

13.09.2022

Що таке ефективна комунікація

Комунікативні бар'єри

Юлія Свеженцева, старша спеціалістка з питань залучення громадськості ВБО "Інститут місцевого розвитку"



Що таке комунікація?

Комунікація (від лат. *communico* — роблю спільним, повідомляю, з'єдную) - це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) за допомогою вербальних і невербальних засобів між двома або більше особами.



Комунікації ОСББ

Зовнішні комунікації	Внутрішні комунікації
З органами місцевого самоврядування	Між членами правління
З виконавцями комунальних послуг	Між правлінням та ревізійною комісією
З компаніями- управителями	Між головою правління та співвласниками
З АОСББ, ОСББ, ГО	Між співвласниками
З контролюючими органами	Між групами співвласників
З виконавцями інших послуг/робіт	Між головою правління та несумлінними співвласниками

Які комунікації є найбільш проблемними?

- **Ефективне передавання інформації.** Важливо, щоб до адресата інформація дійшла (тобто не було обриву комунікації) і була не викривленою.
- **Ефективне одержання інформації.** Зворотний зв'язок – це важливий елемент комунікації.
- Що може викривити інформацію? Найчастіше – емоції та потреби учасників комунікації, канал та спосіб комунікації.

ОСББ збирає кошти на облаштування дитячого майданчика



Голова збирає кошти на облаштування майданчика



Голова збирає на щось гроші, хоче онуку свою порадувати



Голова, як завжди, збирає на щось гроші. Скільки можна !

Кожна комунікація має мету

Лайфхак:

Під час будь-якого спілкування потрібно тримати у фокусі уваги мету комунікації



Корисні питання, які слід тримати в голові:

- *«Що мені важливо в цій ситуації?»*
- *«Яку свою потребу, яку свою цінність мені важливо задовольнити?»*
- *«Що я хотів би отримати в результаті спілкування?»*
- *«Який результат або розвиток подій мене б задовольнив?»*

Ознаки неефективної комунікації в ОСББ

- Недостатньо комунікацій для ефективного управління будинком
- Надлишок або зайва інформація
- Комунікаційні бар'єри: обрив комунікації (інформація не дійшла), викривлення інформації тощо
- Ухиляння (свідоме і несвідоме) адресата від отримання інформації, ігнорування комунікації
- Відсутній або недостатній зворотний зв'язок
- Запізніла/несвоєчасна інформація

Недостатньо комунікацій для ефективного управління будинком

Є найбільш поширеною проблемою в ОСББ.

Особливо не вистачає комунікацій:

- 1) для створення атмосфери довіри до правління ОСББ;
- 2) при підготовці загальних зборів;
- 3) для забезпеченні виконання прийнятих загальними зборами рішень.

Причини:

- замало інформаційних повідомлень
- замало або недоречні канали комунікації
- недоречний вибір форми, місця або часу комунікації
- комунікаційні бар'єри

Комунікаційні бар'єри: обрив комунікації та викривлення змісту повідомлення

Етапи успішної комунікації:

1. повідомлення пред'явлено
2. адресат звернув на нього увагу
3. зрозумів зміст
4. прийняв інформацію і аргументацію, що її підтверджує
5. запам'ятав нове знання
6. прийняв інформацію на озброєння, змінивши поведінку

На кожному з цих етапів інформація має подолати кілька рівнів захисту адресата, щоб змінити переконання людини.

Бар'єр спілкування «авторитет»

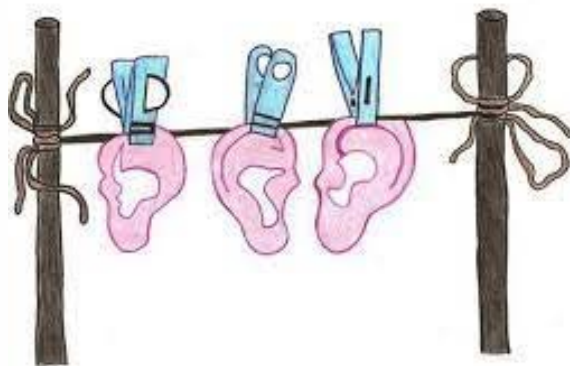
- Людина довіряє тільки авторитетним особам і відмовляє в довірі неавторитетним.
- Довіра і недовіра залежать не від особливостей переданої інформації, а від того, хто говорить.

Віднесення людини до авторитетних залежить від наступних факторів:

- соціального статусу, від приналежності до реальної «авторитетної» групи;
- привабливого зовнішнього вигляду;
- доброзичливого ставлення до адресата;
- компетентності;
- щирості.

Вплив довіри до комунікатора на сприйняття повідомлення

- Якщо слухач довіряє тому, хто говорить, то він дуже добре сприймає і запам'ятовує висновки і практично не звертає уваги на хід міркувань.
- Якщо ж довіри менше, то до висновків він відноситься прохолодніше, зате дуже уважний до аргументів і ходу міркувань.



Бар'єр спілкування «нерозуміння»

Навіть якщо джерело інформації заслуговує довіри, інформація може «не доходити» до адресата (не чую, не бачу, не розумію).

Виділяють чотири бар'єри нерозуміння:

- фонетичний (фонема - звук)
- смисловий
- стилістичний (відповідність форми і змісту)
- логічний.



Комунікаційні бар'єри «нерозуміння»

Фонетичний бар'єр створюється через особливості мови того, хто говорить.

- дикція,
- акцент,
- гучність голосу,
- паузи між словами, що заповнені звуками,
- слова-паразити,
- використання іншомовних слів тощо



Щоб подолати фонетичний бар'єр, потрібні:

виразна, розбірлива і достатньо гучна мова, без скоромовки;

урахування індивідуальних особливостей аудиторії

- чим гірше знає людина предмет обговорення, тим повільніше треба говорити, тим докладніше потрібно роз'яснювати
- маленькі діти і люди похилого віку погано сприймають швидку мову.

наявність зворотного зв'язку зі співрозмовником, з аудиторією.

Комунікаційні бар'єри «нерозуміння»

Смисловий (понятійний) бар'єр виникає, перш за все, через те, що люди в одне і те ж слово або термін можуть вкладати різний зміст, в результаті кожен говорить про своє, що ускладнює взаєморозуміння.

~~«всі розуміють, як я»~~

«всі розуміють по-своєму».

Для подолання семантичного бар'єру необхідно:

- говорити максимально просто і зрозуміло для аудиторії;
- заздалегідь домовлятися про однакове розуміння ключових слів, понять, термінів;
- якщо треба, роз'яснити терміни на початку розмови.



Комунікаційні бар'єри «нерозуміння»

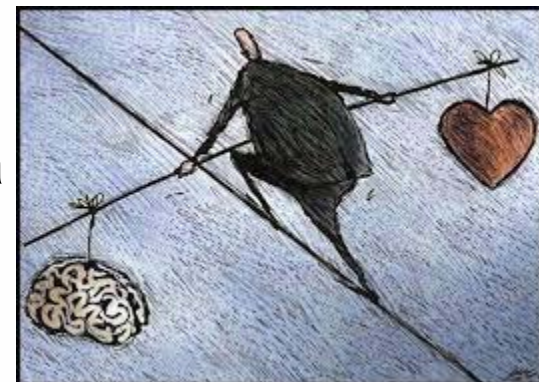
Логічний або бар'єр сприйняття.

Кожна людина має своє уявлення про те, що є логічним, а що – ні. Логіка людини залежить від її світогляду, особистого досвіду, її цінностей, через призму яких вона сприймає навколишній світ.

- Люди зазвичай неявно припускають, що є тільки одна правильна логіка, їх власна.
- Коли людина робить щось в протиріччі з правилами логіки, ми відмовляємося її розуміти, негативно сприймаємо її слова.
- Бар'єр логічного нерозуміння виникає, якщо у комунікатора немає ясного уявлення про логіку співрозмовника.

Спосіб подолання:

- урахування логіки і життєвої позиції співрозмовника
- правильна аргументація, пояснення своєї логіки.



Якщо стиль викладу дуже важкий, занадто легкий, не відповідає змісту, то слухач його не розуміє або не хоче розуміти.

Головне при подоланні стилістичного бар'єру - правильно структурувати передану інформацію.

Існують два основних правила структурування інформації в спілкуванні:

- правило рамки
- правило ланцюга



Правило рамки

- Рамку в спілкуванні створюють початок і кінець розмови, вони запам'ятовуються краще, ніж середина.
- Доцільно спочатку вказати мету, перспективи і передбачувані результати спілкування, а в кінці розмови - підвести підсумки і відзначити ступінь досягнення цілей.
- В первинному спілкуванні найбільш важливою частиною є початок, а при неодноразовому діловому спілкуванні - кінець розмови.

Правило ланцюга

Зміст спілкування не може бути безформною купою відомостей, він повинен бути якимось чином вибудований, з'єднаний в ланцюг, «перерахований».

Ланцюг, впорядковуючи, пов'язуючи, організовуючи зміст, виконує два завдання:

- дозволяє поліпшити запам'ятовування,
- допомагає структурувати інформацію відповідно до очікувань співрозмовника.



Правило ланцюга

Можливі наступні варіанти перерахування:

- простий перелік - «по-перше, по-друге, по-третє ...»;
- ранжування - «спочатку про головне, тепер про складові елементи, нарешті, менш істотне ...»;
- логічний ланцюг - «якщо ..., то...», «тоді можна припустити, що ...», «а отже ...».

Структура повідомлення

Залучення уваги

Цікавість

Основні положення

Висновок

Заклик
діяти



Бар'єр спілкування «уникнення»

- Люди часто уникають джерел впливу, ухиляються від контакту зі співрозмовником.
- Якщо ухилитися неможливо, то людина докладає всіх зусиль, щоб не сприймати повідомлення (неуважна, не слухає, не дивиться на співрозмовника, використовує будь-який привід для припинення розмови).

Іноді уникають не тільки джерел інформації, але і певних ситуацій.



Як же долати бар'єр «уникнення»?

Подолати цей бар'єр можна тільки керуючи увагою співрозмовника, аудиторії.

Завдання:

- привернути увагу;
- утримати увагу.

На нашу увагу найбільше впливають такі чинники:

- актуальність і важливість інформації
- її новизна
- нестандартність подачі
- несподіванка
- інтенсивність передачі інформації
- звучність голосу і його модуляція



Прийоми привертання уваги аудиторії

прийом «нейтральної фрази»

На початку виступу, бесіди вимовляється фраза, яка напевно має сенс, значення, цінність для аудиторії;

прийом «заманювання»

Вимовляється перша фраза, яка важко сприймається або містить парадокс. Слухачам доводиться докладати спеціальні зусилля, щоб хоч щось зрозуміти. Ці зусилля і припускають концентрацію уваги.

прийом зорового контакту

Доповідач обводить аудиторію поглядом, дивиться пильно спочатку на когось одного, потім на іншого слухача і так далі.



Прийоми утримання уваги аудиторії

прийом «ізоляції»

- Усунути відволікаючі фактори.

прийом «нав'язування ритму»

- Постійна зміна характеристик голосу і мови, тобто слід говорити то голосніше, то тихіше, то швидше, то повільніше, то виразно, «з натиском», то скоромовкою, то нейтрально. Цим прийомом ліквідується монотонність звучання.

прийом «акцентування»

- Вживання різних фраз, покликаних привернути увагу
*«Прошу звернути увагу», «Важливо відзначити, що ...»,
«Необхідно підкреслити, що ...» і ін.*

Перед спілкуванням. Рекомендації:

- добре знати аудиторію/партнера по спілкуванню;
- визначити свої інтереси та очікування від комунікації;
- співвіднести їх з інтересами аудиторії або партнера по спілкуванню;
- вибрати найбільш доречну техніку і прийоми спілкування.
- усунути відволікаючі фактори.

Перед комунікацією бажано думати про хороше, світле, чисте, тоді все буде вирішуватись.

Само настройка: *«Я ходжу по сонячній стороні життя».*



Початок спілкування. Рекомендації:

- прийняти певний вираз обличчя і позу;
- обрати початкові слова і тон;
- обрати рухи і жести, що привертають увагу партнера;
- визначитись із заходами стимулювання уважного слухання та невикривленого сприйняття переданої інформації.

Далі в процесі спілкування необхідно контролювати його хід і результати, вміти правильно завершити акт спілкування.

Зворотний зв'язок з аудиторією

Зворотний зв'язок включає свідомий контроль процесу спілкування, спостереження за партнерами по комунікації і оцінку їхніх реакцій, а також подальшу зміну відповідно до цього власної поведінки.

Зворотний зв'язок передбачає вміння бачити себе зі сторони і правильно судити про те, як партнер сприймає себе в спілкуванні.



Золоті правила комунікацій

- Черговість наведених аргументів впливає на їх переконливість. Найбільш переконливий наступний порядок аргументів: сильні - середні - один найсильніший.
- Для отримання позитивного рішення з важливого для вас питання поставте його на третє місце, а перед ним - два коротких, простих для співрозмовника питання, на які він без труднощів відповість Вам "так".
- Не заганяйте співрозмовника в кут. Дайте йому можливість "зберегти обличчя".
- Переконливість аргументів в значною мірою залежить від іміджу і статусу особи, яка говорить.

Золоті правила комунікацій

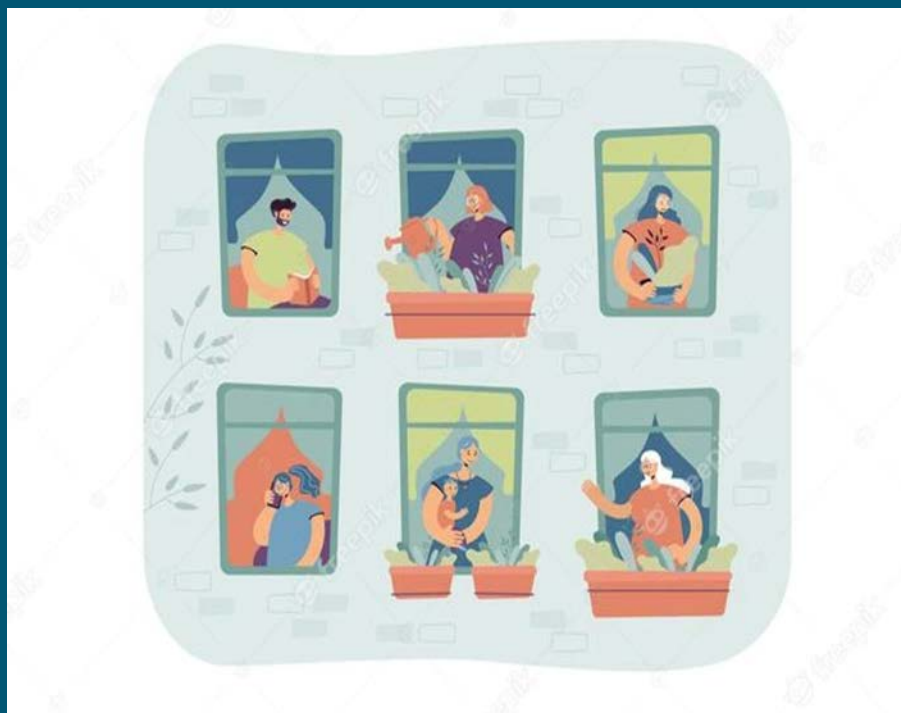
- Не заганяйте себе в кут, не знижуйте свій статус.
- Не принижуйте статус співрозмовника.
- До аргументів приємного нам співрозмовника ми ставимося поблажливо, а до аргументів неприємного - з упередженням.
- Бажаючи переконати, починайте з того, в чому ви згодні з опонентом, а потім укажіть, у чому немає згоди.
- Проявіть емпатію. Емпатією називається здатність до шанобливого розуміння емоційного стану іншої людини.



- Будьте хорошим слухачем.
- Перевіряйте, чи правильно Ви розумієте співрозмовника.
- Уникайте конфліктогенів.
- Стежте за мімікою, жестами і позами співрозмовника.



Бажаємо Вам ефективних комунікацій!



Дякую за увагу!