

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ
ПОЛИТЕХНИЧЕСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ РАБОТАМ

учебной дисциплины

СГ.1.06 ОСНОВЫ КОММУНИКАЦИИ

для студентов специальности

15.02.10 Мехатроника и робототехника (по отраслям)

ОДОБРЕНО

на заседании ЦМК
Председатель ЦМК
О.В. Макина

Протокол № 1 от 27 августа 2024 г.

Разработчик:

преподаватель Политехнического отделения Многопрофильного колледжа, Е.Ю.Парунова

Методические указания к практическим работам разработаны на основе рабочей программы СГ.1.06 Основы коммуникации.

Содержание практических работ ориентировано на подготовку студентов к освоению учебной дисциплины основной профессиональной образовательной программы по специальности 15.02.10 Мехатроника и робототехника и овладению общими и профессиональными компетенциями.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Практическая работа «Общение как процесс взаимодействия между людьми. Роль общения в жизни человека».....	5
Практическая работа «Анализ особенностей коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, в деловой и неформальной сфере».....	9
Практическая работа «Анализ особенностей законов природы и законов общества».....	13
Практическая работа «Анализ и характеристика способов коммуникации с использованием различных знаковых систем».....	17
Практическая работа «Анализ и характеристика способов передачи информации».....	19
Практическая работа «Анализ реализации коммуникации при помощи различных технических средств».....	20
Практическая работа «Анализ основных форм вербальной коммуникации».....	21
Практическая работа «Особенности жестикюляции в культуре разных стран».....	24
Практическая работа «Анализ и характеристика пространственных условий общения»	25
Практическая работа «Анализ коммуникативных ситуаций».....	27
Практическая работа «Анализ особенностей различных форм делового общения».....	32
Практическая работа «Деловая документация».....	33
Практическая работа «Этикетные формулы общения».....	37
Практическая работа «Барьеры в общении и их преодоление».....	40
Практическая работа «Правила общения в Интернете».....	45
Литература.....	47

ВВЕДЕНИЕ

Содержание практических работ направлено на реализацию требований к результатам освоения дисциплины СГ.1.06 Основы коммуникации по специальности 15.02.10 Мехатроника и робототехника (по отраслям).

Ведущей дидактической целью практических занятий является создание у обучающихся целостного представления об избранной специальности, организационных и методических основах учебного процесса, структуре дидактических блоков и конечной цели своего обучения по специальности, а также формирование практических умений, необходимых в последующей учебной деятельности по специальности.

В соответствии с рабочей программой дисциплины СГ.1.06 Основы коммуникации предусмотрено проведение практических занятий в количестве 32 часов.

В результате их выполнения, обучающиеся осваивают умения и знания, необходимые для формирования общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код и наименование компетенции (ОК, ПК)	Умения	Знания
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений

Критерии оценки выполнения практической работы:

№	Критерии оценки	Оценка
1	Студент выполнил работу полностью, проявил самостоятельность, активность, при защите работы ответил на все вопросы	Отлично
2	Студент выполнил работу полностью, проявил самостоятельность, активность, при защите ответил не на все вопросы	Хорошо
3	Студент выполнил работу полностью, при выполнении работы проявил недостаточную самостоятельность, пользовался помощью преподавателя, при защите работы ответил не на все вопросы	Удовлетворительно
4	Студент не закончил выполнение работы, самостоятельности при выполнении работы не проявил, на вопросы при защите не ответил	Неудовлетворительно

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Общение как процесс взаимодействия между людьми. Роль общения в жизни человека

Цель практического занятия

Расширить систему знаний об общении как процессе взаимодействия между людьми, о роли общения в жизни человека.

Методический материал

Анализируя литературу, можно выделить два подхода к пониманию таких понятий, как «общение» и «коммуникация». Сторонники первого подхода склонны отождествлять эти два термина. Сторонники второго подхода, наоборот, подчеркивают необходимость их разграничения. Так, А. П. Панфилова, разграничивая эти два понятия, определяет общение как «процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия», взаимного восприятия и влияния друг на друга, а коммуникацию определяет как специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

Среди общих признаков общения и коммуникации можно выделить их соотнесенность с процессами обмена и передачи информации, а также связь с языком как средством передачи информации. Различие данных терминов обусловлено объемом их понятийного содержания. Общение - это всегда межсубъектное взаимодействие по поводу чего-то общего. Однокоренным к слову «общение» является прилагательное «общий». Коммуникация - это передача сообщения, которое может не иметь ничего общего с субъектами и даже может быть безадресным.

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 в данной области. Теория коммуникации стала обретать статус самостоятельной академической дисциплины в России сравнительно недавно. В последнее десятилетие наблюдался своеобразный “коммуникативный бум”. Сегодня о коммуникации, ее важности в политике, бизнесе, социуме говорят и пишут многие, а сам термин “коммуникация” уже прочно вошел в понятийный аппарат социально-гуманитарных наук и российское вузовское образование.

Несомненно, что коммуникация как необходимое и всеобщее условие жизнедеятельности человека всегда привлекала к себе внимание исследователей. Однако особенно заметный интерес к проблемам коммуникации и информации стал наблюдаться во второй половине XX в. Вызван он был в первую очередь бурным развитием кибернетики, математической теории коммуникации и современных электронных систем связи. С появлением работ Н. Винера, К. Шеннона, У.Р. Эшби, наших отечественных ученых А.И. Берга, А.Н. Колмогорова и других термины “коммуникация”, “информационный обмен”, “информация” получили широкое распространение в самых разных науках.

Стремительно разрастаясь и игнорируя междисциплинарные барьеры различных социально-гуманитарных наук, коммуникативное знание охватывает все более широкое “исследовательское поле”. Некоторые ученые считают, что сегодня актуальным является интерпретация общества через использование теории коммуникации (Н.Луман).

Теория коммуникации чаще всего обращается именно к этому, последнему значению коммуникации – социальной коммуникации как специфической форме взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку, осуществляющейся при помощи языка и других знаковых систем.

Поскольку теория коммуникации складывалась как междисциплинарная, комплексная область современного научного знания, органически сочетающая в себе результаты

исследований целого ряда наук, а также различные уровни освоения коммуникативной реальности, то необходимо показать, под каким углом зрения различные науки рассматривают коммуникацию. Среди них выделяются философия, социология, лингвистика, психология.

Практическая часть

1. Обсуждение вопросов:

1. В чем состоит значение коммуникации в процессе воспроизводства общественной системы?
2. Определите соотношение понятий «коммуникация» и «общение».
3. В рамках каких научных традиций анализируется понятие коммуникации?
4. Сформулируйте содержательные противоречия семиотической, феноменологической, социально-психологической и культурной традиций.

2. Выполнение заданий:

Задание 1

Проанализируйте определения понятия «коммуникация», выделите в каждом из них идентификационные признаки, составьте собственное определение «коммуникации».

Понятия «коммуникация» и «общение» часто воспринимаются как синонимы. Однако контексты употребления этих терминов показывают, что их следует различать. В таблице представлены некоторые трактовки этих базовых понятий.

Общение	Коммуникация
— Взаимные отношения, деловая или дружеская связь (<i>С. И. Ожегов</i>). — Это реальная деятельность, разворачивающаяся процессуально и протекающая преимущественно в виде речи (в ее словесной и несловесной составляющих). — «Люди, общаясь, создают друг друга» (<i>Д. С. Лихачев</i>). — Это деятельность, при которой происходит не только совместное решение каких-либо предметно-практических задач, но и духовное общение, в ходе которого происходит духовно-информационное взаимодействие. — Речевое взаимодействие между людьми — Это процесс выработки новой информации, единой для общающихся людей и рождающей их общность или повышающей степень их общности при сохранении неповторимой индивидуальности каждого. — Одно из условий существования культуры: столкновение противоречивых тенденций между объединением и обособлением, социализацией и индивидуализацией, что также становится движущей силой развития и обогащения всех участников общения. — «Только в общении, во взаимодействии человека с человеком раскрывается и “человек в	— Информационная связь субъекта с тем или иным объектом. — Пути сообщения. — Формы связи (телеграф, радио, телефон). — Общение, связь между людьми для передачи и получения информации. — Массовая коммуникация — процесс сообщения информации с помощью технических средств — средств массовой коммуникации (печать, радио, кинематограф, телевидение) численно большим рассредоточенным аудиториям. — Передача речевой информации от отправителя к получателю и прием этой информации получателем от отправителя.

человеке», как для других, так и для себя самого» ⁴ (М. М. Бахтин).	
--	--

— Ценностный характер общения — признание необходимости существования — «другого» для существования личности.	
---	--

Задание 2

Как вы можете объяснить смысл сказанного в стихотворениях талантливых русских поэтов:

Ржавеет золото и истлевает сталь,
Крошится мрамор.
К смерти все готово.
Всего прочнее на земле – печаль,
И долговечней – царственное слово. (А. Ахматова)
Нам не дано предугадать,
Как наше слово отзовется,
– И нам сочувствие дается,
Как нам дается благодать... (Ф. Тютчев)

Задание 3

О каких особенностях общения говорится в следующих поговорках?

Красно поле пшеном, а беседа умом.
Хорошую речь хорошо и слушать.
В чужой беседе всяк ума наберется.
Коня на вожжах удержишь, а слова с языка не воротишь.
Из пустого в порожнее переливать.
Глупые речи, что пыль на ветру.
Много наговорено, да мало сказано.

Задание 4

Можно ли по речи охарактеризовать человека, почему вы так считаете? Постарайтесь обосновать свой ответ

Персидский поэт и мыслитель XIII в. Саади сказал:

Умен ты или глуп,
Велик ты или мал,
Не знаем мы, пока
Ты слово не сказал!

Слово, речь – показатель общей культуры человека, его интеллекта, его речевой культуры.

Содержательность речи зависит от степени умственного развития говорящих, от их интеллекта.

Задание 5

Раскройте в содержании пословиц, поговорок, какими качествами должен обладать собеседник, чтобы беседа приносила удовлетворение, радость общения, а какие качества будут мешать продуктивному общению?

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.
Петь хорошо вместе, а говорить порознь.
За словом в карман не полезет.
С тобой надо говорить гороху наевшись.
Говорить на разных языках.
Их разговор – разговор глухих.
С ним натошак не сговоришься.
Начал за здравие, а кончил за упокой.
Ты ему слово, а он тебе десять.
Я ему про Фому, а он мне про Ерему.
Рана от ножа залечивается, перед раной, нанесенной словом, врач бессилен.
Лучше ногою запнуться, нежели языком.

От одного слова – да на век ссора.

На какие личностные особенности вы можете обратить внимание у хорошего собеседника? Почему с одними нам легко вести разговор, а с другими тяжело? Кому-то мы можем довериться и рассказать самое сокровенное, а кому-то не хочется говорить даже о самых простых, обыденных вещах.

Задание 6

Может ли беседа всегда носить мирный характер? К слову «брань» у русского народа всегда было двойственное отношение.

С одной стороны, брань приравнивается к ссоре, «браниться, ругаться». С другой – брань считалась обычным делом, вреда не приносящим и даже помогающим в работе. Дайте обоснование следующим пословицам и поговоркам:

Брань не запас, а без нее ни на час.

Брань не дым – глаз не выест.

Брань очей не выест.

Брань на вороту не виснет.

Не выругавшись, дела не сделаешь.

Не обругавшись, и замка в клетки не отопрешь.

Однако в других пословицах слышится предостережение. Какое предостережение вы видите в пословицах и поговорках:

Спорить спорь, а браниться грех.

Не бранись: что исходит из человека, то его и поганит.

Брань не смола, а саже сродни: не льнет, так марают.

С брани люди сохнут, а с похвалы толстеют.

Горлом не возьмешь, бранью не выпросишь.

Контрольные вопросы

1. Коммуникация - это:

- 1) взаимодействие между людьми;
- 2) взаимодействие между животными;
- 3) технические средства связи;
- 4) универсальное явление, охватывающее все виды информационного обмена в природе и обществе.

2. Теория коммуникации - это:

- 1) система научного знания о биокоммуникации;
- 2) система научного знания о социальной коммуникации;
- 3) наука, исследующая свойства знаков и знаковых систем в обществе;
- 4) синтез социально-коммуникативного, естественно-научного и научно-технического знания о коммуникации.

3. В предложении пропущено слово. Впишите его, чтобы высказывание стало истинным.

“... коммуникация - это специфическая форма взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку, осуществляющаяся при помощи языка и других знаковых систем”

4. Универсальное значение понятия “коммуникация” - это:

- 1) средство передачи информации;
- 2) связи и отношения в обществе;
- 3) способ связи любых объектов материального и духовного мира;
- 4) общение между людьми.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ особенностей коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, в деловой и неформальной сфере

Цель практического занятия

Закрепить представления об основных функциях, видах коммуникации.

Методический материал

Коммуникация рассматривается как один из структурных элементов сложного процесса общения, поэтому говорят не о коммуникации, а о коммуникативной стороне общения. Коммуникативная сторона общения, или коммуникация в узком смысле слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Реальный процесс общения не сводится только к обмену информацией, а включает также организацию взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. обмен не только знаниями, идеями, но и действиями (интерактивная сторона общения), а также процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания (перцептивная сторона общения). Такое деление является условным, так как в реальном общении коммуникация, перцепция и интеракция тесно связаны друг с другом: характер коммуникации во многом определяется тем, как мы воспринимаем другого человека, а процесс согласования взаимных действий требует использования вербальных и невербальных средств коммуникации.

Хотя под коммуникацией в общении понимают, в первую очередь, обмен информацией, мы не можем сводить человеческую коммуникацию только к обмену информацией, поскольку существует ряд особенностей, не позволяющих рассматривать коммуникацию в общении в рамках теории информации. Главное отличие связано с тем, что в теории информации акцент делается на анализе процесса движения самой информации, при этом субъекты, участвующие в процессе порождения, передачи, усвоения этой информации как бы выносятся за скобки. Однако для решения вопроса об эффективности коммуникации необходимо учитывать, что происходит с участниками этого процесса.

Можно выделить следующие отличия коммуникации в общении от информационного процесса:

1) В межличностной коммуникации субъект, передающий информацию, должен учитывать, что его собеседник («приемник информации») обладает своими мотивами, целями, установками, от которых зависит его восприятие переданной информации и ответная реакция.

2) Партнеры по общению не просто передают друг другу информацию, а пытаются выработать общее понимание этой информации, найти общий смысл.

3) В процессе коммуникации (в отличие от чисто информационных процессов) обмен сообщениями происходит не просто так, а для достижения определенных целей и удовлетворения потребностей, которые имеются у участников общения. А сама информация является лишь средством для достижения этих целей. Поскольку партнеры преследуют определенные цели в общении, можно говорить о том, что осуществляется психологическое воздействие участников коммуникации друг на друга посредством системы знаков с целью изменения поведения.

Основная функция коммуникационного процесса (в целом) состоит в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента. В отдельных актах коммуникации реализуются следующие функции.

Функции коммуникации	Сообщения, реализующие эту функцию
Управленческая, воздействия	побудительные

Информативная (передача реальных или вымышленных сведений)	информативные
Эмотивная (возбуждение эмоционального переживания)	экспрессивные
Фатическая (установление и поддержание контакта)	фатические

Практическая часть

Задание 1: «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:

- с тем, с кем мало общались в группе;
- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

Задание 2:

1 Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

- Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (Вербальное)

2 Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

- 3 Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

4 Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное). - - О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили? (материальное, деятельностное)

- 5 В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции»

<u>«над» или «сверху»</u> положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.	<u>«ПОД» или «снизу»</u> в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.	<u>«наравне»</u> дружеские, товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.
---	--	---

- Какие чувства возникали?
- Что нового вы о себе узнали?
- В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?
- Какая надстройка не удалась?

Задание 3: «Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

- К каким средствам относится интонация? (просодика)
- Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

Задание 4: Тест «Умеете ли вы слушать?»

Отметьте ситуации, вызывающие у вас неудовлетворение, досаду или раздражение при беседе с любым человеком, будь то ваш товарищ, сослуживец, начальник или случайный собеседник.

- 1 Собеседник не дает мне высказаться, постоянно прерывает меня во время беседы.

- 2 Собеседник никогда не смотрит на меня во время разговора.
- 3 Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
- 4 Собеседник никогда не улыбается.
- 5 Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
- 6 Собеседник старается опровергнуть меня.
- 7 Собеседник вкладывает в мои слова другое содержание.
- 8 На мои вопросы собеседник выставляет контрвопросы.
- 9 Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
- 10 Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
- 11 Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
- 12 Собеседник делает выводы за меня.
- 13 Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
- 14 Собеседник смотрит на меня внимательно, не мигая.
- 15 Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
- 16 Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
- 17 Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.

18 Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

19 Собеседник часто смотрит на часы во время разговора.

20 Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?».

Подведем итоги. Итак, количество ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение, составляет:

14-20 - вы плохой собеседник и вам необходимо кропотливо работать над собой и учиться слушать.

8-14 - вам присущи некоторые недостатки, вы критически относитесь к высказываниям, но вам еще не достает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

2-8 - вы хороший собеседник. Но иногда отказываете партнеру в полном понимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте время высказать свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами будет еще приятнее.

0-2 - вы отличный собеседник. Вы умеете слушать. Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Задание 5. Определите свою ведущую систему восприятия и выполните тест «Один раз увидеть или услышать».

Инструкция: У каждого из нас есть ведущие органы чувств, которые быстрее и чаще остальных реагируют на сигналы и раздражители внешней среды.

Эта психологическая игра поможет вам расшифровать, какие органы чувств скорее «откликаются» при ваших контактах с окружающим миром.

Запишите номера вопросов, на которые вы ответили «да».

- 1) Люблю наблюдать за облаками и звездами.
- 2) Часто напеваю себе потихоньку.
- 3) Не признаю моду, которая неудобна.
- 4) Обожаю ходить в сауну.
- 5) В автомашине для меня важен цвет.
- 6) Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
- 7) Меня развлекает подражание диалектам.

- 8) Много времени посвящаю своему внешнему виду.
- 9) Люблю принимать массаж.
- 10) Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
- 11) Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
- 12) Видя платье в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
- 13) Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
- 14) Часто читаю во время еды.
- 15) Очень часто разговариваю по телефону.
- 16) Я склонна к полноте.
- 17) Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самой.
- 18) После плохого дня мой организм в напряжении.
- 19) Охотно и много фотографирую.
- 20) Долго помню, что мне сказали приятели и знакомые.
- 21) Легко отдаю деньги за цветы, потому что цветы украшают жизнь.
- 22) Вечером люблю принять горячую ванну.
- 23) Стараюсь записывать свои личные дела.
- 24) Часто разговариваю сама с собой.
- 25) После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
- 26) Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
- 27) Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
- 28) Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
- 29) Слишком твердая или слишком мягкая постель — для меня это мука.
- 30) Мне нелегко найти удобные туфли.
- 31) Очень люблю ходить в кино.
- 32) Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
- 33) Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
- 34) Умею слушать то, что мне говорят.
- 35) Люблю танцевать, а в свободное время заниматься спортом или гимнастикой.
- 36) Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
- 37) У меня неплохая стереоаппаратура.
- 38) Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
- 39) На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
- 40) Не выношу беспорядок.
- 41) Не люблю синтетические ткани.
- 42) Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
- 43) Часто хожу на концерт.
- 44) Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
- 45) Охотно посещаю галереи и выставки.
- 46) Серьезная дискуссия — это захватывающее дело.
- 47) Через прикосновение можно сказать больше, чем словами.
- 48) В шуме не могу сосредоточиться.

Подсчитайте, в каком разделе больше цифр.

Тип А: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45 видеть.

Тип Б: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47 ощущать.

Тип С: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48 слышать.

Добавим, что речь человека тоже может подсказать, к какому типу он принадлежит.

Тип А (визуал) часто употребляет слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видела этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметила прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии говорят визуалу больше, чем слова. Все, что можно увидеть, воспринимается им лучше.

Тип Б (ощущать, осязать). Он использует другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули»,

«подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей типа Б касаются главным образом того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Тип С (аудиал). «Не понимаю, что мне говоришь», «не выношу таких громких мелодий». Большое значение для аудиала имеют: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Сходство типов может способствовать любви, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Человек узнает, что его любят:

Тип А (видеть) — по тому, как на него смотрят.

Тип Б (ощущать) — по тому, как его касаются, ласкают.

Тип С (слышать) — по тому, что ему говорят.

Задание 3. Понаблюдайте за тем, как вы слушаете окружающих вас людей. А как слушают вас? Какие особенности вы для себя отметили?

Запишите результаты своих наблюдений, когда слушаете вы и когда слушают вас.

«Я слушаю:»

«Меня слушают:»

Задание 6. Представьте себя, слушающего разных людей в различных обстоятельствах. Попробуйте коротко в виде формулы обозначить свои фильтры или «Я-слушания»: «я тебе не верю», «нравлюсь ли я тебе», «я хочу тебе помочь», «мне нравится все, что ты говоришь», «я тебя не слушаю», «я обижен» и т.д. Запишите названия ваших фильтров, симпатичных вам и не очень. Постарайтесь осознать, для чего они вам нужны.

Задание 7. Приведите пример конкретного сообщения для каждой функции коммуникации. Внесите ваши примеры в таблицу:

Функция	Тип сообщения	Пример сообщения
1)		
2)		
3)		
4)		

Контрольные вопросы

- 1 Что понимается под коммуникацией в широком смысле?
- 2 Что понимается под коммуникацией в узком смысле?
- 3 Что собой представляет процесс общения с точки зрения структуры?
- 4 Что собой представляет каждая из сторон общения?
- 5 Расскажите о коммуникативной стороне общения, ее особенностях.
- 6 Что представляет собой коммуникация как процесс? Опишите подробно каждый из структурных элементов коммуникации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ особенностей законов природы и законов общества

Цель практического занятия

Закрепить представления об основных законах коммуникации.

Методический материал

Специфика законов, формулируемых теорией коммуникации, по многом определяется ее предметом и характеризуется спецификой сложившихся информационных связей в природе и обществе. Она заключается в следующем:

а) законы коммуникации носят объективный характер: Вместе с тем законы социальной коммуникации (например, закон возрастания коммуникативных потребностей людей, закон ускорения и увеличения объема информационного обмена и др.) реализуются через мышление

и деятельность людей. И потому их выявление и формулирование немислимы без учета связи объективного и субъективного. Объективность законов социальной коммуникации обусловлена тем, что они раскрывают движение объективно существующих коммуникационных потребностей, интересов и действий людей;

б) эти законы выражают всеобщий характер информационного обмена как атрибутивного свойства живой материи и вместе с тем отражают взаимосвязи в обществе в целом и его отдельных частях. К общенаучным мы можем отнести закон системной организации и упорядочения структур посредством коммуникации, согласно которому разрыв коммуникационных связей неизбежно приводит к дезорганизации любой системы — природной и социальной. Его более частные, проявления можно обнаружить в законе устойчивого воспроизводства коммуникативных связей в природе (он отражает застывший характер коммуникаций в природной среде) и в законе расширенного воспроизводства коммуникативных связей в обществе (отражающем развитие социальных коммуникаций);

в) есть законы коммуникации динамические (отражающие жестко детерминированную связь явлений) и статистические (отражающие нелинейные зависимости явлений и потому основанные на статистических фактах, определенным образом измеренных и организованных). Первые характерны для природных коммуникативных процессов, вторые — для социальной коммуникации. Например, можно с высокой долей вероятности предсказать реакции на определенный стимул в природной среде. Бихевиористская формула $S \rightarrow R$ (стимул — реакция) вполне применима для описания коммуникативных связей в природе. Куда более проблематично предсказание поведения человека. Здесь в формулу $S \rightarrow R$ необходимо включать саму «персону» и, следовательно, учитывать прошлый опыт людей, традиции, культурный компонент, групповые ценности и установки, т.е. социокультурные и психологические факторы, влияющие на коммуникативные позиции, установки и поведение человека. Значительно проще выявить закономерные связи и предсказать (статистически) поведение большой массы людей, нежели отдельно взятого человека;

г) законы коммуникации действуют в совокупности с другими социальными и природными законами — экономическими, психологическими, политическими, техническими и пр. Это важно учитывать в практической деятельности. Например, прогнозирование потребностей людей в технике, в информации и т.п. невозможно осуществить без всеобщего закона возвышения потребностей; закон ускорения информационного обмена связан с закономерностями научно-технического прогресса;

д) информационный обмен в природе и обществе возможен лишь при выполнении определенных условий. Их невыполнение делает коммуникацию заведомо неосуществимой. Необходимый, устойчивый, повторяющийся характер условий, при которых только и возможен информационный обмен, придает им статус законов коммуникации. Эти законы-условия гласят:

1) всякая коммуникация представляет собой взаимодействие, характеризующееся обменом разного рода информацией, следовательно, должно быть не менее двух сторон — участников коммуникационного взаимодействия. Этот закон может быть проиллюстрирован любой моделью коммуникативного акта (см. гл. 3), в каждом из которых присутствуют две стороны: источник и приемник, коммуникатор и коммуникант, оратор и слушатель и т.п.;

2) всякая коммуникация как информационное взаимодействие основана на принципе обратной связи, которая выступает необходимым условием осуществления коммуникативного акта («закон обратной связи»);

3) всякая коммуникация имеет знаковый характер. Ядром исследования коммуникации является изучение используемых в ее процессе знаков, а также правил, которым подчиняются как эти знаки, так и те, кто их использует. Не существует коммуникации без определенной системы знаков, которые могут быть самой разной природы. Под знаками в данном случае понимается опредмеченная информация, используемая при общении между людьми или обмене информацией животными или машинами;

4) «закон минимального основания»: для осуществления коммуникации необходимо наличие хотя бы одного общего для источника и приемника основания в виде системы знаков или правил приема и передачи, кодирования и декодирования информации. Чтобы коммуникация полностью разрушилась, не должно остаться ни одного знака, ни одного правила, общего для приемника и передатчика;

5) «закон гетерогенности коммуникативных систем» - коммуникация возможна лишь при несовпадении (неполном совпадении) информационных потенциалов взаимодействующих систем. Это означает, что полное совпадение информационных потенциалов коммуникантов совершенно обесценивает какой-либо обмен информацией между ними. Однако в реальности такого совпадения потенциалов не бывает: всегда существует большая или меньшая зона их пересечения, которая и обеспечивает возможность коммуникации, является ее необходимым условием. Отсутствие таких зон пересечения делает коммуникацию невозможной.

У данного закона есть одно важное в теоретическом и практическом плане следствие: «Чтобы установить коммуникацию, сигналы должны содержать какой-то элемент непредсказуемости, хотя бы какую-то степень неожиданности, иначе передача их означает пустую трату времени» (Черри IC Человек и информация. М., 1972. С. 36). Так, книга, по ошибке сшитая из одинаковых страниц, пластинка, которую «заело», представляют собой циклический или периодический сигнал: первый его период выполняет коммуникативную функцию, остальные достоверно известны получателю заранее. В этой ситуации коммуникация прерывается. Отсюда следует, что в первую очередь внимание привлекают редко встречающиеся слова, фразы, жесты и другие сигналы. Именно они придают значимость сообщениям. Остальные знаки можно легко предсказать. Огромное количество явлений повседневной жизни, зрительных и звуковых сигналов, воспринимаемых нами дома и на улице, мы чаще всего игнорируем, поскольку они привычны. Можно сформулировать следующую закономерность: количество передаваемой информации обратно пропорционально частоте передаваемых сигналов: чем более редок сигнал (знак), тем он более информативен.

Практическая часть

Задание 1. Прокомментируйте приведённые ниже поговорки.

Не все сказывай, что поминается.

Петь хорошо вместе, а говорить порознь.

Поменьше говори, побольше услышишь.

Сперва подумай, а там и скажи.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

Не всякому слуху верь, не всякую правду сказывай.

Иное слово пропускай мимо ушей.

Не слушал начала, жди конца.

Когда один говорит, так двое глядят и слушают (то есть два глаза и два уха).

Задание 2. Немецкий писатель А. фон Книппе (1752-1796) в своем труде «Об обращении с людьми» дает систему принципов поведения человека в разных жизненных ситуациях.

Прочитайте его рекомендации. Согласны ли вы с ними? Почему? Какие из них можно считать правилами, а какие приемами речевого воздействия? Сформулируйте эти правила и приемы современным языком.

В разговорах твоих остерегайся наскучить вялостью или излишней подробностью. Дар – в кратких, но плодотворных словах выражать весьма много. Допускай говорить и других людей, удели им место в общем разговоре. Поскольку всякий человек имеет по крайней мере одну похвальную сторону, то похвала, если она не простирается до лести и исходит из уст человека благородно мыслящего, может служить побуждением к вящему его усовершенствованию. Сколько можно постоянно показывай веселое лицо! Нет ничего привлекательнее и любезнее, как веселый нрав, происходящий из источника беспорочного. Если желаешь блеснуть своею остротой, то принимай в расчет общество, в котором ты находишься.

Задание 3. Проанализируйте диалог.

- Почему ты все время отвечаешь на вопрос вопросом?

- А почему бы мне не отвечать на вопрос вопросом?

Какой коммуникативный закон реализован в данном диалоге? Что отражает подобный ответ собеседника? Как нужно вести себя в подобной ситуации?

Задание 4. Воспользуйтесь законом отзеркаливания и вежливо, развернуто «отзеркальте».

Образец: - Рад был с вами познакомиться.

- Спасибо, мне тоже было очень приятно. Надеюсь еще не раз с вами увидеться! До встречи!

1. Сегодня я с таким трудом добрался до работы!

2. Мой младший брат совсем отбился от рук.

3. Как все стало дорого!

4. Приятной вам поездки!

5. Хорошего вам отпуска!

6. Приятно вам провести время!

7. Вы такой интересный собеседник.

8. Спасибо, я узнал от вас очень много нового.

Что нам дает в подобных случаях отзеркаливание?

Задание 5. Какой закон действует, когда цыганка подходит к прохожему и говорит: «Мужчина! Молодой! Красивый! Подожди минутку! Спросить хочу! Закурить найдется? Хочешь, погадаю?»

Задание 6. Какие указания, распоряжения кажутся вам более эффективными? Почему? Обоснуйте свое мнение с точки зрения действия коммуникативных законов.

- Убери посуду!

- Мне кажется, что нам пора прибраться на кухне!

- Сдайте мне отчет!

- Как вы думаете, не пора ли сдать отчет?

- Принесите, пожалуйста, отчет, который я просил вас сделать.

Задание 7. Выдающийся американский менеджер Эл Ньюхарт писал: «Не обращайтесь на тех, кто во всем пытается вам противоречить. Когда вы добьетесь успеха, насмешки обернутся поздравлениями. Те, кто смеялся над вами, станут смеяться вместе с вами».

Прав ли он? Можете ли вы привести примеры из своей жизни или жизни знакомых, которые подтверждали бы или опровергали это высказывание?

Контрольные вопросы

1. Что такое законы общения?

2. В чем их особенность?

3. Перечислите основные законы общения.

4. Что такое правила общения? Чем они отличаются от законов общения?

5. Какие правила общения Вы знаете?

6. Что такое приемы общения?

7. Какие приемы способствуют установлению отношений взаимопонимания?

8. Заполнить таблицу:

Название закона	Формулировка закона	Дополнения
1. Закон зеркального развития общения		
2. Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий		
3. Закон прогрессирующего (возрастающего) нетерпения слушателей		
4. Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера		
5. Закон ритма общения		

6. Закон речевого самовоздействия		
7. Закон отторжения публичной критики		
8. Закон доверия к простым словам		
9. Закон притяжения критики		
10. Закон коммуникативных замечаний (закон модификации отклоняющегося поведения собеседника)		
11. Закон ускоренного распространения негативной информации		
12. Закон искажения информации при ее передаче («закон испорченного телефона»)		
13. Закон отклонения публичной критики		
14. Закон детального обсуждения мелочей		
15. Закон речевого усиления эмоций		
16. Закон речевого поглощения эмоций		
17. Закон эмоционального подавления логики		
18. Закон коммуникативного самосохранения		
19. Закон самопорождения информации в группе общения		

9. Приведите примеры реализации законов коммуникации, сформулированных И. А. Стерниным. Какие законы, по вашему мнению, наиболее значимы для руководителя предприятия, начинающего бизнесмена, наемного рабочего?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ и характеристика способов коммуникации с использованием различных знаковых систем

Цель практического занятия

Углубление знаний о способах коммуникации с использованием различных знаковых систем в процессе исторического развития.

Методический материал

Особенностью становления теоретической дисциплины, предметом которой является коммуникация, является то, что на протяжении веков проблемы коммуникации в частном виде рассматривались в рамках отдельных дисциплин, и только в 20 веке коммуникация стала предметом специального научного исследования, в результате которого оформилась теория коммуникации.

Изучение коммуникации началось в античности, стимулом чего была полисная система Древней Греции. Древнейшие дисциплины, изучавшие коммуникацию: логика (от греч. *logos* - слово, понятие, рассуждение, разум) - наука о законах и формах мышления, и риторика (греч. *rhētorikē*) – наука об ораторском искусстве, могли появиться только в классический период Древней Греции в условиях развитой демократии, когда возникла настоящая потребность в искусстве публичной речи, аргументации своей точки зрения, умении убеждать и побеждать в споре.

В эллинистический период, когда древнегреческая культура в результате завоеваний Александра Македонского распространилась на территории Египта, Ближнего и Среднего Востока, встала задача изучения языка, ибо только он мог гарантировать выживание греческой культуры в иноземном окружении. Ученых, исследовавших язык, стали называть грамматиками, а результаты их исследования – грамматикой. Грамматика, занимающаяся изучением и описанием строения слов, их изменением и сочетанием в предложениях, стала первым разделом лингвистики (от лат. *lingua* - язык) - науки, изучающей языки.

Риторика, грамматика и диалектика в Средние века вошли в так называемый «тривиум» - три первых и основных предмета изучения, и получили дальнейшее развитие. В это же время средневековыми схоластами была возрождена античная герменевтика - наука о понимании и толковании текстов. Только если в античности понимали и истолковывали тексты Гомера, то теперь предметом истолкования стали священные тексты Библии.

Новое время в европейской культуре – период обретения научного статуса такими научными дисциплинами как *языкознание, психология и социология*. Как это ни парадоксально, но ни языкознание, ни социология не осознавали себя социально-коммуникативными науками.

Языкознание в трудах сосредоточилось на описании и грамматическом анализе различных языков, но проблема рассмотрения языка как средства коммуникации, в нем не стояла. В социологии социальная коммуникация не рассматривалась, хотя вне коммуникации ни одно общество существовать не может. Что касается психологических исследований, то они были ориентированы на самонаблюдения, реакции организма на стимулы окружающей среды, выявление структуры сознания, а проблемы коммуникации и общения оставались на периферии.

Ситуация радикально изменилась в XX веке. С чем это связано?

Произошла научная революция в языкознании, в рамках которой возникла *семиотика* (греч. *semeion* — знак) — научная дисциплина, изучающая производство, строение и функционирование различных знаковых систем, хранящих и передающих информацию.² Выдающийся советский литературовед, культуролог и семиотик, Ю. М. Лотман определял *семиотику как науку о коммуникативных системах и знаках, используемых в процессе общения*.

Зародилась такая наука как социальная психология, в которой коммуникационная проблематика заняла центральное место. Как следует из самого названия этой дисциплины (от лат. *socialis* - общественный, греч. *psyche* - душа + *logos* – учение), она изучает не просто психические явления, а такие явления психики, которые существуют только в группе людей или у личности в группе. Ее основными разделами являются:

общение и взаимодействие людей; психология групп; психология личности. В рамках социальной психологии исследуются три стороны общения: коммуникативное общение как способ обмена информацией, интерактивное

общение как организация совместной деятельности, перцептивное общение как взаимопознание людьми друг друга.

Но главным фактором, обусловившим резкий рост исследований в области коммуникации, было развитие технических средств передачи информации.

В древние времена для сообщения посылали гонца, наиболее известным из которых стал греческий воин по имени Филиппид, который в 490 году до нашей эры поставил рекорд по скорости передачи сообщения, пробежав, не останавливаясь от местечка Марафон до Афин, чтобы возвестить о победе греков. Потом появилась почта. Вспомним роман И.С. Гончарова

«Обломов», получение письма в Обломовке, родовом поместье Ильи Ильича Обломова – событие! Сколько времени требовалось для передачи сообщения в XIX веке?

Изобретение радио, телефона и телевидения, их дальнейшая модификация от простейших аппаратов до современных, способствовало не только ускорению передачи информации, но и сделало ее массовой. Все это, особенно создание и использование компьютеров, привело к революционным изменениям в сфере коммуникаций и социальной жизни в целом, к новому типу общества, называемом информационным. В основе развития новых средств коммуникации лежали такие науки как кибернетика, информатика, семиотика, инженерные науки.

Развитие средств коммуникации теснейшим образом связано с развитием большого бизнеса и глобализацией, можно констатировать, одно без другого невозможно.

Радикальное изменение роли коммуникации в жизни общества и возникновение новых технических средств коммуникации привело к необходимости научного изучения коммуникативного процесса во всех его аспектах.

Практическая часть

Обсуждение вопросов:

1. Эволюция коммуникативных способностей человека в процессе антропогенеза.
2. Отличия коммуникации в среде животных от коммуникаций в человеческой среде.
3. Характеристика основных этапов в развитии технических средств коммуникации.
4. Можно ли назвать коммуникационной революцией возникновение человеческой речи?
5. Почему возникновение письменности, изготовление печатного станка, внедрение электронных массмедиа называют коммуникативными революциями?

Контрольные вопросы

Вставьте пропущенные слова, даты:

- _____ лет до н.э. – В Европе ледникового периода люди помечали слоновую кость узорами, чтобы отслеживать время, используя лунный календарь.
- 14 000 г. до н.э. – На территории нынешнего Межирича, Украина, первый известный артефакт с нанесенной на него картой сделан из _____.
- До 3500 г. до н.э. _____ осуществлялось с помощью рисунков коренных племен.
- 3500–е годы до н.э. – _____ разработали клинопись, а египтяне – иероглифическую письменность.
- 16 век до н.э. – Финикийцы разработали _____.
- _____ – Цай Лунь изобретает бумагу.
- 7 век – _____ пишут юридические документы на медных свитках и другие документы на более скоропортящихся носителях.
- _____ – Документ представлен мусульманскому миру после битвы при Таласе.
- 1250 – Для письма используется _____.
- 1795 – Николя-Жак Конте изобретает _____.
- _____ – Джон Дж. Лауд изобретает шариковую ручку.
- 1938 – Ласло Биро изобретает первую коммерчески успешную _____.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ и характеристика способов передачи информации

Цель практического занятия

Расширить представления об основных способах передачи информации в процессе исторического развития.

Методический материал

Коммуникационные революции – это качественные скачки в изменении технических способов производства и передачи информации, а также социальных условий ее распространения и потребления. Представители технологического детерминизма считают, что первая коммуникационная революция связана с возникновением печати и печатного размножения. Вторая коммуникационная революция, начавшаяся с зарождения прессы в XVII в., достигла наивысшей точки с появлением электронных средств массовой информации – радио, телевидения. Третью коммуникационную революцию – компьютерную революцию – теоретики технологического детерминизма связывают с рождением персональных компьютеров, обеспечивающих двухсторонние связи потребителей информации с общедоступными информационными банками.

Культура в широком, гуманистическом смысле ставит границы технологии, поскольку технология зависит от культуры. По мнению социологов, первой революцией в истории социальной коммуникации было появление языка и письменности, а уже последующие коммуникационные революции были связаны с появлением технических коммуникационных каналов: книгопечатания и института печати, создания электронных средств информации и компьютеров.

Практическая часть

Обсуждение вопросов:

1. Невербальная коммуникация в первобытном обществе.
2. Письменность - достижение духовной культуры первобытного человека.
3. Развитие электронных средств коммуникации.
4. Гаджеты и новые коммуникативные пространства: между устным и письменным.
5. Смайлики и эмодзи.
6. Мемы, мемчики, мемасики: долгий путь в никуда.
7. Темы по предложению студентов.

Контрольные вопросы

Вставьте пропущенные слова, даты:

- _____ – Китайцы разрабатывают деревянный блок подвижным шрифтом.
- 1440 – Иоганн Гутенберг изобретает _____ с металлическим подвижным шрифтом.
- 1844 – Чарльз Фенерти производит _____ из древесной массы, отказываясь от тряпичной бумаги, которая была в ограниченном количестве.
- 1849 – Associated Press организует Pony Express Новой Шотландии для передачи последних европейских новостей для _____.
- _____ – Честер Карлсон изобретает первый ксерокс, пригодный для офисного использования.
- 1959 – Херох начинает продажи ксерокса _____.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ реализации коммуникации при помощи различных технических средств

Цель практического занятия

Расширить представления о реализации коммуникации при помощи технических средств: плюсы и минусы.

Практическая часть

Обсуждение вопросов в форме дискуссии:

1. Психологические особенности общения в сети.
2. Положительные и отрицательные стороны интернет-общения.

3. Влияние Интернета на межличностные отношения.
4. Интернет-зависимость и здоровье человека.
5. Влияние социальных сетей на речь и речевую культуру.

Контрольные вопросы

Студенты самостоятельно разрабатывают кроссворд/тест/ребус по предложенной тематике с использованием технических средств.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ основных форм вербальной коммуникации: монолог, диалог, полилог и слушание

Цель практического занятия

Закрепить представления об основных формах вербальной коммуникации.

Методический материал

Вербальная коммуникация - это информационно-смысловой обмен, взаимодействие между людьми, происходящее посредством речи, естественного языка; путём обмена устными и письменными сообщениями. Несмотря на развитость вербальных коммуникаций, их удельный вес в процессе человеческого общения, по мнению учёных, не превышает.

Средством вербальной коммуникации является речь, человеческий язык.

Речь - это способность говорить, выражать мысль словами. Язык - это орудие общения людей в обществе - система звуковых, словарных и грамматических средств; система знаков (звуков, сигналов), передающих информацию.

Внутренняя речь - это часть мыслительного процесса, обращение человека к себе. Чаще всего это происходит, когда он размышляет, вспоминает или планирует что-то, ведёт диалог с самим собой или воображаемым партнёром, или партнёрами. Она обычно беззвучна, ситуативна, фрагментарна и отрывочна, выражается в форме образов и интерпретаций и близка к диалогической. Внутренняя речь обычно кратка и почти никогда не бывает выражена с помощью законченных и развернутых предложений. Это обусловлено тем, что человеку значение собственной мысли ясно и так, поэтому объяснений в виде дополнительных предложений и словосочетаний не требуется. Внутренняя речь бывает развернутой только в случаях, когда человек пытается понять самого себя, ход своих мыслей, при затруднениях во внешней коммуникации.

Внешняя речь связана с межличностным общением в социуме. Её целью являются повседневные контакты и обмен информацией с близкими, знакомыми, малознакомыми и совершенно посторонними людьми. Основная функция — коммуникативная, т.е. передача какой-либо информации. Внешняя речь может быть устной (монолог, диалог, полилог) и письменной.

Устная речь - речь, произносимая вслух и воспринимаемая прежде всего на слух. Является первичной формой существования языка, более ранней по времени возникновения, чем речь письменная. Для языков, не имеющих письменности, это единственная форма их существования. Благодаря своей звуковой природе устная речь обладает собственной спецификой, отсутствующей у письменной речи.

Формы внешней речи:

- монолог - речь одного человека, как правило, не перебиваемая репликами других людей. Это относительно связное и длительное изложение мыслей, идей, взглядов человека. Чаще всего монолог реализуется в форме лекции, доклада, рассказа или публичного выступления;

- диалог поддерживается взаимными репликами собеседников. Это обсуждение какой-либо темы двумя собеседниками в непринужденной обстановке с возможностью свободно высказывать свое мнение. Обычно диалог не развернут и зависит от реплик партнера по

общению. Считается, что диалог первичен по отношению к монологу. Формы диалога: разговор, беседа, устный обмен информацией, соображениями, мнениями;

- полилог - способ обсуждения проблем с участием трёх и более сторон, имеющих разные точки зрения на неё. Полилог возможен в формах: беседы, дискуссии, конференции, диспута, организационно-деятельностной игры и др. Синонимом термина «полилог» является «дискуссия».

Письменная речь - речь, изображенная на бумаге (пергаменте, бересте, камне, полотне или какой-либо другой поверхности) с помощью специальных графических знаков (знаков письменности) и технических средств, воспринимаемая зрительно. Как правило, она осуществляется без непосредственного контакта с партнёром по общению и без обратной связи. Поэтому должна быть точной, полной, недвусмысленной.

Письменная речь - это созданная людьми вспомогательная знаковая система, которая используется для фиксации звукового языка (и, соответственно, звуковой речи). В то же время письмо - это самостоятельная система коммуникации, которая приобрела ряд собственных функций. Письменная речь даёт возможность усвоить знания, накопленные человечеством, выйти за рамки непосредственного общения, сохранить знания и память о великих цивилизациях прошлого.

Устная и письменная находятся в сложном единстве: они взаимодействуют и проникают друг в друга. Любой письменный текст может быть озвучен, т.е. прочитан вслух, любой устный - записан при помощи технических средств. Некоторые жанры письменной речи, например, драматургические произведения, ораторская речь - предназначены специально для последующего озвучивания. И наоборот, в литературных произведениях широко используются приёмы стилизации под «устность»: диалогическая речь, в которой автор стремится сохранить особенности, присущие устной, спонтанной речи; монологические рассуждения персонажей от первого лица, включающие словечки и обороты, принадлежащие внелитературным сферам общения.

Практическая часть

Задание 1: «Комплименты»

Умение увидеть сильные стороны, положительные качества у любого человека и, главное, найти нужные слова, чтобы сказать ему об этом, - вот что необходимо для приятного и продуктивного общения. Давайте попробуем проверить, насколько мы доброжелательны, умеем ли видеть хорошее в других и говорить об этом.

Участники садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на сидящего слева и подумать, какая черта характера, какая привычка этого человека ему больше всего нравится, и он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент. Начинает любой, кто готов сказать приятные слова своему партнеру. Во время высказывания остальные участники должны внимательно слушать выступающего. Тот, кому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент и т. д. по кругу, до тех пор, пока все участники тренинга не скажут что-то приятное соседу.

Задание 2: «Просьба»

Ведущий напоминает, что очень много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. От этого по существу зависит - «быть или не быть». А между тем существует совсем небольшое количество приемов, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

Для пробы предлагается выбрать себе партнера и пока в порядке шутки попросить его о некотором одолжении (попросите у него на время, например, очки, авторучку или что-то более существенное; можно попросить о каком-то одолжении с его стороны).

Все будет зависеть от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно

отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета, ваши шансы повышаются, причем сам факт обращения как бы подчеркивает его авторитет.

После работы в парах идет групповое обсуждение лучшего варианта просьбы.

Задание 3: «Голоса людей»

Внимательно слушайте, как звучат голоса разных людей. Как говорят актеры, телекомментаторы, спортивные журналисты, родители, дети, коллеги, ваши друзья? Проанализируйте их. Наблюдение за людьми, за манерой их разговора поможет вам понять характер человека. Вы обнаружите примеры, которые помогут вам понять, что делает того или иного человека симпатичным или не очень приятным. Вы сможете сами использовать некоторые приемы. Анализировать лучше письменно.

Наблюдение за своей манерой говорения. Довольны ли вы своим голосом? Умеете ли вы говорить с разными людьми? Знакомы ли вы с мнением о вашем голосе близких, друзей? Запишите на магнитофон свой голос, например, во время чтения любимого литературного произведения, стихотворения или телефонный разговор с другом. Какое впечатление о своем голосе вы получили от прослушивания записи на магнитофон?

Задание 4:

Прочитайте характеристики хорошего и плохого слушателя и заполните таблицу

Хороший слушатель	Плохой слушатель

1. Экономит время, слушая рационально.
2. Получает как вербальную, так и невербальную информацию.
3. Рассматривает саму тему как скучную и неинтересную.
4. Считает, что хранит композицию выступления в голове.
5. Работает, чтобы улучшить коммуникативные навыки.
6. Тратит время на обдумывание посторонних тем.
7. Не хочет концентрироваться на трудных моментах.
8. Помогает оратору.
9. Внутреннее реагирует на любое эмоциональное выражение.
10. Сосредоточен и терпелив, не перебивает оратора.
11. Избегает ненужного несогласия, непонимания и повторений.
12. Расслабляется, позволяя себе отвлекаться.
13. Улавливает голые факты и не понимает главной идеи.
14. Терпим к идеям, не совпадающим с его собственными.
15. Считает скучным внимательно слушать.
16. Отвлекается на критику оратора.
17. Пытается осмыслить недопонятое.
18. Слишком возбужден и часто отвлекается.

Объясните свой выбор.

Задание 5. «Испорченный телефон».

Цель: показать участникам каков процент потери информации при пассивном слушании, без подтверждения понимания и уточняющих вопросов. А также, наглядно продемонстрировать, как при вышеописанных условиях искажается информация.

Описание: Ведущий приглашает 5 добровольцев.

Инструкция участникам: 4 человека выходят за двери, одному (тот, кто остался) ведущий зачитывает текст. Задача слушающего участника передать то, что он запомнил следующему участнику. Участники заходят по очереди – пассивно слушают и передают полученную информацию.

Обсуждение: % оставшейся информации от первоначального текста и эффективна ли техника пассивного слушания? Что запоминается из нашего сообщения? Что необходимо запомнить из нашего сообщения?

Задание 6. Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 7

Поставьте ударения правильно в следующих словах:

ВАЛОВОЙ, ОПТОВЫЙ, ЭКСПЕРТ, СОЗВОНИМСЯ, ДЕПАРТАМЕНТ, КАТАЛОГ, ДИАЛОГ, ДОГОВОР, ДОКУМЕНТ, КВАРТАЛ, ПРИНЯТЬ, ЗАНЯТОЙ.

Задание 8

Какая буква (звук, часто произносимый в слове) лишняя, подчеркните:

Благословение, будущий, грейпфрукты, двухличный, дермантин, задолжник, интригант, инцидент, компроментировать, конкурентноспособный, милостливый, нюанс, пирожное, подскользнуться, подстричься в монахи, почтампт, прецедент, светопредстваление, учреждение, чрезвычайный, чрезмерный, эскалатор, юристконсульт, явства.

Контрольные вопросы

Объясните значение фразеологических выражений и крылатых слов.

Работать спустя рукава, золотые руки, мастер на все руки, геркулесов труд, воздушные замки, держать в курсе, не ударить лицом в грязь, закрывать глаза на что-нибудь, зайти в тупик, быть на седьмом небе, ни шатко, ни валко, вкривь и вкось, середина на половину, летать на крыльях, нести околесицу, в подметки не годится, шишка на ровном месте, птица высокого полета, тяжелый на подъем, бегать высунув язык, ахиллесова пята, крокодиловы слезы, вывести на чистую волю, подлить масла в огонь, положить руку на сердце, свалить с больной головы на здоровую, маковой росинки во рту не было, валиться с ног, загребать жар чужими руками.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Особенности жестикуляции в культуре разных стран

Цель практического занятия

Расширить представления об особенностях невербального общения в разных странах.

Методический материал

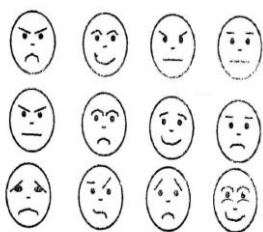
Язык жестов и тела признан самым распространенным языком в мире. Это признание многим из нас дает право думать о том, что невербальные средства общения – мимика, жесты, зрительный контакт, интонации – универсальны, независимо от того, где мы находимся и с кем мы общаемся. Но культура каждой страны развивается по своим законам и в каждой стране есть свои особенности невербального общения.

Знание этих особенностей поможет каждому эффективнее выстроить общение с собеседником на «чужой территории» и, конечно же, чувствовать себя во время этого общения намного увереннее.

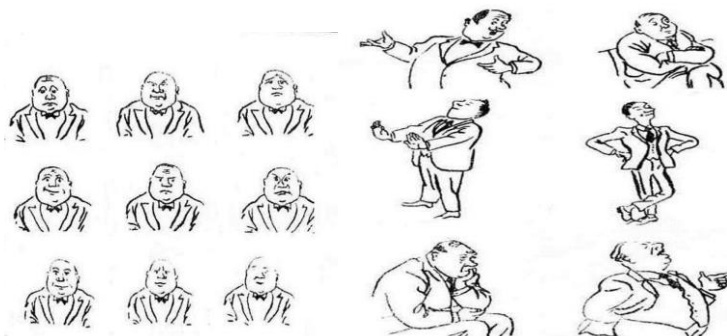
Основные особенности: жесты приветствия и прощания, жесты согласия и отрицания, жест «v», жест «все отлично!», жест «рога», «коза», жесты одобрения, использование правой и левой руки, обнаружение и обозначение себя, взгляд, мимика, акустические невербальные средства, соблюдение дистанции, восприятие пространства

Практическая часть

Задание 1. Из нарисованных в таблице лиц, «прочитайте» определённое чувство или состояние души.



Задание 2. Определите позы, жесты и мимику нарисованных ниже лиц.



Задание 3.

«Подарок»

Каждый участник без слов, только с помощью мимики и жестов должен показать, какой подарок он «дарит» имениннице, все пробуют угадать, что это за подарок.

Обсуждение: сложно или просто было выполнить задание?

«Сообщение»

Разбиваются по парам, каждый должен без слов, жестами сообщить своему напарнику какое-то сообщение, а он должен понять и рассказать в чем смысл сообщения. Затем меняются ролями.

Обсуждение: легко ли удалось выполнить задание? Что вы для этого использовали?

«Подсказка»

Разбиваются на две команды, каждая команда придумывает несколько слов, записывает их на отдельные листочки бумаги. Затем из противоположной команды выбирают человека, которому дают прочесть слово, и он должен жестами объяснить своей команде, что это за слово, а команда должна угадать его, затем выбирается другой человек из чужой команды, который «Показывает» новое слово. Сравнивается, какая команда лучше справилась.

Задание 4. Презентации докладов по теме «Особенности жестикуляции в культуре разных стран».

Контрольные вопросы

1. Перечислите главные компоненты структуры невербального поведения.
2. Каково соотношение понятий «вербальная коммуникация» и «невербальная коммуникация»?
3. Приведите примеры неосознанных произвольных невербальных реакций.
4. Какие особенности жестикуляции необходимо учитывать при общении с представителями других стран?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ и характеристика пространственных условий общения

Цель практического занятия

Расширить представления о пространственных условиях общения.

Методический материал

При деловом общении необходимо учитывать, что существуют различные зоны пространства (расстояния), наиболее подходящие для различных ситуаций. Так, при выступлении перед аудиторией предпочтительно находиться перед слушателями в так называемой публичной зоне — на расстоянии более трех с половиной метров (более 3,6 м по литературным данным) от слушателей.

Социальная зона (1,22–3,6 м) наилучшим образом подходит для общения с посторонними, незнакомыми людьми, новыми сотрудниками.

Личная зона (0,46–1,22 м) подходит для общения при дружеской встрече, на работе со старыми коллегами, а также на официальных и неофициальных приемах.

Интимная зона (0,15–0,45 м) уже позволяет ощутить тепло, исходящее от другого человека. Она подходит для общения только очень близких людей, родственников. Расстояние менее 0,15 метра уже приравнивается к физическому контакту между людьми.

Нежелательное вторжение в личную зону вызывает у людей агрессивность. Городская скученность приводит к постоянным вторжениям в личные зоны людей, что вызывает стресс и повышенную преступность. В связи с этим толпа, давка изначально агрессивны. Поэтому полиция при возникновении массовых волнений стремится в первую очередь рассеять толпу для снижения агрессивности людей. Неизбежное вторжение в личную зону происходит в транспорте, в лифте. В западных странах поэтому в лифте не принято разговаривать, стараются избегать визуального контакта, не проявлять явных эмоций, а предпочитают смотреть на загорающиеся лампочки с номерами этажей или просто на дверь лифта. Люди, проживающие в крупных городах, постепенно уменьшают свою зону личного пространства. Это заметно, например, при рукопожатии. Проживающие постоянно в крупных городах при рукопожатии подходят один к другому достаточно близко, в то время как люди в сельской местности пожимают руки, вытянутые практически на всю длину, находясь один от другого на заметно большем расстоянии, чем горожане.

При приветственном, формальном поцелуе на официальном приеме, встрече женщины нагибаются одна к другой, не соприкасаются бедрами, стараются не вторгаться в личную зону собеседницы, в отличие от тесного контакта между давними подругами. Человек, как правило, инстинктивно стремится защитить свою территорию и пометить ее, например, при помощи таблички на двери, вырезанных на парте инициалов, разложенных на столе во время переговоров ручек, блокнотов и т.д. Поэтому на переговорах, деловых встречах необходимо учитывать зоны личного пространства, не допускать нежелательного вторжения в эти зоны.

Практическая часть

Задание 1. Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий в дистанции между общающимися:

А. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями и коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», в свою очередь, азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

Б. Алан Пиз на одной из конференций зафиксировал, что когда встречались и беседовали два американца, он стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же беседовали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался.

В. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

Г. Сельские жители при рукопожатии протягивают руку издалека и наклоняет корпус вперед, но с места не сходит, а еще лучше просто приветственно помашет рукой.

Задание 2. Ролевая игра «Дистанция».

Смоделируйте диалоги в различных ситуациях общения. Один из игроков должен нарушать дистанцию общения, типичную для данной ситуации, другой – стремиться ее сохранить.

Дистанция	Расстояние	Собеседники	Ситуация
Интимная	Менее 40-50 см.	Родители, дети, влюбленные и т.д.	Духовная близость, полное доверие
Личная	От 0,5-1,2 м до 1,2-1,5 м.	Друзья, единомышленники	Доверие, обсуждение личных проблем, совместная деятельность
Социальная (общественная)	От 1,2-1,5 м. до 2 м.	Приятель, коллеги по работе	Обменяться новостями, просто поболтать, анекдоты на перекуре
Формальная	От 2 м. до 3,7-4 м.	Начальник - подчиненный, деловой партнер	Прием у начальства, деловые переговоры, визит к чиновнику
Публичная (открытая)	Более 3,7-4 м.	Митинг, концертный зал	Позволяет воздержаться от общения ил просто поздороваться

Чем объясняются межкультурные различия проксемических особенностей коммуникации?

Контрольные вопросы

1. Что является предметом проксемики и каковы правила проксемического поведения?
2. Что такое территориальность и какое значение это явление имеет для психологии общения?
3. Каковы ситуации, в которых невозможна персонализация среды и укажите последствия этого?
4. Что означает угловое расположение за столом?
5. Как в зависимости от возраста меняется личная зона людей? От чего зависит величина межличностной дистанции?
6. Для чего следственные работники в ряде случаев сознательно вторгаются в интимную зону подсудимых?
7. Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?
8. Почему уровень преступности гораздо выше в густонаселенных районах, чем в местностях с небольшой плотностью населения?
9. Что означает угловое расположение за столом?
10. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»? Что означает организация пространственной среды?
11. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
12. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ коммуникативных ситуаций

Цель практического занятия

Расширить представления о темпе, громкости, четкости, интонации, тембре речи человека.

Методический материал

Речь человека: темп, громкость и четкость речи, интонация, тембр

Быстрый темп речи встречается в трех случаях:

Каким бывает темп речи

- Чаще всего это признак неуверенности в себе, когда хочется побыстрее сказать все что собирался и убежать. Человек с такой речью не уверен, что его дослушают, и очень боится, что его прервут, поэтому старается максимально заполнять возникающие паузы. Для этого варианта характерно обилие мусорных слов и звуков-паразитов (э-э, м-м и т. д.), а также непостоянная скорость речи. Надо заметить, что этот тип речи зачастую говорит о состоянии вашего собеседника. Для человека, привыкшего говорить медленнее, такая речь – признак волнения, напряжения или дискомфорта. Самым показательным примером служит речь студентов на экзамене.

- Во втором случае – это отражение стиля жизни. У таких людей быстрая речь гармонирует с уверенной пластикой. Дыхание прерывистое, как будто человек говорит на бегу, быстрая походка, порывистые движения, размеренный темп речи. Часто переспрашивает – понятно ли? Эти люди обычно энергичны, подвижны, легки на подъем.

- Иногда быстрая речь – проявление живого ума и высокомерного отношения к людям. Обычно это люди с высоким интеллектом, которые считают само собой разумеющимся обширный багаж знаний. Их очень раздражает необходимость обсуждать “прописные истины”. На любого человека, посмеявшего их остановить и что-то переспросить, они взирают свысока, как на умственно отсталого. Таких людей можно узнать по четкой, логичной хорошо структурированной речи.

Неторопливый темп речи характерен для людей спокойных, обстоятельных, несклонных к авантюрам и резким перепадам настроения.

Медленная речь говорит об общей заторможенности, недостаточной подвижности мыслительных процессов или просто лени. Такая речь бывает у людей, принимающих успокоительные лекарства.

Заметные колебания скорости речи свидетельствуют о недостатке уравновешенности и легкой возбудимости.

Когда человек в процессе ускоряет темп речи, не теряя четкости произношения и стройности построения мысли – это признак вдохновения, компетентности, уверенности в своих знаниях. Если речь замедляется – это говорит о том, что человек недостаточно уверен в своей правоте с этого момента или потерял логику, пытается восстановить нить разговора, продумывает аргументы.

Паузы являются хорошим средством манипуляции. С их помощью актеры привлекают внимание зала, а ораторы придают значительности и весомости своим словам. Пауза может сопровождаться интенсивной мимикой и жестикуляцией. Таким образом, человек, умело использующий паузы в своих интересах – хорошо владеет собой и своей речью, тогда как избегающий пауз – явно не уверен в себе.

Высокий тембр голоса неодобрительно называют визгливым, а его обладателям приписывают всяческие недостатки. Если вспомнить подростков, у которых голос регулярно “дает петуха”, становится очевидным, что это признак плохого самообладания. Ситуативно голос, срывающийся на фальцет, свидетельствует о сильном волнении, возбуждении или страхе.

Низкий тембр голоса воспринимается людьми как символ надежности, силы и достоинства. В действительности его обладатели отличаются уверенностью в себе. Они знают себе цену, основательны и несуетливы. Обычно низкий тембр голоса располагает к доверительному общению, однако искусственно заниженный кажется неискренним.

Недаром в русском языке существует столько различных определений, применяемых к этой характеристике речи. Интонации бывают “капризные”, “скучающие”, “истеричные”, “заискивающие”. Максимальное количество информации можно получить внимательно прислушавшись к тому, каким тоном разговаривает с нами собеседник.

Ни одна другая характеристика речи не является столь показательной! Именно интонации дают нам возможность узнать характер человека, с которым мы общаемся.

Для того, чтобы понять, с кем мы имеем дело, достаточно подобрать точное определение тому тону, который чаще всего использует наш партнер по общению.

Капризные интонации свойственны людям, привыкшим к комфорту и удовлетворению любых их потребностей; заискивающие – неуверенным в себе; плаксивые – безответственным. Повелительный тон – признак высокомерия и властности, надменный – самовлюбленности. Вы сами можете продолжать этот список, основываясь на собственных наблюдениях.

Интонации разговора

Кроме того, стоит учитывать, что восприятие наших слов окружающими напрямую зависит от того, какие интонации мы используем. Безобидная фраза, произнесенная надменно и неуважительно может приобрести оскорбительное звучание и стать причиной конфликта. И даже самая немыслимая просьба, высказанная правильно подобранным тоном, будет исполнена. Поэтому мы можем избежать непонимания, неадекватности и излишней напряженности в отношениях, если научимся для начала отслеживать используемые нами интонации, а затем и сознательно подбирать подходящий к ситуации тон речи.

Громкость речи человека

Эта характеристика речи очень противоречива. Так, например, **громкий голос** может свидетельствовать об уверенности в себе, открытости и общительности, если он всегда свойственен человеку, а может – о волнении, возбужденном состоянии, страхе и неуверенности в себе, если проявляется ситуативно.

Тихий голос обычно является признаком мягкого характера, выдержанности, иногда – некоторой безэмоциональности и заторможенности. Однако, нужно иметь ввиду, что есть люди, которые переходят почти на шепот в состоянии бешенства. Поэтому необходимо отслеживать, какая громкость голоса свойственна человеку обычно.

Человек, всегда говорящий приблизительно на одной громкости, вероятнее всего, склонен скрывать собственные эмоции и переживания, сдержан и уравновешен.

Четкость произношения

Четкость произношения является показателем внутренней дисциплины и стремления ясно представить свою позицию.

- **Нечеткое произношение** (бурчание, бормотание и т. д.) – проявление неуважительного отношения к собеседнику – человек не заботится о том, чтобы другим было легко его слышать. Таких людей отличает склонность подавлять свои эмоциональные реакции.

- **Неясное и расплывчатое произношение** говорит о мягкости, уступчивости и слабости.

- **Ясное, четкое произношение** слов свидетельствует о спокойствии и рационализме собеседника.

- Если наш собеседник практически не выдает открытых звуков, говорит с полуприкрытым ртом – скорее всего мы имеем дело с человеком, для которого очень важно держать свои эмоции под постоянным контролем. Важно не перепутать этот вариант с другим – если человек в процессе разговора пожимает губы, а лицо его принимает надменное выражение, то это говорит о его высокомерности и неуважительном отношении к людям.

Четкость произношения слов

Манера говорения

- Мягко и тихо обычно говорят люди, которые готовы жертвовать собственными интересами ради того, чтобы заслужить привязанность окружающих людей.

- Громко и жестко, резко и пронзительно говорит человек излишне самоуверенный. Он переоценивает себя и собственные способности, поэтому то, что он говорит, часто расходится с реальностью.

- Отчетливо, напористо, с оказанием давления, иногда рубленными словами говорят люди тщеславные. Они высокомерны и эгоистичны, требуют признания и уважения со стороны окружающих людей.

- Быстро, неотчетливо, торопливо, несобранно говорит человек, который предпочитает жить в мире собственных фантазий, где он успешен и значим. Он всегда остается ребенком, который верит, что однажды все станет иначе и его мечты сбудутся.

- Громкая и отчетливая речь свойственна энергичным людям.

- Громко и быстро произносимые слова обычно воспринимаются как прямая угроза.

- Мягко и быстро человек начинает говорить в состоянии воодушевления.

- Мягкая и отчетливая манера говорить свидетельствует об осторожности и рассудительности человека.

- Мягко и медленно говорит человек, который испытывает потребность в защищенности.

- Тихо и неотчетливо говорит человек, которому свойственна боязнь неудач.

Манера разговора

На основе всего этого о человеке можно сделать определенные выводы. О его характере, манере поведения и надежности. Поэтому так важно уделять особое внимание постановке своей речи.

Необходимо отметить, что все перечисленные выше характеристики речи поддаются сознательной регулировке, а значит могут быть использованы в качестве орудия манипуляции.

Мы можем более успешно добиваться своих целей, научившись управлять собственной речью. Но и не стоит забывать о том, что окружающие нас люди тоже могут этим пользоваться. Поэтому поспешные выводы, сделанные на основе ограниченного количества информации, могут оказаться ошибочными. Только длительное и внимательное наблюдение может дать нам возможность правильно определить, с кем мы имеем дело.

Практическая часть

Упражнение 1. Моделирование голоса.

Скажите фразу «Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не живет?» последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным.

Потренируйтесь несколько раз, а когда достигнете, как вы считаете, оптимального результата - запишите свое чтение на кассету и прослушайте запись. Проанализируйте ее вместе с преподавателем. Какие недостатки вы заметили, всегда ли голос соответствует заданному тону?

Упражнение 2. Здравствуй, студенты!

Студентам необходимо зайти в класс и сказать фразу «Здравствуй, студенты!» с разными эмоциями и чувствами (злость, высокомерие, любовь, восхищение, безразличие, пренебрежение, удивление, грусть, робость, ирония, страх, недовольство, обида, страсть).

Остальные студенты должны распознать, какое чувство или эмоцию говорящий «вкладывал» в эту фразу.

Упражнение 3. Вокальная мимика

Участники получают задание: прочитать любые фразы из газеты, вкладывая в читаемый текст определенный психологический подтекст. Надо прочитать текст:

- Недоверчиво («брось»);
- Пренебрежительно («какая чепуха!»);
- С удивлением («да не может быть!»);
- С восторгом («вот это да!»);
- С угрозой («ну хорошо же!»).

Все остальные стараются угадать состояние человека или его отношение к произносимому тексту, обсуждая успех или неуспех его попыток.

Преподаватель должен на примере конкретных ситуаций, возникающих при выполнении упражнения, подвести участников к пониманию диагностических возможностей интонационных характеристик в плане отражения эмоциональных состояний и межличностных отношений. Обсуждаются роль текста и подтекста, значение и смысл речевого высказывания.

Упражнение 4. Объясните случаи, когда человек, понравившийся вам на первый взгляд, быстро «теряет очки», как только открывает рот.

Упражнение 5. Определите понятие «манера речи» и приведите несколько примеров.

Контрольные вопросы

1. Какой вид невербальной коммуникации имел в виду К.С. Станиславский, говоря, что: «в речи нужно не только ритмично говорить, но и ритмично молчать».

А) экстралингвистику;

Б) паралингвистику;

В) такесику;

Г) кинесику

2. Назовите одну из характеристик голоса, которая обратно пропорциональна длине и массивности голосовых связок человека

А) высота;

Б) тембр;

В) мелодика речи;

Г) сила.

3. Средний темп произнесения одной и той же фразы выше при выражении эмоции:

а) печали;

б) гнева;

в) страха;

г) радости.

4. К экстралингвистике относят:

а) темп

б) вздохи

в) высота

г) громкость

д) смех

е) плач

ж) паузы

з) покашливание

5. При исследовании людей разных возрастных категорий оказалось, что самый высокий темп речи принадлежит ...

а) молодым людям;

б) людям среднего возраста;

в) людям старшего возраста;

г) людям старческого возраста.

6. Просодика включает в себя:

а) темп

б) вздохи

в) высота

г) громкость

д) смех

е) плач

ж) пауза

з) тембр

7. Паралингвистика – это наука, изучающая:
- а) громкость и интонацию голоса
 - б) тембр, темп и высоту голоса
 - в) влияние качества голоса на коммуникацию
 - г) все ответы верны

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Анализ особенностей различных форм делового общения

Цель практического занятия

Расширить представления о видах, формах, и функциях деловой коммуникации

Методический материал

Деловая беседа - передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам. По итогам деловых бесед принятие решений, заключение сделок необязательно. Деловая беседа выполняет ряд функций, в том числе: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; стимулирование деловой активности и пр. Деловая беседа может предварять переговоры или быть элементом переговорного процесса.

Деловые переговоры - основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.

Спор - столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения. Спор реализуется в форме диспута, полемики, дискуссии и пр.

Деловое совещание - способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

Публичное выступление - передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.

Деловая переписка - обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста. Письма, исходящие из вышестоящих организаций, содержат, как правило, указания, уведомления, напоминания, разъяснения, запросы. Подведомственные организации направляют вышестоящим сообщения, запросы. Организации обмениваются письмами, содержащими просьбы, предложения, подтверждения, извещения, сообщения и пр. Переписка как вид делового общения делится на собственно деловую и частно-официальную.

Деловое письмо - это корреспонденция, направленная от имени одной организации на имя другой. Она может быть адресована коллективу или одному человеку, выступающему в качестве юридического лица. К такой корреспонденции относятся коммерческие, дипломатические и др. письма. Частным официальным письмом является деловое послание, которое адресуется от имени частного лица организации частному лицу. Деловая переписка сохраняет и в настоящее время ряд этических и этикетных норм и правил, которые очеловечивают ее, ограничивая ее канцелярский характер.

Практическая часть

Обсуждение вопросов:

1. Основные формы деловой коммуникации.
2. Функции деловой беседы.
3. Основные принципы успешного ведения деловой беседы

4. Разновидности расширенного совещания. Специфика каждого из них.
5. Технологию проведения успешного делового совещания.
6. Протокол совещания-сущность и особенности составления.
7. Целью любых деловых переговоров.
8. Стадии подготовки деловых переговоров.
9. Отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению деловых переговоров.
10. Особенности публичной речи как формы деловой коммуникации.
11. Основные элементы делового выступления и его структура.
12. Деловая презентация.
13. Деловые письма: сущность, виды, особенности составления.

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные формы деловой коммуникации.
2. Назовите функции деловой беседы.
3. В чем состоят основные принципы успешного ведения деловой беседы?
4. Перечислите разновидности расширенного совещания. Укажите специфику каждого из них.
5. Опишите технологию проведения успешного делового совещания.
6. Что такое протокол совещания?
7. Что является целью любых деловых переговоров?
8. Поясните стадию подготовки деловых переговоров.
9. В чем состоят отличия мягкого, жесткого и принципиального подходов к ведению деловых переговоров?
10. В чем состоят особенности публичной речи как формы деловой коммуникации?
11. Рассмотрите Ваше последнее публичное выступление, выделите основные элементы его структуры.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Деловая документация

Цель практического занятия

Закрепить знания о правилах оформления деловой документации, применяемой в организациях. Сформировать умения оформления деловой документации.

Методический материал

Под оформлением документов понимается соблюдение в ходе их составления, подготовки, перепечатки, согласования, удостоверения, пересылки в управленческих аппаратах учреждений требований, установленных в законодательных актах и нормативно – методических документах РФ.

Основные правила составления и оформления документов закреплены в государственных стандартах, которые являются основой для конкретизации правил работы с документами в каждой организации, их уточнения с учетом специфики ее деятельности, технологии документирования, условий работы управленческого аппарата. На основе законодательных, нормативных и нормативно-методических документов каждое учреждение устанавливает свои требования к работе с документами в уставе (положении), правилах, инструкциях. В них закреплены конкретные правила документирования, в том числе:

- Права и обязанности должностных лиц, отдельных сотрудников в процедурах оформления документов,
- Состав применяемых в аппарате управленческих документов,

- Компетенция руководителя, его заместителей и руководителей среднего звена, их право на издание различных видов распорядительных документов,

- Порядок подписания, согласования и визирования документов, их заверение печатью, обязательные требования к оформлению и порядок работы с документами.

Независимо от способа документирования и вида носителя к документам предъявляются следующие основные требования:

- обеспечение юридической силы документа;
- создание условий для оперативного исполнения документов;
- возможность оперативного поиска документов (использования их в справочных целях);
- возможность использовать для создания, копирования, обработки документов средства организационной техники.

Действующие государственные нормативно-технические документы предназначены также для обеспечения качественного внешнего вида документов. Для этого в стандарт включены рекомендации по расположению реквизитов на поле документа и их рациональной компоновке.

Среди разнообразных систем управленческой документации, используемых для документирования различных управленческих действий, особое значение имеет система организационно-распорядительной документации, так как входящие в нее документы применяются в учреждениях и организациях всех уровней управления, направлений деятельности и форм собственности.

Для системы организационно-распорядительной документации установлен состав реквизитов, включающий 30 наименований.

01 - герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования);

02 - эмблема;

03 - товарный знак (знак обслуживания);

04 - код формы документа;

05 - наименование организации - автора документа;

06 - наименование структурного подразделения - автора документа;

07 - наименование должности лица - автора документа;

08 - справочные данные об организации;

09 - наименование вида документа;

10 - дата документа;

11 - регистрационный номер документа;

12 - ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа;

13 - место составления (издания) документа;

14 - гриф ограничения доступа к документу;

15 - адресат;

16 - гриф утверждения документа;

17 - заголовок к тексту;

18 - текст документа;

19 - отметка о приложении;

20 - гриф согласования документа;

21 - виза;

22 - подпись;

23 - отметка об электронной подписи;

24 - печать;

25 - отметка об исполнителе;

26 - отметка о заверении копии;

27 - отметка о поступлении документа;

28 - резолюция;

29 - отметка о контроле;

30 - отметка о направлении документа в дело.

Практическая часть

1. Составление и оформление приказа по основной деятельности, выписки документа.
2. Подготовка и оформление распоряжений и указаний.
3. Составление и оформление протокола, выписки документа.
4. Составление и оформление служебных писем.
5. Составление заявлений.
6. Составление справок, докладных и служебных записок.
7. Подготовка актов, доверенностей.

Контрольные вопросы

1. Реквизит документа – это:
 - А) состав содержания документа;
 - Б) приложение к документу;
 - В) порядок подписания документа.
2. Бланк документа – это:
 - А) текст, набранный на компьютере;
 - Б) деловое письмо;
 - В) стандартный образец оформления документа.
3. Стил ь изложения документа – это:
 - А) соблюдение правил оформления;
 - Б) способ изложения текста;
 - В) размещение реквизитов.
4. Штатное расписание:
 - А) должностной и численный состав предприятия;
 - Б) общая численность работников;
 - В) наименование подразделений организации.
5. Должностные инструкции:
 - А) подчиненность сотрудников;
 - Б) трудовой договор;
 - В) функции, права и обязанности сотрудников.
6. Акт – это:
 - А) сведения об адресате;
 - Б) письменное подтверждение результатов каких-либо событий;
 - В) отметка об исполнении документа.
7. Устав организации – это:
 - А) основной документ, регламентирующий функционирование организации;
 - Б) форма управления организацией;
 - В) сведения о соучредителях (участниках) организации.
8. Трудовой договор:
 - А) заявление о приеме на работу;
 - Б) письменное соглашение сторон при приеме на работу;
 - В) анкета кандидата на вакантную должность.
9. Протокол – это:
 - А) элемент делового этикета;
 - Б) нормативный документ;
 - В) документ регистрации совещания или переговоров.
10. Доверенность – это:
 - А) письменное уполномочие прав одного лица другому;
 - Б) удостоверение личности;
 - В) деловое письмо.

11. К распорядительным документам относится:
А) приказ;
Б) докладная;
В) объяснительная.
12. К организационным документам относится:
А) распоряжение;
Б) штатное расписание;
В) резюме.
13. Текст документа:
А) сведения о разработчике;
Б) заголовок документа;
В) основной реквизит документа.
14. Глоссарий:
А) совокупность реквизитов документа;
Б) содержание книги, отчета, статьи, документа;
В) собрание часто употребляемых слов и выражений.
15. Справка:
А) правовой акт, издаваемый в целях решения производственных задач;
Б) производственный документ;
В) подтверждение какого-либо факта.
16. Регистрация документа:
А) согласование с руководителем;
Б) проверка правильности составления;
В) присвоение документу номера.
17. Классификация документов:
А) формирование системы документов;
Б) совокупность различных документов;
В) разделение всех документов по определенным признакам.
18. Право подписи:
А) полномочие должностного лица на подписание документов;
Б) право утверждать документы;
В) право составления документа.
19. Делопроизводство:
А) составление дел;
Б) организация работы с документами;
В) определение сроков хранения дел.
20. Дубликат:
А) первый и единственный экземпляр документа;
Б) копия, имеющая юридическую силу подлинника;
В) формуляр документа.
21. Адресат:
А) составитель документа;
Б) отправитель документа;
В) получатель документа.
22. Виза документа:
А) утверждение документа;
Б) подпись, означающая согласие с содержанием документа;
В) согласование документа.
23. Внешний документ:
А) документ, отправленный другим организациям или полученный от них;
Б) документ для внутрифирменного использования;
В) документ, фиксирующий вопросы заседания.

24. Квитанция:

- А) документ, содержащий сведения о предприятии;
- Б) краткая характеристика содержания документа;
- В) подтверждение получения денег или материальных ценностей.

25. Конфиденциальная информация:

- А) информация, доступ к которой ограничен;
- Б) информация публичной отчетности;
- В) официальная информация.

26. Коммерческая тайна:

- А) информация, имеющая юридическую силу;
- Б) конфиденциальная информация, используемая для достижения коммерческих целей;
- В) информация, зафиксированная на бумажном носителе.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Этикетные формулы общения

Цель практического занятия

Расширить представления об этикетных формулах общения.

Методический материал

Речевой этикет – это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. Менеджеру необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями официального, офисного общения. Общим принципом использования этикетных средств в любой сфере человеческой жизни остается принцип вежливости. Приветствие – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми. Этикет – явление национальное. То, что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано как жест невежливого отношения к собеседнику у другого. Различны у представителей разных народов и формы приветствия. Принципы использования этикетных формул, помимо универсального принципа вежливости, – это принцип соответствия речевой ситуации. Обстановка общения (официальная, неофициальная) и фактор адресата (социальный статус, личные заслуги, возраст, пол, степень знакомства) являются определяющими при выборе этикетных формул. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- общение В официальной обстановке делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы:

Приветствие	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
Прощание	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Благодарность	Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
Просьба	Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...
Извинение	Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
Предложение	Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
Приглашение	Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...

Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения. Это связано с выбором Вы-обращения. Независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника

выбирается Вы-обращение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени-отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию общения, тональность, лексический отбор. Официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе.

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия, имя, отчество. Это касается не только обращения, но и упоминания в официальных условиях. Полное обращение может сочетаться только с обращением на Вы.

Одна из важнейших функций этикета – снятие агрессии. Она реализуется в правильном выборе тона общения, прежде всего в отсутствии категоричных оценок. Нужно помнить, что, чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания.

Система обращений

Любое обращение, с помощью которого мы обозначаем адресата речи, – это обращение-индекс: водитель, доктор, кондуктор, профессор и т.д. Такие обращения широко используются в деловой речи. При необходимости обратиться к человеку по званию, должности, роду занятий мы используем обращения-индексы и в повседневной речи:

- Доктор, выпишите, пожалуйста, рецепт!
- Водитель, остановите машину у перекрестка, пожалуйста!
- Уважаемые покупатели! Для вашего удобства в нашем магазине работает камера хранения.

Клиенты, рекламодатели, партнеры, соучредители и т.п. – все эти слова используются в качестве обращений-индексов в различных жанрах деловой речи: Уважаемые клиенты нашего банка! Сообщаем о ежегодной выплате дивидендов держателям акций и выплате процентов по вкладам с 13 января 2005 года.

Сложнее обстоят дела с общеупотребительным обращением. Сегодня официальное обращение господа, дамы и господа переживает второе рождение. Оно все активнее входит в деловое общение. Употребляя его нужно помнить следующее. Во-первых, в форме единственного числа обращение «господин» не употребляется самостоятельно, а только с фамилией, званием или должностью: Господин Онучин, господин губернатор, господин председатель, господин профессор. Во-вторых, обращение «господин» или «дамы и господа» – это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексowymi обращениями при условии однородности аудитории: господа банкиры, господа предприниматели. В-третьих, поскольку обращение еще сохраняет как старое лексическое значение, так социально-политический дореволюционный оттенок («хозяин своего положения»), оно не должно употребляться по отношению к малоимущим, безработным и другим социально незащищенным слоям населения.

Сегодня появляются попытки выработать новые официальные обращения, объединяющие представителей всей партий и сословий: сограждане, соотечественники, россияне. Они используются только в форме множественного числа при обращении к публике. А вот при необходимости обратиться к человеку в очереди, в автобусе, в мастерской часто возникают затруднения. Совершенно недопустимыми являются обращения «мужчина – женщина». Использование таких обращений – черта малокультурных людей. При затруднении в выборе обращения можно использовать описательные, не прямые обращения: простите, не затруднит ли вас..., извините..., будьте любезны...

Знакомство. Рекомендации

Ситуация знакомства – это ситуация настолько штатная в деловом общении, что речевое общение, как правило, доводится до автоматизма. Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий. Если знакомство осуществляется без посредника, инициатором знакомства в первой реплике называется та организация, которую он представляет, и цели, которые преследуются установлением данного контакта. Лучше, если в этом случае представляющийся начинает свою реплику с извинения.

А. – Простите, я хотел бы с вами познакомиться! Фирма «Акцент». Мы хотели бы пригласить вас на нашу выставку, для того чтобы завязать контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Дмитрий Шипов. Я директор фирмы.

Б. – Очень приятно.

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно и экономит время, поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию. Другое дело, если вы представляетесь, не имея при себе визитной карточки. Тогда вы называете полностью имя, отчество, фамилию и контактный телефон после названия или представления своей фирмы: - Фирма «Строймастер», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в вашем регионе. Я менеджер по продажам Петров Максим Викторович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки. Если вы выступаете в качестве посредника, представляя кого-либо из своих знакомых, нужно помнить, что существует ряд правил представления. Первым представляют «нижнего» «высшему». С точки зрения русского этикета, нижшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник. Нижшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций.

Первенство старших по отношению к младшим и женщин по отношению к мужчинам принято у очень многих народов. Однако порядок учета и расположения по степени важности этих признаков различен в разных странах. В Англии – социальный статус (материальное состояние, титул), пол, возраст. Во Франции – социальный статус (социальное положение, материальное состояние) и пол обладают одинаково важными признаками при выборе этикетного знака. В России – социальный статус (социальное положение, личные заслуги), возраст, пол. Это означает, что пожилому мужчине или мужчине, занимающему высокое социальное положение, представляют тех, кто младше и ниже по положению, пожилой женщине – молодую. Пол в русском речевом служебном этикете не обладает индексным значением при выборе этикетных формул и даже форм:

Директор компании «Вектор» Викторова Елена Сергеевна

Менеджер Уланова Оксана Михайловна

Эксперт-аналитик Клименко Анна Дмитриевна

Знакомство с помощью посредника имеет свои преимущества: посредник может не только представить, но и охарактеризовать сотрудника, дать ему рекомендации с учетом целей установления контакта. Кроме фамилии (имени отчества) в этой ситуации называют должность, организацию, которую представляет человек, ученую степень (если есть), звание (если есть). Например:

А. – Позвольте представить вам нашего перспективного сотрудника, специалиста по маркетинговым исследованиям Глушко Юлию Витальевну.

Б. – Рад познакомиться.

При знакомстве в деловой обстановке бывает необходимо дать рекомендацию тому или иному сотруднику для участия его в том или ином проекте, деле.

- Дмитрий Александрович Денисов, начальник отдела снабжения нашего завода, пунктуален, ответственен, начатое дело всегда доводит до конца. На него можете положиться. Он будет контролировать ход выполнения договора.

Практическая часть

Задание 1. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться: 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6. Познакомьте своего руководителя: 1) с прибывшим иностранным партнером; 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа: • принять предложение; • выслать новые каталоги; • принять посетителя.

Задание 8. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Контрольные вопросы

1. Этика деловых отношений.
2. Две основные позиции по отношению к этике в деловых отношениях.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Этикет делового человека.
5. Основные требования к одежде делового человека.
6. Основные правила использования аксессуаров в деловом общении.
7. Этикет вручения подарков.
8. Будущий начальник говорит: «Слушаю вас» - при этом пишет (или читает). Начнете ли вы говорить?
9. Что означает следующий жест партнера по общению: хозяин кабинета во время разговора начинает собирать бумаги на столе?
10. Какой рукой нужно вручать визитную карточку?
11. Во время деловой беседы принесли чай или кофе. Вы уронили чайную ложку на пол. Вы поднимете ее?
12. Какие цвета наиболее приемлемы в костюме мужчины для делового приема?
13. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?
14. С какого расстояния должна быть заметна косметика на лице деловой женщины? (среднее, близкое, дальнее)
15. Кто должен первым приветствовать партнера при встрече: начальник (мужчина) или его подчиненная?
16. Какая женская одежда наиболее подходит для работы в офисе (платье, костюм, блузка с юбкой, брюки)
17. Является ли обязательным рукопожатие при встрече знакомых мужчин?
18. Облегчает ли запоминание информации использование шуток при коммуникации с малознакомым собеседником?
19. Влияет ли одежда на деловой успех?
20. Что можно положить в наружный карман пиджака: ручку, карандаш, расческу?
21. Повышает или понижает престиж делового человека перстень на его руке?
22. Какой силуэт мужской одежды престижен: расширяющийся книзу или вверх?

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Барьеры в общении и их преодоление

Цель практического занятия

Формирование практических навыков по преодолению барьеров коммуникации

Методический материал

Личностные барьеры

Личностные барьеры связаны с психологической несовместимостью собеседников и с их негативными установками, которые создают помехи в общении. К личностным барьерам относят:

1. Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях. Они могут стать существенной помехой на пути эффективного обмена информацией. Например, меланхолику с повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком. Человеку с мелочным и склочным характером сложно найти общее в разговоре с альтруистом.

2. Идеологические барьеры – барьеры, формирующиеся при наличии у партнеров различных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок

Воспитание личности во многом сводится к постепенному формированию готовности реагировать на что-либо должным образом, иными словами, к формированию установок, полезных для человека и для общества. Уже в раннем детстве родители сознательно или бессознательно формируют образцы поведения, установки: «Не плачь - ты мужчина», «Не пачкайся - ведь ты девочка» и др., так ребенок получает эталоны, установки «доброе - злое, красивое - безобразное, хорошего - плохого». И к тому возрасту, когда человек начинает себя осознавать, в его психике существует уже масса закрепившихся чувств, мнений, взглядов, установок, которые оказывают влияние и на усвоение новой информации, и на отношение к окружающему. Эти часто неосознаваемые установки действуют с огромной силой на человека, заставляя воспринимать и реагировать на мир в духе установок, усвоенных с детства.

3. Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание испытать негативные эмоции в процессе общения. Суть этого барьера отражена в пословице: «Обжегшись на молоке, дуешь на воду».

4. Барьеры предвзятости заключаются в том, что человек без видимых веских причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.

5. Барьеры отрицательной установки. Часто такие барьеры порождаются другими людьми. Вам сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором вам мало что известно, поскольку нет опыта личного взаимодействия с ним.

На формирование отрицательной установки сильно влияют такие предвзятые закрепившиеся взгляды («все люди - эгоисты, все учителя - формалисты, все торговые работники - нечестные люди»), при этом данные установки будут мешать объективному пониманию поступков конкретных людей.

В беседе отрицательная установка может быть направлена на:

- 1) личность самого собеседника (если бы тоже самое говорил кто-то другой, это бы воспринималось совсем иначе);
- 2) на суть беседы («не могу в это поверить», «так говорить недопустимо»);
- 3) на обстоятельства разговора («сейчас не время и здесь не место для подобных обсуждений»).

При наличии барьера отрицательной установки человек, вступая в коммуникацию, демонстрирует закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл.

6. Барьеры ожидания непонимания: человек перед коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер. Причем здесь нередко исходят из того, что партнер обязательно должен понять неверно. При этом начинают прогнозировать последствия этого неверного понимания, предвосхищать неприятные ощущения.

7. Барьеры возраста возникают между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях. Молодые люди раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют их карьерному росту. Это проявление извечной проблемы «отцов и детей».

8. Барьеры недостаточного понимания важности общения возникают, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта. Например, один стремится к эффективному разговору, другой пытается уклониться от беседы, не давать ответы на вопросы. У первого это вызывает напряженность, недоверие, обиду.

Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении. К ним относятся:

1. Национальные барьеры возникают между представителями двух разных культур и проявляются, например, в пунктуальности, в установлении дистанции между общающимися, в манере держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах.

2. Религиозные барьеры – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.

3. Этические барьеры – результат несовпадения этических ценностей и норм собеседников. Например, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.

4. Эстетические барьеры – проявляются в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую.

О вкусах не спорят: из-за вкусов бранятся, скандалят и ругаются (Гилберт Честертон).

Организационные барьеры – коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления. Среди организационных коммуникативных барьеров выделяют:

1. Излишняя централизация в системе управления, которая приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.

2. Излишняя дифференциация подразделений, в результате которой сотрудники замыкаются в решении проблем собственного подразделения и обмен информацией между ними резко ограничивается. Это чревато узостью взглядов и несовершенством принимаемых решений. Часто излишняя дифференциация является причиной конфликтов между работниками различных структурных подразделений, т.к. они не видят общей цели и не могут наладить эффективное взаимодействие.

3. Неопределенность обязанностей и прав, которая приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.

4. Нежелание делиться информацией. Обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагает эксклюзивной информацией, получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее, с тем чтобы применить в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение.

Социальные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей: 1. Когнитивные барьеры

возникают из-за разности знаний о предмете общения, различного уровня профессиональной компетенции; барьеры, вызванные неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.

2. Различия в статусе также может быть барьером на пути коммуникаций. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозы, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).

3. Профессиональные барьеры могут возникнуть между представителями различных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях эти барьеры проявляются как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.

4. Барьеры образования – это барьеры информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающие из-за разности социального опыта партнеров, из-за различия уровней образования.

Физические барьеры – объективные помехи, возникающие в материальной среде коммуникаций:

1. Пространственные барьеры возникают в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, мешающих эффективному общению; нерационального расстояния между людьми во время коммуникаций; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).

2. Временные барьеры обусловлены дефицитом времени, отведенного на общение. Стремление побыстрее закончить разговор приводит к невнимательному слушанию, свертыванию обратной связи, невозможности эмпатии и глубокого понимания информации. К временным барьерам можно также отнести проблемы, которые возникают во время переговоров между партнерами, проживающими в разных часовых поясах (особенно если разница большая). В этом случае, если даже время коммуникации не ограничено, организм одного из партнеров часто борется со сном, что также не способствует сосредоточению на предмете разговора.

3. Технические барьеры вызваны временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помех во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего.

Многообразие коммуникативных барьеров свидетельствует, что практически каждый человек в тех или иных ситуациях делового разговора испытывает серьезные трудности. Универсальных рецептов преодоления коммуникативных барьеров не существует. Однако определенные советы по их преодолению в литературе представлены.

Пути совершенствования искусства общения:

1. Проясняйте свои идеи перед началом их передачи, т.е. выберите тему своего сообщения, систематизируйте его.

2. Будьте восприимчивы к потенциальным семантическим проблемам. Не жалейте сил на то, чтобы исключить из сообщения двусмысленные слова и утверждения. Употребляя точные слова, - не фразы общего характера, вы выигрываете в результативности.

3. Следите за языком собственных поз, жестов и интонациями, чтобы не посылать противоречивых сигналов. Постарайтесь при этом взглянуть на себя и услышать себя так же, как видит и слышит вас собеседник.

4. Излучайте эмпатию и открытость. Эмпатия - это внимание к чувствам других людей, готовность - влезть в их шкуру¹. Старайтесь увидеть, прочувствовать и понять ситуацию и затрагиваемые проблемы в контексте собеседника. Это вовсе не значит, что вам следует соглашаться с тем, что говорит собеседник, это значит, что вы должны попытаться понять его слова.

5. Добивайтесь установления обратной связи. Способы установления обратной связи: а) задавайте вопросы;

- б) попросите человека пересказать ваши мысли;
- в) оценивайте язык поз, жестов и интонаций человека, свое замешательство непониманием задачи он может выдавать ими;
- г) контролируйте первые результаты работы, они помогут вам оценить, правильно ли понято ваше сообщение;
- д) проводите с подчиненными политику «открытых дверей», пусть они знают, что вы готовы обсудить с ними любые вопросы и подкрепить свои слова действиями.

Практическая часть

Задание 1.

Определите, какие коммуникативные барьеры могут возникнуть в следующих ситуациях. Объясните свой выбор.

1. Он: Ты кофе будешь?

Она: Буду.

Он: Тебе с сахаром?

Она: Нет, без сахара.

Он: Как без сахара? Я уже положил!

2. В частной школе перед началом учебного года должно было пройти совещание. Хотя всем сотрудникам разослали извещения о времени и месте его проведения, программа мероприятия не была заранее объявлена. Более того, в ходе индивидуальных встреч с педагогами руководитель, обсуждая с ними актуальные, но достаточно узкие вопросы, обещала, что обязательно выдвинет эти проблемы на рассмотрение в рамках собрания. В назначенный час на совещание явились 20 учителей, каждый из которых готовился услышать то, что волнует именно его. Каково же было их удивление, когда речь пошла не о ранее обсуждавшихся с директором вопросах, а о внедрении новой методологической схемы в рамках международного сотрудничества. В итоге, большая часть аудитории не смогла активно участвовать в разговоре, поскольку собравшиеся просто-напросто не были знакомы с проблемой. Руководитель осталась крайне недовольной результатами совещания.

3. Директор решил провести корпоративное мероприятие - празднование Нового года. В наступающем году компанию ждала реорганизация, в результате которой: некоторым сотрудникам, возможно, придется перепрофилироваться, у части персонала возрастет объем работы, а кому-то, наоборот, будет предложено перейти на неполный рабочий день. Директор рассчитывал, что совместная вечеринка позволит в неформальной обстановке подготовить коллектив к переменам, и они будут восприняты сотрудниками более благосклонно. Вечер открыл 30-минутный доклад руководителя, посвященный итогам прошедшего года, возникшим сложностям и примерному описанию перспектив компании. В результате настроение людей было испорчено, и даже последующее награждение лучших работников года не смогло создать атмосферы праздника. Люди отсидели положенное время, и при первой же возможности разошлись по домам. Директор был расстроен и впоследствии высказывал мнение, что «корпоративы» - это лишь бесполезная трата средств организации.

4. Главный бухгалтер подал менеджеру по подбору персонала заявку на вакансию, где указал «коммуникабельность» необходимой компетенцией для кандидата. Учитывая, что понятие коммуникабельности может включать самые разные составляющие (умение доступно передавать информацию, налаживать контакт в новом коллективе и т. п.), менеджер решил уточнить у руководителя, в каких ситуациях новому сотруднику придется проявлять коммуникабельность. Оказалось, что кандидату на данную вакансию предстоит регулярно запрашивать у руководителей документы по контрактам, которые те должны предоставлять своевременно.

5. В страховую компанию пришел новый менеджер по персоналу. Приступив к работе, в целях диагностики состояния корпоративной культуры и социально-психологического климата в коллективе, а также для определения возможных зон конфликтов, HR-специалист провел анкетирование работников и интервьюирование руководителей. Естественно, что, несмотря на

разъяснения непосредственных начальников, у рядовых сотрудников процедура вызвала и некоторую настороженность, и интерес к результатам, поэтому работники рассчитывали на обратную связь от организаторов анкетирования. В силу высокой загруженности у HR-менеджера не хватило времени сформировать данные по итогам исследования для представления их персоналу. Когда через полгода кадровая служба организовала повторное анкетирование для оценки результатов проведенных мероприятий, доля заполнения анкет была меньше почти в два раза, так как люди потеряли интерес и доверие к процессу.

6. Преподаватель-итальянка встретила русскую студентку в кафе и сказала: "Давайте поговорим, нам надо выставить оценки за вашу деятельность, попьем кофе". Студентка говорит: "Вы знаете, я кофе не пью" (студентка на самом деле его не пьет). На что преподаватель сказала: "Как, Вы не хотите со мной поговорить?"

7. В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, видимо, опасаясь за свое положение, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации может стать подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной.

8. При общении русского и болгарина возникают недоразумения, которые связаны с утвердительным или отрицательным кивком головой, так как воспринимаемое русским движение головы сверху вниз интерпретируется как согласие, в то время как для болгарской "речи" это отрицание, и наоборот.

Задание 2

Приведите пример устранения коммуникативного барьера на примере 2-3 вышеописанных ситуаций.

Контрольные вопросы

1. Расскажите о структуре процесса коммуникации.
2. Что включает в себя понятие коммуникативного барьера? Каковы его психологические основы?
3. Что представляют собой барьеры внешней среды и технические барьеры?
4. Расскажите о человеческих барьерах коммуникации.
5. В чем своеобразие проявления социально-культурных и невербальных барьеров?
6. Расскажите о барьерах понимания. В чем их специфика?
7. Приведите общие правила преодоления коммуникативных барьеров.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Правила общения в интернете

Цель практического занятия

Формирование системы знаний о правилах общения в интернете; отработка навыка публичного выступления.

Методический материал

Термин ораторское искусство латинского происхождения, его синонимом является русское красноречие.

Многие современные исследователи рассматривают ораторское искусство как один из специфических видов человеческой деятельности, овладеть которым обязан каждый, кто по роду своей деятельности связан с устным словом.

Как уже отмечалось, деловому человеку достаточно часто приходится сталкиваться с необходимостью публичного выступления. Однако многие люди пренебрегают

подготовительной стадией, излишне самоуверенно полагаясь на собственный опыт или ссылаясь на чрезмерную занятость другими вопросами.

В связи с этим следует подчеркнуть, что хорошо подготовленное публичное выступление - это, с одной стороны, знак уважения к аудитории, а, с другой - возможность заявить о себе, как о хорошем специалисте и интересном человеке. В публичной речи важно всё: и содержание, и интонация, и манера изложения, и жесты, и мимика. Говорить следует достаточно громко, отчётливо, выразительно и просто, чтобы обеспечить доходчивость, не монотонно, но и не усыпляющими волнами (то выше, то ниже). Необходимо научиться правильно дышать для регуляции дыхания в процессе выступления. Максимальная эффективность выступления достигается при гармонии мысли и слова, обеспечивающей его логическую перспективу и ясность в сочетании с простотой изложения.

Приведём семь существенных моментов, играющих немалую роль при композиции речи:

1. Определений целей речи.
2. Анализ аудитории и ситуации.
3. Отбор и ограничение предмета речи.
4. Сбор материала.
5. Создание плана речи.
6. Подбор слов для речи.
7. Практика произнесения вслух.

Говорящий должен принимать во внимание людей, которые будут составлять его аудиторию. Представление об образовании, профессии, возрасте аудитории – это лишь начальные сведения. Они могут сделать из слушателей заинтересованных собеседников. Люди любят, когда к ним обращаются лично, как к партнёрам в разговоре.

Методы, используемые ораторами для окончания речи:

1. Обращение.
2. Вывод.
3. Цитата.
4. Иллюстрация.
5. Побуждающий стимул.

Концовка речи – самый стратегически важный элемент, который помнится больше всего. Нужно заранее подготовить начало и конец, связав их единой мыслью, закончить речь кратким резюме высказанных положений, призвать к действию, сделать слушателям подходящий комплимент, вызвать смех, процитировать подходящие поэтические строки, создать кульминацию и т.п.

Практическая часть

1. Пользуясь данными толкового словаря, определите, какие из приведенных слов синонимичны. Аргументируйте свою точку зрения.

Оратор -

1. Лицо, профессионально занимающийся искусством красноречия (у античных народов).
2. Лицо, произносящее речь; лицо, выступающее, говорящее в собрании.
3. Человек красноречивый, обладающий даром произносить речи.

Лектор - лицо, читающее лекции перед аудиторией.

Трибун -

1. Название различных государственных и общественных должностных лиц в Древнем Риме.

2. Общественный деятель, выдающийся оратор и публицист // *Разг. Ирон.* О любителе говорить, ораторствовать.

Вития - *Устар.* и в поэтической речи. Оратор, мастер слова, человек, искусный в красноречии.

2. Подготовьте небольшое выступление (3-4 минуты) на тему «Правила общения в интернете».

Напишите заранее главную мысль вашего выступления. Произнесите речь. Попросите слушателей записать главную мысль вашей речи так, как они ее поняли. После окончания речи зачитайте свой вариант и сравните его с записями слушателей.

При подготовке устного монологического выступления специалисты советуют в качестве тренировки произносить речь вслух. Однако не рекомендуется делать это перед зеркалом. Почему? Во время произнесения речи вы неожиданно упускаете какой-то важный пункт. Как вы поведете себя? Будете спокойно продолжать речь? Извинитесь и вернетесь к пропущенному пункту? Отдельно остановитесь на этом пункте в конце речи? Используете иной речевой прием?

Контрольные вопросы

1. Раскройте содержание понятия «ораторское искусство». Назовите основные особенности ораторского искусства как социального явления.
2. Расскажите об основных факторах, влияющих на становление контакта между оратором и слушателями.
3. Охарактеризуйте этапы подготовки ораторской речи.
4. Что такое «композиция речи»? Дайте характеристику ее основных элементов.
5. Согласны ли вы с утверждением Цицерона: «Поэтами рождаются, ораторами делаются»?

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363>
2. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516845>
3. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 164 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18789-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545783>

Дополнительная литература

1. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17179-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532530>
2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513159>
3. Войтик, Н. В. Речевая коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 104 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

18739-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545462>

Перечень используемого программного обеспечения:

Microsoft Office

Microsoft Windows

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ

ЭБС «ЛАНЬ»