



Эффективные коммуникации. Рекомендации по построению конструктивного диалога



Кандидат юридических наук, старший советник юстиции *Алишева М.М.*
Доктор политических наук, советник юстиции *Жанатаева У.К.*

г. Косшы, 2025 год

Рецензенты:

Хан В.В. – кандидат юридических наук, ассоциированный профессор Академии правоохранительных органов при Генеральной прокуратуре Республики Казахстан

Салиева А.Ж. кандидат педагогических наук, ассоциированный профессор Евразийского национального университета имени Л.Н.Гумилева

Алишева М.М., Жанатаева У.К. Эффективные коммуникации. Рекомендации по построению конструктивного диалога. – Косшы, 2025.

Это руководство позволит читателю не только понять сущность коммуникации, но и даёт конкретные советы по построению конструктивного диалога.

Ценностью данной работы являются практико-ориентированные алгоритмы и рекомендации по подготовке и ведению эффективных коммуникаций.

Адресована сотрудникам государственных органов, всем, кто работает с населением, тем, кто по роду деятельности должен убеждать, воздействовать, т.е. эффективно общаться.

Данная работа составлена в формате *гайда*, где в краткой форме, через схемы отражены основные положения эффективных коммуникаций.



Содержание

«Есть три ошибки в общении людей:

Первая — это желание говорить прежде, чем нужно.

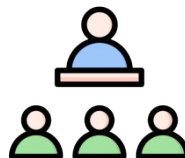
Вторая — застенчивость, не говорить когда это нужно.

Третья — говорить, не наблюдая за вашим слушателем».

Конфуций

551 до н.э. – 479 до н.э.

1. Основные понятия.
2. Виды и каналы коммуникации
3. Приёмы эффективных коммуникаций.
4. Советы по ведению переговоров





1. Основные понятия

Коммуникация от лат. «comminico» — общаюсь.

Soft skills – гибкие

(надпрофессиональные) навыки – это комплекс умений, связанных с личными качествами.

Условно soft skills делятся:

1. Коммуникативные навыки
2. Креативные навыки
3. Умение работать в команде
4. Навыки разрешения конфликтов
5. Стрессоустойчивость
6. Критическое мышление и др.

Основные понятия: soft skills

коммуникативные навыки, коммуникация

Soft skills –

личные качества, позволяющие эффективно взаимодействовать с людьми.

Коммуникативные навыки - это

способность одного человека взаимодействовать с другими, при этом правильно интерпретируя получаемую информацию и передавая ее



2. Виды и каналы коммуникации

Каналы коммуникаций:

Вербальный канал коммуникации – посредством слов и речи.

Невербальный канал коммуникации – посредством языка жестов, телодвижений, мимики.

Паравербальный канал коммуникации - посредством интонации. Сообщение передается различными голосовыми возможностями. К примеру, интонациями можно передать угрозу, сарказм, недоумение, радость и т.д.

Особенности вербальных и невербальных коммуникаций

ВЕРБАЛЬНАЯ

ДИАЛОГ (обмен информацией между двумя и более сторонами)

МОНОЛОГ (произносится одним человеком)



НЕВЕРБАЛЬНАЯ

Поведенческие знаки – это физиологические реакции субъекта (поблдение, покраснение, потоотделение, дрожь и др.)

Ненамеренные знаки или самоадаптары – это такие привычки, как почесывание носа, сжимание рук, покусывание губ и др.

Коммуникативные знаки — сигналы, передающие сообщение об объекте, событии или состоянии

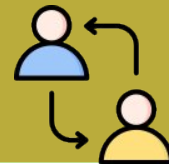
ПАРАВЕРБАЛЬНАЯ

Подчеркивают и усиливают смысл сказанного, вызывая определенные эмоции, передают настроение, делая общение более понятным

Паравербальные средства общения

-просодика — темп речи, тембр, высота и громкость голоса

экстралингвистика — паузы, кашель, вздохи, смех и плач



Формы устной деловой коммуникации



Как правильно реализовывать эти виды коммуникации?

Необходимо ответить на следующие вопросы:

- ✓ Цель мероприятия (зачем оно проводится?)
- ✓ Целевая аудитория (кто участвует, с кем взаимодействует, для кого предназначено?)
- ✓ Продолжительность (как долго будет длиться?)
- ✓ Методы и инструменты проведения (как будет реализовано?)
- ✓ Место проведения (где будет проходить?)
- ✓ Ожидаемый итог (какой результат получим в конце?)

Общепринято выделяют:



Конференции

Переговоры

Деловые
беседы

Совещания

Деловые
встречи
(презентации,
брифинги, пресс
конференции,
собrania и т.д.)

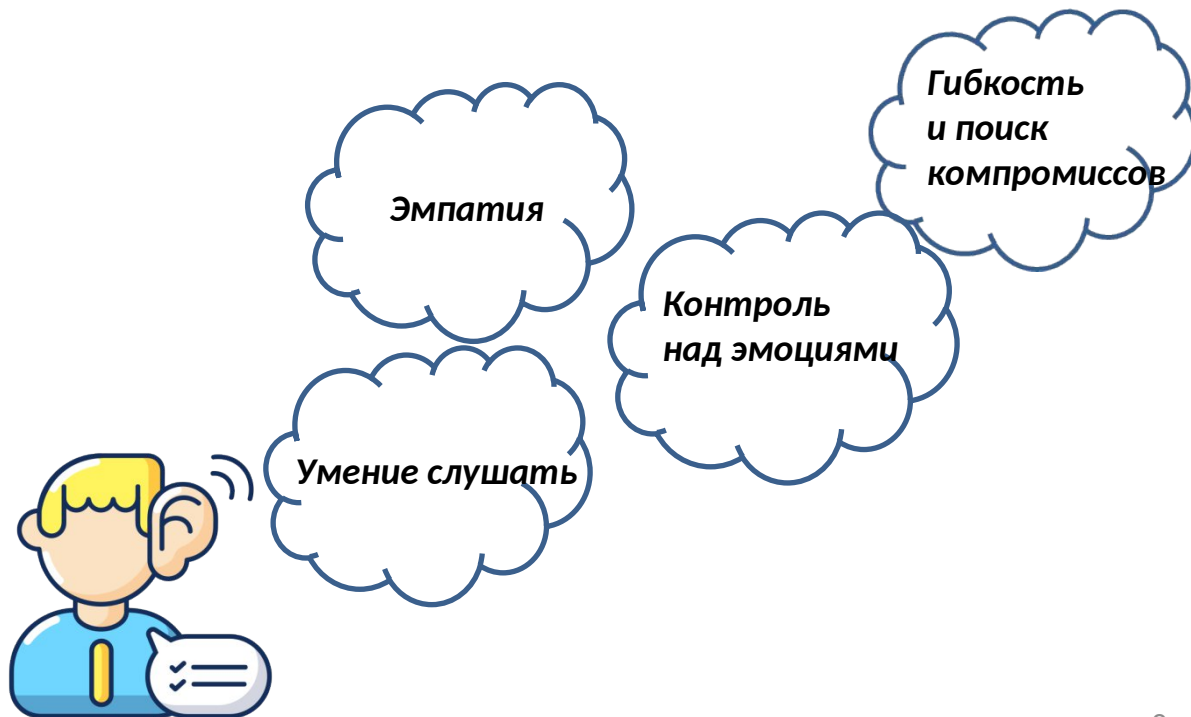
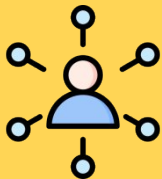
Публичные
выступления



Навыки эффективных коммуникаций

Для успешного взаимодействия важно проявлять уважение к собеседнику.

Настоящая эффективность общения достигается не через манипуляции и попытки получить одностороннюю выгоду, а через доверие и взаимное сотрудничество, при котором обе стороны выигрывают.





Особенности вербальных и невербальных коммуникаций

О важности языка тела
свидетельствует
появление термина

Кинетический интеллект

Кинетический (*kinesis-*,
intellectus-понимание движение)
– это способность понимать
движения, позы, пластику и
мимику собеседника (других
людей), соразмерно управляя
собственным телом, производя
нужное (в данном моменте)
впечатление, которое будет
эффективным для достижения
определенной цели процесса
коммуникации.

М.Дементьев

3. Приёмы эффективных коммуникаций



Невербальная коммуникация

- ✓ Открытая поза предполагает, что руки и ноги не скрещены, а голова слегка наклонена в сторону собеседника.
- ✓ В процессе разговора полезно делать паузы и проверять, хорошо ли вас слышат. Лучше говорить примерно 120 слов в минуту — так ваша речь будет ясной и легко воспринимаемой..
- ✓ Внешний вид (одежда должна соответствовать цели встречи, месту, времени и аудитории)
- ✓ Базовые техники Нейро Лингвистического Программирования (калибровка, раппорт – отзеркаливание жестов; якорение)

СОВЕТЫ



Общие приемы

1. Создайте спокойную и приятную атмосферу, чтобы собеседник чувствовал себя комфортно.
2. Первое слово лучше оставить ему.
3. Если вы не согласны, не перебивайте — дайте человеку полностью высказаться.
4. Повторяйте его слова, немного перефразируя — так показываете, что внимательно слушаете и правильно понимаете собеседника.
5. Если есть несогласие с его предложением, предложите альтернативное решение, подкрепляя его ясными аргументами и примерами.
6. В конце встречи подведите итоги, выделите самое важное из обсуждения.
7. Независимо от исхода, выразите желание продолжать сотрудничество и поблагодарите собеседника за участие в разговоре.

Алгоритм действий



Предварительная работа

1. Сбор информации (с кем предстоит встреча, где, место встречи, тех с кем встречаетесь).
2. Определите цель коммуникации и разработайте план А, план Б, План С...на «все случаи» , в зависимости от ответных реакций партнера.
3. Обдумайте возможные сценарии предстоящей встречи.
4. Подготовьте «открытые» вопросы и заключительную часть конструктивного диалога.

СОВЕТЫ



В процессе коммуникации

1. Невербальное поведение (открытые позы, жесты, рукопожатие доброжелательная мимика и т.п.).
2. Говорите с лидерами и называйте их по именам.
3. Наблюдайте за собеседниками и проявляйте «активное слушание».
4. Эффективная подстройка (вербальная и невербальная)
5. Подготовьте и используйте положительные якоря.
6. Завершение - должно быть обдуманным и конструктивным.



Советы по ведению переговоров и построению конструктивного диалога

Каковы задачи переговоры?

- 1. Информативная задача** - выяснить потребности, позиции, ожидания, интересы, подходы к решению конфликта противоположной стороны.
- 2. Коммуникативная** - установление и поддержание контакта с участниками конфликта.
- 3. Основная задача** - совместное обсуждение и нахождение конструктивного решения сложившейся ситуации.

СОВЕТЫ



1. Подготовка. Сбор информации.
2. Работа командой.
3. Определите безопасное место вашей локации.
4. Задавайте «открытые» вопросы.
5. «Активное» слушание.
6. Контролируйте собственные эмоции.
7. Говорите спокойно, чётко, по существу.
8. Записывайте факты и др.
9. Проявляйте сочувствие (эмпатия).
10. Выявите лидеров и активистов. Переговорный процесс проводите с ними.
11. Не обещайте того, что не входит в вашу компетенцию (невыполнимые обещания).
12. Подведите итоги переговоров.



Факторы, препятствующие построению конструктивного диалога

Важно! В конфликтной ситуации предусмотреть возможные и потенциальные риски

Риски – это вероятность и возможность возникновения негативного состояния.

Эскалация – это обострение сложившейся ситуации, характеризуется разрушительными воздействиями .

1. Отсутствие либо неполная информация о масштабах конфликтной ситуации.
2. Присутствие деструктивно-настроенных граждан, провокаторов, блогеров.
3. Неэффективное невербальное поведение переговорщика.
4. Использование переговорщиком конфликтогенов (неконструктивные действия, слова).

Список рекомендуемой литературы

1. Вавилова Елена, Безруков Андрей. Нетворкинг для разведчиков: как извлечь пользу из любого знакомства. – М., 2023.
2. Гэвин Кеннеди. Договориться можно обо всём. Как добиваться максимума в любых переговорах. – М., 2017.
3. Гоулстон Марк. Я слышу вас насквозь. Эффективная техника переговоров. – М., 2017
4. Джереми Лазарус. НЛП переговоры. Вовлекать, располагать, убеждать. – М., 2018.
5. Жозеф Мессинжер. Словарь жестов. Как читать мысли без слов. – М., 2017.
6. Крисс Восс. Переговоры без компромиссов. Веди переговоры так, словно от них зависит твоя жизнь. – М., 2017.
7. Рызов Игорь. Кремлёвская школа переговоров. – М., 2017.
8. Фишер Роджер. Переговоры без поражений. Гарвардский метод. – М., 2017.
9. Фишер Роджер, Шапиро Даниэль. Эмоциональный интеллект в переговорах. – М., 2019.
10. Шейнов Виктор. НЛП на каждый день. Как научиться договариваться с кем угодно, когда угодно и где угодно. – М., 2017.