**Лекция 10. Понятие эффективной коммуникации, коммуникативных умений и навыков.**

**Коммуникация** - передача сообщения, сознательное, простроенное, адресное и [целесообразное](http://www.psychologos.ru/articles/view/celesoobraznost) влияние на взгляды и [ценности](http://www.psychologos.ru/articles/view/cennost) собеседника, построенное преимущественно на рациональной основе.

К коммуникациям относят деловую переписку, [переговоры](http://www.psychologos.ru/articles/view/peregovory), межличностную, межгрупповую, публичную, массовую и[политическую коммуникацию](http://www.psychologos.ru/articles/view/politicheskaya_kommunikaciya). В межличностной коммуникации всегда отличают вербальную и[невербальную](http://www.psychologos.ru/articles/view/neverbalnoe_obschenie) коммуникацию, подчеркивая важность последней.

Понятия "коммуникация" и "[общение](http://www.psychologos.ru/articles/view/obschenie)" в жизни часто употребляют как синонимы, но это не вполне справедливо, между ними есть существенная разница. Бытовое - чаще общение, профессиональное - чаще коммуникация. Бесцельное и без правил - чаще общение, с осознанной целью и по скриптам (по заранее подготовленным текстовкам) - чаще коммуникация. В отличие от общения, коммуникация предполагает наличие [цели](http://www.psychologos.ru/articles/view/ne_hochesh_zhitzpt_kak_ovosch_-_stav_celi) как минимум у одного из участников.

Общение - легкое, неглубокое [взаимодействие](http://www.psychologos.ru/articles/view/vzaimodeystvie) 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](http://www.psychologos.ru/articles/view/kommunikator) - 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](http://www.psychologos.ru/articles/view/prostoy_chelovek), 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](http://www.psychologos.ru/articles/view/psihologicheskoe_manipulirovanie_-_eto_oruzhie._v_chih_rukah_vop_zn_) 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.

**Теории и модели коммуникации**

**Линейная (классическая) модель коммуникации Г. Лассуэла (1948)** включает 5 основных элементов коммуникативного процесса: кто? (передаёт сообщение) — коммуникатор; что? (передаётся) — сообщение; как? (осуществляется передача) — канал; кому? (направлено сообщение) — аудитории; с каким эффектом? (эффективность сообщения) — результат.

**Шумовая модель коммуникации К. Шеннона — У. Уивера** дополнила линейную модель существенным элементом — помехами (шумами), затрудняющими коммуникацию. Авторы выделили технические и семантические шумы — первые связаны с помехами в передатчике и канале, а вторые с искажением передаваемых значений при восприятии содержания. При этом, коммуникация концептуализировалась авторами как линейный, однонаправленный процесс.

**Факторная модель коммуникации Г. Малецки** является одним из многочисленных вариантов развития модели коммуникации Шеннона-Вивера включила, помимо базовых элементов, ещё около двух десятков факторов, составляющих контекст процесса коммуникации и активно влияющих на его субъектов.

**В циркулярной (замкнутой), сбалансированной модели коммуникации В. Шрамма и К. Осгуда (1954)** было предложено рассматривать отправителя и получателя информации как равноправных партнёров, а также был сделан акцент на обратной связи, которая уравновешивала связь прямую: кодирование — сообщение — декодирование — интерпретация — кодирование — сообщение — декодирование — интерпретация.

**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](http://www.psychologos.ru/articles/view/kommunikativnye_navyki)".

**Коммуникация в деловом общении**

Процесс общения, и прежде всего делового общения — это коммуникация, т. е. обмен информацией, значимой для участников общения (обмен мнениями, идеями, переживаниями, соображениями, настроениями, желаниями и т. п.). Что наиболее характерно для коммуникативной стороны общения? Во-первых, содержание конкретной коммуникации может быть чрезвычайно разнообразным: от утилитарного, бытового до научного, высокоинтеллектуального. Во-вторых, именно коммуникативные способности партнеров в основном обеспечивают эффективность делового общения. В-третьих, коммуникация в деловом общении всегда значима для его участников, поскольку обмен информацией происходит не «просто так», а ради достижения каких-то целей, удовлетворения каких-то потребностей. В-четвертых, коммуникация в деловом общении — это всегда влияние, воздействие на партнера; в случае успеха коммуникации происходит изменение мыслей, чувств, отношений, представлений о мире у того, кому она адресована.

Эффективность коммуникации в деловом общении зависит от следующих факторов: а) правильного использования средств коммуникации, т. е. коммуникативных способностей, знаний, умений и навыков (культура речи, умение задавать вопросы и оценивать ответы и др.); б) способности осознавать и преодолевать коммуникативные барьеры

К основным средствам коммуникации в деловом общении обычно относят вербальную и невербальную. О невербальном общении мы подробно говорили в предыдущем раздела. Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, деловое общение (но не общение близких людей) предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации. Содержание информации передается при помощи языка, т. е. принимает вербальную, или словесную, форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря. Прежде чем обсуждать теоретические аспекты вербальной коммуникации, остановимся на некоторых практических советах. Гисберт Бройниг сформулировал девять правил успешной коммуникации.

1. Создайте грамотную, понятную и не громоздкую конструкцию предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны сосредоточенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Используйте короткие предложения (8—15 слов), в которых сформулирована законченная мысль. Союзы, такие как «и», «так как», «что», «но», «потому что» и др., старайтесь не употреблять. Короткие предложения всегда точны и наглядны.

3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

5. Расширяйте свой активный словарь. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые способна фиксировать память) в зависимости от уровня образования состоит из 30 - 50 тысяч слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3—12 тысяч слов.

6. Чаще используйте в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а в существительных большей частью заложено абстрактное смысловое значение. Под словами «школа», «перо», «дом», «машина» каждый может себе представить соответствующий предмет с конкретными индивидуальными различиями. Использование же глаголов помогает формировать из неясного представления конкретную картину. Обходитесь по возможности без прилагательных — они могут быть восприняты с отличной от вас экспрессивной окраской.

7. Используйте активную, а не пассивную форму глагола В активной форме глагол становится более живым. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.

8. Не используйте безличные формулировки. Дистанционно и безлично действуют формулировки типа «Согласно этому можно понять, что..., равно как а приводимые большие числа. Сослагательное наклонение — «Я бы сказал..., «Я бы полагал...», «Я имел бы (был бы)...», «Я должен бы...» — не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Поэтому целесообразно уже в самом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним.

Перечисленные правила подчеркивают неразрывность вербальных и невербальных характеристик процесса общения. Поговорим подробнее о вербальных способностях человека, умении говорить. Умению говорить, или ораторскому искусству, обучали еще в античности. Оно предполагает умение точно сформулировать свои мысли, излагать их доступным для собеседника языком, ориентироваться в общении на реакцию собеседника. Конечно, разговор по канонам античной риторики сейчас будет выглядеть экстравагантно, но тем не менее для успешного делового общения жизненно необходимо овладеть основами культуры речи. Речь в деловом общении направлена на то, чтобы убедить собеседника в правильности своей точки зрения и склонить к сотрудничеству.

**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.

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!