КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине: «Психология»

На тему: «Способы и приемы эффективной коммуникации»

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

. ПОНЯТИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

. НЕВЕРБАЛЬНАЯ СИСТЕМА КОММУНИКАЦИЙ

. ВЕРБАЛЬНАЯ СИСТЕМА КОММУНИКАЦИЙ

. ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

Современный человек стремится быть успешным везде - и на работе, и в личной жизни. Карьера, семья, друзья - все это составляющие части жизни, а эффективная коммуникация позволяет наладить все сферы и прийти к максимальному согласию. Каждый должен стремиться улучшить свои социальные навыки. Даже если изначально возникают сложности, со временем эти знания принесут заслуженные плоды - надежные межличностные связи. Почти невозможно переоценивать важность коммуникаций в деловой среде. Если люди не смогут обмениваться информацией, ясно, что они не сумеют работать вместе, формулировать цели и достигать их. Однако, коммуникации - это сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов, каждый из этих шагов нужен для того, чтобы сделать наши мысли понятными другому лицу. Каждый шаг - это пункт, в котором, если мы будем небрежны, и не будем думать о том, что делаем, - смысл может быть утрачен. Именно поэтому огромное значение имеют приемы, которые мы используем в деловом общении, и способы эффективной коммуникации.

**1. ПОНЯТИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

В ходе совместной деятельности люди обмениваются различными представлениями, идеями, взглядами, предложениями, знаниями, установками. Все это можно рассматривать как информацию, а сам процесс коммуникации представить как процесс обмена информацией. Именно потому, что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности, мы называем коммуникации связующим процессом. А одним из важнейших инструментов управления в руках менеджера является находящаяся в его распоряжении информация. Используя и передавая эту информацию, а также получая обратные сигналы, он организует, руководит и мотивирует подчиненных. Поэтому многое зависит от его способности передавать информацию таким образом, чтобы достигалось наиболее адекватное восприятие данной информации теми, кому она предназначена.

Коммуникация - это обмен информацией, на основе которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений, и доводит принятые решения до сотрудников организации. Если коммуникации налажены плохо, решения могут оказываться ошибочными, люди могут неверно понимать чего же хочет от них руководство, или, наконец, от этого могут страдать межличностные отношения. Эффективностью коммуникаций часто определяется качество решений и то, как они в действительности будут реализованы.

Почти невозможно переоценить важность коммуникаций в управлении. Едва ли не все, что делают руководители, чтобы облегчить организации достижение ее целей, требует эффективного обмена информацией. Если люди не смогут обмениваться информацией, они не сумеют работать вместе, формулировать цели и достигать их. Однако коммуникации - это сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов. Каждый из этих шагов очень нужен для того, чтобы сделать мысли понятными другому лицу.

Согласно исследованиям, руководитель от 50 до 90% всего времени тратит на коммуникации. Это кажется невероятным, но становится понятным, если учесть, что руководитель занимается этим, чтобы реализовать свои роли в межличностных отношениях, информационном обмене и процессах принятия решений, не говоря об управленческих функциях планирования, организации, мотивации и контроля. Именно потому, что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности, можно называть коммуникации связующим процессом. Поскольку руководитель исполняет три свои роли и осуществляет четыре основные функции, с тем чтобы сформулировать цели организации и достичь их, качество обмена информацией может прямо влиять на степень реализации целей. Это означает, что для успеха индивидов и организаций необходимы эффективные коммуникации. Эффективная коммуникация отвечает следующим требованиям: достоверности, реальности, объективности, своевременности, адресности, обратной связи, дозированности с точки зрения такого критерия как «важное значение для достижения цели организации», доступности (прозрачности). Неэффективные коммуникации - одна из главных сфер возникновения проблем. Глубоко осмысливая коммуникации на уровне личности и организации, необходимо научиться снижать частоту случаев неэффективных коммуникаций и становиться лучшими, более эффективными менеджерами. Эффективно работающие руководители - это те, кто эффективны в коммуникациях. Они представляют суть Коммуникационного процесса, обладают хорошо развитым умением устного и письменного общения и понимают, как среда влияет на обмен информацией.

Осуществляются коммуникации путем передачи идей, фактов, мнений, ощущений или восприятии, чувств и отношений от одного лица другому в устной или какой-либо другой форме с целью получения в ответ желаемой реакции. При рассмотрении коммуникационного процесса необходимо учитывать, что а условиях человеческого общения важно не только то, как информация передается, но и то, как формируется, уточняется, развивается. Коммуникация и информация различные, но связанные между собой вещи. Коммуникация включает в себя и то, что передается, и то, как это «что» передается. Для того чтобы коммуникация состоялась, необходимо, как минимум, наличие двух людей. Поэтому каждый из участников должен обладать всеми или некоторыми способностями: видеть, слышать, осязать, воспринимать запах и вкус. Эффективная коммуникация требует от каждой из сторон определенных навыков и умений. Общение нужно рассматривать не только как отправление и прием информации, взаимное информирование двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом, предполагает налаживание совместной деятельности. Поэтому в коммуникативном процессе происходит не только движение информации, но и активный обмен ею.

В специфически человеческом обмене информацией особую роль для каждого участника общения играет значимость информации, так как люди не просто обмениваются словами, а стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно при условии, что информация не только принята, но и понятна, осмыслена.

**2. НЕВЕРБАЛЬНАЯ СИСТЕМА КОММУНИКАЦИИ**

Средствами коммуникативного процесса выступают две знаковые системы: вербальная (словесная, речевая) и невербальная. Невербальная система, в свою очередь, состоит из других систем: оптико-кинетической (жесты, мимика, пантомимика), пара- и экстралингвистических (интонация, неречевые вкрапления в речь), организации пространственно-временных параметров коммуникации, контакта глазами.

Невербальная (неречевая) система коммуникации является важнейшим компонентом делового общения. По оценкам специалистов именно она является транспортером основной массы информации в процессе общения и источником построения точного образа партнера по общению. В общении говорится гораздо больше, чем произносится. Один из исследователей невербальных средств коммуникации А. Мейерабиан доказывает, что 93% информации в процессе взаимодействия передается по каналам невербальной системы (55% - мимикой, жестами, позами и 38% - высотой, тембром, интонацией голоса). Вербальным средствам принадлежит лишь всего лишь 7% циркулируемой в процессе общения информации. Это обусловлено тем, что невербальная система общения включает более 700 000 мимических, жестовых движений и поз, а это значительно больше, чем слов в нашем языке.

Важность невербальной системы общения состоит еще и в том, что по ней передается информация, отражающая отношение человека к партнеру по общению, к происходящим событиям, к обсуждаемым деловым проблемам. В основе этого явления лежит рефлекторная природа неречевых “слов”.

Невербальные средства общения - мимика, движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, используемые для передачи познавательной или эмоционально-оценочной информации. Общая классификация невербальных средств общения дана в Приложении 1. Ее основные элементы составляют кинесические, просодические, экстралингвистические, проксемические и такесические средства.

Кинесические средства общения - это зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

Просодические (паралингвистические) средства общения включают ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения).

Экстралингвистические средства общения составляют включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыкание и др.).

Проксемические средства - это пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.

Такесические средства общения представляют собой динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуи и т.п.

Перечисленные выше средства коммуникации могут эффективно привлекаться лишь в составе целостных коммуникативных техник.

**3. ВЕРБАЛЬНАЯ СИСТЕМА ОБЩЕНИЯ**

Несмотря на всю важность невербальных средств общения, они лишь уточняют, конкретизируют смысл, придают эмоциональную окраску конкретной информации, передаваемой при помощи речи. Одним из основных средств коммуникации является речь, речевое общение, называемое так же вербальной коммуникацией. По подсчетам ученых, человеческое общение (коммуникация) на две трети состоит из речевого общения.

Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности языкового кода и понимания ситуации участниками коммуникативного процесса.

Вербальная коммуникация (ВК) - это информационно-смысловой обмен, взаимодействие между людьми, происходящий посредством речи, естественного языка. В процессе ВК при помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации (сообщения, смысла): коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. И тот, и другой оперируют при этом словами, понятиями, как в процессе осмысления, говорения или письма, так и процессе слушания, чтения, понимания, интерпретации. Именно средство, каким осуществляется передача информации или чувства, является решающим основанием (критерием) разделения социальной коммуникации на два основных класса, или вида - вербальную (речевую, словесную) и невербальную (неречевую, «бессловесную»).

Вербальная как и невербальная коммуникация невозможны без использования тех или иных знаков, точнее знаковых систем, поскольку они служат средством передачи информации и заложенных в ней смыслов и значений. И это является принципиальным сходством данных видов коммуникации, а коренным различием между ними являются различия между знаковыми системами, используемыми в общении.

Вербальная система коммуникации имеет сложную структуру.

Лексика (от греч. lexikos - относящийся к слову) понимается в двух значениях: а) словарный запас языка и б) совокупность слов, характерных для данного варианта речи (бытовая, военная, деловая и др.).

Фразеология (от греч. phrasis - выражение и …логос - наука, учение) - совокупность фразеологизмов данного языка. Фразеологизмы - устойчивые словосочетания, значение которых не выводимо из значений составляющих его компонентов (например, “дать сдачи”, “Кузькина мать” и т.п.).

Грамматика (от греч. gramma - буква, написание) - строй языка, система языковых форм, способов словопроизводства, синтаксических конструкций, образующих основу для языкового общения.

Синтаксис (от греч. syntaxis - порядок, построение) - способы соединения слов и их форм в словосочетания и предложения.

Дикция (от лат. dictio - произношение) - произношение, манера выговаривать слова.

Грамматическая культура речи человека отражает его способность правильно строить фразы и речь в целом.

Фонетическая культура заключается в правильности произношения слов, в четкости дикции, позволяющих доводить до партнера значение мысли.

Культура речевого общения в решающей степени определяется владением общей и современной деловой лексикой и умением применять ее с учетом уровня мышления и жизненного опыта партнера. Одинаково негативно воспринимаются собеседником как узкопрофессиональные, сленговые выражения, так и явно непрофессиональный лексикон. В процессе речевого общения важно все: как обращаются к партнеру, что говорится вначале, что в конце беседы, какие слова применяются для выражения мысли и т.д.

Предприниматель должен быть готов к тому, что его собеседник может использовать в разговоре узкопрофессиональные термины. Это требует предварительной проработки профессионального словаря, уточнения основных дефиниций, связанных с темой предстоящей встречи.

Опыт показывает, что короткие фразы более точны и логичны, удобны для восприятия и понимания.

Необходимо также четко различать такие формы делового общения, как монолог и диалог. Монолог по существу не ориентирован на партнера. Он предназначен для доведения информации, уведомления, инструктажа. Даже при проведении названных форм делового взаимодействия следует помнить, что коммуникативная эффективность монолога составляет от 20 до 50%. Это средняя эффективность информационного действия, не подкрепленного обратной связью.

Диалог более эффективен. Он состоит из монолога и активного слушания. Оба видаречевого общения применяются как в индивидуальном общении, так и при публичных формах делового взаимодействия.

**4. ПРИЕМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

коммуникация управление лексика фразеология

В речевой практике используются различные языковые стили в зависимости от цели и ситуации. Различают стили устной и письменной речи. К первым относятся разговорный стиль, характеризующийся преобладанием обиходно-бытовой лексики и значительной свободы синтаксических построений, и ораторский стиль, по отбору лексики и нормативности синтаксиса сближающийся со стилями письменной речи. К стилям письменной речи относятся художественно-беллетристический стиль (язык художественной литературы), деловой стиль (официально-документальный и обиходно-деловой), эпистолярный стиль и др.

В речевой практике широко применяется такой вид общения, как беседа. Она часто используется в процессе делового общения и отвечает многим требованиям, тем более что беседа является наиболее эффективным средством коммуникации. Деловая беседа всегда преследует вполне определенные цели, хотя случается так, что каждый из коммуникаторов, завершив беседу, считает, что именно он достиг своих целей. В этих случаях коммуникацию вряд ли можно назвать эффективной. Эффективной коммуникацией можно считать такую, которая обеспечивает продвижение чего? в решении проблем с использованием наиболее оптимальных средств посредством достижения взаимопонимания между партнерами. Одним из этих средств является правильная речь, целенаправленное ее построение. Структура деловой коммуникации может быть установлена как на основе анализа самого процесса общения с выделением основных фаз и ключевых моментов коммуникации, так и на основе анализа коммуникативных ресурсов, которыми обладают общающиеся между собой люди. Эти два вида анализа дополняют друг друга, а связь между коммуникативными ресурсами и процессом коммуникации аналогична связи языка и речи.

Эффективность общения зависит от двух факторов - его стратегии и техники. Под техникой понимают совокупность конкретных коммуникативных умений и в самом общем плане подразделяют на два вида: умение говорить и умение слушать.

Под техникой общения, или коммуникативной техникой, понимают совокупность средств (приемов), используемых людьми для вызывания желательных эффектов в процессе общения. Средства общения разделяются на словесные (вербальные) и несловесные (невербальные). Словесная техника состоит из способов организации текста и риторических приемов. Несловесные компоненты техники включают в себя мимику, контакт глаз, темп и интонацию речи и др.

Необходимо подчеркнуть особую важность связи используемой лексики с невербальным контекстом.

В коммуникативной практике важно овладевать техникой слушания и техникой говорения. Остановимся на обоих этих компонентах, поскольку важно развитие и того и другого. Технике говорения в школе учат, а технике слушания, как правило, не учат нигде, хотя в процессе коммуникации она весьма важна.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Итак, коммуникация отражает смысловой аспект социального взаимодействия. Она выступает важнейшей составляющей процесса делового общения и связана с выявлением специфики обмена информацией между людьми, с учетом отношений между партнерами, их установок, целей, намерений. Важной характеристикой эффективного коммуникативного процесса является намерение его участников повлиять друг на друга, воздействовать на поведение другого, необходимым условием чего выступает не просто использование единого языка, но и одинаковое понимание ситуации общения. Таким образом, коммуникация в профессиональном общении сотрудника органов внутренних дел представляет собой процесс передачи и приема информации в виде сообщений, кодируемых с помощью вербальных и не вербальных средств и передаваемых по визуальному, аудиальному, кинестетическому, аудио-визуальному, визуально-кинестетическому каналам. Умелое использование коммуникативных средств и каналов, коммуникативной дистанции и угла общения позволяет достигать цели делового взаимодействия.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Нейл Фьоре. Психология личной эффективности. Как победить стресс, сохранять концентрацию и получать удовольствие от работы. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.

. У. Дик «Эффективная коммуникация. Приемы и навыки», Гуманитарный центр, 2007г.

. Кнапп М.Л., Невербальные коммуникации. - М.: «Наука», 1978. - 308с.

. Морозов В. П., Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. - М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. - 189с.

. Е.Н.Скаженик. Практикум по деловому общению Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.