



Культура речи

Профессиональная коммуникация

Тема 8

Общение как инструмент профессиональной деятельности

Прекрасная мысль теряет свою ценность, когда она плохо выражена
Ф. Вольтер



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

***7 часто
встречающихся
ошибок***

 Я с Москвы

 Я из Москвы

Запоминайте предлоги-антонимы: В/ИЗ и С/НА. Был в Москве — приехал из Москвы. Жил на Кубани — родом с Кубани.

 Выйграть

 Выиграть

Казалось бы, тут всё просто... «Игра», «играть» — у корня -игр- нет никаких орфографических оснований меняться. Тем не менее буква «й» нет-нет да просочится в «выиграть». Вы, наверное, замечали её в инстаконкурсах «а-ля подпишись на 100500 спонсоров и выиграй iPhone/коляску/миллион».

 Придти

 Прийти

После орфографической реформы 1956 года инфинитив официально потерял букву «д» и нормативным стал только один вариант — «прийти». Не путать с «приду», «придёт», «придут».

 Ставить прививку

 Делать прививку

Стилистически нейтральный вариант: делать укол или прививку. Ставить — разговорный, считается профессионализмом медиков. Но медики, кстати, признаются, что так не говорят

 Извени

 Извини

Освобождайтесь от вины

 Простынь

 Простыня

Вариант «простынь» есть в толковом словаре Кузнецова, но с пометой «разг.». «Простыня» — норма.

 Текста

 Тексты

Предлагаю всех копирайтеров и продвиженцев, учащих писать «текста», считать профнепригодными.



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

□ Задание 1. *Определите род данных существительных, мотивируйте свой ответ.*

Авеню, алиби, боржоми, иваси, импресарио, инкогнито, интервью, кафе, кенгуру, кольраби, контрольно, конференсье, конфетти, кофе, леди, манго, пенальти, пони, рагу, регби, суахили, такси, фламинго, хинди, цунами, атташе, портмоне, визави, протеже, маэстро, Батуми, Баку, Капри, Миссисипи, Перу, Сухуми.



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

□ Задание 2. *Употребите данные ниже сочетания в творительном падеже. Напишите цифры прописью.*

8 секунд, 80 метров, 800 строк, 50 станков, 500 машин, 60 тракторов, 600 самолетов, 70 цехов, 700 учащихся, 200 метров, 300 жителей, 400 ночей, 900 дней, 1000 врачей, 3000 книг, 5000 гектаров, полторы тысячи рублей, 1898 слов, 5672 экспоната, 32 874 метра, 5 876 439 килограммов.



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

План

1. Общение и коммуникация
2. Функции общения
3. Виды и формы общения
4. Этапы общения
5. Язык, речь и общение
6. Невербальные средства общения
7. Гендерные аспекты общения
8. Понятие делового общения

Общение и коммуникация

Успехи человека в жизни, ее взаимоотношения с другими членами общества зависят от умения общаться.

Общение - это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, взаимодействия личностей, в основе которого лежит обмен мыслями, чувствами, волеизъявлениями с целью информирования.

Итак, общение – это целенаправленный, социально обусловленный процесс обмена информацией между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуется преимущественно с помощью вербальных средств".

Общение обычно направлено на достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию профессиональной цели. Оно является необходимым условием любой деятельности. Через общение реализуется процесс обучения и воспитания человека, усвоения им различных форм социального опыта, норм и правил поведения, традиции и обычаев.

Специалисты по проблемам общения выделяют **профессиональное (деловое) общение**, что происходит в условиях конкретной деятельности и является ее средством. Оно впитывает в себя особенности этой деятельности и является ее важной частью. Профессиональное общение, опираясь на общие нормы, часто имеет индивидуальный характер и проявляется в способах общения, которые выбирает субъект в определенных коммуникативных ситуациях.

Общение и коммуникация

Успехи человека в жизни, ее взаимоотношения с другими членами общества зависят от умения общаться.

Общение - это сложный процесс установления и развития контактов между людьми, взаимодействия личностей, в основе которого лежит обмен мыслями, чувствами, волеизъявлениями с целью информирования.

Итак, общение – это целенаправленный, социально обусловленный процесс обмена информацией между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуется преимущественно с помощью вербальных средств".

Общение обычно направлено на достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию профессиональной цели. Оно является необходимым условием любой деятельности. Через общение реализуется процесс обучения и воспитания человека, усвоения им различных форм социального опыта, норм и правил поведения, традиции и обычаев.

Специалисты по проблемам общения выделяют **профессиональное (деловое) общение**, что происходит в условиях конкретной деятельности и является ее средством. Оно впитывает в себя особенности этой деятельности и является ее важной частью. Профессиональное общение, опираясь на общие нормы, часто имеет индивидуальный характер и проявляется в способах общения, которые выбирает субъект в определенных коммуникативных ситуациях.



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

Правила общения - рекомендации по эффективному общению, которые сложились в обществе и отражают коммуникативные традиции определенного этноса. Эти правила усваиваются в процессе обучения и путем подражания и представляются в общении автоматически.

Общение иногда отождествляют с коммуникацией, однако они не являются синонимами. В современной лингвистике существует 100 дефиниций коммуникации, обусловленные разнообразием ее способов, спецификой цели передачи и способом адресованной информации.

Коммуникация - это целенаправленный информационный обмен в различных процессах общения.

Коммуникация опосредует все виды социальной деятельности; аккумулирует общественный опыт и передает его от поколения к поколению, является фактором этнической идентификации, сохраняет культуру. Понятие «коммуникация» шире понятия «общение».



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

Функции общения

Функции общения (от лат function - исполнение, осуществление) - это внешнее проявление свойств общения, те задачи, которые оно выполняет в процессе деятельности индивида в социуме.

- контактную (создание атмосферы обоюдного готовности передавать и воспринимать информацию и поддерживать связь до завершения акта общения);
- информационную (обмен информацией, вопросами и ответами);
- побудительную (поощрение адресата к определенным действиям);
- координационную (согласование действий);
- познавательную (адекватное восприятие и понимание смысла сообщений);
- эмотивная (обмен эмоциями);
- налаживания отношений (понимание своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных отношений);
- регулятивную (в зависимости от цели, которую ставит перед собой адресант, он и организует свое общение, придерживается определенной стратегии и тактики).



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

Профессиональное общение в сфере деловых взаимоотношений представляет и другие функции:

- **инструментальную** (получение и передача информации, необходимой для осуществления определенной профессиональной действия, принятие решения);
- **интегративную** (средство объединения деловых партнеров для совместного коммуникативного процесса);
- **функцию самовыражения** (демонстрации личностного интеллекта и потенциала);
- **трансляционную** (передача конкретных способов деятельности);
- **функцию социального контроля** (регламентации поведения, а иногда (когда речь идет о коммерческой тайне) и языковой акции участников делового взаимодействия);
- **функцию социализации** (развитие навыков культуры делового общения);
- **экспрессивную** (попытка деловых партнеров передать и понять эмоциональные переживания друг друга)

ВИДЫ И ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

Многообразие функций общения, безусловно, порождает значительное количество его видов. Учитывая многоаспектный характер общения, классифицировать его виды можно по следующим признакам:

1. По участию или неучастием языковых средств, вербальное (словесное) и невербальное (мимика, жесты, осанка и т.д.), комбинированное.
2. По форме представления языковых средств: устное, письменное, печатное.
3. По теме: политическое, научное, религиозное, философское, учебно-педагогическое, воспитательное, бытовое.
4. С целью: деловое и развлекательное.
5. По количеству участников: внутреннее (общается сам с собой), межличностное (общаются двое), групповое (3-5 участников), публичное (20 и более), массовое (направлено не на определенного индивида, а на большие массы людей и чаще всего осуществляется при помощи средств массовой коммуникации).
6. По характеру: опосредованное и непосредственное, диалогическое, монологическое и полилогическое.

7. По мере официальности: официальное (ролевое) предусматривает отношения, опосредуются социальными профессиональными ролями (*начальник - подчиненный, преподаватель - студент, коллега - коллега*) и неофициальное (частное) (*общение друзей, приятелей и т.п.*)
8. По продолжительности: постоянное (в коллективе, в семье), периодическое (неоднократные встречи), кратковременное (в транспорте, в очереди), длительное (с друзьями)
9. По свободой выбора партнера: инициативное общения (собеседники имеют возможность выбирать своих партнеров, избегать общения с неприятными людьми) и вынужденное общение (лицо общается независимо от своих желаний) - разговор с руководителем.
10. По социальными факторами: личностно ориентированное (установление личностных отношений, прежде товарищеских) и социально ориентированное (установления статусных, ролевых отношений - *врач - пациент*)
11. По результативности совместного взаимодействия и достигнутым эффектом: необходимое (межличностные контакты, без которых совместная деятельность практически невозможна) желательное (межличностные контакты, способствующие успешному решению профессиональных, производственных проблем); нейтральное (межличностные контакты не мешают, но и не способствуют решению проблемы) нежелательное (межличностные контакты, которые мешают достижению цели совместного взаимодействия).
12. По соблюдением норм - нормативное (согласно литературных норм); ненормативное (нарушая нормативные нормы); этикетное и не этикетное.



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

Выделяют следующие **формы общения**:

- В зависимости от форм воплощения языковых средств - внешнее общение (устное, письменное), внутреннее (диалог человека с собой):
- по способу взаимодействия между коммуникантами: монологическое, диалогическое, полилогическое;
- с учетом специфики каналов общения - речь непосредственного общения (лицом к лицу) речи опосредованного общения (записки, печатная продукция, телефон, радио, ТВ, Интернет)
- В зависимости от функции и содержания сообщения - бытовое, научное, официально-деловое, эстетическое
- по способу организации - стихийное (случайная встреча) и организованное (собрания, митинги, конференции и т.д.);
- по сферам общения или отношениями коммуникантов - дружное (разговор друзей, хороших знакомых, влюбленных и т.п.); антагонистическое (общение врагов, людей, которые ссорятся), официальное (ролевое)

Все названные формы общения отличаются языковыми средствами,

ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ

Любой акт общения состоит из нескольких этапов:

1. Тщательная подготовка к общению. Этот этап предусматривает:

- составления плана будущего акта общения;
- сбора материалов по предмету общения и их систематизация;
- мотивировка аргументов в пользу своей позиции и контраргументов другой стороны;
- обоснование своего варианта решения и рассмотрение реакции собеседника

2. Ориентация в ситуации и установления контакта, т.е. начало общения

На этом этапе важно:

- заботиться о создании благоприятной атмосферы общения (смысл поговорить об общих интересах, сказать что-то приятное собеседнику);
- не противопоставлять себя собеседнику;
- демонстрировать уважение и внимание к собеседнику (доброжелательный взгляд и улыбка помогут установить контакт);
- избегать критики, превосходства и негативных оценок

3. Обсуждение вопроса (проблемы). На этом этапе целесообразно придерживаться таких правил

- лаконично и доходчиво излагать свою информацию;
- внимательно выслушивать собеседника и стараться адекватно воспринимать то, о чем он говорит;
- помнить, что общению характерен диалоговый характер;
- аргументировать свою позицию: приводить убедительные доказательства

Аргументация - это важный способ убеждения при помощи мотивированных, обоснованных логических доказательств.

4. Принятие решения. Чтобы принять правильное решение, следует:

- предложить несколько вариантов решения проблемы;
- внимательно выслушать аргументы собеседника относительно возможного решения;
- определить по настроению собеседника момент для окончания встречи и предложить лучший вариант принятия решения;
- не показывать ни малейшего раздражения, даже если цель не была достигнута, держаться уверенно



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

5. Выход из контакта. Инициатива завершения сеанса должна принадлежать лицу женского пола, человеку, старшему по возрасту, выше по социальному положению, в конце надо суммировать результаты встречи, попрощаться и выразить надежду на дальнейшие взаимоотношения и совместную деятельность.

Цель профессионального общения - регулирования деловых отношений в производственно-профессиональной деятельности через решение профессиональных задач.

Успех профессионального общения зависит от:

- говорящего как личности с индивидуальными признаками;
- умения эффективно применять эти знания в зависимости от цели, ситуации общения

Чтобы правильно общаться и достичь цели общения, коммуникант должен обладать коммуникативной профессионально ориентированной компетенцией



ALMA
ALMATY MANAGEMENT
UNIVERSITY

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Речь - не единственный способ общения. Люди обмениваются информацией и при помощи других средств - жестов, мимики, взгляда, позы, движений тела, которые часто сочетаются в различных комбинациях. Все это невербальные (несловесные) средства.

Невербальные средства общения - это система неязыковых знаков, которые служат средствами для обмена информацией между людьми

Один из самых известных специалистов по вопросам общения. А. Пиз утверждает, что при помощи слов передается всего 7% информации, тогда как звуковыми средствами - 38%, а при помощи мимики, жестов и поз - 55%. Без сомнения, вербальные и невербальные средства общения нужно интерпретировать не изолированно, а в единстве, поскольку они усиливают взаимодействие между собеседниками.

Кинетические невербальные средства являются важнейшими в общении. Среди них важная роль отводится мимике

Мимика - это экспрессивные движения мышц лица, выражающие психическое состояние, чувства, настроение человека в определенный момент времени

Мимика представляет шесть основных эмоциональных состояний: гнев, радость, страх, страдание, удивление и презрение. В. А. Лабунская разработала схему мимических кодов эмоциональных состояний.

Часть и элементы лица	Эмоциональные состояния					
	гнев	презрение	страдания	страх	удивление	радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза открыты или сужены	Глаза сужены		Глаза широко открыты		Глаза прищурены или открытые
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Брови подняты вверх		
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамическое			Лицо недвижимое		Лицо динамическое

Жесты - это выразительные движения рук, передают внутреннее состояние человека

По функциональному назначению выделяют следующие их виды:

1. **Ритмические жесты** дублируют интонацию, выделяют определенные части высказывания, подчеркивают логическое ударение, замедление или ускорение темпа речи
2. **Эмоциональные жесты** передают самые разнообразные оттенки чувств: удивление, радость, восторг, ненависть, раздражение, разочарование
3. **Указательные жесты** выполняют функцию выделения какого-то предмета среди однородных. С этой целью пользуются движениями пальцев, кисти, всей руки

Внимание!

Показывать пальцем на людей невежливо

4 **Изобразительными жестами** воспроизводят предметы, животных, других людей (их форму, движения, размеры). Ими пользуются в тех случаях, когда не хватает слов или необходимо усилить впечатление и повлиять на слушающего.

5. **Жесты-символы** информируют о определенных действия, свойства, намерения и т.д.. Такие жесты не имеют ничего общего с действиями, о которых они сигнализируют. Например, возвышенная рука с выпрямленными пальцами - "прошу слова" К жестам-символам относятся условные жесты приветствия, прощания, призыв к речи.

Приведем распространены жесты и их толкование:

- пальцы рук сжаты - знак разочарование и желание собеседника скрыть свое отрицательное отношение;
- прикрытие рта рукой - слушатель понимает, что вы говорите неправду;
- почесывание и потирание уха - собеседник наслушался и хочет высказаться;
- потирание висков, подбородка, прикрытие лицо руками лицо-не настроена разговаривать в данный момент;
- человек отводит глаза - подтверждение того, что она что-то скрывает;
- скрещение рук на груди - человек нервничает, лучше разговор закончить или перейти на другую тему;
- скрещение рук и содержания пальцев в кулаке - человек настроен крайне враждебно;
- оттягивание воротничка - человек гневается или очень взволнован;
- указательный палец направлен отвесно к виску, а большой поддерживает подбородок - негативное или критическое отношение к услышанному;
- руки за головой - уверенность, превосходство над собеседником;
- потирание глаза - человек говорит неправду;
- содержания рук за спиной - уверенность в себе

- **Вопросы для обсуждения**

- 1. Каковы ограничения при проведении международных переговоров в формате аудио-, видеоконференций, т.е. без непосредственного общения участников?
- 2. Почему в условиях острого конфликта третья сторона способствует улучшению общения между участниками переговоров? Какие еще могут быть ситуации на переговорах, в которых общение лучше строить через посредника?
- 3. Как общение влияет на взаимоотношения участников международных переговоров? Проиллюстрируйте свой ответ примерами.
- 4. Какие невербальные средства общения могут быть задействованы на переговорах? Как может быть улучшена способность понимать невербальные средства общения?
- 5. Какие невербальные средства и в каких ситуациях могут способствовать поиску взаимоприемлемого решения на переговорах, а какие — нет?
- 6. Насколько значимы культурные различия в использовании невербальных средств при ведении переговоров?
- 7. В чем может быть опасность использования жестикуляции при ведении переговоров?

- **1. Упражнение «смена ролей».**
- *Методические рекомендации.* Выбирается хорошо известная конфликтная ситуация в отношениях между двумя странами. Академическая группа разбивается на пары. Каждый из студентов в паре берет роль одной из сторон. В течение 15 минут проводятся «мини-переговоры» с изложением и аргументацией позиции каждой из сторон. Затем участники меняются ролями и также 15 минут ведут «мини-переговоры». По окончании проводится общее обсуждение в группе: насколько смена роли позволяет или не позволяет лучше понять позицию другой стороны? обнаруживаются ли стереотипы? что общего и различного было в «переговорах» разных пар студентов? и т.п.
- **2. Видеотренинг.**
- *Методические рекомендации.* Академическая группа разбивается на пары для интервью, которые участники берут друг у друга. Интервью записываются на видеокамеру, а потом разбираются с ассистентами преподавателя (ими могут выступать аспиранты) с точки зрения использования невербальных компонентов общения. Наиболее интересные примеры отбираются для демонстрации всей группе.