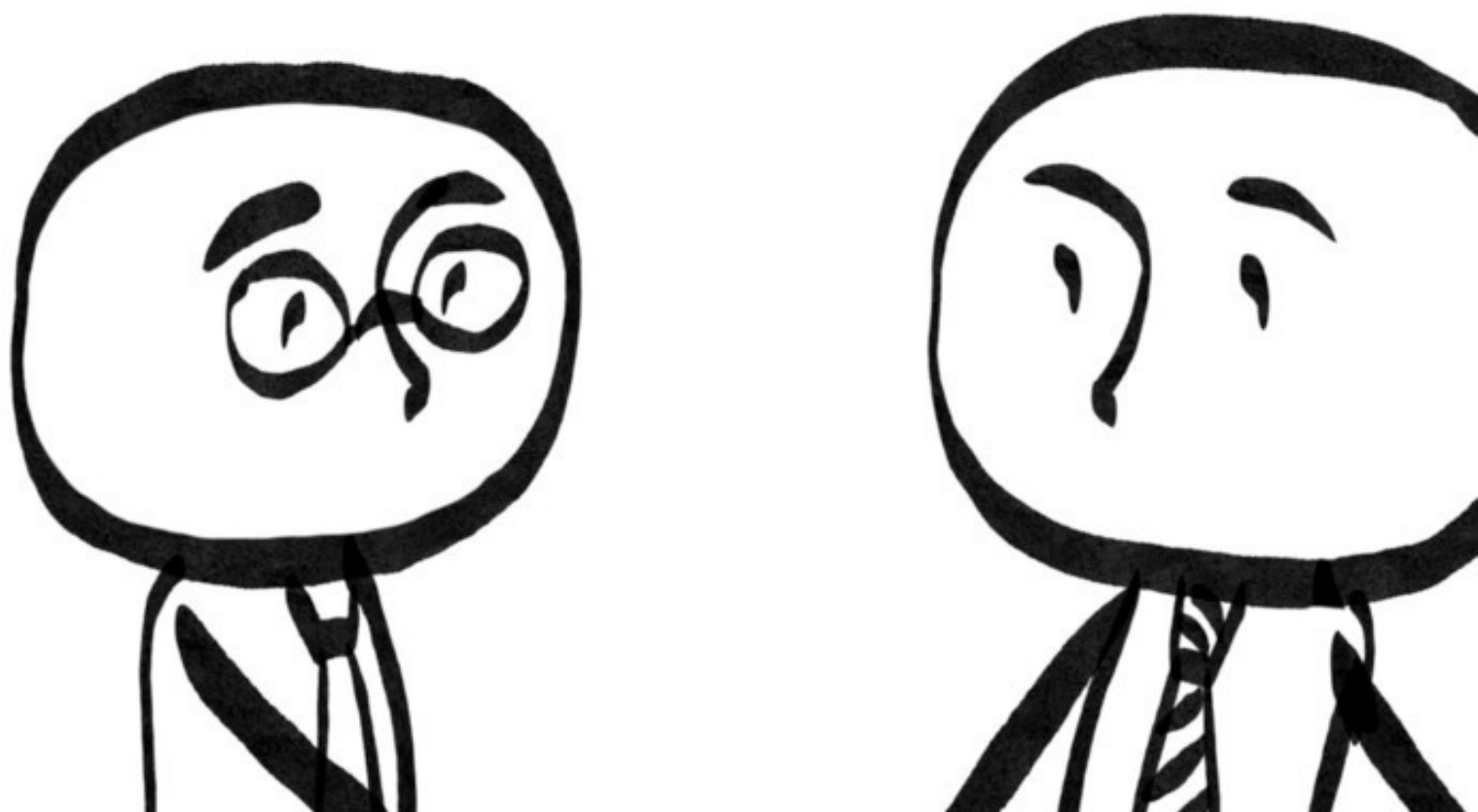


Мария Кушель

*Простые
рецепты
рабочих
коммуникаций*



Мария Кушель

**Простые рецепты
рабочих коммуникаций**

«Издательские решения»

Кушель М.

Простые рецепты рабочих коммуникаций / М. Кушель —
«Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-961940-2

Небольшая методичка о том, как сделать рабочее взаимодействие простым и комфортным. Набор правил и примеры, которые позволят любому быстро перестроить коммуникации в конструктивное русло.

ISBN 978-5-44-961940-2

© Кушель М.
© Издательские решения

Содержание

Введение	6
Как читать	7
Часть 1. Немного теории	8
Глава 1. Процесс коммуникации	8
Конец ознакомительного фрагмента.	11

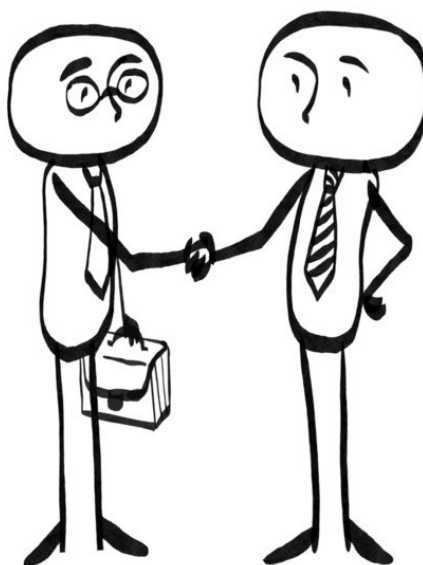
Простые рецепты рабочих коммуникаций

Мария Кушель

© Мария Кушель, 2019

ISBN 978-5-4496-1940-2

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero



Введение

Коммуникация – это взаимодействие, целью которого является передача информации от одного субъекта к другому. Рабочие коммуникации – всё то общение с окружающими, которое происходит в процессе работы.

Это общение может быть устным или письменным, формальным или неформальным, различаться по множеству разных признаков, иметь разные цели, но, в любом случае, это инструмент решения задач, к которому прибегает каждый из нас.

Конечной целью большинства рабочих коммуникаций является действие. Мы разговариваем с человеком, потому что нам важно, чтобы он что-то сделал – решил задачу, которую мы ему ставим, или ответил на вопрос. Даже чисто информационное сообщение, в котором не содержится явного побуждения, предполагает, что собеседник примет его к сведению и будет поступать соответствующим образом. Поэтому эффективная коммуникация – это та, которая с минимальными усилиями привела к ожидаемому действию.

Эта книга о том, как построить общение так, чтобы прийти к нужному результату.

Как читать

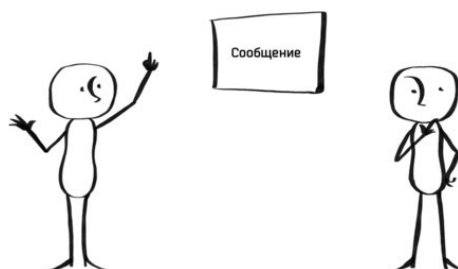
Книга разбита на две части. В первой приведены общие моменты, которые поясняют, как происходит коммуникация между людьми. Вторая описывает конкретные кейсы, которые могут возникнуть в процессе рабочего взаимодействия.

Вторая часть поделена на блоки, ею можно пользоваться как справочником, читать для этого первую не обязательно.

Часть 1. Немного теории

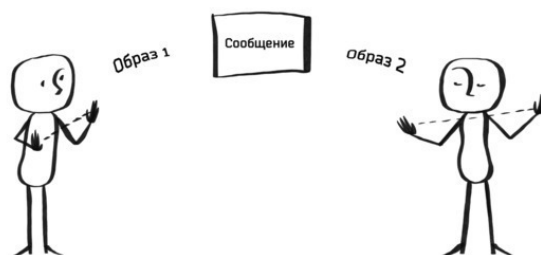
Глава 1. Процесс коммуникации

Рассмотрим, как устроена коммуникация между двумя людьми и почему это сложно. На простой схеме взаимодействие будет выглядеть так: Собеседник 1 (отправитель) передаёт сообщение Собеседнику 2 (получателю).



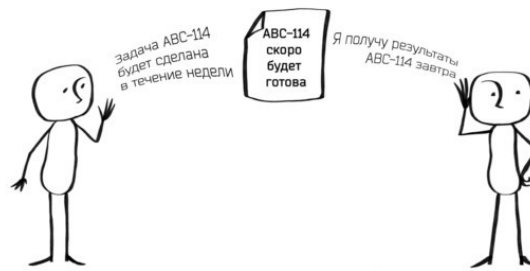
Если считать, что собеседники находятся примерно в одном контексте, предмет разговора обоим знаком, то логично предположить, что они друг друга поймут. Но, на самом деле, этого не происходит. Почему так?

Сообщение, которое мы рассматриваем, состоит из слов, но люди думают не словами. Мысль в нашей голове формируется как набор образов, дальше им подбираются соответствующие речевые определения, мы их произносим – сообщение ушло к получателю. На стороне получателя происходит обратный процесс: слова преобразуются в образы, которые воспринимает мозг. То есть наша схема на самом деле выглядит иначе.



В процессе есть две точки, где сообщение трансформируется: перевод из слов в образы и обратно. Допустим, наше сообщение – это «Кресло». Каждый знает, что такое кресло, никаких искажений быть не должно. Но предположим, что в голове у отправителя было мягкое удобное кресло, в котором хорошо отдохнуть с книжкой, и он, произнося «Кресло», имел в виду именно это. А получатель только что пришёл от стоматолога, и в его восприятии это трансформировалось в орудие пытки. В итоге полученный образ совсем не совпадает с исходным.

Приведённый пример несколько гиперболизированный, но с рабочими коммуникациями может происходить то же самое. Конкретные понятия, скорее всего, не претерпят изменений и будут переданы более точно, а вот абстрактные могут пострадать.



В примере номер задачи в трекаре – конкретное понятие, оно пришло от Собеседника 1 к Собеседнику 2 без изменений. «Скоро» – понятие абстрактное, для одного задача не критичная, поэтому «скоро» – это неделя, для другого же задача блокирующая, и он рассчитывает, что «скоро» – это за один день. Ситуация чревата конфликтом, которого можно было бы избежать, если бы Собеседник 1 использовал более конкретное понятие, или Собеседник 2 уточнил, какое именно «скоро» имеется в виду.

Совет. Используйте конкретные понятия.

Ещё одним фактором, приводящим к изменению сообщения при передаче от одного человека к другому, является язык и терминология. В каждой локальной группе есть свои принятые выражения, свой набор слов для обозначения каких-то понятий, мемы, жаргон. Группа может быть большой и включать целую корпорацию, а может состоять из двух человек, в любом случае, существует вероятность, что за пределами сообщества специфическую терминологию не поймут или поймут неправильно.

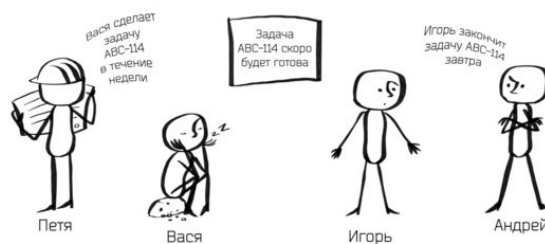
Совет. Если понятие допускает разные трактовки, уточняйте.

Помимо проблем с изменением смысла понятий, есть ещё одна сложность, которая заключается в том, что часть информации вообще не озвучивается. Причиной может быть то, что отправитель посчитал её несущественной или очевидной. Получатель при этом додумывает детали, поэтому у него может сложиться неправильное понимание.

Добавим в кейс с последней картинкой подробностей.

Предыстория: Андрей – заказчик задачи, Петя – руководитель группы разработки. Изначально задачу делал Игорь, но потом Петя решил передать её Васе.

Ситуация: Петя хочет проинформировать Андрея о статусе задачи.



Петя не говорит о передаче задачи другому исполнителю, так как считает, что для заказчика это неважно. Андрей помнит, что задачу делал Игорь, и продолжает так думать. Наступает завтра, задача не сделана, Андрей идёт к Игорю ругаться.

Умолчание деталей создало неверное восприятие у получателя сообщения. Это совсем не обязательно приведёт к проблеме – Андрей вполне может не пойти напрямую к Игорю и уточнить сроки у Пети. Но стоит помнить, что подробности могут быть существенными, и лучше сказать больше, чем не сказать важное.

Совет. Озвучивайте существенные подробности.

Выше мы рассмотрели случаи, когда искажения происходят на уровне содержания. Но кроме фактов любое сообщение обладает определённой эмоциональной окраской, что ещё больше усложняет процесс.

Отправитель сообщения на уровне эмоций может выразить своё отношение к вопросу и видение себя и других в текущей ситуации. Всё это в устной речи обычно передаётся с помощью интонаций, в письменной – с помощью знаков препинания и смайликов. Но даже отсутствие каких-либо дополнительных символов может быть воспринято как определенный посыл – «он не поставил в конце смайлик, значит он злится» или «этот восклицательный знак в фразе „Да!“ говорит о том, что он ставит себя выше нас».

Возьмём фразу: «Вы же профессионалы!». Если смотреть только на уровень фактов, то в предложении сказано, что слушатели являются профессионалами в обсуждаемом вопросе. Но если добавить сюда эмоции, то можно получить диаметрально противоположные результаты – от восхищения до сарказма.

Итак, в каждом сообщении есть два уровня смысла: фактов и интонаций. Оба они участвуют и в формировании сообщения, и в его восприятии, поэтому один собеседник может услышать совсем не то, что сказал второй.

Рассмотрим диалог:



Если предположить, что Собеседник 2 оперирует по большей части фактами, а Собеседник 1 больше склонен видеть эмоции, то для них этот диалог будет означать совершенно разное. Для второго никакого подтекста в вопросе не будет, он видит только уровень фактов и отвечает только на него. Для первого, если за вопросом стоит неуверенность в себе, ответ может прозвучать как: «Ты недостойн того, чтобы я тратил на тебя время», хотя ничего такого его партнёр в сообщении не вкладывал.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.