

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Коммуникация должна
включать в себя:

1. Ясность.
2. Точность.
3. Конкретность.
4. Правильность.
5. Последовательность.
6. Завершенность.
7. Вежливость.

Ясность

При разговоре с человеком, выражайте свои мысли ясно и держите в уме цель своего сообщения. Какова она? Если вы не можете ответить на этот вопрос, то не сможете эффективно донести информацию.

В каждой фразе старайтесь минимизировать количество идей, которые стараетесь передать, чтобы не перегружать память человека. Также возможно вам захочется, чтобы люди «прочли между строк» то, что вы пытаетесь сказать, однако во многих случаях эта стратегия неэффективна. Слушатели могут делать самые разные предположения на основании ваших слов, поэтому выражайте мысль максимально ясно.

Точность

Соблюдая точность информации, вы держитесь ближе к предмету и делаете свою речь более краткой.

Собеседнику вряд ли понравится, если вы будете выражать мысль в десяти предложениях там, где можно обойтись двумя.

Выясните, есть ли в вашем сообщении лишние слова. Зачастую вы можете избавиться от таких слов как «например», «видите ли», «определенно», «вроде», «буквально», «в основном» или «я имею в виду».

Есть ли ненужные фразы?

Не повторили ли вы одну и ту же мысль разными способами?

Конкретность

Когда ваше сообщение точно, аудитория получает ясную картину того, что вы хотите донести. В таком сообщении есть детали (но не много) и яркие факты, оно словно лазер.

Правильность

Правильная подача информации исключает момент недопонимания и неправильной интерпретации.

Не слишком ли вы нагрузили свою речь техническими терминами?

Проверили ли вы текст на предмет грамматических ошибок? Текстовые редакторы тоже не застрахованы от этого.

Все ли имена и названия употреблены корректно?

Последовательность

Если ваша мысль последовательна, значит она логична. Все ваши фразы связаны и важны для темы, которую вы выбрали. Даже тон и тембр голоса подчинены логике рассказа или размышлений.

Каждая фраза должна органично вытекать из предыдущей. Да и в ней самой все слова должны быть расставлены в правильном порядке, чтобы не запутать собеседника. Изучайте основы логики и выстраивайте свои мысли последовательно.

Завершенность

В завершенном сообщении, ваш собеседник получает все, в чем нуждается, и он максимально проинформирован. Если это указание или инструкция, то предпринимает четкие действия, потому что не остается места недопониманию.

Включает ли ваше сообщение призыв к действию? Дали ли вы четкие инструкции и правильно ли их воспринял ваш собеседник?

Включили ли вы важную информацию – имена, даты, сроки, места и так далее?

Вежливость

Вежливость означает дружелюбие, открытость и честность. В вашем сообщении не должно быть скрытых оскорблений и пассивно-агрессивного тона. Вы цените точку зрения собеседника и остаетесь эмпатичным для его нужд.

Существует два дополнения системы «7 Cs»:

Доверие. Вызывает ли ваше сообщение доверие? Особенно важно в ситуациях, когда вы не знакомы с собеседником или аудиторией.

Креативность. Такая манера общения помогает аудитории быть более вовлеченной в ваши размышления. Не будьте скучными, ищите способы оригинального донесения информации.