передачей письменной информации.

**Совершенствование коммуникативных навыков**

Коммуникативные навыки общения всегда играли большую роль в жизни человека. Ведь те люди, которые владеют ими в совершенстве, часто добиваются больших успехов, как в работе, так и на личном фронте. Поэтому, если вам не повезло появиться на свет с уникальными ораторскими способностями, то стоит задуматься о том, чтобы улучшить свои коммуникативные навыки. Для этого существует много вариантов психологических тренингов, чаще всего групповых. В повседневной же жизни развить коммуникативные способности поможет общение с людьми из различных социальных слоев. Выступайте инициатором общения, формирование коммуникативных навыков при разговоре старайтесь контролировать мимику и жесты. Этому могут помочь тренировки перед зеркалом. Также нужно помнить, что эффективное общение невозможно без умения слушать, поэтому нужно следить, чтобы речь была как можно более краткой, и при этом максимально информативной.

И в заключение: конечно коммуникативные навыки очень важны, особенно в профессиях, ориентированных на работу с людьми, там без коммуникабельности просто никуда. Однако не стоит забывать, что для того, чтобы состояться в профессиональной сфере, нужно быть настоящим специалистом, разбирающимся в специфике производства (проще говоря, неважно насколько коммуникабелен повар, если он не умеет готовить). Да и в личной жизни

**Источник**: https://womanadvice.ru/kommunikativnye-navyki