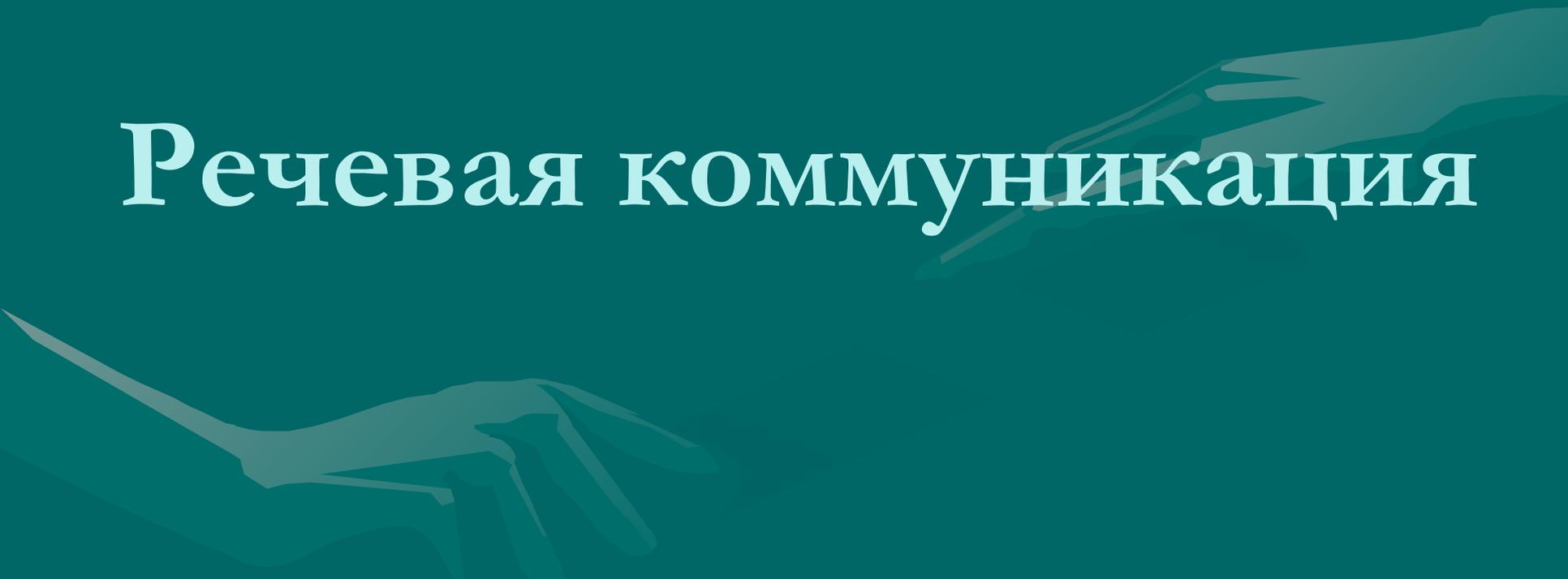


Речевая коммуникация

The background features a dark teal color with a subtle, stylized illustration of two hands reaching towards each other from the left and right sides, positioned behind the main text.

Основные понятия речевой коммуникации 1

Коммуникация – специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности.



Язык и речь

- язык – это система знаков, единицы которой и отношения между ними образуют иерархически упорядоченную структуру
- речь – один из видов коммуникативной деятельности человека: использование языка для общения с другими людьми

Функции языка и речи

Речь и мышление

Речевая деятельность

Формы и типы речевой коммуникации

Признаки речевой коммуникации:

1. Условия общения:
 - Прямое с активной обратной связью (диалог) и пассивной обратной связью (письменное распоряжение)
 - Опосредованное общение (выступление в СМИ)
2. Количество участников:
 - Монолог
 - Диалог
 - Полилог
3. Цель общения:
 - Информирование
 - Убеждение
 - Развлечение
4. Характер ситуации:
 - Деловое общение
 - Бытовое общение

Виды речевой деятельности

Модель речевой коммуникации

Схема отдельного коммуникативного акта



Тема 2. Чтение.

Чтение – рецептивный вид речевой деятельности, связанный со зрительным восприятием речевого сообщения, закодированного с помощью графических символов, то есть букв. Суть процесса чтения состоит в декодировании (расшифровке) графических символов и переводе их в мыслительные образы.

Виды чтения, основные недостатки традиционного чтения

- Регрессия - неоправданные, механические возвраты к уже прочитанному
- Артикуляция - внутреннее проговаривание читаемого текста
- Малое поле зрения
- Слабое развитие механизма смыслового прогнозирования
- Низкий уровень организации внимания
- Отсутствие гибкой стратегии чтения

Способы чтения

- Углубленное чтение
- Ознакомительное чтение
- Чтение-просмотр
- Сканирование
- Быстрое чтение

Способы устранения недостатков чтения

Наиболее распространенные недостатки традиционного чтения – это регрессии (неоправданные возвраты к уже прочитанному) и внутреннее проговаривание (артикуляция). Чтобы избавиться от этих недостатков, необходимо, во-первых, преодолеть в себе силу привычки, а во-вторых, побороть те причины, которыми эти недостатки обусловлены. Одной из таких причин является отсутствие внимания, неумение сосредоточиться.

Для преодоления силы привычки используются приемы самовнушения и аутогенная тренировка.

Упражнение для преодоления регрессий

Запишите содержание приводимого ниже правила чтения в двух экземплярах на отдельном листе небольшого формата. Повторите его несколько раз и постарайтесь запомнить. Один экземпляр укрепите над рабочим столом на вашем экране мысленного взора. Второй экземпляр постоянно носите с собой в записной книжке. Открывая записную книжку, вы будете постоянно наткаться на это правило:

«Текст любой трудности я читаю только один раз, возвратные движения глаз (регрессии) недопустимы. Только по окончании чтения и осмысления прочитанного можно еще раз прочитать текст, если в этом возникла необходимость.»

Упражнения для расширения поля зрения

- *Упражнение 1.* Посмотрите в окно и зафиксируйте свой взгляд на одном из увиденных объектов (дерево, антенна на крыше, балкон и т.п.). Не двигая зрачками, назовите как можно больше предметов, окружающих избранный объект. Результат сверьте с данными при фиксировании каждого предмета в отдельности.
- *Упражнение 2.* Выберите любое слово в тексте. Глядя только на него, не двигая зрачками, постарайтесь прочитать как можно больше близлежащих слов.
- *Упражнение 3.* Выберите самую узкую газетную колонку. Проведите по ее центру сверху вниз яркую линию. Скользя взглядом по этой линии сверху вниз, старайтесь, не двигая зрачками, читать по всей ширине строки. Когда вы научитесь считывать узкие колонки, выбирайте более широкие, постепенно осваивая навык охватывать взглядом всю ширину страницы книги, журнала.

Упражнения для подавления артикуляции

- *Упражнение 1.* Читайте про себя с зажатым зубами языком, рот закрыт.
- *Упражнение 2.* Читайте про себя с зажатым в зубах предметом, рот закрыт.
- *Упражнение 3.* Попробуйте прочесть текст про себя с одновременным произнесением вслух, например алфавита, счета, стихотворения и т.д.
- *Упражнение 4.* При чтении текста вслух рекомендуется простукивать карандашом ритм любой знакомой вам мелодии (например на восемь ударов).

Упражнения для тренировки ВНИМАНИЯ

- *Упражнение 1. «Пальцы»*

Сядьте удобно, переплетите пальцы положенных на колени рук, оставив большие пальцы свободными, медленно вращайте их один вокруг другого с постоянной скоростью и в одном направлении, следя за тем, чтобы они не касались друг друга. Сосредоточьте внимание на этом движении. Первые две недели следует выполнять упражнение ежедневно по 5 минут, затем по 10 минут. Постепенно нужно довести время выполнения упражнения до 15 минут. Упражнение дает возможность проследить работу внимания «в чистом виде» благодаря бессмысленности вращения пальцев. Нужно заставить себя преодолеть трудность концентрации внимания на этом движении. Необходимо постоянно контролировать свое состояние.

- *Упражнение 2. «Стрелка»*

В течение 3 минут наблюдайте за движением секундной стрелки на ваших часах. Упражнение вначале кажется не очень сложным. Однако очень скоро вы обнаружите, что уже не следите за стрелкой, а думаете совсем о постороннем, тогда как ваше внимание все время должно быть приковано к стрелке. Упражнение выполняется ежедневно, два-три раза в день.

Упражнения для тренировки памяти

- *Упражнение 1.* За 6 секунд прочитайте и запомните названия столиц 12 государств и одновременно сгруппируйте их по частям света: Багдад, Париж, Вена, Каир, Гавана, Осло, Хошимин, Кабул, Бразилия, Прага, Пекин, Тегеран.
- *Упражнение 2.* Пусть для вас заготовят отпечатанный на машинке список из 10 неоднородных слов под порядковыми номерами. Осмотрите его в течение 20 секунд. Затем по памяти запишите запомнившиеся слова и их номера. Если слова и номер совпадают, оценивайте такой ответ в 10 баллов. Если вспомнилось только слово – 5 баллов. Суммируйте набранные баллы и вы получите процент эффективности вашей зрительной памяти
- *Упражнение 3.* Вырежьте из картона небольшие карточки (не менее 40–50 штук) и нанесите на них различные слова, знаки, разложите их на столе надписями вниз и перемешайте. Откладывая последовательно 5, 7, 9 карточек и, закрыв глаза, переворачивайте их надписями вверх. Открывайте глаза и смотрите на карточки не более 2–3 секунд, пытайтесь запомнить увиденное. Тренируйтесь до тех пор, пока не будете за это время запоминать обозначения одновременно на 7–9 карточках.

Для большей достоверности данное упражнение проделайте несколько раз, а за основу возьмите средний показатель. Повторяйте тест после каждой недели тренировок.

Упражнение для выработки СМЫСЛОВОЙ ДОГАДКИ

Прочитайте текст. В нем на обеих сторонах каждой строки пропущено по две буквы.

Первая и единственная страна на нашей п....те, уже
однажды применившая страшное о....е, – США –
продолжает насыщать им св....сеналы. Эта же страна
с настойчивост....ньяка «оспаривает первенство» в
размещен....ерного оружия на территории
западноев....йских стран, милитаризации космоса.
Да....мая ухищренная пропаганда не может за....вать
того факта, что этот опасный ку....авящей верхушки
США и тех, кто ее подд....вает, нацелен против тех
стран, котор....ердо и последовательно отстаивают
М...

Интегральный алгоритм чтения

Интегральный алгоритм чтения – последовательность правил, позволяющих упорядочить и организовать процесс чтения, делая его более эффективным.

Блоки алгоритма

- 1. Наименование читаемого источника (Н).
- 2. Автор (А).
- 3. Выходные данные: год издания, издательство, номер периодического издания, дата опубликования и т.п. (В).
- 4. Основное содержание: тема, главная идея автора, рассматриваемые проблемы (О).
- 5. Фактографические данные: конкретные факты, имена собственные, даты и т.п. (Ф).
- 6. Новизна материала, его критическая оценка (К).
- 7. Возможность использования на практике (П).

Методика освоения интегрального алгоритма чтения

- Ежедневно медленно читайте одну-две интересные для вас статьи в газете, держа листок с нарисованным алгоритмом перед собой. В процессе чтения «укладывайте» информацию в блоки. По окончании чтения закройте глаза и мысленно проверьте заполнение всех блоков алгоритма.
- Ежедневно читайте одну-две статьи как можно быстрее, уже не глядя на рисунок алгоритма, но представляя его себе мысленно. Излагайте содержание статей в соответствии с алгоритмом.

Дифференциальный алгоритм чтения

Дифференциальный алгоритм чтения – последовательность правил, позволяющих облегчить понимание и усвоение содержания текста. Суть алгоритма заключается в выделении основного смысла текста или его отрезка.

Блоки алгоритма

- 1. Выделение ключевых слов в каждом смысловом абзаце текста (КС).
Ключевые слова несут основную смысловую нагрузку. Они обозначают признак предмета, состояние или действие. К ключевым словам не относятся предлоги, союзы, междометия и часто местоимения.
- 2. Составление смысловых рядов (СР). Смысловые ряды – это словосочетания или предложения, которые состоят из ключевых слов и некоторых определяющих и дополняющих их вспомогательных слов.
- 3. Выявление доминанты (Д). Доминанта – это основное значение текста, которое возникает в результате перекодирования прочитанного содержания с опорой на ключевые слова и смысловые ряды.

Методика чтения текста по дифференциальному алгоритму

- Осваивая технику дифференциального алгоритма, следует читать текст с карандашом в руках три раза. При первом прочтении надо подчеркнуть только ключевые слова. Второе чтение – построение смысловых рядов, которые удобнее записывать на отдельном листочке. В третий раз читаются смысловые ряды, на основе которых выявляется основное значение текста – доминанта.

Способы фиксации прочитанной информации

Тема 3. Основные характеристики аудирования, конспектирование, соединение аудирования с письмом, аудирование в диалоге.

- Слушание - рецептивный вид речевой деятельности, связанный со слуховым восприятием звучащей речи.

Слушание публичного выступления

Комбинация факторов эффективного слушания:

- отношение слушателей;
- интерес слушателей;
- мотивации слушателей;
- эмоциональное состояние слушателей.

Принципы конспектирования лекции

Принципы конспектирования устного выступления:

- Используйте неформальную систему записи, чем более простую, тем лучше. Используйте упрощенную форму структурирования текста, которая включает короткие абзацы, предложения, части предложений, отдельные слова. Записи должны быть понятными для вас.
- Делайте короткие записи. Записывайте только выдающиеся моменты и фактический материал. Помечайте, как оратор делает переходы, как повторяет свои идеи, резюмирует.
- Используйте сокращения и символы. Хорошо помогают стенография и скоропись. Если вы ими не владеете, разработайте свою систему. Используйте символы для частей предложения, буквы – для сокращения слов. Постарайтесь свести время на запись к минимуму.
- Делайте разборчивые записи. Убедитесь, что они понятны для вас. Тогда, если позже вы захотите их прочесть, вы сможете их расшифровать, записав подробно.
- Помечайте важные идеи. Подчеркивайте или маркируйте важные мысли. При просмотре записей такие пометки помогут быстро освежить содержание написанного, найти нужные места и т.п.
- Периодически просматривайте записи. В процессе учебы просматривайте записи несколько раз. Сопоставляйте новые записи со старыми. Перед экзаменом изучите все тщательно.

Техника записи

Виды упрощений:

- Свертывание фраз - процедура смысловой компрессии, то есть выделение во фразе наиболее важных, ключевых слов и построение из них смысловых рядов, которые и должны быть зафиксированы в конспекте.
Основные принципы свертывания фраз: следует отбрасывать те слова, которые можно легко восстанавливать из контекста.
- Сокращение слов.
Основные принципы сокращения слов:
Наибольшее количество информации приходится на начальные буквы слов.
Нельзя опускать окончание слов в тех случаях, когда они отражают связь слов в предложении (например, у существительных – падеж и число, у глаголов – лицо и время).
Сокращенное слово должно иметь «запас прочности», достаточный для его восстановления в данном контексте (например, сокращение *след.* Может относиться к различным словам: следовательно, следующий, следовательно, следовать, следствие и т.д.)
Сокращение должно оканчиваться только на букву, обозначающую согласный звук.
Незнакомые слова надо записывать полностью.

Слушание в ситуации диалога

- В ходе деловой беседы, когда ведется диалог между партнерами, необходимо помнить о двойственном характере процесса коммуникации (обмен информацией, то есть ее отправление и получение). В ней необходимо участвовать кооперативно, внимательно слушая партнера, анализируя и сопоставляя его слова со своим собственным опытом. Умение слушать является критерием коммуникабельности человека.

Тема 4. Психология речевой коммуникации.

Основные типы коммуникабельности людей:

- *Доминантный* собеседник стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации, не любит, чтобы его перебивали. Он нередко резок, насмешлив, говорит чуть громче, чем другие.
- *Мобильный* собеседник не испытывает никаких трудностей в речевой коммуникации. Он легко входит в разговор, говорит много, охотно, нередко интересно, часто перескакивает с темы на тему, не теряется в незнакомой компании.
- *Ригидный* собеседник испытывает трудности обычно при вступлении в речевую коммуникацию. Когда же этап вступления позади, ригидный собеседник четко формулирует свою позицию, логичен, рассудителен. Этот тип наиболее хорош для плодотворного делового общения.
- *Интровертный* собеседник не стремится владеть инициативой и готов отдать ее без особых возражений. Он нередко застенчив, скромн, склонен принижать свои возможности, не любит разговоров на интимную тему. Резкие, грубые фразы могут выбить его из колеи, а присутствие при беседе посторонних (особенно незнакомых) лиц заметно сковывает его.

Эго-состояния и речевое общение

- *Состояние Родителя* - человек начинает думать, говорить, действовать, чувствовать, как это делали его родители или другие люди, пользовавшиеся у него авторитетом в детстве.
- *Состояние Взрослого* - человек трезво и по-деловому взвешивает факты, учитывает реальное положение вещей, использует накопленный опыт.
- *Состояние Ребенка* - человек действует, говорит и чувствует, как он это делал в детстве.

Восприятие и понимание партнера по общению

Каналы поступления информации в сознание человека:

- *Визуальный* (внешняя и внутренняя информация представляет собой комплекс зрительных образов);
- *Аудиальный* (информация представляет собой комплекс звуков);
- *Кинестетический* (информация представляет собой комплекс ощущений: вкусовых, осязательных, обонятельных ощущений тела).

Тема 5. Невербальные средства общения



Наблюдение за партнером

Целенаправленное наблюдение за партнером состоит из знания:

- на что следует обратить внимание;
- что это может означать;
- что из этого следует.

О чем говорят жесты и позы

Жесты, позы, мимика, являются невербальными средствами общения. Они могут дополнять смысл слов, делать их более выразительными, заменять слова, противоречить им, заполнять паузы.

Виды жестов:

- – иллюстративные жесты
- – жесты-регуляторы поведения
- – дирижирующие жесты
- – ораторские жесты
- – аффективные жесты

Правила чтения жестов и поз

- 1. Поза и жесты человека могут быть обусловлены внешними обстоятельствами (холодно, неудобно сидеть и т.д.).
- 2. Поза и жесты могут быть вызваны причинами, не связанными с настроением человека (болит живот, чешется нос и т.п.).
- 3. Наблюдать надо за совокупностью жестов. Толкование жеста, «вырванного из контекста», не имеет смысла.
- 4. Интерпретация поз и жестов зависит от личности того, кто интерпретирует.

Положение рук у лица

Наклоненная в сторону голова - некоторая заинтересованность. Если кулак при этом подпирает щеку – вас очень внимательно слушают.

Указательный палец вытянут и уперт в висок – партнер оценивает информацию.

Большой палец поддерживает подбородок – партнер негативно относится к вашей информации, а быть может, и к вам.

Прямое, с небольшим наклоном вперед положение головы и взгляд исподлобья - некоторая агрессивность.

Когда человек говорит неправду или полагает, что слышит ее, он невольно направляет руку ко рту.

Так бывает и при крайней застенчивости. Рот чаще всего закрыт одним пальцем или кулаком, палец может потирать место под носом.

В любом случае рука у рта – жест, который партнер может расценить как выражение смущения или недоверия к его информации.

Положение рук и ног

Наблюдение за руками и ногами собеседника дает дополнительную информацию о его внутреннем состоянии:

Раскрытые ладони рук - доверие к вам.

Руки, прижатые к груди - стремление быть искренним.

Беспокойные движения кистей, вращение большого пальца - нервозность, дискомфорт партнера. Иногда в таком состоянии руки спокойны, а «пляшет» нога.

Переплетенные пальцы рук лежащих на столе - собеседник в напряжении, он собран или раздражен, но старается этого не показать.

Скрещенные руки могут быть всего лишь удобной позой. Но в большинстве случаев они говорят об определенной настороженности партнера. Если при этом пальцы сжимают предплечье - партнер находится в напряженном состоянии; если пальцы впились в руки - он уже еле сдерживает себя.

Люди сидят, скрестив ноги, когда им так удобно, в других случаях эта поза отражает напряженное состояние человека.

В состоянии напряжения некоторые прижимают друг к другу пятки или перекрещенные лодыжки, в то время как колени разведены.

Как повлиять на партнера

- Заметив какие-либо негативные позы или жесты, надо постараться повлиять на партнера так, чтобы его состояние или настроение изменилось. Владение языком телодвижений позволяет передать собеседнику свое расположение и доверие, тем самым вызвать у него положительную реакцию.
- Если есть возможность выбора места за столом переговоров, лучше не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение. Это снижает ощущение конфронтации, неизбежное при расположении напротив, позволяет наблюдать за положением рук и ног партнера, использовать свой язык телодвижений.
- Можно использовать ручку, расположив ее на линии, соединяющей ваши глаза и глаза партнера по общению т.к. информация лучше усваивается, когда собеседник смотрит в глаза,.
- Можно сознательно копировать жесты, это дает не меньший эффект, чем повторение позы. Навык «отзеркаливания» должен быть отработан, иначе, увлекшись копированием партнера, можно растерять все мысли, и тогда зачем оно!
- Еще лучше – заставить партнера подражать себе. Это необходимо, если собеседник напряжен и насторожен или явно скрывает негативные мысли, свои возражения. В первом случае рекомендуется принять открытую позу, разжать руки. Через некоторое время партнер скорее всего сделает то же самое. При этом его настроение улучшится! Во втором случае можно с улыбкой чуть приблизить корпус тела к партнеру и, слегка наклонив голову, спросить его: «Я вижу, вы хотите возразить?» или «Какие у вас сомнения?», а затем откинуться на спинку стула. При этом в поле зрения партнера должна быть раскрытая ладонь. Выдержав паузу, вы вынудите партнёра высказаться, а это очень важно: ведь если партнер затаил свои сомнения, он может принять отрицательное решение по интересующему вас вопросу. Если же возражения высказаны, у вас есть шанс их нейтрализовать.
- Заставьте партнера разомкнуть сжатые руки и тем самым добьетесь изменения его состояния, предложив дотянуться до какого-нибудь предмета, например документа, ручки.

Если партнер говорит не то, что думает

Если партнер говорит не то, что думает, он иногда прячет руки или контролирует их положение. Выдать может взгляд, устремленный в сторону и вниз, иногда – почесывание века или оттягивание воротничка.

Порой человек владеет собой настолько, что говорит неправду, глядя вам в глаза. Его выдадут изломанные линии бровей, напряженные уголки губ, напряженный взгляд, старательно подобранные слова.

Уловив ложь, рекомендуется доброжелательно (с легким наклоном корпуса, с улыбкой и открытой ладонью) попросить его: «Повторите, пожалуйста, что вы сказали!» Второй раз эффектно сказать неправду обычно не удастся.

Когда принимают решение

В момент принятия решения некоторые люди почесывают переносицу или подбородок, захватывают нос в щепоть. В это время им важно не мешать. О том, что решение принято, нередко свидетельствуют руки, сложенные в купол. Если вслед за тем следуют открытые жесты, решение скорее всего положительное, и можно смело задавать последний вопрос, подводный итог разговору. Если же последуют негативные жесты, поворачивание лица в сторону, скрещенные руки, взгляд исподлобья, такой вопрос задавать рано, нужно еще раз поговорить о достоинствах вашего предложения.

Когда все вопросы решены, важно не затягивать разговор. О намерении партнера закончить беседу свидетельствует его поза готовности: кисти рук на коленях или держатся за край стула, корпус наклонен вперед. Если партнеры стоят, о намерении уйти говорят носки ног, направленные к выходу, и слегка развернутый в ту же сторону корпус. Заметив это, лучше попрощаться первым, чтобы не казаться назойливым.

Тема 6. Этика речевого общения.

Этикетным общением называют взаимную самопрезентацию партнеров в рамках этикетных слов и выражений.

При этикетном общении важно правильно опознать ситуацию общения и строго следовать своей профессиональной роли (деловое общение) или межличностной самопрезентации (бытовое общение).

Этика и сфера общения

Требования этики к деловому общению:

- Избегать жаргонных словечек и оскорбительных выражений.
- Слушать других и показывать, что вам это интересно.
- Говорить правильно и соблюдать правила грамматики в устной и письменной речи.
- Правильно произносить имена собственные.
- Все служебные тайны хранить при себе.
- Быть весьма осторожным с той или иной информацией, которую могут услышать сослуживцы или посетители во время встречи или телефонных переговоров, особенно если беседа носит личный характер.

Этика и виды речевой деятельности

Преднамеренное (или непреднамеренное) нарушение этикетных форм приветствия, извинения, благодарности и т.п. может отрицательно повлиять на микроклимат в обществе, привести к социальным и другим конфликтам.

Этика письменной речи

Правила служебного речевого этикета.

- Формы обращения.
- Категории одушевленности (неодушевленности).
- Выбор залога.
- Роль вида глагола. Когда нужно подчеркнуть, что действие свершилось, используется совершенный вид глагола, а если действие находится в развитии – несовершенный вид.
- Использование вводных слов и оборотов.
- Местоимение «я» в деловой переписке.
- Использование местоимения «он».
- Тон служебного документа. Не следует использовать чрезмерную вежливость.

Этика устной речи

- Проявлять уважительность, доброжелательность к собеседнику.
- Вежливо относиться к собеседнику.
- Не выпячивать собственное «я».
- Поставить в центр внимания слушающего.
- Тема коммуникации должна быть понятна, уместна и интересна.
- Учитывать, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у слушающего ограничены.
- Учитывать невербальные средства коммуникации.

Тема 7. Логическая культура делового разговора.

Наблюдая интеллектуально-речевую деятельность в сфере бизнеса, мы позитивно или негативно оцениваем различные приемы логической организации деловой речи.

Основные логические законы и их применение в деловой речи.

- Закон тождества: предмет мысли в пределах одного рассуждения должен оставаться неизменным.
- Закон противоречия: не могут быть одновременно истинными два высказывания, одно из которых что-либо утверждает, а другое отрицает то же самое.
- Закон исключенного третьего: из двух противоречащих друг другу суждений одно из них ложно, а другое истинно. Третьего не дано.
- Закон достаточного основания: всякое суждение, которое мы используем в деловом разговоре, прежде чем быть принятым за истину, должно быть обосновано.

Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике

Логические правила аргументации

- В качестве аргументов могут выступать лишь такие положения, истинность которых была доказана или они вообще ни у кого не вызывают сомнения;
- Аргументы должны быть доказаны независимо от тезиса, т.е. должно соблюдаться правило их автономного обоснования;
- Аргументы не должны быть противоречивы;
- Аргументы должны быть достаточны.

Тема 8. Стратегии и тактики речевой коммуникации.

- «Обобщение»
- «Приведение примера»
- «Усиление»
- «Уступка»
- «Сдвиг»
- «Провокация»
- «Цитирование»
- «Ссылка на авторитеты»
- «Перевоплощение»
- «Юмор»
- «Внесение элемента неформальности»
- «Да-да-да»
- «Серный оппонент»

Тема 9. Презентация, виды презентаций

Презентация - общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного, например книги, журнала, кинофильма, телепрограммы, организации.

Типы презентаций:

- *Публичная презентация* рассчитана на большую аудиторию (от 50 до 2000 и более) .
- *Камерная презентация* – довольно распространенный тип презентации для небольшого количества слушателей (до 15 человек).
- *Приватная презентация* – неофициальная презентация, предназначенная для 1–2 человек.

Ситуация

Виды диалогов

Диалог – это процесс взаимного общения, когда реплика сменяется ответной фразой и происходит постоянная смена ролей.

Тема 10. Деловая беседа.

Характерные особенности деловой беседы:

- дифференцированный подход к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели и партнеров и в интересах понятного и убедительного изложения мнения;
- быстрота реагирования на высказывание партнеров, способствующая достижению поставленной цели;
- критическая оценка мнений, предложений, а также возражений партнеров;
- аналитический подход к учету и оценке субъективных и объективных факторов проблемы в комплексе;
- ощущение собственной значимости и повышение компетентности партнеров в результате критического разбора других точек зрения по данной проблеме;
- ощущение сопричастности и ответственности в решении затронутой в беседе проблемы.

Рекомендации по ведению деловых бесед

- Заранее написать план беседы, отработать наиболее важные формулировки.
- Применять положение психологии о периодическом воздействии на собеседника, а именно: неблагоприятные моменты и факты чередовать с благоприятными, начало и конец беседы – положительные фразы.
- Постоянно помнить о движущих мотивах собеседника: его ожидания, преимуществах, которых он добивается посредством этой беседы, его позиции, его желании самоутвердиться, его чувстве справедливости, его самолюбии.
- Избегать присутствия незаинтересованных лиц.
- Никогда, ни в какой ситуации не быть невежливым и безвкусным.
- Облегчать собеседнику положительный ответ.
- Избегать задавать вопросы, на которые собеседник может ответить «нет».
- Давать фундаментальные объяснения своей позиции в каждом случае, когда собеседник с ней не соглашается.
- Никогда не относиться к другим пренебрежительно.
- Избегать пустой риторики.
- Отказываться от ведения шаблонных бесед.
- Избегать удаления от предмета беседы и попутных отступлений.
- Выражаться убедительно и в оптимистической манере.

При составлении плана беседы целесообразно продумать следующие вопросы:

- повод беседы, ее тема и основная цель;
- конкретные задачи, относящиеся к предмету обсуждения;
- профессиональный уровень и психологические особенности собеседника;
- что нужно предпринять, чтобы добиться цели?
- с какими аргументами, возражениями, противоположными интересами придется, возможно, столкнуться?
- как одолеть противостояние?
- какие преимущества (или, наоборот, негативные моменты) это принесет?
- различные варианты решения проблемы в зависимости от ожидаемой реакции собеседника (согласие, отрицание, предубеждение и т.д.).

Специальные коммуникативные приемы, способствующие восприятию информации

- постановка вопросов об условиях, причинах возникновения проблем, возможных последствиях, выводах и интересах стимулирования мышления партнеров;
- дословное или смысловое повторение важных аспектов излагаемого материала;
- подведение общих или отдельных итогов в результате коллективного обсуждения соответствующей проблемы;
- предвосхищение возможных возражений и их аргументированный анализ;
- оглашение названия темы при ее смене или изменении аспекта рассмотрения проблемы;
- использование разбивки (во-первых, во-вторых, в-третьих...) при перечислении ряда связанных с проблемой факторов

Тема 11. Переговоры

Переговоры - процесс целенаправленного и ориентированного на достижение определенных результатов делового общения в форме диалога.



Переговоры проводятся:

- по определенному поводу (например, в связи с необходимостью создания Центра социальной помощи семье и детям в микрорайоне);
- при определенных обстоятельствах (например несовпадение интересов);
- с определенной целью (например заключение договора);
- по определенным вопросам (политического, экономического, социального, культурного характера).

Схема переговоров

- введение в проблематику;
- характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров; изложение позиции;
- ведение диалога;
- решение проблемы;
- завершение.

Недостатки проведения переговоров

- «Холодный запуск». Партнер вступает в переговоры, не обдумав в достаточной степени их необходимость и цель, а также сложности и возможные последствия.
- «Отсутствие программы». У партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований. Разумнее вести переговоры, имея в голове или на бумаге различные варианты действий.
- «Главное, чтобы меня это устраивало!» Партнер настолько выпячивает собственные интересы, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ.
- «Пускать все на самотек». Партнер не имеет четкого представления о собственных конкретных предложениях и аргументах, детальных требованиях и критериях оценки предмета переговоров, позиции и ожидаемой реакции противной стороны. Эффективность переговоров снижается из-за недостаточной их подготовки.
- «Коммуникативные заморыши». Неправильное поведение одного из партнеров отрицательно сказывается на атмосфере переговоров, мешает достижению их целей.

Если переговоры зашли в тупик

- Рассмотрите проблему с другой стороны
- Используйте высказывания партнера для развития своих мыслей
- Уточните с помощью встречных вопросов, правильно ли понят партнер
- Сошлитесь на опыт, накопленный в соответствующей сфере деятельности
- Дайте возможность партнеру подумать, если новое компромиссное предложение застало его врасплох
- Умейте правильно ставить вопросы. На основании ответов на них можно определить позицию партнера и выявить мотивы, заставившие его занять такую позицию

Вопросы задаются

- по предмету («Когда вы сможете поставить первую партию?..»);
- по проблеме («Почему нельзя осуществить поставку во II квартале?»);
- с целью выяснить мнение («Как вы оцениваете возможные действия заинтересованных сторон в данной ситуации?»);
- в форме утверждения («Итак, я могу исходить из того, что поставка будет осуществлена во II квартале?»);
- в форме обобщения («Итак, можно отметить, что проблема с транспортом решена?»);
- в форме «вопрос на вопрос» («А вы разве так не считаете?»).

Тема 12. Интервью.

Интервью – получение информации путем вопросов и ответов у человека, мнение или личность которого представляют общественный интерес.

Виды интервью

- Интервью-анкета, целью которого является выяснение мнений по определенным вопросам различных людей, которые не в контакте друг с другом;
- Проблемное интервью – выявление различных точек зрения на определенное событие или проблему;
- Интервью-портрет и интервью – «внутренний монолог», цель которых раскрыть внутренний мир человека.

Цели интервью

При выборе героя необходимо:

- Убедиться, что данный человек и его мнение представляют общественный интерес;
- Выяснить осведомленность будущего собеседника по избранной теме разговора;
- Тщательно продумать вопросы, чтобы собеседник смог дать на них полные и глубокие ответы;
- Все объяснить человеку: почему выбран именно он, что от него требуется, какова будет продолжительность интервью, каков характер интересующей информации (факты или мнение, взгляды, чувства по поводу пережитого события). Ибо человека всегда интересуют цели интервью и причина, по которой выбран именно он.

Проведение интервью, фазы речевого общения, параязык

Тема 13. Телефонный разговор.

«Телефон – это то, что может сделать человека всемогущим или совсем лишить власти. Он может быть неприятным, как неожиданный гость, он может отвлечь вас от основной работы, стать полноправным хозяином у вас дома или в конторе».

Структура телефонного разговора

Взаимные представления (20 ± 5 секунд).

Введение собеседника в курс дела (40 ± 5 секунд).

Обсуждение ситуации (100 ± 15 секунд).

Заключительное слово (20 ± 5 секунд).

Основные требования, предъявляемые к разговору по телефону

- лаконичность;
- логичность;
- отсутствие повторов и длиннот;
- дружелюбный тон;
- четкое произношение слов, особенно фамилий и чисел;
- средний темп речи;
- обычная громкость голоса.

Тема 14. Спор, полемика, полемические приемы.

Деловая полемика может совмещать обе цели: спор ради истины и для убеждения оппонента. Не исключает она и использование различных приемов, облегчающих победу в споре.

Преимущество оказывается на стороне того, кто не только глубже и всесторонне знаком с проблемой, но и умеет использовать эти приемы, а также противодействует уловкам и запрещенным приемам, то есть владеет культурой ведения полемики.

Когда не надо спорить

- с человеком, который не разбирается в данном вопросе, и тогда, когда это нецелесообразно
- с начальником
- с человеком, уверенным в том, что могут существовать только два мнения: его собственное и неправильное
- с человеком, который настроен против личности своего оппонента
- партнером, если он заинтересован в противоположном выводе.
- спорить о далеком предмете, известном понаслышке, и о близком – о том, что задевает человека непосредственно

Задайте себе вопросы, прежде чем начинать полемику

- Что произойдет, если партнер останется при своем мнении?
- Хочу ли я обсудить вопрос или непременно доказать свою правоту?
- Может быть, я не прав?
- Позволяет ли обстановка вести полемику?
- Готов ли я к спору?
- Достаточно ли разбираюсь в этом вопросе, чтобы обосновать свое мнение и опровергнуть противное?
- Владею ли собой, доброжелательно ли отношусь к партнеру, чтобы достойно вести полемику?
- Достаточно ли я знаю своего собеседника, чтобы спорить с ним: смогу ли подобрать те доводы, которые на него подействуют?
- Способен ли он принять другую точку зрения, в состоянии ли цивилизованно вести спор?
- Нет ли у партнера личной заинтересованности в том, что он утверждает?
- Являюсь ли я для него авторитетом?

Порядок ведения полемики

- Ведущий называет тему обсуждения, представляет его участников, объявляет регламент выступлений.
- Выступление первого оппонента с убеждающей речью.
- Вопросы к нему членов противоположной команды.
- Выступление второго оппонента с опровержением или возражением.
- Вопросы к нему.
- Заключительное выступление первого оппонента.
- Убеждающая речь второго оппонента.
- Вопросы к нему.
- Выступление первого оппонента с опровержением или возражением.
- Вопросы к нему.
- Заключительное выступление второго оппонента.
- Эксперты оценивают обоснованность позиции каждой из сторон.
- Ведущий подводит итог обсуждения.

Выступление оппонента

Способы опровержения:

- Опровержение тезиса путем доказательства антитезиса (опровержение от противного).
- Опровержение путем указания на несостоятельность следствия (сведение к абсурду).
- Возражать по формуле «Да – но»: начало фразы содержит слова согласия.
- Подчеркивать те моменты, по которым ваши взгляды совпадают.
- Победитель не должен показывать свое торжество.
- Не следует заставлять партнера открыто признать свою неправоту.
- Побежденный должен сохранять чувство собственного достоинства, поблагодарить оппонента за полезный разговор.

Принципы ведения спора

- Уважать точку зрения партнера, стремиться его понять.
- Быть готовым отказаться от личных амбиций ради интересов общего дела, уметь взглянуть на проблему с точки зрения партнера, объективно подходить к решению проблемы (необходимо в дискуссии).
- Запрещено унижать или высмеивать партнера, применять психологические способы давления на него (запрещенные приемы).

Правила ведения полемики

- Обсуждать только тот вопрос, в котором хорошо разбираются обе стороны. Не спорить о слишком близком и слишком далеком.
- Необходимо согласовать с оппонентом предмет спора и порядок ведения полемики.
- Точно придерживаться обсуждаемого вопроса, не уходить от предмета обсуждения. Вести спор вокруг главного, не размениваться на частности.
- Не допускать приемы психологического давления: переход «на личности», обвинение партнера в недостойных мотивах ведения спора и др.
- Занимать определенную позицию. Проявлять принципиальность, но не упрямство.
- Соблюдать этику ведения полемики: спокойствие, выдержку, доброжелательность.

Тактика ведения полемики

- Располагать аргументы в следующем порядке: сильные – в начале аргументации, а самый сильный – в конце ее.
- Разоблачать возможные доводы оппонента, предвосхищать аргументы.
- На каверзный вопрос необходима отсрочка ответа, ответ в подходящий момент.
- При выступлении в качестве оппонента, если трудно возразить на довод, применять «оттягивание возражения» или «отвечать издалека» – рассуждать по поводу услышанного, для того чтобы собраться с мыслями и подготовиться к возражению.
- Опровергать второстепенные аргументы (возможно, партнер решит, что больше спорить не о чем, это его смутит, и он поспешит признать свою неправоту).

Полемические приемы

- Выяснение принципиальной позиции оппонента по спорному вопросу.
- Использование психологических доводов:
 - а) довод к человеку (обращение к личным качествам или поступкам того лица, чья идея или предложение обсуждается);
 - б) довод к публике (апелляция к чувствам свидетелей спора с целью склонить их на сторону говорящего);
 - в) ссылка на авторитет (на высказывание или действия человека, пользующегося влиянием).
- Сопоставление утверждения оппонента с его поступками.
- Обращение доводов оппонента против него самого – прием, называемый «возвратным ударом».
- Применение юмора, иронии, сарказма.
- Перехват инициативы у оппонента, атака вопросами.

Уловки в споре и способы защиты от них

- Уход в сторону, навязывание своего предмета обсуждения.
- Обсуждение личных качеств или поступков оппонента.
- Искажение смысла высказывания.
- Приписывание оппоненту побочных мотивов ведения спора.
- Обсуждение частных моментов, не имеющих значения для решения основного вопроса.
- «Ошарашивание» – быстрая, со множеством сложных терминов речь, самоуверенный, не допускающий возражения тон.
- Подмазывание аргумента», или лесть,
- Ставка на ложный стыд – делается расчет на то, что собеседник примет довод без возражения, постеснявшись проявить свою неосведомленность.
- Ссылка на свой возраст, образование, положение,
- «Карманный аргумент» – переход с рассуждений об истинности утверждения на подчеркивание выгоды его для оппонента.
- Ложное основание.
- Предвосхищение основания.
- Круг в доказательстве» – какая-либо мысль доказывается с помощью ее же самой, только высказанной другими словами.
- Общей тенденции противопоставляют отдельные факты.
- Критикуя оппонента, используют его слова и термины, но вкладывают в них иной смысл и за счет этого искажают первоначальную идею.
- Выдвигать тезис, но его ничем не обосновывать.
- «Сияющие обобщения»
- «Навязанное следствие»
- Требование ответа «да» или «нет» там, где однозначность может привести к неправильному пониманию сути проблемы.
- Игнорирование вопроса или ответ вопросом на вопрос.
- Отрицательная оценка самого вопроса.

Запрещенные приемы ведения полемики

- Приклеивание ярлыков – обзывание оппонента.
- «Расстрел» красивыми фразами.
- Ложь (ссылка на несуществующий источник, вымышленный факт, собственную «цитату», усеченное цитирование, подтасовка фактов).
- Зажимание рта (запугивание), «палочный аргумент».
- В споре с женщиной – ссылка на несовершенство женской логики.
- Выведение из терпения – противник все время посмеивается, или подмигивает, как бы на что-то намекая, или насвистывает, постукивает по столу, быть может, создает другие помехи разговору с целью вызвать раздражение оппонента.
- Дискредитация – противник вспоминает о порочащих оппонента эпизодах его жизни. Если таковых нет, придумывает их.

Как отвечать на обвинения

- Прием «Ну и что?»
- Прием «Роковая случайность»
- Прием «Я не хотел этого!»
- Прием «Сам не лучше!»
- Прием «Вы сами виноваты!»
- Прием «Я стал другим»

Корреспонденция 15

Деловые письма - обобщенное название различных по содержанию документов, которые являются средством общения между учреждениями, частными лицами в процессе социальной, управленческой и производственной деятельности.

Организационно- распорядительная документация

Договор 16

Договор - документ, юридически оформляющий взаимные обязательства равноправных партнеров.



Элементы текста договора

- Обозначение сторон, вступающих в договорные отношения.
- Предмет договора.
- Обязательства сторон.
- Финансовые взаимоотношения.
- Ответственность сторон.
- Форс-мажор.
- Прочие условия договора.
- Юридические адреса и подписи сторон.