

# КОММУНИКАЦИЯ

Обратная связь

# Цели тренинга

- 1. Определить понятие коммуникации.
- 2. Определить важность развития коммуникации.
- 3. Определить типы коммуникации.
- 4. Определить способы коммуникации.
- 5. Определить понятие обратной связи
- 6. Определить типы обратной связи.
- 7. Способы передачи и приема обратной связи.
- 8. Научится давать обратную связь.

# 1. Что такое коммуникация?

- Коммуникация – это сообщение, передача какой либо информации.
- Коммуникация – обмен информацией между живыми организмами.
- Коммуникация- это процесс установления и развития контактов между живыми существами, порождаемый потребностью совместной деятельности, обладающий взаимным восприятием и попытками воздействия друг на друга.

# Виды коммуникации ролик

## 4. Коммуникация может быть:

Вербальная коммуникация-  
все что передается словами:  
письмо, речь.

20 %

Невербальная коммуникация-  
интонации, эмоции, жесты.

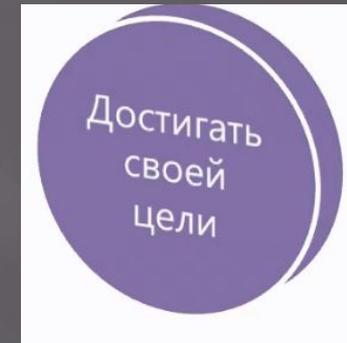
80 %

**Лицом к лицу с непониманием**

## 2. Зачем необходимо развивать коммуникацию. ?

- Для чего нужно общение? Чтобы строить отношения с людьми, понимать друг друга, передавать информацию, делиться ею, совместно работать и выполнять поставленные задачи, обучаться, передавать свой опыт, демонстрировать и выражать испытываемые эмоции. **Понимать друг друга.**
- **Что дает навык общения в работе- правильно развитый навык дает возможность сократить время на....**

# КОММУНИКАЦИЯ



# Навыки

Навыки:

Слушать / Читать  
Задавать Вопросы



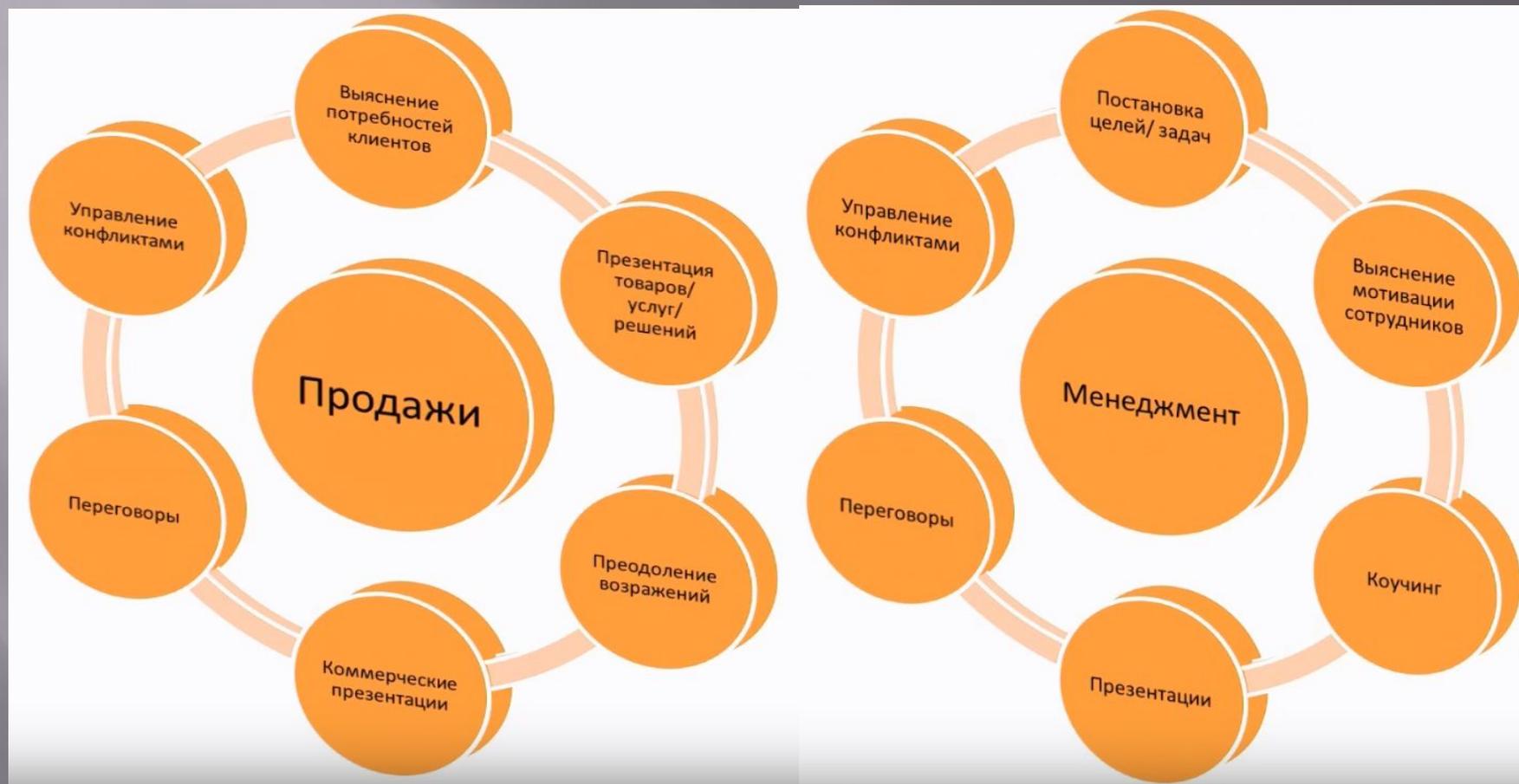
Навыки:

Говорить/ писать  
Убеждать



Устанавливать взаимопонимание

# Коммуникация в работе



# Навык: Эффективного слушания

Задание для оценки навыка  
слушания

▣ Активное слушание;

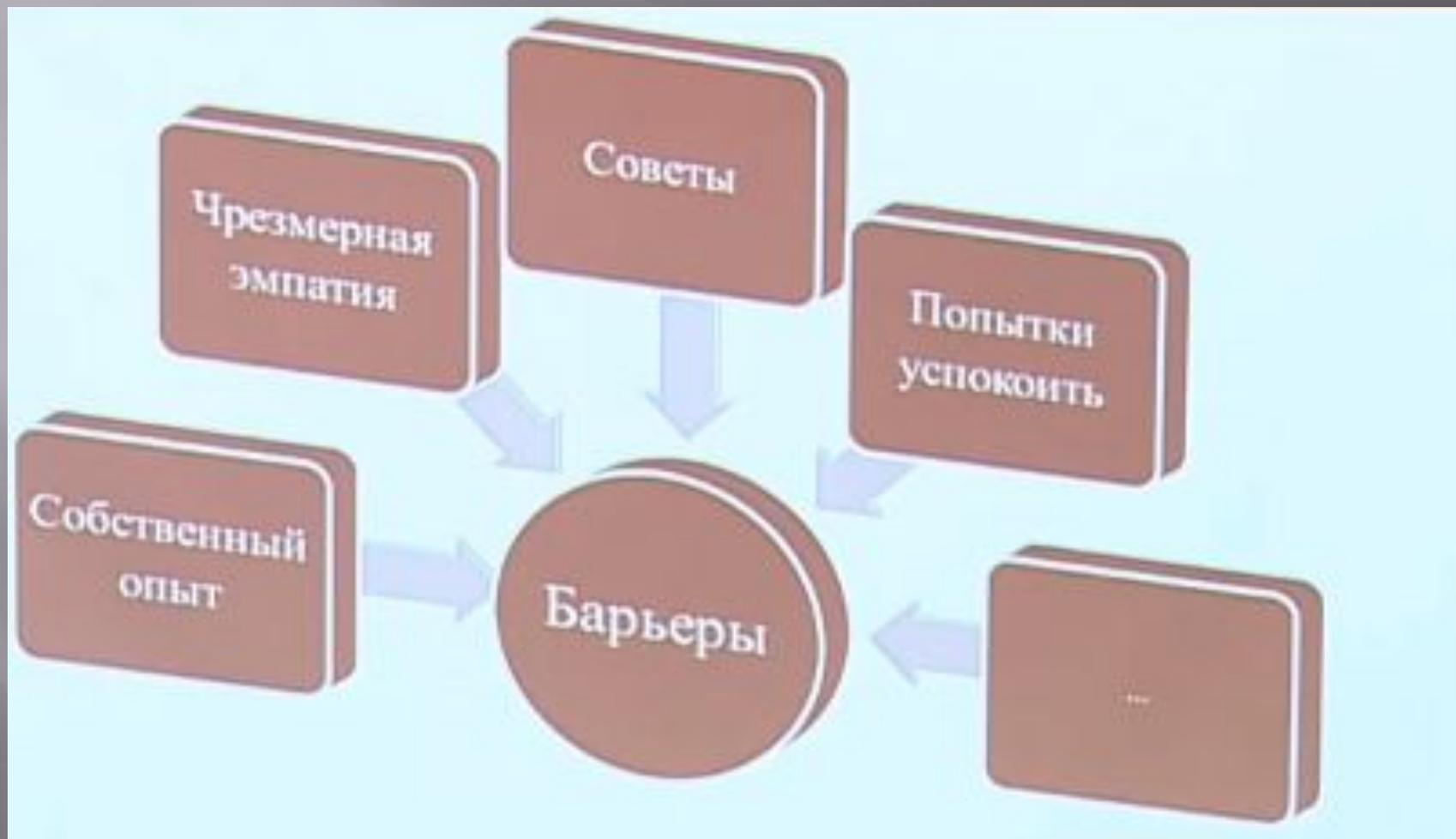
Вербальные приемы-задаем вопросы, перепаразируем.

Невербальные приемы- жесты, интонация.

Важно понять что активное слушание это прием, а эффективное слушание это настрой на то что бы понять собеседника, и выявить важную в его рассказе информацию.

**Барьеры мешающие слушать.**

# Барьеры мешающие слушать



# ЭФФЕКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Эффективное слушание начинается не с набора техник, а с искреннего стремления понять внутренний мир другого человека.

Если вы слушаете кого-то, но в это время думаете о ваших собственных реакциях, вы, на самом деле говорите с собой, а не слушаете.

# ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

- 1. Концентрируйтесь на том, что говорит ваш собеседник**
  - a. Устраняйте все помехи (внешние и внутренние)
  - b. Заставьте свои мысли замолчать
  - c. Старайтесь не перебивать. Если вы перебиваете, то только так, чтобы это побуждало другого человека говорить больше
  
- 2. Старайтесь понять, что именно собеседник пытается выразить**
  - a. Не реагируйте только на слова – извлекайте спрятанные в них идеи и чувства
  - b. Постарайтесь поставить себя на место вашего собеседника
  - c. Старайтесь понять цель вашего собеседника
  
- 3. Демонстрируйте собеседнику, что вы его понимаете**
  - a. Молчите, но не будьте пассивны
  - b. Задавайте эффективные вопросы
  - c. Перефразируйте своими словами
  - d. Комментируйте с эмпатией

# Эффективные вопросы

Открытый

← Уточняющий

Альтернативный

← Резюме

Закрытый

# Навыки

Навыки:

Слушать / Читать  
Задавать Вопросы



Навыки:

Говорить/ писать  
Убеждать



Устанавливать взаимопонимание

# Доносить свою точку зрения



# резюме

# Обратная связь

- Обратная связь в работе с персоналом – это информация о поведении человека в прошлом, которую сообщают ему в настоящем, рассчитывая, что она повлияет на его поведение в будущем.

- Цель обратной связи:



- Кто развивается?
- Тот кто развивается и кого развивают.

# Обратная связь

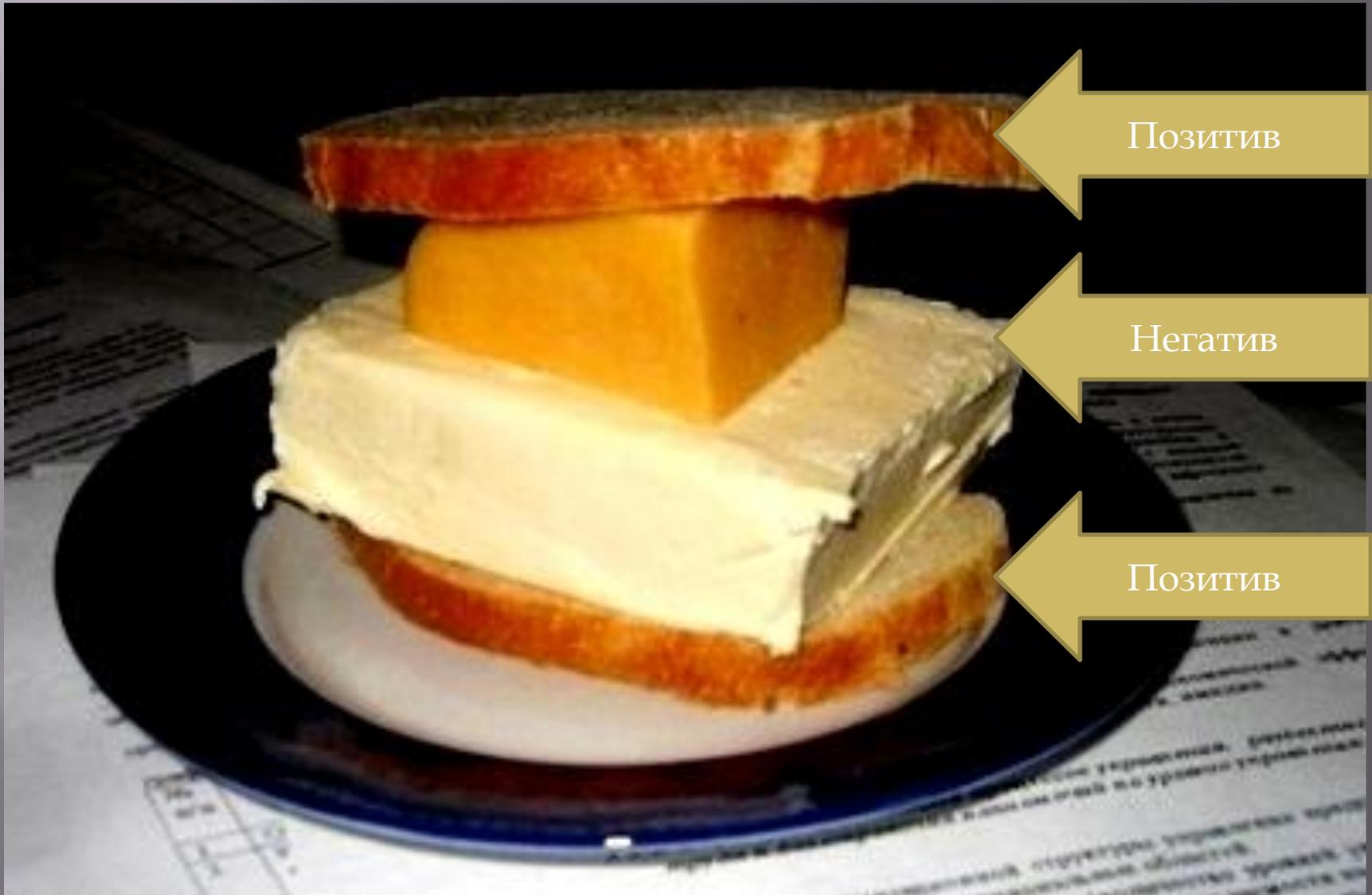
## ДАЕТ (ПОЛУЧАЕТ ВЗАМЕН)

- Получает информацию о ходе выполнения заданий, позволяющую ему своевременно выявлять и решать возникающие организационные проблемы
- Может судить о подчиненных (их настроениях, ожиданиях, способностях, мотивации, планах на ближайшее и отдаленное будущее, оценках и т.д.)
- Оценка собственного стиля управления и личного вклада в работу.

## ПРИНИМАЕТ (ПОЛУЧАЕТ ВЗАМЕН)

- Помощь в развитии
- Своевременной корректировки поведения.
- Оценка своих усилий
- Обозначение направления развития
- Знание своих сильных и слабых сторон.

# (коучинг) Метод Бутерброда



# Метод бутерброда

- Позитивная ос- служит для того, чтобы дать оценку эффективному поведению сотрудника и тем самым укрепить данную линию поведения человека в подобных ситуациях. В случаях позитивной обратной связи говорится о том, что было сделано хорошо, почему это было хорошо и к каким положительным результатам привели действия сотрудника.
- Негативная ос- служит для передачи оценки неэффективного поведения и направлена на изменение действий сотрудника. В этом случае указывается на то, что было предпринято неверно, каковы альтернативы поведения в данной ситуации и почему их результат мог бы быть лучше, чем в итоге предпринятых действий.

# Подготовка к встрече

- ▣ Чего вы намерены добиться предоставляя обратную связь
- ▣ Что именно в действиях сотрудника вы хотели бы улучшить
- ▣ На какие вопросы вы хотели бы получить ответы
- ▣ Какие сложности могут возникнуть в ходе беседы.
- ▣ Сколько по времени продлится беседа.

# Должна быть

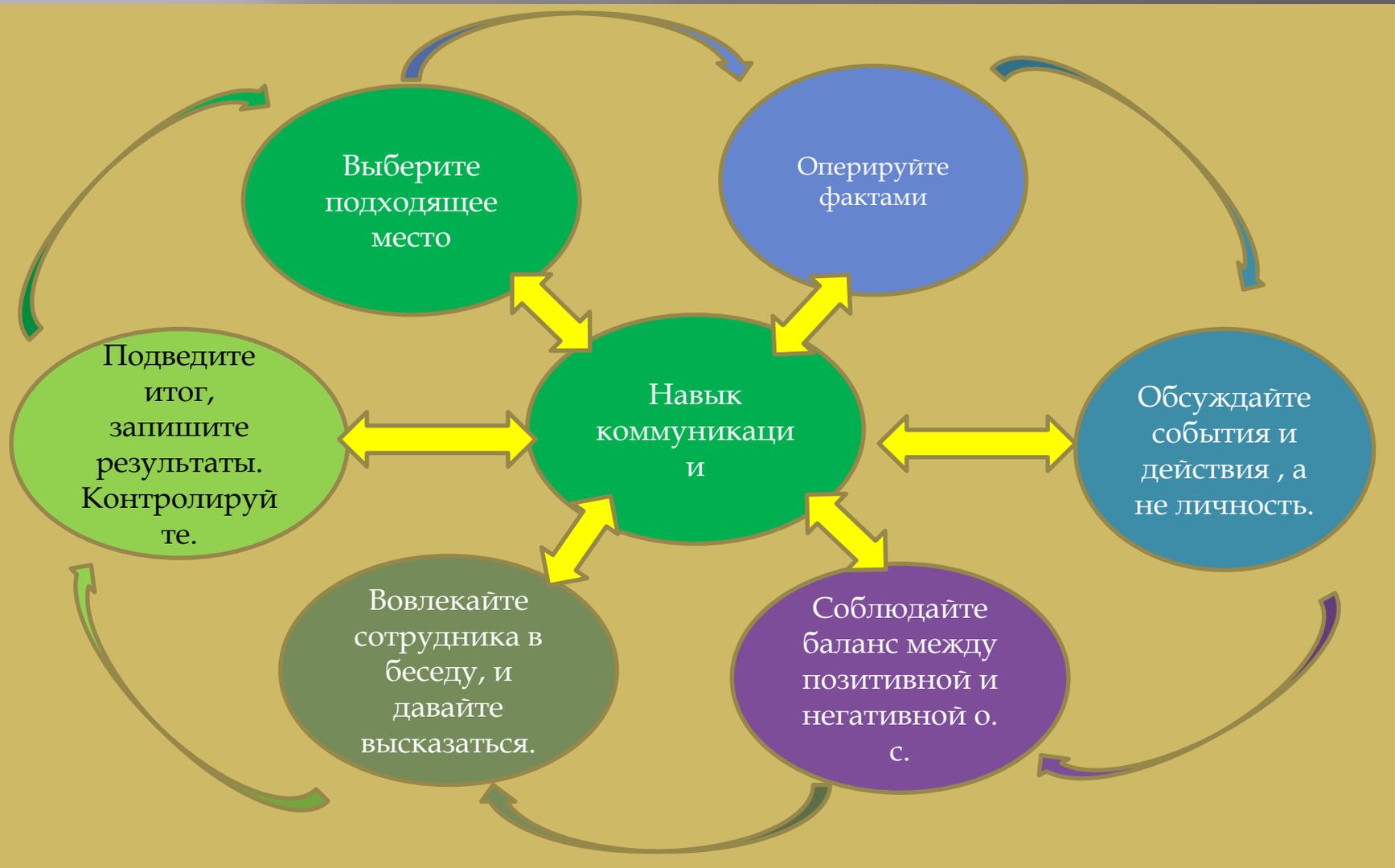
Личная

Конструктивная

Своевременная

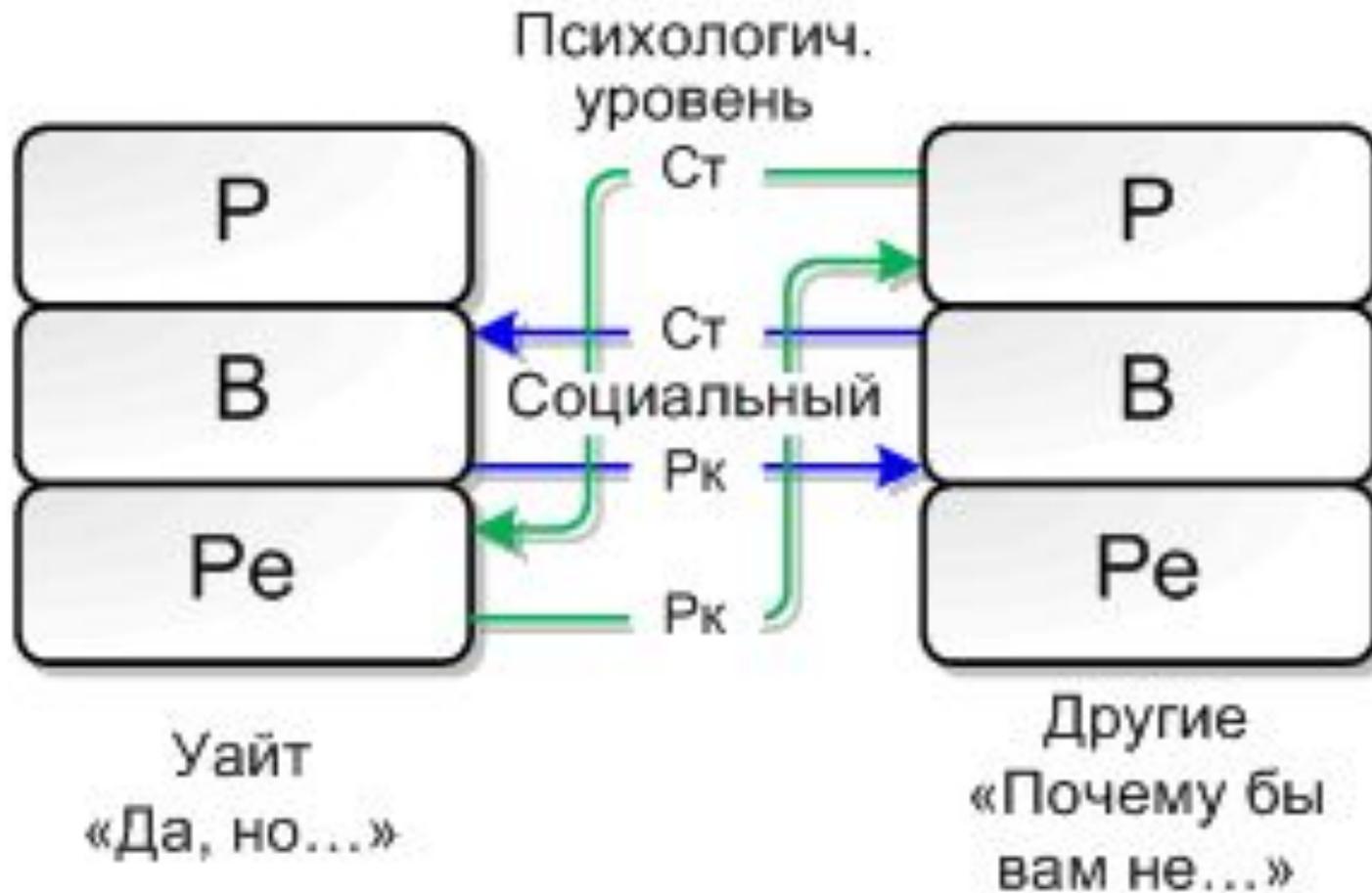
Конкретная

# Алгоритм



▣ Всегда  
благодарите за  
предоставленную  
обратную связь

# Эрик Берн



Основные характеристики позиций в общении (по Берну)

Наименование характеристики	Позиция в общении		
	Родитель (Рд)	Взрослый (В)	Ребенок (Рб)
Характерные слова и выражения	Все знают, что... Ты не должен никогда... Ты должен всегда...	Как? Что? Когда? Почему? Возможно... Вероятно...	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие	Адекватные реальности	Чрезмерно эмоциональные
Состояние, производимое впечатление	Надменное, сверхправильное, очень приличного человека	Внимательное, заинтересованное, направленное на поиск информации, решения	Неуклюжее, игривое, навязчивое, подавленное, угнетенное, сверхвосторжен- ное
Выражение лица	Нахмуренное, обеспокоенное, неудовлетворенное	Задумчивое, внима- тельное, открытое	Восторг, удивление, угнетенность
Позы	Руки в бока, руки сложены на груди, указующий жест	Наклон к собеседнику, голова и туловище повернуты к собеседнику	Спонтанная подвижность, пальцы сжаты в кулаки, руки что-то крутят, дергают