

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 06.10.2023 14:28:10

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

по выполнению практических работ
по дисциплине «ПРАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ НА РУССКОМ ЯЗЫКЕ»

для студентов направления подготовки /специальности
38.05.02 Таможенное дело

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Тема 1. Профессиональная коммуникации как учебная дисциплина.....	6
Тема 2. Прикладные модели коммуникации.....	11
Тема 3. Типы, виды, функции, средства коммуникации.....	22
Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация.....	30
Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.	36
Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации.....	44
Тема 7. Психологические аспекты деловой коммуникации.....	58
Тема 8. Виды коммуникации. Устноречевая коммуникация.....	63
Тема 9. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды и функции.....	74
Тема 10. Невербальная коммуникация.....	81
Тема 11. Невербальные элементы профессиональной коммуникации.....	86
Тема 12. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в профессиональной деятельности.....	91
Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации.....	98
Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях.....	103
Тема 15. Конструктивная критика и конфликты в профессиональной коммуникации.....	115
Тема 16. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.....	124
Тема 17. Особенности публичного выступления.....	133
Тема 18. Межкультурная коммуникация.....	138
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ.....	144

Введение

Профессиональная коммуникация – самый массовый и сложный вид общения людей в социуме, без нее невозможно взаимодействие в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Дисциплина «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой профессионального (делового) общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью учебного пособия является формирование универсальной компетенции будущего бакалавра.

Задачи:

1. Сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации.
2. Сформировать у студентов знания в области теории речевого воздействия.
3. Сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации.
4. Сформировать компетенции в практической области речевого воздействия.

«Практика профессиональной коммуникации на русском языке» представляет собой интегрирующий курс. Он является профессионально-ориентированным курсом, предназначенным для студентов-нефилологов. Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предшествующих уровнях образования.

Дисциплина «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» должна создать необходимую теоретико-практическую платформу для изучения последующих дисциплин специальности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку

- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;

- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;

- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;

- навыками составления различных видов деловой документации;

- общими правилами оформления деловых бумаг;

- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;

- навыками ведения деловой переписки

- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).

Практическое занятие 1.

Тема 1. Профессиональная коммуникация как учебная дисциплина

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Профессиональная коммуникация – одна из наиболее перспективных отраслей современного научного знания. Коммуникация – явление универсальное, ее содержание и формы попадают в поле зрения многих наук социально-гуманитарного, естественно-научного и технического циклов. Это вызывает необходимость создания теории, интегрирующей и обобщающей достигнутые результаты научных исследований в данной области.

Содержание и предназначение теории коммуникации как специфической области научного знания реализуется в ее функциях. Не нужно путать функции науки и функции коммуникации, которые обусловлены, прежде всего, потребностями человека и соответствуют целям коммуникации, если речь идет, например, о социальной коммуникации.

К числу важнейших функций теории коммуникации относятся:

- познавательная;
- методологическая;
- прогностическая;
- практическая.

Метод науки – это совокупность приемов, исследовательских процедур, применяемых для получения научного знания.

При исследовании коммуникативных процессов используются общенаучные и частнонаучные методы.

Общенаучные методы – это совокупность исследовательских приемов и процедур, используемых в различных областях научного знания, как социально-гуманитарного, так и естественно-научного. К числу общенаучных методов, чаще всего используемых в исследовании коммуникационных процессов, могут быть отнесены: моделирование, системный подход, сравнение. Более подробно о содержании этих методов можно прочитать в учебнике.

Частнонаучные методы – совокупность способов, исследовательских приемов и процедур познания, применяемых в той или иной отрасли науки.

Поскольку теория коммуникации представляет собой многоуровневую и чрезвычайно разветвленную систему знания, то в ней используются методы таких наук, как социология, психология, лингвистика, педагогика, а также межнаучных дисциплин – социальной психологии, социолингвистики и др.

Коммуникативная компетентность является одним из важнейших понятий коммуникативной теории. Оно широко используется наряду с базовыми понятиями данной системы научного знания.

Коммуникативная компетентность – развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения, формирующийся в условиях непосредственного человеческого взаимодействия.

Под коммуникативной компетентностью специалиста следует понимать определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который необходим индивиду, чтобы успешно выполнять свою социально-профессиональную роль.

Коммуникативная компетентность представляет собой комплекс знаний и навыков и формируется не только в результате приобретения практического опыта взаимодействия с другими людьми, но и в процессе обучения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Теория коммуникации как перспективная отрасль современного научного знания.
2. Предмет теории коммуникации.
3. Категории и законы коммуникации.
4. Функции теории коммуникации.
5. Методы теории коммуникации. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание 2. Конкретизируйте, если необходимо, ситуацию (когда, где, с кем, о чем) перечисленных ниже видов коммуникаций. Напишите, в каких случаях уместна только книжная речь, только разговорная, а в каких и та и другая?

Публичное выступление, лекция, сообщение, разговор пациента с врачом, разговор ученика с учителем, интервьюирование, разговор пассажиров в автобусе, разговор покупателя с продавцом, беседа между друзьями, разговор за обеденным столом.

Задание 3. Напишите несколько названий телепередач, для которых характерна в основном книжная речь, и передач, в которых преобладает разговорная речь. От чего это зависит?

Для справок: «Новости», «Доброе утро», «Клуб путешественников», «Времена», «Час суда», «Однако», «Сегодня», «Федеральный судья», «Подробности», «Парламентский час», «В мире животных», «Такси», «Слушается дело», «Пусть говорят», «В поисках приключений», «Клуб сенаторов», «Их нравы», «Слово пастыря», «Едим дома», «Пока все дома», «Здоровье», «Своя игра».

Задание 4. Придайте каждому предложению литературную форму и запишите. Определите, в чем особенности бытовой разговорной речи.

Мне от головной боли. За семнадцать рублей городскую. С собакой за вами? Сейчас модно без рукавов. Через веревочку прыгает / моя внучка. Напротив живет / ушел на пенсию. Дома забыл чем писать. Ты взял на чем загорать? Возьми чем укрыться. Завтра

праздничное надену. Зимнее надо брату покупать. Скоро выпускной / потом вступительные / ужас! У мальчика температура. Без слуха в училище не примут. Он и второй завалил. Мы заняли на машину.

Задание 5. На какие особенности устной речи указывают сочетания:

Говорит как по-писаному; говорит – уснуть можно; говорит сухим языком; говорит по-газетному, излагает по-книжному; говорит по-простому.

Задание 6. Прочитайте диалог. Что придает ему характер межличностного общения?

А. Понимаешь, мы не представляем, что это такое. Действительно, кажется, даль, Сибирь, глушь какая-то.

Б. Ну, глупости. Это очень интересный край. Очень интересный край. Там совершенно изумительная природа. У нас есть великолепное место - Снежная долина. Буквально двадцать три километра от города. Так там загар зимой вот такой, какой...

А. Зимой?

Б. Да, зимой, на лыжах загораем. Такой, как на юге, даже лучше, потому что горное солнце - это гораздо лучше...

Задание 7. Прочитайте отрывок из статьи А. Мокроусова «Московский упрямец: вариант-97 (В столице прошла X Международная книжная ярмарка)», опубликованной в журнале «Новое время» 1997. № 36. Найдите в нем элементы устной разговорной речи.

Двадцатилетний юбилей, который ярмарка отмечает в нынешнем году, вполне соотносим с нынешним состоянием МКЯ. Словно исхудавший и изголодавшийся юноша, отслуживший в армии где-нибудь в Забайкалье, возвращается к нормальной жизни, ярмарка приобретает все более цивилизованный вид. ЮНЕСКО провел семинар для издателей, руководители крупнейших зарубежных ярмарок прибыли с визитом вежливости, журнал «Книжный бизнес» награждает своих лауреатов... Но главным на ярмарке остаются книги – и с этим у нас (как ни странно) наступает полный порядок. Прельщает, чарует и вдохновляет прежде всего стабильность. Уже который год «Евроадрес», например, презентует на ярмарке очередной синий том «Адрес Москвы» - самого удобного (сужу по собственному опыту) телефонного справочника по столице. Но интересно: помимо печатного варианта попробовали здесь в прошлом году и компакт-диск со всеми телефонами издать - и он пошел! (по крайней мере, новая версия тоже появилась).

Задание 8. Прочитайте приведенный фрагмент из официального устного выступления. Определите, какие особенности устной речи находят отражение в нем. Отредактируйте его для публикации в газете.

С третьего по десятое июля / семьдесят пятого года/ в городе Ленинграде/ состоялся/ двенадцатый/ международный/ ботанический конгресс// Намечалось что этот конгресс/ будет/ последним/ среди ботанических конгрессов// Далее они уже проходить не будут/ а будут проходить конгрессы/ по/ например/ таким/ направлениям/ как физиологический/ как/ фотосинтезу/ там симпозиумы// вот в таком/ э-э/ духе/ чтобы было// Но/ следующий конгресс/ было решено созвать/ в Австралии/ и он остался/ ботаническим конгрессом// НИИ это/ такая/ м-м задумка/ которая была сделана/ международным союзом биологических наук/ она оказалась не/ воплощенной в жизнь// От отдела защиты растений/ на нем были/ на этом конгрессе были/ в качестве делегатов/ это/ кандидат биологических наук/ Н.Н.С./ и доктор биологических наук/ Ю.В.С./ (Текст из фонда Института русского языка им. А. С. Пушкина).

Практическое занятие 2.

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования

общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

На сегодняшний день существует множество различных моделей коммуникации. В нашем обзоре, мы выбрали базовые модели, представляющие разные взгляды на коммуникацию.

Модель Романа Jakobsona

Роман Jakobson в послереволюционные годы переехал в Прагу, а затем в США, где работал профессором Массачусетского технологического института. В своей работе "Лингвистика и поэтика" он представил речевую коммуникацию в виде следующих шести факторов (рис.2.1.).

Рис.2.1 Факторы речевой коммуникации

Каждому фактору соответствует определенная функция, выполняемая языком. Приведем некоторые из них.

Эмотивная (или экспрессивная) функция сосредоточена на адресанте с задачей - выражать отношение говорящего к тому, что он говорит.

Конативная функция сосредоточена на адресате. Ее лингвистическим выражением служит, например, повелительная форма, звательный падеж.

Фатическая функция направлена на контакт. При ее использовании центральным становится не передача информации, а поддержание контакта. В качестве примера можно упомянуть разговоры о погоде или разговоры на дне рождения, где мы не ожидаем услышать новую информацию.

Поэтическая функция (ее еще можно назвать эстетической) сориентирована на сообщение. При этом речь идет не о поэзии, а о внимании к форме, к выражению.

Метаязыковая функция отсылает на значение. Мы пользуемся ею, когда спрашиваем, что значит то или другое слово.

Референтная функция основывается на *контексте*, т.е., в понимании Jakobsona, повествуется о тех объектах, о которых идет речь в сообщении.

В своей работе Р. Jakobson написал: "Язык следует изучать во всем разнообразии его функций" (46).

Работы Р. Jakobsona составили отдельную эпоху в развитии изучения коммуникации. Наибольшее распространение получила его схема речевой коммуникации, с которой мы начали наше рассмотрение.

Модель Гуапава Шпета

Густав Шпет включает в качестве участников коммуникативной цепочки такие элементы как слово, контекст и личность.

Он предлагает разграничить значение и смысл слова, при этом считает слово многозначным только до тех пор, пока оно не употреблено для передачи значения или пока не известно, для передачи какого значения оно служит (43). Он говорил, что для понимания слова, нужно брать его в контексте. А изолированное слово лишено смысла.

Шпет говорит, что за каждым словом мы видим личность автора, догадываться о его мыслях. По Г. Шпету личность автора выступает как аналог слова и более того, личность отождествляется автором со словом.

Густав Шпет выделял знаки второй категории, называя их как бы "естественными" в отличие от знаков "социальных". "Психологически или психофизиологически это – составные части самого переживания, самой эмоции. Мы говорим о крике, "выражающем" страх, в таком же смысле, в каком мы говорим о поблелении, дрожании поджилок и т.п. как выражениях страха. Все это – не выражения "смысла", а части, моменты самого переживания или состояния, и если они внешне заметнее других моментов или если их легче установить, то это дает им возможность быть симптомами, но не выражениями в точном смысле" (43 с.42).

Модель Юрия Лотмана

Юрий Лотман в своей модели коммуникации отвечает на вопрос: каким образом удастся породить новое сообщение, то есть такое, которое не может быть автоматически выведены из какого-либо исходного текста путем заранее заданных правил. Отсюда следует его основополагающая идея, что знаковая коммуникация представляет собой связь между автономными единицами, а если они совпадают, то ничего нового между ними возникнуть не может.

Лотман выделяет интересную коммуникативную черту в так называемой ритуальной коммуникации. В прошлом человек мог всю жизнь читать одну книгу ("Библию"), сегодняшний человек строит свой информационный поток по-другому - он наращивает число текстов. Ю. Лотман интерпретирует эти два варианта коммуникации как получение информации извне (набор текстов) и изнутри (Библия).

Здесь имеется в виду чтение и размышление над прочитанным. Он разделяет эти два процесса как процесс "Я - ОН" и процесс "Я-Я". "Если коммуникативная система "Я - ОН" обеспечивает лишь передачу некоторого определенного объема информации, то в канале "Я - Я" происходит ее качественная трансформация, которая переводит к перестройке самого этого "Я" (13, С.22).

Юрий Лотман сделал очень многое для развития коммуникативных идей на территории бывшего Советского Союза. Одним из недостатков предлагаемых им построений была ориентация на художественную коммуникацию. Значительно меньше внимания он уделял иным контекстам использования языка, принимая за универсальный механизм особенности именно художественных кодов.

Модель Михаила Бахтина

Михаил Бахтин вносит в свою модель коммуникации две основные идеи: диалогичность и карнавализацию (6).

Он говорит, что слово ориентировано на собеседника. На то, кем этот собеседник является: представителем той же социальной группы или нет, стоящим выше или ниже говорящего по иерархии, связанный с говорящим какими-либо социальными связями или нет. А абстрактного собеседника быть не может.

Вторая базисная идея М. Бахтина - это *карнавализация*. Он анализирует средневековые праздники, во время которых происходит смена "верха" и "низа". Когда король и шут меняются местами: "ругаемое" и "восхваляемое" заполняются иными объектами. В этом случае стирается разграничение актеров и зрителей.

Соответственно коммуникация не может быть абстрактной, не адресованной определенному собеседнику. И при определенных условиях коммуникативные роли могут меняться вплоть до противоположных.

Модель Жака Лакана

Ж. Лакан анализировал бессознательное. Он считал, что оно структурировано как язык.

Значимой составляющей коммуникативного представления Ж. Лакана становится обратная связь. Он говорит, что речь, когда у нее есть слушатель, не остается без ответа, даже когда слушатель молчит. Он пишет: "Функция речи не информировать, а вызывать представления. То, что я ищу в речи - это ответ другого. То, что конституирует меня как субъекта - это мой вопрос" - (11, С.6).

Второй важной характеристикой коммуникации, по Лакану, является значимость того, что ошибочно: непонимание, оговорки, забывчивость. Хотя бессознательное проходит цензуру, истина может быть найдена в другом месте.

Отсюда возникает необычная задача - "анализировать поведение субъекта, чтобы обнаружить, что именно субъект не говорит. В результате начинает работать не одноканальная коммуникация, а многоканальная. Человек может выразить или не выразить нечто любым способом, а не только при помощи слова. "Если языковую коммуникацию действительно рассматривать как сигнал, с помощью которого передающий посредством определенного кода информирует о чем-либо принимающего, у

нас не остается повода отказывать в таком же и даже большем доверии любому другому знаку, лишь бы "что-либо", о чем идет речь, исходило от индивидуума; более того, у нас есть все основания отдавать предпочтение тем способам выражения, которые стоят ближе к естественным знакам. В результате мы начали страдать недоверием к технике речи и занялись поиском жеста, гримасы, черт поведения, мимики, движения, содрогания - а то и странной просто заминки в движении: дело свое мы понимаем тонко и готовы пустить своих гончих по любому из этих следов" (11).

В модели Лакана значимой является не только вербальная коммуникация. Здесь появляется обращение к невербальной составляющей общения. И анализ невербальных компонентов приобретает не менее важное, а в некоторых случаях и более важное, значение, чем анализ слов говорящего.

Модель Умберто Эко

Умберто Эко считает, что семиотика изучает культурные процессы как процессы коммуникации. Его определение коммуникативного процесса вытекает из принятого в технике перемещения сигнала от источника (через передатчик по каналу) к месту назначения. У него также представлено стандартное определение знака, которым считается "все, что на основании ранее установленных социальных договоренностей, может быть принято в качестве чего-то, стоящего вместо чего-либо другого.

У. Эко предлагает следующую модель коммуникации (рис.2.2.):

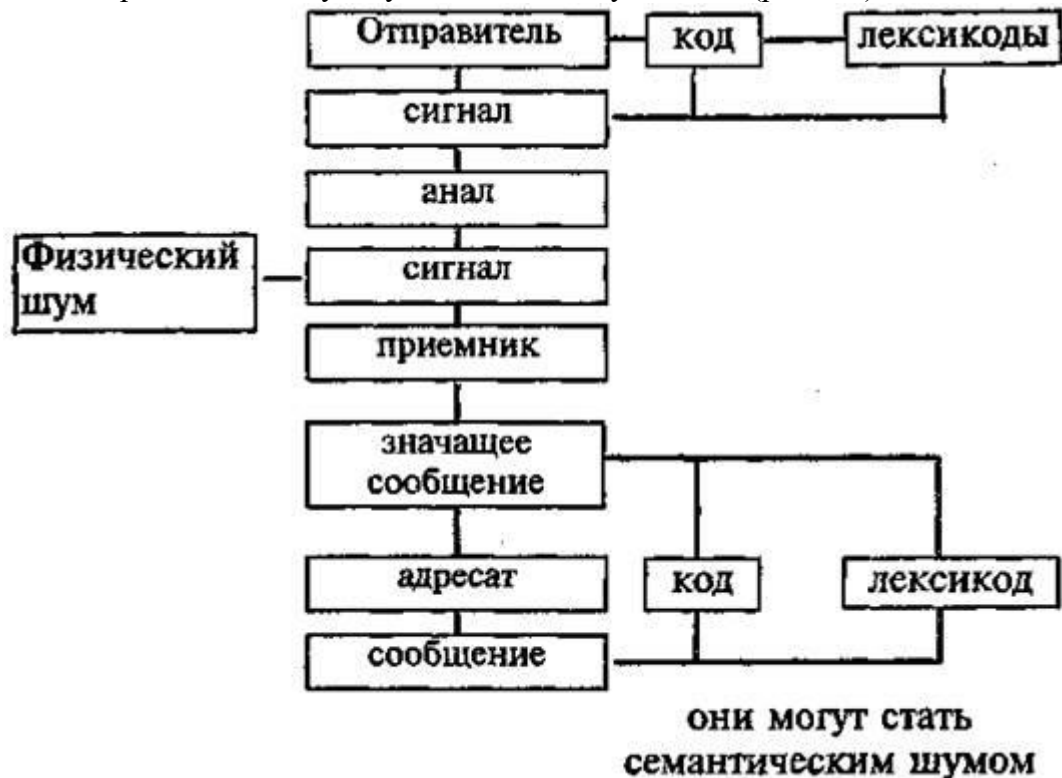


Рис.2.2 Модель коммуникации У. Эко.

В одной из своих первых работ "Искусство и красота в средние века" Умберто Эко подчеркивает, что символизм средних веков позволял приблизить абстрактную теорию к человеку. Иисус Христос, к примеру, символизировался в виде рыбы. Это открывало разнообразные возможности для фантазии, соответствующие уровню средневекового человека. У. Эко связывает понятие кода с понятием идеологии. Коды рассматриваются им как системы ожиданий в мире знаков, идеология - в мире значений.

Анализируя телевизионное выступление Ричарда Никсона в апреле 1973 г., где он пытался оправдаться в случае Уотергейта, Умберто Эко считает, что президентский текст старался опереться на имеющиеся в головах слушателей стереотипные истории. Если пресса облекала свой рассказ, обвиняющий президента, в тип вестерна или детектива, то

Никсон строил свое оправдание в схеме сказки о Красной Шапочке. Он предстал перед избирателями, как защитник американского образа жизни от нечестных сотрудников, которые и совершили все нарушения.

Эко ставит проблему соотношения текста и смысла. Под текстом он понимает любой набор высказываний, связанный вместе общей темой. С этой точки зрения события, исследуемые детективом, также становятся текстом. Более того, в самом тексте, чтобы его признали связным целым, всегда обнаруживается определенный собственный код, ниоткуда не заимствованный. Для объяснения текста мы часто пользуемся законами, исходящими не от него. Это могут быть законы жанра, это могут быть общие правила типа "Ищите женщину" для детектива.

Модель Йохана Хейзинги

Йохан Хейзинга подверг рассмотрению феномен игры как обязательный и одновременно непонятый феномен человеческого существования (41). Для игры характерен особый способ существования. Например, играя ребенок одновременно верит и не верит в палку-коня.

Й. Хейзинга увидел и проследил игровой элемент в любом институте человечества. В правосудии, войне, философии, поэзии, искусстве, везде существует элемент игровой состязательности. Одновременно значимость именно такого способа оперирования с действительностью к девятнадцатому веку постепенно начинает исчезать: человечество становится серьезнее. К примеру, мы имеем сегодня остаточные рудименты игрового элемента в спорте.

Игровой элемент коммуникации связан, с одной стороны, с вниманием к аудитории, с другой - значимым становится не только и не столько содержание передаваемого, как сам процесс передачи. Процесс становится коммуникативным. При этом резко возрастает значимость любых иных элементов, даже нулевых - молчания, пропуска, ожидания. Свойственная игре гиперболизация определенных элементов должна корениться в массовом характере аудитории, по другому в принципе нельзя работать с массовым адресатом. В свою очередь индивидуальное восприятие некоторых сообщений в отрыве от их контекста требует определенных усилий со стороны адресата.

Опять же коммуникация представляется как процесс, направленный на аудиторию. Кроме этого, сам процесс передачи информации несет на себе коммуникативный смысл и становится частью коммуникации.

Прикладные модели коммуникации

С прикладными коммуникативными моделями мы сталкиваемся, решая практические задачи в области коммуникации. С одной стороны, это может быть прикладное использование коммуникации вообще - как в случае переговоров. Здесь цели прикладные, поэтому выдвигаются требования результативности, объективности. С другой стороны, прикладные задачи могут ставиться для более стандартных коммуникативных потоков, к примеру, в рекламе или пропаганде, которые используют СМИ.

В коммуникативной цепочке действие происходит в рамках перехода от звена сообщения к любому другому звену. Это нужно в первую очередь для построения психологического профиля автора текста (сообщения) на основании самого этого текста.

Прикладной коммуникативный анализ отслеживает составляющие коммуникативной цепочки: при наличии одного из ее звеньев делаются предсказания на наиболее вероятный вид другого. Например, в случае определения авторства анонимного текста.

Мы остановимся на ограниченном числе таких моделей. Здесь мы рассмотрим модели Н. Винера, О. Хольсти, и У. Юри с коллегами (26).

Модель Норберта Винера

Мы возьмем только один аспект модели Н. Винера - обратную связь. Он приводит пример термостата, поддерживающего температуру приблизительно на постоянном

уровне. Любая система работает эффективно, когда она получает информацию о своем состоянии. И на основе ее модернизирует свои управляющие сигналы.

Винер рассматривает функционирование общественной информации. Группа необщественных животных имеет мало информации, поскольку ее члены не делятся ею. В случае эффективной организации - информации больше, чем содержит каждый из ее отдельных членов.

Система функционирует эффективно, если ее обратная связь дает достоверную информацию. Советский Союз шел к своему разрушению, когда управляющая система получала фиктивные сведения в качестве обратной связи, такие, как, например, всеобщее одобрение произведений Л. Брежнева или решений очередного съезда.

В этой модели рассматривается важность обратной связи в практической коммуникации. На сегодняшний день это утверждение не подлежит сомнению.

Модель Оле Хольсти

Оле Хольсти совместил общую коммуникативную модель, ведущую свое начало от Клода Шеннона с интересами контент-анализа. В результате образуется следующая схема (рис.2.3.):

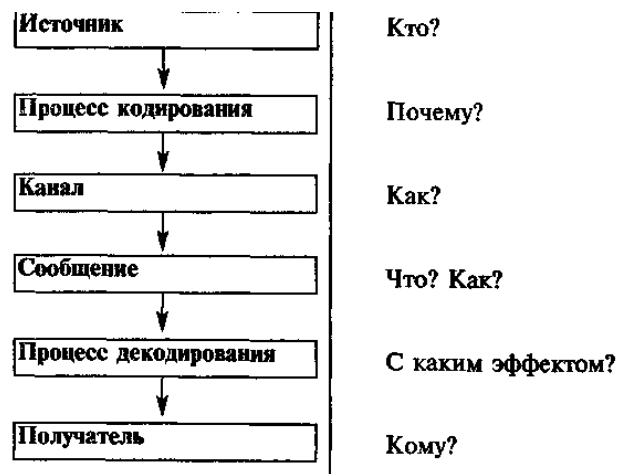


Рис.2.3 Модель контент-анализа

Как видим, к набору вопросов Лассвела "кто говорит, что, кому, как и с каким эффектом?" Оле Хольсти добавляет вопрос "почему?". Теперь за каждым из этих вопросов стоит определенное направление в контент-анализе.

Оле Хольсти получает следующую модель возможных направлений исследований в контент-анализе (таблица 2).

Таблица 2. Направления исследований в контент-анализе

Цель	Раздел семиотики	Вопросы	Исследовательские проблемы
Описать характеристики коммуникации	Семантика (знак/референт) Синтактика (знак/знак)	Что?	Описывать тенденции в содержании коммуникации. Соотносить известные характеристики источников с сообщениями, которые они производят. Сопоставлять содержание коммуникации со стандартами.
		Как?	Анализировать техники убеждения. Анализировать стиль.
		Кому?	Соотносить известные характеристики аудитории с сообщениями, производимыми для них. Описывать модели коммуникации.
Делать выводы по поводу причин	Прагматика (отправитель/знак)	Почему?	Обеспечение политического и военного сбора информации. Анализировать психологические характеристики индивидуумов. Делать выводы о культурных изменениях. Предоставлять юридические

коммуникации (процесс кодирования)			свидетельства.
		Кто?	Отвечать на вопросы по поводу оспариваемого авторства.
Делать выводы по поводу эффектов коммуникации (процесс декодирования)	Прагматика (знак/получатель)	С каким эффектом?	Измерять читабельность. Анализировать поток информации. Оценивать ответ на коммуникацию. Источник: http://niv.ru/doc/communications/pocheptsov/068.htm

Ответы на эти вопросы важны для понимания эффективности коммуникационного процесса.

Модель Уильяма Юри с коллегами

Конфликтология как наука в рамках западной научной парадигмы даже называется в чисто прикладном ключе - Анализ и разрешение конфликтов. Специалист по разрешению конфликтов обычно входит в любую крупную организацию - университет, больницу, фирму. Чтобы ярче показать особенности конфликтологии, мы остановимся лишь на одном из подходов, который вырос из задачи, поставленной бизнесом - уменьшить число забастовок на шахтах. В США, как и у нас, шахтеры в принципе являются наиболее "бастующей" профессией, поэтому задача такого рода имеет значение как для них, так и для нас.

Современная конфликтология зиждется на постулате, что конфликт является вполне естественным делом. Это не нарушение нормы, а элемент нормы, поскольку только "мертвая" структура не имеет конфликтов. Негативные последствия несет не сам конфликт, а неправильное его разрешение. А разрешение конфликта - это, кстати, чисто коммуникативная проблема.

Какое разрешение конфликта правильно, а какое нет? В данной модели предлагается три уровня разрешения конфликтов - на уровне интересов, на уровне права и на уровне силы. Пример разрешения на уровне силы - это забастовка, война, драка. Это определение того, кто сильнее. На уровне права - это обращение в суд. Это выяснение - кто же прав. "Интересы - это потребности, желания, заинтересованности, страхи - вещи, которые нас заботят или волнуют. Они предопределяют человеческие позиции - реальные вещи, о которых люди говорят, что хотят их" (26, с.1).

Как определить, какой уровень разрешения конфликта лучше? Авторы задают несколько критериев, таких, как стоимость, удовлетворенность результатами, влияние на отношения, повторяемость. Например, в случае забастовки в критерий стоимости входит потеря зарплаты со стороны шахтеров, а для руководства шахты - это потеря прибыли. В целом разрешение на уровне интересов признается более эффективным, чем разрешение на уровне права или силы. Уровень силы очень дорогой, поскольку требует большого объема ресурсов. Уровень силы также не является долговременным: силу все равно надо будет время от времени проявлять и в дальнейшем. Уровень права также признается дорогим, поскольку он включает дорогостоящие юридические процедуры. Они безусловно требуют времени, что несомненно является ресурсом. Результаты разрешения на этом уровне, однако, не всегда удовлетворяют стороны, поскольку юридически правильное решение часто не считается справедливым. "Суммируя, отметим, что фокус на интересах сравнительно с фокусом на правах или силе производит большую удовлетворенность результатами, лучшие рабочие отношения и меньшую повторяемость, а также обходится дешевле" (Р.14).

Эффективная система разрешения конфликтов, по мнению авторов, должна базироваться на следующих принципах:

1. Быть сфокусированной на интересах: переговоры должны начинаться как можно раньше; должна быть продумана система переговоров; переговоры должны носить многоступенчатый характер, поднимаясь все выше и выше; увеличена мотивация.

2. В систему должны быть встроены возможности возврата к переговорному состоянию.

3. Предоставлять более дешевые процедуры определения прав или определения того, кто сильнее;

4. Вставлять консультации перед, а обратную связь после.

5. Располагать процедуры в последовательности от дешевых к дорогим.

6. Предоставлять необходимую мотивацию, умения и ресурсы.

Все эти правила базируются на конкретных основаниях. Например, было установлено, что там, где менеджеры проводят больше времени в шахтах, забастовок меньше. Менеджер, который доступен любому, может разрешать конфликты на более ранних ступенях.

Разрешение конфликта - коммуникативная процедура. Современная наука занята поиском наиболее эффективных процессов таких процедур.

Важность модели Юрии в том, что он выделяет наиболее эффективный уровень разрешения конфликтов. И предлагает свою систему их разрешения, содержащую основополагающие принципы.

Модель Г.П. Щедровицкого

Щедровицкий рассматривает коммуникацию, ее смыслы и значения с деятельностной точки зрения. Он вводит "смыслы" и "значения" в системы деятельности как элементы этих систем (44).

Согласно этому принципу для "смысла" такой системой, принадлежащей к деятельности, является система акта коммуникации, включающая:

1. действия первого индивида в некоторой "практической" ситуации;
2. целевую установку, делающую необходимой передачу определенного сообщения второму индивиду;
3. осмысление ситуации с точки зрения этой целевой установки и построение соответствующего высказывания-сообщения-текста;
4. передачу текста-сообщения второму индивиду;
5. понимание текста-сообщения вторым индивидом и воссоздание на основе этого некоторой ситуации возможного действия;
6. действия в воссоздаваемой ситуации, соответствующие исходным целевым установкам второго индивида и содержанию полученного им сообщения (рис.2.4.).

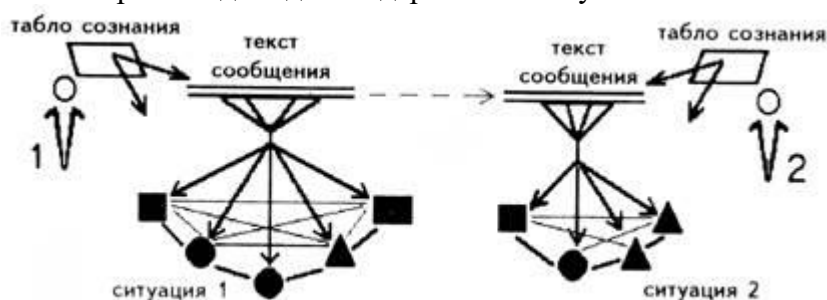


Рис.2.4 Коммуникативная схема Г.П. Щедровицкого

Эта схема наиболее полно по сравнению с другими описывает этапы акта коммуникации и его составляющие. В отличие от других она включает еще действия индивида на основе полученного им сообщения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Понятие коммуникативной модели.
2. Теоретические и прикладные модели коммуникации.

3. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Культурологические, социологические и антропологические коммуникативные модели.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Проведите анализ коммуникативного события (акта).

	Отправитель Кто?	Содержание сообщения Что сообщает?	Получатель Кому?	Канал При помощи какого канала?	Цель и результат воздействия С каким эффектом?
Новостное сообщение в СМИ					
Распродажа в магазине					
Игроки – болельщики на матче					

Задание 2. Опишите функциональную модель коммуникации Р.О. Якобсона.

Функция	Средства	Примеры доминирования функции в коммуникативном акте (событии)
Эмотивная функция		
Конативная функция		
Референтивная функция		
Поэтическая функция		
Фатическая функция		
Метаязыковая функция		

Задание 3. Приведите примеры автоматической, мнимой и негативной симметрии (модель Т. Ньюкомба) в межличностной коммуникации.

Задание 4. Докажите, что лидер мнения является своеобразным фильтром в ходе коммуникативного процесса.

Задание 5. Найдите соответствие между названиями и характеристиками моделей коммуникации. 1. Модель Шеннона-Уивера. 2. Циркулярная модель. 3. Модель двуступенчатой коммуникации. 4. Модель Лассуэла. А. Информация, распространяемая массмедиа, достигается целевой аудиторией не напрямую, а через «лидеров мнений». Б. Представляет собой развернутый план коммуникативного действия. В. Основной акцент переносится на интерпретацию сообщения. Г. С ее появлением возникло представление о скорости и количестве передаваемой информации.

Практическое занятие 3.

Тема 3. Типы, виды, функции, средства коммуникации.

Цель: овладеть навыками анализа конкретной ситуации из практики деятельности организации и научиться определять виды коммуникации; формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Существует огромное многообразие коммуникативных процессов. Так, коммуникации осуществляются между отдельными людьми, группами, внутри групп и т.п. Они могут охватывать различные аспекты производственной, деловой, научной, учебной, культурно-духовной деятельности. Кроме этого, коммуникации осуществляются среди людей различного возраста, пола, принадлежащих к различным этносам, между странами, континентами и т.п. Разнообразие коммуникаций требует проведения их классификации.

По наиболее значимым основаниям коммуникации проведена классификация Ф.И. Шарковым. Он выделяет следующие типы коммуникации:

1. По масштабности процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц: а) массовая коммуникация (происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп); б) среднего уровня (между и в больших социальных группах – групповая, в социальных организациях – внутриорганизационные коммуникации); в) локальная (внутрисемейная, в малых группах – внутригрупповая, межгрупповая). По отношению к каждому из внешних субъектов межгрупповых взаимосвязей коммуникации носят внешний характер – внешние коммуникации. Внутренние коммуникации могут принимать характер межличностных отношений – межличностные коммуникации (как правило связана с идеальной моделью коммуникации, в которой участвуют двое коммуникантов). Межличностные коммуникации отличаются от внутриличностных (интраперсональных), которые представляют собой «общение с самим собой» (человек диалогизирует свой внутренний «монолог», разговаривая со своим внутренним голосом, совестью, alter ego).

2. По способу установления и поддержания контакта коммуникации подразделяются на а) непосредственные (прямые) и б) опосредованные (дистанционные).

3. По инициативности коммуникаторов коммуникации делятся на а) активные и б) пассивные. Если коммуникатор воздействует на реципиента, который не реагирует на послания, то последний играет пассивную роль, а данная коммуникация в целом также является пассивной. Коммуникация становится активной, если все коммуникаторы, участвующие в коммуникативном процессе, иницируют послания и сразу же реагируют на полученную информацию своими действиями.

4. По степени организованности коммуникации подразделяются на а) случайные и б) неслучайные (организованные). Случайные коммуникации возникают стихийно (обмен информацией происходит случайно во время незапланированных заранее встреч, при этом могут обсуждаться и приниматься достаточно важные и ответственные решения).

5. В зависимости от направления потока информации коммуникации подразделяются на а) горизонтальные и б) вертикальные. Вертикальные коммуникации, в свою очередь, подразделяются на нисходящие и восходящие. Коммуникативный поток, который перемещается от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню, называется нисходящим (общение начальника со своими подчиненными). Восходящая информация от более низкого к более высокому уровню используется для обратной связи подчиненных с руководителем с целью информирования о результатах работы и текущих проблемах. Горизонтальные коммуникации происходят между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.

6. В зависимости от используемых знаковых систем коммуникации подразделяются на а) вербальные и б) невербальные.

Кроме вышеотмеченных видов коммуникации выделяют когнитивные, конфликтные, кризисные, межкультурные, офисные, производственные, протестные, рекреационные, уличные, художественные, экспрессивные и т.д. Определения некоторых

из этих видов коммуникации даны в глоссарии УМК.

Особым видом коммуникации является реклама (франц. *reclame* «реклама», лат. *reclamare* «кричать»).

Деловая коммуникация является важнейшим аспектом любой профессиональной деятельности и может быть отнесена к самостоятельному виду коммуникации. К формам деловой коммуникации относят дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловая переписка и др.

Многие практики и теоретики управления придерживаются такой точки зрения на деловую коммуникацию: важно, чтобы коммуникатор говорил на одном языке с получателем информации, правильно оценивал форму получения информации, а также значение обратной связи.

К наиболее универсальным, применимым в различных сферах деятельности, относят такие формы коммуникации как диалог, дискуссия и беседа.

Для анализа функций коммуникации используют схему-пирамиду человеческих потребностей, предложенную Абрахамом Маслоу. Пять уровней пирамиды Маслоу (физиологические потребности, потребности безопасности, потребности взаимоотношений – любовь, дружба, семья, принадлежность к группе людей, необходимость уважения и самореализации) позволяют выделить наиболее общие функции коммуникации как выживание и сотрудничество с другими людьми.

Можно также говорить о функциях коммуникации применительно к некоторым коммуникативным актам и коммуникативным событиям. Например, функции коммуникации могут быть надстроены над моделью коммуникации и «прикреплены» к ее участникам и элементам. Из модели Р.О. Якобсона, которая применима как для анализа языка и коммуникативных систем в целом, так и для функционального исследования отдельных речевых и коммуникативных актов и коммуникативных событий, вытекают шесть функций: эмотивная, конативная, референтивная, поэтическая, фатическая, метаязыковая. Каждая из предложенных им функций связана с тем или иным участником или элементом коммуникации.

Некоторые исследователи (А.А. Леонтьев, Н.Б. Мечковская) добавляют также магическую или заклинательную функцию, этническую (объединяющую народ) функцию, биологическую функцию (для коммуникации животных).

Другие исследователи предпочитают минимизировать количество функций, выделяя лишь основные и считая другие разновидностью основных. Так, известный психолог и лингвист Карл Бюлер (1879-1963) выделял три функции языка, проявляющиеся в любом акте речи: функцию выражения (экспрессивную), соотносимую с говорящим, функцию обращения (апеллятивную), соотносимую со слушающим, и функцию сообщения (репрезентативную), соотносимую с предметом речи. Отправитель сообщения выражает себя, апеллирует к получателю и репрезентирует предмет коммуникации.

Традиционно также выделяются либо две, либо три функции языка и коммуникации, которые, впрочем, пересекаются друг с другом. Считается, что язык в первую очередь выполняет познавательную (когнитивную) или информационную функцию: выражение идей, понятий, мыслей и сообщение их другим коммуникантам. Вторая функция – оценочная: выражение личных оценок и отношений, третья – аффективная: передача эмоций и чувств.

Функциональная характеристика сообщения (коммуникативного акта) может быть дана в зависимости от его направленности, его основной коммуникативной задачи. Р. Димблби и Г.Бертон выделяют шесть функций сообщений и коммуникативных актов: предупреждение, совет, информация, убеждение, выражения мнения, развлечение. Несколько функций, даже в отдельно взятом коммуникативном акте, могут сочетаться. При этом некоторые (как правило, одна или две) будут основными, что позволяет выявить наиболее значимые функции коммуникации.

Коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами.

Представления о вербальной коммуникации как общении людей в процессе их совместной деятельности подразумевают не только устную, но и письменную форму общения. Если в устноречевой коммуникации мы обращаем внимание на речевую деятельность говорящего и слушающего, то в письменноречевой внимание акцентируется на ролях пишущего (создающего текст, автора речевого произведения) и читающего или читателя.

Чтение и письмо являются самостоятельными видами речевой деятельности. Вместе с тем характеристики устноречевой и письменноречевой деятельности в пределах одной и той же ситуации общения вполне сопоставимы.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Многообразие коммуникаций и их классификация.
2. Типы коммуникации.
3. Виды коммуникаций.
4. Функции коммуникации и коммуникативного акта.
5. Формы коммуникации: устные, письменные, визуальные.
6. Средства вербальной и невербальной коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Проанализируйте следующую ситуацию и определите, о каких коммуникациях идет речь. Ситуация.

В процессе оргпроектирования создается организационная структура управления, а также разрабатываются положения о подразделениях аппарата управления. В каждом из них обязательно должен присутствовать раздел: «Взаимоотношения с другими подразделениями организации».

Задание 2. Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь. Ситуация.

В компании АТ&Т разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

- уважение к работнику,
- стремление оказать активную помощь клиенту,
- работа в команде,
- инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, по сути своей являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором, после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

Задание 6. Проанализируйте приведенные в табл. 1 цели различных коммуникаций. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Таблица 1. Цели и виды коммуникаций

№	Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений аппарата управления	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10	Обмен информацией	
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Разрешение внутригрупповых конфликтов	
14	Повышение оперативности решения проблем	

Задание 4. Проанализируйте перечисленные в табл. 2 виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

Таблица 2. Виды информации и виды коммуникаций

№	Виды информации	Виды коммуникаций
1	Информация о бюджете организации	
2	Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом	
3	Информация о предстоящих изменениях в составе акционеров	
4	Предложения в разрабатываемый в компании бизнес-план, вносимые различными отделами аппарата управления	
5	Обращение за консультацией по решению конкретной проблемы	
6	Информация о кадровых назначениях	
7	Должностные инструкции	
8	Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему	
9	Информация о выводе компанией новых товаров на рынок	
10	Информация о ходе выполнения производственного задания	
11	Информация о ходе реконструкции в компании	
12	Жалобы подчиненных на плохие условия труда	
13	Информация о создании новых подразделений в компании	
14	Информация о введении нового положения об оплате труда и премировании в организации	
15	Предложения в коллективный договор между администрацией и трудовым коллективом организации	
16	Информация о причинах увольнения из организации	
17	Мнение подчиненных о непосредственном руководителе	

Задание 5. Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации – важнейшая составная часть деятельности менеджеров.
2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
4. Коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий, наиболее значимы для изучения организационного поведения.
5. Выбор носителя информации в процессе коммуникации не зависит от характера управленческих проблем.
6. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
7. Наличие обратной связи – важное условие коммуникаций.

8. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.

9. В формальной группе не могут возникнуть неформальные коммуникации.

10. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.

11. Если подчиненные зависят от руководства, то восходящий поток информации может оказаться блокированным. Осознающий свою зависимость работник, получив неприятную для руководителя информацию, может не передать ее ему.

12. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.

13. Если руководителя захлестывают эмоции, то он может неправильно понять собеседника.

14. Слухи – это невербальные коммуникации в процессе общения.

Задание 6. Методом работы в группах последовательно реализовать процесс одно– и двусторонней коммуникации, сравнить их результаты, и на этой основе выявить их характерные черты, преимущества и недостатки и сделать вывод о сравнительной эффективности этих двух типов коммуникации.

Этапы работы.

1. Ведущий знакомит участников с различиями между одно- и двусторонней коммуникациями.

При *односторонней коммуникации* передавать информацию может только коммуникатор, а принимающие – не могут, т. е. коммуникация осуществляется только в одном направлении:

Коммуникатор → принимающий сообщение.

При *двусторонней коммуникации* передавать информацию могут как коммуникатор, так и принимающие, т.е. коммуникация осуществляется в двух направлениях:

Коммуникатор <– принимающий сообщение →

2. Участники объединяются в группы по 8-12 человек. Группы расходятся на такое расстояние, чтобы не мешать друг другу. Каждая группа выбирает коммуникатора.

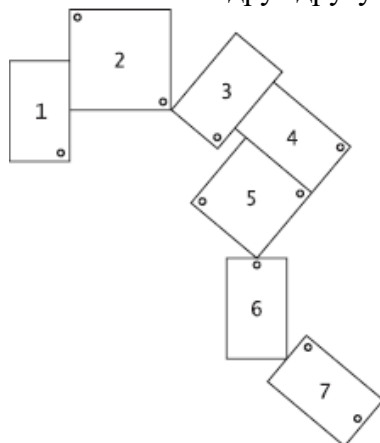


Рис. 6.4. Геометрический рисунок – иллюстрация № 1

3. Коммуникаторы получают от ведущего листы бумаги с двумя геометрическими рисунками (рис. 6.4 и рис. 6.5). Прямоугольники и квадраты соприкасаются обязательно в углах или серединах их сторон. Прямоугольники и квадраты могут составлять угол только в 45 или 90°.

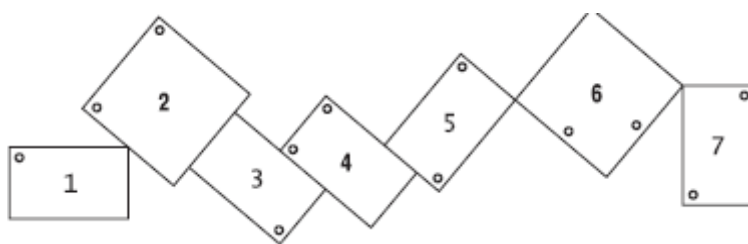


Рис. 6.5. Геометрический рисунок – иллюстрация № 2

Коммуникаторы в течение 2–3 минут изучают рисунки. Задача коммуникатора – описать рисунки остальным членам группы так, чтобы они могли нарисовать их на основе этого описания.

4. Односторонняя коммуникация. Коммуникатор садится спиной к своей группе, чтобы не видеть реакцию ее членов на свое сообщение (для исключения возможности визуальной оценки обратной связи).

Члены группы могут только слушать и не имеют права задавать какие-либо вопросы или давать понять, что (и в какой степени) они с трудом воспринимают то, что им сообщают.

Поэтому коммуникатор старается как можно точнее описать рис. 6.4 устно (без помощи рук). (Если в упражнении участвует несколько групп, то половина из них изображает рис. 6.4, а вторая половина – рис. 6.5.) Члены группы слушают коммуникатора, не переговариваясь между собой. Их задача – нарисовать данный геометрический рисунок.

После окончания упражнения члены группы знакомятся с правильным видом геометрического рисунка, который они должны были нарисовать, рассчитывают данные, необходимые для таблицы, и сообщают их ведущему, который заносит их в нее.

5. Двусторонняя коммуникация. Коммуникатор сидит к группе лицом. Его задача – как можно точнее устно (без помощи рук) описать рис. 6.5. Задача членов группы – как можно более точно воспроизвести на бумаге рисунок, который описал коммуникатор. Члены группы не имеют права разговаривать друг с другом, но могут прерывать коммуникатора и задавать ему вопросы.

По окончании выполнения задания участники групп, как и на предыдущем этапе, знакомятся с правильным видом геометрического рисунка, рассчитывают необходимые данные, а ведущий записывает их в таблицу.

В заключительной дискуссии обычно выявляется, что односторонняя коммуникация быстрее, чем двусторонняя, но двусторонняя – точнее.

В ходе двусторонней коммуникации принимающие сообщение чувствуют себя увереннее, чем при односторонней.

В заключение дискуссии участники определяют характерные черты одно- и двусторонней коммуникации, их преимущества и недостатки, а также возможность использования в различных ситуациях тех чувств, которые вызывает информация у коммуникатора и ее принимающих.

Например, при односторонней коммуникации коммуникатор должен в целом более детально запланировать, каким способом он будет описывать рисунки, чтобы принимающие сообщение поняли его содержание.

При двусторонней коммуникации коммуникатор должен заранее подготовить аргументы, чтобы по существу опровергать возможные замечания принимающих сообщения.

Практическое занятие 4.

Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация

Цель занятия: научиться определить специфику профессионально ориентированной коммуникации; формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Профессионально ориентированная коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.

В деловой коммуникации предметом общения является деятельность (дело), и партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Особенности профессионально ориентированных коммуникаций:

1. Регламентированность – подчинение установленным правилам и ограничениям (в том числе временным), зависящим от вида делового общения, степени его официальности, целей и задач, традиций, требований протокола.
2. Строгое соблюдение социальных ролей, или иерархичность коммуникации.
3. Ответственность за результат, поскольку эффективность деловой коммуникации означает и достижение практических результатов в деятельности организации, ее сотрудников и пр., да и коммуникация в целом подчинена решению служебных задач.
4. Соблюдение правил делового и речевого этикета (использование формул вежливости, Вы-общения и др.). Следование этим правилам позволяет экономить ресурсы – как временные, так и человеческие.

В следующей схеме представлены виды коммуникации в организациях



Деловая коммуникация может осуществляться в следующих формах:

1. Деловая беседа – передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам и проблемам.

Деловая беседа выполняет ряд функций:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;

- совместный поиск, выдвижение или разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование деловых мероприятий.

2. Деловые переговоры – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда целенаправленны и предполагают заключение сделок, подписание соглашений и контрактов.

Выделяют два подхода к переговорам – конфронтационный и партнерский. Стратегическая цель переговоров состоит в поиске взаимоприемлемого решения, избегая конфликта.

3. Собеседование – используется при решении кадровых вопросов: при приеме на работу, увольнении.

4. Спор – столкновение мнений, разногласие по какому-либо вопросу, борьба за отстаивание собственных позиций. Спор может быть реализован через полемику, дебаты, дискуссии и т.д.

5. Деловое совещание – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

6. Презентация – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции, фирмы и ее создателей и т.д.

7. Торги – это способ продажи и закупки товаров, размещения заказов на подрядные работы путем привлечения предложения от нескольких поставщиков и подрядчиков и выбора наилучшего из них. В результате торгов заключается юридическая сделка с тем деловым партнером, который предложил наиболее выгодные условия.

8. Деловая переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информационного сообщения.

9. Пресс-конференция – мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности. Иными словами, пресс-конференция направлена на информационную и рекламную поддержку имиджа организации, обеспечивает эффективность взаимодействия с внешней средой.

Таким образом, любая форма деловой коммуникации носит уникальный, своеобразный характер, предполагая каждый раз разных участников, условий, предмета обсуждения. Но, тем не менее, все формы должны строиться в соответствии с определенными универсальными принципами деловой этики.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Коммуникация как форма управления организацией.
2. Виды коммуникаций в организациях.
3. Формы деловой коммуникации в организациях.
4. Межличностное взаимодействие в деловом общении.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Отметьте качества, которые являются личностными качествами делового человека. Объясните свой выбор. Можете ли вы еще добавить качества, характеризующие делового человека.

- уверенность в себе;
- владение предметом общения;
- самоуверенность;

- гордость;
- компетентность;
- эмоциональность.

Задание 2. Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- открытые вопросы;
- альтернативные вопросы;
- зеркальные вопросы;
- вопросы-внушения;
- подтверждающие вопросы;
- вступительные вопросы;
- заключающие вопросы.

Вспомните, какие вопросы можно назвать казуистическими, приведите примеры. В случае затруднения обратитесь в книге Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 415 с. – Серия «Бакалавр. Базовый курс».

Задание 3. В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

Задание 4. Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта – руководитель филиала.

Особенность данного предприятия – большая специфика работы в области сбыта. Причем если действовать просто по разработанным инструкциям, уходит очень много времени, из-за многочисленных региональных особенностей.

Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним?

В задании обязательно выбрать и описать: стиль общения, вид общения, рассмотреть «эффекты деловой коммуникации», построить диалог в форме деловой беседы.

Задание 5. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Акт -	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них
2. Бланк -	единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку
3. Дело -	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях
4. Акцепт -	белый лист с частично напечатанным текстом

	и пробелами, который заполняется актуальной информацией
5. Анкета -	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события

Задание 6. Составьте деловое письмо, используя образец представленный в приложении. Тему выберите самостоятельно.

Образец делового письма

Министерство связи Российской Федерации

Закрытое акционерное общество

«Европа»

(ЗАО

«Европа»)

195298, г. Санкт-Петербург, ул. Коммуны, д. 4. Тел. (812) 333-22-11. Факс (812) 333-22-12.

E-mail: evropa @ ru

ОКПО 80000000000, ОГРН 1300000000000, ИНН/КПП 1000000000/9000000000

№ _____

На № _____

Начальнику типографии

ЗАО «Курьер»

Назарову И.П.

Письмо о заключении

договора на 2007 год

Уважаемый Иван Петрович!

Сообщаю Вам, что проект договора о нашем взаимном сотрудничестве на 2007 год рассмотрен. В этой связи я просил бы Вас, сообщить мне удобную Вам дату для встречи, в ходе которой мы могли бы обсудить окончательный вариант указанного договора. Перечень вопросов для обсуждения прилагается.

Надеюсь, что и в будущем году сотрудничество между нашими организациями будет успешным.

С уважением,
начальник рекламного отдела

И.И. Иванов

Практическое занятие 5.

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4

Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности. Актуальность данной темы выражается в следующем: современная речевая ситуация характеризуется вовлечением широких слоев населения в публичную речь, разнообразием её родов (политическая, военная, дипломатическая, академическая, церковная, деловая) и жанров (лекция, доклад,

проповедь, выступление на митинге, в публичной дискуссии и др.) Особенностью современного публичного речевого общения является его виды, а именно диалогизированность: здесь выступают различные его формы (спор, дискуссия, полемика, теледебаты, интервью). Искусство ведения диалога исследуется не одной наукой.

Теоретическая часть

Коммуникация – это процесс взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией. Коммуникативный процесс носит двусторонний характер и предполагает последовательность этапа формирования, передачи, приема, декодирования и использования информации при ее обмене коммуникантами.

Процесс обмена информацией начинается с ее формирования. Например, сообщение о готовящемся важном событии, адресованное определенной аудитории, должно быть сконструировано так, чтобы вызвать интерес. Следовательно, информация, предназначенная для использования в коммуникативном процессе, должна включать как реальные, так и символические сведения, которые придадут событию реальную ценность.

Способ передачи информации определяется целью коммуникации, использованием имеющихся каналов, наличием общей для участников коммуникации знаковой системы. Передаваемая информация должна адекватно восприниматься получателем, отсюда важно замкнуть в единую цепь кодирование и декодирование. Выбор языкового кода зависит от ряда факторов: образовательного и культурного уровня коммуникантов, объема коммуникативных средств и каналов коммуникации, тематики и жанра публикаций и т. д.

Успешность коммуникативного процесса зависит от ряда факторов. Информация лишь тогда осваивается участниками актов коммуникации, когда она представлена доступно.

Уточним, что такое «доступность». Для этого рассмотрим связь «новизна – доступность». Новизна характеризует те изменения, которые сообщение вносит в окружающую действительность, в коммуникативный процесс, стимулирует интерес к нему. Доступность, согласно французскому ученому А. Молю (MOLES, Abraham Andr  ), отражает способность соотнести настоящее с будущим, слова друг с другом, ожидаемое с прошедшим или связать артефакты с существительными, сказуемое с подлежащим, прилагательное с нарицательным существительным, дополнение с глаголом и т. д. Ученый предложил подход, позволяющий производить анализ сложной взаимозависимости компонентов актов общения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
2. Сходства и различия понятий «коммуникативный процесс» и «коммуникационный процесс».
3. Определение коммуникационного процесса.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Особенности структурных компонентов коммуникации в различных коммуникативных процессах.
6. Достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
7. Специфика двухканальной модели речевой коммуникации.
8. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
9. Требования, предъявляемые к источнику сообщения (коммуникатору).
10. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
11. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
12. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.

13. Аудитория как объект информационного воздействия.
14. Аргументация в коммуникативном процессе.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Почему понятие информации неоднозначно? Прокомментируйте эти определения:

Информация – это то, что уменьшает неопределенность (Claude Shannon),

Информация – это то, что изменяет нас (Gregory Bateson).

Задание 2. Проанализируйте 2-3 рекламных телевизионных ролика, определите, почему сообщение воспринимается как ценное, информативное. Всегда ли это происходит? Обратите внимание на то, что рекламная информация неизменно имеет своего адресата (целевую аудиторию: домохозяйки, обеспеченные люди, подростки, дети, нездоровые люди и т. д.).

Задание 3. Почему, с позиций теории информации, считается необходимым проводить ротацию, смену руководителей фирм, президентов через определенное время (через четыре-пять лет)?

Задание 4. Известен факт пропадания интереса к давно знакомым проблемам и явлениям и стремление к знакомству с новыми областями и обстоятельствами. Физик Э. Ферми считал, что ученый должен менять научное направление своей деятельности каждые 10 лет, поскольку за этот срок он себя исчерпывает в данном научном направлении. Новый ученик в классе неизменно вызывает интерес. Как можно объяснить этот факт с точки зрения теории информации?

Задание 5. Аргументируйте свой ответ на вопрос: какое место в коммуникативной цепочке «иностранец–иностранец» занимает специалист-переводчик или школьный учитель?

Задание 6. Покажите на конкретных примерах, каким образом мы получаем информацию искусственной природы.

Задание 7. При подготовке информации к радиопрограммам предъявляются определенные требования. Радиопередачи строго делятся на три части: вступление (не более 35 секунд и не более 4 сообщений), основная часть (7-8 минут и не более 10 сообщений), заключение (35-45 секунд и не более 4 основных сообщений). Прослушайте 2-3 радиопередачи и проверьте, соответствует ли подготовленная информация изложенным требованиям.

Задание 8. Проанализируйте одно рекламное сообщение, обращая внимание на такие параметры, как новизна, доступность, оригинальность, избыточность информации. Какие вербальные и невербальные средства использованы для воздействия на потенциального клиента?

Задание 9. Какие факторы, на ваш взгляд, позволяют врачу добиться успешного результата во время психотерапевтической беседы, а педагогу во время урока?

Задание 10. Прочтите отрывок из рассказа А. П. Чехова «Дома» и объясните, почему тактика эмоционального воздействия и тактика морализаторства, применяемая взрослым человеком, оказываются неэффективными в данной ситуации. Какая форма убеждения сына оказалась эффективной и почему?

<...> прежде чем он [прокурор окружного суда] успел надумать что-либо, а кабинет уже входил его сын Сережа, мальчик семи лет. Это был человек, в котором только по одежде и можно было угадать его пол: тщедушный, белолицый, хрупкий... Он был вял телом, как парниковый овощ, и все у него казалось необыкновенно нежным и мягким: движения, кудрявые волосы, взгляд, бархатная куртка.

– Здравствуй, папа! – сказал он мягким голосом, полезая к отцу на колени и быстро целуя его в шею.

– Ты меня звал?

– Позвольте, позвольте, Сергей Евгеньевич, – ответил прокурор, отстраняя его от себя.

– Прежде чем поцеловаться, нам нужно поговорить, и поговорить серьезно... Я на тебя сердит и больше тебя не люблю. Так и знай, братец: я тебя не люблю, и ты мне не сын... Да.

Сережа пристально поглядел на отца, потом перевел взгляд на стол и пожал плечами.

– Что же я тебе сделал? – спросил он в недоумении, моргая глазами.

– Я сегодня у тебя в кабинете ни разу не был и ничего не трогал.

– Сейчас Наталья Семеновна жаловалась мне, что ты куришь... Это правда? Ты куришь?

– Да, я раз курил... Это верно.

– Вот видишь, ты еще и лжешь вдобавок, – сказал прокурор, хмурясь и тем маскируя свою улыбку.

– Наталья Семеновна два раза видела, как ты курил. Значит, ты уличен в трех нехороших поступках: куришь, берешь из стола чужой табак и лжешь. Три вины!

– Ах, да-а! – вспомнил Сережка, и глаза его улыбнулись.

– Это верно, верно! Я два раза курил: сегодня и прежде.

– Вот видишь, значит, не раз, а два раза... Я очень, очень тобой недоволен! Прежде ты был хорошим мальчиком, но теперь, я вижу, испортился и стал плохим. Евгений Петрович поправил на Сереже воротничок и подумал: «Что же еще сказать ему?

– Да, не хорошо, – продолжал он. – Я от тебя не ожидал этого. Во-первых, ты не имеешь права брать табак, который тебе не принадлежит. Каждый человек имеет право пользоваться только своим собственным добром, ежели же он берет чужое, то, он нехороший человек! («Не то я ему говорю!» – подумал Евгений Петрович.) Например, у Натальи Семеновны есть сундук с платьями. Это ее сундук, и мы, то есть ни я, ни ты, не имеем права трогать его, так как он не наш. Ведь правда? У тебя есть лошадки и картинки. Ведь я их не беру? Может быть, я и хотел бы их взять, но... ведь они не мои, а твои!

– Возьми если хочешь! – сказал Сережа, подняв брови.

– Ты, пожалуйста, папа, не стесняйся, бери! Эта желтенькая собачка, что у тебя на столе, моя, но ведь я ничего... Пусть себе стоит! <...>

Быковский взял из его рук флакон, поставил на место и продолжал:

– Во-вторых, ты куришь... Это очень нехорошо! Если я курю, то из этого еще не следует, что курить можно. Я курю и знаю, что это неумно, браню и не люблю себя за это... (Хитрый я педагог!» – подумал прокурор.) Табак сильно вредит здоровью, и тот, кто курит, умирает раньше, чем следует. Особенно же вредно курить таким маленьким, как ты. У тебя грудь слабая, ты еще не окреп, а у слабых людей табачный дым производит чахотку и другие болезни. Вот и дядя Игнатий умер от чахотки. Если бы он не курил, то, быть может, жил бы до сегодня. Сережа задумчиво поглядел на лампу, потрогал пальцем абажур и вздохнул.

– Дядя Игнатий хорошо играл на скрипке! – сказал он.

– Его скрипка теперь у Григорьевых!

Сережа опять облокотился о край стола и задумался. На бледном лице его застыло такое выражение, как будто он прислушивался или же следил за развитием собственных мыслей; печаль и что-то похожее на испуг показались в его больших, немигающих глазах. Вероятно, он думал теперь о смерти, которая так недавно взяла к себе его мать и дядю Игнатия. Смерть уносит на тот свет матерей и дядей, а их дети и скрипки остаются на земле. Покойники живут на небе где-то около звезд и глядят оттуда на землю. Выносят ли они разлуку?

«Что я ему скажу? – думал Евгений Петрович.

– Он меня не слушает. Очевидно, он не считает важным ни своих проступков, ни моих доводов. Как втолковать ему?» <...> И Евгению Петровичу казалось странным и

смешным, что он, опытный правовед, полжизни упражнявшийся во всякого рода пресечениях, предупреждениях и наказаниях, решительно терялся и не знал, что сказать мальчику.

– Послушай, дай мне честное слово, что ты больше не будешь курить, – сказал он.

– Че-естное слово! – запел Сережа, сильно надавливая карандаш и нагибаясь к рисунку. – Че-естное слово! Во! Во! <...> Пробило десять часов.

– Ну, мальчик, спать пора, – сказал прокурор – Прощайся и иди.

– Нет, папа, – поморщился Сережа, – я еще посижу. Расскажи мне что-нибудь! Расскажи сказку. <.. >

– Слушай, – начал он, поднимая глаза к потолку.

– В некотором царстве, в некотором государстве жил-был себе старый, престарелый царь с длинной седой бородой и ...и с такими усищами. Ну-с, жил он в стеклянном дворце, который сверкал и сиял на солнце, как большой кусок чистого льда. <...>Евгений Петрович подумал и продолжал:

– У старого царя был единственный сын и наследник царства – мальчик, такой же маленький, как ты. Это был хороший мальчик. Он никогда не капризничал, рано ложился спать, ничего не трогал на столе и... и вообще был умница. Один только был у него недостаток – он курия... Сережа напряженно слушал и, не мигая, глядел отцу в глаза. Прокурор продолжал и думал: «Что же дальше?»

Он долго, как говорится, размазывал да жевал и кончил так:

– От курения царевич заболел чахоткой и умер, когда ему было 20 лет. Дряхлый и болезненный старик остался без всякой помощи. Некому было управлять государством и защищать дворец. Пришли неприятели, убили старика, разрушили дворец, и уж а саду теперь нет ни черешен, ни птиц, ни колокольчиков... Так-то, братец... Такой конец самому Евгению Петровичу казался смешным и наивным, но на Сережу вся сказка произвела сильное впечатление. Опять, его глаза подернулись печально и чем-то похожим на испуг; минуту он глядел задумчиво на темное окно, вздрогнул и сказал упавшим голосом:

– Не буду я больше курить...

Задание 11. Используя интегральный алгоритм чтения, расскажите о недавно прочитанной книге.

Алгоритм отражает последовательность, в соответствии с которой следует запоминать полезную информацию текста. Перед началом чтения зрительно представьте себе блоки алгоритма.

Блоки алгоритма

1. Наименование читаемого источника [Н].
2. Автор [А].
3. Выходные данные: год издания, издательство, номер периодического издания, дата опубликования и т.п. [В].
4. Основное содержание: тема, главная идея автора, рассматриваемые проблемы [О].
5. Фактография: конкретные факты, имена, даты [Ф].
6. Критическая оценка, новизна материала [К].
7. Возможность использования на практике [П].

Для закрепления процесса чтения по интегральному алгоритму, стремления довести его до автоматизма, используйте образное представление в виде геометрических фигур или рисунков, содержащих условные обозначения “блоков алгоритма” например:

Н А В

О

Ф К

П

Задание 12. Выразите мысль без канцеляризмов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задание 13. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Приздумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

Задание 14. Определите, какие виды реферативного письма (аннотация, план, реферат и др.) представлены ниже.

• Магнитные бури не считаются грозным явлением природы, хотя они срывают радиосвязь в высоких широтах планеты и нарушают показания компаса.

В настоящее время появились факты, подтверждающие перемены в магнитном поле способны вызвать катастрофы. Одно из таких изменений поля происходит в наши дни.

Исследования ученых показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает.

Исчезновение магнитного поля приведет к радиационному повреждению организмов, а следовательно, к гибели всей биосферы.

• Магнитные бури

• Перемены в магнитном поле

• Исследования ученых

• Угроза биосфере

• Автор данной статьи предлагает нашему вниманию гипотезу об опасном влиянии некоторых изменений магнитного поля на жизнь нашей планеты.

Как отмечает автор, существование Земли связано с наличием защитных функций магнитного поля, расположенного вокруг Земли и предохраняющего биосферу, поверхность Земли от радиационного облучения ее космическими частицами – протонами и электронами. Автор обеспокоен тем, что в последнее время появились факты, говорящие об ослаблении магнитного поля нашей планеты, растительному и животному миру ее грозит неминуемая опасность, даже гибель.

Подчеркивая огромную важность проблемы, автор призывает задуматься над решением вопроса сохранения защитных функций магнитного поля, спасения биосферы и жизни на Земле.

Задание 15. Напишите заявления, используя форму и соответствующие языковые клише:

а) с просьбой разрешить вам академический отпуск;

б) с просьбой принять вас на работу;

в) с просьбой о выплате вам социальной стипендии.

Практическое занятие 6.

Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Вербальная коммуникация – процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. В качестве средства общения выступает человеческая речь. Она включает в себя два взаимосвязанных процесса:

- **умение говорить**, производство сообщений деловыми партнерами (процессы говорения и понимания произносимых слов и суждений);
- **умение слушать**, восприятие деловыми партнерами сообщений (процесс слушания и интерпретация услышанного).

При этом и в том и в другом случае происходит значительная потеря информации. Так, по мнению П. Мицича^[1], в коммуникативном процессе наблюдается следующая картина: задумано передать 100% информации, высказано 80%, услышано 70%, понято 60%, осталось в памяти 24% информации.

Как видим, на каждом этапе происходит потеря информации и ее искажение. Величина этих потерь определяется и несовершенством человеческой речи, и неумением ее слушать. Остановимся на этих двух коммуникативных процессах более подробно.

Умение говорить

Особенности речи по сравнению со всеми другими формами коммуникации обусловлены **спецификой ее целей**:

- **передача информации**, сообщение партнерам по общению нечто такого, что для них является новым и нужным;
- **получение информации** от слушателей по каким-либо важным вопросам;
- **утверждение концепции** выступающего, доказательство им своей позиции;
- **убеждение** слушателей в необходимости принятия того или иного решения;
- **организация и мобилизация** слушателей для выполнения какого-либо действия, в котором заинтересован выступающий;
- **выражение отношения** выступающего к той или иной проблеме, действию или поступкам каких-либо лиц;
- **укрепление статуса** оратора или получение им поддержки слушателей в тех или иных действиях;
- **стремление повлиять на эмоции** слушателей, вызвать в их сердцах чувство ликования, радости, веселья или, напротив, чувство гнева, ненависти, горечи по какому-либо поводу.

Цель выступления обуславливает соответствующий стиль и форму речевой коммуникации. Однако независимо от этого существуют некоторые общие условия и слагаемые эффективной речи.

Условия и слагаемые эффективной речи

Речевая коммуникация в самом общем смысле слова – это общение людей, понимаемое как любое взаимодействие с целью обмена информацией (говорение, слушание, чтение, письмо). В данном случае речь пойдет о такой форме деловой коммуникации, как устная речь, умение говорить.

Речевая коммуникация считается эффективной в том случае, если происходит адекватное смысловое восприятие и правильное толкование передаваемого сообщения. В этом случае достигается адекватное понимание реципиентом смысла того, что хотел высказать коммуникатор. Если этого не происходит, информация теряется или искажается, что в любом случае приводит к отрицательным последствиям.

Прежде всего отметим, что эффективность речевой коммуникации зависит не только от выбора говорящими языковых форм. Большое влияние на успех речевой коммуникации оказывают многие **внеязыковые факторы**, среди которых чаще всего выделяются следующие:

- наличие потребности в коммуникации;
- настроенность на мир собеседника, близость мировоззрения говорящего и слушающего;
- умение слушателя проникнуть в замысел говорящего;

- внешние обстоятельства: присутствие посторонних, физическое состояние и т.д.;
- знание норм этикетного речевого общения;
- благоприятный психологический климат, помогающий установить контакт и взаимопонимание в процессе коммуникации.

В связи со сказанным следует иметь в виду, если нужно, чтобы коммуникация была более эффективной, необходимо четко осмыслить цели общения (как оратора, так и собеседника); заинтересовать слушателя в общении; проанализировать обстановку, место и время его осуществления;

В процессе деловой коммуникации главной причиной невыполнения распоряжений руководителей часто становится отсутствие взаимопонимания с подчиненными. Для понимания высказываний, распоряжений и команд необходимо соблюдение по крайней мере следующих условий:

- единство профессионального языка;
- учет уровня интеллекта и компетентности сотрудника;
- полнота изложения информации;
- логичность и краткость изложения информации;
- внимание и заинтересованность слушателя.

Сегодня существует довольно обширная литература, в которой рассматриваются условия, слагаемые и правила эффективной речи. Специалисты выделяют следующие из них:

- следить за логикой и полнотой изложения вопроса;
- не навязываться;
- сохранять самоконтроль и самообладание;
- не отвечать грубостью на грубость. Не опускаться до уровня своего плохо воспитанного собеседника;
- не посягать на права партнера;
- не нарушать границ личной сферы партнера, избегать прямых негативных оценок личности собеседника;
- юмор должен быть нейтрален по смыслу или хотя бы не направлен на партнера;
- не ставить в центр собственное "я", не навязывать собственных мнений и оценок;
- уметь встать на точку зрения партнера;
- убирать категоричность в речи;
- начинать разговор с легкой темы, устанавливая первоначальный положительный контакт, прежде чем перейти к основному вопросу;
- не следует завладеть разговором как вотчиной, из которой имеешь право выжить другого, напротив, стараться, чтобы каждый имел свой черед в разговоре (Цицерон);
- строго соблюдать "этикетные рамки" общения (слова приветствия и прощания).

Культура речи играет весьма важную роль в приеме и передаче информации.

Как отмечается в работе О. Я. Гойхмана и Т. М. Надеиной: "...культура речи – это умение правильно говорить и писать, а также умение употреблять слова и выражения в соответствии с целями и ситуацией общения. Таким образом, выделяется два главных показателя, или критерия, культуры речи – правильность и коммуникативная целесообразность"^[2]. Авторы выделяют следующие критерии культуры речи.

1. **Правильность** – это соблюдение языковых норм, когда речь согласуется с нормами языка – произносительными, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо говорить, например [што], а не [что]; *квартѳи*, а не *квдртал*; *поезжай*, а не *ехай* и т.д.
2. **Коммуникативная целесообразность** высказывания связана с тем, что недостаточно говорить или писать правильно, нужно еще иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях.

- 3. **Точность высказывания.** В этом понятии выделяются два аспекта: точность в отражении действительности и точность выражения мысли в слове. Первый аспект связан с истинностью речевого высказывания (правда или ложь). Во втором аспекте возможны следующие недостатки: отсутствие конкретности (высказывания типа *"Кто-кто кое-где у нас порой..."* и т.п.), смешение близких по звучанию, но разных по значению слов, которые называются **паронимами** (*осудит – обсудит, представит – предоставит* и т.п.).
- 4. **Логичность изложения.** Высказывание должно отражать логику действительности, мысли и характеризоваться логикой речевого выражения. Логичность мысли (или содержание высказывания) означает верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т.д.), обоснованность выдвинутой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу. Примерами нарушения логики высказывания являются известные фразы *"В огороде бузина, а в Киеве дядька"* или *"Шел дождь и два студента, один – в университет, другой – в галошах"*. Нарушения логики речевого выражения часто проявляются также в неверном членении письменного текста на абзацы.
- 5. **Ясность и доступность изложения.** Ясность изложения предполагает понятность речи ее адресату. Она достигается путем точного и однозначного употребления слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций. Примером нарушения ясности выражения и проявления двусмысленности может служить, например, предложение *"В других работах подобного рода цифровые данные отсутствуют"*. Доступность (или доходчивость) изложения – это способность данной формы речи быть понятной адресату, заинтересовать его. Доходчивость предполагает ясность, но не всё изложенное бывает доступно для понимания каждым человеком. Например, прочитанная ясным языком лекция по ядерной физике может быть доступной в основном для специалистов.
- 6. **Чистота речи** – это речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности. К таким элементам относятся слова-паразиты, которые появляются в речи при раздумье, в паузах (вот, значит, так сказать), диалектизмы и просторечные слова (*чаво, здесь* и т.д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие русские эквиваленты, – *анонс, пролонгирование* и т.п.), жаргонизмы (*стибрили, умотать, лафа* и т.п.), вульгаризмы (бранные слова).
- 7. **Выразительность речи** – особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей. Выразительность бывает информационной (когда слушателей заинтересовывает сообщаемая информация) и эмоциональной (когда слушателей заинтересовывают способ изложения, манера исполнения и т.п.).
- 8. **Разнообразие средств выражения** – в речи используется большое количество синонимов, у говорящего или пишущего большой объем и высокая активность лексического запаса.
- 9. **Эстетичность речи** проявляется в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения. Для достижения эстетичности используются **эвфемизмы** – эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов или выражений, представляющих говорящему неприличными, грубыми, нетактичными. Например, говорят: *"Ребенок испачкал пеленки"*, *"У него расстройство желудка"* и т.п.
- 10. **Уместность** подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических

характеристик личности собеседника. Отражает суть этого принципа поговорка "**В доме повешенного не говорят о веревке**".

К выделенным авторами критериям можно добавить также такие критерии речевой культуры, как краткость речи и соблюдение этических норм и правил речевой коммуникации.

Краткость речи. Не случайно говорится "краткость – сестра таланта". И это в первую очередь относится именно к деловой речи, поскольку такая речь характеризуется сугубо прикладным характером. Это означает, что говорящий не злоупотребляет временем и терпением слушателя и умеет избежать ненужных повторов, излишней детализации и словесного мусора.

Этические нормы и правила речевой коммуникации. В этой связи можно обратиться к исследованию П. Грайса^[3], который предложил свод правил (максим) речевого общения, регулирующих речевое поведение:

- • сообщать столько информации, сколько требуется для осуществления конкретных целей общения;
- • не говорить больше, чем требуется;
- • не говорить того, что наверняка неверно;
- • выражать свои мысли ясно;
- • избегать неточности выражения, неоднозначности;
- • быть кратким (избегать ненужного многословия);
- • излагать свои мысли четко.

П. Грайс допускал, что помимо перечисленных правил возможны и другие максимы этического, морального, социального характера. При этом Грайс признавал, что выделенные им правила нацелены на эффективность и информативность и не принимают во внимание экспрессивный аспект речи. Поэтому скорее подходят для делового, а не повседневного общения.

Дальнейшее развитие учения о максимах речевого общения нашло свое выражение в концепции Дж. Лича, который выделил шесть таких максим^[4]:

- 1) **такт**: "Своди до минимума усилия других", "Старайся увеличить выгоду для других";
- 2) **великодушие**: "Своди до минимума выгоду для себя", "Бери на себя все усилия";
- 3) **одобрение**: "Не хули других";
- 4) **скромность**: "Своди до минимума похвалу в свой адрес", "Хвали других";
- 5) **согласие**: "Избегай разногласий", "Стремись к согласию";
- 6) **симпатия**: "Будь благожелательным".

Аргументация в деловой коммуникации

Аргументация (от лат. *argumentatio* – приведение аргументов) – приведение доводов или аргументов с намерением вызвать или усилить сочувствие другой стороны к выдвинутому положению^[5]. Целью аргументации является принятие выдвигаемых положений собеседником или аудиторией.

В аргументации различаются:

- • **тезис** – утверждение (или система утверждений), которое аргументирующая сторона считает нужным внушить аудитории;
- • **аргумент** (довод) – одно или несколько связанных между собою утверждений, предназначенных для поддержки тезиса.

Существуют определенные требования, предъявляемые к аргументам:

- • аргументов должно быть ровно столько, сколько нужно для доказательства тезиса;
- • аргументы должны быть истинными;
- • формулируются аргументы четко и непротиворечиво;
- • аргументы объединяются в систему.

Существуют чрезвычайно разнообразные и разнородные приемы, с помощью которых могут формироваться и изменяться убеждения. Эти приемы зависят от конкретной области знания, аудитории, социальных групп и общества в целом, своеобразия той культуры или цивилизации, в рамках которой они складываются и применяются. В связи с этим выделяются различные виды аргументации.

- **Контекстуальная аргументация.** Ее эффективность ограничена лишь некоторыми аудиториями. Контекстуальные способы аргументации включают аргументы к традиции и авторитету, к интуиции и вере, к здравому смыслу и др. Контекстуальная аргументация противопоставляется универсальной аргументации, применимой в любой аудитории. Из контекстуальной аргументации наиболее употребительным и наиболее значимым является аргумент к традиции.
 - **Теоретическая аргументация** опирается на рассуждение и не пользуется непосредственно ссылками на опыт. Способы этого вида аргументации, в отличие от способов эмпирической аргументации, чрезвычайно многообразны. Они включают дедуктивное обоснование, системную аргументацию, методологическую аргументацию и др. Так, дедуктивная (логическая) аргументация представляет собой выводение обосновываемого положения из иных, ранее принятых положений.
 - **Эмпирическая аргументация.** Ее неотъемлемой частью является ссылка на опыт, на эмпирические данные и противопоставляется теоретической аргументации, опирающейся на рассуждение и не пользующейся непосредственно ссылками на опыт.
 - **Аргумент к авторитету** – обоснование утверждения или действия путем ссылки на какой-то авторитет, на мнение или действие лица, хорошо зарекомендовавшего себя в данной области своими суждениями или поступками.
 - **Аргумент к аудитории** – попытка опереться на мнения, чувства и настроения слушателей, вместо того чтобы обосновать тезис объективными доводами. Пользующийся этим аргументом обращается непосредственно не к своему партнеру в споре, а к другим участникам или даже случайным слушателям и стремится привлечь их на свою сторону, апеллируя по преимуществу к их чувствам, а не к разуму.
 - **Аргумент к жалости** – проявление со стороны оппонента жалости и сочувствия с намерением получить поддержку. Например, студент, не знающий ответ на вопросы экзаменационного билета, просит не ставить ему неудовлетворительную оценку, потому что мама, узнав об этом, очень расстроится.
 - **Аргумент к незнанию (невежеству)** – ссылка на неосведомленность оппонента в споре в вопросах, относящихся к предмету спора; упоминание таких фактов или положений, которых никто из споривших не знает и не в состоянии проверить.
 - **Аргумент к тщеславию** – расточение неумеренных похвал противнику в споре в расчете, что он станет мягче и покладистее. Этот довод можно считать частным случаем аргумента к личности. Иллюстрацией его могут служить обороты типа "не подлежит сомнению глубокая эрудиция оппонента".
- Помимо названных видов аргументации в литературе выделяются:
- **логические аргументы** – убеждают через рациональную сферу. К ним относятся: научные положения; законы; достоверные факты; статистические данные; положения юридических законов, официальных документов, постановлений и других нормативно-правовых актов и др. Логические аргументы – это всегда сильные аргументы;
 - **психологические аргументы** – убеждают через эмоциональную сферу. К ним относятся: личная уверенность или неуверенность говорящего; ссылки на высказывания великих людей, афоризмы, пословицы; примеры, вызывающие

эмоции; прямая апелляция к совести, чувствам, долгу и т.д. Психологические аргументы имеют меньшую силу, нежели логические аргументы.

Следует иметь в виду, что наибольший эффект в аргументации достигается тогда, когда используются вместе и логические, и психологические аргументы.

Правила аргументации

Аргументация в речевой коммуникации – сложный процесс, требующий не только знаний, но и большого опыта и умений. Убеждение аудитории или собеседника в правильности какого-то положения, предлагаемого для принятия предложенной точки зрения, побуждение к размышлению или действию – задача далеко не из легких. Чтобы убедить или заставить партнера по общению принять представленную позицию, требуется приложить немало усилий. При этом, как отмечают психологи, в аргументации существуют трудности, связанные с тем, что люди слышат то, что хотят услышать, а не то, что им говорят. В литературе раскрыты многие приемы и правила, которые помогут добиться успеха в аргументации. Предлагаем некоторые из этих правил.

- • Следует расположить аргументы так, чтобы их сила постепенно возрастала. Самый сильный аргумент поставить последним. Можно поступить и наоборот – основной аргумент идет первым, а потом подкрепляется менее сильными доводами. Главное – не "прятать" сильный довод в среднюю часть аргументации. Так называемый "закон края" гласит, что лучше запоминается то, что было в начале, и то, что идет в конце текста или высказывания.
- • Завершить аргументацию выводом, который напрямую связан с тезисом.
- • Использовать общепринятую, понятную для собеседника и однозначную по смыслу терминологию. В случае возникновения сомнения в адекватности понимания того или иного термина или выражения нужно дополнительно обговаривать его содержание.
- • Учитывать потребности и интересы собеседника. Аргументирование нужно вести не с точки зрения абстрактных принципов, законов, а с позиции личности партнера: нужно показать его преимущества и разъяснить последствия для него лично и т.п.
- • Аргументацию следует вести корректно. Нужно искренне стремиться к пониманию и уважению мнения собеседника, не допускать высокомерных пренебрежительных высказываний; открыто признавать правоту партнера, если он прав.
- • Апеллировать к репутации, опыту и знаниям партнера ("Как вам известно...", "Вы правильно отметили, что...").
- • Демонстрировать собеседнику уверенность в честности, порядочности, рассудительности и других положительных качествах.
- • Использовать наглядность аргументации, которая заключается как в образном изложении доводов, приведении ярких, убедительных примеров из опыта собеседника, так и в использовании различных предметов, схем, рисунков и т.п.

Коммуникативные барьеры устной речи

Умение говорить предполагает знание коммуникативных барьеров, которые возникают в процессе говорения и умении их преодолевать. Коммуникационные барьеры устной речи – это разногласия и непонимания, связанные с теми ошибками, которые мы допускаем в разговоре. При этом очень часто барьеры коммуникаций возникают в результате неумения или нежелания понять другого человека, проникнуться его потребностями и заботами, а также из-за желания навязать свое понимание ситуации слушателю.

Известный американский психолог Маршал Розенберг, разрабатывающий принципы "ненасильственного общения", считает, что существуют три основные формы неправильной коммуникации, которые препятствуют пониманию^[6].

- 1. **Слова, которые воспринимаются как требование.** Для каждого дорога автономия, возможность самостоятельно выбрать себе цели и действовать в соответствии с выбором. Требование же угрожает этой возможности. Когда мы слышим требование, то часто видим перед собой два пути: подчинение или борьбу, но не доброжелательную коммуникацию.
- 2. **Слова, которые воспринимаются как осуждение.** Когда мы говорим людям, что считаем их грубыми, эгоистичными или невнимательными к окружающим, то они, как правило, начинают плохо думать или о себе, или о нас. Если они изменили поведение, которое мы осудили, то сделали это, скорее испытывая стыд, страх или вину, чем из желания действовать в согласии с нами.
- 3. **Слова, которые не оставляют выбора.** Возможность самостоятельно осуществлять выбор прибавляет нам силы. Особенно необходима для человека возможность выбирать свою цель, свой путь к цели.

Возникающие в процессе речевой коммуникации **барьеры** подразделяются на следующие основные группы.

- 1. **Логический барьер** возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания. Другими словами, это барьер возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно. При этом предполагаем, что логика есть только одна – правильная, т.е. наша. Однако надо учитывать, что существуют разные логики: женская, детская, возрастная и т.д. И все эти особенности следует постоянно учитывать в общении. Преодоление логического барьера возможно в том случае, если мы учитываем логику и жизненную позицию партнера по коммуникации и правильно аргументируем наши тезисы.
- 2. **Стилистический барьер** выражается в несоответствии формы представления информации ее содержанию и возникает при неправильной организации сообщения. Если, например, стиль изложения слишком тяжелый или излишне легковесный, и таким образом не соответствует содержанию, то слушающий его не понимает или отказывается понимать. Главное при преодолении стилистического барьера – правильно структурировать передаваемую информацию. В связи с этим отметим, что существуют два основных правила структурирования информации в общении: правило рамки и правило цепи.

Правило рамки основывается на действии психологического закона работы памяти, открытого немецким психологом Г. Эббингаузом (этот закон часто называют еще "фактором ряда"). Суть его в том, что начало и конец любого информационного ряда, из чего бы он ни состоял, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина. Рамку в общении создают начало и конец разговора. Для эффективности коммуникации целесообразно вначале указать цель, перспективы и предполагаемые результаты общения, а в конце разговора – подвести итоги, показать ретроспективу и отметить степень достижения целей. Причем в первичном общении наиболее важной частью является начало, а при неоднократном деловом общении – конец разговора.

Правило цепи основано на том, что содержание общения должно быть каким-то образом выстроено, соединено в цепь, "перечислено". А любая цепь, упорядочивая, организуя содержание, позволяет улучшить запоминание и структурировать информацию в соответствии с ожиданиями собеседника.

- 3. **Семантический (смысловой) барьер** – непонимание, связанное с различиями в системах значений участников коммуникации. Семантический барьер возникает, когда фонетически язык "наш", но по передаваемому смыслу "чужой", т.е. происходит расхождение между лингвистическим словарем и смысловой

информацией. Семантический барьер непонимания возникает по следующим причинам:

- • из-за различий в речевом поведении представителей разных культур;
- • любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
- • "смысловые" поля у разных людей разные;
- • зачастую используются жаргонные слова (например, смысл слов "чайник", "капуста" и т.д. на жаргоне некоторых слоев населения существенно отличается от истинного значения).

Для преодоления семантического барьера важно, чтобы собеседники говорили максимально просто; можно также заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов и терминов.

4. Фонетический барьер – это препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Фонетический барьер непонимания возникает в том случае, когда используют большое число иностранных слов или специальную терминологию; когда говорят быстро, невнятно и с акцентом. Для преодоления фонетического барьера необходимо говорить разборчиво и достаточно громко. Кроме того, важно учитывать аудиторию и индивидуальные особенности людей (маленькие дети и старики плохо воспринимают быструю речь и др.).

Наиболее эффективной формой речевой коммуникации является **диалог**. В ходе его любая информация воспринимается с большим интересом. Высказывания без ориентации на собеседника носят форму **монолога**. При этом, как отмечается в литературе, сумма потерь информации при монологическом характере общения может достигать 50%, а в некоторых случаях – 80% от объема исходной информации. В книге В. Зигерта и Л. Ланг "Руководить без конфликтов"^[2] выделяются типичные ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника. В частности, ориентация на себя приводит к тому, что мы:

- • не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее требуя, чтобы другие "поспели" за нами;
- • из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;
- • говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале;
- • продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет.

Коммуникационные барьеры устной речи во многом обусловлены и другими ошибками, которые допускаются в разговоре. Назовем некоторые из них, которые встречаются весьма часто:

- • абстрактный и отвлеченный характер информации;
- • сложность информации для восприятия конкретного человека или группы людей;
- • чрезмерно большой объем информации;
- • молчание принимается за внимание. Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает;
- • недооценивается необходимость тратить время на коррекцию эмоционального состояния (своего или собеседника);
- • в первую очередь говорится о том, что интересует нас, а не собеседника, т.е. в разговоре мы часто становимся занудами;
- • монотонность речи. Следует говорить, меняя интонацию, сопровождая речь жестами, и вместе с тем четко и не слишком быстро (и не слишком медленно);
- • непримиримость и неумение уважать точку зрения другого человека, которые приводят к тому, что разговор теряет свою непринужденность;
- • разговор на негативные темы. Плохое самочувствие, проблемы в семье, неприятности на работе – это вовсе не то, о чем было бы интересно услышать собеседнику, если только он не личный врач или психотерапевт.

При рассмотрении барьеров, снижающих эффективность деловых коммуникаций, можно рекомендовать работу немецких тренеров по менеджменту А. Бишоф, К. Бишоф^[8], которые составили *перечень самых распространенных коммуникативных барьеров*.

1. **Критика, осуждение, упреки, возражения** ("Вы все время делаете одну и ту же ошибку", "Ну, это можно было предвидеть", "Это было неумно", "То, что Вы говорите, просто неверно", "Это так похоже на Вас!").

Такие формулировки сильно "тормозят" собеседника и мешают ему назвать возможные трудности.

2. **Навешивание ярлыков, стремление пристыдить, высмеивание** ("Болван!", "Вы просто раб привычек, старина!", "У Вас, что, не все дома?", "Кто опять это сделал?", "Кто вообще принял Вас на работу?").

Такие высказывания вызывают у собеседника неловкость и делают его посмешищем.

3. **Похвала, согласие, воспоминания по типу "и у меня то же самое"** ("Точно!", "То же самое случилось и со мной пару дней (недель, лет) тому назад! Вам сейчас просто надо...", "У меня тоже всегда так!", "Это Вы правильно сделали").

Такие формулировки мешают человеку, ищущему совета, поделиться своими сложностями. Он чувствует, что его не воспринимают всерьез.

4. **Диагноз, анализ, интерпретация** ("Это случилось, потому что Вы...", "Вы думаете, что только из-за Вашего более высокого положения Вы можете...", "Ну, на самом деле Вы сказали...").

Это слишком быстрые и, как правило, неверные ответы на вопросы, которые тоже еще как следует не продуманы.

5. **Приказы, указания, директивы** ("Не раздумывайте долго, приступайте к делу", "Не задавайте слишком много вопросов", "Вам надо...", "Ты прямо сейчас...", "А мне откуда знать? Сам думай!", "Сейчас не время колебаться. Вон там лежит заказ").

Тот, кто главнее, приказывает, и его позиция – единственно верная.

6. **Угрозы, предостережения, обещания** ("Если Вы немедленно не прекратите этот разговор, я свяжусь с Вашим начальством", "Было бы лучше, если бы Вы последовали моим рекомендациям", "Знаете, мы все в одной лодке. Если Вы окажете мне услугу, я смогу помочь Вам").

Угрозы и "остужающие" формулировки предостерегают собеседника от действий, которые могут вызвать негативные для него последствия.

7. **Морализаторство и проповеди** ("Вообще-то, Вам следовало бы знать, что дирекция...", "Ну вот видишь, теперь у тебя неприятности. Тебе тогда надо было сделать, как велел...").

Человеку сообщают, что он должен делать или думать.

8. **Расспросы, переспрашивание, отрешение что-то выяснить** ("А почему Вы так сказали?", "Когда Вы впервые столкнулись с этой проблемой?", "Почему Вас это волнует?", "Какое Вам до этого дело?", "Как все это было?").

Все названные и другие подобные вопросы прекращают поиск собственного решения.

9. **Советы, предложения, идеи, готовые решения** ("Вам просто надо сделать вот что...", "На твоём месте я бы в первую очередь...", "Но это совсем просто...", "Я предлагаю тебе...").

Эти высказывания навязывают собеседнику, что ему сделать, а чего нельзя. Соппротивление собеседника предложению будет вполне естественным.

10. **Переключение на другую проблему, нежелание войти в чужое положение, невмешательство в чужой мыслительный процесс, смех и (или) радостный ответ** ("Ваш вопрос как раз напомнил мне, что я давно хотел обсудить с Вами кое-что", "Знаете, давайте лучше поговорим о моем проекте").

Собеседник чувствует, что его проблему не принимают всерьез. Это провоцирует обиду и болезненную реакцию.

11. **Попытки успокоить, преуменьшение серьезности проблемы** ("Да все не так уж страшно!", "Ой, не относитесь Вы к этому так серьезно!", "Это и в прошлом году случилось. Все уладится").

Попытки успокоить и преуменьшить важность – это позитивная форма отклонения проблемы. Они дают понять человеку, что тот, к кому он обратился, не хочет ничего с ним обсуждать.

12. **Логичная или нелогичная аргументация, поучения, нотации** ("Ты что, сам не понимаешь, что...", "Вам ясно, что...", "Сейчас я тебе объясню, почему у тебя возникла эта проблема").

То, что вы знаете лучше, не свидетельствует о симпатии и понимании. Подразумеваемое знание Вами истины в последней инстанции вызывает у собеседника сопротивление.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Вербальная коммуникация. Средства коммуникации. Естественный язык и иные знаковые системы. Язык и речь.
2. Устноречевая коммуникация: понятие, характеристики, особенности.
3. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды, функции. Типы фиксации письменноречевых произведений.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

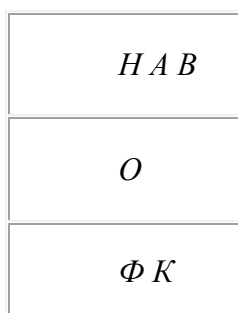
Задание 1. Используя интегральный алгоритм чтения, расскажите о недавно прочитанной книге.

Алгоритм отражает последовательность, в соответствии с которой следует запоминать полезную информацию текста. Перед началом чтения зрительно представьте себе блоки алгоритма.

Блоки алгоритма

1. *Наименование читаемого источника [Н].*
2. *Автор [А].*
3. *Выходные данные: год издания, издательство, номер периодического издания, дата опубликования и т.п. [В].*
4. *Основное содержание: тема, главная идея автора, рассматриваемые проблемы [О].*
5. *Фактография: конкретные факты, имена, даты [Ф].*
6. *Критическая оценка, новизна материала [К].*
7. *Возможность использования на практике [П].*

Для закрепления процесса чтения по интегральному алгоритму, стремления довести его до автоматизма, используйте образное представление в виде геометрических фигур или рисунков, содержащих условные обозначения "блоков алгоритма" например:



П

Задание 2. Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*¹

Задание 3. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.²

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются? Как выполнил Балда свои обязанности?

Задание 4. Определите, какие виды реферативного письма (аннотация, план, реферат и др.) представлены ниже.

- Магнитные бури не считаются грозным явлением природы, хотя они срывают радиосвязь в высоких широтах планеты и нарушают показания компаса.

В настоящее время появились факты, подтверждающие перемены в магнитном поле способны вызвать катастрофы. Одно из таких изменений поля происходит в наши дни.

Исследования ученых показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает.

Исчезновение магнитного поля приведет к радиационному повреждению организмов, а следовательно, к гибели всей биосферы.

- Магнитные бури
- Перемены в магнитном поле
- Исследования ученых
- Угроза биосфере
- Автор данной статьи предлагает нашему вниманию гипотезу об опасном влиянии некоторых изменений магнитного поля на жизнь нашей планеты.

Как отмечает автор, существование Земли связано с наличием защитных функций магнитного поля, расположенного вокруг Земли и предохраняющего биосферу,

¹ Скаженик Е.Н. Деловое общение: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. URL: <http://www.aup.ru/books/m161/>.

² Там же.

поверхность Земли от радиационного облучения ее космическими частицами – протонами и электронами. Автор обеспокоен тем, что в последнее время появились факты, говорящие об ослаблении магнитного поля нашей планеты, растительному и животному миру ее грозит неминуемая опасность, даже гибель.

Подчеркивая огромную важность проблемы, автор призывает задуматься над решением вопроса сохранения защитных функций магнитного поля, спасения биосферы и жизни на Земле.

Задание 5. Напишите заявления, используя форму и соответствующие языковые клише:³

- а) с просьбой разрешить вам академический отпуск;*
- б) с просьбой принять вас на работу;*
- в) с просьбой о выплате вам социальной стипендии.*

Практическое занятие 7.

Тема 7. Психологические аспекты деловой коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Деловое общение – это взаимодействие между людьми, направленное на достижение определенной цели или необходимого результата. Как правило, это взаимодействие происходит в деловой среде, и принимает формы переговоров, вызова на ковер к начальству, обсуждения новых идей или стратегии развития и т.п. Отличительной особенностью данного вида общения является то, что личные отношения не играют решающей роли. Как бы партнеры не относились друг к другу лично, но при ведении переговоров они обязаны прийти к общему соглашению. В противном случае сделка не состоится, что не нужно ни одной из сторон.

Психологи и исследователи данного вида коммуникаций выделяют различные аспекты делового общения, которые влияют на эффективность достижения результата.

Психологические аспекты делового общения

Как известно, любое взаимодействие между людьми происходит по двум каналам: вербальному и невербальному. Психологические аспекты касаются, в основном, невербальных каналов - мимика, жесты, общее психологическое состояние человека и т.п.

Основное правило, которое необходимо соблюдать в процессе делового общения, это при помощи невербальных признаков расположить к себе собеседника. Открытая поза, прямой взгляд глаза в глаза, уверенная речь и жесты, все это производит благоприятное впечатление на собеседника и повышает шансы на успех.

С другой стороны, нужно уметь распознавать невербальные сигналы от собеседника и использовать их в свою пользу. Этим оружием всегда пользуются опытные переговорщики.

Гендерный аспект делового общения

Отдельно выделяют такой аспект делового взаимодействия, как гендерные особенности человека. Данный аспект говорит о том, что процесс общения с женщинами сильно отличается от того же процесса с мужчинами. Это происходит из-за различных психологических особенностей личности, присущих разным полам. Учитывая гендерный аспект общения, можно добиться больших успехов, чем полностью их игнорируя. Например, зная, что мужчина обычно ориентирован на решение конкретных задач, в разговоре с ним лучше концентрироваться на достижении цели. Общаясь с женщиной, лучше уделить большее внимание особенностям процесса, мелким деталям и выгоде, которую получают все участники в случае положительного решения.

Этические аспекты делового общения

Рассмотренные выше аспекты очень важны, и их необходимо помнить и учитывать. Однако не стоит забывать об этической стороне взаимоотношений между людьми. Как бы опрятно человек не выглядел, как бы уверенно он не выражался, но, если его собеседник чувствует дискомфорт и негатив, то вряд ли диалог закончится положительно. Основные принципы этичного поведения в деловых кругах это: ответственность, пунктуальность, грамотность, доброжелательность и др.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Общение как восприятие людьми друг друга. Свойства восприятия.
2. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении.
3. Роль социальных стереотипов в общении.
4. Психологическая культура деловой коммуникации.
5. Правила поведения при речевом взаимодействии.
6. Психологические типы собеседников в коммуникации.

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

Задание 1. Составление психологического портрета собеседника.⁴

Представьте, что вы пишете объявление для сайта знакомств. Напишите о себе, составляя психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми вы могли бы заинтересовать другого человека. При инструктировании необходимо оговорить важность выделения именно психологических, а не эстетических характеристик, тем более наличие (или отсутствие) квартиры, дачи, машины и т.д.

Зачитайте свои объявления. Прислушайтесь к замечаниям, высказанным группой? Согласны ли с ними?

Задание 2. Тренировка взаимопонимания в процессе общения.

Разбейтесь на пары. Один из пары произносит любую фразу: о погоде, о любимой книге и т.д.; другой должен немедленно откликнуться, высказав свое согласие с тем, что сказал первый. Главное – во всем соглашаться, обязательно отражая мысли партнера. Группа следит за тем, чтобы участники диалога не выходили за рамки заданного режима работы, т.е. не стали возражать друг другу.

Задание 3. Управление инициативой.

Вы ведете с кем-то разговор. Ваш собеседник держит нить разговора в своих руках (является в данный момент лидером контакта), вы сейчас пассивный участник разговора – поддакиваете, подаете реплики. Постарайтесь перехватить инициативу, взять в свои руки лидерство. (Это удастся не сразу; очень вероятно, что собеседник будет стремиться удержать лидерство за собой.)

Задание 4. Выбор позиции в процессе общения.

Одному из студентов дается задание провести диалог в роли начальника с «опоздавшим» на работу сотрудником с различных позиций: с позиции «сверху» (над), с позиции «снизу» (под), с позиции «на равных».

Задание 5. «Комплимент». Попробуйте сделать комплименты друг другу. Что нужно при этом помнить? Какой комплимент вам понравился больше? («У тебя красивая блузка». «Ты замечательно выглядишь в этой блузке»). Почему?

Задание 6. Изучите приемы повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров. Можете ли вы предложить свои приемы?

1. Прием «имя собственное» основан на произнесении вслух имени и отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция – расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Прием «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг», а друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента (партнера), что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

3. Прием «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

4. Прием «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания всех проблем клиента (партнера). Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека – потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.

⁴ По материалам книги: Михайленко О.И., Кагермазова Л.Ц., Багова Р.Х. Психология делового общения: учебно-методическое пособие. – Нальчик, 2013. – 174 с.

5. Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

В случае затруднения обратитесь к учебнику Самыгина С.И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – М.: Кнорус, 2012. – 440 с.

Практическое занятие 8.

Тема 8. Виды коммуникации. Устная речевая коммуникация

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Язык оказывает огромное влияние на мышление и поведение индивида. Единицами вербальной коммуникации являются высказывание и дискурс. Речевой акт представляет собой целенаправленное речевое поведение в соответствии с принятыми правилами. Вербализованным результатом акта, продуктом речевого действия является высказывание. Высказывание по форме, строевым характеристикам, в основном, совпадает с предложением. Однако высказывание имеет более широкие коммуникативные возможности, чем предложение.

Говорение – это вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется устное вербальное общение. Результатом говорения является создание продукта этой деятельности – высказывания.

Говорение осуществляется в формах монологической и диалогической речи.

Деловая беседа. Телефонный разговор. Этикет телефонного разговора. Переговоры.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Свойства и ситуативная обусловленность устной речевой коммуникации.
2. Говорение как вид речевой деятельности.
3. Слушание как вид речевой деятельности.
4. Понятие обратной связи.
5. Умения, необходимые для эффективной передачи и восприятия информации в деловом общении.
6. Способы эффективного говорения и слушания.
7. Помехи и барьеры эффективного говорения и слушания.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Выполните тест «Качества, важные для общения». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.

Познакомьтесь с перечнем качеств и укажите, какое из них, на ваш взгляд, наиболее важно для успешного общения, какое вы поставили бы на второе, третье и т.д. место. Затем оцените степень развитости каждого из них лично у вас по пятибалльной шкале (5 – очень развито, 4 – хорошо развито, 3 – развито удовлетворительно, 2 – развито плохо, 1 – практически отсутствует). Подумайте, какие шаги вы предпримете для развития того или иного необходимого в общении качества.

ЭМПАТИЯ. Умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека, воспринимать его поступки с его же позиции.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ. Способность не только сочувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию к другим людям, умение понимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать другого человека.

АУТЕНТИЧНОСТЬ. Умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

КОНКРЕТНОСТЬ. Отказ от общих рассуждений, многозначительных и непонятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях и действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.

ИНИЦИАТИВНОСТЬ. Склонность к активной деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие. Способность по собственной инициативе устанавливать контакты.

НЕПОСРЕДСТВЕННОСТЬ. Умение говорить и действовать напрямую, открыто демонстрировать свое отношение к возникающим проблемам.

ОТКРЫТОСТЬ. Готовность открыть другим свой внутренний мир, твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими.

ПРИНЯТИЕ ЧУВСТВА. Отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение выразить готовность принять эмоциональные переживания со стороны партнера по общению, при этом не стремясь навязать ему свои чувства.

КОНФРОНТАЦИЯ. Умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным осознанием своей ответственности. Готовность в случае несовпадения мнений пойти на противостояние, но не с целью запугивания партнера, а с надеждой установить подлинно честные отношения.

САМОПОЗНАНИЕ. Исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление воспользоваться для этого помощью окружающих, готовность принять от них любую информацию о том, как они воспринимают тебя.

Задание 2. Выполните тест «Ваш уровень общительности». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.

Тест помогает оценить вашу коммуникабельность, степень корректности в отношениях с коллегами, друзьями, членами семьи.

На каждый из вопросов следует отвечать быстро и однозначно: «Да» (2 очка), «Нет» (0 очков), «Иногда» (1 очко).

1. Выбивает ли вас из колеи ожидание деловой встречи?
2. Вызывает ли у вас смущение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на конференции, собрании, совещании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока становится невмоготу?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, в котором вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу (уточнить время, ответить на вопрос о расположении чего-либо и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Промолчите ли вы, если в кафе (столовой, ресторане) вам подадут явно недоброкачественное блюдо?
9. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
10. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочтете ли вы отказаться от намерения купить товар (билеты) или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
11. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
12. Боитесь ли вы участвовать в комиссии по рассмотрению каких-либо конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений искусства и никаких чужих мнений на этот счет вы не примете. Так ли это?
14. Предпочитаете ли вы промолчать и не вступаете в спор, когда слышите где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в той или иной учебной теме?

16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Подсчитав сумму очков, определите категорию, к которой вы тяготеете.

32-30 очков. Вы явно некоммуникабельны, и это не только ваша беда, так как страдаете и вы, и ваши близкие. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

29-25 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить ситуацию.

24-19 очков. Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой ситуации чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

18-14 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими людьми, спокойно отстаиваете свою точку зрения, но шумных компаний не любите, а многословие вызывает у вас раздражение.

13-9 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите быть в центре внимания и высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Вам не хватает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании эти недостатки можно исправить.

8-4 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Желание общаться бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех событий, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, высказываетесь по любому поводу, берётесь за любое дело, хотя не все можете довести до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к Вам с некоторой опаской и недоверием.

3-0 очков. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно именно Вы часто становитесь причиной разного рода конфликтов. Вы вспыльчивы, обидчивы и необъективны. Вашим коллегам по работе и близким трудно с вами, и над этим стоит подумать.

Задание 3. «Другими словами».

Цель упражнения – тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу:

- «Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков» –
- «На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе»;
- «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;
- «Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова, и т.д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Задание выполняется на время: чья команда быстрее передаст фразу.

Обсуждение:

– Кому насколько сложно было выполнять это задание? С чем конкретно связаны затруднения: с недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их,

необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, с чем-то еще?

– В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?

Задание 4. «Фотография». Объедините в устном комментарии (1–2 минуты, 4–6 фраз) логически содержание следующих фотографий с темами (рис.1):

- детская близорукость,
- озоновая дыра,
- динамика дорожно-транспортных происшествий,
- разведение страусов в Нигерии,
- лесные богатства России,
- наследственность и таланты человека,
- таблица Менделеева,
- успехи современной генетики,
- распространение СПИДа по планете,
- протезирование зубов,
- проблема разоружения,
- архитектура Индии,
- обучение в театральном институте,
- военная реформа.

Для облегчения задачи можно воспользоваться приемом аналогии или противопоставления.



Рис.1. Исходная фотография для выполнения упражнения

Например, на фотографии изображен железнодорожный вокзал, платформа, пассажиры с багажом, сажающиеся в пригородную электричку (рис. 2).



Рис. 2. Исходная фотография для выполнения упражнения

Тема: «Вторая мировая война».

Приём противопоставления: *«Сейчас на земле осталось уже очень мало людей, которые помнят Вторую мировую войну. А ведь это было ужасное время! Люди голодали, многие страны лежали в руинах, фабрики не работали, железные дороги были разрушены. Какое счастье, что мы с вами живем в мирное время и знаем о Второй мировой войне только по книгам или кинокартинам. Наши фабрики работают, мы не голодаем, железные дороги в полном порядке и мы можем уехать куда хотим».*

Тема: «Собачка».

Приём аналогии: *«На предложенной фотографии мы видим пригородную электричку и пассажиров, спешащих в выходной день выехать на свои дачи. Несомненно, некоторые вывозят с собой и своих любимцев – кошек и собак, которым, как и людям, тоже полезно подышать свежим воздухом. Но одно дело – везти не только массу поклажи, но еще и громадного сенбернара и совсем другое – крохотного терьерчика, весящего не более трех килограмм. Поэтому дальновидные дачники приобретают не кого попало, а так называемых «сумочных» собачек, например, терьера».*

Задание 5. Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».

Задание 6. Вспомните какой-либо разговор между Вами и Вашим руководителем (научным руководителем, заведующим отделом, начальником цеха, директором фирмы и т.п.), в котором можно обнаружить мотивирующий эффект. Какими приемами он достигался: использованием критики, оценкой Вашей работы, формой постановки задания, формой ответа на Ваши вопросы, чем-то еще? Опишите эти приемы.

Задание 7. Ниже приведен отрывок из повести Л. Славина «Подставное лицо» - разговор между оперативным сотрудником железнодорожной милиции Денисовым и дежурной по камере хранения. Можно ли оценить этот диалог как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?

-Вчера была выемка вещей из ячеек? - спросил Денисов.

-А как же!
 -Ячеек освободили много?
 -Полно...
 -А из восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?
 -Сейчас,- дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. - Точно, изымали...
 -Что там лежало, в ячейке?
 -Портфель и целлофановый пакет.
 Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:
 -Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?
 Палец дежурной скользил по строчкам.
 -Когда изымаем, шифр обязательно указываем, - она поправила очки. -
 Пожалуйста... Шифр «Б-042».

Задание 8. Сравните приведенные ниже высказывания, содержащие критическую оценку деятельности сотрудника. Оцените их с точки зрения соблюдения правил проведения проблемной беседы. Рассмотрите эти высказывания с точки зрения их мотивирующего воздействия на работу сотрудника.

Высказывание 1: «Я вижу, Сергей, что твоя работа над новой математической игрой для детей движется по графику. Это редко случается в нашей фирме, а программы отлично сделаны и с педагогической точки зрения. Мне это подтвердили учителя, которые уже использовали эти программы. Правда, наши конкуренты тоже оживились в последнее время. Может быть, есть смысл внести некоторые изменения в нашу компьютерную графику? Я хотел бы, чтобы ты в ближайшее время обсудил с коллегами возможные перемены. Я не сомневаюсь, что у тебя возникнут конструктивные предложения».

Высказывание 2: «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?»

Задание № 9. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.

- А. Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:
- «Говорите».
 - «Да».
 - «Слушаю вас».
 - Назовете свою фирму и затем «Добрый день».
- Б. До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?
- В. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:
- увидев, расскажете ему;
 - напишете записку и положите на его стол;
 - попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
 - попросите перезвонить.
- Г. Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее:
- «Могу ли я вам помочь?»
 - «Чем я могу вам помочь?»
- Д. Позвонивший высказывает претензию, в которой вы не виноваты. Ваш ответ:
- «Это не моя ошибка»;
 - «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;
 - «Давайте разберемся»;
 - «Нет, вы не правы»;
 - «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
 - «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

Е. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение всех вопросов. Вы должны:

- а. вникнуть в его вопрос и дать ответ;
- б. постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

Задание 10. *Какие записи и где стоит сделать до начала телефонного разговора и после его окончания?*

При ответе вам может помочь заранее подготовленный бланк подготовки телефонного звонка:

Сначала подготовься, потом звони!

Цели:

Чего я хочу достичь разговором?

Каковы мои общие и промежуточные цели?

Кому я хочу позвонить? (Фамилия/функция, номер телефона)

Когда я хочу позвонить? (Утром, в обед, вечером...)

Какие вопросы я хочу задать?

Документация:

Какие документы мне потребуются?

Какие документы ему потребуются?

Для ускоренной подготовки одного или нескольких разговоров вы можете пользоваться «План дня», помечая в нем вопросы, подлежащие выяснению по телефону.

Телефонные контакты _____					
Дата _____					
Разговор	Партнер	Тема, повод	№ телефона	Приоритетность	Контроль исполнения

Задание 11. Проведите игру «Вам звонят», определив роли говорящих, их личностные и профессиональные характеристики, тему разговора и соответствующие средства общения (этикетные формулы, функционально-смысловые единицы и т.д.). Выберите жюри, которое сможет дать оценку эффективности разговора и каждому исполнителю.

Задание 12. Какие советы по ведению деловых переговоров вы использовали бы в первую очередь в собственной практике и почему? Главное правило ведения переговоров – разграничение между существом проблемы и отношениями сторон.

Жесткий подход (позиционный торг) предполагает излишне твердую позицию участников переговоров.

Критерии значимости переговоров – рыночная цена, подсчет затрат, известные аналоги, профессиональные нормы, эффективность и т.п.

Мягкий подход предполагает обсуждение предмета переговоров без споров и конфликтов, по-джентльменски.

Принципиальные переговоры (по существу) предполагают объективную оценку каждой позиции и вынесение согласного решения.

Задание 13. Используйте речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи:

- А. Показать заинтересованность в словах собеседника.
- В. Попросить дополнительных разъяснений.
- С. Сделать вывод, предложить вариант резюме.
- Д. Дать оценку ситуации.
- Е. Отказать партнеру в поддержке.
- Ф. Перенести решение вопроса на более поздний срок.

- Г. Выразить несогласие с позицией партнера.
- Н. Одобрить позицию собеседника.
- И. Признаться в своей некомпетентности.
- К. Вежливо отклонить спорное предложение.

Задание 14. Внимательно прочитайте приведенные далее положения и остановитесь на тех, с которыми вы не согласны. Аргументируйте свое отношение.

А. Старайтесь быть кратким, но не экономьте на необходимых фактах и аргументах.

В. Постоянно направляйте беседу по нужному руслу, не давайте собеседнику «увести» вас от темы.

С. Склоняя собеседника к своей точке зрения, говорите как можно больше, не давая возразить себе.

Д. Не давайте собеседнику делать вам замечания, которые, по мнению многих бизнесменов, затрудняют беседу.

Задание 15. Обсудите следующие ситуации:

А. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- а) утверждения,
- б) вопросы.

Б. В ваш адрес сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше:

- а) дать моментальный и эффективный отпор;
- б) сделать паузу перед ответом.

В. Переговоры все время прерываются по вине вашего собеседника: звонит телефон – он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги – он уделяет им максимум внимания. Какова ваша реакция?

- а) вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи;
- б) вы показываете поведением свое недовольство;
- в) вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться.

Задание 16. Игра-тренинг «Журналист».

Цель – сформировать умение собирать наиболее полную, объективную информацию о партнере по переговорам.

Процедура. Руководитель предлагает всем участникам разделиться на партии.

Инструкция. Вы – тележурналист. Сегодня вечером вы должны представить в программу «Вечер знакомств» объективную информацию о человеке, сидящем перед вами. Времени у вас мало. Возьмите у него интервью, а потом представьте группе. На интервью – 3 минуты, на представление – 2 минуты.

Затем вы меняетесь ролями. Каждая пара по очереди знакомит группу со своим партнером.

Анализ ситуации.

- А. Все ли согласны с таким представлением?
- Б. Кто хочет о себе что-либо добавить?
- В. Какие выводы вы можете сделать о результатах интервью?

В процессе анализа можно подвести членов группы к формулировке основных алгоритмов изучения партнера при подготовке и ведении переговоров:

- А. Что представляет собой партнер?
- Б. Как он выглядит?
- В. Какие у него вкусы?
- Г. Что для него наиболее важно в жизни?
- Д. Какие у него интересы?
- Е. Какие у него особенности? И т.д.

Задание 17. Запишите на аудио- или видеопленку какую-либо передачу на актуальную тему, представляющую одну из разновидностей диалогической

коммуникации (интервью, деловая беседа и др.), и оцените свои умения говорения, сформированные на основе слушания. Для этого выполните следующие задания:

- * задержите в памяти содержание устной информации;
- * воспроизведите спустя некоторое время в нормальном темпе усвоенную информацию с необходимыми изменениями;
- * передайте содержание чужой речи с элементами оценки;
- * присоединитесь к чьей-либо точке зрения;
- * обобщите информацию, воспринятую в диалоге, и передайте ее в высказывании;
- * сравните, насколько полученный результат точно передает исходный материал.

Задание 18. Запишите на аудио- или видеопленку какую-либо передачу на актуальную тему, представляющую одну из разновидностей диалогической коммуникации (интервью, деловая беседа и др.), и оцените свои умения говорения, сформированные на основе слушания. Для этого выполните следующие задания:

- * задержите в памяти содержание устной информации;
- * воспроизведите спустя некоторое время в нормальном темпе усвоенную информацию с необходимыми изменениями;
- * передайте содержание чужой речи с элементами оценки;
- * присоединитесь к чьей-либо точке зрения;
- * обобщите информацию, воспринятую в диалоге, и передайте ее в высказывании;
- * сравните, насколько полученный результат точно передает исходный материал.

Практическое занятие 9.

Тема 9. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды и функции

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Представления о вербальной коммуникации как общении людей в процессе их совместной деятельности подразумевают две формы общения – устную и письменную. Но если в устноречевой коммуникации мы обращаем внимание на специфическую речевую деятельность говорящего и слушающего, то в письменноречевой внимание акцентируется на ролях пишущего и читающего.

Главная цель овладение навыками и умениями письменной речи – развитие умений фиксировать устную (собственную или чужую) и письменную (чужую) речь для последующего использования в коммуникативных актах.

Функции письменноречевой коммуникации:

1. Функция сообщения реализуются всеми письменными текстами. Они могут нести развлекательную, информационную, агитационную нагрузку (см. целевые установки речи).
2. Волюнтаривная функция присуща текстам деловой переписки, рекламно-информационным текстам, преследующим цель немедленно вызвать ответную реакцию (совершение поступка) и т.д.
3. Эмотивная и эстетическая функция присуща как художественным текстам, вызывающим определенное эмоциональное состояние читателя, прогнозируемое автором, так и научно – популярным, публицистическим, учебным текстам (см. модель Р.О. Якобсона).

Типы письменных высказываний можно подразделить на ряд групп в соответствии с функцией и употреблением стилистических приемов:

- 1) диктант или самодиктант. Предполагает дословную передачу мыслей, т.к. фиксирует материал без искажений и изменений;
- 2) изложение. Отличается от диктанта тем, что мысль фиксируется с изменением первоисточника. Этот тип письменноречевого высказывания реализует несколько целей: демонстрирует понимание и запоминание воспринимаемой информации; вырабатывает навыки ориентации в тексте, определения смысловых центров, выявления логики последовательности фактов, событий, явлений и т.д.; дифференцирует воспринятую информацию; демонстрирует четкость, последовательность, выразительность изложения воспринятой информации;
- 3) конспект – один из видов аналитико-синтетической переработки текста, заключающийся в выборе из текста опорных слов или предложений, несущих основное смысловое содержание. Конспект предполагает анализ прочитанного материала и его изложение с собственными замечаниями и комментариями. Конспект должен быть так написан, чтобы в последующем человек мог воспроизвести текст разной степени развернутости;
- 4) реферат – лаконичное изложение основных мыслей текста-источника,

включающий их систематизацию, обобщение и оценку. Одна из распространенных форм реферата – резюме. Реферат представляет собой компрессивное изложение основных положений, в которое не включаются второстепенные факты и детали;

5) аннотация – краткое, максимально сжатое связное изложение основного содержания текста–источника с целью ориентации реципиента, сообщения ему главных сведений о заключенной в тексте информации, ее направленности, ценности и назначении;

6) сочинение в форме описания, повествования, рассуждения – более сложный продуктивный вид письменной речи, который предполагает письменную передачу впечатлений автора от фактов, явлений, событий, предметов и их признаков. Сочинение – творческий вид письменноречевой деятельности;

письмо как форма письменного сообщения. Общение при помощи писем осуществляется между людьми с разными целями и в разных сферах..

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Навыки и умения при овладении компетенций в письменной речи.
2. Составление качественных конспектов.
3. Виды чтения.
4. Профессиональная коммуникация в научных произведениях.
5. Правила составления справочно-библиографического аппарата и правила оформления цитат.
6. Письмо как вид речевой деятельности.
7. Бытовые и деловые письма.
8. Реклама как вид социальной и деловой коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Прочитайте данные слова и словосочетания. Укажите те из них, которым свойственна окраска официально-делового стиля.

Воздать должное, нетрудоспособность, жилищный фонд, извлекать квадратный корень, принять к исполнению, страховой полис, быстро, надлежащий, предписывать, чудесный случай, проводить исследование, ходатайствовать, обвинительный приговор, поставить на вид, социология, установленный порядок, единовременное пособие, посоветовать, прямые обязанности, прогулка, соглашение, несоблюдение, дипломная работа, просрочка, ответчик.

Задание 2. В приведенных предложениях найдите устойчивые глагольно-именные сочетания, характерные для официально-делового стиля. Где это возможно, замените их глаголами.

1. Завод завершает освоение новой модели трактора.
2. Коллектив предприятия взял обязательство удвоить выпуск продукции за год.
3. Особое внимание на фабрике уделяется необходимости в кратчайшие сроки произвести освоение нового оборудования.
4. Рабочие завода выражают полную уверенность, что им удастся добиться своевременного выполнения заказа.
5. Для включения сигнализации необходимо произвести повертывание рычага.
6. За отчетный период было проведено обследование деятельности комбината.

Задание 3. Прочитайте шуточный текст из "Литературной газеты". Найдите канцеляризмы. Попробуйте пересказать этот текст с помощью нейтральной или разговорной лексики.

Порча хорошего настроения

Осуществив возвращение домой со службы, я проделал определенную работу по сниманию шляпы, плаща, ботинок, переодеванию в пижаму и шлепанцы и усаживанию с

газетой в кресло. Жена в этот период времени претворяла в жизнь ряд мероприятий, направленных на чистку картофеля, варку мяса, подметание пола и мойку посуды.

По истечении некоторого времени она стала громко поднимать вопрос о недопустимости моего неучастия в проводимых ею поименованных мероприятиях. На это с моей стороны было сделано категорическое заявление о нежелании слушания претензий по данному вопросу ввиду осуществления мною в настоящий момент, после окончания трудового дня, своего законного права на заслуженный отдых.

Однако жена не сделала соответствующих выводов из моих слов и не прекратила своих безответственных высказываний, в которых, в частности, отразила такой момент, как отсутствие у меня целого ряда положительных качеств, как-то: совести, порядочности, стыда и проч., причем как в ходе своего выступления, так и по окончании его занималась присвоением мне наименований различных животных, находящихся в личном пользовании рабочих и колхозников.

После дачи взаимных заверений по неповторению подобных явлений нами было приступлено к употреблению в пищу ужина, уже имевшего в результате остывания пониженную температуру и утратившего свои вкусовые качества.

Вот так у нас порой еще допускается порча хорошего настроения, а также аппетита.

Задание 4. Оформите вступительную часть заявления: от кого и кому оно адресовано. В случае затруднений при написании окончаний фамилий.

1. От кого подано заявление? (Константин Живаго; Булат Окуджава; Николай Жерех, Сергей Жук, Михаил Фоменко; Евгений Крыса; Петр Горло.)

2. Кому адресовано заявление? (Наталья Седых, Антонина Венда; Мария Мицкевич; Светлана Карась; Анна Шевченко; Елена Ремесло.)

Задание 5. Выполните тест «Как вы относитесь к бумажному потоку»

По оценкам некоторых экспертов, не менее четверти документов, циркулирующих в государственной сфере управления, содержит излишнюю и даже бесполезную информацию. Это явление напрямую зависит от квалификации тех, кто создает документы или отвечает на них. Разработчики теста считают, что есть четыре типа «бумажных неудачников», которые не владеют на должном уровне всеми элементами письменной речи.

«Суперисполнитель». Каждое утро «бросается» на папку с входящей корреспонденцией, как на врага, и не разгибается до тех пор, пока внимательнейшим образом не изучит все письма, отчеты и докладные записки и не переправит их в папку с исходящей. В душе он считает себя отличным работником и искренне обижается, что его почему-то не повышают в должности.

«Распасовщик». Доводит до абсурда принцип делегирования обязанностей, напоминая центрального нападающего, который, вместо того чтобы организовать атаку и самому идти на штурм ворот, стремится поскорее избавиться от мяча, пасуя его кому попало. Однако ему нередко приходится выслушивать упреки по поводу низкого качества документации, составление которой он передоверил не вполне компетентному сотруднику.

«Антибюрократ». Изображает из себя идейного борца с бумажками и потому утверждает, что 99 % поступающей к нему корреспонденции – мусор, пригодный лишь для свалки. Надо отдать должное «антибюрократу» – слова у него не расходятся с делом. Подавляющую часть корреспонденции он, едва взглянув на нее, отправляет прямым в корзину.

«Волокитчик». Питает искреннее отвращение к бумажной работе и проводит за столом минимум времени, постоянно откладывая просмотр корреспонденции. Увы, даже самое активное участие в производственной деятельности не спасает его от недовольства начальства. Причина – постоянное запоздание отчетности из его подразделения и

медленная реакция на важнейшие документы, которые он удосужился взять в руки лишь тогда, когда срок ответа на них давно истек.

Предлагаемый тест позволяет проверить, какому типу в большей мере соответствует ваша манера работы с документацией.

Ответьте на вопросы, выбрав один из вариантов ответов:

- совершенно справедливо
- пожалуй, справедливо
- не совсем так
- совершенно так

Группа 1.

1. Когда у меня много неотложной работы, я часто откладываю новые бумаги в сторону.

2. Когда я не слишком загружен прочими бумагами, я обрабатываю большую часть бумаг сам.

3. Я сам разбираю корреспонденцию, потому что больше с ней никто не справится, а неп прочитанные бумаги меня раздражают.

Группа 2.

1. Мне приходится преодолевать внутренне сопротивление, когда я поручаю подчиненному подготовить важный документ.

2. Большую часть документации по менее важным вопросам готовят мои подчиненные.

3. Я обращаюсь за помощью к другим только в том случае, когда возможность служебных неприятностей становится весьма реальной.

Группа 3.

1. Меня раздражает, что приходится тратить время на бумажную рутину, и, когда я занят, бумаги отодвигаются в сторону.

2. Я не считаю себя обязанным отвечать на каждую бумажку, адресованную мне.

3. Я не считаю, что объем и характер служебной переписки отражают успешность моей работы и мое положение в нашей организации.

Группа 4.

1. Когда я сталкиваюсь с кризисной ситуацией, мне не хватает времени, чтобы зафиксировать ее в документах.

2. Лишь мысль о возможных неприятностях может заставить меня дописать служебный доклад.

3. Пока у меня есть более важные дела, я откладываю рутинную документацию в сторону.

Подсчитайте набранные вами баллы.

За каждый ответ «совершенно справедливо» – 3 балла, «пожалуй, справедливо» – 2 балла, «не совсем так» – 1 балл, «совершенно не так» – 0 баллов.

Суммировать баллы нужно отдельно по четырем группам утверждений.

Если вы набрали 7 баллов по первой группе утверждений, то вы, скорее всего, «суперисполнитель», а поэтому склонны делать сами большую, чем необходимо, долю бумажной работы, недогружая своих подчиненных. Если вы к тому же набрали немало баллов (5 и более) по четвертой группе, значит, вам присущи еще и черты «волочитчика». Это означает, что ваша репутация и карьера под угрозой. Правда, кое-кому из высшего начальства нравится ваша постоянная занятость, но это отнюдь не гарантирует продвижение по службе и уважение коллег.

Если вы набрали 7 баллов и более по второй группе утверждений, то вы, скорее всего, «распасовщик». Конечно, делегирование обязанностей – одно из важнейших правил современной науки об управлении. Между тем не следует забывать о необходимости учить и контролировать тех, кому передаются те или иные задания.

Если вы набрали *7 баллов и более по третьей группе утверждений*, значит, вам присущи черты «антибюрократа» и вы склонны игнорировать важность бумажной работы. Такие привычки могут дорого обойтись, если в вашей организации объем работы с документами велик и ей придается большое значение. Поэтому вам стоит либо пересмотреть свое отношение к «бумажкам», либо поискать себе место в организации, где такой работы меньше.

Если вы набрали *7 баллов и более по четвертой группе утверждений*, значит, вы «волокитчик» и обречены постоянно выслушивать упреки начальства за задержку различных документов. Выручить вас могут лишь более дифференцированный подход к входящей документации и более широкое использование делегирования.

Если количество баллов, набранное вами по *всем четырем группам утверждений, примерно одинаково и колеблется в границах 3–5*, это можно считать свидетельством разумного отношения к деловому письму и отсутствия у вас ярко выраженных черт «бумажных неудачников».

Задание 6. Проанализируйте любой письменный рекламно-информационный текст (объявление, плакат, листовка, буклет, каталог, проспект и т.д.), распространенный в профессионально-деловом общении, по следующим параметрам:

- * учет потребностей целевой аудитории;
- * аргументы в пользу предмета рекламы;
- * новизна привлекаемой информации;
- * экономия языковых средств (максимум информации, минимум слов);
- * современный дизайн.

Практическое занятие 10.

Тема 10. Невербальная коммуникация.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей. Невербальные средства коммуникации выражаются в одежде, причёске, мимике, позе, окружающих человека предметах. Распознавание и понимание подобного поведения способствует достижению наивысшей степени взаимопонимания. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.

Невербальная коммуникация (общение) – это вид коммуникации, состоящий в обмене информацией между субъектами речевого акта без помощи вербальных (речевых) средств.

Особенности невербального общения:

- 1) ситуативная обусловленность;
- 2) синтетичность;
- 3) произвольность, спонтанность;

Глубокое и обстоятельное рассмотрение невербальной коммуникации достигается через раскрытие ее основных форм и способов, к которым относятся:

- кинесика – совокупность жестов, поз, телодвижений;
- такесика – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания и другие прикосновения к телу собеседника по коммуникации;
- сенсорика – совокупность чувственных восприятий, основывающихся на информации от органов чувств;
- проксемика – способы использования пространства в процессе коммуникации;
- хронемика – способы использования времени в процессе коммуникации.

В процессе коммуникации произнесенное слово никогда не может являться нейтральным, т.к. смысл высказывания меняется в зависимости от интонации, ритма, тембра, фразовых и логических ударений. Эти звуковые элементы передачи информации получили название паралингвистических средств. Исследователи выделяют следующие акустические средства, сопровождающие, дополняющие и замещающие звуки речи: темп, высота, громкость, скорость, ритмичность, паузы, интонацию, покашливание, вздохи, стоны, тембр и др.

Паравербальные средства – совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, приносят в нее дополнительные значения. Именно с помощью голоса передаются основные эмоции – страх, гнев, радость, удивление и эмоциональные состояния – доброжелательность, тревожность, уверенность, заинтересованность.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Компоненты структуры невербального поведения.
2. Паралингвистические особенности НК.
3. Психологический «детектор лжи».
4. Внешние проявления эмоциональных состояний.
5. Анализ экспрессии человека.
6. Возможность «программирования пространства».
7. Зоны и дистанции общающихся партнеров.
8. Виды жестов. Жестовая активность.

9. Общие правила «чтения» позы.
10. Невербальные сообщения, их функции.
11. Невербальные сигналы у людей, представляющих разные культуры.

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

Задание 1. Объясните смысл устойчивых сочетаний, распределите их по группам:

1) относящиеся к жестам; 2) относящиеся к мимике; 3) относящиеся к позам.

Заглядывать в глаза; повесить нос; показать нос; превратиться в слух, разводить руками; смотреть, открыв рот; стоять фертом; строить глазки; чесать затылок.

Задание 2. Установите характерное для русской культуры соответствие между невербальными средствами и их значениями.

Невербальные средства Значения

Не знаю; надо подумать Рука поднята на уровень груди, пальцы направлены вверх и совершают покачивающие движения к себе

Рад встрече Пожимание плечами

Иди ко мне Подкручивание пальцем у виска

Ты хорошо, точно сказал Поднятый вверх большой палец

Ты не в своем уме Руку или руки ладоням вверх про-тягивают навстречу собеседнику

Вот он! Взмах кистью руки сверху вниз

До свиданья! Вытягивание руки по направлению к предмету

Задание 3. Интерпретируйте невербальные средства коммуникации.

1. Движения руки по направлению к лицу, стремление во время диалога прикрыть рот рукой. 2. Сведенные брови, напряженный взгляд в одну точку, опущенные уголки губ.

3. Скрещенные на груди руки, приподнятые плечи, прямая спина, ноги на ширине плеч. 4. Человек сидит, его голова опущена, плечи свободны, руки на животе, ноги вытянуты.

Задание 4. Опишите и продемонстрируйте жесты, выражающие удовольствие, печаль, растерянность, неуверенность, радость.

Задание 5. Опишите, как выглядят позы:

1) готовности к конструктивному диалогу,

2) готовности слушать собеседника;

3) обсуждению проблемы; нерешительности;

4) самодовольства.

Задание 6. Приведите примеры трех жестов-символов. Составьте высказывания с описанием жестов-символов.

Задание 7. Опишите четыре любых жеста, сопровождающих речь. Прокомментируйте их возможные значения. Запишите высказывания, которые могли бы сопровождаться этими жестами.

Задание 8. Составьте описание речевого поведения кого-либо из известных вам людей, включите в текст описание типичных для него жестов.

Задание 9. Прочитайте рассказ А.П. Чехова «За двумя зайцами погонишься, ни одного не поймаешь» и выпишите из него все невербальные средства общения, охарактеризуйте значение этих средств.

Задание 10. Прочтите отрывок из романа Д. Дефо «Робинзон Крузо», в котором описывается сцена знакомства главного героя и Пятницы. Покажите, как отражена специфика невербального поведения собеседников, говорящих на разных языках.

Тут я заметил, что он весь дрожит, как в лихорадке: бедняге, очевидно, считал себя моим пленником. <...> Тогда я опять поманил его к себе и вообще старался ободрить его как умел. Он подходил все ближе и ближе, через каждые десять-двенадцать шагов падая на колени и знак благодарности за спасение его жизни. Я ласково ему улыбался и продолжал манить его рукой. Наконец, подойдя совсем близко, он снова упал на колени, поцеловал землю, прижался к ней лицом, взял мою ногу и поставил ее себе на голову.

Последнее, по-видимому, означало, что он клянется быть моим рабом до гроба. Я поднял его, потрепал по плечу и всячески старался показать, что ему нечего бояться меня. <...>

Проспав или, вернее, продремав около получаса, он проснулся и вышел ко мне. <...> Как только он меня увидел, он подбежал и распростерся передо мной, выражая всей своей позой самую смиренную благодарность и производя при этом множество самых странных телодвижений. Припав лицом к земле, он опять поставил себе на голову мою ногу и всеми доступными ему способами старался доказать мне свою бесконечную преданность и покорность и дать мне понять, что с этого дня он будет мне слугой на всю жизнь. Я понял многое из того, что он хотел мне сказать и, в свою очередь, постарался объяснить ему, что я им очень доволен.

Задание 11. Подготовьте рефераты по следующим темам:

1. Невербальные средства в деловом общении.
2. Национальные особенности невербальной коммуникации.

Практическое занятие 11.

Тема 11. Невербальные элементы профессиональной коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенций УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Значение невербальных сигналов в осуществлении коммуникаций трудно переоценить. По некоторым сведениям, в процессе общения людей от 60 до 80% организационных коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств передачи информации и только 20-40 % информации передается с помощью слов.

Невербальное общение сопровождает выполнение специалистом его основных функций: принятие решений, координацию работ подчиненных, налаживание связей с внешним окружением организации, применение дисциплинарных процедур и мотивация работников, улаживание конфликтов, прием и передачу информации, проведение собраний, совещаний и переговоров. При этом нетрудно увидеть, что вся деятельность специалиста предполагает общение в качестве важнейшего элемента достижения успеха. Также очевидно, что навыки и опыт невербального общения определяют искусство и результативность его деятельности.

Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности специалистов чрезвычайно велика. Человек не может разговаривать, оставаясь неподвижным: не жестикулируя и не меняя выражения лица. Игнорирование этих кинетических элементов лишает речь эмоциональности, разрушает ее логический ход, делает в определенных случаях бессмысленной. Поэтому при общении незнание характерных основ невербального поведения затрудняет взаимопонимание, приводит к недоразумениям, а грамотное речевое поведение современного специалиста (прежде всего устная речь), дополненное корректным невербальным поведением, является показателем успешности и эффективности его деятельности.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Невербальная коммуникация в профессиональной сфере.
2. Интерпретации сигналов мимики. Трактовка взгляда.
3. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника. Жесты в профессиональной коммуникации.
4. Голос в невербальных коммуникациях. Интерпретация человеческого голоса в профессиональной коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. По расположению человеком своего тела в пространстве по отношению к собеседнику можно судить о его эмоциональном состоянии. Так позу закрытости можно определить, когда человек складывает руки на груди, пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места пространстве. Примите позу: раздумья; заинтересованности в собеседнике; желания заявить о себе; кокетства; осуждения; уверенности.

Задание 2. Упражнение «Мимическое реагирование на вопрос».

Студентам предлагается мимически отреагировать в ответ на вопрос: «Как себя чувствуете?» следующим образом: «Спасибо, хорошо», «Плохо», «Затрудняюсь ответить», «Очень хорошо живу», «Ужасно, хуже не бывает», «50 на 50». Пользоваться языковыми средствами при этом нельзя, жесты допускаются в минимальной мере.

Задание 3. Упражнение «Различение интонации».

1. Произнесите свое имя с разными интонациями. Посмотрите, как влияет интонация на восприятие.

2. Произнесите фразу: «Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса к окружающим» с разными интонациями (назидания, жалобы, заискивания, пренебрежения и злости).

3. Произнесите фразу: «Дело случая, будут ли у нас в жизни хорошие друзья или нет», – стараясь вызвать протест, интерес сожаление и т. д.

Задание 4. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.⁵

1. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров).

2. [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф.М. Достоевский).

3. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак).

4. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

5. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой).

6. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг).

7. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров).

Задания 5. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?⁶

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

⁵ Психология общения: программа / сост. Бобро Т.П., Нижний Новгород, 2012. URL: <http://www.studfiles.ru/preview/1848056/page/2/>.

⁶ На материале книги: Сапогова Е. Е. Задачи по общей психологии: учебное пособие. — М.: Аспект Пресс, 2001. — 447 с.

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал – книги нет, как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Практическое занятие 12.

Тема 12. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в профессиональной деятельности

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Коммуникативный барьер – это те обстоятельства, факторы, которые затрудняют общение или заметно снижают его эффективность. Выделяются коммуникативные барьеры разного вида:

- **интерпретационный**, обусловленный невозможностью адекватно воспринимать сообщение;
- **селективный**, связанный с информационной перегрузкой и ведущий к неполному, избирательному восприятию сообщения;
- **эмоциональный**, вызванный пристрастиями, оценками, предубеждениями;
- барьер компетенции, возникающий из-за **недостатка знаний**, и др.

Особую группу образуют барьеры, относящиеся к условиям осуществления коммуникации, например, географический, ведомственный, государственный, экономический⁷.

Н.М. Тимченко к основным причинам, затрудняющим передачу информации, относит следующие: неточность высказывания; несовершенство перекодирования мысли в слова; неуместное использование профессиональных терминов; чрезмерное использование иностранных слов; наличие смысловых разрывов и скачков мысли; витиеватость мысли; наличие логических противоречий. Кроме того, отрицательно сказываются на диалогическом общении быстрый темп изложения, неадекватные интонации, жесты, мимика, неумение использовать различные каналы восприятия⁸.

А.П. Панфилова выделяет логический, семантический, стилистический, фонетический коммуникативные барьеры, объясняя каждый, исходя из наличия или отсутствия коммуникативных умений личности.

Кроме данных классификаций типов коммуникативных барьеров возможно выделить и следующие их причины, среди которых важнейшими станут следующие: сложность содержания сообщения (связанные с речью, словами, жестами, телодвижениями), непривычность и сложность формы сообщения, проблемы со средствами передачи сообщения, плохая обратная связь, запаздывание информации и другие.

В процессе профессиональной коммуникации возможно возникновение коммуникативных барьеров, которые выражаются в виде некоторых модификаций поведения. Назовём их «авторитет», «избегание» и «непонимание». Если функция двух первых – обеспечить защиту от информационного источника, то последний защищает от самого сообщения.

Опишем более подробно специфику барьера «авторитет». Доверие к каждому конкретному человеку зависит от уровня его авторитетности для других, доверие и недоверие как бы персонифицируются. Например, пожилые слабо прислушиваются к советам молодых. Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов: социального положения (статуса), от принадлежности к реальной «авторитетной» группе, привлекательного внешнего вида, доброжелательного отношения к адресату, компетентности, искренности.

⁷ Кушнерук С.П. Документная лингвистика. – Волгоград, 1996. – С.17-24.

⁸ Тимченко Н.М. Тайны успеха делового общения. Как найти нужное слово в нужное время нужному человеку. – СПб., 1995. – С.54.

Барьер «избегание» подразумевает уклонение от источников воздействия, от контакта с собеседником и все усилия, направленные на закрытие каналов приёма сообщения. Иногда избегают не только источников информации, но и определенных ситуаций (например, стремление закрыть глаза при просмотре «страшных мест» из фильмов ужасов). Чтобы преодолеть этот барьер, необходимо привлечь и удержать внимание собеседников. Этому способствуют акцентирование актуальности и важности информации, ее новизны, неожиданности, интенсивности передачи. Следует также обратить внимание на голос и его модуляции. Существует как минимум три конкретных приёма привлечения внимания:

1. **«Нейтральная фраза».** Подразумевает неожиданное употребление вначале выступления фразы, напрямую не связанной с основной темой, но определённо имеющей смысл, значение, ценность для собеседника или для всех присутствующих (последний просмотренный фильм, прочитанная книга, увлечения и др.).
2. **«Завлечение».** Говорящий намеренно затрудняет восприятие его речи, произнося её слишком тихо, монотонно, неразборчиво и т.п. Это провоцирует слушателя самого применить способы концентрации внимания.
3. **«Глаза в глаза».** Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.

Не менее важно в процессе говорения уметь поддержать внимание слушателя. Этому способствует применение следующих приёмов:

1. **«Изоляция»**, то есть ликвидация всех факторов, мешающих процессу говорения (закрыть окно, уединиться и т.д.). Неслучайно, говорят, что говорящий больше мешает лектору, чем спящий;
2. **«Навязывание ритма».** Подразумевает намеренное изменение характеристик речи и голоса говорящего в целях привлечения внимания слушателей.
3. **«Акцентирование».** Подразумевает употребление разнообразных фраз этикетного или делового типа, призванных привлечь внимание. Например, «Прошу обратить внимание», «Важно отметить, что...», «Необходимо подчеркнуть, что...» и др.

Барьер «непонимание» свидетельствует о существовании проблемы восприятия и понимания речи, обусловленных разными факторами: фонетическим (звуковым), семантическим (слово и его смысл), логическим и стилистическим (разновидность языка в соответствии со сферой общения). Преодолеть фонетический барьер возможно, если говорить внятно и разборчиво, учитывать социальные и индивидуальные особенности аудитории, позаботиться о наличии обратной связи с собеседником. Для преодоления семантического барьера, говорите просто, договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора. Стилистический барьер говорит о несоответствии формы изложения содержанию речи. Существуют два основных правила структурирования информации в общении: правило рамки и правило цепи. Правило рамки подразумевает учёт того, что слушающий лучше запоминает начало и конец информационного ряда. Правило цепи стимулирует к тому, чтобы строить своё выступление логично и последовательно. Логическое построение речи должно вести собеседника от привлечения внимания к интересу, от интереса к основным положениям, от основных положений к возражениям и вопросам, от возражений и вопросов к заключению, а от заключения к призыву действовать. Барьер логического непонимания, демонстрирующий наличие «собственной логики» каждого человека, затрудняет понимание речи окружающими и требует своего устранения. Чтобы добиться последнего в своей речи необходимо учитывать жизненную позицию и логику собеседника, использовать уместную правильную аргументацию.

С одной стороны, система барьеров работает как автоматизированная охрана: при срабатывании охранной сигнализации автоматически перекрываются подступы к человеку; иначе мозг и психика человека могли бы быть травмированы содержанием или объемом информации. Однако для профессиональной коммуникации наличие данных

«барьеров» представляется негативным фактором, мешающим реализации функции эффективного общения. Следовательно, требуется их преодоление. Назовём несколько правил, соблюдение которых будет способствовать повышению эффективности коммуникации:

- не приступать к передаче идеи до тех пор, пока она не станет до конца понятна самому себе.
- правило «постоянной готовности к непониманию» и допущения за исполнителями «права на непонимание»;
- правило конкретности.
- правило контроля за невербальными сигналами (мимикой, жестами, интонацией, позой);
- правило адресата (следует учитывать профессиональный, культурно-образовательный, жизненный уровень адресата);
- правило «собственной неправоты»;
- правило «места и времени». Эффективность руководящих распоряжений возрастает при их своевременности и выборе наиболее благоприятной обстановки, в которой они реализуются.
- правило активного и конструктивного слушания, правило обратной связи.

Таким образом, личность, обладающая высокой коммуникативной компетентностью, знанием основных видов коммуникативных барьеров и способов их устранения сможет максимально успешно осуществлять свою профессиональную коммуникацию.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Коммуникативные барьеры, определение понятия.
2. Причины возникновения коммуникативных барьеров в общении.
3. Типы коммуникативных барьеров.
4. Основные приемы преодоления коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определите, умеете ли Вы правильно слушать, пройдите тест, на вопросы которого следует отвечать одним из следующих слов: всегда, почти всегда, редко, никогда.

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?
2. Слушаю ли я «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?
3. Пытаюсь ли активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?
4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?
5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?
6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?
7. Удерживаюсь ли я от того, чтобы остановить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?
8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных.

9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время лекции слушателя?

10. Выражаю ли я подлинный искренний интерес к тому, что говорит другой, или к беседе других людей?

Поставьте, пожалуйста, за ответ «всегда» - 4 балла, за ответ «почти всегда» - 3 балла, «редко» - 2 балла, «никогда» - 1 балл.

Итоги:

32 и более баллов. Вы идеальный слушатель.

27-31 балл. Вы слушатель выше среднего уровня.

22-26 баллов. Вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать.

21 и менее баллов. Многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно и не адекватно. Нужна серьезная работа над собой.

Целенаправленно работая над искоренением ответов «никогда» и «редко», вы сможете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с друзьями, подчиненными, коллегами, деловыми партнерами.

Задание 2. Выполните упражнение.

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

Выполнение:

1. Выбрать из аудитории 5 человек и распределить между ними роли 1-й, 2-й, 3-й, 4-й, 5-й замы.
2. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди.
3. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:
 - а) внимательно слушать каждого зама;
 - б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации:
 - замена слов,
 - пропуск информации,
 - неточность в передаче смысла, домыслы и фантазии ... и пр.
 - в) определить, кто из замов допустил ошибки.
4. Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку». Инструкция:

Пятый член вашей команды, войдя в аудиторию, должен, как уже говорилось, не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами вашей команды;
- построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;
- последний член команды, то есть пятый, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Примечание: руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам. освоил как следует инструкцию. С этой целью можно использовать следующие приемы:

- повторение,
- расчленение на фрагменты,

- приведение примеров, например Иванов – Ванов и пр.
- акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека: сперва пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, то есть пятый зам;
- с помощью вопросов проверить усвояемость информации
- пятого зама руководитель проводит тщательный анализ, знакомит с текстом играющих и подводит итоги игры.
- слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений:
 - неточность передачи;
 - отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция;
 - произвольное упрощение;
 - игнорирование обратной связи;
 - невнимательность;
 - безответственность по отношению к проблеме партнера.

Примечание. Подсказывать играющим нельзя. После действий пятого зама руководитель проводит тщательный анализ, знакомит с текстом играющих и подводит итоги игры. Целесообразно выделить тех, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

Практическое занятие 13.

Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Важную роль в выражении нашего отношения к людям играет речь. Заметное место в деловом этикете занимают слова приветствия, благодарности, обращения, извинения.

Деловой этикет немаловажное значение придает обращению, ведь от того, как мы обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения.

При обращении следует помнить, что оно должно демонстрировать уважение к человеку, учитывать пол, возраст и конкретную обстановку.

Важно точно чувствовать, к кому мы обращаемся.

Специалисты кадровых служб рекомендуют обращение по имени-отчеству, которое соответствует русской традиции. Это не только форма обращения, но и демонстрация уважительного отношения к человеку, показатель его авторитета, занимаемого положения в обществе.

В официальных отношениях следует обращаться всегда на «вы». Сохраняя официальность отношений, стремитесь вносить в них элемент доброжелательности и теплоты. Необходимо соблюдать деликатность, чтобы любое обращение не превращалось в фамильярность и панибратство.

Немаловажное место в деловом этикете занимает приветствие. Встречаясь друг с другом, мы обмениваемся фразами: «Здравствуйте», «Добрый день (утро, вечер)».

Входя в кабинет (комнату, приемную), принято приветствовать находящихся там людей, несмотря на то, что вы не знакомы с ними.

Неотъемлемой частью делового общения при трудоустройстве является культура речи, от уровня которой зависит степень восприятия вас со стороны работодателя.

Выделяют четыре основных показателя культуры речи: словарный состав и словарный запас; произношение; грамматику; стилистику.

Словарный состав и словарный запас

Словарный состав характеризует качественную сторону речи. В него могут быть включены любые слова, за исключением нецензурных. Словарный запас является количественной характеристикой речи. Чем богаче словарный запас, тем ярче, разнообразнее речь. При большом словарном запасе говорящего, слушающие не утомляются, речь увлекает их и лучше запоминается. Говорящему нет необходимости прибегать к стандартным оборотам, которые делают речь «безликой». Нежелательно злоупотреблять иностранными словами. В том случае, когда без ущерба для смысла можно подобрать соответствующее русское слово, пользуются им.

Произношение

Ошибки в произношении слов обычно сразу режут слух. Неправильное ударение, к сожалению, встречается достаточно часто.

Грамматический строй

В деловой речи он имеет ряд особенностей. Так, разговорно-бытовая речь, язык художественной литературы изобилуют глаголами, а в деловой речи (устной и письменной) центральное место занимают существительные. Очень редко в деловой речи используют прилагательные и совсем не используют междометия, местоимения и уменьшительные или увеличительные суффиксы существительных.

Сильнодействующей стороной речи является стиль. Стиль – это яркость речи, образность, эмоциональность. Особенно важно не допускать лишних слов в речи (их называют слова-паразиты), таких как «короче*», «собственно говоря», а также избитых

выражений, шаблонных слов и словосочетаний. Отсутствие в речи манерности и высокопарности является признаком хорошего стиля. Краткость, способность выделить главную мысль, сделать выводы, а также логичность и стройность изложения, удачно найденные слова, точное соответствие речевых средств, мысли и ситуации - все это характеризует хороший стиль речи, который так необходим при собеседовании с работодателем.

Таким образом, культурная речь – прежде всего правильная, грамотная речь. Это верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (интересный собеседник), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- 1) следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- 2) не использовать обороты, содержащие лишние слова (например: «абсолютно новый» вместо «новый»);
- 3) избавляться от слов-паразитов («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- 4) избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подобающего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Основные понятия об этикете.
2. Этикет в деловом общении.
3. Этикетные формулы в деловом общении.
4. Правила приветствия в деловом общении.
5. Этикет ведения телефонных разговоров.
6. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
7. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определите, какие из клише прощания могут использоваться в деловой обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливо оставаться!, Прощайте!, До свидания!, До встречи!, Досвидос! Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, До новых встреч! Почему в официальной обстановке возможно употребить не все этикетные формулы?

Задание 2. Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы – и Ты– общения в различных жанрах деловой речи (из личного опыта). Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник неоправданно выбирает Ты-общение?⁹

Задание 3. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя?¹⁰

Задание 4. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

- будете продолжать разговаривать по телефону?
- извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит?

⁹ Скаженик Е.Н. Деловое общение: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. URL: <http://www.aup.ru/books/m161/>.

¹⁰ Там же.

- извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

Проиграйте эту ситуацию.

Задание 5. Продолжите диалог.

А. – Алло. Турфирма "Кругосвет".

Б. – Добрый день. Могу ли я заказать путевку в вашем агентстве?

А. – Да, конечно. Какая часть света Вас интересует?

Задание 6. Составьте текст поздравительной речи (в честь юбиляра, годовщины деятельности организации). Выделите графически его композиционные части. В чем особенности ритуальной речи? Какие этикетные формулы вы будете использовать?

Практическое занятие 14.

Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Оптимальный способ речевого общения принято называть эффективным, успешным, гармоничным, корпоративным и т.п. Однако в настоящее время распространены и такие явления, как языковой конфликт, ситуация (зона) риска, коммуникативная удача/неудача (помеха, сбой, провал) и др. Наиболее общими и часто используемыми в специальной литературе терминами для обозначения конфликтного типа речевого общения являются термины "языковой конфликт" и "коммуникативная неудача". В основе речевого поведения участников конфликта лежат речевые стратегии. Типология стратегий может быть построена на разных основаниях. Возможна типология, в основе которой лежит тип диалогического взаимодействия по результату (исходу, последствиям) коммуникативного события - гармония или конфликт. Если собеседники осуществили свои коммуникативные намерения и при этом сохранили "баланс отношений", значит, общение строилось на основе стратегий гармонии. Напротив, если коммуникативная цель не достигается, а общение не способствует проявлению положительных личностных качеств субъектов речи, то коммуникативное событие регулируется стратегиями конфронтации. К конфронтационным стратегиям относятся инвективная, стратегии агрессии, насилия, дискредитации, подчинения, принуждения, разоблачения и др., реализация которых, в свою очередь, вносит дискомфорт в ситуацию общения и создает речевые конфликты.

1. Понятие и признаки речевого конфликта

Конфликт подразумевает столкновение сторон, состояние противоборства партнеров в процессе коммуникации по поводу несовпадающих интересов, мнений и взглядов, коммуникативных намерений, которые выявляются в ситуации общения.

Есть достаточные основания использовать термин "речевой конфликт", содержание первой части которого определяется особенностью понятия "речь". Речь - это свободный, творческий, неповторимый процесс использования языковых ресурсов, осуществляемый индивидом. О лингвистической (языковой) природе конфликта в речевом общении говорит следующее:

- 1) адекватность/неадекватность взаимного понимания партнеров по коммуникации обуславливается в определенной степени свойствами самого языка;
- 2) знание нормы языка и осознание отклонений от нее способствует выявлению факторов, приводящих к непониманию, сбоем в общении и к конфликтам;
- 3) любой конфликт, социально-психологический, психолого-этический или какой-нибудь другой, получает и языковую репрезентацию.

Естественно, что при наличии речевого конфликта можно говорить и о существовании неречевого конфликта, который развивается безотносительно к речевой ситуации: конфликт целей, взглядов. Но поскольку репрезентация неречевого конфликта происходит в речи, то он тоже становится предметом исследования прагматики в аспекте отношений и форм речевого общения (спор, дебаты, ссора и пр.) между участниками коммуникации.

Эпохи социальных революций всегда сопровождаются ломкой общественного сознания. Столкновение старых представлений с новыми приводит к жесткому когнитивному конфликту, переходящему на страницы газет и журналов, на экраны телевизоров. Когнитивный конфликт распространяется и на сферу межличностных отношений. Переживаемый нами период исследователи оценивают как революционный: размываются оценочные корреляты "хорошо-плохо", структурирующие наш опыт и

превращающие наши действия в поступки; рождается психологический дискомфорт и специфические для революционной ситуации когнитивные процессы: мобилизация новых ценностей, актуализация ценностей непосредственно предшествующего социально-политического периода, актуализация культурно обусловленных ценностей, имеющих глубокие корни в общественном сознании социума.

Этот процесс сопровождается нагнетанием социальной напряженности, растерянностью, дискомфортом, стрессами и, как считают психологи, утратой интегрирующей идентификации, потерей надежды и жизненной перспективы, возникновением ощущений обреченности и отсутствия смысла жизни. Происходит реанимирование одних культурных ценностей и девальвация других, введение в культурное пространство новых культурных ценностей. Подобное психологическое состояние порождает различные негативные эмоции: "У сегодняшних россиян -- это "отчаяние", "страх", "озлобленность", "неуважительность""; возникает определенная реакция на источник разочарований, реализующаяся в поиске лиц, виновных в этом состоянии; появляется желание выпустить наружу накопленные отрицательные эмоции. Такое состояние становится побудительным механизмом порождения конфликтов.

Коммуникативное поведение человека определяется социальными (экономическими и политическими) факторами, они влияют на психологическое состояние личности и влияют на языковое сознание коммуниканта. В ходе конфликта речевое поведение коммуникантов представляет собой "две противоположные программы, которые противостоят друг другу как целое, а не по отдельным операциям...". Эти программы поведения участников коммуникации определяют выбор конфликтных речевых стратегий и соответствующих речевых тактик, которым свойственно коммуникативное напряжение, выражающееся в стремлении одного из партнеров побудить другого так или иначе изменить свое поведение. Это такие способы речевого воздействия, как обвинение, принуждение, угроза, осуждение, убеждение, уговор и др.

К собственно прагматическим факторам речевого конфликта относят такие, которые определяются "контекстом человеческих отношений", включающим не столько речевые действия, сколько неречевое поведение адресата и адресанта, т.е. нас интересует "высказывание, обращенное к "другому", развернутое во времени, получающее содержательную интерпретацию". Центральными категориями в этом случае будут являться категории субъекта (говорящего) и адресата (слушателя), а также тождественности интерпретации высказывания по отношению к субъекту (говорящему) и адресату (слушающему). Тождественность сказанного субъектом речи и воспринятого адресатом может быть достигнута лишь "при идеально слаженной интеракции на основании полного взаимного соответствия стратегических и тактических интересов общающихся индивидов и коллективов".

Но представить такую идеальную интеракцию в реальной практике очень сложно, а точнее, невозможно как в силу особенностей языковой системы, так и потому, что есть "прагматика коммуникатора" и "прагматика реципиента", определяющая коммуникативные стратегии и тактики каждого из них. Значит, нетождественность интерпретации объективно обусловлена самой природой человеческого общения, последовательно, характер конкретной речевой ситуации (успешность/неуспешность) зависит от интерпретаторов, в качестве которых выступают как субъект речи, так и адресат: субъект речи интерпретирует собственный текст, адресат - чужой.

Носитель языка -- языковая личность, обладает собственным репертуаром средств и способов достижения коммуникативных целей, применение которых не полностью ограничивается сценарной и жанровой стереотипностью и предсказуемостью. В связи с этим развитие коммуникативно обусловленных сценариев разнообразно: от гармоничного, кооперативного до дисгармоничного, конфликтного. Выбор того или иного варианта сценария зависит, во-первых, от типа языковой личности-и коммуникативного опыта участников конфликта, их коммуникативной компетенции, психологических установок,

культурно-речевых предпочтений, а во-вторых, от установившихся в русской лингвокультуре традиций общения и норм речевого поведения.

Исход (результат) коммуникативной ситуации - посткоммуникативная фаза -- характеризуется последствиями, вытекающими из всех предыдущих стадий развития коммуникативного акта, и зависит от характера противоречий, определившихся в докоммуникативной стадии между участниками коммуникативного акта, и степени "вредоносности" применяемых конфликтных средств в коммуникативной стадии.

Стратегический замысел участника конфликтного взаимодействия определяет выбор тактических приемов для его реализации -- речевых тактик. Между речевыми стратегиями и речевыми тактиками существует жесткая соотнесенность. Для реализации кооперативных стратегий соответственно используются тактики кооперации: предложения, согласия, уступки, одобрения, похвалы, комплимента и др. Стратегии конфронтации связаны с конфронтационными тактиками: угрозы, запугивания, упрека, обвинения, издевки, колкости, оскорбления, провокации и др.

Итак, речевой конфликт имеет место тогда, когда одна из сторон в ущерб другой сознательно и активно совершает речевые действия, которые могут выражаться в форме упрека, замечания, возражения, обвинения, угрозы, оскорбления и т.п. Речевые действия субъекта определяют речевое поведение адресата: он, осознавая, что указанные речевые действия направлены против его интересов, предпринимает ответные речевые действия против своего собеседника, выражая отношение к предмету разногласия или собеседнику. Эта противонаправленная интеракция и есть речевой конфликт.

2. Гармонизирующее речевое поведение как основа разрешения речевого конфликта

В зависимости от типа конфликтной ситуации используются различные модели гармонизирующего речевого поведения: модель предупреждения конфликта (потенциально конфликтные ситуации), модель нейтрализации конфликта (ситуации конфликтного риска) и модель гармонизации конфликта (собственно конфликтные ситуации). В большей степени моделированию подлежит речевое поведение в потенциально конфликтных ситуациях. Данный тип ситуаций содержит провоцирующие конфликт-факторы, которые не обнаруживаются явно: нет нарушений культурно-коммуникативного сценария, нет маркеров, сигнализирующих об эмоциогенности ситуации, и лишь известные собеседникам импликатуры свидетельствуют о наличии или угрозе возникновения напряженности. Владеть ситуацией, не давая ей переходить в зону конфликта, - значит знать эти факторы, знать способы и средства их нейтрализации и уметь их применять. Данная модель была выявлена на основе анализа побудительных речевых жанров просьбы, замечания, вопроса, а также оценочных ситуаций, потенциально угрожающих партнеру по коммуникации. Она может быть представлена в виде когнитивных и семантических клише: собственно побуждение (просьба, замечание и т. п.) + причина побуждения + обоснование важности побуждения + этикетные формулы. Семантическая модель: Пожалуйста, сделай (не делай) это (этого), потому что... Это модель предупреждения конфликта.

Второй тип ситуаций - ситуации конфликтного риска - характеризуются тем, что в них налицо отклонение от общекультурного сценарного развития ситуации. Это отклонение сигнализирует об опасности приближающегося конфликта. Обычно ситуации риска возникают в случае, если в потенциально конфликтных ситуациях партнер по коммуникации не использовал в общении модели предупреждения конфликта. В ситуации риска по крайней мере один из коммуникантов еще может осознать опасность возможного конфликта и найти способ адаптации. Модель речевого поведения в ситуациях риска назовем моделью нейтрализации конфликта. Она включает целую серию последовательных мыслительных и коммуникативных действий и не может быть представлена единой формулой, поскольку ситуации риска требуют дополнительных усилий коммуниканта, стремящегося гармонизировать общение (по сравнению с

потенциально конфликтными ситуациями), как и более разнообразных речевых действий. Его поведение - это ответ на действия конфликтующей стороны, и то, как он будет реагировать, зависит от способов и средств, которые применяет конфликтующий. А поскольку действия конфликтанта могут быть трудно предсказуемыми и разнообразными, то и поведение второй стороны, гармонирующей общение, в контексте ситуации более вариативно и креативно. Тем не менее, типизация речевого поведения в подобных ситуациях возможна на уровне выявления стандартных, гармонирующих речевых тактик.

Третий тип ситуаций - собственно конфликтные, в которых эксплицируются различия в позициях, ценностях, правилах поведения и т.п., которые образуют потенциал противостояния. Конфликт определяется экстралингвистическими факторами, в связи с чем трудно ограничиться рекомендациями только речевого плана. Необходимо учитывать весь коммуникативный контекст ситуации, а также ее пресуппозиции. Как показал анализ различных конфликтных ситуаций, люди, столкнувшись со стремлениями и целями других людей, несовместимыми с их собственными стремлениями и целями, могут воспользоваться одной из трех моделей поведения.

Первая модель - "Подыгрывание партнеру", цель которой - не обострять отношения с партнером, не выносить имеющиеся разногласия или противоречия на открытое обсуждение, не выяснять отношения. Уступчивость и сосредоточенность на себе и на собеседнике - главные качества говорящего, необходимые для общения по данной модели. Применяются тактики согласия, уступки, одобрения, похвалы, обещаний и т.п.

Вторая модель - "Игнорирование проблемы", суть которой заключается в том, что говорящий, не удовлетворенный ходом развития общения, "конструирует" ситуацию, более благоприятную для себя и своего партнера. Речевое поведение коммуниканта, выбравшего данную модель, характеризует применение тактик умолчания (молчаливое разрешение партнеру самостоятельно принять решение), уход от темы или смена сценария. Использование данной модели наиболее целесообразно в ситуации открытого конфликта.

Третья модель, одна из самых конструктивных в конфликте, - "Интересы дела прежде всего". Она предполагает выработку взаимоприемлемого решения, предусматривает понимание и компромисс. Стратегии компромисса и сотрудничества - основные в поведении участника коммуникации, использующего эту модель, - реализуются с помощью кооперативных тактик переговоров, уступок, советов, согласий, предположений, убеждений, просьб и т.п.

В каждой модели заложены основные постулаты общения, в частности, постулаты качества общения (не навреди партнеру), количества (сообщай значимые истинные факты), релевантности (учитывай ожидания партнера), которые представляют основной принцип коммуникации - принцип кооперации.

Модели речевого поведения абстрагированы от конкретных ситуаций и личного опыта; за счет "деконтекстуализации" они позволяют охватить широкий спектр однотипных ситуаций общения, имеющих ряд первостепенных параметров (все учесть невозможно). Это в полной мере касается спонтанной речевой коммуникации. Разработанные модели в трех типах потенциально и реально конфликтных ситуаций фиксируют такой тип обобщения, который позволяет использовать их в практике речевого поведения, а также в методике обучения бесконфликтному общению.

Для успешного общения при интерпретации сообщения каждый коммуникант должен соблюдать определенные условия. Субъект речи (говорящий) должен отдавать себе отчет в возможности неадекватного толкования высказывания или отдельных его компонентов и, реализуя собственную интенцию, ориентироваться на своего партнера по коммуникации, предполагая ожидания адресата по поводу высказывания, прогнозируя реакцию собеседника на то, что и как ему говорится, т.е. адаптировать свою речь для слушающего по разным параметрам: учитывать языковую и коммуникативную

компетенцию адресата, уровень его фоновой информации, эмоциональное состояние и пр..

Адресат (слушающий), интерпретируя речь говорящего, не должен разочаровывать своего коммуникативного партнера в его ожиданиях, поддерживая диалог в желательном для говорящего направлении, он должен объективно создавать "образ партнера" и "образ дискурса". В этом случае происходит максимальное приближение к той идеальной речевой ситуации, которую можно было бы назвать ситуацией коммуникативного сотрудничества. Все эти условия формируют прагматический фактор успешного/деструктивного дискурса - это ориентация/отсутствие ориентации на партнера по коммуникации. Другие факторы - психологические, физиологические и социокультурные, - также обуславливающие процесс порождения и восприятия речи и определяющие деформацию/ гармонизацию общения, являются частным проявлением главного, прагматического фактора и тесно с ним сопряжены. Совокупность этих факторов определяет необходимый темп речи, степень ее связности, соотношение общего и конкретного, нового и известного, субъективного и общепринятого, эксплицитного и имплицитного в содержании дискурса, меру его спонтанности, выбор средств для достижения цели, фиксацию точки зрения говорящего и т.п.

Так, непонимание может быть вызвано неопределенностью или двусмысленностью высказывания, которые запрограммированы самим говорящим или которые появились случайно, а может быть вызвано и особенностями восприятия речи адресатом: невниманием адресата, отсутствием у него интереса к предмету или субъекту речи и т.п. И в том и в другом случаях действует прагматический фактор, названный ранее, но явно присутствуют помехи психологического характера: состояние собеседников, неготовность адресата к общению, отношения партнеров по коммуникации друг к другу и т.п. К психолого-прагматическим факторам также относятся следующие: различная степень интенсивности ведения речевого общения, особенности восприятия контекста общения и т.п., обусловленные типом личности, особенностями характера, темпераментом коммуникантов.

В каждой конкретной конфликтной речевой ситуации наиболее уместен тот или иной тип речевых форм, выражений. Уместность определяет силу воздействия речи. Уметь быть уместным значит быть функциональным. Средства языка определяются их назначением: функция определяет структуру, следовательно, к лингвистическому анализу коммуникативного аспекта речевого конфликтного поведения следует подходить с функциональной точки зрения.

В заключение отметим, что выше сосредоточено внимание на речевом поведении человека, который стремится гармонизировать потенциально и реально конфликтное взаимодействие. Такая позиция представляется важной в культурологическом отношении: умение людей регулировать отношения с помощью речи в различных сферах жизни, в том числе и повседневной, остро необходимо в современном русском речевом общении, им должен владеть каждый.

Речевой конфликт - неадекватное взаимодействие в коммуникации субъекта речи и адресата, связанное с реализацией языковых знаков в речи и восприятием их, в результате чего речевое общение строится не на основе принципа сотрудничества, а на основе противоборства. Это особое коммуникативное событие, протекающее во времени, имеющее свои стадии развития, реализуемое специфическими разноуровневыми языковыми и прагматическими средствами. Речевой конфликт протекает по типовым сценариям речевой коммуникации, существование которых обусловлено лингвокультурными факторами и индивидуальным опытом речевого поведения.

Речевой конфликт представляет собой воплощение противостояния коммуникантов в коммуникативном событии, обусловленном психическими, социальными и этическими факторами, экстраполяция которых происходит в речевой ткани диалога. Систематизация

разнообразных факторов позволяет описать речевой конфликт многогранно и ширококонтекстно.

В сознании носителя языка речевой конфликт существует как некая типовая структура, включающая обязательные компоненты: участники конфликта; противоречия (во взглядах, интересах, точках зрения, мнениях, оценках, ценностных представлениях, целях и т.п.) у коммуникантов; причина-повод; ущерб; временная и пространственная протяженность.

Нынешнее состояние российского общества характеризуется достаточной остротой конфликтообразующих ситуаций. Острота конфликтообразующих ситуаций вызвана, главным образом, тяжелыми нарушениями норм морали в современную эпоху (и не только в России). Разрешение конфликтов и противоречий зависит от того, насколько дальновидно и искусно будут применяться моральные суждения при решении конфликтов и противоречий с помощью речевых средств и с помощью управления речевыми коммуникациями.

Только следование элементарным речевым нормам помогает сделать речевое взаимодействие более успешным и результативным.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Виды конфликтных речевых ситуаций.
2. Понятие вербальной агрессии (инвективы).
3. Способы нейтрализации вербальной агрессии.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Ознакомьтесь с двумя предложенными типологиями конфликтов, сравните их между собой и дополните собственными примерами.¹¹

А. Существуют четыре основных типа конфликта: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт. Внутриличностный конфликт. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. «Две души живут в моей груди...» – писал Гете. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Буриданов осел так и не смог выбрать одну из двух совершенно одинаковых охапок сена, чем обрек себя на голодную смерть. Исследования показывают, что внутриличностный конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из самых распространенных форм – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования. Например,

Межличностный конфликт. Этот тип конфликта, возможно, самый распространенный. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне. Например,

¹¹ Решетникова К.В. Организационная конфликтология: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 175 с.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои собственные нормы поведения, характер обращения. Каждый член такой группы обязан их соблюдать (отступление от этих правил и вызывает конфликт). Например,

Межгрупповой конфликт. Организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Например, между руководством и исполнителем, между работниками разных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений и т.д. Частным примером такого конфликта может служить

Б. Существует семь видов социальных конфликтов.

Межличностные конфликты представляют собой столкновения интересов двух людей. Если начальник отдела противопоставил себя группе подчиненных, то это будет конфликт типа *«личность–группа»*. Борьба в учительском коллективе средней школы между сторонниками директора и его противниками – это *конфликт между малыми группами*. *Средние социальные группы* по количественному составу занимают промежуточное положение между малыми и большими. Если количество участников конфликта превышает несколько сотен человек, то это конфликт *между большими социальными группами*. *Международные* конфликты представляют собой борьбу между двумя государствами или их коалициями. Может также возникнуть конфликт *между государством и группой государств*. Кроме того, коалиции государств могут насчитывать от нескольких участников до большого числа. Это влияет на характер международного конфликта.

2. Что, на Ваш взгляд, является основанием предложенных типологий конфликтов?

3. Попробуйте проанализировать достоинства и недостатки (если они имеются) каждой из типологии и дать свою собственную классификацию конфликтов

Задание 2. Прочитайте приведенный ниже текст. Подумайте, насколько вы согласны с его идеями. Попробуйте применить их на практике, оцените результаты опыта. Обменяйтесь идеями. Выпишите из текста места, полезные для опознавания и отражения словесной агрессии.

Когда слова ранят

Как защититься от язвительных замечаний

Обидные слова подстерегают нас ежедневно – часто когда мы меньше всего к этому готовы. И, похоже, повсюду: на дороге в часы пик, когда в людях проявляются худшие качества; в очередях, когда у нас кончается терпение; на работе и за праздничным столом, где люди считают грубость чуть ли не дозволенной.

Критические выпады настолько разнообразны, что не поддаются классификации. Тут и «легкие», повседневные уколы (поздравляю, наконец-то!), и такие, когда от обиды темнеет в глазах («я вижу, ты занята тем, что у тебя лучше всего получается, – опять ешь»).

Иногда слова выдают просто бесчувственность. Собравшись с духом, сын сообщил матери, что от него ушла жена, а в ответ услышал: «Долго же она собиралась».

Считается, что в семье мы можем спрятаться от мира. А на самом деле родственники говорят друг другу такое, чего они никогда не сказали бы постороннему, зачастую добавляя в оправдание: «Ты ведь знаешь, я говорю это, потому что люблю тебя».

Одна женщина вспоминает, как однажды, когда ей было 12 лет, она стояла перед зеркалом и ее мать вдруг сказала: «Не переживай, дорогая. Если нос еще вырастет, можно будет сделать операцию». До этого дня девочке и в голову не приходило, что у нее не идеальный нос.

Особенно «хороши» завуалированные оскорбления, которые называют «конструктивной критикой», хотя они не имеют к ней никакого отношения. Их легко узнать по сопровождающим фразам, таким как «надеюсь, я могу говорить с тобой откровенно» или «я говорю это вам для вашей же пользы». Получается, что вы должны чуть ли не восхититься чистосердечием критикующего и оценить его заботу, в то время как вы с трудом приходите в себя после удара поддых.

Защищаясь от оскорблений, легко оказаться в порочном круге ударов и контрударов. К счастью, есть способы отразить нападение обидчика, не уронив собственного достоинства. Когда в следующий раз вы станете объектом критики, попробуйте воспользоваться нашими советами.

1. Постарайтесь понять. Тот, кто критикует других, часто сам переполнен обидой. Если вы не можете понять, что на самом деле беспокоит оскорбившего вас человека, спросите его об этом. Помните: обида не всегда предназначена лично вам. Взгляните на ситуацию со стороны и поищите причину.

Официантка грубит вам не потому, что именно вы ей чем-то не понравились, — просто накануне ее бросил любимый. Водитель «подрезая» вас, не желает вам досадить — он торопится к больному ребенку. Пропустите его вперед, поддержите его. Пытаясь понять тех, чьи слова вас больно задели, вы легче перенесете обиду.

2. Проанализируйте сказанное. В своей книге «Тонкое искусство словесной самозащиты» Сюзетт Хейден Элджин предлагает разложить обидевшее вас замечание на части и отвечать на невысказанный упрек, не строя из себя жертву. Например, услышав «если бы ты меня любила, ты бы похудела», можно ответить так: «И давно ты решил, что я тебя не люблю?»

3. Повернитесь лицом к обидчику. Противостоять оскорблениям непросто. Помогает, в частности, прямота. Снимите отрицательный заряд, например, таким вопросом: «Тебе зачем-то нужно меня обидеть?» или «Ты понимаешь, как могут быть восприняты подобные слова?».

Можно также попросить человека разъяснить смысл замечания: «Что вы имеете в виду?» или «Я хочу проверить, правильно ли я вас понял?» Как только ваш критик почувствует, что его игра разгадана, он оставит вас в покое. Ведь когда тебя поймали с поличным, это очень стыдно.

4. Прибегните к юмору. Моей приятельнице как-то пришлось услышать: «У тебя новая юбка? По-моему, такой тканью обивают стулья». Она не растерялась и ответила: «Что ж, присаживайся ко мне на колени».

Мать моей знакомой всю жизнь ревностно следила за чистотой в доме. Однажды она обнаружила у дочери паутину и спросила: «Это что такое?» «Я провожу научный эксперимент», — парировала дочь. Лучшее оружие против оскорбительной критики — смех. Остроумный ответ поможет вам справиться практически с любым обидчиком.

5. Придумайте условный знак. Одна женщина рассказала мне, что муж критиковал ее непременно на людях. Тогда она стала носить с собой маленькое полотенце и всякий раз, когда муж говорил ей что-то обидное, накрывала голову полотенцем. Ему было так стыдно, что он избавился от своей дурной привычки.

6. Не возражайте. Соглашайтесь со всем. Если жена говорит: «Мне кажется, ты поправился килограммов на десять, дорогой», отвечайте: «На двенадцать, если быть точным». Если она не отступает: «Ну и что ты будешь делать с лишним весом?» — попробуйте так: «Да ничего, наверное. Просто побуду какое-то время толстяком». Обидное замечание сильно настолько, насколько вы сами наделяете его силой. Соглашаясь с критикой, вы обезоруживаете критикующего.

7. Игнорируйте укол. Выслушайте замечание, скажите себе, что оно не по адресу, и забудьте. Умение прощать – одна из важнейших способностей, которые помогают нам жить и которые мы можем в себе развивать.

Если вы еще не вполне готовы простить, дайте понять говорящему, что его замечание услышано, но ответа не будет. В следующий раз, когда вам отпустят колкость, сотрите с рубашки воображаемое пятно. Когда тот, кто вас задел, спросит, что вы делаете, скажите: «Мне показалось, на меня что-то попало, но я, наверное, ошибся». Когда обидчик знает, что вы тоже знаете, он становится гораздо осторожнее. Или притворитесь, будто вам неинтересно. Поморгайте, зевните и отвернитесь, как бы говоря: «Кого это волнует?» Люди не выносят, когда их считают скучными.

8. Прибавьте 10 процентов. Вам никогда не удастся полностью оградить себя от обидных реплик. Попробуйте воспринимать часть из них как естественные проявления раздражения, которые случаются у всех. Большинство из нас старается не оскорблять других, но иногда мы допускаем ошибки. Так что защищайтесь, когда считаете это необходимым, но подумайте также над "правилом 10 процентов":

- в 10 процентах случаев оказывается, что купленная вами вещь в другом месте стоит дешевле.
- в 10 процентах случаев вещь, которую вы кому-то одолжили, возвращается к вам поврежденной.
- в 10 процентах случаев даже ваш лучший друг может сказать что-то не подумав и потом пожалеть о сказанном.

Другими словами, «нарастите кожу потолще». Обычно легче всего предположить, что люди стараются поступать как можно лучше, и многие просто не осознают, как их поведение сказывается на других.

Постоянно держать оборону, доказывать свою правоту и контролировать ситуацию – слишком дорого обходится. Попробуйте прощать и в ответ вы получите гораздо меньше обид и неприятностей, чем эти пресловутые 10 процентов. Когда какой-то человек оскорбил Будду, тот сказал: «Сын мой, если кто-либо откажется принять подарок, кому он тогда принадлежит?». «Тому, кто дарит», – ответил этот человек. – Так вот, – продолжал Будда, – я отказываюсь принять твои оскорбительные слова.

В мире полно людей, которые унижают других, чтобы самоутвердиться. Не принимайте оскорбления, даже когда вас осыпают ими, как дарами любви. Не обращая на них внимания, вы снимете напряжение, укрепите ваши отношения с окружающими и сделаете свою жизнь более радостной.

Представленный выше текст можно найти в пособии Мальхановой И.А. Деловое общение. М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2008. – 246 с. – 137–141.

Задание 3. «Клише». Посмотрите нижеприведенные клише и определите, к отражению какого типа нападок и в какой ситуации они применимы.¹²

- На самом деле, все не так просто, как вы думаете.
- Я думаю, что это – просто один из широко распространенных мифов.
- Что вы имеете в виду? Я очень хотел бы ответить на ваш вопрос, но он мне пока не совсем ясен.
- Нам стоит рассмотреть альтернативный вариант.
- Что вы хотите этим сказать?
- У моего оппонента удивительно избирательный слух!

Задание 4. «Контрудар». Ниже дано несколько клише. Представьте себе, в какой ситуации вы могли бы их использовать. Придумайте минимальный контекст, в который каждое из клише вошло бы в качестве органической и вполне оправданной части.¹³

¹² Мальханова И.А. Деловое общение. М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2008. – 246 с. – 137–141. - . С. 133.

¹³ Там же, С. 134.

- Я бы и сам задал с большим удовольствием ваш вопрос кому-нибудь: богу, пророку, ясновидцу.

- Ответ на такой вопрос не может быть однозначным.

- Мы бы не хотели стать заложниками каких-то терминов или слов. Мы готовы говорить о конкретных шагах.

- По этому вопросу существует и другое мнение...

- А ведь по этому поводу еще К. Маркс (Б. Шоу, Софокл, Шекспир и т.д.) сказал ...

Практическое занятие 15.

Тема 15. Конструктивная критика и конфликты в профессиональной коммуникации

Цель занятия: изучить основные правила применения конструктивной критики и признаки конфликтных ситуаций в профессиональной коммуникации; формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность темы: заключается в том, что конструктивная критика является прежде всего положительным явлением в профессиональной коммуникации. Благодаря такой критике люди имеют возможность посмотреть на свою работу с другой точки зрения, при этом не вступать в конфликт, который является деструктивным элементом общения. Конфликты необходимо избегать, предотвращать. Если же конфликт произошел, то важно правильно из него выйти. Поэтому любому человеку необходимо овладеть знаниями, умения и навыками применения конструктивной критики и предотвращения конфликтных ситуаций.

Теоретическая часть:

Конструктивная критика – это положительная критика, которая позволяет обратить внимание человека на недостатки в профессиональной деятельности, не выходя за этические нормы. Самое главное – правильно реагировать на критику. На нее необходимо обращать внимание, осмысливать, извлекать пользу, исправлять недостатки, исключать последующую критику. Только умный, ответственный человек в состоянии извлечь из конструктивной критики пользу. Иногда даже бывает необходимо критику спровоцировать, чтобы найти выход из неблагоприятно складывающейся ситуации.

Не существует практически коллективов, которые бы не нуждались в критических замечаниях. Выполнять функцию критического разбора и анализа должен непосредственно руководитель, иначе может произойти падение его авторитета.

Отрицательной стороной любой критики является то, что она воспринимается психологически тяжело. Некоторые работники начинают сильно переживать, у них возникает обида, чувство ущемления собственного достоинства, и они могут даже войти в депрессию. Поэтому руководителю необходимо всегда объективно подходить к этому вопросу. Соблюдение этических норм позволит притупить остроту проблемы, сберечь хорошие взаимоотношения между сотрудниками

Критика должна относиться только к недочетам в профессиональной деятельности, к несоблюдению устава организации, но ни в коем случае нельзя критиковать личностные особенности работника. Любые критические замечания должны быть корректными.

Важно соблюдать также последовательность правил критики, которые представлены на рисунке 7.1.

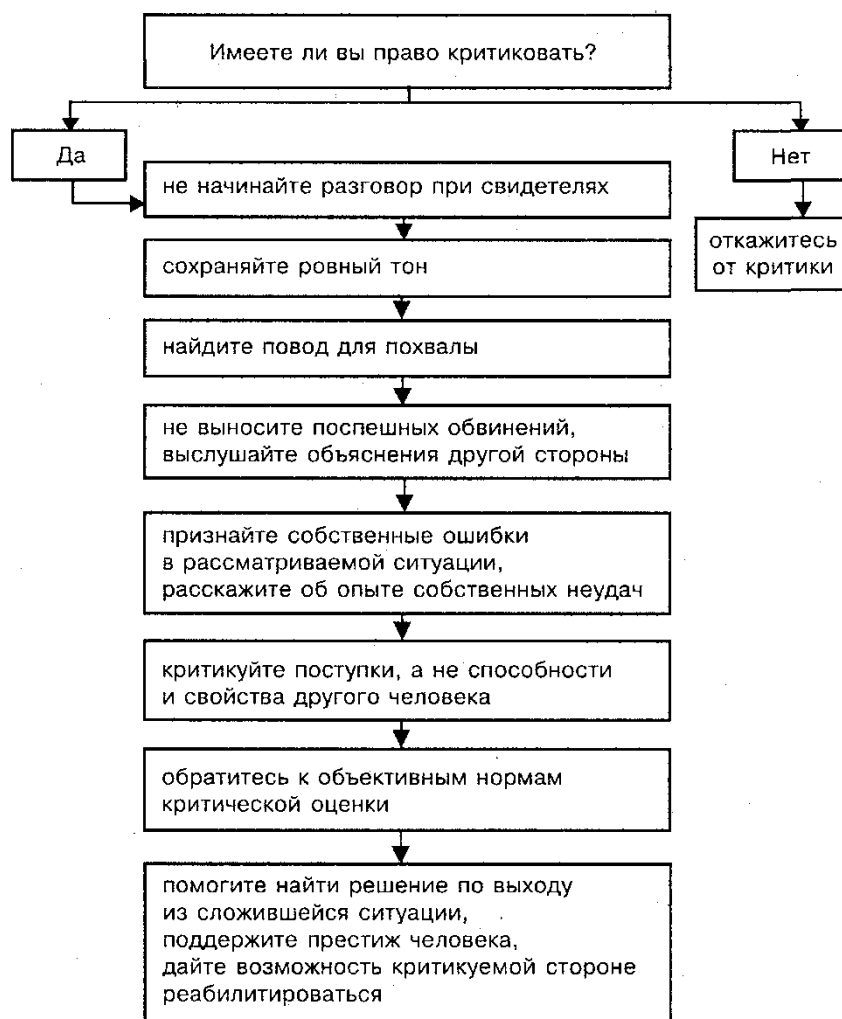


Рисунок 7.1. Основные правила конструктивной критики

Нарушение такой последовательности может привести к снижению эффективности восприятия критики¹⁴.

Приведенные правила могут предусматривать некоторые исключения. Так, например, в ряде случаев бывает оправдана критика при свидетелях с привлечением силы общественного мнения, авторитета коллектива для воздействия на того или иного сотрудника.

В любом случае критика не должна становиться самоцелью, иначе она приведет к конфликту. Конфликт в деловой сфере – это взаимодействие двух или более людей, имеющих взаимоисключающие цели. При этом реализуются они либо в ущерб другому, либо за счет другого. Конфликтогенные факторы, провоцирующие людей на агрессию, обострение противоречий могут привести к столкновению сторон или благополучно разрешиться в зависимости от коммуникативного поведения сторон.

Все конфликты по составу сторон можно подразделить на три группы.

- личность – личность;
- группа – группа;
- личность – группа.

В первом случае (личность – личность) мы имеем дело с межличностным конфликтом. Например, между начальником и подчиненным, между сотрудником и другим его коллегой и т.д.

¹⁴ Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалов В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М. 2012. – С.263.

Во втором случае (группа – группа) в столкновении участвуют группы людей (иногда целые коллективы). «Мы – хорошие, а они – плохие», – так в общем виде выглядит формула противостояния. Зачастую в сфере IT-технологий критика возникает между компаниями, оказывающими услуги, когда они желают снять с себя вину за возникновение той или иной проблемы.

В третьем случае (личность – группа) отдельный человек находится в оппозиции ко всему коллективу. «Есть тут у нас один бузотер (или выскочка, или бездельник и т.д.)», – таково словесное выражение данной формы противоборства. «Белая ворона» со временем может превратиться в «козла отпущения», т.е. человека, на которого сваливают ответственность за все промахи коллектива.

Психологи выделяют пять типов деятельности современного человека в обществе: «человек – человек» (например, учитель, преподаватель, менеджер), «человек – природа» (например, ландшафтный дизайнер), «человек – машина» (например, оператор ЭВМ), «человек – знаковая система» (например, делопроизводитель, юрисконсульт), «человек – художественный образ» (например, писатель, музыкант)¹⁵. Наиболее конфликтным является первый из этих типов – «человек – человек». Профессии, связанные с обучением, воспитанием, обслуживанием, руководством, потенциально несут в себе серьезные разногласия, поскольку главное содержание труда здесь сводится к взаимодействию между людьми. Поминутно вступая в контакты с новыми людьми, инженеры, врачи, учителя, продавцы, менеджеры и т.д. становятся участниками споров и конфликтов.

Профилактике возникновения конфликтов способствует соблюдение следующих правил.

1. Не ущемляйте человеческое достоинство сотрудников, коллег по работе. Помните о «золотом правиле нравственности»: «Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой».
2. Дисциплинарную беседу с подчиненным начинайте с положительной информации («Вы у нас работаете не первый год и уже приобрели определенный опыт в общении с покупателями, но...»). «Отрицательная часть» разговора тогда не будет сразу же восприниматься объектом критики «в штыки» («...но вчера произошел неприятный инцидент, о котором я бы хотел с вами поговорить»).
3. Не переходите на личности с использованием формулировок типа: «Вы и раньше ничего толкового сделать не могли»; «Ваши постоянные опоздания даже ангела выведут из терпения».
4. Умейте слушать других людей. Слово – главное средство воздействия на человека. Как говорил Сократ, «если слово не бьет, тогда и палка не поможет». «Словом можно убить, а можно спасти», «Словом можно вылечить», «Словом можно полки за собой повести», – считает русский народ.
5. Не загоняйте собеседника в угол. Оказавшись в безвыходной ситуации обвиняемого, человек идет на острый конфликт даже в ущерб себе. Оставьте другим возможность сохранить свое лицо.

Специалисты отмечают объективные и субъективные причины возникновения деловых конфликтов¹⁶.

К **объективным** причинам можно отнести плохую организацию труда, низкую заработную плату сотрудников, ущемление их интересов, низкую сплоченность коллектива, отсутствие объективных критериев оценки работы в организации. **Субъективные** причины возникновения конфликтов – это, во-первых, упущения в действиях руководителей. Не зря народная пословица гласит: «Рыба тухнет с головы». Во-вторых, неправильные действия подчиненных. Также враждебность в деловом общении

¹⁵ Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие / В.Н. Руднев. – М.: КНОРУС, 2013. – С.275.

¹⁶ Конфликтология (Серия «Учебники и учебные пособия»). – Ростов-н/Д., 2000. – С.147.

вызывают манипулирование, несоответствие между словами и поступками, умаление заслуг работника.

Автор многих книг по этике и культуре делового общения Ф. А. Кузин делит конфликты на конструктивные и неконструктивные¹⁷. Первые чаще всего являются следствием объективных причин, вторые – субъективных. **Конструктивный конфликт** – это тот случай, когда оппоненты, имея собственную позицию, не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. **Неконструктивный конфликт** возникает, когда одна сторона упорно настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы других или когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы (например, сквернословие, интриги, сплетни).

Польский исследователь поведения людей в конфликтной ситуации Е. Мелибруда отмечает четыре вида неадекватной оценки себя спорящими сторонами¹⁸.

- Первый. **«Иллюзия собственного благородства»**. Человек воспринимает себя жертвой нападок, он уверен, что правда на его стороне.
- Второй. **«Поиск соломинки в глазу другого»**. У польского психолога не нашлось более яркого образа, чем цитата из Евангелия: «Соломинку в глазу брата твоего ты видишь, но бревна в своем глазу ты не замечаешь». Мы ясно видим мельчайшие недостатки, упущения в работе другого, но не осознаем собственных недоработок.
- Третий. **«Двойная этика»**. Оценка одних и тех же действий человека варьируется в зависимости от того, в каких отношениях он с конфликтующей стороной. При этом действия «своих» оцениваются лояльно, проступки «чужих» порицаются и считаются недопустимыми.
- Четвертый. **«Все ясно»**. Один из участников конфликта чрезмерно упрощает ситуацию. Рассуждает он примерно так: «Я все делаю хорошо, а он (они) плохо»¹⁹.

Руднев В.Н. предлагает человеку ответить письменно на следующие вопросы, когда после нервного напряжения, он почувствует, что душевное равновесие к нему вернулось:

1. Что я хотел бы сделать, чтобы урегулировать конфликт?
2. Каких реакций я ожидаю со стороны другого (других)?
3. Что я собираюсь предпринять, если партнер поведет себя не так, как я ожидаю?
4. На какие последствия я надеюсь в случае, если будет достигнуто согласие?
5. Какое самое неприятное последствие может иметь для меня данный конфликт?²⁰

В психологии и конфликтологии достаточно подробно разработаны теории возникновения конфликтов. Определено, что затяжные конфликты приводят к стрессам, неврозам, психическим заболеваниям (шизофрения). В то же время ученые выделили типичные стили поведения человека в конфликте. Рассмотрим их подробнее.

Первый тип **«Страус»**. Такой человек затруднительно чувствует себя в конфликте. Он может успокаивать себя фразами типа: «Меня это не касается», «Я в стороне от спорящих». Но невербальная сторона его коммуникативного поведения говорит об обратном: покраснение или побледнение лица, неровность в движении и т.д.

Второй тип **«Уходящий в сторону»**. Человек всеми силами стремится перенести спор в ту сферу, где он не полномочен этими проблемами заниматься. Он может сослаться на мнение вышестоящего начальства: «Это не я решаю, а (...)».

Третий тип **«Мул»**. Негибкая, упрямая позиция такого человека мешает достижению компромисса. «Я все равно прав!», «Я не пойду на поклон к (...)», – говорит он.

Четвертый тип **«Петушок»**. На словах он готов на любое решение конфликтной ситуации, даже в ущерб собственным интересам. Но при первой же сложной дилемме он поменяет свое мнение.

¹⁷ Кузин Ф.А. Культура делового общения: практич. пос. – М., 2011. – С.122-123.

¹⁸ Конфликтология. Хрестоматия / сотс. Н.И. Леонов. – М., 2005. – С. 189.

¹⁹ Конфликтология. Хрестоматия / сотс. Н.И. Леонов. – М., 2005. – С. 189.

²⁰ Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие / В.Н. Руднев. – М.: КНОРУС, 2013. – С.277.

Пятый тип «**Паровой каток**». Думается, каждый из нас хоть раз встречал человека, пробивающего себе дорогу в жизни любыми способами. «Танк», – говорим мы о тех, кто способен пойти на все, лишь бы одержать победу в споре, конфликте.

Шестой тип «**Хамелеон**» Благодаря одноименному рассказу А.П. Чехова этот тип коммуникативного поведения стал нарицательным. Полицейский надзиратель Очумелов, разбирая дело о покусанном пальце золотых дел мастера Хрюкина, несколько раз меняет свою точку зрения в зависимости от статуса хозяина собаки – виновницы происшествия. Взгляды и симпатии «хамелеона» в конфликтной ситуации меняются в зависимости от изменений в соотношении сил спорящих сторон.

Седьмой тип «**Кот Леопольд**». Как и герой знаменитого советского мультфильма, блестяще озвученного актером А. Калягиным, он призывает всех «жить дружно», идти на компромисс и не конфликтовать.

Самое сложное – определить собственный стиль поведения в конфликте. Для этого в реальной ситуации «боевых действий» рекомендуем сначала выяснить для себя, какая из изложенных ниже социальных установок вам ближе всего.

Социальная установка на определенное коммуникативное поведение в конфликтной ситуации отражает стремление партнеров либо к разрешению и угасанию противоречия, либо к его обострению. Например, **социальная установка индивида на толерантность** – ослабленное реагирование на какой-либо конфликтогенный фактор – отражает общий психологический климат в обществе, наличие в нем терпимости, сопереживания.

Социальная установка индивида на агрессивность – барометр царящей в социуме обстановки враждебности, подозрительности, «войны всех против всех». Рассмотрим **несколько социальных установок на конструктивное коммуникативное поведение в конфликтной ситуации.**

Социальная установка на приспособление. Мы неслучайно в начале нашего разговора о деловом общении вспоминали слова К.С. Станиславского: «Приспособление – один из важных приемов всякого общения, даже одиночного, так как и к себе самому и к своему душевному состоянию необходимо приспособляться, чтоб убеждать себя» Изменение своей позиции в конфликте уместно, когда вы чувствуете, что были неправы. Признание собственных ошибок не делает человека слабее, оно естественно и закономерно для думающего и интеллигентного человека. «Волшебные слова» простите, извините, приношу свои извинения для того и придуманы людьми, чтобы иметь возможность с честью выйти из конфликта.

Социальная установка на компромисс. Она позволяет урегулировать взаимоотношения через уступки с обеих сторон.

Социальная установка на сотрудничество. Она позволяет совместно выработать решение в конфликтной ситуации. Все эти роли можно свести к одной – «сглаживание конфликта», поиск разумных способов выхода из него.

Психологи советуют воспитывать у себя умение не раздражаться, постоянно держать себя в руках. Вот рекомендации, которые позволяют избегать конфликтных ситуаций.

1. Не оставаться наедине со своими неприятностями. Исповедоваться умному, доброжелательному, рассудительному человеку. Согласно нашей классификации типов собеседников, он называется «Понимающий». В трудном положении очень важно почувствовать участие, искреннюю заинтересованность в твоих делах другого человека.
2. Уметь вовремя отвлечься от своих забот. Заняться каким-то требующим внимания делом, привычной работой.
3. Не позволять себе раздражения, гневного состояния. Приучать себя в этом случае делать паузу и осмысливать ситуацию. Если есть возможность, целесообразно для разрядки заняться тяжелой физической работой.
4. Не упрямиться, не позволять себе быть капризным. Если вопрос не принципиален, уступать. Разумная уступка вызывает уважение.

5. Нельзя быть совершенством во всем и всегда. Не бичевать себя, если что-то не получается на высоком уровне. Таланты и возможности каждого ограничены. Не предъявлять чрезмерных требований к окружающим. Принимать людей такими, какие они есть. Не стремиться сделать их удобными для себя. Стараться видеть в них в основном достоинства и опираться на их сильные стороны²¹.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Определение понятия «конструктивная критика».
2. Основные этапы правильного построения критики.
3. Определение понятия «конфликт».
4. Три группы конфликтов.
5. Профилактика возникновения конфликтов.
6. Объективные причины возникновения деловых конфликтов.
7. Субъективные причины возникновения деловых конфликтов.
8. Конструктивные и неконструктивные конфликты.
9. Стили поведения человека в конфликте.
10. Роль социальных установок в разрешении конфликта.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Пройдите тест, чтобы определить насколько вы умеете выслушать правду.

Выберите один из трех предложенных вариантов ответов.

1. Представьте себе, что молодая на вид женщина в шестой раз справляет свое «двадцатилетие». Как к этому отнесетесь вы:
 - а) понятно ее желание скрыть свой истинный возраст;
 - б) глупо пытаться остановить время;
 - в) вы в принципе против такой лжи.
2. Предположим, что вы находитесь в экзотической, незнакомой стране и попали на восточный базар. Проявите ли вы интерес к диковинным товарам?
 - а) вы не настолько любопытны, чтобы расспрашивать про них;
 - б) вы все же посмотрите, что это такое;
 - в) купите разные мелочи на память.
3. Что вы скажете, если увидите, как ребенок забавляется с мячом перед развалинами старинного храма?
 - а) родители не должны позволять детям играть в таком месте;
 - б) ребенку нужно объяснить, ведь сам он не поймет ценность этого древнего здания;
 - в) а почему бы и нет, пусть играет.
4. Некий человек предсказывает будущее. Вас это интересует?
 - а) вы не желаете, чтобы кто-то поучал вас;
 - б) вы бы послушали его, но остались при своем мнении;
 - в) вы хотите узнать все о своей судьбе.
5. Солнце с восемью лучами – древний символ счастья. Если бы вы носили такой талисман, то в какой цвет его окрасили?
 - а) коричневый;
 - б) оранжевый;
 - в) зеленый.

²¹ Станкин М.И. Психология общения: курс лекций. – М., 2003. – С.102-103.

6. Если бы у вас была возможность узнать, сколько вам осталось жить, вы бы ею воспользовались?

- а) нет, это лишило бы вас радости жизни;
- б) в какую-то минуту, быть может, да;
- в) вы были бы рады это узнать.

Подсчитайте, сколько раз на вопросы вы ответили «а», «б» и «в».

Если больше всего ответов «а», то это говорит о том, что свою жизнь вы строите согласно девизу: «Меня не интересует то, чего я не знаю». Этим вы напоминаете страуса, который в минуту опасности зарывает голову в песок. Но не боитесь ли вы, что со временем потеряете правдивое, реальное ощущение жизни?

Если у вас больше всего ответов «б», то это означает, что вы нормально воспринимаете неприятные, но правдивые слова, можете справиться с жизненными неурядицами. Вы придерживаетесь девиза: «Человек не может знать все». Не закрывайте глаза перед необходимыми для жизни знаниями.

Если больше всего ответов «в», то это говорит о том, что вы строги к самому себе и что «голая правда» – важная сторона вашей жизни. Вы сами высказываете ее окружающим и от них требуете, чтобы они говорили вам правду без прикрас, «не подслащенную» деликатностью или осторожностью. Из-за вашего характера ваша жизнь нелегка, как и общение с вами окружающих.

Задание 2. Решите ситуацию.

Ситуация 1. *Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.*

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. *Вы приняли на работу молодого способного программиста, только что окончившего Институт информационных технологий, который превосходно справляется с работой. Он уже несколько раз без проблем написал сложные программы, заказчики им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

Практическое занятие 16.

Тема 16. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Межличностная коммуникация. Сущность и функции межличностной коммуникации. Специализированные коммуникации. Особенности передачи информации: одновременное распространение по разным каналам, синтезирование разнородных средств коммуникации. Коммуникации в государственных, общественных и коммерческих структурах, в экономической, политической, социальной и других сферах общественной жизни. Массовая коммуникация. Сущность и функции массовой коммуникации. Массовая коммуникация и сфера общественных связей и отношений. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации.

Межличностная коммуникация – это процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом. Межличностная коммуникация в противовес массовым формам носит более стандартный, рациональный и инструментальный характер. Это находит отражение в ее функциях: информационной, экспрессивной, прагматической и социальной.

Основой для теоретического обоснования межличностной коммуникации является теория речевой деятельности, поскольку вербальные средства общения играют главную роль в процессе межличностного взаимодействия.

Межличностная коммуникация может способствовать изменению мнений, социальных установок индивидов, участвующих в обмене информацией.

Межличностная коммуникация может быть успешной, эффективной, если цели, поставленные коммуникаторами, достигаются в наибольшей степени.

Неудачи и провалы в межличностной коммуникации часто случаются потому, что, во-первых, люди неверно и неточно воспринимают друг друга; во-вторых, не понимают, что их восприятия неточны.

Важной характеристикой коммуникативной компетентности является понимание собственного коммуникативного стиля и умение распознавать стиль партнера по коммуникации.

В качестве специализированных видов коммуникации Ф.И. Шарков выделяет коммуникации в малых группах, коммуникации в организациях, офисные и маркетинговые коммуникации.

Малая группа – это немногочисленная по составу общность людей, члены которой находятся в непосредственном личном общении, объединены общей социальной деятельностью, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. Выделяют: первичные и вторичные малые группы; формальные и неформальные малые группы; референтные и группы членства; временные и стабильные; открытые и закрытые. По характеру и формам организации деятельности выделяют следующие разновидности малых групп: случайно организованная группа; ассоциация; корпорация; коллектив; команда.

Коммуникация в малой группе выполняет функцию обмена информацией между членами группы и комплекс функций, направленных на поддержание отношений, на поддержание самой группы. К числу таких функций относят: формирование согласия, общей картины мира; обеспечение согласованных действий; формирование особой групповой культуры (языка, норм и правил поведения, традиций и ритуалов, системы санкций и т.д.).

Коммуникации в организации – это информационные взаимодействия, в которые

вступают люди при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.

Особенности данного вида коммуникации состоят в следующем:

- одновременно осуществляются сверху вниз, снизу вверх и горизонтально;
- коммуникация является функцией управления, которая при правильно организованной передаче информации обеспечивает надежное соединение всех подсистем организации и их взаимодействие.

Разделение труда внутри организации существенно упрощает коммуникации в организациях. Однако параллельно со структурированной сетью коммуникации образуется неформальная сеть, которая может либо способствовать, либо затруднять функционирование структурированной сети.

Можно выделить четыре основные функции коммуникации внутри организации: контроль, мотивация, эмоциональное выражение, передача информации.

К наиболее значительным специализированным коммуникациям относятся офисные и маркетинговые.

Офисные коммуникации – это коммуникации, осуществляемые в офисе и с помощью офиса.

Маркетинговые коммуникации можно рассматривать как необходимый в современных условиях инструмент взаимодействия организации с внешней средой. Это совокупность технологий продвижения (promotion) товаров или услуг, к которым принято относить рекламу, прямой маркетинг, стимуляцию сбыта, связи с общественностью.

Основной целью маркетинговых коммуникаций является воздействие на поведение потребителей. В связи с этим выделяют следующие задачи маркетинговых коммуникаций:

- информирование аудитории о существовании определенных товаров или услуг, объяснение их предназначения;
- убеждение – формирование благоприятного отношения потребителя к организации и ее маркам;
- создание образа – формирование образа организации, связанного с дифференциацией потребителем марок выпускаемой продукции;
- подкрепление – удержание постоянных потребителей.

Маркетинговые коммуникации – это процесс передачи обращения от производителя к потребителю с целью представить ему товар или услуги организации в привлекательном виде.

Массовая коммуникация – процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т.п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории.

Средства массовой коммуникации (СМК) – это специальные каналы и передатчики, благодаря которым происходит распространение информационных сообщений на большие территории.

Современная система СМК подразделяется на три вида: средства массовой информации (СМИ); телекоммуникацию; информатику.

Общими условиями функционирования массовой коммуникации являются: массовая аудитория, требующая тщательно продуманной ценностной ориентации; наличие технических средств, обеспечивающих регулярность и тиражированность информации; многоканальность и возможность выбора коммуникативных средств, обеспечивающих вариативность и вместе с тем нормативность массовой коммуникации; социальная значимость информации, способствующая повышению мотивированности массовой коммуникации.

Важную роль в выражении нашего отношения к людям играет речь. Заметное место в деловом этикете занимают слова приветствия, благодарности, обращения, извинения.

Деловой этикет немаловажное значение придает обращению, ведь от того, как мы

обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения.

При обращении следует помнить, что оно должно демонстрировать уважение к человеку, учитывать пол, возраст и конкретную обстановку.

Выделяют четыре основных показателя культуры речи: словарный состав и словарный запас; произношение; грамматику; стилистику.

Культурная речь – прежде всего правильная, грамотная речь. Это верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (интересный собеседник), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- 1) следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- 2) не использовать обороты, содержащие лишние слова (например: «абсолютно новый» вместо «новый»);
- 3) избавляться от слов-паразитов («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- 4) избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Основные подходы к изучению коммуникации в малых группах.
2. Особенности коммуникации в малых группах.
3. Эффективная межличностная коммуникация.
4. Специфика специализированных коммуникаций.
5. Теоретические направления изучения массовой коммуникации.
6. Процесс создания и преобразования массовой информации.
7. Роль коммуникаторов в создании массовой информации.
8. Механизм превращения социальной информации в массовую.
9. Средства массовой коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Дайте характеристику основных типов групп. К какому типу относится группа, в которой вы обучаетесь?

Задание 2. По мнению американского психолога Б. Такмана (B. W. Tuckman), коммуникативные процессы в становлении группы проходят ряд стадий. Стадию формирования группы (выделение лидера, правила общения), стадию протеста (конфликт индивидов, неприятие лидера и его установок), стадию установления норм (взаимная притирка членов группы), стадию сотрудничества (преодоление межличностных трений, решение общих задач). Покажите, какие процессы имели место при становлении вашей студенческой группы. Какая стадия является, на ваш взгляд, наиболее трудной и почему? На какой стадии находится коммуникативный процесс в вашей группе?

Задание 3. Ценность и качественность массовой информации основываются на таких принципах, как востребованность, польза, интересность (общая и практическая), эмоциональная окрашенность. Проанализируйте, как потребитель информации (зритель, слушатель, читатель) ощущает дефицит или избыток информации в СМИ при освещении трагических событий в нашей стране и за рубежом.

Задание 4. Новости, согласно Л. Г. Бобровой, сообщения, имеющие жесткую структуру построения текста, которая включает введение, основную часть и заключение. Первая строка начинается с обозначения даты, места действия и источника информации, а в конце сообщения указываются фамилия, номер телефона или компьютерный адрес отправителя. Предмет, тема сообщения всегда связаны с потребностями конкретной аудитории. Их обязательными характеристиками являются следующие: важность, своевременность, необычность, опора на личностный интерес, близость места события, сенсационность.

Проанализируйте блок новостей по одному из каналов массовой коммуникации. Соответствует ли подача новостей указанным выше особенностям. Есть ли различия между текстами серьезных и занимательных новостей? В каком порядке сообщается новость и ее подробности?

Задание 5. Аудитория представляет важный элемент в структуре массовой коммуникации. Дайте характеристику аудитории любого печатного издания или радио- и телепрограммы, используя такие показатели, как размеры, социальный состав (пол, возраст, образование, семейный статус, доходы, профессиональные и национальные признаки), специализация, географическое расположение.

Задание 6. Приведите примеры манипулятивного воздействия радио- и телевизионных передач на сознание обывателя.

Задание 7. Покажите, какое место занимает вопрос о взаимоотношениях группы и ее членов в русской языковой картине мира. Обратитесь к статье Е. В. Васильевой «Отражение взаимоотношений индивида и группы в русской языковой картине мира».

Задание 8. Ритуальное взаимодействие в массовой коммуникации играет важную роль. Покажите, что ритуал возникает на основе определённого социально значимого действия. На примере ритуалов вашего вуза, города определите те коммуникативные события, которые получили ритуальный статус. Являются ли ритуалы циклическими? Какова коммуникативная тональность и символическая нагруженность ритуалов?

Задание 9. Ритуалы играют большую роль в межличностном взаимодействии как способ обозначения границ взаимодействия, как форма поддержки или взаимного приятия, а также как форма защитного поведения. Приведите примеры, показывающие различия между религиозным и межличностным ритуалом.

Задание 10. Представьте свои наблюдения о том, каким образом происходит соблюдение и выполнение социально установленных норм в рамках ритуальной коммуникации в пространстве университета.

Задание 11. Покажите на конкретных примерах, что пространство играет большую роль в межличностном взаимодействии.

Задание 12. Стратегическая самопрезентация является специфическим средством воздействия на людей. Покажите это на примере известных политических деятелей (поведенческие тактики, речевые стратегии). Воспользуйтесь материалами в кн.: О. С. Иссерс. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М., 2003; Методы анализа текстов политических лидеров в кн.: Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. – М., 2001.

Задание 13. Прочтите рассказ А. П. Чехова «Толстый и тонкий». Проанализируйте взаимодействие между героями с точки зрения уровней межличностного взаимодействия, используемых вербальных и невербальных средств оформления занятой героями позиции. Соблюдают ли персонажи определенные ритуалы?

На вокзале Николаевской железной дороги встретились две приятеля: один толстый, другой тонкий. Толстый только что пообедал на вокзале, и губы его, подернутые маслом, лоснились, как спелые вишни. Пахло от него хересом и флердоранжем. Тонкий же только что вышел из вагона и был навьючен чемоданами, узлами и картонками. Пахло от него ветчиной и кофейной гущей. Из-за его спины выглядывала худенькая женщина с длинным подбородком – его жена, и высокий гимназист с прищуренным глазом – его сын.

– Порфирий! – воскликнул толстый, увидев тонкого.

– Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!

– Батюшки! – изумился тонкий. – Миша! Друг детства! Откуда ты взялся?

Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез. Оба были приятно ошеломлены.

– Милый мой! – начал тонкий после лобызания.

– Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько!

Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты, господи! Ну, что же ты? Богат?, Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза,

урожденная Ванценбах... лютеранка... А это сын мой, Нафанаил, ученик третьего класса.

Это, Нафана, друг моего детства! В гимназии вместе учились! Нафанаил немного подумал и снял шапку.

– В гимназии вместе учились! – продолжал тонкий.

– Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфиальтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафана! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка. Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца.

– Ну, как живешь, друг? – спросил толстый, восторженно глядя на друга. – Служишь где? Дослужился?

– Служу, милый мой! Коллажским ассессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю.

Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось уже статский? А?

– Нет, милый мой, поднимай повыше, – сказал толстый.

– Я уже до тайного дослужился... Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картинки съежились, поморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанвил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы своего мундира...

– Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

– Ну, полно! – поморщился толстый.

– Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства – и к чему тут это чинопочитание!

– Помилуйте... Что вы-с... – захихикал тонкий, еще более съеживаясь. – Милостивое внимание вашего превосходства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом...

Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощанье руку.

Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «Хи-хи-хи». Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены.

2. Сформулируйте перечисленные ниже темы таким образом, чтобы они побуждали собеседника к их проблемному обсуждению:

- * введение всеобщего платного обучения в вузе;
- * работа городского транспорта.

Задание 14. Убеждение широко используется как метод речевого воздействия в межличностной, внутригрупповой и массовой коммуникации. Существует ряд условий, способствующих воздействию методом убеждения, в частности, коммуникативная компетентность убеждающего; внушение доверия, которое определяется профессиональной компетентностью говорящего; ссылка на личный опыт других как наглядное доказательство; использование в речи сравнений, контрастов и аналогий, что создает у адресата перспективу для рассуждений. Определите, какие условия способствовали знаменитому русскому адвокату Ф. Н. Плевако, использовавшему тактику утрирования, убедить суд в невинности подзащитной старушки, укравшей чайник:

Много бед, много испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее существование. <... >Двадцать языков обрушились на нее, взяли Москву.

Все вытерпела, все преодолело Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь, теперь... Старушка украла старый чайник ценою в тридцать копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно.

Задание 15. Дайте классификацию комплиментов и покажите последовательность ходов в речевой тактике комплимента, опираясь на работу О. С. Иссерс «Коммуникативные стратегии и тактики русской речи». Почему комплимент делает общение более эффективным, чем оскорбления и издевки? Прав ли Булат Окуджава, когда призывает:

«Давайте говорить друг другу комплименты»?

Задание 16. Опираясь на теорию А. Моля, объясните, почему содержание, слова некоторых оперных арий трудно понять неподготовленному зрителю. Вспомните, что подготовленный зритель даже напевает их вслед за актером.

Задание 17. Проанализируйте речь кандидата в депутаты, напечатанную в предвыборной листовке, и аргументированно оцените ее коммуникативную доступность для читателя со средним образованием. Обратите внимание на то, что текстовый редактор MSWord автоматически оценивает доступность созданного текста как «читабельность» (readability), ориентируясь на уровень обученности читателя.

Задание 18. Эффективность речи, по мнению Ю.В. Рождественского, обеспечивается такими свойствами, как новизна информации, уместность информации и правильность речи. Согласны ли вы с этим тезисом? Приведите доводы в пользу своих доказательств.

Задание 19. Прокомментируйте точку зрения канадского ученого Г.М. Мак-Люэнв (McLUHAN, Herbert Marshall), согласно которой The medium is the message («средство и есть сообщение»). Что, на ваш взгляд, важнее – содержание сообщения или средство передачи сообщения (алфавит, пресса, электронные СМИ)?

Задание 20. Обратитесь к сайту www.uznaiprezidenta.ru. Выясните, как полностью называется сайт, какова его целевая аудитория. По какому признаку можно классифицировать этот тип коммуникации? В чем состоит задача сайта – разъяснение аудитории ее прав и обязанностей или пропаганда личности президента? Назовите разделы и подразделы сайта. Какие версии сайта представлены и чем они отличаются? С какой целью на сайте использованы передовые технологии (например, флэш-анимация)?

Задание 21. Среди основных причин, создающих барьер при коммуникации, называют:

- * неточность высказывания;
- * неуместное использование профессиональных терминов;
- * несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- * чрезмерное использование иностранных слов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- неполное информирование партнера;
- быстрый темп изложения информации;
- неполная концентрация внимания,
- витиеватость мысли;
- неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли.

С какими из этих факторов сталкиваетесь вы, выступая в роли получателя или отправителя сообщения? Поясните свой ответ, используя конкретные примеры из вашей речевой практики.

Задание 22. Психологами доказано, что разговор на повышенных тонах блокирует понимание, потому что внимание адресата, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса

(=шум): хихиканье, хныканье, шепот, крик, зевота, хезитация. Докажите правоту этой точки зрения или опровергните ее.

Задание 23. Обратитесь к разделу Президентский урок сайта www.uznaiorezidenta.ru. Объясните, как образовательный сценарий активизирует работу ребенка-пользователя.

Задание 24. Поясните, каким образом сценарии раздела История власти сайта www.ii7jiaiprezidenta.ru учитывают возраст аудитории (младшие / старшие школьники). С какой целью используются виртуальные персонажи, помогающие путешествовать по сайту?

Задание 25. Прослушайте и запишите одну из теле/радиопередач, идущих в прямом эфире. Проанализируйте; какие факторы явились помехой в коммуникации журналиста и аудитории, как осуществлялась обратная связь.

Задание 26. Прокомментируйте следующую ситуацию обмена информацией и объясните, почему отправленное закодированное сообщение не достигло цели адресанта.

Когда персидский царь Дарий I вторгся в Скифию в 512 г. до н. э., он получил от скифов странное сообщение. На куске кожи были изображены мышь, лягушка, птица и семь стрел. Поразмыслив, Дарий обратился к своим воинам: «Скифы пишут нам, что они обладают этой землей (мышь) и рекеми (лягушка). Но они хотели бы улететь (птица) от мощи персидской армии. Поэтому они хотят нам сдаться, так как боятся испытать не своей шкуре наше оружие (стрелы)».

В ту же ночь скифы напали на перса и наголову разбили их. После этой битвы Дарий узнал подлинный смысл послания: «Персы, если бы не способны превратиться в птиц и улететь, если вы не можете стать полевыми мышами и спрятаться в земле или если вы не успеете надеть лягушачью кожу и спрятаться в болоте, вы будете поражены нашими стрелами» (Цит. по. Занковский 2000, 489).

Практическое занятие 17.

Особенности публичного выступления

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Устная публичная речь рассматривается как самостоятельное функционально-стилевое образование, поскольку, с одной стороны, в ее текстах осуществляется речевое общение в условиях групповой коммуникации, с другой, – тексты устной публичной речи не читаются, а произносятся и окончательно создаются в процессе произнесения.

Самой распространенной структурой речи является структура, состоящая из вступления, основной части и заключения.

Композиция выступления меняется в зависимости от темы, цели, состава аудитории. Существуют общие **принципы построения выступления:**

- **принцип последовательности** – каждая последующая мысль должна вытекать из предыдущей;
- **принцип усиления** – убедительность и доказательность должны нарастать постепенно (самый сильный довод приберегают к концу);
- **принцип органического единства** – организация материала должна соответствовать намерению оратора и самому материалу;
- **принцип экономии** – умение достигать поставленной цели наиболее простым, рациональным способом.

Чтобы речь была последовательной и стройной, необходимо составить план. План делает переход от одной части к другой плавным, позволяет избежать лишнего, запутанности, отхода от темы. Планы делятся на **простые** и **сложные**, а также на **предварительный, рабочий и основной**.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Типы (виды) публичных выступлений.
2. Структура публичного выступления.
3. Отличительные черты академического выступления.
4. Отличительные черты судебного выступления.
5. Отличительные черты социально-политического выступления.
6. Отличительные черты социально-бытового выступления.
7. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.
8. Требование к речи.
9. Способы логического структурирования публичной речи.
10. Приемы речевой импровизации.
11. Фигуры речи, помогающие достичь экспрессивности и динамичности высказывания.
12. Факторы, мешающие эффективной речи.
13. Поведение во время выступления.
14. Способы взаимодействия оратора с аудиторией.

Основными недостатками композиции являются нарушение логической последовательности в изложении материала, перегрузки текста логическими рассуждениями, отсутствие доказательности, большое количество затронутых вопросов. Для основной части важно сохранить логическую последовательность и стройность в изложении материала.

Существуют различные методы преподнесения материала: индуктивный метод – от частного к общему. Дедуктивный метод – от общего к частному. **Метод аналогии** –

сопоставление различных явлений, фактов, событий с тем, что хорошо известно слушателю; **концентрический метод** – расположение материала вокруг главной проблемы, поднимаемой оратором (в его речи присутствует центральная проблема и круг более частных проблем, которые рассматриваются в связи с центральной); **ступенчатый метод** – последовательное изложение одного вопроса за другим, без возвращения к предыдущему; **исторический метод** – изложение материала в хронологической последовательности.

Композиция публичного выступления – не застывшая форма, она подчинена законам человеческой жизни и может быть свободной.

Когда текст выступления подготовлен, **необходимо прочитать речь вслух**, обращая внимание на дикцию, произношение темп речи, громкость голоса. При чтении вслух выявляются ранее не замеченные недочеты выступления и выступающего. **Любая речь должна быть произнесена.**

Поведение во время выступления.

Способы взаимодействия с аудиторией²²

1. Говорите выразительно: главная мысль должна выделяться и запоминаться.
2. Мысль может выделяться повторением, интонационным подчеркиванием, вопросами к самому себе, наконец, ее анонсированием в начале выступления.
3. Все, что не относится к главной мысли, должно быть либо отброшено, либо увязано с ней.
4. Возможно, однако, отвлечение от главной мысли в целях разрядки внимания, снятия напряжения, с обязательным возвращением к главному.
5. Говорите изобразительно. Речь должна быть наглядной и доходчивой.
6. Изобразительность речи существенно возрастет, если вы будете возвращаться к уже выбранным примерам и особенно развёрнутым сравнением на протяжении всего выступления.
7. Говорите уместно, т.е. ориентируясь на данную аудиторию. Уместность предполагает обратную связь с аудиторией: регулируйте темп речи, громкость и даже объем, зависимости от поведения аудитории.
8. Помните о требованиях к дикции.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определите, какие стилистические приемы использованы в приведенных отрывках.²³

1. Хочется подчеркнуть, что мы не можем ни давать в кредит, ни раздаривать свои недра. Земля принадлежит не нам. Наши внуки и правнуки спросят нас: "Как вы ею распорядились? Почему о нас не подумали?"

2. Никто не дает заданий, никого не понукают. Кому деньги нужны, тот сам организует дело по совести. Продукцию выпускает чистую, специально отобранную, такую, чтобы радовала глаз. Привезли – и сразу нету ее.

3. Новая ситуация ставит новые задачи перед геологией и разведкой, добычей и переработкой сырья. Пробовали метод подземного горения. Пробовали использовать авиадвигатели, снятые с самолетов. Построили дорогу на битуме, вынудом из глубины.

Задание 2. Прочитайте текст воодушевляющего выступления президента клуба болельщиков перед футбольной командой.

Итак, завтра мы играем со «Спартак». Это важнейший для нас матч, от которого во многом будет зависеть турнирная судьба нашей команды. «Спартаку» надо стать чемпионом, нам – остаться в высшей лиге. «Спартак» – грозная команда,

²² Основы публичных выступлений: программа / сост. В.В. Харитошкин. - Тверь: Изд-во ТГУ, 2013. - 21 с. - С. 10-13.

²³ Лекарева Л.А. Деловое общение. - Псков, 2012. – 28 с.

действующий чемпион и лидер первенства. Но разве это дает нам сегодня повод ее бояться? «Спартак» проигрывал более слабым командам, которые поставили себе цель его обыграть. Мы тоже обыгрывали в прошлом грозный «Спартак» – что может помешать нам сделать это и в этот раз? У нас сегодня прекрасный боевой состав, сплав опытных ветеранов с прекрасными амбициозными молодыми футболистами, которым пора громко заявить о себе. Наши болельщики считают, что завтра для этого самое время!

Вам гарантирована поддержка 30 тысяч искренних болельщиков. Все билеты на игру давно проданы. Мы уверены, что увидим прекрасную игру, великолепный зрелищный футбол и вы порадуете нас результатом!

Мы все патриоты нашего города и нашей любимой команды. Наша поддержка вам обеспечена. Порадуйте и вы нас! Дело за вами! Мы любим вас и надеемся на вас!

Что бы вы изменили, исправили в этом выступлении? Составьте план. Что можно добавить? Внесите изменения и произнесите эту речь перед футболистами.

Задание 3. Составьте поздравительную речь в адрес своей любимой вещи (сумки, бейсболки, телевизора, любимого кресла, подоконника, на котором вы любите сидеть в перерыве, своей любимой ручки, футболки и т.д.). Поздравьте их с каким-нибудь юбилеем, праздником.

Задание 4. Для данных ниже вставок нарастите текст, который составит со вставкой одно органическое целое. Убедительно произнесите этот текст, помня о правилах цепи и рамки.

- Ты все пела, это дело, так поди же, попляши!
- Рожденный ползать летать не может.
- Ум хорошо, а два лучше.
- У соседа корова сдохла – пустячок, а приятно!
- У соседки в авоське картошка всегда крупнее!

Практическое занятие 18.

Тема 18. Межкультурная коммуникация

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Межкультурная коммуникация – связь и общение между представителями различных культур, что предполагает как личные контакты между людьми, так и опосредованные формы коммуникации (такие как письменность и массовая коммуникация). Межкультурная коммуникация изучается на междисциплинарном уровне и в рамках таких наук, как культурология, психология, лингвистика, этнология, антропология, социология, каждая из которых имеет свои цели и средства.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Понятие межкультурной коммуникации.
2. Уровни и формы межкультурной коммуникации.
3. Идентификация «свой – чужой».
4. Лингвокультурные различия в межкультурной коммуникации.
5. Невербальные аспекты межкультурной коммуникации.
6. Барьеры в межкультурной коммуникации.

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определение культурных ценностей через анализ паремииологического фонда народов мира.

1. Проанализируйте предложенные пословицы. Попробуйте объяснить значение каждой пословицы. В чем состоит ее основная мысль?
- 2) К каким культурным ценностям может иметь отношение данная пословица?
- 3) Можете ли вы расставить пословицы (и соответствующие им ценности) в порядке их важности для вашей жизни?
- 4) Считаете ли вы, что приведенные пословицы по-прежнему актуальны?
- 5) Употребляются ли эти пословицы в реальной повседневной жизни? Кто и когда их может употреблять?

Русские пословицы

Под лежащий камень вода не течет.

Поспешишь - людей насмешишь.

Работа не волк – в лес не убежит.

Делу время - потехе час.

За двумя зайцами погонишься - ни одного не поймаешь.

После драки кулаками не машут.

Не имей сто рублей, а имей сто друзей.

Смех без причины – признак дурачины.

Кто не рискует, тот не выигрывает.

Русский долго запрягает, но быстро ездит.

Английские и немецкие пословицы

Ordnung ist das halbe Leben. – Порядок – это полжизни.

Auch ein blindes Huhn findet man-chmal ein Korn. – И слепая курица порой зерно находит.

Kleider machen Leute – Одежки человека делают.

Was Hanschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr. – Чему маленький Ганс не учился, того большой Ганс знать не будет.

Mit Verwandten sing und lach, aber nie Geschäfte mach. - С родственниками пой и веселись, но никогда не занимайся делом.

God helps those who help themselves. – Бог помогает тому, кто сам о себе заботится.

Cleanliness is next to godliness. – Чистота и набожность стоят рядом.

If you cant stand the heat get out of kitchen. – Если не выносишь жара, уйди из кухни.

Early to bed and early to rise? Makes a man healthy, wealthy and wise. – Ранний сон и ранний подъем приносят человеку здоровье, богатство и мудрость.

Happy is the country with no history. – Счастлива та страна, у которой нет истории.

6. Вспомните пословицы своего народа. Проанализируйте их.

Задание 2. А) Дополните высказывания. Ответьте на предложенные вопросы.

1) Существовали ли разные мнения по поводу того, какое слово пропущено? С чем это может быть связано?

2) Часто ли употребляются данные выражения в разговорной речи? Какая оценка этнических групп в них содержится? Насколько осознанно это происходит?

3) Приходилось ли вам общаться с представителями культур, упомянутых в данных идиоматических выражениях? Знаете ли вы иные подобные выражения, принятые в других языках? А в русском языке?

Идиоматические выражения

Горячие ... парни.

... –дело тонкое.

Чисто ... юмор.

...- не читатель, ...- писатель

Какойне любит быстрой езды.

Чистошарм

(Горячие эстонские (финские) парни. Восток – дело тонкое. Чисто английский юмор. Чукча – не читатель, чукча – писатель. Какой русский не любит быстрой езды. Чисто французский (парижский) шарм).

Б) Почему существуют национальные стереотипы? О каких национальностях идет речь?

1. бесшабашный, щедрый, ленивый, необязательный, простодушный, бестолковый, неорганизованный, бесцеремонный, широкая натура, любит выпить;

2. вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невозмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изысканный;

3. эlegantный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный;

4. аккуратный, педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, вездливый, сдержанный, упорный, работоспособный.

(1. Русские 2.Англичане 3.Французы 4.Немцы)

В) Выполните задание, ответив на вопросы.

1.В швейцарских Альпах путника призывают не рвать цветы. Призывы сделаны с учетом национальных стереотипов. Определите, какая надпись сделана по-немецки, по-английски, по-французски: а) «Наслаждайтесь цветами, но не обрывайте их!»; б) «Пожалуйста, не рвите цветы!»; в) «Цветы не рвать!».

2. Общество поклонников философа Френсиса Бекона получало большое количество писем с жалобами на плохое качество бекона (сорта мяса). Правление общества, озабоченное этими жалобами поместило в газету объявление: «Общество Бекона» переименовывается в «Общество Френсиса Бекона». Учитывая иррациональность стереотипов, какое письмо вскоре получили члены правления?

Задание 3. Проанализируйте предложенные ситуации. Выполните задания, представив, что вы говорите с представителем а) европейской культуры; б) восточной культуры; в) мусульманской культуры.²⁴

Ситуация 1: Вы не переносите табачного дыма. Как вы отреагируете в следующих ситуациях: • Вы в гостях у друзей, где несколько человек курят. • Вы едете в вагоне для некурящих, но пожилая дама по соседству с вами курит. • На утреннем совещании два начальника отделов курят.

Ситуация 2: Вас просят что-то срочно сделать, но у вас совершенно нет времени для этого. Что вы ответите, если вас просит • ваш коллега – выполнить за него часть работы, чтобы он мог уйти на час раньше с работы; • ваш начальник – подготовить папку с документами для переговоров.

Задание 4. Речевая коммуникация находит свое отражение в идиоматике русского языка (фразеологизмы, пословицы и поговорки), где представлено более 500 единиц, содержащих информацию о самом процессе коммуникации, о речевых жанрах, о возможном результате речевого взаимодействия и воздействия. Отраженное в идиоматике отношение языкового коллектива к речевой деятельности, по мнению Л.В. Балашовой, является противоречивым. Согласны ли вы с такой точкой зрения? Проанализируйте следующие пословицы, поговорки и фразеологизмы и определите, какие из них:

- * отражают действенность слова на судьбу человека;
- * отражают отрицательную оценку пустой болтовни;
- * отражают необратимость речевой коммуникации;
- * обращают внимание на технику речи;
- * отдают предпочтение конфликтному или кооперативному общению.

Мал язык, да всем телом владеет. Язык до Киева доведет. От приветливых слов язык не отсохнет. Сколько ни говорить, с разговору сытым не быть. Переливать из пустого в порожнее, толочь воду в ступе, разводить тары-бары, разводить антимионии. Бабий язык – чертово помело. Держи язык за зубами Слово не воробей: вылетит – не поймаешь. Сначала подумай, потом говори. Молчание – золото. Язык мой – враг мой. Пищит, как цыпленок. Каркает, как ворона. Пташкой щебечет. Как кошка с собакой. Языком, что помелом. Сядем рядком, поговорим ладком. Добров слово и кошке приятно. Задать жару, снять стружку, дать прикурить, задать перцу, намылить шею, накрутить хвост, разделать под орех, задать трепку. Из песни слова не выкинешь.

Задание 5. Поясните, каким образом код разных культур проявляется в языке жестов. Оцените свои умения говорения, формируемые на базе чтения: воспроизведите устно читаемый текст с необходимыми дополнениями; используйте текст для иллюстрации своих мыслей (собственные примеры и наблюдения по теме), дополняя информацию.

В качестве опоры для ответа используйте следующий текст. Согласно мнению австрийского этнолога К. Лоренца (1903-1989) функция манер состоит в умиротворении людей, достижении согласия между ними. <...> Умышленное неисполнение хороших манер равнозначно агрессивному поведению. Значительная часть привычек, определяемых хорошими манерами, представляет собой утрирование жестов покорности. Местные понятия о хороших манерах в различных культурах требуют различного подчеркивания выразительных движений. Примером может служить жест, обозначающий внимание к собеседнику, состоящий в том, что слушатель вытягивает шею и одновременно поворачивает голову, подчеркнуто «подставляя ухо» говорящему. Такого рода движение выражает готовность внимательно слушать и в случае надобности повиноваться. В учтивых манерах некоторых культур подобный жест очень сильно утрирован. В Австрии это один из самых распространенных жестов вежливости, особенно

²⁴ Сепиашвили Е.Н. Межкультурная коммуникация: учебно-практическое пособие. - М.: МГУТУ, 2009. - 111 с.

у женщин из хороших семей. Но в других центральноевропейских странах он распространён меньше. Так, в Северной Германии считается учтивым, чтобы слушатель держал голову ровно и смотрел говорящему прямо в лицо, как того требуют от солдата, получившего приказ. Смысл жестов учтивости понятен только представителям данной культуры. Будучи перенесены в другую культуру, они могут вызвать недоумение. Японские жесты учтивости, при которых слушающий подставляет ухо и иногда сгибается в церемониальном поклоне, немцу могут показаться проявлением жалкого раболепия. А на японца холодная вежливость европейца произведет впечатление непримиримой враждебности.

Незнание культурного кода другого народа, в том числе хороших манер и этикета, не только вызывает мелкие недоразумения, но способствует взаимной неприязни народов. (Источник: А. И. Кравченко. Культурология. – М., 2001).

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>
2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>
3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Пабlishер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>
2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>
3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>
4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>
5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>
6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. - 145 с. (рукопись).