

МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

*Методические рекомендации к практическим занятиям
для студентов экономических специальностей
очной и заочной форм обучения*



Могилев 2022

УДК 159.9: 316.6
ББК 88.53
О 75

Рекомендовано к изданию
учебно-методическим отделом
Белорусско-Российского университета

Одобрено кафедрой «Гуманитарные дисциплины» «25» апреля 2022 г.,
протокол № 10

Составитель канд. пед. наук О. П. Мариненко
Рецензент д-р пед. наук, доц. Е. И. Снопкова

В методических рекомендациях рассматриваются особенности коммуникативной, перцептивной и интерактивной сторон общения, специфика деловой и публичной коммуникации.

Учебно-методическое издание

ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ И ПУБЛИЧНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Ответственный за выпуск	Н. Н. Рытова
Корректор	И. В. Голубцова
Компьютерная верстка	М. М. Дударева

Подписано в печать . Формат 60x84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.
Печать трафаретная. Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. . Тираж 26 экз. Заказ №

Издатель и полиграфическое исполнение:
Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Белорусско-Российский университет».

Свидетельство о государственной регистрации издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий
№ 1/ 156 от 07.03.2019.

Пр-т Мира, 43, 212022, г. Могилев.

© Белорусско-Российский
университет, 2022

Содержание

1	Общение как социально-психологическая проблема.....	4
1.1	Основные характеристики и виды общения.....	4
1.2	Вербальное общение.....	5
1.3	Невербальное общение.....	6
1.4	Задания для практической работы.....	8
2	Перцептивная сторона общения.....	10
2.1	Сущность межличностного восприятия.....	10
2.2	Эффекты восприятия.....	10
2.3	Задания для практической работы.....	11
3	Интерактивная сторона общения.....	12
3.1	Общение как взаимодействие.....	12
3.2	Задания для практической работы.....	13
4	Эффективная коммуникация.....	14
4.1	Понятие эффективной и неэффективной коммуникации	15
4.2	Задания для практической работы.....	15
5	Личность в общении.....	16
5.1	Понятие личности и ее структура.....	16
5.2	Задания для практической работы.....	16
6	Деловая коммуникация.....	18
6.1	Особенности делового общения.....	18
6.2	Этика делового общения.....	18
6.3	Задания для практической работы.....	20
7	Формы деловой коммуникации.....	21
7.1	Классификация форм деловой коммуникации.....	21
7.2	Задания для практической работы.....	22
8	Публичная коммуникация.....	23
8.1	Особенности публичных выступлений.....	23
8.2	Понятие культуры речи.....	25
8.3	Задания для практической работы.....	26
9	Конфликты в межличностной коммуникации.....	27
9.1	Общее представление о конфликте, его функции.....	27
9.2	Задания для практической работы.....	28
	Список литературы.....	28

1 Общение как социально-психологическая проблема

1.1 Основные характеристики и виды общения

В научной литературе встречается ряд различных определений общения. В наиболее общем виде это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга. Общение изучается таким направлением психологии, как социальная психология, которая концентрируется на рассмотрении способов взаимодействия индивидов, организации и развитии малых групп, конфликтах и непосредственно общении.

Значение общения.

1 Потребность в общении, как считают психологи, относится к числу основных (базовых) потребностей человека.

2 Социальный смысл общения состоит в том, что оно выступает средством передачи форм культуры и общественного опыта человечества.

3 Только в процессе общения ребенка со взрослыми, более опытными людьми, у него возникают и развиваются человеческие сознание и речь. Без общения с людьми у ребенка не формируются человеческая психика, сознание, не осваиваются основные стратегии взаимодействия и взаимовлияния.

Общение выполняет следующие *функции*.

1 Информационная – прием-передача сведений.

2 Синдикативная – связана с оцениванием других людей и установлением определенных эмоциональных отношений – либо положительных, либо отрицательных.

3 Инструментальная – организация взаимодействия людей в процессе совместной деятельности.

4 Развивающая – развитие культуры речи, интеллекта, способов взаимодействия, самовыражения предполагает раскрытие индивидом в процессе общения своих идей, мнений, ценностей, точек зрения и т. д.

5 Психологическая – обеспечение психологического комфорта.

Общение имеет свою структуру, в которой условно выделяют три взаимосвязанные стороны.

1 Коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

2 Перцептивная сторона означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

3 Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т. е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

Существует ряд классификаций видов общения.

1 По средствам, используемым для передачи информации:

- непосредственное общение – осуществляется с помощью органов, данных человеку природой (голова, руки, голосовые связки и т. д.);
- опосредованное общение – связано с использованием специальных средств и орудий (компьютер, телевидение, письмо, телефон и т. д.).

2 По содержанию:

- материальное (обмен предметами и продуктами деятельности);
- когнитивное (обмен знаниями);
- кондиционное (обмен состояниями);
- мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями);
- деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками).

3 По количеству общающихся:

- межличностное – непосредственный контакт людей в группах или парах, подразумевает знание индивидуальных особенностей партнера и наличие совместного опыта деятельности, сопереживания, понимания;
- массовое – множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ.

1.2 Вербальное общение

Передача любой информации возможна посредством различных знаковых систем. Обычно различают вербальную коммуникацию (в качестве знаковой системы используется речь) и невербальную (при помощи различных неречевых средств).

В вербальном общении обычно применяются два варианта речи: письменная и устная. Основное преимущество устной речи по сравнению с письменной заключается в экономности, т. е. для передачи одной и той же мысли в устной речи требуется меньше слов. Экономия достигается благодаря пропуску частей предложений и использованию неречевых средств. Недостатки устного выражения мысли – речевые ошибки, многозначность.

Выделяют следующие *этапы вербальной коммуникации*:

- потребность в общении (сообщить, узнать информацию, повлиять на собеседника и пр.);
- ориентирование в целях, ситуации общения и личности собеседника;
- планирование содержания сообщения (иногда бессознательно), выбор манеры общения и конкретных средств;
- осуществление акта общения;
- восприятие и оценка ответной реакции.

В *структуру речевого общения* входит следующее.

1 Значение и смысл слов, фраз. При этом важную роль играет правильность произношения звуков, точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, выразительность и смысл интонации.

2 Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3 Экстралингвистическая система – система средств общения, не связанных с речью, но дополняющих ее (включение в речь пауз, покашливания, плача, смеха, вздохов, скрежета зубов, «шмыганья» носом). Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию.

Общение предполагает производство речи (говорение либо письмо) и воспроизводство речи (слушание либо чтение) и реализуется в четырех видах речевой деятельности.

Производство речи включает:

- говорение, т. е. отправление речевых сигналов;
- письмо, т. е. шифровку речевых сигналов с помощью символов.

Воспроизводство речи включает:

- слушание (аудирование), т. е. восприятие и понимание речевых сигналов;
- чтение, т. е. расшифровку графических знаков.

1.3 Невербальное общение

Невербальное общение – это коммуникация между индивидами без использования слов, т. е. без речевых и языковых средств. Невербальная коммуникация выполняет следующие функции:

- создание и поддержание психологического контакта;
- регуляция процесса общения;
- дополнение речи, придание новых смысловых оттенков словесному тексту, правильное толкование слов;
- замещение речи;
- репрезентация эмоциональных состояний и оценок партнеров по коммуникативному процессу.

Невербальные средства общения разделяются на следующие виды.

1 *Тактильные средства.* Включают в себя различного рода физические воздействия на партнера по общению, например, рукопожатие, хлопание по плечу, объятия, поцелуи и другие прикосновения.

2 *Ольфакторные средства.* Включают в себя такие средства невербального общения, как приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.

3 *Визуальные средства.* Среди них выделяются:

– мимика – движение мышц лица, мимические выражения, которые несут более 70 % информации, т. е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова;

– жесты – жестовые движения отдельных частей тела. При общении часто возникают следующие *виды жестов*: жесты уверенности (соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле); жесты нервозности и неуверенности (переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами) и др.;

– пантомимика – моторика всего тела: позы, осанка, поклоны, походка;

– проксемика. Исследует расположение людей в пространстве при общении. В человеческом контакте выделяют следующие зоны. *Интимная зона* (15...45 см): в нее допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Исследования показывают, что преждевременное нарушение интимной зоны влечет за собой определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и пр. *Личная*, или персональная, зона (45...120 см) используется в процессе обыденной беседы с друзьями и коллегами, предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор. *Социальная зона* (120...400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, в процессе деловых отношений. *Публичная зона* (свыше 400 см): подразумевает общение с большой группой людей (в лекционной аудитории, на митинге и пр.);

– визуальный контакт, или «контакт глаз». Как и все невербальные средства, «контакт глаз» имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, т. е. сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить ее, поощряет партнера к продолжению диалога;

– вспомогательные средства, которые помогают воспринимать различные особенности партнера, важные для процесса общения. К вспомогательным средствам общения относят внешний вид собеседника, окружающие его вещи и пр.

1.4 Задания для практической работы

1 Подготовьте выступление на интересующую Вас тему и выступите перед товарищами. Проанализируйте свое выступление.

Схема аналитического анализа выступления.

1 Как аудитория встретила оратора (выступающего) (доброжелательно, равнодушно, безразлично, недоверчиво, неприязненно, с открытой враждебностью)?

2 Как началась речь? Робел ли оратор (выступающий) или держался уверенно?

3 Вызвало ли начало выступления интерес, удивление, настороженность, безразличие?

4 Шел ли доклад (выступление) по плану, укладывался ли выступающий во времени? Приходилось ли сокращать выступление, менять последовательность? Если да, то почему?

5 Как можно охарактеризовать настроение аудитории на всем протяжении выступления: были ли признаки заинтересованности, какие именно и усиливались ли они по ходу слушания?

6 Когда появились признаки усталости у слушателей или потери интереса? Каковы были признаки непонимания или, наоборот, интереса и увлечения?

7 Если аудитория реагировала отрицательно, как в целом, так и частично, то чем это могло быть вызвано?

8 Были ли у выступающего ошибки, повторы, неудачные обороты речи?

9 Как сам выступающий оценивает выбор темы, ее раскрытие, свою позицию, построение (композицию) выступления, его начало, конец, логику, выводы?

10 Чем объяснить удовлетворенность (неудовлетворенность) слушателей?

11 Как сам автор оценивает работу механизмов речи, дыхание, интонации; не было ли излишнего напряжения, вялости, упрощения; свободно ли он держался, не злоупотреблял ли жестами и мимикой?

12 Желает ли выступающий послушать, что говорят о нем слушатели – люди прямые, честные, правдивые?

2 Подберите текст и подготовьте анализ произведения по приведенной схеме.

Схема риторического анализа произведения.

1 *Общая характеристика текста* (устный или письменный вид) – художественная проза, поэтическое произведение, деловой документ, политическая речь, судебная речь и т. д.

2 *Жанр и предметное воплощение*: письмо, речь на митинге, лекция, телеграмма, спектакль, монолог в спектакле и т. д.

3 *Характеристика содержания*: жизнеописание, текст закона, разговор друзей, рассказ о событиях, описание природы, кто говорит, кому и с какой целью, при каких обстоятельствах и т. д.

4 Что известно об авторе, уровень его интеллекта, духовного склада.

5 Что предполагает адресант? На какой уровень восприятия и понимания ориентировано высказывание?

6 В каком стилистическом ключе построен текст (стиль, его разновидность)? Какими средствами выражена стилистическая принадлежность?

7 Композиция, построение речевого произведения, его сюжетные линии и пр.

8 Характеристика риторических средств: тропы и фигуры, фразеология, афоризмы, монологи и диалоги, архаизмы, диалектизмы и пр.

9 Соблюдение нормы культуры речи, требований литературного языка.

10 Особенности авторского стиля речи.

2 Перцептивная сторона общения

2.1 Сущность межличностного восприятия

В процессе взаимодействия огромную роль играют восприятие и взаимопонимание людьми друг друга. От того, насколько они эффективны, зависят результаты и содержание совместной деятельности.

Межличностное восприятие (синоним – социальная перцепция) представляет собой сложный процесс, включающий:

- восприятие внешних признаков других людей;
- соотнесение полученных результатов наблюдения с их действительными личностными характеристиками;
- интерпретацию и прогнозирование на этой основе возможных их поступков и поведения.

Обычно выделяют четыре основные функции межличностного восприятия:

- 1) познание себя, являющееся начальной базой для оценки других людей;
- 2) познание партнеров по взаимодействию, которое дает возможность сориентироваться в социальном окружении;
- 3) установление эмоциональных отношений, которое обеспечивает выбор наиболее надежных или предпочтительных партнеров;
- 4) организация успешной совместной деятельности.

Особенности восприятия.

1 Целостность – мы синтезируем различные ощущения (зрительные, слуховые, реже – обонятельные и осязательные) и формируем общее представление о человеке.

2 Субъективность – взаимопознание направлено в первую очередь на понимание тех качеств партнера, которые наиболее значимы в данный момент для участников взаимодействия. Поэтому в образе-представлении о партнере выделяются обязательно доминирующие качества его личности.

3 Групповая обусловленность – зависит от непосредственного окружения человека в тех общностях, с которыми он связан жизнью. Прежде всего это семья и этнос, которые пользуются культурно-исторической спецификой деятельности и поведения людей.

4 Апперцепция – зависимость от предыдущего опыта (с возрастом способность к правильной оценке людей возрастает) и пр.

На восприятие влияют различные факторы.

Первая группа: внешние факторы – связаны с особенностями оцениваемого:

- внешность: фигура, осанка, привлекательность, одежда и пр.;
- общение (вербальное и невербальное);
- манера поведения: уверенность, доминантность и пр.

Вторая группа: внутренние факторы – связаны с особенностями оценивающего: пол, возраст, культура, род занятий и пр.

Существуют *типичные формы восприятия* и понимания человека человеком.

1 Аналитический тип. В данном случае каждый информативный элемент внешности человека, например его руки, глаза, форма губ, подбородка, цвет и форма волос и т. п., связывается с наличием определенной личностной черты. О психологических особенностях человека судят на основе предварительного разложения его внешности на элементы (анализа внешнего облика), а далее по ним судят об отдельных присущих ему качествах личности. Данный тип восприятия свойствен художникам и врачам, которым по роду своей профессии нередко приходится заниматься изучением внешнего облика.

2 Синтетический – проявляется склонность к обобщенному отражению явлений. Человек с таким типом восприятия кратко и обобщенно характеризует знакомых (например, дисциплинированный, добросовестный), не проявляя склонности к анализу причины поступков.

3 Аналитико-синтетический – проявляется желание изучить особенности собеседника и сделать обоснованный вывод.

4 Эмоциональный. Здесь человеку приписываются те или иные качества личности на основе эмоционального отношения к нему. Восприятие людей путано и неорганизовано, отражение явлений они подменяют переживанием воспринятого. Такой тип межличностного восприятия нередко встречается у детей, особенно у подростков, а также у лиц женского пола.

2.2 Эффекты восприятия

С особенностями межличностного восприятия связан ряд *психологических эффектов*. Наиболее распространенные среди них эффекты стереотипизации, новизны, первичности, ореола.

Феномен, часто встречающийся в восприятии, – стереотипизация. Стереотип – устойчивый образ какого-то явления или человека, складывающийся в условиях недостатка информации. Несмотря на то, что стереотипы не всегда точны, они позволяют сократить время на процесс узнавания человека.

Наиболее известны этнические стереотипы – образы типичных представителей определенных наций, которые наделяются фиксированными чертами внешности и особенностями характера (например, стереотипные представления о чопорности и худобе англичан, легкомысленности французов, эксцентричности итальянцев, холодности немцев). Вторая разновидность – стереотипы по внешности (например, человек в очках обычно воспринимается как интеллектурал). Распространенными также являются профессиональные стереотипы (точность математика, сердечность медсестры, целеустремленность спортсмена). Кроме того, стереотипы касаются определенного пола. Примеры гендерных стереотипов: женщина – плохой водитель; мужчина – лучший руководитель, в сравнении с представительницей прекрасного пола и т. п.

Один из наиболее известных стереотипов восприятия – эффект *ореола*. Суть его состоит в том, что первое впечатление о человеке, первая по порядку личностная информация, полученная о нем воспринимающим лицом, способна оказать более сильное и достаточно устойчивое влияние на формирование его образа. Если, например, первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось положительным, то на его основе в дальнейшем формируется положительный образ данного человека, который становится своеобразным фильтром (ореолом), пропускающим в сознание воспринимающего только ту информацию о воспринимаемом, которая согласуется с первым впечатлением.

Близким к эффекту ореола является *эффект проекции*, когда приятному для нас собеседнику мы приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки. Существует два вида проекции: атрибутивная – когда в других мы находим свои черты и свойства – и защитная – когда свойства, неприятные для индивида, приписываются им другим людям (неграмотный замечает ошибки других).

С эффектом первичности логически связан противоположный ему *эффект новизны*. Он касается не первого, а последнего из полученных впечатлений о человеке. Информация, которая в памяти отложилась последней по порядку, также способна сильно влиять на последующие восприятие и оценку данного человека, чем предыдущая. Объяснение этого эффекта следующее: над последними по порядку сведениями о другом человеке индивид может поразмышлять, спокойно обдумать и взвесить их.

2.3 Задания для практической работы

1 Расставьте ударения. Если возможны акцентологические варианты, укажите, пожалуйста.

Языковой барьер – языковая колбаса; чудной (странный) человек – чудный (очаровательный) голос; характерный признак – характерная (упрямая) девушка; безудержный, бредовый, веснушчатый, дремота, зевота, ходатайствовать, щепоть, юродивый, закупорить, медикамент, приговор, донельзя, средство, обеспечение, облегчить, танцовщица, тотчас, уведомить, феномен, баловать, намерение, осведомить, заговор.

2 Выберите правильный вариант. Обоснуйте, пожалуйста, свой выбор.

1 (Растворимый, растворимое) кофе. 2 (Пахучая, пахучий) георгин(а). 3 (Новая, новый) шампунь. 4 (Черный, черная) бакенбард(а). 5 (Концертная, концертный) рояль. 6 (Белая, белый) вуаль. 7 Лакированный туфель – лакированная туфля. 8 Шелковый жилет – шелковая жилетка. 9 Проселочный развилок – проселочная развилка. 10 (Оспоривать, оспаривать) в суде. 11 (Успокоивать, успокаивать) дочь. 12 (Присвоить, присваивать) чужие заслуги. 13 (Подмораживает, подмороживает) к вечеру.

3 Устраните, пожалуйста, ошибки, связанные с употреблением глаголов. Исправьте и другие речевые ошибки.

1 Внук часто одевается бабушкой. 2 Деталь бросается в воду, а затем вымывается. 3 Сынок, дома приведишь в порядок и пообедай. 4 Родители часто попадают в ситуации, когда дети совершают непонятные поступки. 5 Язык всегда отвечает потребностям пользующего коллектива. 6 Внимание, дверь открывается и закрывается автоматически.

3 Интерактивная сторона общения

3.1 Общение как взаимодействие

Интерактивная сторона общения состоит в организации взаимодействия общающихся индивидов, т. е. представляет собой обмен не только знаниями, идеями, но и действиями. Межличностное взаимодействие – это процесс воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

Существует несколько видов социальных мотивов взаимодействия (т. е. мотивов, по которым человек вступает во взаимодействие с другими людьми):

- 1) максимизации общего выигрыша (мотив кооперации);
- 2) максимизации собственного выигрыша (индивидуализм);
- 3) максимизации относительного выигрыша (конкуренция);
- 4) максимизации выигрыша другого (альтруизм);
- 5) минимизации выигрыша другого (агрессия);
- 6) минимизации различий в выигрышах (равенство).

Стратегии взаимодействия разделяют по двум показателям: внимание человека к интересам других людей и внимание к своим собственным интересам. Для любого индивида характерно стремление защитить свои интересы. Однако, существуя среди других, человек обязан учитывать, в той или иной степени, интересы окружающих. По соотношению направленности на себя и направленности на партнера можно судить о развитии стратегии взаимодействия человека.

Выделяют пять основных стратегий взаимодействия: соперничество, компромисс, сотрудничество, приспособление и избегание (Р. Блейк, Д. Моутон, К. Томас). В современной социальной психологии и психодиагностике данные стратегии связывают обычно с поведением человека в конфликтной ситуации. Однако они могут быть рассмотрены и применительно к обычным социальным ситуациям в связи с особенностью критериев, положенных в основу их определения.

1 *Сотрудничество* – партнеры по взаимодействию помогают, содействуют друг другу, активно способствуют достижению общих целей. Таким образом команда спортсменов стремится добиться победы. В основе лежат мотивы кооперации и равенства.

2 *Противоборство* (конкуренция) – партнеры противодействуют, мешают друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей каждого. Примеров этому достаточно в мире спорта. Например, шахматисты прилагают максимум усилий, чтобы помешать выиграть сопернику. Соперничество заключается в стремлении человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому. Конкуренция и соревнование представляют собой виды соперничества. В основе лежат мотивы агрессии, индивидуализма и конкуренции.

3 В большинстве социальных ситуаций взаимодействия используется стратегия *компромисса*, для которого характерно стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учётом интересов противоположной стороны. Так как субъекты уступают друг другу, они не могут реализовать свои интересы полностью, поэтому компромисс; предполагает выделение основных и второстепенных потребностей. В основе лежит мотив равенства.

4 *Приспособление* (уступка) означает жертвование собственными интересами ради интересов другого человека., основана на мотиве альтруизма.

5 Для *избегания* характерно как отсутствие стремления к удовлетворению интересов другого человека, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Основана на мотиве индивидуализма. Уклонение от взаимодействия наблюдается тогда, когда партнеры сознательно стараются избегать его. Поссорившись с кем-либо, мы будем стараться меньше встречаться с ним.

3.2 Задания для практической работы

1 Исправьте ошибки в предложениях. Объясните, пожалуйста, свои действия.

- 1 Узкая дорога была покрыта проваливающимся снегом под ногами.
- 2 Мой спутник указал мне на высокую поднимающуюся гору прямо против нас.
- 3 Туристы делились полученными впечатлениями о Кавказе за время похода.
- 4 Прошу вас ответить на волнующий вопрос не только меня, но и многих других.
- 5 Поэт обратился к самому сокровенному, созданным самим народом.
- 6 Недорослями называют молодых людей, недостаточно воспитанными своими родителями.
- 7 Мы любовались картиной бушующего моря у наших ног.
- 8 По узкой тропинке мы поднялись на площадку, извиающую между скал.

2 К приведенным словам подберите, пожалуйста, синонимы с оттенками значения.

Пустословие, сверкает, говорливый, отечество, рабство, ложь, вестибюль, сравнение, образец, клиника, вокализм, мелодия, образ, звук, изменник, коммуникатор, ученость, история, роман, талант, интеллигент.

3 Исправьте, пожалуйста, предложения, аргументируя свои действия.

1 В соревнованиях по легкой атлетике наши спортсменки, встречаясь с американками, одержали блестящую победу. 2 Все изложение материала в книге сделано предельно кратко, учитывая бюджет времени ученика. 3 Прочитав сочинение, мне думается, что тема раскрыта. 4 Подъезжая к реке, мы остановили лошадей. 5 Быстро одевшись и умывшись, он полетел на всех парусах в университет, но, зацепившись за что-то и споткнувшись, упал. 6 Приехав на Кавказ, нас встретила прекрасная погода.

4 Эффективная коммуникация

4.1 Понятие эффективной и неэффективной коммуникации

Эффективная коммуникация – общение, обеспечивающее достижение целей с оптимальным расходом ресурсов. Характеристики: понимание ситуации и предмета общения, взаимопонимание партнеров, удовлетворение потребности в выражении своих чувств, удовлетворенность партнеров результатами общения.

Критерии эффективной речи.

- 1 Богатство и разнообразие словаря.
- 2 Чистота – отсутствие лишних слов и слов-паразитов.
- 3 Ясность и доходчивость – ее понятность и недвусмысленность.
- 4 Точность – уместность использования слов.
- 5 Правильность – соблюдение норм (фонетических, лексических и пр.)
- 6 Доступность – учет культурно-образовательного уровня собеседника, жизненного и производственного опыта.
- 7 Выразительность – использование различных художественных средств, украшающих речь: сравнений, фразеологизмов, эпитетов и пр.

Все стили общения можно разделить на три основные группы:

- 1) эффективные стили – вызывающие положительные эмоции у собеседника, уместные в большинстве ситуаций общения. К ним относят:
 - открытый – тенденция выражать свое мнение, чувства, эмоции;
 - внимательный – высказывание интереса к тому, что говорят другие;
 - дружеский – подчеркивание равенства, поощрение собеседника к диалогу;
- 2) неэффективные – нежелательные для общения. Включают:
 - императивный – направленный на достижение контроля над поведением другого, принуждение к определенным действиям и решениям;
 - агрессивный – желание спорить, навязывать собственное мнение;
 - манипулятивный – скрытое влияние на партнера;

3) стили, эффективные в определенных ситуациях:

- точный – нацеленный на точность и достоверность сообщения;
- успокаивающий – направленный на снижение тревожности собеседника;
- драматический – преувеличение и эмоциональная окраска содержания сообщения;
- гуманистический – желание поучать, воспитывать партнера.

4.2 Задания для практической работы

1 Составьте и запишите, пожалуйста, следующее.

1 Заявление в деканат о своем желании заниматься по индивидуальному плану (должны быть обоснования, мотивировка). 2 Ответ на письмо друга, подруги. 3 Приглашение друзьям на свою свадьбу. 4 Небольшой рассказ о своем летнем отдыхе в Анталии или на Кипре. Дайте устный комментарий.

2 Найдите, пожалуйста, ошибки в употреблении многозначных слов, попутно устранив другие ошибки.

1 В его образе мы видим образ жизни всех помещиков России. 2 К вечеру погода разгулялась. 3 Когда Онегин узнал, что Татьяна вышла замуж за генерала, он понял, что он лишний человек. 4 На костре были лучшие люди села. 5 На площади перед школой вы увидите разбитые цветники. 6 Вечер, посвященный русскому языку, будет проведен в субботу утром. 7 Я прощалась со школой, и сегодня мне хочется замахнуться на что-нибудь героическое. 8 После кровавых боев копыта у крестоносцев были в крови. 9 У Гоголя каждое действующее лицо имеет свое лицо. 10 Старуха Изергиль состоит из трех частей.

3 Раскройте скобки, выбирая подходящее слово, обоснуйте свой выбор. За справками обращайтесь, пожалуйста, к словарям.

1 (Демократичная, демократическая) система. 2 Телевизор (дефектный, дефективный). 3 Выход (запасный, запасливый). 4 Дед был (оборотным, оборотливым) человеком. 5 (Наследие, наследство) Ренессанса. 6 Учителя точных наук считали его (невежей, невеждой). 7 Жванецкий (сыскал, снискал) славу. 8 У бабушки всегда (сытый, сытный) обед. 9 Костюм она сшила из (целого, цельного) куска трикотажа. 10 Девушка (усвоила, освоила) весь теоретический материал. 11 (Уплатить, оплатить) за проезд по железной дороге. 12 (Надеть, одеть) куртку на ребенка. 13 От разгоревшегося (пожара, пожарища) посветлело на улице

5 Личность в общении и взаимодействии

5.1 Понятие личности и ее структура

Личность – это человек как субъект отношений и деятельности. *Основные характеристики.*

1 Является представителем определенного государства, общества и группы (социальной, этнической, религиозной, политической, половозрастной и т. д.).

2 Имеет систему взглядов и убеждений.

3 Осознает свое отношение к окружающей действительности.

4 Управляет своим поведением.

5 Выполняет определенный вид общественно-значимой деятельности.

Современная психология характеризует личность как социально-психологическое образование, сформированное в результате жизнедеятельности в обществе. Соответственно, до рождения у каждого индивида отсутствуют личностные качества. Становление личности – это прямой процесс социализации человека, направленный на освоение им общественной сущности. Структура личности включает четыре стороны.

1 *Биологическая сторона* – совокупность половых, возрастных, анатомических и физиологических особенностей, влияющих на формирование личности.

2 *Психологическая сторона* личности включает специфику функционирования ее психических процессов, свойств, состояний.

Психические процессы – психические явления, обеспечивающие первичное отражение и осознание личностью воздействий окружающей действительности. Делятся на три группы:

1) познавательные процессы – отражаются в динамически изменяющихся психических явлениях (ощущение, восприятие, представление, воображение, мышление, внимание и память);

2) эмоциональные процессы, как и все психические процессы, являются отражением реальности, однако исключительно только в виде ее оценки, в связи с чем делятся на положительные (радость, удовлетворение), отрицательные (злость, страх, отвращение) и нейтральные (удивление);

3) волевые процессы – это сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий, с мобилизацией всех своих сил на достижение поставленных целей (борьба мотивов, принятие решения, постановка цели).

Психические состояния характеризуют функционирование психики в текущий момент времени по критериям работоспособности, интенсивности, быстродействия, качества и т. д. В структуре личности это более статичная и устойчивая характеристика психики по сравнению с психическими процессами. Виды психических состояний классифицируются в зависимости от ведущих

компонентов (интеллектуальные, волевые, эмоциональные), от времени протекания (кратковременные, длительные) и пр.

Психические свойства – это наиболее устойчивые и постоянно проявляющиеся особенности личности, обеспечивающие определенный уровень поведения и деятельности, типичный для нее. Различают следующие свойства личности: направленность, темперамент, характер и способности; они в наибольшей степени обеспечивают своеобразие личности.

3 *Социальная сторона* личности выявляет ее основные качества и характеристики, позволяющие играть определенные роли в обществе, занимать определенное положение среди других людей. Входящие в нее отношения к другим людям представляют собой совокупность проявлений индивидуальных и социально-психологических качеств личности, отражающих типичное поведение в общении и взаимодействии с другими людьми. Социальные роли личности – типичные способы поведения личности, обусловливаемые положением в обществе. Социальные позиции личности – взгляды, убеждения и представления личности, реализуемые и отстаиваемые ею в отношениях с другими людьми. Социальные установки личности – настроенность на определенное отношение к обществу и к другим людям.

4 *Мировоззренческая сторона личности* определяет ее важнейшие жизненные цели, ценности, взгляды, убеждения, интересы, желания, влечения, склонности, идеалы. Моральный облик – система представлений личности о морали, которая отражает наличие устава, определяет действия и поведение. Нравственный облик – устойчивая система взглядов личности на нормы отношений людей в обществе и их достойное взаимодействие.

5.2 Задания для практической работы

1 Охарактеризуйте, пожалуйста, себя как языковую личность: (степень владения русским языком; владение механизмами памяти, говорения; степень свободы, раскованности и владения собой; владение стилями, нормами языка, интонациями и пр.; часто ли и охотно выступаете, говорливы или молчаливы; есть ли дефекты речи; есть ли друзья, с которыми говорите откровенно).

Ознакомьтесь, пожалуйста, с перечнем тем. Вам предлагается: осмыслить эти темы; оценить их с точки зрения своих возможностей, готовности к выступлению с докладом; выбрать одну тему для углубленной работы над нею; выступить перед аудиторией, затем дать самоанализ и сделать самооценку (мотивированную).

1 Что я понимаю под богатством духовного мира человека? 2 Человек прошлого – человек будущего. 3 Язык и речь – две стороны единого предмета. 4 Механизмы восприятия и понимания речи. 5 Культура мышления. 6 Проблемы отцов и детей. 7 К. Д. Ушинский о роли русского языка в духовном мире человека.

2 Устраните, пожалуйста, речевые ошибки, связанные с управлением.

1 Ответ по заявлению был получен немедленно. 2 Движение по трассе было прервано благодаря снежным заносам. 3 Работы на пришкольном участке проводились согласно указаний учителя. 4 В выходные дни наша семья бывает в опере. 5 К сожалению, некоторые ученики не выполняют домашние задания. 6 Успехи наших физкультурников не должны заслонять недостатки, которые все еще имеются. 7 Вы должны будете отчитаться о проделанной работе. 8 Мальчик бросил камнем в воду. 9 Учитель дал нам подробное разъяснение о допущенных ошибках. 10 Вследствие предстоящего отъезда необходимо собрать вещи. 11 Ученикам дежурного класса было поручено наблюдать порядок на перемене. 12 Оценка В. Г. Белинского романа «Евгений Онегин» была чрезвычайно высоко.

6 Деловая коммуникация

6.1 Особенности делового общения

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. *Особенности делового общения:*

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

Принципы делового общения:

- регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами;
- целенаправленность: любой акт делового общения целенаправлен, при этом направленность делового общения многоцелевая;
- соблюдение речевого этикета – разработанных обществом норм языкового поведения, позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д.;
- широта использования – в сфере экономических, административных, правовых, коммерческих и прочих отношений.

Подходы к построению деловых отношений. Отношения могут выстраиваться на партнерстве (равном участии в деле), соперничестве и доминировании. Партнерство означает отношение к другому человеку как равному себе самому. При партнерстве собеседник воспринимается как равноценный субъект. Основные способы воздействия друг на друга строятся на гласном или негласном договоре.

При соперничестве преобладает стремление во что бы то ни стало навязать или отстоять свою позицию. Интересы другой стороны учитываются в той мере, в какой это определяется логикой конкурентной борьбы.

Подход, ориентированный на доминирование, определяет отношение к партнеру как к средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений. У того, кто склонен к доминированию, превалирует стремление распоряжаться, получить одностороннее преимущество, стремление подчинить себе партнера. Доминирование в отношениях рассматривается как комплиментарное или симметричное. В комплиментарных взаимоотношениях один партнер позволяет другому определять, кто будет иметь большее влияние. Так, один участник общения играет лидирующую роль, а другой добровольно берет на себя роль ведомого. Например, отношения между работодателем и служащими комплиментарны и хозяин занимает контролирующую позицию. При симметричных взаимоотношениях люди специально заранее не договариваются о том, кто будет контролировать ситуацию, и по очереди занимают доминирующую позицию.

6.2 Этика делового общения

Этика делового общения – система общепринятых принципов и правил поведения, общения и взаимодействия в производственной сфере

Понятие этики ввел Аристотель, объединив ряд человеческих добродетелей (доброта, щедрость, честность). Греческому понятию этика соответствовало латинское мораль, которые изначально совпадали в значениях. В современном понимании этика – философская наука, изучающая мораль как одну из важнейших сторон жизнедеятельности человека

Мораль – исторически сложившиеся нормы и правила поведения человека, определяющие его отношение к обществу, труду, людям. Нравственность – это внутренняя мораль, мораль для себя.

Мораль (нравственность) включает три компонента:

- 1) моральное сознание – представление о добре, долге и пр. Понимание того, как необходимо вести себя;
- 2) моральные отношения – проявление лучших качеств во взаимодействии с людьми;
- 3) моральная деятельность – наиболее предметно мораль проявляется в поступках (не воровать, не опаздывать).

Основные понятия профессиональной этики.

Профессиональный долг – фиксация служебных обязанностей, ориентироваться не на личные, а на групповые и общественные интересы.

Профессиональная ответственность – сознательное выполнение стоящих перед работником задач.

Профессиональная совесть – способность смотреть на свой труд с позиций общечеловеческих ценностей.

Принципы профессиональной этики.

1 Принцип гуманизма – признание неповторимости и ценности каждой личности (не проявлять высокомерие, безразличие, не навязывать свои пристрастия и пр.)

2 Принцип оптимизма – позитивный взгляд на мир.

3 Принцип патриотизма – устойчивое и осмысленное отношение к Родине, готовность к деятельности на благо страны.

Этические ценности делового общения:

- профессиональная компетентность и грамотность;
- порядочность человека – выполнение данных кому-либо обещаний;
- уважение к личности партнера – проявление внимания и предупредительности;
- толерантность – терпимость к недостаткам партнеров, тактичность и деликатность;
- честность: говорить правду всегда, когда это возможно;
- скромность – адекватность самооценки;
- справедливость – объективность и отсутствие предвзятости в оценках других людей и их поступков.

6.3 Задания для практической работы

1 Составьте, пожалуйста, словосочетания с данными словами. Объясните различия в их значении.

Драматичный – драматический; критический – критичный; гуманный – гуманистический; реалистический – реалистичный; женский – женственный; человечный – человеческий; помост – подмости.

2 Исправьте, пожалуйста, предложения; объясните ошибки.

1 Ленский – поэт, хорошо воспитанный юноша, грамотный. 2 Родина подымалась из пожара и огня. 3 Надо оставить для потомства свой след, свою тень. 4 Русский народ не только умеет трудиться, а весело проводить недосуг. 5 Он понимает, любит и наслаждается только деньгами. 6 Сам двор был загрязнен и поломан. 7 Непосильным трудом и голодовкой мучили пленных. 8 Этот человек был сильный натурой и духом. 9 М. Шолохов – выдающий писатель, правдивый летописец.

3 Исправьте, пожалуйста, ошибки, связанные с употреблением деепричастного оборота (деепричастный оборот оставьте без изменения).

1 Глядя на эту ветку сирени, мне вспомнилась моя молодость. 2 Слушая музыку Моцарта, нас не покидает ощущение причастности к чуду. 3 Едва научившись ходить, у него возникла потребность рисовать. 4 Думая о ней, мне

становится грустно. 5 На катке всегда весело и интересно, хотя, накатавшись, болят ноги. 6 Приехав домой, мне стало значительно лучше. 7 Войдя в воду, у меня все тело покрылось мурашками. 8 Живя в монастыре, Мцыри преследовали мечты о свободе. 9 Взобравшись на крышу, Павке хорошо был виден сад Лещинских. 10 Жизнь должна изображаться в книгах такой, как она есть, не приукрашивая ее.

7 Формы деловой коммуникации

7.1 Классификация форм деловой коммуникации

По способу обмена информацией различают устную (деловая беседа, совещание, консультация) и письменную коммуникацию. Письменные виды делового общения – это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записки, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические. К монологическим видам относится публичная речь – ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.). Различают следующие ее виды: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании), презентация.

Диалогические виды делового общения более многообразны. Деловой разговор – кратковременный контакт, преимущественно на одну тему. Деловая беседа – межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений – является наиболее распространенной и чаще всего применяемой формой деловой коммуникации. Деловая беседа по телефону – способ оперативной связи, значительно ограниченной по времени, требующий от обеих сторон знания правил этикета телефонных разговоров. Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения. Деловые переговоры – обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон. Служебное совещание – один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, инструмент управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом. Деловая дискуссия – обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами

процедуры и с участием всех или отдельных её участников. Пресс-конференция – встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам. Интервью – разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.

7.2 Задания для практической работы

1 Найдите и объясните, пожалуйста, ошибки, связанные с искажением устойчивых сочетаний слов.

1 Пушкин – настоящий гений своего дела. 2 Любовь Маресьева к своему делу заставляет делать над собой чудеса. 3 Писатели всегда уделяли много места семье. 4 Большую роль в жизни человека имеет подсознание. 5 Это не остановило его на достигнутом. 6 Нет причин впадать в паническое настроение. 7 Мы не всегда отдаем отчет тому, как важны праздники в нашей жизни. 8 Басни на злобу дня не занимали главную роль в творчестве Крылова. 9 История знает много точек мировоззрения. 10 Горький в своем произведении дал огромную тему для размышления. 11 Внутреннее богатство – это оружие от многих бед.

2 Прочитайте текст и выполните, пожалуйста, задания: определите стиль текста; тип речи; из второго предложения выпишите метафору; из четвертого предложения выпишите сравнение.

1 Я грустил и немного скучал. 2 Скука, тишина и мурлыканье волн малопомалу навели на меня разные мысли. 3 Я жил и 100 как будто делал этим одолжение неведомой силе, заставляющей меня жить. 4 Несомненно, что я был односторонне узок, но мне казалось, что мой мыслительный горизонт не имеет ни начала, ни конца и что мысль моя широка, как море. 5 Я сидел в беседке, смотрел на греческих детей с длинными носами и думал: «К чему, спрашивается, рождаются и живут вот эти самые дети? Вырастут, сами не зная для чего, проживут в этой глуши без всякой надобности и помрут...» (А. Чехов).

3 Прочитайте, пожалуйста, приведенные пословицы. Выберите понравившуюся вам пословицу и напишите рассуждение либо небольшой текст с использованием данных пословиц.

1 Слово – не воробей, вылетит – не поймаешь. 2 Самое сладкое – слово, самое горькое – слово. 3 Хочешь узнать человека – вслушайся в его речь. 4 Глухой слушает, как немой речи говорит. 5 Лошадь узнают в езде, человека – в его речах. 6 Гнев шагает впереди, а ум сзади. 7 Недоброе слово больней огня жжет. 8 Слово, сказанное без соображенья, подобно выстрелу без прицела.

8 Публичная коммуникация

8.1 Особенности публичных выступлений

Публичное выступление – это официальное выступление оратора, представленное преимущественно в форме монолога, перед непосредственно присутствующей в зале достаточно большой и организованной аудиторией.

Выделяют четыре основных *вида публичных выступлений*. Информационное выступление используется в научном докладе, сообщении, лекции перед студентами, в монологе учителя при объяснении, в рассказе о каком-либо случае или при описании некоторого явления, в ответе ученика на уроке. Протоколно-этикетное выступление – это приветствие официальной делегации, официальное поздравление юбиляра, выступление с оценкой заслуг человека или организации, речь на траурном митинге, официальный тост и др. Развлекательное выступление включает многие неофициальные тосты, речи на банкетах, рассказы об интересных происшествиях, смешных случаях из жизни и др. Убеждающее выступление призвано показать правильность занимаемой оратором позиции, укрепить или изменить мнение аудитории по этому вопросу; типичные случаи убеждающих выступлений – выступления в научных и политических дискуссиях, предвыборные, агитационные, рекламные выступления.

Подготовка к публичному выступлению. Существует четыре основных способа подготовки к публичному выступлению:

- 1) экспромт – выступление без подготовки;
- 2) план-конспект выступления (заранее готовится подробный план, где каждый его пункт сопровождается кратким указанием основных идей);
- 3) текст выступления (готовится полный текст выступления, который затем в процессе выступления полностью зачитывается);
- 4) воспроизведение наизусть (выступление заучивается и воспроизводится по памяти, без опоры на какие-либо записи).

Структура публичного выступления. Публичное выступление обязательно должно иметь продуманную структуру, в нем должна быть определенная последовательность частей. Выступления обычно строятся по традиционной трехчастной композиции: вступление, основная часть, заключение. Данная композиция традиционна, аудитория ждет такой композиции, и ее ожидания не следует обманывать. Именно такое построение выступления облегчает аудитории восприятие устного выступления.

Во вступлении различают *зачин* (цель – подготовить аудиторию к восприятию, заставить слушать, привлечь внимание) и *завязку* (цель – объяснить тезис, заинтриговать постановкой проблемы, показать актуальность обсуждения вопроса). *Основная часть* содержит изложение плана выступления и аргументацию тезиса. *Заключение* может включать напоминание (цель – напомнить основной тезис, вернуться к исходной проблеме), обобщение (цель –

сформулировать словами обобщающий вывод) и призыв (цель – мобилизовать слушателей на некоторую реакцию).

Структура (логика) выступления должна обнаруживаться в выступлении и быть понятной для слушателей.

Общие требования к публичному выступлению.

1 Решительное начало выступления. Первая фраза должна быть продумана, подготовлена заранее и хорошо выучена. Нельзя запинаться на первой фразе или задумываться над тем, с чего вы начнете, – такого оратора аудитория сразу посчитает неуверенным, некомпетентным.

2 Сдержанная эмоциональность. Эмоциональность – это обязательное требование к публичному выступлению, абсолютно необходимый его элемент. Выступление ни в коем случае не должно быть монотонным. Однако эмоциональность должна быть именно сдержанной. В связи с этим предпочтительнее приводить факты, вызывающие у слушателей эмоции, нежели самому говорить слишком эмоционально.

3 Краткость. Краткие выступления рассматриваются в большинстве аудиторий как более умные, более правильные, содержащие информацию. Крайне необходимо соблюдать определенный регламент, уложиться в отведенное время – это повышает доверие аудитории к оратору.

4 Диалогичность. Выступление должно представлять собой как бы диалог со слушателями. Оратор не должен все время говорить сам, он должен задавать вопросы аудитории, выслушивать ее ответы, реагировать на поведение. Любое выступление должно иметь черты беседы.

5 Разговорность. Стиль выступления должен быть преимущественно разговорным, выступление должно носить характер непринужденной беседы. Не следует использовать много специальных, книжных слов, надо говорить проще – это тоже проявление требования разговорности. Можно и нужно использовать примеры из жизни, шутки.

6 Установление и поддержание контакта с аудиторией. Само собой разумеется, что данное требование относится к числу важнейших. Это значит необходимо смотреть на аудиторию во время выступления, следить за ее реакцией, вносить изменения в свое выступление в зависимости от реакции аудитории, демонстрировать приветливость, дружелюбие, готовность ответить на вопросы, вести с аудиторией диалог. Аудиторию надо разбить на секторы и смотреть по очереди на каждый сектор.

7 Понятность главной мысли. Главная мысль должна быть сформулирована словами, причем желательно не менее двух-трех раз в ходе выступления. В подавляющем большинстве случаев аудитория любит выводы и ждет их от оратора в сформулированном виде.

8 Решительный конец. Как и начало, конец выступления должен быть кратким, ясным, понятным, заранее продуманным.

8.2 Понятие культуры речи

Культура речи – это комплекс знаний, умений и навыков по эффективному выбору языковых средств и их умелой организации.

Критерии культурной речи.

1 Содержательность и информативная насыщенность означает:

- насыщение ее фактами, доказательствами, примерами;
- глубину раскрытия;
- актуальность темы выступления.

2 Лаконичность речи – сжатость, немногословность выступления, отсутствие излишних подробностей. Корень слова произошёл от названия *Лаконии* – региона Древней Греции, в котором находится город Спарта. Спартанцы были приверженцами краткости. Существует легенда, согласно которой в Лаконию в голодный год прибыл человек из другого города и долго рассказывал спартанцу, как трудно живется людям его местности, что им нечего есть, и попросил мешок зерна. Спартанцы ответили: «Мы забыли начало твоей речи, а потому не поняли ее до конца». Второй посланник показал пустой мешок и сказал: «Видите, он пуст. Положите в него хоть что-нибудь». Просьба была выполнена.

3 *Уместность речи* – соответствие ситуации высказывания, задачам и целям общения. Виды уместности: стилевая – использование подходящего стиля; ситуативная – понимание ситуации общения; личностно-психологическая – учет состояния слушателей.

Стилистически не оправдано употребление книжных слов и в таких, например, репликах при устном общении: *«Игорь мне сообщил, что за ним в садик придет бабушка; заводная обезьяна вышла из строя».*

4 *Точность речи* – употребление слов в соответствии с их значениями.

5 *Ясность речи* – понятность высказывания слушателям. На этом построена шутка А. П. Чехова: *«Желаю вам всевозможных бед, печалей и напастей избежать».*

6 *Доступность речи* – учет культурного уровня слушателей.

7 *Правильность* – соблюдение норм языка.

8 *Чистота речи* – отсутствие лишних слов, сленга и слов-паразитов.

9 *Логичность* – наличие причинно-следственных связей между частями речи.

10 *Благозвучие* (эвфония) – приятная слуху согласованность звуков речи.

Нарушают благозвучие речи труднопроизносимые сочетания [тлз], [джр], [врж], [мкртч], например: *Биттлз, Стржельчик, Мкртчян*. Звуковой строй речи нарушает зияние – ситуация, когда рядом стоят несколько гласных звуков, например: *Папаиоану, Панатинаикос, Маас*. Благозвучие может теряться при создании сложносокращенных слов – аббревиатур, например: *РОВД, МВШ, ОАО, МВРЗ* и др.

8.3 Задания для практической работы

1 Отредактируйте, пожалуйста, приведенные предложения.

1 Но цитаты эти неизвестно откуда автор их заимствовал. 2 К Тамаре Владимировне я привыкла, что даже ее не замечала. 3 Наше экономическое развитие идет такими темпами, что можно смело утверждать, что годовой план будет выполнен. 4 У нас состоялась беседа с руководителем драмкружка, который недавно поставил новую пьесу. 5 Заведующий клубом сослался на плохое помещение и сказал, что в связи с этим условий для работы у меня нет.

2 Прочитайте текст. Укажите, пожалуйста, основные стилевые черты и характерные особенности, которые вам помогли определить стиль этого текста.

Из-за косого ра паровой фарой выкатило солнце. В лесу стало просторно и ярко. На ослепительный снег, играющий колкими звездочками, упали крест-накрест тени деревьев. Лес оживился: где-то, словно спросонья, стрекотнула сорока, прочиликала налетевшая стая буроголовых гаичек. Голоса юных лыжников, пестрой ватагой высыпающих на опушку, стали громче и радостней. Я шагнул в сторону с проторенной дорожки и, вспарывая лыжами нетронутый снег, спустился в ложбину. Казалось, спустился в тишину, остановился под белой, как сон, березой. Тишина здесь и впрямь удивительная: ни ветерка, ни шороха... Но что это? Черной лентой в глубоком снегу струится между черемух забытый зимой ручеек, позванивает стеклянным звоном. Но звон этот не только не нарушает тишины, а даже подчеркивает ее. Светит солнце, звенит незамерзающий ключик, работает дятел. И где-то под глубоким снегом, в таинственной тьме и тишине теплится жизнь, зреют семена новой весны (по А. Щербакову).

3 Исправьте, пожалуйста, ошибки и укажите в каждом случае их причину.

1 Советы Луки так убежденно воздействуют на умы людей. 2 Мы читаем «Мертвые души» и насмехаемся над его персонажами. 3 Любимым сезоном Пушкина была осень. 4 Катерина решает броситься в реку. 5 Я сомневаюсь, что нашим предкам будет чем любоваться. 6 Ему противопоставлен Уж, олицетворяющий мелочного, заземленного человека. 7 Раскольников попал в такой период истории, когда все было разрушено. 8 Он не мог понять чистую, откровенную любовь Татьяны. 9 Женский образ Пушкина достоин восхищения. 10 Татьяна гадает под руководством няни. 11. В романе прекрасно показано помещичье дворянство. 12 Простые крестьяне показали свое право на свободу. 13 Все эти годы жанром, который использовал Лермонтов, была лирика. 14 После долгих лет разлуки Татьяна глубоко упрятала свою любовь. 15 В грудном кармане он держал самое дорогое – фотографию своей семьи.

4 Закончите, пожалуйста, мысль. Обоснуйте свое мнение.

– Если человек не верит в счастье, ... – Имей силу не прощать слабостей... – Говорить о людях следует лишь то, ... – Кто не удался как учитель, ... – Точка над И часто приводит... – Если мы не всегда властны исполнить наше обещание, ... – Когда люди перестают читать, ... – Человек не проиграл, если он потерпел поражение. Он проиграл, если... – Человеку свойственно ошибаться, но... – Никогда не спорьте с дураком, люди могут не заметить... – Машина должна работать, человек – ... – Чтобы оценить качество речи, надо... – Истинное красноречие – это умение сказать все, что нужно, и не... – Слушать – это вежливость, которую умный человек... – Чем больше знаешь, ... – У каждого человека бывают два воспитания: одно, которое ему дают, и... – Важно не количество знаний, а качество их. Можно знать очень много, ... – Логика может дать огромную пользу лишь при одном условии: вовремя прибегать к ней и вовремя... – Улыбайтесь! Серьезное лицо еще не признак... – Логическая пауза служит уму, а психологическая... – Люди не жалеют усилий, чтобы только... – Человека многое можно заставить сделать по собственному желанию, но... – Человек, которому никто не нравится, гораздо несчастнее того, ... – Если обществу не нужно то, что ты делаешь, то... – Будущее – место, куда удобнее всего складывать....

9 Конфликты в деловой коммуникации

9.1 Общее представление о конфликте, его функции

Конфликт (от лат. конфликтус – столкновение) – это взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон.

Признаки конфликта:

– возникновение противоречий между субъектами общения ввиду разных ценностей, мнений, интересов и прочее, личностное осмысление значимости данных противоречий и активность по их преодолению;

– наличие конфликтной ситуации – обстоятельств, в которых создаются условия для обнаружения противоречий во взглядах, намерениях субъектов конфликта;

– инцидент – момент внешнего выражения недовольства, начало конфликта;

– отрицательные эмоции.

Функции конфликта – это роли, которые выполняет конфликт по отношению к обществу и его отдельным образованиям (социальным группам, организациям, личностям). По значению функции конфликта можно разделить на позитивные, положительно влияющие на личность или группу, и негативные. По объему функции конфликта делят на общие, имеющие место

на различных уровнях социальной системы, и частные, непосредственно влияющие на личность.

Общие позитивные функции: конфликт является способом обнаружения проблемы и формой ее разрешения, способствует снятию социальной напряженности, ослабляет стрессовость ситуации и т. д.

Частные позитивные функции: самопознание и повышение самооценки участниками конфликта, получение ими социального опыта в процессе конфликтного взаимодействия, изучение оппонентов конфликта и пр.

Общие негативные функции: наличие жертв и материальных потерь; снижение уровня организации системы и эффективность деятельности; негативное влияние на социально-психологический климат в группе.

Частные негативные функции состоят в том, что конфликт является причиной стрессового состояния, чувства тревоги и пессимизма, приводит к разочарованию в способностях и возможностях, отрицательной оценке партнеров по взаимодействию и пр.

9.2 Задания для практической работы

Ситуации для анализа.

1 Новая учительница испытывает затруднения при работе с учащимися, которые не боятся резко отвечать или даже хамить. Она, в силу своего воспитания и характера, не может достойно противостоять грубости, вместо этого «зарывается головой в песок». Что вы посоветуете учительнице.

2 Кандидат – привлекательная молодая женщина, которая рассматривается на должность инженера-стажера в компании, где уже работают пять таких стажеров, все молодые мужчины. По образованию она вполне подходит для этой должности, но вы понимаете, что ее присутствие будет сильным отвлекающим моментом среди мужского коллектива. Ваши ожидания оправдываются: мужчины ведут себя нагло и дерзко по отношению к девушке. Ваши действия как начальника.

Список литературы

- 1 **Адамова, С. В.** Риторика и культура русской речи. Теория и практика: вспомогательное учебное пособие для студентов-словесников / С. В. Адамова. – Ереван: Асогик, 2009. – 140 с.
- 2 **Захараш, Т. Б.** Психология общения: учебное пособие / Т. Б. Захараш. – Москва: Московский ун-т им. С. Ю. Витте, 2013. – 116 с.
- 3 **Ильин, Е. П.** Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург: Питер, 2009. – 576 с.
- 4 **Казаринова, Н.** Межличностная коммуникация. Теория и жизнь / Н. Казаринова, О. Матяш, В. Погольша. – Москва: Речь, 2011. – 553 с.
- 5 **Манникова, Е. Н.** Деловое общение: учебное пособие / Е. Н. Манникова. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К, 2012. – 208 с.
- 6 Межличностная коммуникация: теория и жизнь / О. И. Матяш [и др.]; под науч. ред. О. И. Матяш. – Санкт-Петербург: Речь, 2011. – 560 с.
- 7 **Паудяль, Н. Ю.** Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Н. Ю. Паудяль, Л. В. Филиндаш; под общ. ред. Л. В. Филиндаш. – Москва: ИНФРА-М, 2022. – 526 с.