



Коммуникация— это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации. Причины плохой коммуникации: 1. Стереотипы - упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате отсутствует объективный анализ и понимание людей, ситуации, проблемы. 2. "предвзятые представления" - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно. 3. Плохие отношения между людьми, так как если отношение человека враждебное, то трудно убедить его в справедливости вашего взгляда. 4. Отсутствие внимания и интереса собеседника. 5. Пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы при отсутствии достаточного числа фактов. 6. Ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, слабая убедительность, нелогичность. 7. Неверный выбор стратегии и тактики.

### **Виды общения.**

1. Контакт масок — используются привычные маски — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. 2. Светское общение — его суть в беспредметности, т.е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. Например: формальная вежливость, ритуальное общение. 3. Формально-ролевое общение — когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли. 4. Деловое общение — процесс взаимодействия в общении, при котором происходит обмен информацией для достижения определенного результата. То есть это общение целенаправленное. Оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности. 5. Межличностное общение (интимное) — раскрываются глубинные структуры личности. 6. Манипулятивное общение — направлено на получение выгоды от собеседника.

### **Основные ошибки коммуникации**

1. Привычка критиковать. Критика бесполезна, так как ставит человека в позицию обороны, побуждает собеседника искать оправдание. Кроме того, критика опасна, так как ранит чувство достоинства человека, вызывает обиду и негодование.

2. Отсутствие привычки выражать признательность и восхищение от нежелания, чтобы вас превосходили. Распространенная ошибка коммуникации: пренебрежение похвалой. Но как людям знать, что вам нравится, как понять, что именно вы в них цените? Искренняя похвала – средство, которое бьет без промаха.

Пряник лучше кнута – этот принцип доказывается при дрессировке животных. То же самое применимо и к людям. Люди, которых хвалят и поощряют, учатся и работают с энтузиазмом. Искренне хвалите окружающих людей – и вы увидите, что они превращаются в ваших друзей. Для того, чтобы в человеке проявилось то лучшее, что у него есть, необходимо его ценить и поддерживать. Критика же убивает любые устремления.

3. Мы думаем о себе больше, чем о других. Используйте принцип Д. Карнеги: «Лично я люблю землянику со сливками. Но рыба почему-то предпочитает другие кушанья. Поэтому, когда я иду на рыбалку, я беру для нее не то, что люблю сам, а червяков и сушеных кузнечиков». Лучший способ убедить кого-то что-то сделать – это говорить о его интересах. Главная причина нарушения коммуникации – отсутствие интереса к людям. Интерес подразумевает множество аспектов, в том числе: умение слушать; понимать то, что имя человека – самый важный для него звук; вести разговор в круге интересов собеседника; давать собеседнику возможность почувствовать свое превосходство. Люди очень редко останавливаются и говорят: «Эге, а что было бы важно для другого человека?» И еще реже человек спрашивает себя: «Что бы я мог сделать, что заставило бы его захотеть сделать это для меня?»

Ошибки общения в деловых коммуникациях имеют свои особенности, хотя и перекликаются с повседневными ошибками в общении. И в том, и в другом случае подлинное общение является взаимным, двусторонним процессом, а не односторонней доставкой информации. И если в деловом общении отсутствует двусторонность, то это может серьезно повредить делу. Вы должны учитывать это, если хотите добиться успеха. К сожалению, многие люди, особенно руководители (пусть и небольшого уровня) воспринимают общение с подчиненными или другими работниками, стоящими чуть ниже на руководящей лестнице, как возможность взять на себя роль учителя, который знает все на свете и ожидает, что другие будут пассивно впитывать исходящие от него знания. И не знают об основных ошибках в общении, допуская их раз за разом. Что это за ошибки? Давайте рассмотрим несколько наиболее типичных из них.

**Непонимание языка тела.** Язык тела передает огромное количество информации, зачастую гораздо больше, чем при речевом общении. Сотрудники, которые не в состоянии освоить хотя бы азы невербального общения, могут не уловить истинного смысла сообщения, которое они слышат. Кроме того, не зная языка тела, можно самому неосознанно посылать противоречивые сигналы, что подорвет доверие к вам со стороны собеседника. Например, если вы скрещиваете ноги или руки во время разговора, то это может быть воспринято как знак, что ваш разум закрыт от восприятия того, о чем вам говорят, хотя на самом деле это может быть и не так. Или еще пример: вы разговариваете с потенциальным членом профсоюза и не обращаете внимания на то, что у него слегка подняты брови и взгляд блуждает где-то в стороне от вас. А обратить на это внимание стоило бы, потому что это сигнал о том, что перед вами не слишком надежный и порядочный человек.

**Неумение слушать.** Об этом уже говорилось – общение является улицей с двусторонним движением, и умение слушать в деловом общении часто бывает намного важнее умения говорить. Умение слушать – это не наследственная характеристика; этот навык необходимо изучать и тренировать, чтобы уметь эффективно общаться. Если вы не научитесь слушать, вы можете недопонять и затем извратить информацию, или в один прекрасный день пропустите важные указания или советы. Плохое умение слушать может также уменьшить возможности профлидеров толково объяснить задачу или урегулировать конфликт в коллективе.

**Несоблюдение конфиденциальности.** Некоторые вопросы не должны предаваться огласке, пока они находятся в стадии обсуждения. Если вам доверен секрет, вы должны его хранить от всех. Но и лгать, не желая раскрывать то, о чем говорить со всеми пока нельзя, ни в коем случае не стоит. Если вы прибегнете к лжи, то есть риск, что вам перестанут доверять. Вместо того чтобы врать, научитесь отвечать так: «Я не вправе это комментировать», или: «Я не могу ответить на этот вопрос сейчас».

**Бездействие.** Если вы что-то не делаете или не говорите, то это все равно может дать людям какую-то информацию. Только информацию ложную. Если вы не хвалите, люди получают «сообщение», что их не ценят. Если не объясняете обоснованность решения, то вы даете понять, что не доверяете им. А если вы руководитель профорганизации (любого уровня) и не сообщаете, какие цели ставите перед своей командой, то люди не знают, как вам помочь туда добраться.

**Непонимание интересов аудитории.** В деловом общении всегда есть целевая аудитория. Четкое понимание интересов этой аудитории поможет сделать общение наиболее эффективным. Прежде чем приступать к общению с аудиторией

(независимо от ее размера: это ваше выступление в конференц-зале или общение с двумя работниками), необходимо определить, какова цель этого общения. Это будет предоставление информации, чтобы убедить, повлиять на выбор? О чем вы будете говорить, и что от вас хотят услышать? Какие вопросы или возражения могут последовать? Ответы на эти вопросы помогут наладить полноценное общение в деловом ключе.

**Использование неуместных форм общения.** Может показаться, что персональное (т. е. лицом к лицу) общение в наше время становится все более неуместным. Почти все из нас сейчас общаются с помощью телефонов и компьютеров. Но все же живое человеческое общение необходимо нам больше, чем общение с помощью техники. Конечно, электронная почта очень удобна для мгновенной передачи любого объема информации; но использование такого вида общения совершенно неуместно для решения каких-либо эмоциональных проблем. В такой ситуации сообщения электронной почты можно слишком неверно истолковать. Здесь уж лучше прибегнуть хотя бы к телефону. В то же время телефонные разговоры по своей эффективности никогда не превзойдут эффективность личных встреч. При встрече собеседник не только услышит интонации вашего голоса, но еще и увидит ваши глаза, выражение лица, получит от вас другие невербальные сигналы.

Вы должны учесть еще и то, что разные люди по-разному воспринимают те или иные формы общения. «Слушатели» не станут заострять внимание на записках, но зато легко воспримут даже самый продолжительный разговор. «Читатели» хорошо воспринимают информацию в письменном виде, а во время разговора они могут упустить многие важные детали. Если вы будете разговаривать с «читателем» или писать «слушателю», вы можете не донести до них нужную информацию. Поэтому не стесняйтесь спрашивать у коллег и партнеров, как они предпочитают получать информацию.

## **Как избежать ошибок в век коммуникативных технологий**

Уже говорилось о том, что некоторые люди от рождения одарены умением ладить и эффективно общаться с окружающими; но в наше время необходимо научиться правильному общению и с помощью коммуникативных технологий. Но каждое средство коммуникации может спровоцировать новый «модельный ряд» возможных ошибок общения. Рассмотрим их чуть подробнее.

**Электронная почта.** Электронная почта предоставляет ограниченные средства для передачи сообщений, потому что не включает в себя два самых важных

элемента общения – тон голоса и язык тела. Без них ваша информация может быть неправильно истолкована – саркастическая шутка может быть воспринята как гневный выпад, раздражение будет проигнорировано, а намек, например, на срочность выполнения поручения, просто не будет замечен. Чтобы избежать ошибки в общении с помощью связи по e-mail, необходимо использовать простой, лаконичный язык и буквальные формулировки. Еще возможные ошибки:

**Не отслеживается получение своего письма.** Иногда мы слишком уж полагаемся на электронную почту. Но иногда ваше письмо может попасть в спам или в папку нежелательной почты, после чего оно автоматически удалится.

Поэтому, если вы отправили важное письмо и не получили ответа, позвоните по телефону и убедитесь, было ли оно получено.

**Неполное прочтение своей почты.** Если вам отсылают письмо с подробной информацией, обучением или с ответами на конкретные вопросы, то при этом рассчитывают на то, что письмо будет прочитано полностью. Но зачастую мы не читаем письма до конца, а спустя какое-то время начинаем задавать вопросы, ответы на которые нам уже были даны. Поэтому необходимо взять за привычку прочитывать электронное сообщение от начала и до конца.

**Телефонная связь.** Как и в электронной связи, здесь существенным недостатком становится невозможность подкрепить сообщение языком тела (правда, здесь хотя бы присутствуют интонации голоса и темп речи, а это тоже важные невербальные сигналы). Недостаток разговора по телефону еще и в том, что он происходит в реальном времени, что исключает возможность редактирования и тонкой «настройки» сообщений, как это можно сделать в электронной или письменной корреспонденции. Одно необдуманное слово может свести на нет все ваши усилия. Поэтому нельзя начинать общение по телефону, основательно к нему не подготовившись.

**Другие ошибки:**

**Принятие звонка в неподходящее время.** Если вы находитесь на встрече или на совещании, возьмите за правило переводить телефон в режим вибрации. Будет совершенно неуместно, если вы ответите на звонок прямо во время делового разговора, а вашему собеседнику придется сидеть и ждать, пока вы закончите. Будет ошибкой также, если вы поднимете трубку только для того, чтобы сообщить, что не можете сейчас говорить. Собеседника вы все равно с мысли собьете, да и тот, кто звонил, наверняка подумает: «А зачем тогда вообще отвечала?» Ну, а уж если вы находитесь на совещании или конференции и вам поступил очень важный звонок – сначала выйдите из этого помещения, и только потом примите звонок. Все ошибки и упущения в деловом общении раскрыть и описать довольно трудно.

Главное, о чем вы должны помнить и что должны сделать – это обдумать основные цели вашего делового общения и действия, необходимые для поддержания этих целей. Спросите себя: как я могу наиболее эффективно передать сообщение? И будьте готовы спросить у других: «Как вы предпочитаете получать сообщения от меня?»»

### **Список литературы**

1. Асташина, О.В. Коммуникативные стратегии в организации / О.В. Асташина // Вестник науки и образования Северо-Запада России. - 2015. - № 4. - С. 151 - 156.
2. Бабосов, Е.М. Особенности коммуникации в организационных моделях различных типов / Е.М. Бабосов, А.А. Трусъ // Вестник Московского университета. Серия 18: Социология и политология. - 2015. - № 3. - С. 95 - 114.
3. Балдин, К.В. Организационное обеспечение адаптивного опережающего управления предприятием / К.В. Балдин, Е.Л. Макриденко, С.А. Тугушева // Современные тенденции развития науки и технологий. - 2016. - № 11. - С. 8 - 14.
4. Боднар, А.В. Алгоритм функционирования информационно-коммуникационного механизма предприятия / А.В. Боднар // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Экономика и менеджмент. - 2015. - № 4. - С. 131 - 139.
5. Данилова А.С. Развитие корпоративной культуры посредством эффективных коммуникаций организации / А.С. Данилова, О.М