

Навигатор Развития



Коммуникации

Maria Obraszova

Проведено: 17.07.2015

CAPTain Smart Коммуникации

Примечание: Для облегчения работы с отчетом мы используем мужской род.

Что измеряется при помощи алгоритма CAPTain Smart Коммуникации?

CAPTain Smart Коммуникации выявляет ряд поведенческих и внутренних установок, которые определяют стиль общения в межличностных коммуникациях.

При этом CAPTain Smart Коммуникации анализирует и описывает Ваш стиль общения при помощи моделей «Коммуникативного квадрата» и «Концепция созвучности к ситуации» профессора Шульца фон Туна. На основе чего вырабатываются рекомендации, представленные в данном отчете, что и каким образом Вы можете улучшить в Вашем стиле общения по каждому из четырех сторон «Коммуникативного квадрата» и ситуации. В заключение, даются рекомендации для Вашего руководства (партнера, тренера, коуча) в содействии Вам в повышении эффективности межличностных коммуникаций.

Анализ Ваших результатов по методике CAPTain охватывает только сферу профессиональной деятельности. Возможно, что Ваш стиль общения в личной жизни совпадает с тем, как Вы общаетесь в профессиональной. Но может быть и так, что есть и существенные различия. Они могут иметь место, например, из-за того, что в профессиональной среде имеются какие-либо специальные требования. Или Вы не желаете выстраивать слишком близкие отношения с коллегами и держитесь в своем общении на дистанции к ним, хотя в личной жизни Вы можете быть очень открытым и общительным человеком.



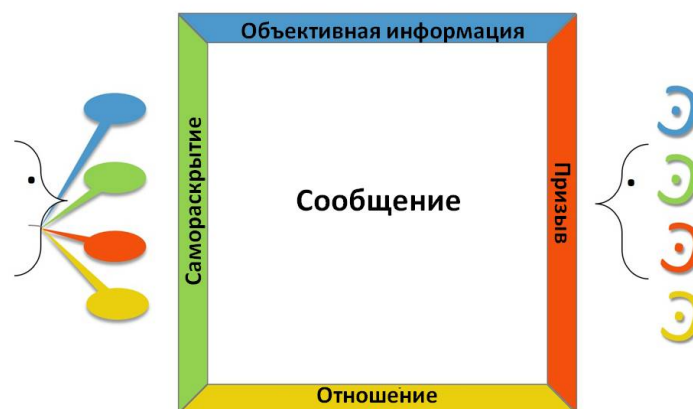
Краткое введение в психологию общения

Известный психолог и эксперт в психологии общения Пауль Вацлавик справедливо замечал - «Не коммуницировать не возможно». Как только два человека встречаются, они начинают коммуницировать и общаться между собой, даже если они не произносят ни одного слова. Уже при помощи языка тела, жестов и мимики мы начинаем посылать сигналы, а также и сами реагировать на жесты или мимику с другой стороны. Это первый важный вывод.

Вывод второй: в коммуникации всегда участвуют две стороны, а именно отправитель сигналов и их получатель. Таким образом, общение является передачей сообщения от отправителя к получателю. Но не всегда отправленный сигнал соответствует полученной интерпретации этого сигнала. Это связано с тем, что содержание сообщения или посылы часто бывает многоплановым. Ошибки и недоразумения могут возникнуть как на стороне отправителя, так и на стороне получателя сообщения. При этом определяющую роль играют в интерпретации полученного сообщения могут играть роль и целый ряд факторов как предыдущая информация или опыт, мотивация, личные предпочтения, особенности восприятия и даже актуальное настроение человека.

Преодолеть сложность многоплановости в интерпретации посылаемых и принимаемых сигналов при общении, помогает модель «Коммуникативного квадрата», разработанная профессором Шульцем фон Туном. Она показывает нам, что любое высказывание – хотим мы этого или нет – содержит в себе четыре послания:

- это **Объективная информация**: фокус на информацию (чего я желаю сообщить)
- это **Самораскрытие**: фокус на открытость личности (чего я даю о себе знать)
- это **Отношение**: фокус на взаимоотношения (что я думаю о другом и какое я к нему имею отношение)
- это **Призыв**: фокус на результат (чего я хотел бы добиться от другого)



Пример: Вы сидите со своим коллегой в офисе и он говорит Вам: «Сквозит».

Если Вы попытаетесь понять сказанное на всех четырех уровнях (по сторонам коммуникативного квадрата), то расшифровка этого послания может выглядеть следующим образом:

- **Объективная информация:** «Здесь сквозит».
- **Самораскрытие:** «Мне мешает сквозняк».
- **Отношение:** «Вы должны считаться со мной».
- **Призыв:** «Закройте окно!»

Коммуникация происходит по всем четырем уровням достаточно интенсивно. При этом, послание и отправляется, и принимается по этим четырем уровням. И так как, у каждого из нас свой стиль общения, т.е. у каждого может быть развита так или иная комбинация передачи сообщения и ее восприятия по этим уровням, то и сам процесс коммуникации серьезно усложниться и часто приводит к недоразумениям.

Следующий важный вывод психологии общения находит свое выражение в «Концепция созвучности к ситуации». Созвучность коммуникации данной ситуации, по словам профессора Шульца фон Туна, является центральным критерием для эффективных коммуникаций. Это понятие имеет два направления: первое это созвучность смыслов при общении с самим с собой и другое это созвучность сообщений с характером ситуации. Соответствует ли то, что я говорю, моему восприятию и моим желаниям, и сообщаю ли я то, что хочу выразить в созвучной ситуации и обстоятельствам форме?

Специальный аспект созвучности к ситуации касается форм и способов выражения и воздействия при коммуникации. Является ли то, что я сообщаю, прежде всего непосредственным выражением моего состояния и моих желаний или же это сообщение скорее всего окрашено тактическими мыслями о том, какое влияние я хочу оказать на собеседника?

Типичные требования в процессе коммуникации

Мы различаем на практике четыре вида коммуникативных требований, которые особенно важны для эффективного общения в зависимости от позиции и решаемых задачи.

- **Мотивировать и убеждать:** охватить интересы других и вовлечь. При такой коммуникации речь идет о том, чтобы найти баланс между интересами сторон и прийти к решению, которое убедит всех.
- **Аргументировать:** отстаивать то, что является верным по содержанию. При данной коммуникации речь идет о том, чтобы настоять на своем при помощи доказательств и силы логических аргументов.
- **Построение и поддержка отношений:** наладить и удержать контакт. При данной форме коммуникации речь идет о том, чтобы понимать и учитывать потребности и цели других.
- **Высказывать пожелания, выставлять требования:** подвигать людей в соответствии со своими представлениями. При данной форме коммуникации речь идет о ясно выраженных личных интересах и желаниях.

Примеры типичных требований при коммуникациях: Каждый руководитель должен уметь хорошо мотивировать и убеждать людей, а также грамотно выставлять свои требования. Менеджер по качеству должен уметь хорошо аргументировать. Менеджер по работе с ключевыми клиентами должен быть способен налаживать отношения с людьми.

Все эти требования в построении эффективных коммуникаций находят свое выражение в концепции «Коммуникативного квадрата». Например для мотивации людей в передаваемом сообщении особое значение имеет как аспект «отношений», так и аспект «призыва». В процессе аргументации на передний план выходит аспект «объективной информации». При построении отношений решающими аспектами становятся такие стороны квадрата как «отношения» и «самораскрытие». А вот при высказывании своих пожеланий или выставлении требований основную роль играет аспект «призыва». Также важную роль играет и созвучность общения имеющейся ситуации: если мы требуем чего-либо, то эти требования должны отражать наши личные пожелания и интересы. А вот для налаживания отношений, напротив, необходимо сильнее учитывать особую ситуацию, в которой находится другая сторона.

Выберите коммуникативное/-ые требование/-ия, которому/которым Вы хотите соответствовать в будущем.

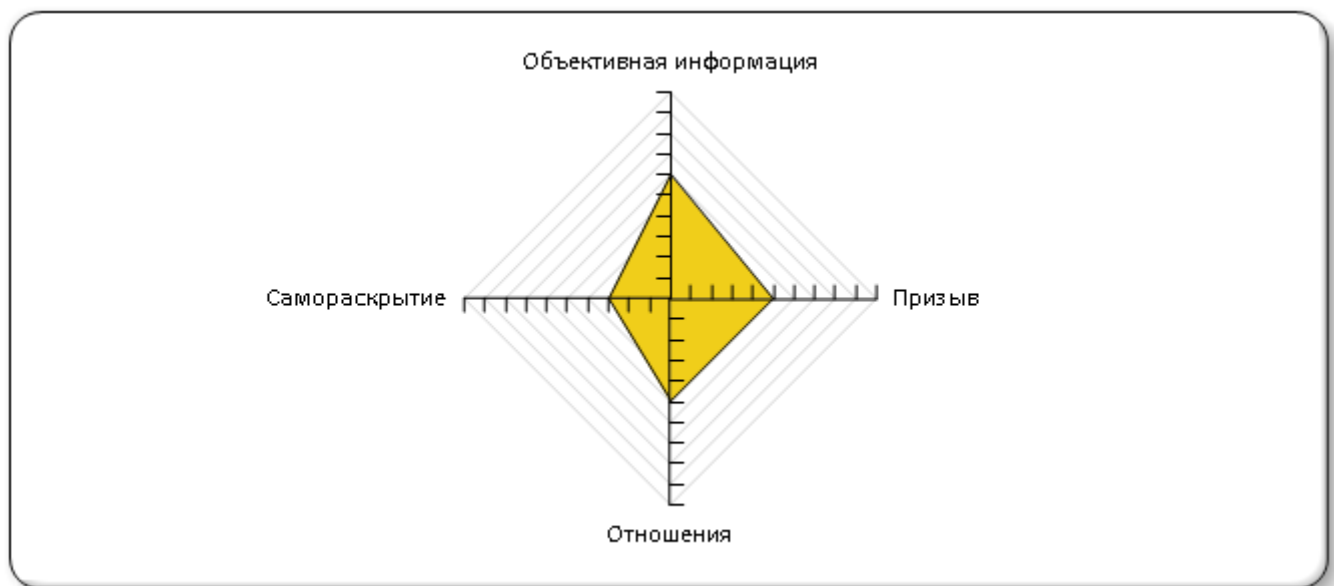
Ваш личный анализ по CAPTain

Дальше Вы получите чисто описательное изображение Вашей обычной манеры общения. В отрезке *Возможные области развития* будет оцениваться Ваше коммуникативное поведение в отношении типичных коммуникативных требований.

Ваше коммуникативное присутствие

В контексте профессии Вы мало цените контакты и общение. Вы охотно работаете в одиночку и не любите, когда Вам при этом мешают. При этом Вы хотите в групповом общении постоянно привлекать внимание к себе. Вы демонстрируете свое присутствие и наслаждаетесь тем, что находитесь в центре внимания.

Последующий график показывает, как Вы коммуницируете на четырех разных уровнях, по соответствующим «сторонам коммуникативного квадрата».



Объективная информация

Вы демонстрируете очень предметноориентированное и трезвое коммуникативное поведение. Тем не менее Ваши высказывания говорят о том, что Вы можете вникнуть и в дела других.

Самораскрытие

Вы говорите не очень охотно о личных обстоятельствах. Вы не так скоро говорите о себе и о своих эмоциях.

Отношения

Вы внимательны на уровне отношений. Посылы в Вашем общении указывают на интерес в хорошем взаимодействии. Вы можете распознать сигналы отношений других на этом уровне. Их состояние, мотивы и дела, как правило, Вы воспринимаете. Из Вашего общения все время становится ясно, что Вы ищете близких отношений с другими.

Призыв

Вы высказываете Ваши желания и представления постоянно и с настойчивостью. Даже если это воспринимается в штыки и может вызвать конфликты, Вы настаиваете на своих стремлениях. Одновременно Вы очень редко говорите другим, какое поведение Вы от них ожидаете.

Созвучность к ситуации

Вы можете иногда очень прямо и резко выражать негодование и недовольство. При этом Вы реагируете спонтанно и неконтролируемо. В такой степени Ваше общение соответствует Вашему внутреннему Я. При этом Вы ведете себя не всегда в соответствии с ситуацией.

Возможные области развития

Ниже оценивается Ваше актуальное коммуникативное поведение в отношении к четырем специфичным коммуникативным требованиям (Мотивировать и убеждать, Аргументировать, Построение и поддержка отношений, Высказывать пожелания, выставлять требования) Обратите при этом внимание:

Поведение, которое подходит для одного из коммуникативных требований, может быть одновременно неподходящим для другого.

Пример: Настойчивое высказывание своих собственных желаний и требований может и имеет смысл, в общении с давнишним другом. Но в общении с новым клиентом, это будет мешать. Особенно на первых порах, при налаживании контактов, с целью развития хороших личных отношений, которые должны быть поддержаны в течении долгого времени.

При мотивировании и убеждении людей:

Не забывайте хвалить и высказывать Ваше признание. Нет ничего, что может лучше мотивировать.

При аргументациях:

Аргументация предполагает всегда борьбу за истину. Спор аргументов может привести и к эскалации. Если Вы склонны лично воспринимать различия во мнениях, то старайтесь не использовать в споре такие оценочные замечания как: «Откуда Вы это знаете?» или даже: «Вы не можете признать, что я прав.» и т.д. Ведь иначе Вы переходите на уровень отношений, чреватый опасностью конфликта.

При налаживании и поддержании отношений:

Важность и соответствующий вид уровня отношений зависят от культуры страны и от личности собеседника. Постарайтесь при налаживании отношений всегда это учитывать.

Если Вы привнесете больше личного, то сможете наладить более близкие отношения и более доверительный контакт. Это позволит Вам, более открыто говорить о личных стремлениях и интересах.

Из-за Вашей несдержанности и иногда резкой манеры выражать критическое мнение другим, Вы сбиваете с толку уровень отношений. Попытайтесь дисциплинировать себя.

Является ли для Вас подобающим и желательным то, что Вы, может быть между строчками, выражаете потребность в близости?

При высказывании своих пожеланий и требований:

Желания и требования являются выражением личных интересов и целей. В этом отношении не существуют «правильно» и «неправильно». Это необходимо постоянно учитывать.

Вы должны дать другим ясные указания, какое поведение Вы от них ожидаете.

Если Вы обижаете других своими необдуманными или недипломатичными высказываниями или же настраиваете против себя, то это не содействует готовности следовать Вашим желаниям. Поэтому попытайтесь сдерживать свои критические замечания.

Поддержка руководства

Сформулируйте коммуникативные требования исходя из целей и задач деятельности сотрудника и давайте ему регулярную обратную связь, какой части требований он соответствует и по каким он еще должен развиваться. Как описание коммуникативных требований, так и Ваша обратная связь должны содержать конкретное описание действий и поведения.

Поддержка при мотивации и убеждении

Не забывайте хвалить и показывать личности свое признание. Это послужит тому, что его поведение станет также потивирующим. Покажите ему позитивный пример.

Поддержка в аргументации

Бурные дискуссии на содержательном уровне могут иногда перейти на уровень отношений и испортить их. Будьте примером для подражания, ведя себя «дружелюбно в тоне, и настойчиво в деле».

Поддержка при налаживании отношений

Поддержите способность личности вести неформальное общение, обсуждая с ней какие личные темы и высказывания подходят для этого и могут послужить в налаживании отношений.

Давайте личности постоянно обратную связь, если она своей резкой, критической манерой сбивает с толку других. Обсудите с ней, где принято высказывать недовольство и где нет. Обсудите с ней принятые формы для этих целей.

Объясните личности, что значимость хороших отношений на личном уровне воспринимается по-разному. Это зависит от культуры страны и личности собеседника. Обращайте внимание на то, что личность всегда обращает внимание эти различные факторы при налаживании отношений.

Поддержка при формулировке пожеланий и требований

Давайте личности регулярную обратную связь, если она своей резкой, критической манерой сбивает с толку других и возможно провоцирует сопротивление. Обсудите с ней, где принято высказывать недовольство и где нет. Обсудите с ней принятые формы для этих целей.

Напоминайте личности и о том, что желания и требования являются выражением личных интересов и целей. В этом случае они имеют право на существование. Но также, не надо забывать о своих собственных интересах и целях.