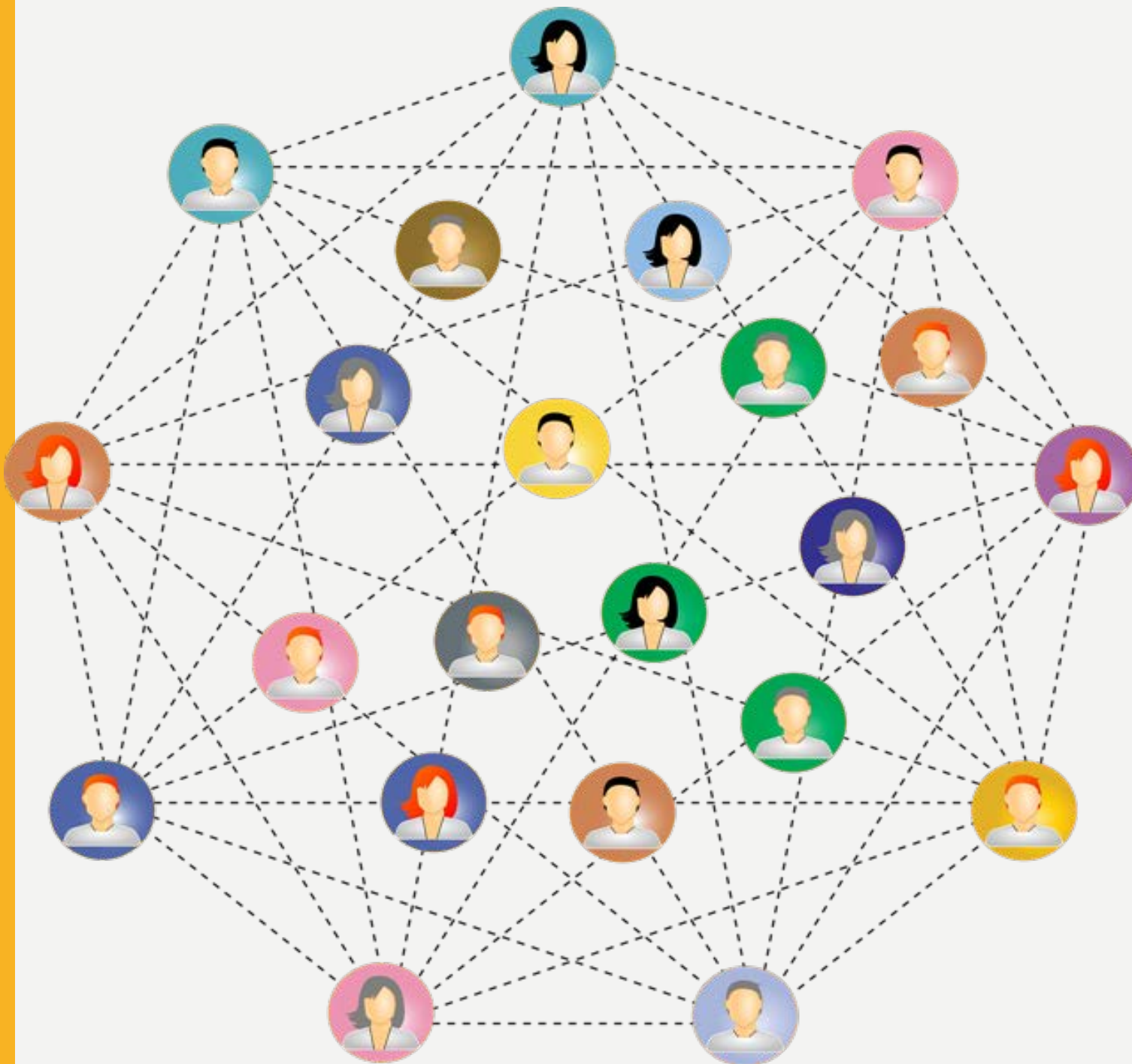




SKILLS UP

КОМУНІКАЦІЯ



Цели на модула:


- Да предостави информация за комуникацията и как да се култивира отношение към значението ѝ за отношенията между хората.
- Да се развие стабилност на връзката между поведението на един човек и отношенията му с другите, между личностното развитие и ролята на човека в групата, отбора или обществото.
- Да се развият комуникационни умения и способност за самонаблюдение по време на процеса на комуникация.
- Да се повиши самоучвереността на участниците да използват своите умения за комуникация и да си взаимодействат по-добре с другите.

Комуникация и поведение

Ако си представите айсберг в средата на океана, ще видите ясно само горната му част, която е над водата. Ще можете да го опишете точно - колко е висок, формата на върха му, каква е повърхността на склоновете и колко време ще отнеме, за да го заобиколите. Но това, което не можем да видим, е долната част на айсберга под водата. Тя е по-голяма и има различна форма от горната част. За нас е трудно да си го представим. Ако искаме да проучим напълно айсберга и да го видим ясно, трябва да се потопим дълбоко в океана, за да разберем този странен нов свят.

Ако си представите айсберг в средата на океана, ще видите ясно само горната му част, която е над водата. Ще можете да го опишете точно - колко е висок, формата на върха му, каква е повърхността на склоновете и колко време ще отнеме, за да го заобиколите. Но това, което не можем да видим, е долната част на айсберга под водата. Тя е по-голяма и има различна форма от горната част. За нас е трудно да си го представим. Ако искаме да проучим напълно айсберга и да го видим ясно, трябва да се потопим дълбоко в океана, за да разберем този странен нов свят.





Когато разговаряме с другите или дори със себе си, обменяме информация за чувства, мисли, надежди и страхове. Ние комуникираме чрез нашата реч и нашето поведение. За ефективна комуникация човек трябва да развие умения като способността да възприема информация и да предава тази информация на други хора.

Комуникацията е просто акт на предаване на информация от едно място на друго.

Въпреки, че това е просто определение, когато обмисляме как комуникираме / предаваме информация, темата става много по-сложна. Има различни видове комуникация и повече от един могат да се случат по всяко време.

Актуалните средства за комуникация са свързани и с писмената комуникация (писма, електронна поща, книги, списания, интернет или други форми на медиите) и визуализация (графики, диаграми, карти, лога и други форми на визуализация). Тяхното въздействие върху обществото се отбелязва като нарастващо, тъй като те заместват други форми на комуникация. Предимствата на използването на тези форми на комуникация са, че те са бързи и ефективни и свързват хората по целия свят.

Езикът е основната форма на комуникация, тъй като използваме думи и изречения. Подобни думи и изречения обаче провокират различни отговори и чувства. Хората са склонни да предават своето отношение по темата към своя събеседник. Емоциите и нагласите обикновено се изразяват с езика на тялото или както го наричат тихият език. Той може да попълва вербална комуникация, но също така може да я замени. Махането с ръка на някого може да замени думите за сбогом. Повдигането на ръцете може да означава, че не разбирате въпроса.

Невербалната комуникация е комуникация без думи. Това включва жестове, контакт с очите, физически контакт, тон на гласа, поза, начина, по който човек е облечен и разстоянието между общуващите. Според резултатите от изследванията около 35% от съобщенията се предават от словесния канал, а останалите 65% от невербалните.



Хората обикновено имат два информативни канала:

Вербална комуникация:
лице в лице, радио или телевизия и други медии.

Невербална комуникация:
език на тялото, жесове, облекло и действията дори миризми.



*Невербалната комуникация се използва
защото:*

- 1. Думите имат ограничения: в някои области невербалната комуникация е по-ефективна от вербалната. Например, когато описвате различни обекти, упътвания и т.н.**
- 2. Невербалните сигнали са по-силни от думите. Те обикновено разкриват скрити чувства и емоции.**
- 3. Те са спонтанни и по-искрени от речта. Те не могат лесно да бъдат контролирани.**
- 4. Те могат да изразят чувства, които не са толкова приемливи в общността.**
- 5. Невербалният език стимулира свободния обмен на чувства и мисли между различните хора.**

Комуникационни умения

Задаване на въпроси (интервю)

Тази способност ви предоставя полезна информация и ви позволява да поддържате разговорите жив. Важно е, за да можете да разберете мнението на събеседника ви. Най-важното е да не забравяте да задавате открити въпроси - кой, какво, къде, кога и колко често. Те ни позволяват да получим пълен отговор, да накараме другото лице да се концентрира и да не им се позволява да отговарят лениво без да мислят.

Активно слушане.

- Да бъдеш добър слушател е един от най-добрите начини да бъдеш добър комуникатор. Ако не сте добър слушател, ще бъде трудно да разберете какво искате да направите.
- Слушането може да бъде активно и пасивно. Активното слушане ни позволява да свързваме между това, което чуваме и това,

Когато говорим можем да провокираме такова слушане у слушателя като:

Повишаваме и снишаваме интонацията, за да наблегнем на определени части от информацията

Можем да покажем интерес като:

Обвързваме казаното с нашия предишен опит

Комуникационни умения

Наблюдение и самооценка

Наблюдението по време на комуникацията не е пасивна, а е много важно умение. Тя ни помага да сравняваме различията между другите хора, които говорят, и да анализираме информацията от него. Можете да наблюдавате такива различия в реакциите на другите, движенията, участието, лицата и чувството за хумор. Подобен анализ ви поддава на самооценка и самооценка. С други думи, това ви дава възможност просто да наблюдавате собственото си поведение.

Яснота и Директност

- Добрата комуникация означава да кажеш достатъчно - не казвайте твърде малко или твърде много. Опитайте се да предадете посланието си с възможно най-малко думи. Кажете ясно и директно това, което искате, независимо дали говорите с някого лично, по телефона или по имейл. Ако говорите ненужно много вашият слушател или ще спре да ви слуша, или няма да бъде сигурен какво точно искате. Помислете какво искате да кажете, преди да го кажете; това ще ви помогне да избягвате прекалено много говорене и / или да обърквате аудиторията си.



Комуникационни умения

Приятелско отношение

- Чрез приятелски тон, личен въпрос или просто усмивка, ще насърчите колегите си да се ангажират с открита и честна комуникация с вас. Важно е да сте мили и учтиви във всичките си комуникации на работното място. Това е важно както в лицевата, така и в писмената комуникация. Когато можете, персонализирайте имейлите си на колеги и / или служители – едно бързо "надявам се, че всички сте имали добър уикенд" в началото на имейл, може да персонализира посланието и да накарате получателя да се почувства по-ценен.

Увереност

Важно е да имате увереност във всички ваши взаимодействия с другите. Увереността гарантира на вашите колеги, че вярвате и ще изпълните това, което казвате. Показването на увереност може да бъде толкова просто, колкото зрителен контакт или използването на твърд, но приятелски тон (избягвайте да превръщате твърденията във въпроси). Разбира се, внимавайте да не звучи арогантно или агресивно. Уверете се, че винаги слушате и сте съпричастни с другия човек.

Комуникационни умения

Уважение

Хората ще бъдат по-отворени да комуникират с вас, ако покажете уважение към тях и техните идеи. Обикновените действия като използване на името на човек, осъществяване на зрителен контакт и активно слушане, когато човек говори, ще накарат човека да се чувства ценен. По телефона, избягвайте разсейването и останете фокусирани върху разговора.

Предайте уважение чрез имейл, като отделите време, за да редактирате съобщението си. Ако изпратите грешно написан, объркващ имейл с лекота, получателят ще мисли, че не го уважавате достатъчно, за да обмислите комуникацията си.

Обратна Връзка

Обратната връзка е споделено чувство, мисъл или опит. Да можеш подходящо да даваш и получаваш обратна връзка е важно комуникационно умение. Мениджърите и супервазърите трябва непрекъснато да търсят начини да предоставят на служителите конструктивна обратна връзка, било то чрез имейли, телефонни обаждания или седмично актуализиране на статуса. **Даването на обратна връзка включва и даване на похвала - нещо толкова просто, колкото да казвате "добра работа" или "благодаря, че се погрижи за това" на служител, може значително да увеличи мотивацията му.**