

Риторика-2



Калугина Т.Г., д.п.н., профессор

Деловое общение

Это
часть
деловой
риторик
и

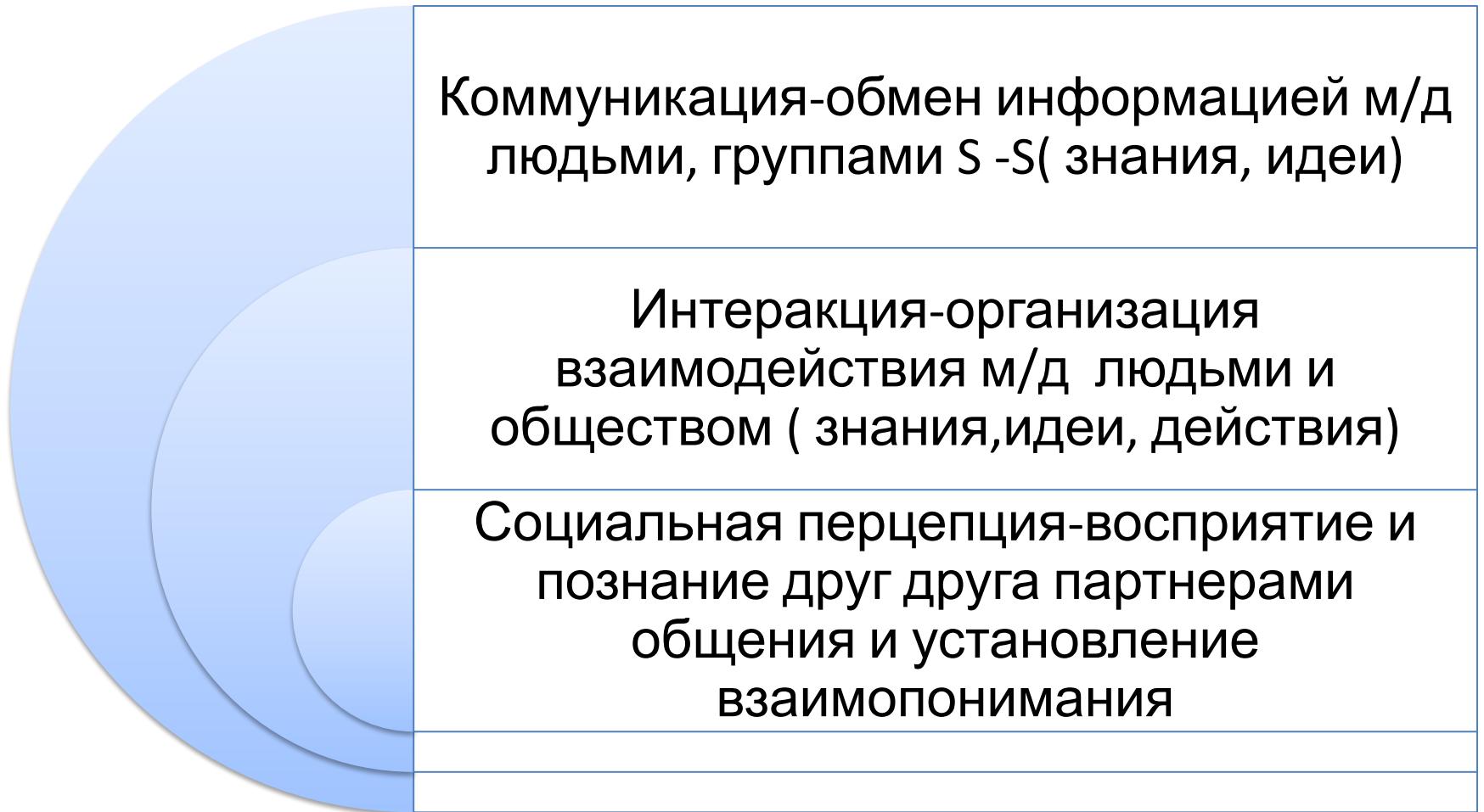
Общени
е=
отношен
ия

Выделяют
отношения
:

экономичес
кие,
социальные
,
политическ
ие
религиозны
е
отношения
в группах,
м/д
группами,
составляю
щими
общество

То же и
общени
е


Структура общения



Виды коммуникаций




• 1. Побудительная (приказ, совет, просьба)-



• активация (действие в заданном направлении)



• интердикция (запрет на нежелательные действия)



• дестабилизация (рассогласование или нарушение некоторых форм поведения или деятельности)



• 2. Констатирующая (безличная или убеждающая)

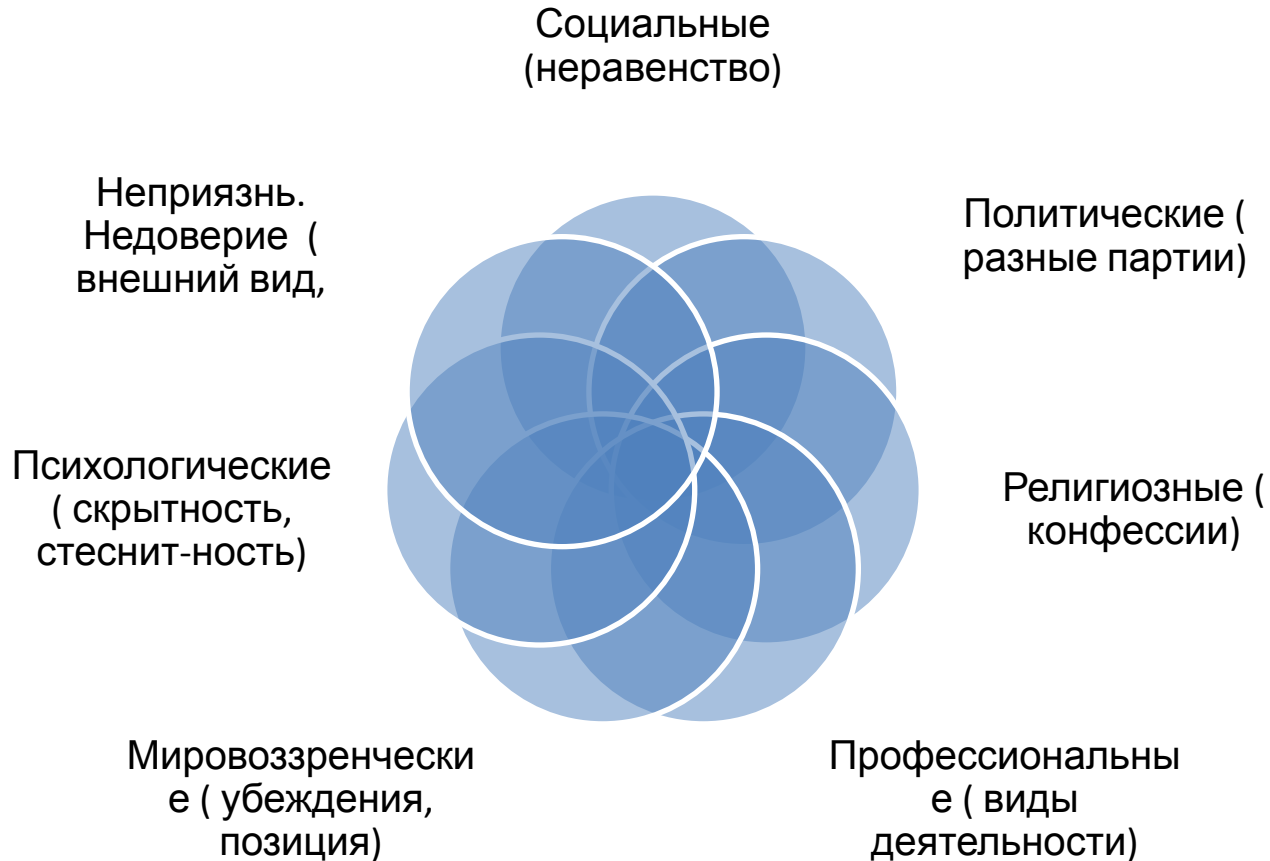
Типы коммуникаций

Открытый (ярко, четко, гласно)

Отстраненный (нейтрально, не
высказывая своих
предпочтений)

Закрытый(замалчивает свою
т.з.)

Коммуникационные барьеры



Классификация коммуникативных процессов

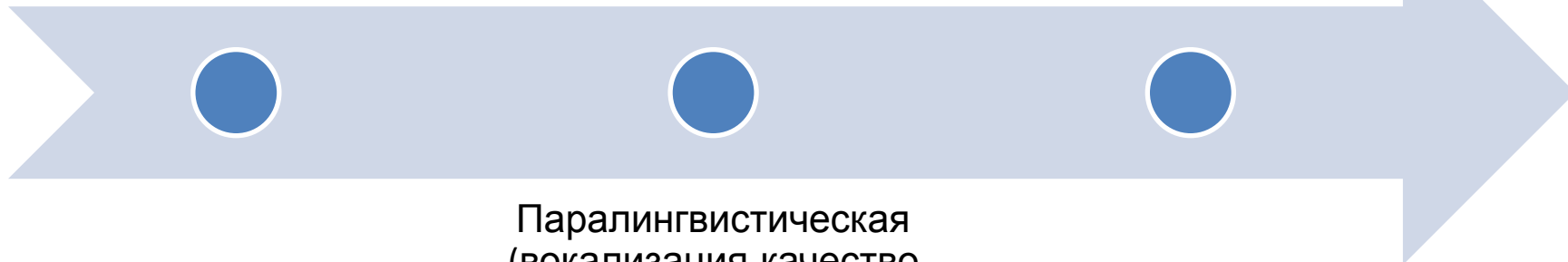
- **Вербальная** – использует в качестве знаковой системы человеческую речь (лексический и синтаксический строй языка)
- **Модель Г. Лассуэлла:**
 - Кто сказал? (коммуникатор)
 - Что? (сообщение)
 - Как? (канал)
 - Кому? (аудитория)
 - С каким эффектом? (результат)

Невербальная коммуникация

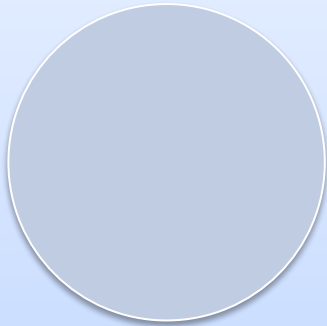
Оптико-кинетическая(
жесты, мимика,
пантонимика, позы)

Экстралингвистическая-включение в речь
пауз, покашливания,
плача, смеха

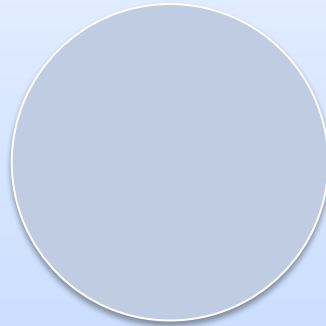
Паралингвистическая
(вокализация-качество
голоса, его диапазон,
тональность)



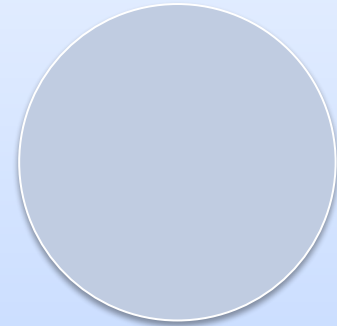
Организация коммуникационных процессов



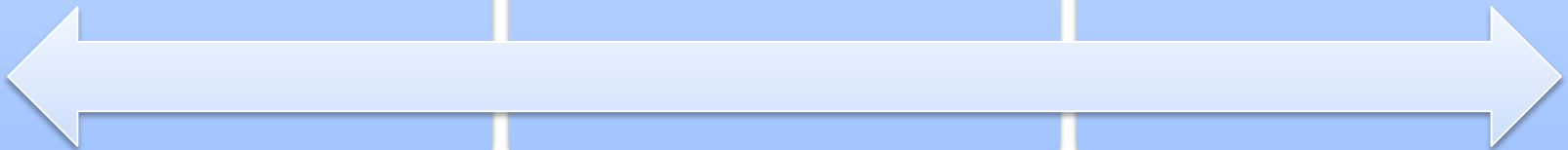
Пространство :
интимная зона-0-45 см;
персональная -45-120
см;
социальная-120-400;
публичная-400-750 см)



Поза (лицом, спиной,
боком)



Время (не более 30-40
минут)



Интеракция

Это организация
совместной
деятельности:
пользование планами,
созревшими в голове
другого

1. Трансактный анализ-
общение через
регуляцию позиций,
характер ситуаций,
стиль общения)

Позиции «Родитель:
надо!-Взрослый: хочу и
надо! Ребенок: хочу!»)-(
Э.Берн)

2. Адекватность-
понимание ситуации и
выбор стиля действий и
общения

Типы взаимодействий



Социальная перцепция

Понимание целей, мотивов, установок партнеров по взаимодействию

- 1. Идентификация: отождествление себя с другими, возможность оставить его на свое место
- 2. Эмпатия-сопереживание
- 3. Интерпретация (приписывание, толкование, объяснение
- 4. Каузальная атрибуция: понимание причин и следствий

Трудности коммуникации

- Боязнь собственной некомпетентности
- Негативный прошлый опыт общения
- Дистанция (далеко сидят)
- Социальный барьер (я начальник)
- Не адаптирует свою речь к уровню восприятия (заумно)
- Пустословие (речь хорошая, но не несет информации)

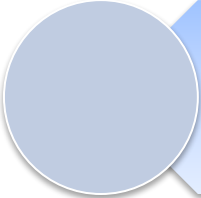
Что нужно?



Знать аудиторию, уровень ее познавательной активности



Владеть техникой быстрого включения в разговор

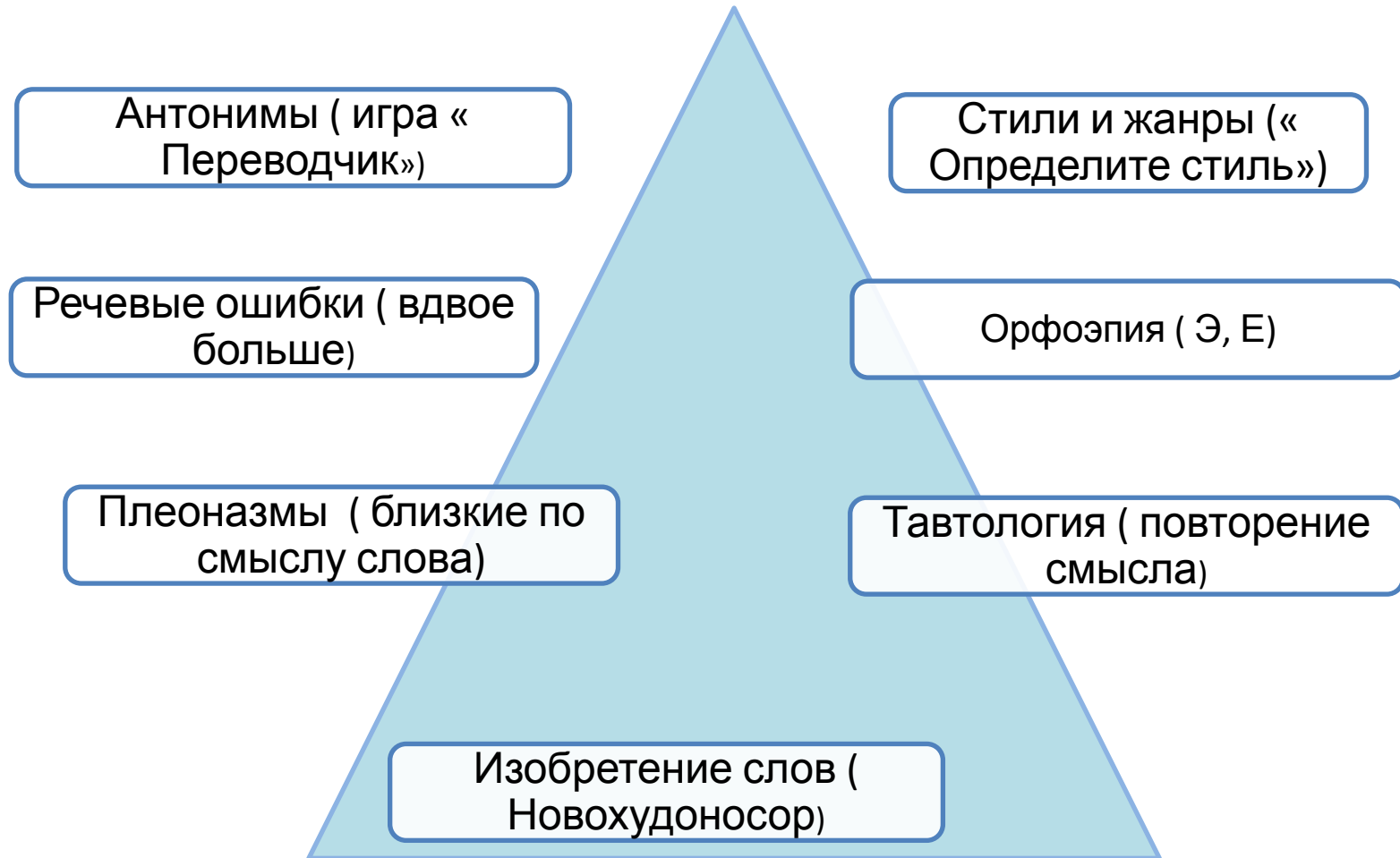


Уметь поддержать инициативу говорящего



Уметь вести диалог

Приемы и средства деловой риторики



Лингвистические украшения

- Пословицы и поговорки (20 вспомнить)
- Синонимы (по смыслу слова)похожие
- Питерская и московская школа
- Комизмы (шутка, анекдот, притча)
- Афоризмы (крылатое выражение)
- Антонимы (разные по смыслу слова)
- Пословицы, поговорки, цитаты

Эффективная коммуникация



НЛП-новая социокультурная технология общения



Нейро-лингвистическое программирование : ясная и эффективная модель внутреннего человеческого опыта и коммуникаций



Реализуется в 3 этапа:



присоединение



закрепление



ведение



НЛП

Нейро-приемы
введения человека в
различные
психологические
состояния (действия
на уровне
подсознания)

ЛИНГВИСТ-
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
ЛИНГВИСТИЧЕСКИХ
ПРИЕМОМ

коммуникация-
процесс приема,
передачи и приема
передачи
информация

общение-речевое
вербальное и
невербальное
общение (жесты,
мимика, позы)

Восприятие

Левое полушарие-знаковый уровень информации (буквы, символы, знаки)

Правое -аналоги знаков (ассоциации)

Ведущий сигнал: звук, цвет, запах

Модальность человека: визуалист -зрение

Аудиалист -слух

Кенистетик-ощущения: сенсорный опыт

Человек-карта сенсорного опыта

Предикаты



Признаки

1. Жесты:

В –на уровне
глаз, головы, ,
вверх, вниз

А- на уровне
груди, локтей, не
выше пояса

К- низкие жесты

2. Интонация:

В-высокая нота.

А- средний тон.

К-низкие тона,
приглушенность

3. Темп речи:

В-быстрый.

А-равномерный.

К-
заторможенность,
замедленный
темп

Признаки

1.
Дыша
ние:

В-
повер
хност
ное

А –
равно
мерно
е

К – с
прид
ыхани
ем

2.
Поход
ка:

В-
быстр
ая,
легка
я

А-
ровна
я,
споко
йная,

К-
замед
ленная

Приемы присоединения

1 уровень-вербальный (предикаты)

2 уровень-физиологический
(прикосновение)

3 уровень-психологический (психическое состояние, ситуация общения)

Подготовленный успех

Знать, какого
результата можно
ожидать

Быть гибким в
своём поведении (
вариативность,
изобретательност
ь))

Развивать
сенсорный опыт-
ВАК

Зеркальное
отражение- вести
себя адекватно
настроению
собеседника

Разрыв коммуникаций

Замешательство при встрече

Навязывание своей программы

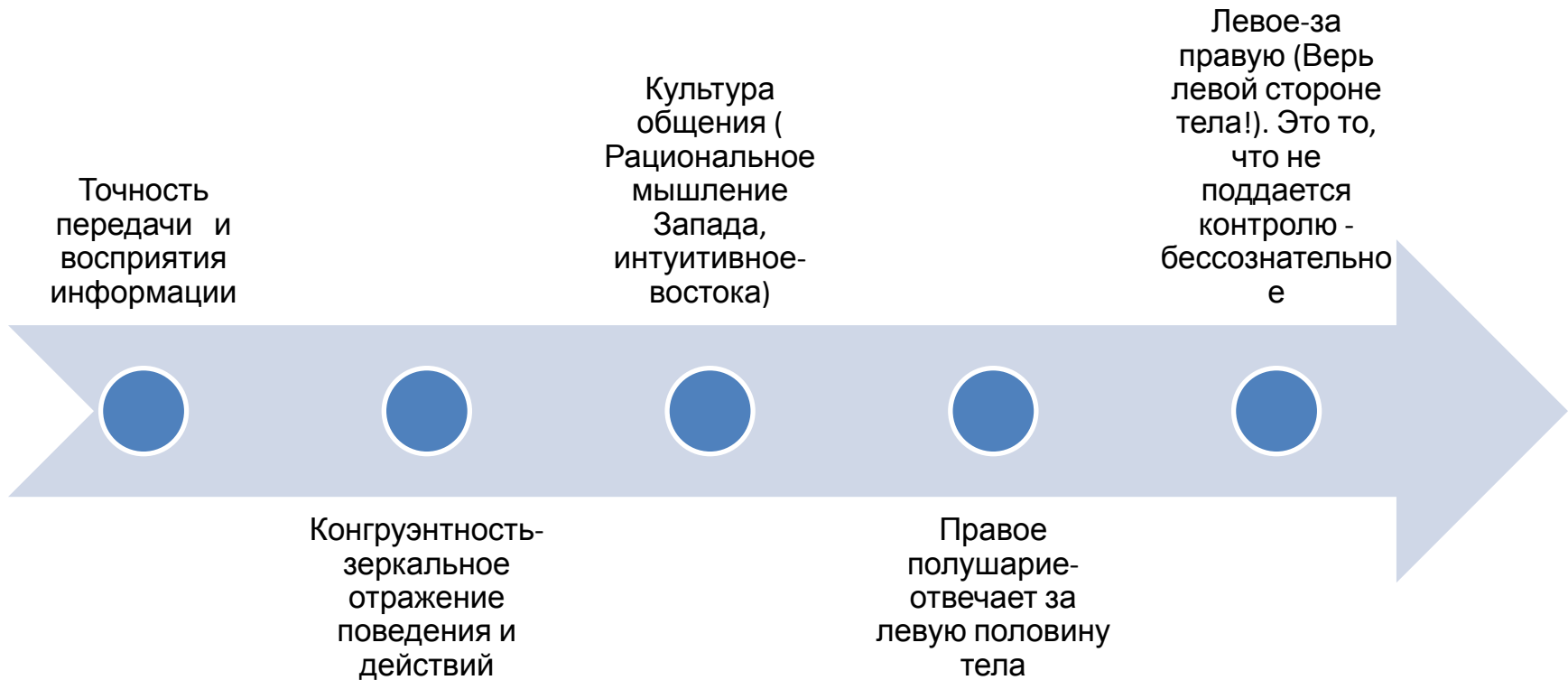
Игнорирование особенностей собеседника

Не соблюдение протокола формата общения

Резкий или неуважительный тон

Неконгруэнтность (говорим одно, а поза, глаза говорят о другом)

Позитивные приемы коммуникации



Структура внутреннего процесса

1. Полный цикл общения - 3 этапа

- Поиск – П (где хранится информация)
- Репрезентация- Р (выборка)
- Оценка-О (ложная или правдивая инф-я)

2. Полный цикл переработанной информации ПРО= ВАК

- ПРО x ВАК= 27 линий эффективного общения. Это классика общения! (мы обходимся 2-3, а гибкая личность= 12 линий) 27 практически не реализуется никем!!!

Влияние на процесс общения

1. Идеальная
грамотность: П-в-
в; Р-в-к; О-к-в

2. Неграмотность:
П-в; Р-а; О-а

3. Индекс
эффективного
общения ПРО х
ВАК

Убеждение

Если это
делают люди,
значит это
могу сделать
и я



Выбор –
всегда лучше,
чем ничего



Если то, что
вы делаете не
срабатывает,
сделайте
другое

Техника Лорейна

Прием
запоминани
я и
тренировки
памяти-
метод
связок=4
принципа:

- Предметы должны быть в активном действии
- Нужно искажать их пропорции
- Предметы лучше менять местами, функциями
- Постоянно увеличивать количество

Запуск памяти

Люстра, змея, свет, стол, хлеб,
слон, лужа, пчелы, щель, труба,
сигарета, дым, стрела, церковь,
телефон, стена, пушка, аквариум,
глаза, торт, трава, чайник,
самолет, облако, тигр, бабочка,
случай, микрофон.

Самостоятельная работа

1. Основная и дополнительная литература (сайт АНО ВПО «РАП»)

2. Подготовить сценарий переговоров

3. Тренинг «Запуск памяти»