

УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРИАТА

2019

ЛЕТ
100

ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Под редакцией

Ж.В. Коробановой, Е.В. Камневой, М.М. Симоновой



Коллектив авторов
Основы деловой и
публичной коммуникации
в профессиональной
деятельности

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=48473948

*Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной
деятельности:
ISBN 978-5-907166-77-6*

Аннотация

Дисциплина «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности» является инвариантной дисциплиной, отражающей специфику вуза, вариативной части дисциплин образовательной программы по всем направлениям подготовки бакалавров».

Учебник содержит теоретические материалы по основным вопросам психологии делового общения, практические задания для формирования умений анализа социально-психологических явлений, упражнения для формирования навыков делового общения, психодиагностические тесты и тесты для самоконтроля.

В формате a4.pdf сохранен издательский макет.

Содержание

Предисловие	5
Глава 1	7
Глава 2	33
Конец ознакомительного фрагмента.	41

Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности

© Коллектив авторов, 2019

© Финансовый университет, 2019

© Издательство «Прометей», 2019

Предисловие

Современные социальные условия требуют развития коммуникативной компетентности будущих специалистов в сфере управления, экономики, политики, юриспруденции. Высокий уровень коммуникативной культуры способствует повышению продуктивности учебной и профессиональной деятельности, межличностных отношений людей. Предлагаемый учебник создан для осуществления помощи студентам в освоении знаний по психологии делового общения, в формировании умений и навыков деловой и публичной коммуникации.

Материалы учебника структурированы в соответствии с учебной программой дисциплины «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности».

Главы учебника представлены в виде:

- теоретического изложения ключевых понятий психологии делового общения, описания основных социально-психологических явлений, характеризующих общение людей, психологических рекомендаций по оптимизации деловых коммуникаций, по управлению своими состояниями, управлению конфликтами и стрессами в деловом общении;
- практических заданий для иллюстрации различных феноменов делового общения, упражнений для формирования навыков делового общения и публичного выступления;

- контрольных вопросов и тестов для проверки прочности усвоения теоретического материала;
- психодиагностических материалов для побуждения студентов к самопознанию и профессиональному росту.

Учебник предназначен для обеспечения самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Основы деловой и публичной коммуникации в профессиональной деятельности».

Глава 1

Понятие и функции общения. Деловое общение

В результате изучения главы студент должен: **знать**: функции и виды общения, социально-психологическую структуру общения; **уметь**: анализировать социально-психологические феномены делового общения – виды, уровни, функции, этапы общения; **владеть**: навыками анализа ситуации делового общения, его признаков, этапов.

«Для того, чтобы научиться общаться, людям надо...
общаться»
А. Добрович

Общение – «сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека»¹ Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, личности. Общение между людьми помогает им обмениваться информацией, воспринимать и понимать

¹ Краткий психологический словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1985. – С. 213.

друг друга, передавать и перенимать опыт. Потребность в общении относится к числу базовых потребностей человека.

Под функциями общения понимаются те роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социальной жизни человека. Функции общения многообразны, существуют различные основания для их классификации (рисунок 1)². Например, Б.Ф. Ломов в общении выделяет три функции: информационно – коммуникативную, регуляционно-коммуникативную, аффективно – коммуникативную³.

² Психология общения: энциклопедический словарь / Учреждение Российской академии образования Психологический институт; под общ. ред. А. А. Бодалева. – М.: Когито-Центр, 2011. – 598 с.

³ Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.: Наука, 1984. – С. 266.

Б.Ф. Ломов	<ul style="list-style-type: none"> • информационно-коммуникативная • регуляционно-коммуникативная • аффективно-коммуникативная
А.Н. Лутошкин	<ul style="list-style-type: none"> • организации совместной деятельности • познания людьми друг друга • формирования и развития межличностных отношений
А.А. Бодалев	<ul style="list-style-type: none"> • гностическая • аффективная • практическая
Г.М. Андреева	<ul style="list-style-type: none"> • коммуникативная • интерактивная • перцептивная
А.В. Мудрик	<ul style="list-style-type: none"> • нормативная • познавательная • эмоциональная • актуализирующая

Рисунок 1. Функции общения

Информационно-коммуникативная функция охватывает процессы формирования, передачи и приема информации. Регуляционно-коммуникативная функция заключается в корректировке поведения и организации совместной дея-

тельности людей. Аффективно-коммуникативная функция характеризует эмоциональную сферу человека. В общении люди проявляют широкий спектр эмоций.

Другими словами, общение в жизни человека выполняет такие основные функции, как:

1) обмен информацией (например, покупатель узнает у продавца цену товара и интересуется возможностью скидок);

2) воздействие на других людей, побудительная функция (например, сотрудники деканата призывают студентов не пропускать занятия);

3) соблюдение социальных условностей (например, мы говорим «Здравствуйте!», когда входим в комнату);

4) выражение своих чувств, обмен эмоциями (например, мы выражаем радость от результативных переговоров, или недовольство опозданием приятеля на встречу);

5) понимание, получение обратной связи (например, пройдя собеседование или ответив на экзамене, мы интересуемся, какое мы произвели впечатление, насколько убедительны и понятны были и т. п.);

6) влияние (например, один из участников беседы меняет свое мнение по обсуждаемому вопросу под влиянием аргументов собеседника).

7) социальная функция, социализирующая, развивающая (в общении формируются и развиваются культурные навыки взаимоотношений людей; формируются наши мнения, мировоззрение, реакции на те или иные события; развивается

личность)

Классификация видов общения зависит от того, какую информацию пытаются донести до слушателя, с какой целью и при помощи чего именно. Виды общения можно классифицировать по следующим основаниям:

1) По степени опосредованности: непосредственное общение (лицом к лицу) и опосредованное (через письмо, телефон, факс, электронную почту). При опосредованном общении теряется много информации, которая обычно передается по невербальным каналам, поэтому этот вид общения используется чаще в деловых ситуациях.

2) По соотношению «цель – средство»: деловое общение, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели, т. е. общение как средство достижения целей, и личностное общение, общение «по душам», где само общение выступает как цель. Деловое общение реализуется в формах: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления.

3) По количеству участников: межличностное (два бизнесмена во время деловых переговоров), лично-групповое (руководитель и трудовой коллектив на собрании, преподаватель и студенты на занятиях), межгрупповое (две спортивные команды во время состязания), одностороннее (молитва, ведение интимно-личностного дневника).

4) По основному содержанию: материальное общение (обмен предметами материальной или духовной культуры), когнитивное общение (обмен информацией), конвенциональное общение (церемонии, ритуалы, деловой этикет), эмоциональное общение (обмен эмоциями и чувствами).

5) По используемым средствам общения: вербальное общение (осуществляется с помощью речи), невербальное общение (с помощью образов, интонации, жестов, мимики, пантомимики, пространства общения).

Уровни общения, по Б.Ф. Ломову⁴: уу макроуровень – общение индивида с другими людьми в соответствии со сложившимися общественными отношениями, традициями, обычаями;

уумезауровень – общение в пределах содержательной темы, одноразовое или многократное во времени; уумикроуровень – акт контакта, несущий элемент содержания и выражающийся в определенных внешних показателях (вопрос – ответ, рукопожатие, мимический и пантомимический акт и др.) (рисунок 2).

⁴ Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.: Наука, 1984. – С. 271—273



Рисунок 2. Уровни общения по Б.Ф. Ломову

Таблица 1 Характеристика уровней общения по А.Б. Добровичу⁵

Уровни общения	Характеристика
Духовный	Партнер воспринимается как носитель духовного начала
Деловой	Партнер вызывает интерес как участник коллективной деятельности, как человек, который может помочь, или тот, кому необходима помощь в интересах общего дела

⁵ Добрович А.Б. Анатомия диалога // Психология влияния: Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2001. – С. 138–182.

Уровни общения	Характеристика
Игровой	Партнеры играют друг друга, отражаются друг в друге подобно хорошим актерам
Конвенциональный	Полноценное человеческое общение
Стандартизованный	Общение основывается на стандартах, это «контакт масок»
Манипулятивный	Партнер – соперник в игре, которую надо непременно выиграть
Примитивный	Собеседник не партнер, а предмет, нужный или мешающий

Г.М. Андреева выделяет в общении три взаимосвязанные стороны: коммуникативную, перцептивную и интерактивную⁶ (рисунок 3).

⁶ Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для студентов высших учебных заведений. – Изд. 5-е, испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 362 с.



Рисунок 3. Структура общения

Коммуникативная сторона общения (коммуникация) состоит в обмене информацией между общающимися. Коммуникативное взаимодействие возможно при наличии у обоих участников единой системы кодирования.

Перцептивная сторона общения заключается в восприятии друг друга партнерами по общению и установлении на

этой основе взаимопонимания. Это восприятие внешности, поступков и особенностей поведения другого человека. Осознание себя происходит через представление о другом человеке. Психологические механизмы социальной перцепции – идентификация, эмпатия, рефлексия.

Интерактивная сторона – это организация взаимодействия между партнерами по общению, т. е. обмен действиями.

Каждая из указанных сторон в реальном общении существует не изолировано от других, в живом акте человеческого общения эти аспекты взаимосвязаны в большей или меньшей степени.

Деловое общение – особый вид общения, направленный на организацию и оптимизацию сотрудничества людей в трудовом процессе. Деловое общение обеспечивает ведение переговоров, деловых совещаний и официальной переписки, публичных выступлений. В конкретной профессиональной области деловое общение имеет специфику и называется профессиональным. При профессиональном общении субъектами общения являются представители однородных профессиональных групп, которые решают единые задачи, используют принятую в данной сфере терминологию. При этом деловое общение – более широкое понятие. В деловом общении для участников важен результат, достижение цели. Деловое общение отличается нормированным характером и деловой целесообразностью. На рисунке 4 представлены при-

знаки делового общения по А.Н. Сухову⁷.

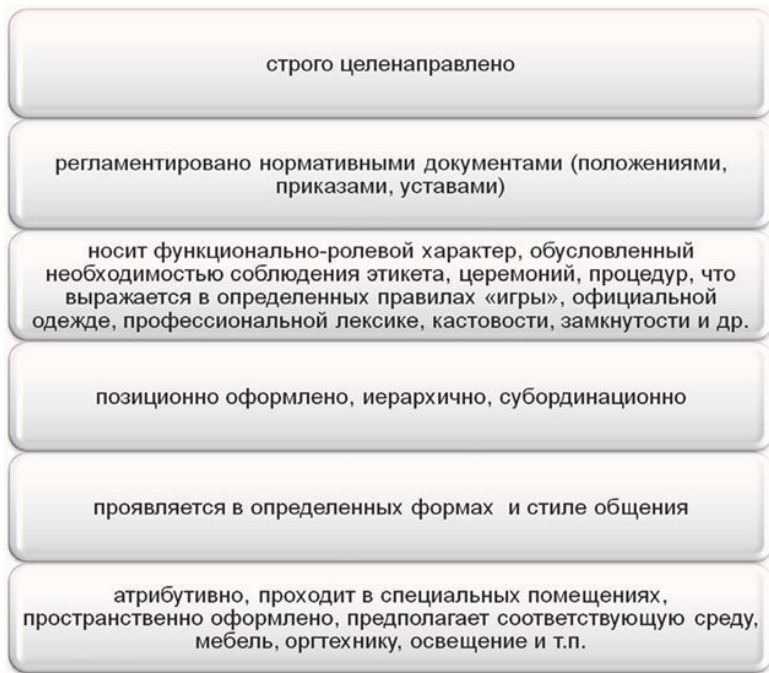


Рисунок 4. Признаки делового общения

Структура делового общения включает в себя потребность в общении, цель общения, форму, в которой будет пе-

⁷ Сухов А.Н. Реальная социальная психология: Учеб. – метод. пособие / Российская акад. образования, Московский психолого-социальный ин-т. – М.: Московский психолого-социальный ин-т, 2004. – 351 с.

редано сообщение, тему или содержание сообщения, средства общения.

Модели взаимоотношений субъектов делового общения можно рассматривать в трех вариантах⁸:

1) Модель «Сотрудничество» – характеризуется дружеским характером взаимоотношений, отношением к обсуждаемой проблеме как к общей, заинтересованностью в проблемах оппонента, предоставлением полной и достоверной информации, поиском взаимовыгодных решений при обсуждении спорных вопросов, использованием честных и открытых способов достижения цели общения.

2) «Равноправное обсуждение» – отличается партнерско-паритетными взаимоотношениями, отношением к общению как к столкновению разных, но взаимосвязанных интересов, предоставление правдивой информации, но не в полном объеме, поиском альтернативных решений с предпочтением приоритета собственных вопросов, возможным использованием манипулятивных технологий для достижения целей.

3) «Борьба» – взаимоотношения враждебные, обсуждаемая проблема рассматривается как возможность добиться одностороннего преимущества, предоставляется неполная или искаженная информация, спорные вопросы обсуж-

⁸ Шарухин А.П. Психология делового общения: Учебник для студентов учреждений высш. проф. образования / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Академия, 2012. – 240 с.

даются в терминах собственной выгоды с безусловным приоритетом собственных интересов, используются «силовые» способы общения.

Существуют различные классификации профессионального общения. В таблице 2 представлены виды профессионального общения и критерии их выделения. Выбор того или иного вида общения участниками профессионального взаимодействия зависит как от содержания профессиональной деятельности в целом, так и от конкретной профессиональной ситуации.

Можно выделить пять основных этапов делового общения (рисунок 5).



Рисунок 5. Этапы делового общения

На этапе установления контакта собеседник побуждается к общению, создаются возможности для дальнейшего делового обсуждения и принятия решений, снимаются барьеры общения.

На этапе ориентации в ситуации участники общения определяют стратегию и тактику делового общения, ориен-

тируются в целях и интересах друг друга, определяют форму и регламент разговора.

На этапе осуждения вопроса важна направленность на партнера, умение слушать, понимать позицию собеседника, умение убеждать.

Таблица 2

Виды профессионального общения⁹

Критерий классификации	Виды профессионального общения
в зависимости от числа субъектов, участвующих в общении	межличностное лично-групповое лично-массовое и т. п.
по преобладающему коммуникативному каналу	речевое неречевое комбинированное
в зависимости от цели	обслуживание предметной деятельности общение ради общения приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения приобщение инициатора общения к ценностям партнера
по включенности в вид профессиональной деятельности	педагогическое общение общение врача и пациента управление и др.

⁹ Психология общения: Энциклопедический словарь / Учреждение Российской академии образования Психологический ин-т; под общ. ред. А.А. Бодалева. – М.: Когито-Центр, 2011. – 598 с.

Критерий классификации	Виды профессионального общения
по взаимному статусу партнеров	соотнесенное (общение людей, имеющих одинаковый статус) соподчиненное (общение людей, имеющих разный статус);
по ориентированности обращений	лично-ориентированное социально-ориентированное
по уровню контакта	непосредственное опосредованное
по механизмам познания и самопознания	идентификация; эмпатия; рефлексия; антиципация
по форме общения	монолог диалог полилог
по форме обращения	предложение, просьба, совет, рассказ, вопрос, приказ и т. п.;
по функциональному назначению	приказ, беседа, совещание, отчет, переговоры;
по механизмам изменений в сознании или поведении участников общения	воздействие (убеждение, внушение, заражение, подражание) влияние
по содержательной связанности с целями профессиональной деятельности	связанное не связанное
по психологической направленности	рациональное (на уровне смысловых оценок, ценностных ориентаций, точек зрения) эмоциональное (на уровне вчувствования в настроение, состояние)
по достигаемому эффекту	необходимое (решаются основные задачи профессионального общения) желательное (способствует более успешному решению основных задач профессионального общения) нейтральное

Этап принятия решения наступает при нахождении решения, удовлетворяющего интересам обеих сторон, либо, в худшем случае, общение может остаться незавершенным. На этапе выхода из контакта важно следовать этическим принципам делового общения, сохраняя доброжелательные отношения.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1. Укажите вид общения по критериям классификации

Критерии	Вид общения
Система отношений в группе	
Средства осуществления коммуникаций	
Направление коммуникаций	
Место осуществления коммуникаций	
Количество сторон, участвующих в коммуникации	
Цели коммуникаций	
Предмет общения	
Время общения	
Отношение к партнеру	
Пространство общения	

Задание 2. Подберите из жизни, литературы, кино ситуации делового взаимодействия людей (типичные, эффективные, конфликтные и т. д. взаимодействия) и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия.

Задание 3. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.) а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты. б) Заметив знако-

мую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой. в) Покупатель интересуется у продавца ценой и качеством товара. г) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике. д) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты. е) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик. ж) Продавец пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.

Задание 4. Оцените свою коммуникабельность, задав себе следующие вопросы¹⁰:

1. Умеете ли вы так поздороваться или о чем-то спросить, чтобы человеку было приятно ответить вам?
2. Способны ли вы вызвать интерес и чувство доверия?
3. Если с вами грубы, находите ли вы ответную реакцию помимо собственной грубости? Есть ли у вас способность спокойно осадить грубияна, сделать его поневоле вежливее?
4. Умеете ли вы вовремя попилить, разрядить накаленные страсти?
5. Умеете ли вы прервать разговор, но так, чтобы собеседник не обиделся на вас?
6. Умеете ли вы отказать в чьей-то просьбе, но не вызвать

¹⁰ Добровиц А.Б. Общение: наука и искусство. – М.: АОЗТ «Яуза»: Секачев, 1996. – 253 с.

при этом враждебности?

7. Умеете ли вы прощаться так, чтобы вас хотели увидеть еще раз?

Задание 5. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов¹¹.

Ситуация	Примерные вопросы
один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же, вам же надо продвигаться дальше	
партнер только что произнес нечто, не очень то согласующееся с его предыдущими утверждениями, вы хотите это уточнить	
вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	

¹¹ Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005.

Ситуация	Примерные вопросы
невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами, вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Задание 7. Попробуйте в течение дня не менее 2–5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т. д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Задание 8. Замените категоричные утверждения на бо-

лее мягкие высказывания¹².

Категоричные утверждения	Некатегоричные утверждения
Вы всегда опаздываете	
Вы всегда противоречите мне	
Ты никогда не доводишь свои планы до конца	
Ты никогда не дослушиваешь меня до конца	
Вы всегда оправдываетесь	
Ты никогда не делаешь ничего вовремя	
Вы всегда на что то жалуетесь	

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ

Контрольные вопросы

1. Что такое общение? Какой подход к определению общения используется в социальной психологии?
2. Каковы основные функции общения?
3. По каким критериям можно классифицировать общение? Назовите виды общения.

¹² Скаженик Е.Н. Деловое общение: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.

4. Что такое деловое общение? Какие виды делового общения выделяют?

5. Какова социально-психологическая структура общения?

Контрольные тесты

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это...

- а) речь
- б) общение
- в) взаимодействие
- г) коммуникация
- д) социальная перцепция

2. Общение, осуществляемое с помощью слов...

- а) невербальное
- б) вербальное
- в) манипулятивное
- г) словесно-логическое
- д) биологическое

3. Распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это ...

- а) императивное общение

- б) диалогическое общение
- в) манипулятивное общение
- г) вербальное общение
- д) гуманистическое общение

4. Установите соответствие между видом общения и его описанием:

1. Деловое общение	А. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями
2. Личностное общение	Б. Сосредоточено вокруг психологических проблем внутреннего характера, интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека

3. Инструментальное общение	В. Общение, которое не является самоцелью, не стимулируется Самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель
4 Биологическое общение	Г. Включено в совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности
5. Мотивационное общение	Д. Общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма

5. Эмотивная функция общения заключается...

а) в установлении контакта

б) в возбуждении у партнера необходимых эмоциональных состояний или изменении своих под влиянием партнера

в) во взаимной ориентации и согласовании действий и целей

г) в обмене информацией, мнениями, решениями д) в стимулировании партнера по общению

6. Общение, связанное с использованием специальных средств и орудий, называется ...

а) опосредованным

б) непосредственным

в) косвенным

г) прямым

д) социальным

7. Три стороны общения, по Г.М. Андреевой ...

- а) коммуникативная, информационная и социальная
- б) коммуникативная, интерактивная и интегративная
- в) коммуникативная, перцептивная и интегративная
- г) вербальная, невербальная и опосредованная
- д) коммуникативная, перцептивная и интерактивная

8. Правильная последовательность этапов процедуры общения...

- 1) Ориентировка в личности собеседника
- 2) Потребность в общении
- 3) Ориентировка в целях общения, в ситуации общения
- 4) Выбор конкретных средств общения
- 5) Корректировка направления, стиля, методов общения
- 6) Планирование содержания своего сообщения
- 7) Восприятие и оценка ответной реакции собеседника

9. Интерактивная сторона общения...

а) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами

б) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями

в) означает процесс восприятия друг друга партнерами по

общению и установления на этой основе взаимопонимания

г) определяется как равноправное субъект-субъектное взаимодействие с целью взаимного познания и самопознания партнеров по общению

д) характеризуется низким уровнем направленности на личные интересы и интересы соперника

10. Форма делового общения, предполагающая наличие несовпадающих или противоположных интересов участвующих сторон и требующая от участников умения достигать разумного соглашения – это...

а) деловая беседа

б) деловое совещание

в) деловая переписка

г) деловые переговоры

д) публичное выступление

Глава 2

Коммуникативная сторона общения

В результате изучения главы студент должен: **знать**: коммуникативный компонент социально-психологической структуры общения, особенности вербальной и невербальной коммуникации; **уметь**: ориентироваться в ситуациях общения и программировать стратегии и тактики вербального и невербального поведения; **владеть**: навыками межличностного общения и взаимодействия, навыками использования вербальных и невербальных средств общения в профессиональной деятельности.

Для того, чтобы общаться, нужно иметь то, чем можно общаться, то есть прежде всего свои собственные переживания, чувства, мысли.

К.С. Станиславский

Коммуникативная сторона общения включает в себя все, что связано с передачей информации во время общения. В узком смысле общение как коммуникация – это обмен представлениями, идеями, мыслями, интересами, чувствами людей друг с другом в ходе совместной деятельности. Но общение не приравнивается к передаче или обмену информацией.

Структура коммуникативной ситуации включает в себя коммуникатора, его сообщение, реципиента, которому оно адресовано, коммуникативное поле, коммуникативные барьеры и обратную связь (рисунок 6). Сообщение, которое передается в процессе коммуникации, меняется, уточняется, развивается, искажается.

Необходимо помнить, что коммуникация в общении всегда значима для ее участников, так как обмен сообщениями происходит не без причины, а ради достижения каких-то целей, удовлетворения каких-то потребностей.

Коммуникативная компетентность – это умения и навыки общения, в том числе, обмена информацией, от которых зависит эффективность общения.



Рисунок 6. Структура коммуникации¹³

Можно выделить следующие основные формы общения:

1. Разговор, который предполагает использование ряда приемов: метод снятия напряжения (установление тесного контакта с собеседником); метод «крючка» (краткое изложение ситуации, связывание ее с содержанием разговора); метод прямого подхода (прямой переход к бизнесу без какого-либо введения).

¹³ Гулевич О.А. Социальная психология: учебник и практикум для академического бакалавриата: Учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям и специальностям / О. А. Гулевич, И. Р. Сариева; Высш. шк. экономики нац. исследовательский ун-т. – М.: Юрайт, 2015. – 451 с.

2. Вопросы собеседников, которые делятся на: закрытые вопросы (ожидая ответа «да» или «нет»); открытые вопросы (требование подробного объяснительного ответа); риторические вопросы (цель состоит в том, чтобы ставить новые вопросы и указывать на нерешенные проблемы); важные вопросы (поддержание разговора в строгом направлении или резкий переход к новым проблемам); вопросы для размышления (цель – создать атмосферу взаимопонимания между собеседниками).

3. Отобразить комментарии собеседника: различные комментарии и реакции на сказанное.

4. Психологические методы воздействия на партнера: комплименты, аргументы, мнения, претензии и т. д.

В процессе общения коммуникационная инициатива может принадлежать либо одному из партнеров, либо обоим. Важной характеристикой коммуникативного процесса является стремление его участников влиять друг на друга, обеспечивать их идеальное представление о другом, то есть персонализировать. Необходимыми условиями для этого являются не только использование одного языка, но и так же понимание ситуации общения.

Передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 10 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) – на 35 %, а за счет невербальных средств – на 55 %.

Существует своего рода разделение функций между вер-

бальными и невербальными средствами взаимодействия: чистая информация передается по вербальному каналу, а невербальная означает связь партнеров по общению.

Вербальные средства представлены речью. Основная нагрузка вербального средства – смысловая. Модель вербального коммуникативного процесса включает пять элементов (по Г. Лассуэллу):

1. КТО? (передает сообщение) – Коммуникатор.
2. ЧТО? (передается) – Сообщение (текст).
3. КАК? (осуществляется передача) – Канал.
4. КОМУ? – Аудитория.
5. С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Эффективность.

Выделяется два вида вербальной коммуникации: письменная (характеризуется определенностью источника; постоянством информации; возможностью адекватного донесения); устная (характеризуется невербальным подкреплением; возможностью отредактировать и уточнить).

С точки зрения отношения к тексту можно выделить два процесса: «говорение» и «слушание». Умение говорить предполагает умение точно формулировать свои мысли, излагать их доступным для собеседника языком, ориентироваться в общении на реакцию собеседника. К видам говорения относят монологическое и диалогическое. Слушание – это умение, которому нужно учиться и которое необходимо тренировать. Каждый человек может научиться слушать более эффективно. К приемам активного слушания отно-

сят: эхотехнику (перефразирование), резюмирование, эмоциональный повтор, уточнение (выяснение), нерефлексивное слушание (внимательное молчание).

Невербальные средства коммуникации включают в себя:

1. Визуальные виды общения – это жесты (кинесика), мимика, позы (пантомимика), кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение), пространственно-временная организация общения (проксемика), контакт глазами.

2. Акустическую систему, включающую в себя следующие аспекты: паралингвистическую систему (тембр голоса, диапазон, тональность) и экстралингвистическую систему (это включение в речь пауз и других средств, таких как покашливание, смех, плач и др.).

3. Тактильную систему (такесику) (прикосновения, пожатие руки, объятия, поцелуи).

4. Ольфакторную систему (приятные и неприятные запахи окружающей среды; искусственные и естественные запахи человека).

Невербальные (неречевые) средства взаимодействия

В процессе взаимодействия люди обмениваются разного типа информацией и не только устной. Умеющий слушать оценивает силу голоса, тон, скорость речи. Голос – отражение жизненной позиции, точки зрения, определенного по-

тенциала партнера.

На основе анализа взаимодействия людей установлено, что по тону распознаются гнев и печаль; нервозность и ревность, хотя этому довольно трудно научиться. Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом. Гнев, страх также выражаются довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звука. Горе, грусть, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с уменьшением интонации к концу каждой фразы. Скорость речи также отражает чувства: они быстро говорят, когда волнуются или беспокоятся о чем-то, или когда они говорят о своих личных трудностях. Он говорит быстро и тот, кто хочет убедить или убедить нас. Медленная речь указывает на депрессию, горе, высокомерие или усталость.

Затруднение при выборе слов означает неуверенность говорящего в себе, или что он собирается удивить нас. В состоянии волнения или когда собеседник пытается обмануть нас, речевые недостатки проявляются больше. Важно также понимать значение междометий, вздохов, нервного кашля, фырканья и т. п. Звуки могут означать больше, чем слова, что верно и для языка жестов.

Жест – позиционно выраженное продолжение мысли. И по позам, и по жестам достаточно точно можно выяснить отношение партнера: наклон в сторону говорящего воспринимается как любезная поза, свидетельствующая о внимании.

Менее уверенно чувствует себя говорящий, когда вынужден говорить с человеком, откинувшись назад или развалившимся в кресле. Чаще принимают такую позу лица с более высоким положением и уверенные в себе. Как правило, такие люди не стоят, а сидят, причем не прямо, а откинувшись назад или склонившись набок.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.