



***Коммуникации
в профессиональной
деятельности***

Лекция 2

Речь как вербальное средство КОММУНИКАЦИИ

ПЛАН ЛЕКЦИИ

- 1. Речь как знаковая система .
Условия успешной речевой коммуникации.*
- 2. Слушание в деловой коммуникации.*
- 3. Вопросы и ответы в деловой
коммуникации.*
- 4. Критика в деловой коммуникации.*

Вопрос 1

Речь - исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определенных правил.

Правила языкового конструирования имеют этноспецифические особенности, которые выражаются в системе фонетических, лексических, грамматических и стилистических средств и правил общения на данном языке.

Речь тесно интегрирована со всеми психическими процессами человека.

Язык - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения.

Язык - это зеркало культуры.

Язык - это и передатчик, носитель культуры.

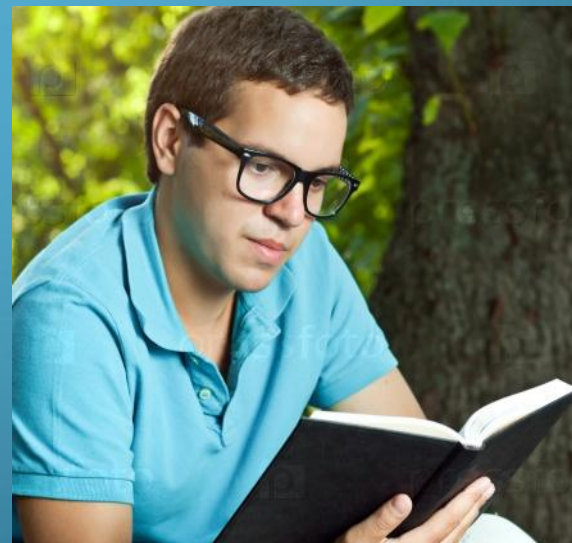
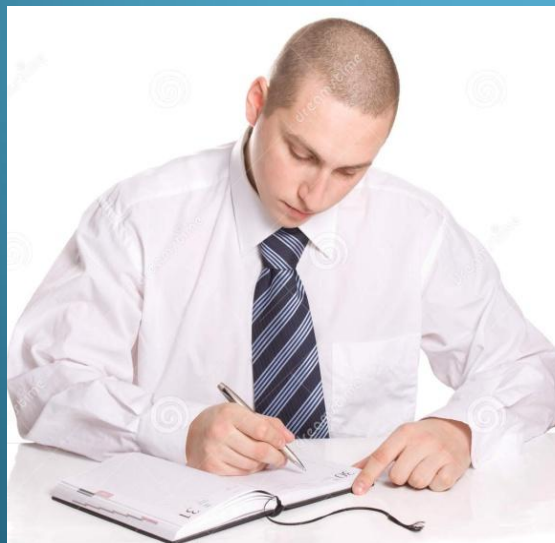
Язык - это и орудие, инструмент культуры.



Функции языка

Коммуникативная	Язык выступает в роли основного средства общения
Познавательная	Основную часть информации о мире мы получаем через язык
Аккумулятивная	Язык как средство накопления хранения знаний
Конструктивная	При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму
Эмоциональная	Язык как одно из средств выражения чувств и эмоций
Контактоустанавливающая	Язык как средство установления контакта между людьми
Этническая	Язык как средство объединения народа

Виды речевой деятельности



говoreние	<i>использование языка для того, чтобы что-то сообщить</i>
слушание	<i>восприятие содержания звучащей речи</i>
письмо	<i>фиксация содержания речи на бумаге</i>
чтение	<i>восприятие зафиксированной на бумаге информации</i>

Стили речи

Стиль	Основные черты	Цели и функции
Научный	<i>Точность, логичность, четкость, строгость</i>	<i>Сообщение, объяснение научных результатов</i>
Официально-деловой	<i>Стандартность, точность, конкретность, отсутствие образности, эмоциональности</i>	<i>Известить, пригласить, попросить, уведомить</i>
Публицистический	<i>Конкретность логичность, доказательность, эмоциональность, общедоступность высказываний</i>	<i>Сообщить факты, убедить Воздействовать информированием</i>
Разговорный	<i>Эмоциональность формальная логика, Образность высказываний, многословность</i>	<i>Вызвать эмоциональный отклик у собеседника Поделиться информацией</i>

Правила успешной коммуникации

1. Слушать и слышать собеседника.
2. Не прерывать на половине фразы. Дослушивать собеседника.
3. Объяснять максимально простыми словами.
4. Использовать наглядность.
5. Максимально иллюстрировать свои рассуждения личным опытом.
6. Опирается на высказывания известных личностей.
7. Раскрашивать речь эмоциями.
8. Заряжать собеседника своей энергетикой.
9. Если собеседник теряет интерес, остановить процесс изложения материала, задать вопрос собеседнику с целью вернуть его внимание.
10. Говорить размеренно и в одном темпе, выбирать скорость речи, которая позволит собеседнику уловить смысл каждой фразы.

Вопрос 2

Умение слушать – это важнейшее условие правильного понимания точки зрения собеседника, а в целом - залог успешной деловой коммуникации.

Статистика утверждает, что
40% рабочего времени современных администраторов посвящены слушанию,
35 % тратится на речь,
16 % тратится на чтение,
9 % на письмо.

Однако действительно умеют слушать лишь 25 % менеджеров.

Трудности эффективного слушания

- 1. Высокая скорость умственной деятельности*
- 2. Антипатия к чужим людям*
- 3. Избирательность внимания*
- 4. Потребность реплики*



Типичные ошибки слушания

1. *Перебивание*
2. *Поспешные выводы*
3. *Поспешные возражения*
4. *Непрошенные советы*
5. *Коммуникативные барьеры*



Вопрос 3

Значение вопросов в деловой коммуникации:

- вопрос – удобная форма побуждения ;
- вопрос – удобная форма привлечения внимания;
- вопросы несут определенную информацию;
- с помощью вопроса можно наводить партнера на нужный ответ (содержащийся в самом вопросе, например, вопрос, требующий согласия);
- вопросы помогают разговорить партнера;
- правильно сформулированный вопрос позволяет дипломатично исправить ошибку в аргументации или поведении;
- вопросы создают основу для доверительных отношений.

Виды вопросов

Информационные	<i>для сбора необходимых сведений</i>
Контрольные	<i>для проверки, следит ли партнер за вашей мыслью</i>
Для ориентации	<i>придерживается ли партнер ранее высказанного им мнения</i>
Подтверждающие	<i>чтобы выйти на взаимопонимание, добиться одобрения</i>
Ознакомительные	<i>для ознакомления с целями, мнением партнера</i>
Встречные	<i>при правильной постановке ведут к сужению разговора и подводят партнера к согласию</i>
Альтернативные	<i>предоставляют возможность выбора</i>
Провокационные	<i>с целью установить, чего в действительности хочет партнер, и верно ли он понимает ситуацию</i>

Требования к формулировке вопросов

- 1. Вопрос должен заключать в себе определенный смысл.** Если в матрице вопроса заложена бессмысленная информация, то вопрос поставлен не корректно и в этом случае не стоит ожидать на него четкого ответа.
- 2. Формулировка вопроса должна быть четкой и ясной.** Формулировки или термины, не несущие смысловой нагрузки в вопросе, путают отвечающего и не позволяют ему дать конкретный исчерпывающий ответ.
- 3. В основе вопроса должна лежать истинность предпосылок.** Если в матрице вопроса лежит ложная информация, то отвечающему придется либо поправить партнера, либо просто уйти от ответа.

Некорректные вопросы

- 1. вопросы, задевающие интимную сферу жизни;**
- 2. вопросы, вторгающиеся в коммерческую или служебную тайну;**
- 3. плохо сформулированные вопросы**



Технические приемы ухода от некорректных вопросов

- **ответ вопросом на вопрос;**
- **переадресовка, отправление к более компетентному лицу;**
- **игнорирование ;**
- **перевод разговора на другую тему;**
- **«срочное дело»;**
- **демонстрация полного непонимания ситуации;**
- **негативная оценка самого вопроса;**
- **заменить ответ иронией, сарказмом, юмором;**
- **метод бумеранга.**

Требования к ответам

1. Ответ должен быть информативнее вопроса.
2. Ответ следует давать на языке вопроса. Если вопрос корректен, то и ответ должен быть корректен.
3. Ответ на некорректный вопрос должен содержать в себе информация о неправильности вопроса.
4. Ответом на вопрос может быть другой вопрос. Этого правила следует придерживаться только в том случае, если необходимо уточнить смысл заданного вопроса.
5. На сложные проблемные вопросы отвечать надо, если имеется продуманный вариант решения этой проблемы. Если такого варианта нет, то лучше не импровизировать.
6. Чем эмоциональнее вопрос, тем короче должен быть на него ответ.

Вопрос 4

Критика

(от др.-греч. — искусство разбирать, судить), имеет два значения:

1. разбор (анализ) чего-нибудь с целью дать оценку;
2. отрицательное суждение о чем-нибудь, указание недостатков.



Алгоритм критики

- создание доброжелательной атмосферы путем выделения положительных качеств сотрудника;
- высказывание претензий по существу дела;
- установление обратной связи и отслеживание реакции на критику;
- позитивный выход из критики с демонстрацией надежды на способность сотрудника исправить ситуацию.



Позитивная критика

- всегда ситуативно уместна,
- осуществляется в присутствии объекта критики,
- **предметом критики** являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал,
- объективная **критика опирается только на конкретные факты** и аргументы,
- **конечная цель критики** - решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем,
- **цель критикующего** – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть щадящей!

Основные принципы позитивной критики

- **предметность**: ошибки, недочёты, неверные высказывания, неверные умозаключения, некорректные поступки – основной предмет для рабочей конструктивной критики; особенности, характер, ценности личности не могут подвергаться критике,
- **уместность**: критика возможна только в присутствии работника, совершившего ошибки, и в ситуации *tete-a-tete*, публичная критика оскорбительна и недопустима в деловой коммуникации,
- **нацеленность на результат**: критика нужна для того, чтобы улучшить работу и скорректировать недостаток,
- **конкретность, фактичность и доказательность**: критике могут подвергаться только недостатки и промахи в работе, которые имеют основу и ясные доказательства.

Спасибо за внимание!