

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЫБОЛОВСТВУ

**«Владивостокский морской рыбопромышленный колледж»
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования**

**«Дальневосточный государственный технический
рыбохозяйственный университет»**

(«ВМРК» ФГБОУ ВО «ДАЛЬРЫБВТУЗ»)

КУРС ЛЕКЦИЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности

38.02.01

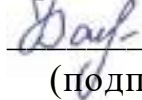
Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Владивосток
2022

ОДОБРЕНЫ

Цикловой комиссией
общегуманитарных и
социально-экономических
дисциплин

Председатель:

 Т.Ю.Багрова
(подпись)

Протокол №1 от 01.09. 2022 г

Автор:

преподаватель «ВМРК» ФГБОУ ВО «Дальрыбвтуз»



Ершова Л.А.

Методические указания по проведению практических работ составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.06 Психология общения, утвержденной зам. начальника колледжа по УВР 01.09.22 г.

Лекция 1

Введение в дисциплину.

Структура, функции и виды общения

Общение для человека – его среда обитания. Без общения невозможно формирование личности человека, его воспитание, развитие интеллекта. Общение помогает организовать совместную работу, наметить и обсудить планы, реализовать их.

Овладение искусством общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься.

На первый взгляд, кажется, что содержание понятия «общение» всем понятно и не требует особых разъяснений. А между тем общение – это очень сложный процесс взаимодействия людей. Как справедливо отмечает А. А. Леонтьев, в современной науке об общении существует огромное количество несовпадающих определений данного понятия. Это объясняется полисистемностью и многогранностью явления. Проблемами общения занимаются представители разных наук – философы, психологи, лингвисты, социологи, культурологи и др. Каждый из них рассматривает общение с позиции своей науки, выделяет специфические аспекты для изучения и соответственно формулирует определение. Понятие «общение» приобрело междисциплинарный характер. Естественно, что и среди ученых той или иной науки тоже существуют разные взгляды на общение.

Отметим, что наряду с термином *общение* широкое распространение получило слово *коммуникация*. Чаще всего они используются как синонимы. Приведем словарную статью из «Лингвистического энциклопедического словаря»:

«Коммуникация (лат. *communicatio, communico* – делаю общим, связываю, общаюсь) – общение, обмен мнениями, сведениями, идеями и т. д. –

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

В последнее время в научной литературе делаются попытки развести смысл терминов *общение* и *коммуникация* (например, теория коммуникации = теория связи = теория передачи информации по каналу связи), однако общепринятого мнения по данному вопросу не существует. В нашем курсе эти слова употребляются как синонимы.

Человеческое общение, по данным исследователей, на две трети состоит из речевого. Именно при помощи речи чаще всего происходит общение между людьми. Речевая деятельность человека является самой сложной и самой распространенной. Без нее невозможна никакая другая деятельность, она предшествует, сопровождает, а иногда формирует, составляет основу любой другой деятельности человека (производственной, коммерческой, финансовой, научной, управленческой и др.).

Особенность речевой деятельности заключается в том, что она всегда включается в более широкую систему деятельности как необходимый и взаимообусловленный компонент. Так, например, образование, обучение, пропаганда знаний немислимы без общения, без речевой деятельности.

Предприниматель, управляющий, дизайнер, референт, врач, строитель, инженер, продавец, выполняя свою основную работу, вынужден что-то обсуждать, советоваться, вести переговоры, задавать вопросы, отвечать. От того, насколько умело осуществляется речевая деятельность, зависит успех любой профессиональной деятельности.

Уметь общаться — значит разбираться в людях и на основе этого знания строить с ними отношения.

Умение общаться включает в себя понимание и владение такими процедурами, как:

- Осознание или формирование потребности в общении.
- Ориентировка в целях и ситуации общения.
- Ориентировка в личности собеседника.

- Планирование содержания сообщения.
- Выбор средств и способов общения.
- Восприятие и оценка реакции собеседника.
- Корректировка направления, стиля и методов общения.

Умения, составляющие процедуру общения, называют «социальным интеллектom», «практически-психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».

Общение = коммуникация + взаимоотношение + взаимодействие.

ОБЩЕНИЕ — процесс обмена между людьми определенными результатами их психической и духовной деятельности: усвоенной информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами, переживаниями и установками. Понятие общения используется и для характеристики специфики взаимодействия и общения между представителями различных этнических общностей.

ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ — его системные свойства, детерминирующие специфику проявления. Общение выполняет шесть функций: прагматическая, формирования и развития, подтверждения, объединения-разъединения людей, организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная.

Прагматическая функция общения отражает его потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности. При этом само общение очень часто выступает самой важной потребностью.

Функция формирования и развития отражает способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях. Общаясь с другими людьми, человек усваивает общечеловеческий опыт, исторически сложившиеся социальные нормы, ценности, знания и способы деятельности, а также формируется как личность. В общем виде общение можно определить как универсальную реальность, в которой

зарождаются, существуют и проявляются в течение всей жизни психические процессы, состояния и поведение человека.

Функция подтверждения обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя.

Функция объединения-разъединения людей, с одной стороны, посредством установления между ними контактов, способствует передаче друг другу необходимых сведений и настраивает их на реализацию общих целей, намерений, задач, соединяя их тем самым в единое целое, а с другой стороны, она может способствовать дифференциации и изоляции личностей в результате общения.

Функция организации и поддержания межличностных отношений служит интересам налаживания и сохранения достаточно устойчивых и продуктивных связей, контактов и взаимоотношений между людьми в интересах их совместной деятельности.

Внутриличностная функция общения реализуется в общении человека с самим собой (через внутреннюю или внешнюю речь, достроенную по типу диалога). Такое общение может рассматриваться как универсальный способ мышления человека.

Лекция 2

Виды общения и их характеристика

В зависимости от содержания, целей и средств общение можно разделить на несколько видов (по В.С. Кукушкину, 2003).

По содержанию оно может быть:

1. Материальное общение (обмен предметами и продуктами деятельности). При материальном общении субъекты, будучи занятыми индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые, в свою очередь, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.
2. Кондиционное общение (обмен психическими или физиологическими состояниями). При кондиционном общении люди оказывают влияние

друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести друг друга в определенное физическое или психическое состояние.

3. Мотивационное общение (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями) имеет своим содержанием передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.
4. Деятельностное общение (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).
5. Когнитивное общение (обмен знаниями).

Иллюстрацией когнитивного и деятельностного общения может служить общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности.

По целям общение делится на следующие виды:

1. Биологическое (необходимое для поддержания, сохранения и развития организма). Биологическое общение связано с удовлетворением основных биологических потребностей.
2. Социальное (преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида).

По средствам общение может быть:

1. Непосредственное (осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу, — руки, голова, туловище, голосовые связки и т. д.)
2. Опосредствованное (связанное с использованием специальных средств и орудий).
3. Прямое (предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения).
4. Косвенное (осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди).

Среди видов общения можно выделить также деловое, личностное, инструментальное, целевое, светское, манипулятивное, примитивное, духовное.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности; Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Кодекс делового общения: принцип кооперативности — «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»; принцип достаточности информации — «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»; принцип качества информации — «не ври»; принцип целесообразности — «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»; «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»; «умей слушать и понять нужную мысль»; «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

Личностное общение, напротив, сосредоточено в основном вокруг психологических проблем внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

Инструментальным можно назвать общение, которое не является самоцелью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Целевое — это общение, которое само по себе служит средством удовлетворения специфической потребности, в данном случае потребности в общении.

Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, то есть люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей по тому или иному вопросу не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Кодекс светского общения: вежливость, такт: «соблюдай интересы другого»; одобрение, согласие: «не порицай другого»; «избегай возражений»; симпатия: «будь доброжелательным, приветливым».

Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника.

Примитивное общение — когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют интерес к нему.

Духовное. Межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов — друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонациям. Такое общение возможно, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, интересы, убеждения, может предвидеть его реакции.

Выделенные выше виды общения служат развитию различных сторон психологии и поведения человека:

Деловое общение формирует и развивает его способности, служит средством приобретения знаний и навыков.

Личностное общение формирует человека как личность, дает ему возможность приобрести определенные черты характера, привычки, определить цели жизни и выбрать средства их реализации. Разнообразное по содержанию, целям и средствам общение также выполняет специфическую функцию в психическом развитии индивида.

Материальное общение позволяет человеку получать необходимые для нормальной жизни предметы материальной и духовной культуры.

Когнитивное общение выступает как фактор интеллектуального развития.

Кондиционное общение создает состояние готовности к научению, способствует индивидуальному интеллектуальному и личностному развитию

человека.

Мотивационное общение служит источником его дополнительной энергии. Приобретая в результате такого общения новые интересы и цели деятельности, человек увеличивает свой психоэнергетический потенциал, развивающий его самого.

Деятельностное общение совершенствует и обогащает собственную деятельность индивида.

Биологическое общение служит самосохранению организма в качестве важнейшего условия поддержания и развития его жизненных функций.

Социальное общение обслуживает общественные потребности человека.

Непосредственное общение необходимо человеку для того, чтобы обучаться и воспитываться в результате широкого использования на практике обретенных с рождения, самых простых и эффективных средств и способов научения: условно рефлекторного, викарного и вербального.

Опосредованное общение помогает усвоению средств общения и совершенствованию их способности к самовоспитанию человека.

Благодаря *невербальному общению* человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью. Невербальное общение способствует развитию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам. Что касается *вербального общения* и его роли в психическом развитии индивида, то ее трудно переоценить. Оно связано с усвоением речи, а она, как известно, лежит в основе всего развития человека, как интеллектуального, так и личностного.

Выполните задание:

Определите, какой тип общения и какой вид барьеров описан в дан ном рассказе.

«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту

предложили в одном доме единственный вариант: спать в кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, как явился его сосед, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похваляться своими торговыми успехами.

— А как ваши дела? — спросил затем фермер.

— Не могу похвастать, — отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, — за эту неделю вздернул только шестерых.

— Как вздернул?! — оторопел тот. — Что же это за дела у вас такие?

— Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток.

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати».

Лекция 3

Компетентностный подход к проблемам общения

Каждому человеку необходимо на протяжении всей жизни, начиная с раннего детства, постоянно учиться общению, непрерывно обогащая свой коммуникативный опыт, совершенствуя свои умения и навыки, развивая коммуникативную компетентность. Понимание законов общения и владение его техниками, мощным потенциалом родного языка, умение убеждать, вести разнообразные беседы и переговоры, позитивно влиять на других людей, управлять конфликтными ситуациями и инцидентами взрослому человеку приносит практическую пользу во всех областях жизни, помогает в карьере, приводит к профессиональному успеху, позволяет каждому стать конкурентоспособной личностью, добиваться поставленных целей.

В то же время, говоря о коммуникативной компетентности, целесообразно уточнить различия между понятиями «общение» и «коммуникация», которые в реальной жизни зачастую идентифицируются.

Коммуникация (от лат. *communicatio* — сообщение) — это специфический обмен осмысленной информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации. Коммуникация в труде специалиста оказывается всего лишь частью процесса общения и, следовательно, понятием более узким. Она осуществляется, как уже было отмечено выше, лишь в процессе взаимодействия (интеракции) и рассчитана на взаимопонимание (перцепцию).

Эффективное осуществление коммуникационного процесса зависит от уровня развития коммуникативной компетентности личности, т. е. комплекса умений вербального и кинетического общения, самопрезентации, стрессоустойчивости, командного взаимодействия, сотрудничества, управления конфликтами, умений и навыков осуществления самоуправления в процессе взаимодействия.

Как известно, сегодня в обучении общению существует, как и во многих других направлениях, компетентностный подход. Однако, у многих практиков в системе образования много неясностей и непонимания, особенно в вопросах конкретных компетентностей и их диагностике у обучаемых «на выходе». Нам представляется, для того чтобы в процессе обучения общению формировать компетентности и затем оценивать уровень их развития у выпускников, необходимо прежде разобраться в том, что же такое компетенция и компетентность. Как в литературе, так и в реальной практике эти понятия часто смешивают.

Компетенция (от лат. *competentia*) - надлежащий, способный; *компетентность* (от лат. *competo*) - добиваюсь, соответствую, подхожу. Слова были заимствованы из английского языка, в котором слово *competence* имеет ряд значений, первое - способность, данные, знания, компетентность; второе - компетенция, правомочность. Специалисты считают, что в русском языке данные понятия закрепились как совершенно разные лингвистические единицы, близкие друг другу по звучанию, но имеющие абсолютно разную

семантику.

Компетентность - это, во-первых, область полномочий управляющего органа, должностных лиц; круг вопросов, по которым они обладают правом принятия решений. Это устанавливается законами, другими нормативными актами, положениями, инструкциями, уставами. Во-вторых, это знания, опыт в той или иной области. Такое толкование прописано и в ведущих словарях.

Так, в словаре Д. Н. Ушакова *компетенция* трактуется, во-первых, как круг вопросов, явлений, в которых данное лицо обладает авторитетностью, познанием, опытом, во-вторых - это круг полномочий, область подлежащих чьему-нибудь ведению вопросов, явлений (право). В словаре иностранных слов практически близкое толкование, а именно: *компетентность* - обладание компетенцией, знаниями, позволяющими судить о чем-либо, а *компетенция* - круг полномочий какого-либо органа или должностного лица; и, наконец, *компетентный* - обладающий компетенцией; *знающий, сведущий* в определенной области. В словаре С. И. Ожегова *компетентность* также определяется как знание, осведомление, авторитет в какой-либо области.

Анализом проблемы компетенций и различием терминов *компетентность* и *компетенция* серьезно занимаются и педагоги, и ученые. Рассмотрим некоторые определения этих понятий, а именно:

- *компетентность* - это владение, обладание человеком соответствующей компетенцией, включающей в себя его личностное отношение к ней и предмету деятельности (А.В.Хуторской). В соответствии с данным определением *компетенция* это комплекс личностных характеристик, необходимый для функционирования в обществе, опыт в той или иной области;
- *компетентность* как основывающийся на знаниях, интеллектуально и личностно обусловленный опыт социально-профессиональной жизнедеятельности человека, *компетенция* рассматривается как не

пришедший в «употребление» резерв «скрытого», «потенциального», совокупность знаний и практически усвоенных навыков, умений (И. А. Зимняя);

- КО
компетентность как специфическая способность эффективного выполнения конкретных действий в предметной области, включая узко-предметные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, понимание ответственности за свои действия, при этом выделяются «высшие компетентности», которые предполагают наличие у человека высокого уровня инициативы, способности организовывать людей для выполнения поставленных целей, готовности оценивать и анализировать социальные последствия своих действий (Дж. Равен, английский психолог), т.е. автор этой интерпретации предлагает рассматривать компетентность как способность, а способность как умение, а также возможность производить какие-нибудь действия, следовательно, два вышеописанных определения являются более емкими, так как предполагают не только приобретенные, целенаправленно сформированные умения, но и возможность их реализации.

Таким образом, на сегодняшний день существует множество определений понятия «компетенция».

Исходя из сказанного, заметим, что в педагогике в качестве базового понятия компетенции наиболее часто используется следующее определение: это личностные качества и способности, а так же профессиональные навыки, необходимые человеку для успешного выполнения своих должностных обязанностей. Например, для учителя очень важны такие компетентности, как:

- У
умение ставить четкие обучающие и воспитательные цели;
- П
планирование и организация учебного процесса;
- Л

- лидерство и навыки коучинга; ор
- ориентация на результат, на освоение знаний, умений и навыков; сб
- сбор и анализ информации, ее методическая обработка; ге
- структурирование и накопление идей; на
- навыки эффективной коммуникации (говорения и слушания); у
- умение работать в группе, грамотно распределять роли, создавать команды, взаимодействовать; вл
- овладение психологическими особенностями учеников и техниками влияния на них; б
- быстрая адаптивность к изменениям, к переменам; л
- личное развитие, постоянное обучение и др.

Подводя итоги анализу литературы по проблеме компетенций и проведенного нами контент-анализа определений терминов, выделим наиболее распространенное содержание ключевых слов:

- компетентность - это знания, навыки, опыт, умения, способность, обладание компетентностью;

- компетенция - комплекс личных характеристик, круг полномочий, поведенческие аспекты, свойства личности, набор поведенческих характеристик (навыки межличностного общения, лидерство, аналитические способности и ориентация на достижение и др.).

Исходя из этого понимания, когда мы говорим о *компетенции*, то имеем в виду, что объект наблюдения — личность, характеристика личности

(эффективное взаимодействие с партнерами), поведение (коммуникабельно, делится информацией с другими), контекст поведения (эффективное общение помогает развивать отношения с ключевыми партнерами).

Когда же речь идет о *компетентности*, то объектом наблюдения становится должность (например, учитель, переводчик), должностные задачи (прием и обработка информации, организация процесса взаимодействия), результат работы (передача адекватного текста и контекста, контроль — обратная связь).

Лекция 3

Коммуникативная компетентность личности

В анализе условий и приемов эффективной коммуникации важную роль играет понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная компетентность складывается из а) способностей человека прогнозировать коммуникативную ситуацию, в которой предстоит общение; ориентироваться в ситуации, в которой он оказался; б) коммуникативного исполнительского мастерства, т.е. умения найти адекватную теме общения коммуникативную структуру и реализовать коммуникативный замысел; в) способности разбираться в самом себе, собственном психологическом потенциале и потенциале партнера.

Для развития и проявления этих способностей помимо представления о структуре коммуникативной ситуации и уровнях общения, требуется понимание и учет базовых сторон общения.

В современной теории межличностной коммуникации принято аналитически выделять перцептивную, коммуникативную и интерактивную стороны общения. Каждый из рассмотренных ранее уровней общения включает эти три стороны.

Перцептивная сторона — процесс восприятия партнерами друг друга, определение контекста встречи. Перцептивные навыки проявляются в умении управлять своим восприятием; «читать» настроение партнеров по вербальным и

невербальным характеристикам; понимать психологические эффекты восприятия и учитывать их для снижения его искажения.

Один из необходимых навыков коммуникативной компетентности, связанный с перцептивной стороной — навык наблюдательности. Наблюдение выступает, с одной стороны, важнейшим инструментом в организации нашей повседневной жизни, в общении с другими, а с другой — методом эмпирического анализа. В обучение наблюдательности входят упражнения по наблюдению за отдельными признаками и аспектами поведения без потери связи с целым, отработка терминологической точности в описании событий и явлений, овладение современными техническими средствами наблюдения и регистрации.

Коммуникативная сторона — эффективное использование средств общения, подразделяемых на вербальные и невербальные. Последние включают мимические, жестовые, паралингвистические, проксемические и др. способы передачи сообщений. При этом компетентность проявляется в наличии богатого репертуара коммуникативных техник, используемых на разных уровнях общения.

Интерактивная сторона — позиции, которые занимают партнеры при организации и осуществлении общения. Среди возможных позиций в общении можно отметить «пристройку» к партнеру «свысока», «на равных», «снизу» либо отстраненную позицию. Ни одна из них не является однозначно хорошей или плохой. Правильнее рассматривать занимаемую позицию с точки зрения ее продуктивности, о чем можно судить только при ее соотнесении с возникшей ситуацией. Так, пристройка снизу, уместная в некоторых случаях (например, необходимо принести извинения), может трансформироваться в неискреннюю угодливость; отстраненная позиция, или невмешательство, может в крайнем своем выражении обернуться отчуждением. Позиция равенства также может вызывать неудовлетворение в случае, когда, например, от руководителя ожидается принятие решения, а он занимает позицию одного из участников обсуждения. Умение использовать всю палитру возможностей, как бы играя на

всех психологических инструментах, — один из возможных показателей психологической зрелости.

Особо нужно выделить в структуре коммуникативной компетентности навыки самонастройки, саморегуляции в общении. Они предполагают умения:

- преодолевать психологические барьеры в общении;
- снимать излишнее напряжение;
- эмоционально настраиваться на ситуацию;
- распределять свои усилия в общении.

Итак, общение представляет собой процесс взаимодействия между партнерами, в ходе которого развиваются, проявляются и формируются определенные отношения между ними, каждого партнера к самому себе и к совместной деятельности. Коммуникативный опыт каждого человека уникален и неповторим. Вместе с тем можно развивать навыки компетентного коммуникатора, повышая тем самым эффективность своего общения, а вместе с ней и удовлетворенность жизнью.

Занятие 4

Самопознание: работа над собой. Психологические игры с применением интерактивных имитационных технологий

Выполните задания:

1) Согласно древней мудрости, подлинное достижение духовной жизни доступно тому, кто одновременно связан дружескими узами [а не только должностными или семейными обязанностями] со многими разными людьми. В этот круг общения должны входить: родственники; ровесники; люди моложе вас: люди значительно моложе вас; совсем маленькие дети; люди старше вас; люди значительно старше вас; старики и пожилые люди.

А теперь попробуйте заполнить предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами. Лучшие, если в каждом ряду таких партнеров будет несколько.

Ровесники: _____

Люди моложе вас: _____

Люди значительно моложе вас: _____

Совсем маленькие дети: _____

Люди старше вас: _____

Люди значительно старше вас: _____

Старики и пожилые люди: _____

Если останутся свободные места, то это «информация к размышлению». Ваш круг общения не полон, ищите новых друзей разных возрастных категорий для полного постижения их духовной жизни!

2) Заведите рабочую тетрадь и опишите коммуникативные эпизоды, в которых вы сегодня в течение дня принимали участие. Затем отнесите каждый эпизод к одной из перечисленных выше функций. Каждый из них может выполнять несколько функций. Вы будете удивлены многообразием коммуникаций, в которых вы приняли участие в столь небольшой промежуток времени!

3) В течение трех дней записывайте ваши роли в различных ситуациях. Например: «Обед с коллегой или близким другом», «Встреча с руководителем по поводу подготовки к празднику», «Публичный отчет о результатах работы».

Опишите роли и образы, которые вы выбрали в зависимости от обстановки. В конце периода проанализируйте свои ощущения: в какой степени различалось ваше поведение при общении и оставалось ли оно тем же самым на протяжении всех ситуаций? Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению? Насколько вы удовлетворены «личностями», которые вы демонстрировали в каждой ситуации? Где вы чувствовали себя наиболее приятно, где наименее и почему?

Самостоятельная работа № 1. Модели и стили общения (составить конспект).

Модели общения

Помимо владения функциями общения каждому человеку для эффективного взаимодействия необходимо оперировать всем многообразием существующих моделей общения. В коммуникации выделяют информационную, убеждающую, экспрессивную, внушающую (суггестивную) и ритуальную модели общения.

Информационная модель общения. Она обычно применяется для передачи и получения информации, ее анализа, интерпретации и комментирования. Передаваемая информация расширяет информационный фонд участников общения, сообщает инновационные сведения, разъясняет обстоятельства сложившейся ситуации, предоставляет конкретные факты и цифры, позволяющие получить новые знания или принять эффективное решение. Во время передачи информации, которая рассчитана не на одного человека, а обращена одновременно к группе людей (например: на уроке, лекции, семинаре), срабатывают общепринятые правила. Большинству участников не приходит в голову изменить ход сценария, публично перебить оратора до конца его сообщения. Поэтому выступающий должен быть уверен как в том содержании информации, которое он собирается озвучивать, так и в той форме, в которой он это собирается делать; необходимо также продумать - захотят ли собравшиеся его слушать и будут ли способны адекватно воспринимать сообщение.

Для достижения информационных целей обычно используют доклад, сообщение, лекцию или урок, конференцию, семинар, консультацию, а также письменные работы: рефераты, курсовые, проектные работы, эссе, позволяющие оценить степень освоения теории вопроса, просмотр видео- и телевизионных обучающих передач, а также вопросы и ответы для обмена информацией.

Однако для того чтобы коммуникация в информационной модели общения была эффективной, необходимы следующие условия: учет познавательных возможностей конкретных собеседников, их индивидуальных установок на получение новой информации и интеллектуальных возможностей для ее переработки, понимания и восприятия.

Убеждающая модель общения. Эта модель позволяет сделать участников общения своими единомышленниками, выйти из той или иной ситуации с наибольшей продуктивностью. Однако убеждение — это сложный коммуникативный процесс, и не каждому удастся пользоваться этой моделью общения с максимальной эффективностью. Известно, что убеждение было формализовано как определенная концепция более двух тысяч лет назад греками, которые сделали риторику (от гр. *rhetorikos* — красивая, напыщенная, но малосодержательная речь) - искусство использовать речь эффективно и убедительно — частью своей системы образования. Аристотель первым ввел понятия «этос», «логос» и «пафос», которые в приблизительном переводе означают «надежность источников», «логические доводы» и «эмоциональный призыв». Все это - необходимые составляющие убеждающей модели общения.

Убеждение - это коммуникативный процесс, в котором коммуникатор пытается вызвать изменение в убеждениях, отношении или поведении другого индивидуума или группы индивидуумов через передачу сообщения в таком контексте, где убеждаемый имеет некоторую степень свободы выбора. В литературе описаны базовые принципы, влияющие на убеждение. Среди них предпочтительны устные, позитивные сообщения, сдержанно эмоциональные обращения, логические выводы, опирающиеся на факты и веские аргументы, удовлетворение альтруистических потребностей человека, ораторское мастерство.

К сильным аргументам специалисты относят те, которые не вызывают критики, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание, например:

- точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, которые вытекают из них;
- законы, уставы, руководящие документы;
- экспериментально проверенные выводы и заключения экспертов;
- цитаты из публичных заявлений, книг, признанных в этой сфере авторитетов;
- показания свидетелей и очевидцев событий;
- статистическая информация, сообщаемая профессионалами статистиками;
- результаты социологических опросов, проведенных специализированными организациями.

Несостоятельные аргументы, как правило, связаны с подтасованными фактами, имеют ссылки на сомнительные источники; связаны с догадками, предположениями и измышлениями; представляют выводы на основе фиктивных документов, используют доводы, рассчитанные на невежество и т.д.

Наиболее трудная задача убеждения - это превратить противоположные мнения по поводу тех или иных действий, решений в совпадающие. Люди делают обобщение на основе личного опыта и того, что говорят им члены их группы. Убеждение происходит гораздо легче, если сообщение совместимо с общей позицией по отношению к тому или иному предмету, ситуации, проблеме. Самая легкая форма убеждения - это коммуникация, усиливающая благоприятные мнения и позиции. Каждому участнику общения необходимо осуществлять непрерывные усилия по поддержанию запаса доброжелательности и таким образом превентивно создавать условия для эффективной совместной деятельности.

В процессе убеждения могут быть использованы разнообразные психологические возможности.

1. Ознакомление партнера с характером проблемы и убеждение его в том, что она разрешима.

2. Обсуждение отношения партнера к проблеме с целью преодоления его тревожности, негативизма и пр. Выяснение условий жизни и работы, анализ

психотравмирующих моментов (для перестройки системы отношений партнера).

3. Мобилизация партнера на решение проблемы, обучение со ответствующим действиям.

Убеждение — это также метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению. Чтобы убедить в чем-либо профессиональных партнеров, коллег, чей интеллект, как правило, высоко развит, участникам общения необходимо использовать специальные коммуникативные техники. Результат убеждения считается успешным тогда, когда собеседник в состоянии самостоятельно обосновать принятое им решение или мнение, оценить положительные и отрицательные его стороны, а также возможности и последствия других вариантов и решений.

В процессе общения следует помнить, что убеждение как коммуникативная техника более убедительно и действенно в следующих ситуациях:

- в рамках одной потребности;
- при малой интенсивности эмоций;
- с интеллектуально развитым партнером.

Экспрессивная модель общения. Цель такой модели общения - сформировать у участников взаимодействия психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания, побудить к необходимому социальному действию, вовлечь в конкретные акции. Для использования такого вида коммуникации необходимо, например, в своем публичном выступлении (лекция, речь) использовать разнообразные не только вербальные и невербальные коммуникативные техники, но и аудио-, видео- и другие иллюстративные средства.

Вместе с тем именно на уроке или учебной лекции, на совещании или на конференции нельзя увлекаться этой моделью. Необходимо постоянно управлять эмоциональным накалом занятия, чтобы споры и высказывание разных точек зрения не переросли в неприязнь и отторжение.

Столкновение мнений, конфронтация участников взаимодействия могут привести к такому виду эмоционального спора, когда собеседников вынуждают принять чью-то субъективную точку зрения в качестве истинной. В таком споре зачастую прибегают к аргументам («ad hominem» — к толпе, к человеку), апеллируя к эмоциям слушателя. Естественно, никаких истин в таком споре родиться не может, просто каждый активно высказывает свою версию, субъективную точку зрения и пытается навязать ее как самую правильную другим собеседникам.

В общении, особенно в деловом, такой спор имеет широкое распространение и зачастую оказывает негативное влияние на деловое взаимодействие. Это происходит не только в беседах или на совещаниях, но и на конференциях, переговорах, собраниях, и прежде всего потому, что можно любую версию очень долго доказывать и в конце концов доказать все что угодно. Про такой спор обычно говорят: «Споры погубили Рим». Действительно, если мнение участников по той или иной проблеме не совпадает, и собрались вместе люди, умеющие вести свою линию и владеющие приемами *эристики* (от гр. *eristikos* — спорящий, искусство побеждать в спорах, даже будучи неправым, по существу), то спор, как правило, перерастает в конфликт мнений.

Суггестивная модель общения. Суггестивная, т. е. внушающая, модель общения, искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия, например на деловых совещаниях, или в воспитательных беседах с людьми, нуждающимися в мотивационной коррекции. Эта модель общения используется также на презентациях, где для демонстрации тех или иных возможностей используется, наряду с рассказом о них и показом преимуществ, реклама, цель которой, помимо информационной, сформировать определенные установки, осуществить внушение.

Внушение, или суггестия (от лат. *suggestio* - внушение), - это такое психологическое воздействие одного человека (или группы) на другого, при котором оказывается определенное влияние на убеждения, установки, решения

последнего Подверженность внушению называется суггестивностью. Находясь под влиянием внушения, человек действует без собственной мотивации, не может контролировать направленное на него воздействие. Психологами установлено, что если человек находится в спокойном состоянии, то при прочих равных условиях гораздо результативнее воздействовать на него убеждением, а в случае возбужденного состояния или повышенной тревожности - кратким внушением.

Поскольку для успешного взаимодействия необходимо владеть всеми моделями общения, постольку нужно знать, что разные люди обладают разной степенью внушаемости, уровнем восприимчивости к внушению, субъективной готовностью испытать внушающее воздействие и подчиниться ему.

К факторам, способствующим внушаемости, относят следующие человеческие характеристики:

- неуверенность в себе;
- тревожность, беспокойство;
- робость, низкая самооценка;
- чувство собственной неполноценности;
- повышенная эмоциональность, впечатлительность;
- слабое владение логическим анализом;
- вера в авторитеты.

На силу внушения оказывают влияние также ситуативные факторы, например:

- некоторые психические состояния (сильное эмоциональное возбуждение, стресс, заболевания, утомление или, наоборот, покой, расслабление);
- низкий уровень компетентности, отсутствие реально существующей информации;
- высокая степень значимости проблемы, вопроса, существа дела;
- неопределенность, неясность ситуации, положения;
- дефицит времени.

Суть внушения состоит в воздействии на чувства человека, а через них на его разум и волю. Поэтому необходимо не просто владеть разными моделями общения, но и очень хорошо понимать: когда, для достижения каких целей, по отношению к кому из собеседников какую модель взаимодействия использовать.

В то же время очевидно, что разнообразные модели во многих ситуациях используются одновременно. Например, при передаче важной информации могут быть использованы все перечисленные модели: информационная, убеждающая, экспрессивная, внушающая.

Выполните задание

Коммуникативная игра «Колобок и лисица»

Цель. Закрепление теоретического материала, отработка навыка противостояния манипуляции; развитие навыков убеждения через аргументацию.

Содержание. Участники занятия делятся на мини-группы по 3 - 5 чел., каждой из которых предлагается от имени героя русской сказки «Колобок» дать отпор манипулятивным действиям и словам Лисицы («Сядь ко мне на носок, спой еще разок»). Колобок, вооруженный знаниями о цивилизованных способах противостояния манипуляциям, должен за 5 - 10 мин написать и зачитать ответ Лисе. В процессе чтения ответа остальные участники записывают, какие приемы были удачно использованы Колобком. Методические рекомендации. При обсуждении упражнения группа делает вывод о том, какие способы противостояния манипуляции чаще всего использовались при выполнении задания, что преобладает в их личных стратегиях, какие приемы и по какой причине используются крайне редко.

(В качестве примера приведем несколько составленных участниками занятия ответов Колобка.)

- Лиса! Если ты намереваешься меня съесть, то так и знай: ты растолстеешь! От моей сладости нарушится кислотно-щелочной баланс твоей

ротовой полости. Нос твой может не выдержать нагрузки (я ведь тяжелый), и тебе придется идти к врачу.

- Лиса! Все хотят меня съесть, но стоит ли? Ты знаешь, чем это обычно заканчивается? Если ты меня удержишь еще на минуту, я опоздаю, не успею вовремя прикатиться домой, вот тогда мой дед придет с ружьем и сошьет своей старухе прекрасную шубу.

Ритуальная модель общения. В профессиональной деятельности к ритуальной модели общения обращаются тогда, когда необходимо: закрепить и поддержать формальные отношения в деловой среде; обеспечить регуляцию социальной психики в больших и малых группах людей; сохранить ритуальные традиции организации, связанные с ее корпоративной культурой и миссией, а так же создать новые праздники и обряды (например, презентация новых образовательных услуг).

Условия организации такой коммуникации предполагают ритуальный (церемониальный) характер акций взаимодействия, художественно оформленную среду, соблюдение конвенций (от лат. *conventio* - договор, соглашение), праздничное или адекватное ситуации настроение, опору на национальные, территориальные и профессиональные традиции и нормы поведения и общения.

Известно, что для интеграции коллектива, для формирования приверженности к организации большое значение имеют возможности слияния формального и неформального общения. Морально психологический климат в коллективе как раз и определяется степенью этого единства. Чем выше эта степень, тем более отвечает требованиям поставленных задач атмосфера трудового коллектива. Если в коллективе развита система неформальных отношений, корпоративные праздники, коллективные традиции, то чувства и мысли людей более естественны, свободны, исчезает скованность в общении, растет доверие и уважение друг к другу, повышаются совместимость и срабатываемость.

В качестве форм такого взаимодействия коммуникаторы обычно используют следующее: рамочную, торжественную, траурные речи; ритуальные акты, церемонии, обряды; праздники, посвящения, чествования. Для педагогической среды весьма типичными, например, являются такие традиционные праздники, как День знаний, праздник выпускников, Татьянин день, День учителя, а также разнообразные профессиональные праздники и презентации.

Рассмотренные модели общения не охватывают все возможности деловой коммуникации, но позволяют определить специфику взаимодействия, особенности собеседника и грамотно использовать жанр, коммуникативные средства и технологии, получить планируемый (прогнозируемый) результат.

Стили общения

Все люди различаются по стилю общения — устойчивым характеристикам общения в различных ситуациях. Стиль общения существенно определяет поведение человека при его взаимодействии с другими людьми. Конкретный выбор того или иного стиля общения определяется целым рядом факторов, среди которых важными являются следующие: цель общения, ситуация, в которой оно осуществляется, статус и личностные особенности собеседника, его мировоззрение и положение в обществе, характеристика самой формы взаимодействия.

Характер содержания взаимодействия, как уже было отмечено, зависит прежде всего от речевых средств общения, которые образуют в коммуникации существенную логико-смысловую линию. Ведущей характеристикой современного стиля общения является краткость и простота построения фразы, речевой конструкции, использование бытовой или профессиональной разговорной лексики, своеобразных речевых клише, шаблонов и штампов.

В профессиональном речевом общении используются, как правило, следующие стили коммуникативного взаимодействия: официально-деловой, научный, публицистический, бытовой (разговорный).

Официально-деловой стиль речи. Официально-деловой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности. Он обслуживает сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализуется как в письменной форме (деловая переписка, нормативные акты, делопроизводство и пр.), так и в устной (отчетный доклад на собрании, выступление на деловом совещании, служебный диалог, беседа, переговоры).

В официально-деловом стиле речи различают три подстиля:

- законодательный;
- дипломатический;
- административно-канцелярский.

Каждый из перечисленных подстилей имеет свою специфику, коммуникативные формы, речевые клише. Так, меморандум, нота, коммюнике используются в дипломатической коммуникации; расписка, справка, докладная записка, доверенность, приказ, распоряжение, заявление, характеристика, выписка из протокола - в административно-канцелярском стиле; закон, статья, параграф, нормативный акт, предписание, повестка, указ, кодекс и пр. - в законодательном стиле.

Деловой стиль требует предельной точности речи, которая достигается прежде всего использованием терминов, как широко распространенных, так и узкоспециальных. Термины чаще всего обозначают:

* наименование документов: постановление, уведомление, запрос, договор, контракт, акт и др.;

* наименование лиц по профессии, состоянию, выполняемой функции, социальному положению: педагог, судья, менеджер по продажам, брокер, президент компании, следователь, психолог, коммерческий директор, маркетолог, бухгалтер и пр.;

* процессуальные моменты, например: осуществить экспертизу, провести допрос, выемку, аттестацию, сделать оценку или выполнить какие-то

профессиональные действия (информировать, подготовить отчет, написать справку и т.п.).

Деловой стиль требует объективности информации. В документах недопустимо выражение субъективного мнения лица, составляющего текст, употребление эмоционально окрашенной лексики, вульгаризмов. Этот стиль характеризуется компактностью изложения, краткостью, экономным использованием языковых средств (КИЯ — коротко и ясно).

Согласно данным психологических исследований, половина взрослых людей не в состоянии улавливать смысл произносимой фразы, если она содержит более 13 слов. Кроме того, если фраза длится без паузы более 6 секунд, нить понимания обрывается. Фраза, насчитывающая свыше 30 слов, на слух вообще не воспринимается.

Официальная сфера общения, повторяющиеся стандартные ситуации, четко ограниченный тематический круг деловой речи определяют ее стандартизованность, которая проявляется только в выборе языковых средств, но и в формах документов. В них обязательны общепринятые формы изложения и определенное расположение структурно-композиционных частей: вводная часть, описательная часть, регулятивная и резюмирующая части.

В деловой речи широко используются речевые клише и шаблоны, например:

- для выражения признания - приносим наши извинения;
- выражения просьбы - мы очень рассчитываем на вашу помощь;
- выражения одобрения и согласия - я полностью согласен с вашим мнением;
- завершения разговора - я полагаю, что сегодня мы обсудили все вопросы.

Деловой стиль является самым распространенным в повседневной практике формального общения. Чем больше работники следуют ему, тем больше в организации порядка, взаимопонимания и организационной культуры.

Научный стиль речи. Язык науки используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности, вскрывающие их закономерности. Научный стиль характерен для научных трактатов, статей, тезисов, докладов, диссертационных исследований, научных трудов, а также для выступлений на конференциях и симпозиумах, на семинарах и лекциях.

Основной формой мышления в науке является понятие, поэтому содержание научного взаимодействия участников такого общения требует максимально точного, логичного, однозначного выражения мыслей.

К основным характеристикам научного стиля речи относятся:

- отвлеченная обобщенность (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.);

- логичность изложения информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций;

- абстрактная лексика (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.);

- вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы» (например: нам представляется; мы считаем; по нашему мнению; как показывает наш опыт; по нашим наблюдениям; мы придерживаемся точки зрения; и т.п.);

- безличные предложения (например: необходимо отметить; следует остановиться на рассмотрении; представляется возможным; можно сделать вывод; как свидетельствует практика; следует сказать; и т.п.);

- сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если, то» и придаточные времени с союзом «в то время как»).

При научном стиле отдельные композиционные части текста обычно выстроены в логической последовательности. Для этого применяются разнообразные приемы, например перечисления:

«во-первых, во-вторых, в-третьих»; или «вначале было это, затем то»; или «если это так, то из этого следует». Для связок внутри текста используются и такие речевые конструкции, как: «однако; между тем; в то время как; тем не менее; поэтому; сообразно с...; следовательно; к тому же; обратимся к...; рассмотрим; необходимо остановиться на...; итак; таким образом; в заключение скажем; все сказанное позволяет сделать вывод; как видим; подводя итоги; следует сказать».

Научный стиль речи более эффективен в профессиональной среде ученых и педагогов, при участии в научно-исследовательских или научно-практических конференциях и симпозиумах, где людей объединяет определенный уровень компетентности и есть потребность обменяться научными достижениями. В то же время использование научного стиля, например, при ведении урока или чтении учебной лекции, как показывает практика, не дает необходимого положительного результата, более того, плохо воспринимается слушателями. Заметим также, что научный стиль допускает возможность чтения письменных материалов (озвучивания), однако восприятие такого текста на слух затруднено. Для повышения эффективности восприятия научного сообщения в последние годы распространенными стали стендовые доклады и иллюстрирование выступления с помощью мультимедиа.

Публицистический стиль речи. Любое выступление на публике можно отнести к публицистическому: устное — речь, доклад, лекция, выступление на собрании или на митинге, интервью на телевидении или радио; или письменное — статья (заметка) в газете, рецензия на профессиональную книгу. Публицистический стиль (от лат. *publicus* — общественный), как правило, обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных. Этот стиль речи широко используется в средствах массовой информации, в пропагандистских и агитационных акциях, на выборах

основными характеристиками публицистического стиля являются:

- информативность сообщения, его документально-фактологическая точность, собирательность, официальность используемых материалов;

- реальные жизненные явления и факты (проверенные, документальные источники); новизна фактов, в их основе реальные ситуации, события, вести с мест, рассказы очевидцев;

- книжно-абстрактные средства (например, такие слова, как: «деятельность, обсуждение, исследование, понимание, доминирует, соотносить, процесс, понятие, система, востребованный, свидетельствует, предполагается, проводится, означает, требует, сказывается» и пр.);

- приемы адресации, т. е. слова выступающего должны быть направлены к какому-то конкретному лицу (или группе). Это, в свою очередь, предполагает обратную связь - вопросы и ответы («Я обращаюсь к вам, студенты!», «Вы, сидящие в этом зале», «Ребята!»);

- доступность информации для аудитории;

- экспрессивность, повышенная эмоциональность, артистизм.

Употребляемые в тексте речи факты, как правило, выступающим оцениваются, комментируются, интерпретируются; широко используются высказывания известных лиц, анекдоты и исторические казусы (от лат. casus - сложный, запутанный случай), а также пословицы, афоризмы, художественные образы, повторение слов, метафоры, сравнения, цитаты, иллюстрации;

- лаконичность речи: для уменьшения текста используется так называемая дистилляция (от лат. distillatio - перегонка, разделение) - тщательное редактирование и сокращение, отбор всего лишнего, предельная стилистическая шлифовка мыслей;

- юмор, остроты, ирония. В публичном выступлении они в принципе допустимы, в то же время безжалостная насмешка, злой сарказм, некорректные высказывания в адрес конкретных лиц не всегда уместны, а порой даже действуют разрушительно (например, такое высказывание Бернарда Шоу в

адрес докладчика, как: «Я бы очень хотел воспринимать вас всерьез, но это было бы тяжким оскорблением для вашего интеллекта»),

В публичном выступлении необходимо соблюдать осторожность при использовании информации, которую можно отнести к клевете и диффамации (от лат. *diffamare* - разглашать, порочить, лишать доброго имени), в виде ненависти, осмеяния, отчуждения, презрения, а также при компрометации дела, профессии того или иного лица, занимаемой им должности (от фр. *compromettre* - вредить кому-либо, подрывать репутацию, доброе имя). Кроме того, не рекомендуется высказываться негативно о возрастных, половых, территориальных, расовых, сексуальных и других принадлежностях или предпочтениях людей, сидящих в аудитории; говорение непосредственно перед аудиторией, озвучивание текста и контакт глаз, при этом обычно используются разнообразные невербальные средства коммуникации: мимика, жесты, позы, интонации голоса, смена ритма речи, паузы, восклицания, улыбка и пр.

Таким образом, все три стиля востребованы и практически используются в профессиональной коммуникации для достижения тех или иных целей.

Разговорно-бытовой стиль речи. В отличие от деловых стилей, разговорная речь обслуживает сферу неформальных отношений, которые бывают не только в быту, в семье, дружественном кругу, но и в профессиональной среде. Разговорная речь, как известно, выполняет функцию межличностного общения, поэтому наиболее часто проявляется в устной форме, в диалоге, в котором говорящие участвуют часто спонтанно. Предварительное обдумывание в таком общении не предусмотрено.

Поскольку разговорная речь способствует самовыражению, проявлению индивидуальных особенностей личности, постольку она эмоционально окрашена. Большую роль здесь играют невербальные средства коммуникации и экспрессивные сигналы тела. Кроме того, в неформальном общении широко используется обиходно-бытовая лексика: просторечия, слова субъективной оценки, экспрессивно-эмоционально окрашенные высказывания, а также сокращения (Питер, читалка, общага), сленг («э-блин», «я тащусь»),

разговорно-бытовая фразеология («гол как сокол», «бе жит как угорелый», «как снег на голову», «упрям как осел», «где тебя черти носили» и т.п.), глагольные междометия (шмяк, скок, шмыг), разнообразные частицы (этот-то, дай-ка, ну, вот, ведь и т.п.). Широко практикуются вопросительные, побудительные и восклицательные предложения. Такой стиль речи, несомненно, может быть использован лишь в определенных ситуациях.

Таким образом, соблюдение стилевых правил и норм позволит каждому человеку соответствовать имиджу делового человека и достигать желаемых результатов на основе кооперации совместных усилий, сближения целей и сотрудничества.

Выполните задание

Запишите в вашей рабочей тетради десять сленговых слов или выражений. Обсудите с кем-нибудь, какой смысл вы вкладываете в эти слова, в отличие от того, который придают им ваши родители, друзья, кто-либо еще (например: «Он крутой!»).

Затем напишите ваше собственное толкование каждого из следующих слов. После этого загляните в словарь и убедитесь, насколько ваше определение соответствует словарному:

Коммуникативный стиль личности. Реализация коммуникативной компетентности личности осуществляется через коммуникативный стиль. Коммуникативный стиль, в отличие от речевого, - это совокупность привычных для человека способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах делового взаимодействия: деловых встречах, беседах и переговорах, в дискуссиях и спорах, при принятии коллективных решений или выработке концептуальных и стратегических направлений развития организации, при преодолении конфликтов.

Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Различают три

коммуникативных стиля: синергический, нонсинергический и антисинергический (В. В. Бойко).

Синергический стиль (от греч. *synergeia* — сотрудничество, содружество). Отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности. Это становится возможным, во-первых, благодаря беспрепятственному информационному обмену между участниками отношений и, во-вторых, в результате синхронизации их энергий, слаженности их совместной деятельности. Выражением синергического стиля являются следующие характеристики партнеров по взаимодействию:

- соблюдение норм субъектных отношений;
- поддержание свободного обмена идеями и оценками; конструктивная и доброжелательная критика;
- стимулирование инициативы партнеров;
- соблюдение норм деловой этики;
- устранение или смягчение своей некоммуникабельности и негативных привычек;
- положительное восприятие, умение открыто радоваться успехам других и общим достижениям;
- способность работать в команде, не противопоставлять себя групповому разуму и воле;
- демонстрация высокого уровня коммуникативной толерантности (от лат. *tolerantia* — терпение, снисходительность к кому- или чему-либо) — степени терпимости к неприятным или неприемлемым психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров.

Нонсинергический стиль (от лат. *non* - не, нет). Характеризуется тем, что личность не может и не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается от проявления инициативы, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе.

Антисинергический стиль (от гр. anti - против). Выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты между партнерами. Своими настроениями вызывает хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон.

Современный человек, профессионал, владеющий коммуникативной компетентностью, должен одинаково хорошо выступать в любом из описанных стилей и, соблюдая правила того или иного стиля, доступно и понятно выражать мысли, проводить свою линию и добиваться наивысшего влияния на собеседников и партнеров.

Лента — Справедливость — Стекло — Любовь — Мир — Кольцо — Свобода — Успех — Честь —

Коммуникативный практикум

Тест оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС)

Ответьте на вопросы тестов и обработайте результаты.

Этот тест поможет вам определить уровень развития ваших коммуникативных и организаторских умений.

Коммуникативность человека проявляется в стремлении к общению, сопереживании другому человеку, интересе к людям. А **организаторские склонности** проявляются в способности самостоятельно принимать решения, особенно в сложных ситуациях, инициативности в деятельности и общении, планировании деятельности.

Инструкция. Внимательно прочитайте вопросы. Если ваш ответ на вопрос положителен, то поставьте знак «+», если отрицательный — то «-».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих друзей к принятию ими вашего решения?

3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших друзей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем общаться с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими друзьями различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнять сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться того, чтобы ваши друзья действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с друзьями из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. обстановке?

22. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей ?
23. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
24. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
25. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с друзьями?
26. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
27. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
28. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?
29. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
30. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
31. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
32. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
33. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
34. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
35. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих друзей?
36. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным человеком, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
37. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
38. Верно ли, что у вас много друзей?
39. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих друзей?

41. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с мало знакомыми людьми?

42. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того чтобы узнать свои коммуникативные способности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы № 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Коэффициент коммуникативности (Кк) определяют по формуле

$$K_k = m/20,$$

где *m* - количество совпавших с «ключом» ответов.

Если Кк соответствует:

0,10 — 0,45 — низкий уровень;

0,46 — 0,55 — уровень ниже среднего;

0,56 — 0,65 — средний уровень;

0,66 — 0,75 — высокий уровень;

0,76 — 1,00 — очень высокий уровень.

Коммуникативные способности — это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

Ниже среднего — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и с трудом переживает обиды.

Средние — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

Высокие — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, старается расширить круг своих знакомых.

Очень высокие — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета *организаторских способностей* воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы № 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40. Коэффициент организаторских способностей (К_о) определяют по формуле

$$K_{o} = m / 20,$$

где Я1 — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если К_о соответствует:

0,20 — 0,55 — низкий уровень;

0,56 — 0,65 — уровень ниже среднего; 0,66 — 0,70 — средний уровень;

0,71 — 0,80 — высокий уровень;

0,81 — 1,00 — очень высокий уровень.

Организаторские способности — это способности человека организовывать себя и других.

Низкие — человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

Ниже среднего — человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

Средние — в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

Высокие — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

Очень высокие — испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Следует помнить, что при наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Литература:

а) основная

1. Панфилова А. П. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования [Электронный ресурс] - М. : Издательский центр «Академия», 2020. - 368 с.
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для СПО / М. Ю. Коноваленко. [Электронный ресурс] - М. : Издательство Юрайт, 2019. - 2-е изд., перераб. и доп.- 476 с. - (Серия : Профессиональное образование)
3. Кузнецова М. А. Психология общения: Учебное пособие для СПО. [Электронный ресурс] - М.: РГУП, 2019. — 167 с.
4. Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И. Психология общения: учебник и практикум для СПО / - М. : Издательство Юрайт, 2018.
5. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Психология общения: учебник / -Изд. 4-е – Ростов н/Д: Феникс, 2019.
6. Захараш Т.Б.. Психология общения: учебное пособие / Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2017.
7. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А.. Психология общения: учебник и практикум для СПО / - М. : Издательство Юрайт, 2017. – 463 с. – Серия: Профессиональное образование.

б) дополнительная

7. Конева, Елена Витальевна. Психология общения : учебное пособие / Е. В. Конева, Е. В. Драпак ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. [Электронный ресурс] - Ярославль : ЯрГУ, 2016. - 204 с.

8. В. Макерова, Э. Л. Боднар, А. А. Любякин, Л. В. Оконечникова, А. М. Вильгельм, Э. Э. Сыманюк ; под общ.ред. Л. В. Оконечниковой Социальная психология : современная теория и практика : [учеб. пособие] [Электронный ресурс]; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2016. – 228 с.