

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский государственный нефтяной технический университет»

Подлинник электронного документа,
подписанного ЭП, хранится в ОАСУ ВУЗ

Сведения о сертификате ЭП

Кому выдан: **Могучев Александр Иванович,**
проректор по учебно-методической работе

Кем выдан: **Федеральное казначейство**

Действителен: с **05.04.2023** по **28.06.2024**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 09 Коммуникативный практикум

Программа среднего профессионального образования – программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 15.01.36 «Дефектоскопист»

Форма обучения: очная, 10 мес.

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Гуманитарных и социально-экономических наук

Трудоемкость дисциплины 36 часов

Октябрьский 2023

Рабочую программу дисциплины разработал (и):

канд. пед. наук, доцент. О.В.Данилова

Рецензент И.И. Зайпалов

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ГСЭН,
обеспечивающей преподавание дисциплины 17.05.2023, протокол № 6.
(дата)

И.о. заведующего кафедрой ГСЭН

Л.З. Самигуллина

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой НПОМО
(подпись, дата)

Р.И. Сулейманов

Год приема 2023 г.

Рабочая программа зарегистрирована от 23.06.2023 г. № 6 в Управление РО и внесена в электронную базу данных

Форма обучения: очная

Вид учебной работы	Всего часы	Трудоемкость по семестрам, час.	
		1	2
Лекционные	10	-	10
Практические	20	-	20
Аудиторные	30	-	30
Консультации <i>(при наличии)</i>			
Самостоятельные	6	-	6
в т.ч. выполнение курсовой работы <i>(при наличии)</i>			
Вид промежуточной аттестации (сдача зачета)	зачет	-	зачет
Итого по дисциплине	36	-	36

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Формирование умений и навыков эффективной речевой коммуникации
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ

Цикл (раздел) ОПОП	Раздел Общепрофессиональный цикл ОПЦ. Код дисциплины Коммуникативный практикум ОП.09
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Для успешного освоения дисциплины у обучающегося должны быть входные знания, умения и компетенции по дисциплинам общего естественнонаучного (ЕН) и общепрофессионального (ОП) циклов, а также по дисциплинам школьного курса «Русский язык», «Литература» и «Обществознание»
2.2	Дисциплины, модули и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:
2.2.1	Успешное освоение профессионального модуля ОП 09 формирует компетенцию ОК 05, ОК 09, необходимую для освоения профессионального цикла (ОПЦ), по профессиональным модулям ОП.10 – Основы предпринимательской деятельности, ОП.11 – Социальная адаптация и основы социально-правовых знаний, Государственная итоговая аттестация

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Шифр результата обучения	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
З(ОК-5)	Знать: виды коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; нормы современного русского языка; основы эффективной речевой коммуникации, особенности социального и культурного контекста.
У(ОК-5)	Уметь: моделировать поведение с соблюдением принципов профессиональной этики в конкретной профессиональной ситуации, излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.
Шифр результата обучения	ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
З(ОК-09)	Знать:

	особенности устного и письменного делового общения; правила оформления деловых документов
У(ОК-09)	Уметь: самостоятельно работать с учебной, справочной и методической литературой по коммуникативному практикуму; понимать, сообщать и обмениваться устно и письменно информацией на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

3.1.	Знать:
	теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению; приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.
3.2.	Уметь:
	толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно взаимодействовать в команде; взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт; ставить задачи профессионального и личностного развития.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Содержание дисциплины

Форма обучения: очная

Код занятия	Наименование тем /вид занятия/	Семестр	Час.		Компетенции
			Лекц	Практич	
1.	Раздел 1. Основы коммуникативного общения		10	20	
1.1	Сущность коммуникации в разных социальных сферах.Гражданско-патриотическое духовно-нравственное интернациональное воспитание.	II	2	2	ОК 5, ОК 09
1.2	Основные функции и виды коммуникации	II	2	2	ОК 5, ОК 09
1.3	Специфика вербальной и невербальной коммуникации	II		2	ОК 5, ОК 09
1.4	Методы постановки целей в деловой коммуникации.	II	2	2	ОК 5, ОК 09
1.5	Технология деловой и профессиональной коммуникации. Гражданско-патриотическое духовно-нравственное интернациональное воспитание.	II		2	ОК 5, ОК 09
1.6	Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.	II	2	2	ОК 5, ОК 09
1.7	Стили поведения в конфликтной ситуации	II		2	ОК 5, ОК 09

	Способы психологической защиты. Культурно-творческое и эстетическое воспитание				
1.8	Виды и формы взаимодействия.	II	2	2	ОК 5, ОК 09
1.9	Моделирование ситуаций, связанных с различными аспектами жизнедеятельности. Культурно-творческое и эстетическое воспитание	II		2	ОК 5, ОК 09
1.10	Формы, методы и технологии самопрезентации. Культурно-творческое и эстетическое воспитание	II		2	ОК 5, ОК 09

4.2 Темы для самостоятельной работы обучающихся (примерная тематика домашних заданий)

Код занятия	Наименование тем	Семестр	Час.
1.	Раздел 1. Основы коммуникативного общения		6
1.1	Написание доклада, сообщения (не более 300 знаков) по теме(на выбор студентов). 1. Организация времени и пространства при общении на предприятии. 2. Коммуникативные барьеры в общении дефектоскопистов в нефтегазовой отрасли. 3. Авторитарная и диалогическая коммуникация работников нефтегазовой отрасли. 4. Особенности невербальной коммуникации в различных социальных сферах. 5. Управление вниманием при общении с руководством.	II	2
1.2	Подготовить и оформить реферат по теме(на выбор студентов). 1. Виды коммуникаций в организации. 2. Некачественная обратная связь. 3. Важные личные качества дефектоскописта. 4. Коммуникативные барьеры в общении дефектоскопистов в нефтегазовой отрасли.	II	2
1.3	Подготовить самопрезентацию в устной форме (в виде деловой игры).	II	2

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

5.1	В процессе обучения используются следующие образовательные технологии: – информационные технологии (обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам, увеличение контактного взаимодействия с преподавателем, построение индивидуальных траектории подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний обучающихся); – работа в команде (совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общих задач путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности); – проблемное обучение (стимулирование обучающихся к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы); – междисциплинарное обучение (использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемых задач).
-----	--

5.2	В рамках дисциплины предусмотрены: – лекции; – практические занятия, во время которых обсуждаются вопросы домашних заданий, проводятся контрольные и аудиторские самостоятельные работы и т.д.; – самостоятельная работа обучающихся, включающая усвоение теоретического материала, подготовку к практическим/лабораторным занятиям, выполнение индивидуальных заданий, рефератов, работа с учебниками, иной учебной и учебно-методической литературой, подготовка к текущему контролю успеваемости, к зачету; – консультирование студентов по вопросам учебного материала.
5.3	В процессе обучения используются активные и интерактивные формы проведения лекционных, практических занятий; разбор конкретных ситуаций при выполнении практических заданий; групповые дискуссии и обсуждения при выполнении практических занятий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Контрольные вопросы и задания
Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств по текущей успеваемости и промежуточной аттестации.
6.2. Вопросы для подготовки к зачету
1. Этика и этикет делового общения. 2. Самоподача в общении. 3. Качества необходимые для успешного общения. 4. Жесты и мимика в общении. 5. Стили речи. 6. Техники слушания и ведения беседы. 7. Социальный статус личности. 8. Понятие социальных ролей и ролевых ожиданий в общении. 9. Виды коммуникаций в организации. 10. Культура деловых переговоров. 11. Организация времени и пространства при общении на предприятии. 12. Авторитарная и диалогическая коммуникация работников нефтегазовой отрасли. 13. Способы психологической защиты. 14. Технология деловой и профессиональной коммуникации. 15. Межкультурная коммуникация: понятие, уровни и формы. 16. Некачественная обратная связь. 17. Виды и формы взаимодействия 18. Стили поведения в конфликтной ситуации

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Учебно-методическое обеспечение

Сведения об обеспеченности дисциплины основной, дополнительной и учебно-методической литературой приведены в формах № УЛ-1 и № УЛ-2 (приложение А).

7.2. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины

Названия современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, рекомендуемых для освоения дисциплины	Ссылки на официальные сайты
eLIBRARY.RU – научная электронная библиотека	http:// elibrary.ru/

Библиотека справочных материалов Wikipedia	http://wikipedia.ru
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://window.edu.ru
Информационный портал компании "Газпром"	http://www.gazprom.ru
Российское образование. Федеральный портал.	http://www.edu.ru/modules
Электронно-библиотечная система "Инфра-М"	http://znanium.com/
Электронные словари МультиТран	https://www.multitrans.ru/
Электронный каталог УГНТУ в интернете	http://www.bibl.rusoil.net/

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Перечень аудиторий, кабинетов, лабораторий, мастерских и пр., используемого при реализации дисциплины с перечнем основного оборудования

№ пп.	Наименование помещения*	Оснащенность помещения (перечень основного оборудования)**	Виды учебных занятий
1	2-216	Компьютер в комплекте Intel (монитор LG, клавиатура Genius, мышь Genius, сетев. разветв. ВУ(4) – 5 шт; Доступ к электронной информационно-образовательной среде (Корпоративная информационная система УГНТУ); Доступ в интернет; Столы, стулья (20 посадочных мест)	Помещение для самостоятельной работы
2	2-204	Проектор Hitachi CP X2(1); Экран настенный рулонный 200*200см(1); Столы, стулья(50 посадочных мест)	Учебная аудитория для проведения лекций (уроков), практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
3	1-321	IP-камера KCM-3911(6); Лампа с оригинальным модулем для проектора EPSON EB-X12(1); Монитор ЖК Acer V22 3HQBB(1); Мультимедиапроектор InFocus IN2114(1); Ноутбук Sony Vaio Sve 1713E1R/B(1); Программа Ключ Net Hasp-20(1); Сервер INTEL(1); Сервер Intel(1); Сервер Кламас (1); Сервер в сборе INTEL SR2612URR(1); Шкаф монтажный телекоммуникационный 19" напольный (600*1000*2055)(1); Шкаф(ы) для хранения	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

8.2. Перечень лицензионного программного обеспечения, используемого в учебном процессе при освоении дисциплины

Перечень лицензионного программного обеспечения (далее - ПО), используемого в учебном процессе при освоении дисциплины, приведен в приложении Б.

9. Организация обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по данной образовательной программе, разрабатывается индивидуальная программа освоения дисциплины с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Приложение А

Форма № УЛ-1

СВЕДЕНИЯ об обеспеченности дисциплины основной и дополнительной учебной литературой ОП. 09 Коммуникативный практикум

Программа среднего профессионального образования – программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии
15.01.36 «Дефектоскопист»

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Гуманитарных и социально-экономических наук

Библиографическое описание	Семестр	Кол-во экз.	Адрес нахождения электронного учебного издания	Коэффициент обеспеченности
1	2	3	4	5
Основная литература:				
Борисова, Е.Н. Введение в межкультурную коммуникацию: учебно-методическая литература / Е.Н. Борисова. – М: Согласие, 2015.- 96 с.	2		https://znanium.com/read?id=27023	
Кузьмина, Н.А. Активные процессы в русском языке и коммуникации новейшего времени: учебное пособие / Н.А. Кузьмина, Е. А. Абросимова. – М: Флинта, 2020 – 256 с.	2		https://znanium.com/read?id=360757	
Дополнительная литература:				
Григорян, Е.С. Маркетинговые коммуникации: учебное пособие / Е.С. Григорян. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 294 с	2		https://znanium.com/read?id=363120	
Примечание – Графы 1,2,4 заполняются кафедрой, графы 3 и 5 - библиотекой				

Составил: канд.пед.наук

О.В.Данилова

СОГЛАСОВАНО

Библиотека:

Зав. отд. библиотеки

С.Р. Миниахметова

СВЕДЕНИЯ
об обеспеченности дисциплины учебно-методическими изданиями
ОП.09 Коммуникативный практикум

Программа среднего профессионального образования – программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 15.01.36 «Дефектоскопист»

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Гуманитарных и социально-экономических наук

Назначение учебных изданий	Семестр	Библиографическое описание	Кол-во экз.		Адрес нахождения электронного учебного издания	Коэффициент обеспеченности
			Всего	в том числе на кафедре		
1	2	3	4	5	6	7
<i>Для выполнения практических занятий и СРО</i>	2	Деловое взаимодействие. Теория и практика [электронный ресурс]: учебное пособие / О. В. Данилова ; УГНТУ, Октябр. фил. - Уфа : Изд-во УГНТУ, 2019. - 88 с. - ISBN 978-5-93105-411-7	1	1	http://bibl.rusoil.net/	1
	2	Речевая коммуникация [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для аудиторной и самостоятельной работы / УГНТУ, Октябр. фил., каф. ГСЭН ; сост. О. В. Данилова. - Уфа : УГНТУ, 2018. - 645 Кб.	1	1	http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/Oktyabrski/Danilova8.pdf	1
	2	Речевая коммуникация [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для практических работ / УГНТУ, Октябр. фил., каф. ГСЭН ; сост. О. В. Данилова. - Уфа : УГНТУ, 2018. - 368 Кб.	1	1	http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/Oktyabrski/Danilova9.pdf	1

	2	Корпоративная культура организаций [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Данилова ; УГНТУ, Октябр. фил., каф. ГСЭН. - 2-е изд., перераб. и доп. - Уфа : УГНТУ, 2019. - 799 Кб.	1	1	http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/Oktyabrski/Danilova12.pdf	1
Примечание – Графы 1-3, 5, 6 заполняются кафедрой, графы 4 и 7 - библиотекой						

Составил: канд.пед.наук

О.В.Данилова

СОГЛАСОВАНО

Библиотека:

Зав. отд. библиотеки

С.Р. Миниахметова

Приложение Б

Перечень лицензионного программного обеспечения (далее - ПО), используемого в учебном процессе при освоении дисциплины

ОП. 09 Коммуникативный практикум

Программа среднего профессионального образования – программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 15.01.36 «Дефектоскопист»

Форма обучения: очная

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Гуманитарных и социально-экономических наук

№ пп.	Наименование ПО	Назначение ПО	Лицензионная чистота (реквизиты лицензии, свидетельства о гос. регистрации и т.п., срок действия
1	eLIBRARY.RU	Научная электронная библиотека	Лицензионное соглашение № 7803 от 26.11.2012 г., Лицензионный договор № 542-03/2014К от 14.03.2014 г., ООО «Научная электронная библиотека»
2	AVP Kaspersky Lab	Антивирусная программа	Лицензия №1150-0003F4-0C2BC19F, ЗАО «Лаборатория Касперского», Договор на поставку товара № 11-29 от 29.11.2007, ООО «Академия повышения конкурентоспособности»
3	Microsoft Office 2003 Suites	Офисный пакет приложений	Лицензия № 42868841, MICROSOFT LICENCE ORDER 11.8169.8172 SP3
4	Office Professional Plus 2010	Офисный пакет приложений	MICROSOFT LICENCE ORDER 5175755
5	Windows Professional 7 Russian	Операционная система	Лицензия № 49246965 от 01.11.2011, Лицензия № 60061090 от 07.03.2012
6	Windows Professional 8 Russian	Операционная система	Лицензия № 61303072 от 18.12.2012 г
7	Windows XP Professional Russian	Операционная система	Лицензия № 42868841, Лицензия № 43253596

Доцент, канд. пед. наук

О.В.Данилова

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой НПОМО

Р.И. Сулейманов

Фонд оценочных средств по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Подлинник электронного документа,
подписанного ЭП, хранится в ОАСУ ВУЗ

Сведения о сертификате ЭП

Кому выдан: **Могучев Александр Иванович,**
проректор по учебно-методической работе

Кем выдан: **Федеральное казначейство**

Действителен: с **05.04.2023** по **28.06.2024**

Фонд оценочных средств текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
ОП. 09 «Коммуникативный практикум»

Программа среднего профессионального образования – программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 15.01.36
«Дефектоскопист»

Форма обучения: очная;

Кафедра, обеспечивающая преподавание дисциплины: Гуманитарных и социально-экономических наук

Трудоемкость дисциплины: 36 часов.

Октябрьский 2023

Фонд оценочных средств разработал (и):

Доцент, канд. пед. наук
(подпись, дата)

О.В. Данилова

Рецензент

Р.И. Сулейманов

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры ГСЭН, обеспечивающей преподавание дисциплины
«Коммуникативный практикум» 17.05.2023, протокол № 6.

И.о. заведующего кафедрой ГСЭН
(подпись, дата)

Л.З.Самигуллина

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой НПО
(подпись, дата)

Р.И. Сулейманов

Год приема 2023 г.

ФОС по текущей успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине
Зарегистрирован от 23.06.2023 г. № 6 в Управление РО и внесен в электронную базу данных

1. Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Шифр результата обучения	Результат обучения(индикатор достижения компетенций)	Показатели достижения результатов освоения компетенций	Вид оценочного средства
1	Раздел 1. Основы коммуникативного общения	З(ОК-5)	Основные способы и правила устной и письменной коммуникации в деловом взаимодействии на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке; стили коммуникативного взаимодействия; нормы современного русского литературного языка и специфику их использования в процессе делового общения; технологии создания письменной продукции официально-делового и научного стилей; основы осуществления публичных выступлений.	Перечисляет основные нормы русского литературного языка, правила культуры речи, правила и приемы создания деловых и научных текстов. Перечисляет этикетные речевые формулы конкретных видов деловых коммуникаций. Дает определения понятий речевой коммуникации, видов и общих принципов речевой коммуникации, речевых стратегий и тактик. Называет основные тактики и стратегии речевой коммуникации в профессиональной деятельности.	Письменный и устный опрос Тест
		У(ОК-5)	Применять основные правила устной и письменной коммуникации в деловом взаимодействии на русском языке; строить речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; осуществлять деловую переписку; использовать в профессиональной деятельности знания о невербальной коммуникации. Толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно взаимодействовать в команде.	Строит устные и письменные тексты различных жанров речевой коммуникации в соответствии с языковыми нормами; умеет применять нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности. Грамотно использует средства убеждения в зависимости от конкретной ситуации и выбирать необходимые речевые стратегии и тактики. Адекватно воспринимает и правильно оценивает индивидуальные характерологические особенности людей.	Письменный и устный опрос, Деловая и/или ролевая игра Тест

		З(ОК-09)	Теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации	Перечисляет основные жанры устного делового общения и особенности языка официально-деловой письменной речи; правила оформления деловых документов	Письменный и устный опрос, Доклад, сообщение Тест
		У(ОК-09)	Самостоятельно работать с учебной, справочной и методической литературой по коммуникативному практикуму; понимать, сообщать и обмениваться устно и письменно информацией на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Эффективно формирует коммуникативную стратегию, пользуется разнообразными тактическими приемами коммуникации; умеет обмениваться информацией на русском языке для решения задач в межкультурном общении; может представлять себя участником коммуникативного процесса, получать нужную информацию, побуждать собеседника к действию для решения задач в профессиональной деятельности.	Письменный и устный опрос, Реферат Тест

2. Перечень оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

п/п	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде	Шкала оценки
1	2	3	4	5
1	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре.	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если демонстрируется высокий уровень владения умениями и навыками, отрабатываемыми на занятии, то есть студенты действуют самостоятельно и творчески, опираясь на полученные теоретические знания; оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если демонстрируется достаточно хороший уровень владения умениями и навыками, отрабатываемыми на занятии, то есть студенты действуют самостоятельно, но при этом опираются на указания педагога или товарищей, демонстрируют знание теоретического материала по теме; оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрируется средний уровень владения умениями и навыками, отрабатываемыми на занятии, то есть студенты действуют несамостоятельно, так как имеется пробел теоретических знаний, навыки и умения отрабатываются по ходу деловой игры; оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если совершенно не владеют умениями и навыками,

				отрабатываемыми на занятии, не проявляют никакой активности в овладении ими; «зачтено» выставляется обучающемуся, если демонстрируется высокий, хороший или средний уровень владения умениями и навыками, отрабатываемыми на занятии, но допускается что студенты действуют несамостоятельно, так как имеется пробел теоретических знаний, навыки и умения отрабатываются по ходу деловой игры; «незачтено» выставляется обучающемуся, если совершенно не владеют умениями и навыками, отрабатываемыми на занятии, не проявляют никакой активности в овладении ими.
2	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений.	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, знает основы деловых коммуникативных технологий. Умеет выбирать стиль общения в зависимости от цели и условий, адаптирует речь и жесты к ситуации взаимодействия; строит свое публичное выступление согласно законам риторики и готовит презентацию доклада с учетом аудитории, цели общения, тематикой. Демонстрирует четкую, правильную речь в соответствии с нормами современного русского языка. Обучающийся при ответе на вопрос правильно использует понятийно – категориальный научный аппарат, умело использует логические связи между понятиями, апеллирует к эмпирическим обоснованиям, демонстрирует владение общенаучными логическими методами (дедукция, индукция), обосновывает авторскую позицию по той или иной проблеме; оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне, знает основы деловых коммуникативных технологий. Умеет выбирать стиль общения в зависимости от цели и условий, адаптирует речь и жесты к ситуации взаимодействия; строит свое публичное выступление согласно законам риторики, готовит презентацию доклада с учетом аудитории, цели общения, тематикой. Демонстрирует четкую речь в соответствии с нормами современного русского языка, однако допускает незначительные речевые ошибки. Обучающийся при ответе на вопрос правильно использует понятийно-категориальный научный аппарат, умело использует логические связи между понятиями, апеллирует к эмпирическим обоснованиям, демонстрирует владение общенаучными логическими методами (дедукция, индукция), но затрудняется с авторской оценкой проблемы оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне, знает основы деловых

				коммуникативных технологий. Умеет выбирать необходимый стиль общения в зависимости от цели и условий, адаптирует речь и жесты к ситуации взаимодействия; строит свое публичное выступление без презентации доклада, но с учетом аудитории, цели общения, тематикой. Допускает значительное количество фактических и речевых ошибок. Обучающийся при ответе на вопрос правильно использует понятийно – категориальный научный аппарат, умело использует логические связи между понятиями, но затрудняется при использовании эмпирического материала и авторской оценке проблемы; оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций ниже базового уровня, не знает основы деловых коммуникативных технологий. Допускает ошибки при выборе стиля общения в зависимости от цели и условий, не владеет умением адаптировать свою речь и жесты к ситуации взаимодействия; строит свое публичное выступление без презентации доклада. Допускает значительные логические и речевые ошибки. Обучающийся не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки, когда знания носят отрывочный и бессистемный характер, нет понимания важных узловых вопросов курса, а на большинство дополнительных вопросов даны ошибочные ответы; «<i>зачтено</i>» выставляется обучающемуся, если демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций ниже базового уровня, не знает основы деловых коммуникативных технологий. Допускает ошибки при выборе стиля общения в зависимости от цели и условий, не владеет умением адаптировать свою речь и жесты к ситуации взаимодействия; строит свое публичное выступление без презентации доклада. Допускает значительные логические и речевые ошибки. Обучающийся не знает значительной части учебного материала, допускает существенные ошибки, когда знания носят отрывочный и бессистемный характер, нет понимания важных узловых вопросов курса, а на большинство дополнительных вопросов даны ошибочные ответы; «<i>незачтено</i>» выставляется обучающемуся, если задание выполнено на оценку "неудовлетворительно".
3	Письменный и устный опрос	Оценочное средство для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Позволяет выявить и восполнить пробелы в знаниях; повторить, закрепить, систематизировать материал; оценить знания, умения, теоретические и практические	Совокупность вопросов, заданий, упражнений, тестов для выполнения контрольных работ, домашних заданий, РГР и иных учебных работ.	оценка «<i>отлично</i>» выставляется обучающемуся, если знания, понимания, глубины усвоения обучающимся всего объема программного материала; умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации; отсутствия ошибок и недочётов при воспроизведении

		навыки; определить уровень сформированных у студентов компетенций по дисциплине (модулю)	Комплект билетов для текущей и промежуточной аттестации	изученного материала, при устных ответах, устранения отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов педагога; соблюдения культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ. оценка «<i>хорошо</i>» выставляется обучающемуся, если знания всего изученного материала; умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи, применять полученные знания на практике; наличие незначительных (негрубых) ошибок при воспроизведении изученного материала; соблюдения основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ. оценка «<i>удовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если знания и усвоения материала на уровне минимальных требований программы, затруднения при самостоятельном воспроизведении, необходимости незначительной помощи учителя; умения работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на видоизменённые вопросы; наличия 1-2 грубых ошибок, нескольких негрубых при воспроизведении изученного материала; незначительного несоблюдения основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ. оценка «<i>неудовлетворительно</i>» выставляется обучающемуся, если знания и усвоения учебного материала на уровне ниже минимальных требований программы; отсутствия умения работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы; наличия нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала; - значительного несоблюдения основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ. «<i>зачтено</i>» выставляется обучающемуся, если знания, понимания, глубины усвоения обучающимся всего объема программного материала; умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации; отсутствия ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала, при устных ответах, устранения отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов педагога; соблюдения культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ. «<i>незачтено</i>» выставляется обучающемуся, если знания и усвоения учебного материала на уровне ниже минимальных
--	--	---	--	--

				требований программы; отсутствия умения работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы; наличия нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала; - значительного несоблюдения основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ.
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов, требования к их защите	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если обучающимся выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если обучающимся выполнены основные требования к реферату и его защите, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если имеются существенные отступления от требований. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы «зачтено» выставляется обучающемуся, если обучающимся выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы «незачтено» выставляется обучающемуся, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы
5	Тест	Система стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения	Фонд тестовых заданий.	оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если выполнено правильно свыше 75% тестовых заданий; оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если выполнено правильно 51%-75% тестовых заданий;

		уровня знаний, умений и владений обучающегося.		оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если выполнено правильно 35-50% тестовых заданий; оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если выполнено правильно менее 35% тестовых заданий; «зачтено» выставляется обучающемуся, если задание выполнено на оценку "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". «незачтено» выставляется обучающемуся, если задание выполнено на оценку "неудовлетворительно".
--	--	--	--	---

Комплект заданий. Деловая и/или ролевая игра

Деловая (ролевая) игра является разновидностью имитационного моделирования – игровое построение, представляющее собой профессиональную ситуацию, и связанную с ней исполнение обучающимися определенных ролей.

Деловая игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, разнообразных условий профессиональной деятельности, характерных для данного вида практики.

В деловой игре обучение участников происходит в процессе совместной деятельности. При этом каждый решает свою отдельную задачу в соответствии со своей ролью и функцией. Общение в деловой игре – это не просто общение в процессе совместного усвоения знаний, но первым делом – общение, имитирующее, воспроизводящее общение людей в процессе реальной изучаемой деятельности. Деловая игра – это не просто совместное обучение, это обучение совместной деятельности, умениям и навыкам сотрудничества.

Деловая игра «Поручение задания подчиненному» (30 мин)

Цель задания – провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения производственного задания:

- задание традиционное, плановое;
- задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка к игре.

В игре участвуют руководитель и подчиненный. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, экономиста, специалиста по пожарной безопасности, инспектор по пожарному надзору и пр.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель должен получить ответы на следующие вопросы (чтобы принять правильное решение):

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Исполняющему роль подчиненного (из числа обучаемых) дается установка на отказ от выполнения задания. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетентность. Такая установка позволит исполняющему роль руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в некомпетентности, спровоцирует руководителя на инструктаж.

Организация игрового занятия

Исполняющий роль руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем – экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут. Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых. Остальные участники выступают в роли компетентных судей. Их цель – анализ результатов про-ведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После разыгрывания проводится дискуссия, в которой задействованы все участники.

Ход деловой игры.

Предварительная подготовка к деловой беседе – поручение задания

1. Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации.
2. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.
3. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.
4. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия.
5. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Примечание: для выполнения этого задания исполняющему роль руководителя отводится 10 минут.

Ход: пригласите к себе подчиненного и объявите ему причину вызова.

1. Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней.
2. Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.
3. Объясните требования в отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения.
4. Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.
5. Проявите доверие к способностям подчиненного, используйте прием «авансированная похвала».
6. Используйте коммуникативные приемы с учетом психотипа подчиненного. В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.
7. Завершите беседу конкретным решением и действиями.

Наблюдатели оценивают качество беседы по заранее обговоренным параметрам.

Творческое задание. Деловая игра «Завтрак с героем» (30 минут)

Цель: потренировать умение убеждать собеседника.

Необходимый материал. Бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Ход деловой игры.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будете встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будете завтракать.

Рефлексия: (10 минут)

1. Почему остался именно этот герой?
2. Легко было уступать и почему вы уступали?

Перечень вопросов для промежуточной аттестации доклад, сообщение

Методика проведения семинара (практических занятий) с обсуждением докладов студентов подразумевает большое разнообразие вариантов. Иногда преподаватель сам или по

желанию студентов назначает докладчиков, содокладчиков, оппонентов. Оппоненты и содокладчики должны предварительно ознакомиться с содержанием докладов, иначе их выступления окажутся повторением сказанного или не будут связаны с ним. Докладчики могут выступать и без содокладчиков и оппонентов, более того, желательно, чтобы каждый студент был готов дополнить и проанализировать доклад своего товарища, прослушав его на занятии.

Время доклада не должно превышать 15 минут, информация должна быть краткой и исчерпывающей.

Перечень тем для доклада, сообщения

1. Особенности невербальной коммуникации в различных социальных сферах.
2. Роль межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности.
3. Рабочие ритмы и стили общения.
4. Управление вниманием при общении с руководством.
5. Ошибки в межкультурном деловом общении.
6. Некачественная обратная связь.
7. Важные личные качества дефектоскописта.
8. Коммуникативные барьеры в общении дефектоскопистов в нефтегазовой отрасли.
9. Виды и формы взаимодействия
10. Стили поведения в конфликтной ситуации
11. Структура и способы разрешения конфликтов.
12. Основные причины конфликтных ситуаций.
13. Особенности общения мужчин и женщин.
14. Особенности ведения беседы (переговоров) по телефону.
15. Национальные стили ведения переговоров.

Перечень вопросов (ответов) для промежуточной аттестации письменный и устный опрос

Письменный и устный опрос используется преподавателем для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Позволяет выявить и восполнить пробелы в знаниях; повторить, закрепить, систематизировать материал; оценить знания, умения, теоретические и практические навыки; определить уровень сформированных у студентов компетенций по дисциплине. Представляет собой совокупность вопросов, заданий, упражнений, для выполнения работ.

Перечень вопросов для текущей и промежуточной аттестации письменный и устный опрос

1. Этика и этикет делового общения.
2. Самоподача в общении.
3. Качества необходимые для успешного общения.
4. Жесты и мимика в общении.
5. Стили речи.
6. Техники слушания и ведения беседы.
7. Социальный статус личности.
8. Понятие социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.
9. Виды коммуникаций в организации.
10. Культура деловых переговоров.
11. Организация времени и пространства при общении на предприятии.
12. Авторитарная и диалогическая коммуникация работников нефтегазовой отрасли.
13. Способы психологической защиты.
14. Технология деловой и профессиональной коммуникации.
15. Межкультурная коммуникация: понятие, уровни и формы.
16. Некачественная обратная связь.
17. Виды и формы взаимодействия
18. Стили поведения в конфликтной ситуации

1. Этика и этикет делового общения

Деловая этика в широком смысле – это совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства. Она охватывает явления различных порядков:

- этическую оценку как внутренней, так и внешней политики организации в целом;
- моральные принципы членов организации, т.е. профессиональную мораль;
- моральный климат в организации; образцы морального поведения; нормы делового этикета
- ритуализированные внешние нормы поведения

Этикет – это совокупность правил, касающихся внешнего проявления отношения к людям: поведение в общественных местах, формы обращения и приветствий, манеры и одежда.

Многие из правил этикета, выработанных человечеством в течение не одного века, мы используем почти автоматически, не задумываясь. Этикет – это особая система знаков. В то же время этикетные знаки всегда условны. Одна и та же информация может передаваться у разных народов разными знаками. Правила поведения людей изменялись с изменением условий жизни общества, конкретной социальной среды, поэтому этикет – явление историческое. Этикет подчинен сложившейся у данного народа системе ценностей. Выполнять предписания этикета означает принимать сложившуюся систему ценностей, и наоборот.

Соответственно формировались наряду с общими и специфические правила поведения и общения в разных ситуациях. Помимо повседневного этикета возник еще и деловой, служебный этикет. Правила делового этикета могут закрепляться в виде делового или дипломатического протокола, существовать как общепринятые нормы социального поведения, этикетных требований. В любом случае они являются результатом длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в деловых отношениях. И главное из таких правил – уважение к личности делового партнера.

Служебный этикет включает в себя две группы правил: регулирующие отношения между членами коллектива «по горизонтали» и правила взаимоотношений между руководителем и подчиненным. Деловой этикет предъявляет довольно жесткие требования к отбору деловыми партнерами средств общения, а также особенностям используемого языка, манере речи и другим характеристикам.

В конкретном коллективе могут складываться свои эталоны поведения, настроений, символов, отношений и способов ведения дел, которые определяют корпоративную культуру и фирменный стиль данной организации. Соответственно формируется этикет данной конкретной группы или общности.

Необходимо отметить особый этикет телефонного разговора, делового письма, электронного общения и т.д. Этикет представляет собой целый каталог форм поведения и конкретных фраз на все случаи жизни. При многих затруднениях в общении можно рассчитывать на помощь этикета.

Этикет означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, церемонии, принятые в том или ином обществе. Это результат опыта многих поколений. Этикетные нормы и правила являются международными, поскольку соблюдаются более или менее одинаково во всех странах, обусловлены исторически и основаны на национальных и религиозных традициях, культуре, обычаях, привычках. Этикет составляет часть внешней культуры общества, без которой невозможны политические, экономические и другие отношения, т.к. нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений. Если рассматривать культуру поведения, то она отражает формы общения людей, включающие нравственную, эстетическую и другие стороны.

Деловой этикет – наиболее существенная сторона профессионального поведения делового человека, предпринимателя, а знание этикета оказывается необходимым профессиональным качеством, требующим постоянного усвоения, повторения и совершенствования. Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с

выполнением ими служебных обязанностей, и является важнейшей стороной морального поведения делового человека.

Успех любой фирмы во многом зависит от способности ее работников, от их умения дружно трудиться над достижением общей цели. Знание этикета, культура поведения - вот ключевые условия для успешной работы в любой организации - таково мнение специалистов.

Правила делового этикета, установленные для отдельных ситуаций и разных социальных групп, диктуют последовательность действий вплоть до ритуальных мелочей и выработаны человечеством для того, чтобы избегать лишних конфликтов и находить взаимопонимание для выживания и комфортного существования.

Практическое же знание делового этикета, как внешней формы проявления морали в служебных отношениях состоит в том, что открывается возможность без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

2. Самоподача в общении.

В общении участвуют как минимум два человека, и каждый из них может активно влиять на восприятие партнера. Именно эта способность вмешательства в процесс формирования своего образа у партнера и называется самоподачей (у некоторых авторов – самопредъявление, самопрезентация). По существу, самоподача состоит в управлении вниманием.

К подобным механизмам социального восприятия относятся:

Самоподача превосходства. Для того чтобы быть эффективным, этот механизм социального восприятия должен опираться на некоторые объективные признаки, знаки превосходства - одежду, манеру речи и поведения. Но поскольку самоподача - это управление вниманием партнера, очень важно к тому же, чтобы эти факторы при подобном механизме социального восприятия были действительно заметны, акцентированы, подчеркнуты и выделены.

Если показать превосходство при помощи одежды достаточно просто, то акцентировать превосходство в манере поведения значительно сложнее. Признаком превосходства здесь является независимость, за которой скрываются те или иные нарушения норм общения.

Самоподача привлекательности. Привлекательность также является предметом управления. Причем если самоподача превосходства не всегда важна для человека, то самоподача привлекательности важна для каждого.

Самоподача отношения. Самоподача превосходства и самоподача привлекательности по значению и частоте употребления значительно проигрывают самоподаче отношения. Действительно, всегда очень важно уметь показать партнеру свое отношение к нему - чаще хорошее, но иногда и плохое.

Таким образом, самоподача объективно присутствует в любом общении, хочет того человек или нет. Это значит, что она в любой ситуации может послужить источником ошибок при восприятии другого человека. Самоподача играет важную роль в дружеских и деловых отношениях. Именно поэтому, если ее влияние недоучитывается, то это является непростительной ошибкой.

Коммуникативная сторона

Общение – это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т.д. Содержание конкретной коммуникации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде или спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами (всего не перечислишь). Что бы это ни было – это всегда коммуникация, и представить себе общение без нее невозможно.

Барьеры непонимания. Во многих ситуациях человек сталкивается с тем, что его слова, его желания и побуждения как-то неправильно воспринимаются собеседником, "не доходят" до него. Иногда даже складывается впечатление, что собеседник защищается от нас, наших слов и переживаний, что он возводит какие-то преграды.

Б.Ф. Поршнев выделил три вида контр суггестии: избегание, авторитет и непонимание. Как мы увидим в дальнейшем, избегание и авторитет – это защита от источника коммуникации, а непонимание – от самого сообщения.

Избегание. Подразумевается избегание источников воздействия, уклонение от контактов с партнером. Со стороны эта "защита" очень хорошо прослеживается - человек невнимателен, не слушает, "пропускает мимо ушей", не смотрит на собеседника, постоянно находит повод отвлечься, использует любой предлог для прекращения разговора.

Авторитет. Действие авторитета как вида контрсуггестии заключается в том, что разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии вторым.

Непонимание. Далеко не всегда имеется возможность определить источник информации как опасный, чужой или неавторитетный и таким образом защититься от нежелательного воздействия. Довольно часто какая-то потенциально опасная для человека информация может исходить и от людей, которым мы в общем и в целом доверяем. В таком случае защитой будет своеобразное непонимание самого сообщения.

3. Качества необходимые для успешного общения

Чем бы ни был занят человек, какой бы профессией он ни обладал, он должен знать и понимать людей и уметь к каждому из них подойти.

Достижение такого понимания и овладение умением находить оптимальные способы общения, создающие у человека рабочий подъем, настраивающие его на мажорный лад, ведущие к развитию доброжелательного отношения к окружающим, – это дело не такое простое, как может показаться на первый взгляд.

Одним из условий получения именно такого результата является глубокое знание психологии другого человека – прежде всего его ценностных ориентаций, которые находят выражение в его идеалах, потребностях и интересах, в уровне его притязаний. Необходимо также и знание имеющегося у человека представления о себе, знание того, что человеку в самом себе нравится, что он себе приписывает, а против чего восстает.

Как можно больше требовательности к человеку и одновременно как можно больше уважения к нему.

Сформированная в личности направленность на человека способствует успешности общения, выбору наиболее соответствующих особенностям другого человека способов взаимодействия с ним, если в этой направленности проявляется отношение, которое порождает в личности ориентировку прежде всего на положительные качества в другом человеке. А такая ориентировка важна для общения, так как она способствует раскрытию личностного потенциала человека, с которым мы общаемся.

Помимо направленности на людей – своеобразной психологической «повернутости» к ним, человек, чтобы грамотно общаться, должен иметь в своем интеллекте, а также в своих эмоциональной и волевой сферах целый ряд характеристик, которые все вместе такое общение и обеспечивают. В интеллекте это относится буквально ко всем познавательным процессам, которые в него входят: и к вниманию, и к восприятию, и к памяти, и к мышлению, и к воображению.

Условием успешного общения человека с другими людьми является соответствующая воспитанность его эмоциональной сферы, которая прежде всего проявляется в том, умеет ли человек сопереживать другим людям: чувствовать чужую боль как свою, чужие радости и горе как свои.

Важнейшим компонентом успешного общения, помимо соответствующего развития у человека познавательной и эмоциональной сферы, является его умение выбирать по отношению к другому человеку наиболее подходящий способ поведения, способ обращения с ним.

4. Жесты и мимика в общении

Разговаривая друг с другом, люди для передачи своих мыслей, настроений, желаний наряду с вербальными (словесной) используют жестикулярно-мимические, т.е. невербальные средства.

Язык мимики и жестов выражает чувства говорящего, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

Мимика позволяет нам лучше понять оппонента, разобраться, какие чувства он испытывает. Так, поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот свидетельствуют об удивлении; опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы выражают гнев.

Для каждого участвующего в беседе, с одной стороны, важно уметь «расшифровывать», «понимать мимику» собеседника. С другой стороны, необходимо знать, в какой степени он сам владеет мимикой, насколько она выразительна.

В связи с этим рекомендуется изучить и свое лицо, знать, что происходит с бровями, губами, лбом. Если человек привык хмурить брови, морщить лоб, то ему надо отучиться собирать складки на лбу, расправлять почаще нахмуренные брови. Чтобы мимика была выразительной, рекомендуется систематически произносить перед зеркалом несколько разнообразных по эмоциональности (печальных; веселых, смешных, трагических, презрительных, доброжелательных) фраз, следить, как изменяется мимика и передает ли она соответствующую эмоцию.

По своей функции жесты делятся на указательные, изобразительные, эмоциональные, ритмические, механические. Особый интерес представляют символические жесты. Они условны. Но некоторые из них имеют вполне определенное значение. Так, известен жест отказа, отрицания – отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед. Этот жест сопровождает выражения: Не надо, не надо, прошу вас; Никогда, никогда туда не поеду!

Жест разъединения, расподобления – ладони раскрываются, «разъезжаются» в разные стороны: Это совершенно разные темы; Это надо различать; Они разошлись.

Жест объединения, сложения, суммы – пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук: Они хорошо сработались; Давайте объединим усилия.

Жесты, как и слова, бывают очень экспрессивными, придают речи грубоватый, фамильярный характер. Такими жестами, например, считаются: поднятый большой палец, когда остальные сжаты в кулак, как высшая оценка чего-либо; кручение пальцем около виска, что означает «из ума выжил», «разума лишился».

Следует учитывать, что жестикуляция обусловлена и характером говорящего. Некоторые люди от природы подвижны, эмоциональны. Естественно, говорящий с таким характером не может обойтись без жестов. Другому же, хладнокровному, спокойному, сдержанному в проявлении своих чувств, жесты не свойственны. Лучшим жестом считается тот, которого не замечают, который органически сливается со словом и усиливает его воздействие на слушателей.

5. Стили речи

В русском языке существует пять основных стилей речи: научный стиль, публицистический стиль, официально-деловой стиль, литературно-художественный, разговорный.

Научный стиль используют в сфере научной деятельности. Жанры, в которых он реализуется, это написание диссертаций, курсовых, контрольных или дипломных работ, научные статьи, лекции, рефераты, конспекты, тезисы. Основной характеристикой этого стиля речи является логичность, четкость и отсутствие проявления каких-либо эмоций со стороны автора.

Публицистический стиль речи также как и предыдущий относится к книжному стилю и применяется не только с целью передачи той или иной информации, но и с целью воздействия на чувства и мысли слушателей или читателей, которых нужно в чем-то убедить или чем-то заинтересовать. Публицистический стиль характерен для выступлений на различных собраниях, газетных статей, аналитических и информационных радио- и телепередач. Такому стилю присущи эмоциональность и выразительность.

Официально-деловой стиль характеризуется несколькими основными свойствами. Это четкость, отсутствие эмоциональности изложения стандартность и консерватизм. Его используют при написании законов, приказов, докладных записок, заявлений, деловых писем и

различных юридических документов. Стандартность написания выражается в написании данных документов по установленной схеме — шаблону. Используются специфическая лексика и морфология.

Литературно-художественный стиль — отличается от остальных книжных стилей тем, что при написании своих произведений автор может использовать практически любой из выше перечисленных стилей. А так, как литература отражает все сферы жизнедеятельности человека, то здесь используется и просторечие, диалекты, жаргонная речь. Также для него характерна эмоциональность. Литературно-художественный стиль применяется в художественной литературе.

Разговорный стиль речи не является книжным. Он используется в повседневном общении людей между собой в различных бытовых ситуациях. Так как при разговоре речь не готовится заранее, характерными чертами является неполнота выраженной мысли и эмоциональность.

6. Техники слушания и ведения беседы.

Критическое (направленное). Ситуация, при которой слушающий оценивает слова собеседника, без влияния эмоций, анализирует их и потом делает свои выводы. Такой тип слушания рекомендован при обсуждении проектов, идей – для отбора полезной информации и принятия правильных управленческих, стратегических и тактических решений. В то же время критическое слушание может не подходить при получении новых знаний или информации, которую сложно понять без подготовки.

Эмпатическое. Слушание, основанное на «считывании» эмоций и настроения собеседника. При полном погружении в эмоции говорящего, слушающий показывает полное доверие к получаемой информации. При таком общении собеседники могут высказать свою точку зрения, без критики и предвзятости. Эмпатическое слушание подходит при необходимости установить контакт с новым человеком, а также при решении различных конфликтных ситуаций.

Нерефлексивное (пассивное). Минимальное вмешательство слушателя, который, в тоже время, внимательно сосредоточен на предмете разговора. Пассивное слушание может включать кивки, поддакивание. Подходит для ситуации, когда нужно выслушать говорящего, который волнуется, застенчив или неуверен в себе.

Активное. Рефлексивный вид слушания, при котором слушатель устанавливает связь с говорящим посредством принятия активного участия в беседе. Этого можно достичь путем расспрашивания с помощью наводящих вопросов, перефразирования мыслей говорящего, резюмирование сказанного в конце разговора и пр. Когда собеседник показывает свои положительные или отрицательные эмоции, нужно понять и прочувствовать его настроение, искренне стараться помочь. Такой тип слушания лучше всего подходит для разных форматов продаж и работы с людьми.

Существует множество способов завязать беседу - их число зависит только от вашего воображения. Бывает, что ситуация сама подсказывает верный путь. Возможно, вы в состоянии кому-то помочь, предоставить полезную информацию или же сами нуждаетесь в помощи и совете - сделайте это темой вашей беседы. Можно поинтересоваться мнением собеседника или высказать собственное суждение об объединяющем вас предмете, например, о детях, школе, работе, о месте, где вы сейчас находитесь. Великолепный способ завязать беседу - сделать человеку комплимент, который может относиться к его одежде, причёске, украшениям, улыбке, смеху и т.д. Можно попробовать начать разговор с вопроса о собеседнике или с рассказа о себе. При разговоре с малознакомым человеком следует, однако, избегать личных тем, таких как, финансовое положение, секс, а в некоторых случаях и возраст. Искусство ведения беседы подразумевает тонкий баланс между умением говорить и способностью слушать. Не пытайтесь доминировать в общении, принимая на себя роль неутомимого оратора. Нормальная беседа должна включать как передачу, так и прием информации. Когда вас о чем-либо спрашивают, не стесняйтесь сказать чуть больше, чем просто "да" или "нет" - так вы покажите свою заинтересованность в общении. Как правило, человек становится более искренним и открытым, когда чувствует со стороны собеседника неподдельный интерес к своей жизни и суждениям.

Воспитывайте в себе расположение к окружающим и терпимость к различным точкам зрения. Мы можем проявить свой интерес к собеседнику не только вербально, но и невербально, повернув к нему голову и глядя ему в глаза, кивая головой, сохраняя в течение разговора на своем лице дружелюбное и заинтересованное выражение. Меняя тон своего голоса в зависимости от темы разговора. Даже если ваш собеседник не знаком с этими маленькими хитростями общения, он оценит их по достоинству и ответит вам искренностью и благодарностью. Приятные беседы преимущественно позитивны. Никто не любит общаться с людьми, которые часто жалуются на окружающих, на обстоятельства или говорят о болезнях. Если есть такие привычки при общении с людьми, нужно от них отказываться. По возможности следует избегать плохих отзывов о ком-либо, окружающие обязательно оценят это как скверную черту вашего характера. Нужно стремиться использовать преимущественно позитивные утверждения, стараясь свести к минимуму жалобы и критицизм.

7. Социальный статус личности

Статус человека в обществе – это позиция, указывающая на его принадлежность к какой-либо группе. Положение в социуме наделяет личность определенными правами и обязанностями. Оно может быть получено по рождению – это касается биологических признаков: расы, пола, унаследованного титула. А может быть приобретено благодаря характеру и целеустремленности.

Социальный статус влияет на общественные отношения. Положение в социуме определяет поведение человека и связанные с ним ожидания. Люди должны действовать согласно своему социальному статусу. Однако каждый человек сам решает, как выполнять те или иные обязанности. На него влияют условия жизни, характер, воспитание и другие факторы. Существует только принятая модель поведения, обозначающая «хорошо» и «плохо».

Если каждый добросовестно выполняет свои обязанности, то не приходится сомневаться в компетентности профессионалов. Если бы социальных ролей не существовало, то перед обследованием у доктора пришлось бы проверить его образование, изучить врачебные навыки и только потом доверять назначениям.

8. Понятие социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.

Социальная роль представляет собой социальную функцию личности, которая соответствует принятым нормам поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе.

Виды социальных ролей определяются особенностью социальных групп, в которые включен индивид. В зависимости от общественных отношений существуют социальные и межличностные социальные роли. Социальные роли связаны с социальным статусом, профессией или видом деятельности (учитель, студент, продавец, покупатель и т.д.). Выделяют социально-демографические роли: муж, жена, дочь, сын и т.п. Мужчина и женщина — это тоже социальные роли, биологически предопределенные и предполагающие специфические способы поведения.

Понятие роли включает в себя совокупность ожиданий каждого индивида в отношении как своего собственного поведения, так и поведения других людей при взаимодействии в определенной ситуации. В любом случае социальная роль имеет два аспекта изучения: ролевое ожидание и ролевое исполнение. Определенная согласованность ролевого ожидания с ролевым исполнением служит гарантией оптимального социального взаимодействия. Ролевое ожидание формируется в соответствии со стереотипным поведением, выработанным в рамках данной социальной системы, и не зависит от конкретного человека.

9. Виды коммуникаций в организации

Коммуникации в организации классифицируются по следующим видам:

По субъектам и средствам коммуникаций: межличностные коммуникации – коммуникации, осуществляемые между людьми в ситуациях «лицом к лицу» и в группах с помощью слов и несловесных средств общения;

коммуникации с помощью технических средств, информационных технологий. Такие коммуникации в современных условиях приобретают важнейшее значение. Осуществляются с помощью электронной почты, телекоммуникационных систем, управленческих информационных технологий и др.

По форме общения: вербальные коммуникации - коммуникации, осуществляемые с помощью устной речи как системы кодирования. Многие сотрудники организаций проводят в состоянии различных форм вербальных коммуникаций более 50% рабочего времени; невербальные – сообщения, посланные отправителем без использования устной речи как системы кодирования, с помощью жестов, мимики, поз, манер и т.д. Они выступают как средства коммуникации в той степени, в которой их содержание может быть интерпретировано другими. Невербальные коммуникации полезны, но их интерпретация субъективна и заранее несет в себе возможность ошибки.

По каналам общения: формальные коммуникации – позволяют упорядочивать и ограничивать информационные потоки; определяются организационными и функциональными регламентами. Формальные коммуникативные каналы широко используются в организациях, имеющих иерархическую структуру управления; неформальные коммуникации - социальные взаимодействия между людьми, выражение человеческой потребности в общении; дополняют формальные коммуникации. Неформальную систему коммуникаций часто называют «виноградной лозой»; информация в ней часто распространяется с помощью слухов. По данным некоторых исследователей слухи, по меньшей мере, на 75% являются точными.

По организационному признаку (по пространственному расположению каналов):

вертикальные - коммуникации, координирующие и интегрирующие деятельность сотрудников различных отделов и подразделений в вертикальной плоскости иерархии, либо сверху вниз, либо наоборот; горизонтальные – коммуникации, направленные на координацию и интеграцию деятельности сотрудников различных отделов и подразделений на одних и тех же уровнях иерархии для достижения целей организации; способствуют повышению эффективности использования всех видов ресурсов организации; диагональные - коммуникации, осуществляемые работниками отделов и подразделений различных уровней иерархии. Они используются в случаях, когда коммуникации работников организации другими способами затруднено.

По направленности общения: нисходящие коммуникации - коммуникации, направленные сверху вниз от руководителя к подчиненным; восходящие - коммуникации, направленные снизу-вверх от подчиненных к руководителю.

10. Культура деловых переговоров

Большую часть своего времени руководитель затрачивает на обмен информацией, который происходит в процессе разнообразных встреч, собраний, совещаний. В виду того, что информация сегодня представляет собой важный ресурс, такие затраты времени являются оправданными. Обладание информацией означает не что иное как обладание властью, а её нехватка не способствует успеху хозяйственной деятельности.

Переговорный процесс является главным звеном при проведении любых дипломатических процедур, и экономика с бизнесом не являются исключением. Для заключения сделок необходимы переговоры. Умение общаться с партнёрами, умение убедить их с какими-либо условиями контракта, может в большой степени повлиять на успех бизнеса. Умение же убедить подчинённых или охарактеризовать те или иные их действия также являются основополагающим фактором. Проблемы проведения совещаний, в вопросах достижения эффективности хозяйствования, являются ключевыми. Пределов в совершенствовании таких технологий нет

Цель проведения собрания должна быть чётко ясна ещё до его начала.

Также частота проведения собраний и их основные особенности известные и определённые заранее, помогают сэкономить значительное количество времени в дальнейшем. По целям проведения различают собрания:

- ознакомительные,
- информационные,

- разъяснительные,
- проблемные,
- инструктивные,
- оперативные.

Определённость в целях собрания позволяет подготовить соответствующую ему повестку дня, т.е. перечень вопросов подлежащих решению. Также необходимо решить, кто должен присутствовать на собрании, а также заранее оповестить их об этом. Затем, если собрание не является повторяющимся, происходит выбор места и времени. Соответствующее место должно быть оборудовано необходимым инвентарём. Повестка дня должна быть известна всем участникам за несколько дней до момента начала в целях того, чтобы участники могли подготовиться к обсуждению актуальным образом. Помещение должно вмещать всех участников, оборудовано необходимым инвентарём и удобной мебелью, иметь нормальную температуру и циркуляцию воздуха.

Заблаговременное знание мнения основных участников собрания о целевом вопросе позволит руководителю лучше подготовиться к спорным ситуациям и конфликтам, которые могут возникнуть в процессе проведения собрания. На мероприятие приглашаются исключительно те участники, обойтись без которых нельзя, т.к. в случае слишком большого числа участников, заседание окажется неуправляемым и не принесёт результата.

Обсудите повестку дня и, при необходимости, внесите соответствующие изменения с учётом обстоятельств последнего времени. Следите за соблюдением регламента по времени, а также за свободой высказывания мнений. Необходимо дать высказаться всем участникам. Позиция руководителя по отношению к высказываемым мнениям должна быть нейтральной. Конфликты должны быть погашены в зародыше. Принятие решений происходит путём голосования. Перед завершением собрания необходимо подвести его итоги.

Важной обязанностью руководителя на собрании является психологическая разгрузка участников, а также решение организационных вопросов и проблем. Также необходимо отметить важность управления процессом проведения совещания.

После завершения собрания необходимо проанализировать его результаты, обдумать принятые решения, а также выполнение собранием возложенных на него надежд. Подготовить и распространить резюме с итогами собрания, в котором изложить полные сведения о собрании. Если во время собрания произошли стычки, то разрушенные отношения необходимо восстановить посредством неформального разговора. Дискуссии во время выступления необходимо пресекать.

11. Организация времени и пространства при общении на предприятии

Важная роль в коммуникации принадлежит временным характеристикам, выражающимся в нормативах общения, присущим различным субкультурам. Так, своевременный приход или опоздание на назначенную встречу свидетельствуют об отношении к партнеру.

Наиболее изучено в проксемике влияние на контакт организации пространства, соответствующего определенному типу взаимоотношений. Экспериментальным путем Э. Холл зафиксировал нормы приближения к партнеру по общению, свойственные американской культуре. Он выделил следующие зоны в деловой коммуникации: интимную, персональную, социальную, публичную, каждая из которых соответствует особым ситуациям общения:

Интимная зона соответствует тому пространству, в рамках которого человек чувствует себя в безопасности. Границы интимной зоны находятся на расстоянии примерно в половину вытянутой руки (не менее 45 см). Человек добровольно допускает в эту зону лишь близких, хорошо знакомых. На этом расстоянии партнеры могут касаться друг друга, типичны негромкий голос, доверительный разговор.

Персональная зона – пространство, в котором проходит обыденная беседа со знакомыми. Персональная дистанция характерна для различных форм делового общения и предполагает визуальный контакт между партнерами.

Социальная зона обычно наблюдается в кабинетах, холлах и других служебных помещениях, где собираются люди не очень хорошо или вовсе не знакомые друг с другом. Расстояние 120-400 см принято при ведении дискуссии, семинара, пресс-конференции.

Публичная зона подразумевает общение с большой толпой людей – в лекционной аудитории, на митинге. Расстояние между общающимися таково, что детали лица, мелкие движения не улавливаются. Поэтому голос говорящего должен быть громче, слова следует более тщательно выбирать.

12. Авторитарная и диалогическая коммуникация работников нефтегазовой отрасли

В случае авторитарного воздействия реализуется установка «сверху-вниз», в случае диалогического – установка на равноправное общение. Установка «сверху-вниз» предполагает не только подчиненное положение слушающего, но и то, что коммуникатор воспринимает его как пассивный объект своих воздействий. В этом случае коммуникатор говорит, а слушатель внимает и некритически впитывает информацию. Предполагается, что у реципиента нет своего устойчивого мнения по определенному вопросу, а если и есть, он легко может изменить его в нужном направлении.

В случае установки на равноправие слушатель оценивается как активный участник процесса общения, имеющий право отстаивать собственное мнение. Поэтому в диалогическом, равноправном общении слушатель не выступает в качестве пассивного созерцателя, а вынужден заниматься активным внутренним поиском собственной позиции по обсуждаемому вопросу.

Стиль общения детерминирован не только социально-психологическими особенностями человека, но и требованиями ситуации. В этой связи выделяются три стиля общения: ритуальный (порождается деловыми ситуациями), манипулятивный (порождается деловыми ситуациями) и гуманистический (порождается межличностными ситуациями).

Главной задачей партнеров в ритуальном общении является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества. Партнер в таком общении является как бы необходимым атрибутом выполнения ритуала, и его индивидуальные особенности и запросы не берутся во внимание, но оно редко преобладает в реальной жизни. Данный вид общения является лишь прологом к другому типу – манипулятивному общению.

Манипулятивное общение – это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. В этом общении важно продемонстрировать собеседнику знание тех условий и факторов, которые помогут достичь желаемой цели. Данный вид общения проявляется в совместной деятельности.

Гуманистическое общение направлено на удовлетворение потребностей в понимании, сочувствии, сопереживании. Его важной особенностью является то, что ожидаемым результатом общения является не поддержание социальных связей, как в ритуальном общении, не изменение точки зрения партнера, как в манипулятивном, а совместное представление обоих партнеров, определяемое глубиной общения.

Таким образом, деловое общение является тонким видом взаимодействия людей, при котором стиль и манера общения влияют на намерения и притязания собеседника. Субъект-субъективный стиль общения создает, без всяких усилий ведущего, положительный эмоциональный отклик, в то время как авторитарная манера общения вносит напряжение между людьми и провоцирует проявление отрицательных эмоциональных состояний.

13. Способы психологической защиты

Отрицание. Это стремление избежать новой информации, несовместимой со сложившимися представлениями о себе.

Защита проявляется в игнорировании потенциально тревожной информации, уклонении от нее. Это как бы барьер, расположенный на входе воспринимающей системы. Отрицание приводит к тому, что некоторая информация ни сразу, ни впоследствии не может дойти до сознания.

При отрицании человек становится особенно невнимательным к тем сферам жизни и граням событий, которые чреваты для него неприятностями.

Отрицание может позволить человеку и превентивно (с опережением) отгородиться от травмирующих событий. Таким образом действует, например, страх перед неудачей, когда человек стремится не оказаться в ситуации, в которой он может потерпеть поражение. У многих людей это проявляется в избегании соревнований или в отказе от занятий, в которых человек не силен, особенно по сравнению с другими

Подавление. Защита, проявляющаяся в забывании, блокировании неприятной, нежелательной информации либо при ее переводе из восприятия в память, либо при выводе из памяти в сознание. Поскольку в этом случае информация уже является содержанием психики, так как была воспринята и пережита, она как бы снабжается специальными метками, которые позволяют затем удерживать ее.

Особенность подавления состоит в том, что содержание переживаемой информации забывается, а ее эмоциональные, двигательные, вегетативные и психосоматические проявления могут сохраняться, проявляясь в навязчивых движениях и состояниях, ошибках, описках, оговорках. Эти симптомы в символической форме отражают связь между реальным поведением и подавляемой информацией.

Чтобы что-то вспомнить, человеку необходимо вернуться в то состояние, в котором он получил информацию. Если тогда он был разозлен или огорчен (например просьбой что-то сделать), то, чтобы вспомнить об этом, он должен вновь вернуться в это состояние. Поскольку ему не хочется вновь чувствовать себя так плохо, то он вряд ли вспомнит.

Замещение. Это механизм психологической защиты от неприятной ситуации, в основе которого лежит перенос реакции с недоступного объекта на доступный или замена неприемлемого действия приемлемым. За счет такого переноса происходит разрядка напряжения, созданного неудовлетворенной потребностью

Замещение – это та защита, которую все люди (и взрослые, и дети) обязательно используют в повседневной жизни. Так, у многих людей часто нет возможности не только наказывать своих обидчиков за их проступки или несправедливое поведение, но и просто им противоречить. Поэтому в качестве «громоотвода» в ситуации злости могут выступать домашние животные, родители, дети.

Итак, суть замещения состоит в переадресации реакции. Если при наличии какой-либо потребности желаемый путь для ее удовлетворения закрыт, активность человека ищет другой выход для достижения поставленной цели. Защита осуществляется через перенос возбуждения, неспособного найти нормальный выход, на другую исполнительную систему. Однако способность человека переориентировать свои поступки с лично недопустимых на допустимые или с социально неодобряемых на одобряемые ограничена.

Ирония. Временное понимание двойственности характера иронии заключается в следующем:

Ирония – выразительный прием, противоположный выражаемой идее. Говорю противоположное тому, что подразумеваю. По форме хвалю, по сути порицаю. И наоборот: по форме унижаю, по сути возвеличиваю, хвалю, «поглаживаю». В иронии мое «да» всегда означает «нет», а за выражением «нет» маячит «да».

Какой бы ни была благородной цель у иронии, например породить высокую идею, открыть глаза на что-то, в том числе на себя, все же эта идея в иронии утверждается отрицательными средствами.

Несмотря на великодушные замыслы иронии или даже несмотря на ее бескорыстие, ирония дает самоудовлетворение.

Человеку, пользующемуся иронией, приписывают черты тонкого ума, наблюдательность, медлительность

Как психическое состояние ирония – это измененный знак моего переживания ситуации с «минуса» на «плюс». Тревога сменилась уверенностью, враждебность – снисходительностью... Человек находится в состояниях, которые автономны относительно ситуации, другого человека, предмета: я уже скорее субъект, чем объект этих ситуаций, и потому у меня есть возможность управления этими состояниями.

Ирония как психический процесс превращает то, что для меня ужасно, страшно, непереносимо, враждебно, тревожно, в противоположное.

Сублимация – это переключение импульсов, социально нежелательных в данной ситуации на другие, социально желательные для индивида и общества формы активности. Агрессивная энергия, трансформируясь, способна сублимироваться в спорте или в строгих методах воспитания (например у слишком требовательных родителей и учителей. Когда непосредственная разрядка инстинктивных влечений невозможна, находится деятельность, в которой эти импульсы могут разрядиться.

Сублимация реализует замещение инстинктивной цели в соответствии с высшими социальными ценностями. Формы замещения разнообразны. У взрослых это не только уход в мечту, но и уход в работу, религию, всевозможные увлечения. У детей к реакциям регрессии и незрелым формам поведения примыкает также замещение с помощью ритуалов и навязчивых действий, которые выступают как комплексы произвольных реакций, позволяющих человеку удовлетворить запретное бессознательное желание.

14. Технология деловой и профессиональной коммуникации

Для результативного делового общения необходимо владеть определенной технологией взаимодействия: знать приемы точной передачи информации, освоить технику постановки вопросов, научиться слушать и понимать партнера, уметь защищать свою точку зрения и отстаивать общие интересы.

Технология общения – это продуманная во всех деталях модель оптимального и результативного взаимодействия, с безусловным обеспечением комфортных условий для участников общения

Будьте профессиональны и компетентны. Сообщайте только качественную, актуальную, объективную и достоверную информацию. Не допускайте ошибочных интерпретаций.

Будьте точны и организованны, когда излагаете свои мысли. Развитие практических навыков и самоконтроль позволят вам добиться логики в своих высказываниях, увязывать факты и детали, избегать двусмысленности, путаницы, недосказанности.

Используйте наглядность. Максимальное использование наглядных пособий, общеизвестных ассоциаций и параллелей снижает абстрактность изложения.

Не уводите беседу в сторону и не давайте это делать другим. Сообщайте только ту информацию, которая связана с обсуждаемой темой.

Соблюдайте рамки передачи информации. Сообщайте такое количество информации, которое достаточно и необходимо – не слишком много и не слишком мало. (Вольтер: секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказывать все.

Повторяйте основные положения и мысли. Это имеет большое значение для того, чтобы собеседник мог воспринять полученную информацию.

Будьте вежливы с любым участником беседы.

Используйте в разговоре определенную дозу юмора. Это поможет поднять моральный дух слушателей и их готовность к восприятию. Особенно действенен этот прием, если нужно высказывать не очень приятные для собеседника соображения или парировать его «выпады»

15. Межкультурная коммуникация: понятие, уровни и формы

Межкультурная коммуникация – это связь и общение между представителями различных культур, что предполагает как непосредственные контакты между людьми и их общностями, так и опосредованные формы коммуникации, в том числе язык, речь, письменность, электронную коммуникацию.

По сути межкультурная коммуникация – это всегда межперсональная коммуникация в специальном контексте, когда один участник обнаруживает культурное отличие другого. Такая коммуникация вызывает множество проблем, связанных с разницей в ожиданиях и предубеждениях, которые свойственны каждому человеку и, естественно, разные в разных культурах. Признаки межкультурных различий могут быть интерпретированы как различия вербальных и невербальных кодов в специфическом контексте коммуникации.

Выделяют четыре основные формы межкультурной коммуникации – прямую,

косвенную, опосредованную и непосредственную.

При прямой коммуникации информация адресована отправителем непосредственно получателю и может осуществляться как в устной форме, так и в письменной. При этом наибольший эффект достигается посредством устной речи, сочетающей вербальные и невербальные средства.

В косвенной коммуникации, которая носит преимущественно односторонний характер, информационными источниками являются произведения литературы и искусства, сообщения радио, телевизионные передачи, публикации в газетах и журналах.

Опосредованная и непосредственная формы коммуникации различаются наличием или отсутствием промежуточного звена, выступающего в роли посредника между партнерами. В качестве посредника может выступать человек, техническое средство. Коммуникация, опосредованная техническими средствами, может оставаться прямой (разговор по телефону, переписка по электронной почте), но при этом исключается возможность использования невербальных средств.

Следует учитывать, что на процесс коммуникации и интерпретации сообщений в межличностном общении помимо культурных различий влияют возраст, пол, профессия, социальный статус коммуниканта.

Межкультурная коммуникация в малых группах принимает разные формы: запланированных переговоров, например между представителями правительственных учреждений или деловых организаций стран с различной культурой; незапланированного общения, например во время туристических поездок, на конференциях или на академических семинарах.

Для эффективной коммуникации в малой группе коммуникатор вынужден адаптироваться к культурным ценностям и верованиям инокультурных участников группы. Часто в межкультурной группе участники дискуссии проявляют стереотипы собственной культуры не намеренно, а в силу привычки, и на их поведение, как и на ход обсуждения, воздействует множество культурных факторов.

В случаях, когда межкультурная коммуникация осуществляется между большими группами людей, выделяют этнический и национальный уровни коммуникации.

Этнический уровень наблюдается между локальными этносами, этноязыковыми и другими общностями. В современной этнологии этносом считается исторически сложившаяся на определенной территории совокупность людей, характеризующая общими особенностями культуры, самосознанием и совместно осуществляемой хозяйственной деятельностью.

Во взаимодействии культур на этническом уровне отчетливо проявляются две тенденции. Взаимное усвоение элементов культуры, с одной стороны, способствует интеграционным процессам, взаимному культурному обмену и обогащению, а с другой – сопровождается усилением этнического самосознания, стремлением к закреплению этнической специфики.

Национальный уровень межкультурной коммуникации возможен при наличии национального единства. Национальное единство возникает как на моноэтнической, так и на полиэтнической основе через общую хозяйственную деятельность и государственно-политическое объединение. Это дополняется и формированием соответствующей культуры. Национальная культура представляет совокупность традиций, норм, ценностей и правил поведения, общих для представителей одной нации, государства.

16. Некачественная обратная связь

Это реакция на ту или иную информацию.

Ограничителем эффективности межличностного общения может быть отсутствие обратной связи. Обратная связь важна, поскольку дает возможность установить адекватность (правильность) восприятия вашего сообщения.

В дополнение к межличностным контактам руководитель должен пользоваться информацией, циркулирующей на предприятии и вне его.

Организационные коммуникации также оказывают сильное влияние на эффективность управления. Им присущи такие барьеры, как

- искажение сообщений при движении нисходящей и восходящей информации; чем больше иерархических уровней, тем больше искажающих "фильтров", роль которых играют как менеджеры разных уровней, так и подчиненные (например, детская игра в испорченный телефон);
- информационные перегрузки, которые не позволяют руководителям своевременно и адекватно реагировать на поступающую информацию;
- отсутствие связей между подразделениями, которые либо формально, либо фактически не предусмотрены конкретной схемой организационной структуры.

При этом микробарьеры связанные с внешней средой, в которой осуществляется коммуникативный процесс, оказываются в:

- информационной перегрузке (барьером становится слишком большое количество информации);
- разнообразии носителей (газеты, телевидение, конференции, отчеты консультантов и т.п.);
- перегрузке информацией, что приводит к обесцениванию ее содержания;
- умении пользоваться информацией (эксклюзивные данные позволяют использовать их для воздействия на других;
- доступ к источникам ограниченной информации, т.е. той, которая предназначена для внутреннего пользования, расширяет властные полномочия индивидов).

Микробарьеры – это специфические коммуникативные барьеры.

17. Виды и формы взаимодействия

Формы взаимодействия: парные, групповые, коллективные, взаимодействие между этими объединениями.

К видам взаимодействия относятся: спонтанные и организуемые, формальные и неформальные, оперативные и последовательные, планируемые и стихийные.

Разнообразные формы и типы взаимодействия в процессе функционирования при умелом педагогическом руководстве взаимно обогащаются. По существу взаимодействие творческих коллективов строится на соподчиненности структур, его формирующих. Эффективность любого взаимодействия достигается при условии соотнесения приемов и способов воздействия на объект воспитания, или субъектов взаимодействующих друг с другом (А.В. Мудрик, Л.И. Уманский). Другие ученые рекомендуют также по-разному подходить к использованию форм взаимодействия, возникающих или организуемых в педагогическом процессе. Эффективность взаимодействия расценивается обычно по его результатам. Рассматривались разные сочетания участников воспитательного процесса: педагог и трудновоспитуемый, подросток из неблагополучной семьи и работники социальных служб, воспитатель и родители, педагогически запущенный подросток и коллектив класса, подросток с отклонениями в поведении и администрация учебного заведения или представители государственных учреждений. Обращение к взаимодействию, как к наиболее значимому и рациональному методу работы с подростками отклоняющегося поведения, определяется его специфическими особенностями.

Виды взаимодействия: деструктивный (разрушающий), рестриктивный (ограничивающий), реструктивный (поддерживающий), конструктивный (развивающий).

18. Стили поведения в конфликтной ситуации

Соперничество

Стратегия, которая подразумевает отстаивание собственных интересов в ущерб интересам собеседника. Это означает, что человек уверен в своей правоте и хочет единолично одержать победу в споре. Основные действия, которые будет предпринимать в соперничестве человек: жесткий контроль поведения оппонента, давление и применение уловок, провокации и манипуляции, нежелание вступать в конструктивный диалог. Такой метод разрешения конфликтов имеет больше недостатков, чем преимуществ, и совсем не подойдет, если вы хотите сохранить отношения с собеседником.

Приспособление

Полная противоположность стратегии соперничества, которая характеризуется безоговорочным принятием позиции конфликтера. Человек убирает свои потребности и желания на задний план, чтобы не допустить конфликтной ситуации. Обычно так поступают люди с заниженной самооценкой и не умеющие отстаивать свою позицию. Для них характерны следующие действия: согласие с требованиями конфликтера, отсутствие претензий и проявление лести. Такая тактика может быть применима в тех случаях, когда предмет конфликта не имеет для вас особого значения и вы хотите сохранить конструктивные отношения.

Избегание

Человек всячески пытается избежать конфликта и отложить важное решение на потом. Он не только не проявляет интереса к конфликтной ситуации, но и игнорирует позицию оппонента. Для него свойственно демонстративно уходить, отказываться от взаимодействия, отрицать важность конфликта, специально замедлять процесс решения, подавлять эмоциональные реакции. Такая стратегия может быть полезна только в одном случае, если вы не собираетесь продолжать отношения с оппонентом.

Компромисс

Тактика, при которой частично удовлетворяются интересы обеих сторон. Человек старается уравнивать позиции, предлагать встречные варианты, стремится найти взаимовыгодное решение. Такая тактика является справедливой по отношению к обоим участникам спора, но не является конечной. В результате все равно необходимо вернуться к сути конфликта и найти оптимальное решение.

Сотрудничество

Субъект конфликта стремится разрешить ситуацию таким способом, чтобы полностью удовлетворить свои потребности и оппонента. То есть найти такое решение, которое будет выгодно всем. Для такой тактики свойственно анализировать предмет конфликта, рассчитывать ресурсы участников, чтобы отыскать общую выгоду, внимательно выслушать позицию собеседника. Данная стратегия имеет практически одни преимущества — способствует развитию доверия и долгосрочных межличностных отношений, принятию взаимовыгодных решений. Но не во всех конфликтах можно полностью удовлетворить основные желания каждого участника, в таком случае принцип сотрудничества только усложнит ситуацию.

Образец билетов по дисциплине «Коммуникативный практикум»

Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
Уфимский государственный нефтяной технический университет
Институт нефтегазового инжиниринга и цифровых технологий
Кафедра гуманитарных и социально-экономических наук

Билет № 1 по дисциплине: «Коммуникативный практикум»

Программа среднего профессионального образования – программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 15.01.36 «Дефектоскопист»

1. Основные факторы развития личности.
2. Стратегии и тактики, используемые для решения конфликтной ситуации.
3. Практикум. Смоделировать диалог объемом не менее 12 реплик. Определить:какова коммуникативная цель коммуникативного акта.

И.о. заведующего кафедрой ГСЭН

Л.З. Самигуллина

Лектор

О.В. Данилова

Билет № 2 по дисциплине: «Коммуникативный практикум»

Программа среднего профессионального образования – программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 15.01.36 «Дефектоскопист»

1. Этика и этикет делового общения.
2. Ошибки в межкультурном деловом общении.
3. Практикум. Смоделировать конфликтный диалог объемом не менее 12 реплик. Определить: кто является доминирующим, а кто зависимым речевым партнером.

И.о. заведующего кафедрой ГСЭН

Л.З. Самигуллина

Лектор

О.В. Данилова

Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ

Работа над рефератом

Написание реферата является одной из важных форм самостоятельной учебной деятельности.

Требования к оформлению реферата.

Текст работы набирается на компьютере, соблюдая правила (в дополнение к вышеуказанным):

- набор текста реферата необходимо осуществлять стандартным (Times New Roman) шрифтом; кегль 12;
- заголовки следует выделять полужирным;
- межстрочный интервал полуторный;
- разрешается интервал между абзацами;
- отступ в абзацах 1,25 см.;
- объем реферата 20-24 страницы.

В процессе работы над рефератом можно выделить 4 этапа:

- вводный – выбор темы, работа над планом и введением;
- основной – работа над содержанием и заключением реферата;
- заключительный – оформление реферата;
- защита реферата (на экзамене (зачете), студенческой конференции и т.д.).

Структура реферата включает в себя следующие элементы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- содержание (главы и параграфы);
- заключение;
- приложения;
- список литературы и источников.

Введение – одна из составных и важных частей реферата. При работе над введением необходимо опираться на навыки, приобретенные при написании изложений и сочинений. В объеме реферата введение, как правило, составляет 1-2 машинописные страницы.

Введение содержит:

вступление, обоснование актуальности выбранной темы, гипотезу, формулировку цели и задач реферата.

Содержание реферата должно соответствовать теме, полностью ее раскрывать. Все рассуждения нужно аргументировать. Реферат показывает личное отношение автора к излагаемой теме.

Заключение – самостоятельная часть реферата. Оно не должно быть пересказом содержания работы.

Заключение должно содержать:

- основные выводы в сжатой форме;
- оценку полноты и глубины решения тех вопросов, которые вставали в процессе изучения темы.

Объем 1-2 машинописных или компьютерных листа формата А4.

Список литературы помещается в конце реферата и пронумеровывается. Сведения о списке литературы излагаются в алфавитном порядке.

Сведения о книге даются по плану:

- автор (фамилии и инициалы)
- название книги без кавычек;
- место издания, название издательства, год издания
- номер (номера) страницы;

Пример: Шайдуллина, З.П. Становление системы ценностей студенческой молодежи в процессе ее экономической социализации / З.П. Шайдуллина, Ю.Ш. Салаватова//Нефтегазовое дело.– 2021.–Т.14.-№4.–С.227-242.

Подготовка к защите и порядок защиты реферата.

Необходимо заранее подготовить тезисы выступления (план-конспект).

Порядок защиты реферата:

- краткое сообщение, характеризующее задачи работы, ее актуальность, полученные
- результаты, вывод и предложения.
- ответы студента на вопросы преподавателя.
- отзыв руководителя-консультанта о ходе выполнения работы.

Перечень тем для реферата

1. Основные факторы развития личности.
2. Общая характеристика и роль в профессиональном коллективе.
3. Типы и виды коммуникации.
4. Ошибки в межкультурном деловом общении.
5. Стили и стратегии общения.
6. Этническое разнообразие культурных характеристик социальных групп.
7. Роль межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности
8. Внешний облик человека как источник информации о нем.
9. Этика и психология речевого поведения.
10. Коммуникативные тактики.
11. Специфика вербальной и невербальной коммуникации
12. Коммуникативные барьеры в общении.
13. Перцептивные механизмы.
14. Сенсорные каналы восприятия.
15. Виды социальных взаимодействий.

Написание доклада, сообщения

Тема доклада напрямую зависит от формата **семинара**, в котором вы участвуете. Если он носит узкоспециализированный характер и посвящен обсуждению вопросов, используйте в докладе специальную лексику и терминологию. Если в семинаре затронуты разные отрасли, будет более уместен публицистический стиль и формулировки вопросов с проблемным контекстом. Тема не должна быть слишком широкой, иначе раскрывая тему на семинаре вам придётся отвечать на ряд вопросов, не связанных напрямую с вашим докладом. Чересчур сузив

тему, вы снизите значимость доклада. Оптимальный доклад должен состоять не более чем из 300 знаков по выбранной теме.

Структура доклада:

- Введение
- Материалы и методы
- Результаты
- Выводы

Доклад должен быть в законченном виде.

Перечень тем для докладов

1. Организация времени и пространства при общении на предприятии.
2. Коммуникативные барьеры в общении дефектоскопистов в нефтегазовой отрасли.
3. Авторитарная и диалогическая коммуникация работников нефтегазовой отрасли.
4. Особенности невербальной коммуникации в различных социальных сферах.
5. Управление вниманием при общении с руководством.

Самопрезентация в устной форме

Самопрезентация – это не только способ произвести первое впечатление, но и мощный инструмент для успеха и преодоления профессиональных и личных преград. Она позволяет передать свою уникальность, выделиться из толпы и донести до аудитории наши цели, мотивацию и потенциал.

Будьте открытыми для обратной связи, готовыми к самокритике и готовыми учиться из своих ошибок. Используйте свою уникальность и индивидуальность в качестве сильных сторон, и помните, что каждая возможность – это новый шанс реализовать свой потенциал. Независимо от ситуации стремитесь быть аутентичными и честными с собой и с другими. Развивая свои навыки самопрезентации, мы открываем двери к новым возможностям, расширяем свой круг общения и повышаем уверенность в себе. И помните, что самопрезентация — это не просто процесс, а путь к саморазвитию и реализации своего потенциала.

Подготовить (в виде деловой игры)

Список вопросов для собеседования

- Почему вам нужна именно эта вакансия?
- Почему вы считаете, что справитесь с этой работой?
- Охарактеризуйте себя.
- Назовите свои положительные и отрицательные качества?
- Какой у вас опыт, чем можете быть полезны?
- Сталкивались ли вы с трудной ситуацией, как удалось с ней справиться?
- Ваша самая большая слабость?
- Что вам известно о нашей компании?
- Вам нравится работать в команде?
- Какой стартовый заработок вас бы устроил?

Тестирование

Тестирование – это исследовательский метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения испытуемым ряда специальных заданий.

Примерные варианты тестов:

ТЕСТ для дефектоскопистов
по коммуникативному практикуму
(выбор одного правильного ответа)

1. Неприятие или игнорирование человека окружающими, в результате чего люди реагируют на него плохим настроением, нервозностью, попытками восстановить отношения или окончательным разрывом:
 - а) остракизм
 - б) одиночество
 - в) недоверие
2. К паралингвистическим средствам влияния относятся:
 - а) позы и жесты
 - б) имидж
 - в) особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков
3. К невербальным средствам влияния относятся:
 - а) визуальный контакт
 - б) манеры общения
 - в) все ответы верны
4. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними:
 - а) ригидность
 - б) аффилиация
 - в) суггестивность
5. Наука, которая изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций:
 - а) проксемика
 - б) кинестика
 - в) такесика
6. Коммуникативная сторона общения предполагает:
 - а) общение как обмен информацией
 - б) общение как взаимодействие
 - в) общение как восприятие
7. Интерактивная сторона общения предполагает:
 - а) коммуникацию
 - б) взаимодействие
 - в) восприятие
8. Определите свойства личности, затрудняющие общение:
 - а) экстравертированность и эмпатийность
 - б) толерантность и мобильность
 - в) агрессивность и ригидность
9. Эффективность общения тесно связана с:
 - а) тоном обращения
 - б) поведением собеседников
 - в) все ответы верны
10. Определите, от каких характеристик зависит эффективность общения:
 - а) мировоззрение
 - б) отношение к другим людям и к самому себе
 - в) все ответы верны
11. Чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей:
 - а) толерантность
 - б) вежливость
 - в) тактичность
12. Какое понятие соответствует данному определению: столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия:
 - а) проблема
 - б) конфликт
 - в) стресс

13. Определите тактику в конфликте: стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания отношений

- а) приспособление
- б) конфронтация
- в) компромисс

14. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это _____

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) экспрессивность

15. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это _____ общение.

- а) светское
- б) ролевое
- в) деловое
- г) примитивное

16. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это _____ общение.

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское
- г) формально-ролевое

17. Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

18. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с _____ общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым

19. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это _____

- а) психическое заражение
- б) конформность
- в) убеждение
- г) подражание

20. Способность голоса воздействовать на слушателя своим звучанием, а не смыслом сказанного:

- а) суггетивность
- б) ригидность
- в) фрустрация

21. Способ общения человека с другими людьми - _____

- а) содержание общения;
- б) стиль общения;
- в) вид общения;
- г) средства общения;
- д) цели общения.

22. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь

- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

23. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

24. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

25. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловой;
- б) общегражданский;
- в) воинский;
- г) дипломатический.

26. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) с младенческих лет;
- б) в средней школе;
- в) учась в колледже или высшем учебном заведении;
- г) когда понадобится.

27. Свойство человека легко менять свою точку зрения, установку на что - то под влиянием группового мнения:

- а) конформность
- б) фрустрация
- в) мобильность

28. Перцептивная сторона общения предполагает:

- а) взаимодействие
- б) восприятие
- в) коммуникацию

29. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:

- а) коммуникативные способности
- б) обратная связь
- в) коммуникативная компетентность

30. Наука, которая исследует расположение людей в пространстве при общении

- а) проксемика
- б) такесика
- в) кинестика

31. Деструкция ожиданий в процессе общения, нарушающая взаимодействие общающихся, а иногда создающая конфликтные ситуации –

- а) самонадеянность
- б) бестактность
- в) тщеславие

32. Человек направленный на себя, замкнутый в себе:

- а) амбиверт
- б) интроверт
- в) экстраверт

33. Определите свойства личности, способствующие успешному общению:

- а) эмпатийность и толерантность

б) интровертированность и застенчивость

в) конфликтность и агрессивность

34. Совокупность культурных норм, культурологических знаний, ценностей, используемых в процессе коммуникации:

а) коммуникативные способности

б) коммуникативная культура

в) коммуникативная толерантность

35. Индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения:

а) коммуникативная толерантность

б) коммуникативные способности

в) коммуникативная культура

36. Соблюдение правил приличия, учтивость:

а) вежливость

б) тактичность

в) приветливость

37. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это _____

а) самоактуализация

б) стереотипизация

в) идентификация

г) обобщение

38. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект _____ незавершенного действия

а) бумеранга

б) новизны

в) ореола

39. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

а) использовании человека в корыстных целях

б) демонстрации своей позиции

в) в покровительственном отношении к человеку

40. Формы реализации делового общения

а) оперативка

б) совещание

в) брифинг

41. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это _____

а) комплимент

б) лесть

в) критика

42. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ общение.

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое

43. К паралингвистическим средствам влияния относятся:

а) позы и жесты

б) имидж

в) особенности произнесения речи, отдельных слов и звуков

44. К невербальным средствам влияния относятся:

а) визуальный контакт

- б) манеры общения
 - в) все ответы верны
45. К средствам общения можно отнести:
- а) язык
 - б) жесты
 - в) все ответы верны
46. Коммуникативная сторона общения предполагает:
- а) общение как обмен информацией
 - б) общение как взаимодействие
 - в) общение как восприятие
47. Интерактивная сторона общения предполагает:
- а) коммуникацию
 - б) взаимодействие
 - в) восприятие
48. Человек направленный на себя, замкнутый в себе:
- а) амбиверт
 - б) интроверт
 - в) экстраверт
49. Определите свойства личности, способствующие успешному общению:
- а) эмпатийность и толерантность
 - б) интровертированность и застенчивость
 - в) конфликтность и агрессивность
50. Помехи препятствующие контакту между коммуникатором и реципиентом, адекватному приему, пониманию и усвоению сообщений в процессе коммуникации:
- а) барьеры коммуникаций
 - б) ролевые ожидания
 - в) конфликты
51. Способы, к которым прибегает человек, чтобы подготовиться к общению и его поведение в ходе общения:
- а) этика общения
 - б) техника общения
 - в) приемы общения
52. Наиболее предпочтительные средства, выбираемые человеком для процесса общения:
- а) культура общения
 - б) приемы общения
 - в) толерантность
53. Разработанные правила речевого поведения, система речевых формул
- а) речевой этикет
 - б) деловой этикет
 - в) культура поведения
 - г) речевые средства
 - д) выразительность речи
54. К ролевым конфликтам можно отнести конфликт возникающий между
- а) профессиональной и семейной ролью
 - б) начальником и подчиненным
 - в) интересами двух и более личностей
 - г) российским и иностранным гражданином
 - д) двумя водителями транспортных средств
55. Данный этикет необходимо использовать при разговоре в социальной сети
- а) письменный
 - б) устный
 - в) групповой
 - г) индивидуальный
 - д) все ответы верны

56. К кому не применяются испытания при приеме на работу?
- а) работникам до 18 лет
 - б) лицам пенсионного возраста
 - в) военнообязанным
 - г) инвалидам
 - д) летчикам
57. Среди определений понятия «речь» выделяется:
- а) действие, процесс
 - б) знаковая система
 - в) фразеологизм
 - г) система понятий, знаков, символов
 - д) структура
58. Коммуникативная ситуация включает следующий элемент:
- а) сообщение
 - б) целенаправленность
 - в) обмен мнениями
 - г) дружелюбие
 - д) целеполагание
59. Состояние человека, связанное с чрезмерной сосредоточенностью на своих мыслях, чувствах, переживаниях в сочетании с низкой переключаемостью на другие предметы, мысли, чувства называется:
- а) мнимая рассеянность
 - б) концентрация
 - в) подлинная рассеянность
 - г) расстроенность
 - д) депрессия
60. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) риторические
 - б) альтернативные
 - в) зеркальные
 - г) информационные
 - д) отражающиеся
61. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
- а) призыва
 - б) приказа
 - в) просьбы
 - г) инструкции
 - д) лозунга
62. Соблюдение речевого этикета способствует повышению
- а) знаний
 - б) речевой культуры
 - в) общей культуры
 - г) корпоративной культуры
 - д) светской культуры
63. Данного вида диалога не бывает
- а) диалог-рассуждение
 - б) диалог-беседа
 - в) диалог-спор
 - г) диалог-сообщение
 - д) диалог-просьба
64. Персональная дистанция в процессе общения
- а) 50-120см
 - б) 120-350см
 - в) 15-50см

- г) свыше 350см
65. Активный человек, идущий к разрешению конфликта своим определенным путем, использует стиль
- а) конкуренции
 - б) приспособления
 - в) компромисса
 - г) толерантности
66. Какой конфликт можно отнести к ролевым?
- а) конфликт между профессиональной и семейной ролью
 - б) конфликт между начальником и подчиненным
 - в) конфликт интересов
 - г) конфликт между двумя сотрудниками
67. Невербальными средствами общения являются
- а) взгляд
 - б) походка
 - в) рукопожатие
 - г) телефон
 - д) разговор
68. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- а) устной речи
 - б) жестов
 - в) информационных технологий
 - г) определенного темпа речи
 - д) похлопываний по плечу
69. Коммуникативная ситуация включает следующий элемент:
- а) сообщение
 - б) целенаправленность
 - в) обмен мнениями
 - г) дружелюбие
 - д) целеполагание
70. Принудительные коммуникации
- а) убеждающая
 - б) формальные
 - в) невербальная
 - г) ритуальная

Ответы: 1-а; 2-в; 3-в; 4- б; 5-б; 6-а; 7-б; 8-в; 9-в; 10- в; 11-в; 12-б; 13-а; 14- а; 15-б; 16-б; 17-б; 18-в; 19-б; 20-а; 21-б; 22-в; 23- г; 24- а; 25-б; 26-а; 27-а; 28-б; 29-в; 30-а; 31-б; 32-б; 33-а; 34-б; 35-б; 36-а; 37-б; 38- в; 39-а; 40-б; 41-б; 42-г; 43-в; 44-в; 45-в; 46-а; 47-б; 48-б; 49-а; 50-а; 51-б; 52-б; 53-а; 54-а; 55-а; 56-а; 57-а; 58-а; 59-а; 60-а; 61-а; 62-а; 63-а; 64-а; 65-а; 66-а; 67-а; 68-а; 69-а; 70-а.

ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ
для дефектоскопистов
по коммуникативному практикуму
(дать определение, дать развернутый ответ, дописать)

1. Лидерство – это _____
2. Под понятием «коммуникация» подразумевают _____
3. Этикет – это _____
4. К средствам невербальной коммуникации относятся _____
5. Краткая запись содержания прочитанного называется _____
6. Публичная речь – это _____
7. К кинесике относятся _____

8. Порядок речевого поведения установленный в обществе, называется _____
9. Этикет составляющий культуру письменной речи называется _____
10. Употребление в речи бранных, нецензурных, непечатных слов говорит об отсутствии _____
11. Реальная действительность, в условиях которой происходит развитие личности называется _____
12. Факторы, оказывающие влияние на развитие личности – это _____
13. Самообразование – это _____
14. Социализация – это процесс _____
15. Общение - это _____
16. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс _____
17. Авторитарный стиль руководителя характеризуется - _____
18. Плюсы либерального стиля управления - _____
19. Основные стили управления руководителем организацией: _____
20. Что такое стили руководства — это _____
21. Минусы демократического стиля управления _____
22. Видение себя глазами партнера по общению – это _____
23. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме _____
24. Деловая этика представляет собой _____
25. Межличностные отношения в коллективе можно изучить _____
26. Под профессиональной этикой понимается _____
27. Назовите основные характеристики речевого голоса _____
28. Какие функции выполняют речевые тактики _____
29. Какой этикет необходимо использовать при разговоре в социальной сети _____
30. Сетевой этикет, сетикет, нетикет — это _____

Ответы:

1. Лидерство –это способность влиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их работать для достижения целей.
2. Под понятием «коммуникация» подразумевают обмен информацией между двумя или более людьми.
3. Этикет – это система правил, описывающих подобающее поведение человека в обществе.
4. К средствам невербальной коммуникации относятся мимика, жесты, интонация, поза, пауза, слезы, смех и т.д.
5. Краткая запись содержания прочитанного называется конспект.
6. Публичная речь – это устный монолог, произносимый, чтобы воздействовать на большую аудиторию.
7. К кинесике относятся движения, проявляющиеся в жестах, мимике, пантомимике (моторика всего тела: поза, походку, осанку и др.).
8. Порядок речевого поведения установленный в обществе, называется речевой этикет
9. Этикет составляющий культуру письменной речи называется деловым этикетом.
10. Употребление в речи бранных, нецензурных, непечатных слов говорит об отсутствии чистоты речи.
11. Реальная действительность, в условиях которой происходит развитие личности – называется средой.
12. Факторы, оказывающие влияние на развитие личности - воспитание, социальная среда и наследственные задатки.
13. Самообразование – это самостоятельное мотивированное обучение, в ходе которого вы сосредоточены на получении тех знаний, которые по вашему мнению больше всего нужны вам в данный момент.
14. Социализация – это процесс приобщения индивида к социальным нормам, установленным в обществе.

15. **Общение** - это **многоплановый сложный процесс, в ходе которого устанавливаются и развиваются контакты и связи между людьми.**
16. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это **процесс общения**
17. Авторитарный стиль руководителя характеризуется - поведением лидера, который утверждает абсолютную власть и контроль над подчиненными; характеризуется высоким уровнем дисциплины и соблюдением четких правил.
18. **Плюсы либерального стиля** управления – открываются большие возможности для реализации творческих способностей сотрудников, проявления инициативы и создания благоприятной психологической обстановки.
19. Основные **стили управления руководителем организацией: авторитарный, демократический, либеральный.**
20. Что такое **стили руководства** — это манера поведения **руководителя**, его принципы взаимодействия с членами команды.
21. Минусы демократического стиля управления: **низкий уровень дисциплины, творчество и дисциплина – редкое сочетание, низкий уровень личной ответственности, долгая работа даже над простыми задачами.**
22. Видение себя глазами партнера по общению – это **рефлексия.**
23. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме **сопереживания.**
24. Деловая этика представляет собой...**форму профессионального этикета, состоящую из норм и нравственных принципов, обеспечивающих определенный регламент поведения человека в момент трудовой деятельности, соблюдение их обязательно.**
25. Межличностные отношения в коллективе можно изучить **при помощи наблюдения, эксперимента, беседы, анкетирования, анализа поведения, метода оценки, метода сравнений.**
26. Под профессиональной этикой понимается **совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе.**
27. Назовите основные характеристики речевого голоса **сила, высота, тембр.**
28. Какие функции выполняют речевые тактики **помогают формировать диалог, группируя и чередуя модальные оттенки разговора.**
29. Какой этикет необходимо использовать при разговоре в социальной сети **сетевой этикет.**
30. Сетевой этикет, сетикет, нетикет — **неологизм правил поведения, общения в Сети, традиции и культуры интернет-сообщества, которых придерживается большинство.**

Краткий курс лекций

Лекция 1. Сущность коммуникации в разных социальных сферах.

Вопрос о сходстве и различии двух широко употребляемых понятий «общение» и «коммуникация» далеко не праздный. В английском языке, «communication» имеет несколько значений. Они базируются на различных значениях глагола communicate. В соответствии с первым значением глагола (сообщать, передавать): 1) передача, сообщение (мыслей, сведений, новостей); 2) распространение, передача; 3) общение, связь; коммуникация. В соответствии со вторым (сноситься, поддерживать связь, общаться): – сообщение, известие. Есть и перевод: 1) связь, сообщение, коммуникация; 2) средство связи; 3) сообщение, соединение.

Человеческое общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение включает, как минимум, три различных процесса:

- обмен информацией, ее уточнение, обогащение;
- обмен действиями, построение общей стратегии взаимодействия;

- восприятие и понимание партнера, его психологических особенностей и особенностей поведения.

В процессе такого обмена субъективный мир одного человека раскрывается для другого. Общение предполагает установление взаимопонимания между его участниками. Участвующие в общении люди оказывают взаимное влияние на намерения, мысли, чувства друг друга, линию поведения.

Коммуникация – специфическая форма взаимодействия людей в их трудовой и познавательной деятельности, означающая общение, передачу информации от человека к человеку.

Не менее распространенным является другое значение этого термина – «путь, сообщение (связь) одного места с другим».

Коммуникация – понятие более узкое, чем общение. Коммуникация – это передача информации. Коммуникативная сторона – одна из сторон общения. Но, помимо коммуникативной, в общении существует еще и перцептивная сторона, означающая восприятие людьми друг друга. Это значит, что общение – это не просто передача информации, но и процесс, во время которого происходит приспособление собеседников друг к другу, взаимовлияние, взаимопереживание.

Под коммуникацией в широком смысле понимаются и система, в которой осуществляется взаимодействие; и процесс взаимодействия; и способы общения, позволяющие создавать, передавать и принимать разнообразную информацию. В 1969 году Ж. Д'Арси впервые во Франции акцентирует внимание общественности на необходимости признания права человека на коммуникацию, включая в это понятие возможность обеспечения и материальных, и духовных условий коммуникации.

Сегодня это понятие применяется в двух значениях: 1) путь сообщения, связь одного места с другим (например, транспортная коммуникация, подземные коммуникации); 2) общение, передача информации от человека (группы) к человеку (группе); специфическая форма их взаимодействия в процессе жизнедеятельности с помощью языка и других сигнальных форм связи.

Исследователи проблем массовой коммуникации подчеркивают, что определений коммуникаций множество. Так, американские ученые Ф. Дэне и К. Ларсон проанализировали 126 дефиниций определения термина «коммуникация». В настоящее время понятие «коммуникация», по мнению Ф.И. Шаркова, имеет три основные интерпретации. Во-первых, коммуникация представляется как средство связи любых объектов материального и духовного мира, т. е. как определенная структура. Во-вторых — это общение, в процессе которого люди обмениваются информацией. В-третьих, под коммуникацией подразумевают передачу и массовый обмен информацией с целью воздействия на общество и его составные компоненты.

Социальная коммуникация — это передача информации, идей, эмоций посредством знаков, символов. Это процесс, который связывает отдельные части соц. систем друг с другом и механизм, посредством которого реализуется власть (власть, как попытка определить поведение другого человека).

В современной научной литературе выделяют различные *типы* коммуникаций: внутриличностная (личностная), межличностная, внутригрупповая, межгрупповая, межкультурная, массовая коммуникации. Имеются различные подходы к типологии коммуникаций. Рассмотрим различные типы коммуникаций, классифицируя их по наиболее значимым основаниям.

По масштабности процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц различают массовую (на уровне социальной системы), среднего уровня (ограниченную в масштабах социальна групп и организаций — внутриорганизационные коммуникации) и локальную (внутрисемейная, триадная и др.), внутригрупповую (взаимодействие не выходит за рамки определенной группы), межгрупповую (между различными группами или большой группы с ее достаточно самостоятельными подгруппами). По отношению к каждому из внешних субъектов межгрупповых взаимосвязей коммуникации носят внешний характер — внешние коммуникации. Межличностная коммуникация осуществляется между отдельными людьми — диадные, а внутриличностные представляют собой общение с самим собой.

Массовая коммуникация — это система взаимосвязей, позволяющая получить практически одновременный доступ к социально значимым сообщениям большому числу людей, независимо от места расположения, положения, социального статуса (например, СМИ, Интернет). Такая коммуникация развивается на основе использования технических средств размножения и передачи сообщения. Как правило, массовые коммуникации осуществляются специализированными организациями (издательства, агентства, редакции, студии).

Под массовыми коммуникациями можно подразумевать и одновременное нахождение большого числа людей в ограниченном пространстве, позволяющем осуществлять им взаимодействие (коммуникацию) с «лидерами мнений» (например, митинги, шествия, презентации, концерты в больших открытых или закрытых помещениях (например, в крытых стадионах). Общим критерием для обоих видов массовой коммуникации является одновременное потребление большим количеством людей массовой информации.

Внутриорганизационные коммуникации представляют собой взаимодействие в пределах организации. Внешние коммуникации — это система связей любой социальной системы с внешними социальными образованиями, которые существуют вне ее. Межличностная коммуникация осуществляется между двумя людьми.

Внутриличностная (интерперсональная) коммуникация возникает внутри индивидуума в том случае, если человек обсуждает проблемы сам с собой, ищет решения, задает себе вопросы и сам же отвечает на них.

По способу установления и поддержания контакта коммуникации подразделяются на *непосредственные (прямые), опосредованные (дистанционные)*. Коммуникация непосредственная — это коммуникация, осуществляемая напрямую с использованием вербальных и невербальных средств в пределах визуального восприятия. Опосредованная коммуникация — взаимодействие, осуществляемое через посредника. Коммуникация при этом осуществляется как посредством физических лиц — посредников, так и различных средств коммуникации, включая технические (средства массовой информации и рекламы, такие технические средства, как рупор, громкоговоритель, телефон, радио, видеосвязь, компьютерные коммуникационные сети локального или глобального характера).

По инициативности коммуникаторов коммуникации делятся на *активные и пассивные коммуникации*. По степени организованности коммуникации подразделяются на *случайные и неслучайные (организованные)*.

В зависимости от направления потока информации коммуникации подразделяются на *горизонтальные и вертикальные*. Вертикальное направление, в свою очередь, подразделяется на *нисходящее и восходящее*.

В зависимости от используемых знаковых систем коммуникации подразделяются на *вербальные и невербальные*. Вербальные коммуникативные средства представляют собой словесное взаимодействие сторон. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью знаковых систем, символов, главным среди которых является язык. При невербальной коммуникации используются невербальные коммуникативные средства, которые выполняют базовые функции коммуникации (информационную, прагматическую и экспрессивную).

Для более детального определения характеристик массовой коммуникации обратимся к исследованию моделей коммуникации, поскольку модель должна отражать определенные стороны оригинала, то, естественно, построение моделей подчинено задаче наиболее точного отображения его свойств. Конструирование и изучение моделей реально существующих явлений осуществляется на предметной, знаковой, структурной, поведенческой основе.

Модели в коммуникативистике используются в различных целях: «во-первых, как исследовательский прием, как концептуальное средство, основной целью которого является объяснение коммуникативных процессов; во-вторых, как схематизированное, упрощенное отражение реального коммуникационного процесса, необходимое как инструмент, ориентированный в первую очередь на управление моделируемым процессом. В последнем случае модель выступает в качестве алгоритма, в рамках которого данный процесс и осуществляется».

Исследователи структурируют модели коммуникации по различным основаниям (социологические, психологические, семиотические). Так, Г.Г. Почепцов выделяет

марксистские, литературные, театральные, герменевтические, фольклорные, культурологические, прагматические, нарративные, текстовые, философские, игровые, антропологические, вещественные, деконструктивистские, постструктуралистские, математические, кибернетические, разведывательные, конфликтологические и др. коммуникации.

Лекция 2. Основные функции и виды коммуникации

Основные функции коммуникации:

- *информативная* – передача истинных или ложных сведений;
- *интерактивная (побудительная)* - организация взаимодействия между людьми, например, согласование действий, распределение функций, влияние на настроение, убеждения, поведение собеседника путем использования различных форм воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;
- *перцептивная* - восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;
- *экспрессивная* - возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя или более людьми. Основная цель коммуникационного процесса – обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, т.е. сообщение.

Принято выделять следующие элементы коммуникации:

Коммуникатор-источник (отправитель, адресант) посылает сообщение, под влиянием стимула выбирая код и канал. Коммуникатор-источник играет определяющую роль в процессе коммуникации. Он является инициатором процесса коммуникации, устанавливает ее цели, определяет получателя (адресата). От обоснованности действий коммуникатора-источника зависит эффективность коммуникации. Для осуществления эффективной коммуникации необходимо четко определить ее цели, правильно выделить целевую аудиторию и уяснить желаемую ответную реакцию.

Код – это правила, по которым сочетаются знаки, выражающие содержание сообщения;

Каналы – это естественные, презентационные носители сообщения, например, голос, лицо и т.д., и искусственные, репрезентационные: книги, картины, радио, телефон. Каждый канал обладает определенной пропускной способностью, т.е. объемом информации, которую можно по нему передать за определенное время;

Коммуникатор-реципиент (получатель, адресат) должен декодировать сообщение, т.е. он должен знать правила, по которым сформировано полученное им сообщение.

Обратная связь – это реакция на сообщение, получаемая источником от реципиента. Реакция говорит о понятности или непонятности, согласии и несогласии и др. и может вызвать дополнительное сообщение.

Шумы – это внутренние и внешние помехи у коммуникаторов, возникающие в процессе передачи и восприятии сообщений. В качестве помех выступают:

- шумы в окружающей среде (например, разговор в аудитории);
- физические повреждения (глухота, слепость и т.д.);
- семантические проблемы (непонятные слов, многозначность слов, выражений, разное понимание знаков и т.д.);
- организационный беспорядок (перескакивание с темы на тему, хождение по кругу);
- социальный шум (несоответствие социальным нормам, например, то, о чем не принято говорить или может вызвать конфликт);
- психологические проблемы (стресс, раздражение).

Виды коммуникации

По составу коммуникантов выделяют *интраперсональную, межличностную, групповую и массовую коммуникацию*.

Интраперсональная коммуникация приравнивается к разговору с самим собой, человек ведет разговор с самим собой, осуществляет внутренний «монолог».

Межличностная коммуникация связана с идеальной моделью коммуникации и во многом первична, в ней участвуют двое коммуникантов (но есть варианты наблюдателя, включенного наблюдателя, коммуникации на фоне присутствующих свидетелей и т.п.);

Групповая коммуникация осуществляется внутри группы, между группами, индивид-группа (например, интервью политического лидера или разговор руководителя со служащими); есть различия не столько количественные, сколько качественные: разные цели – в коммуникации в малых и больших группах (напр., чаты и форумы в интернете).

Массовая коммуникация происходит в случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по своим интересам и коммуникативному опыту групп (ТВ, радио, Интернет отличаются по степени охвата).

По способу установления и поддержания контакта коммуникации подразделяются на *непосредственные (прямые)* и *опосредованные (дистанционные)*.

Непосредственная коммуникация – это коммуникация, осуществляемая напрямую с использованием вербальных и невербальных средств в пределах визуального восприятия (например, беседа, публичное выступление).

Опосредованная коммуникация – это взаимодействие, осуществляемое через посредников или с помощью различных средств коммуникации (средства массовой информации и рекламы) технических средств (рупор, телефон, радио, видеосвязь, компьютерные сети локального и глобального характера).

По степени организованности – случайные и неслучайные (организованные). Случайные коммуникации возникают стихийно. Происходит незапланированный обмен информацией между людьми. При случайных встречах обсуждаются и деловые вопросы, принимаются достаточно ответственные решения.

В зависимости от используемых знаковых систем коммуникации бывают *вербальные* и *невербальные*.

Вербальная коммуникация подразумевает словесное взаимодействие сторон. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью знаковых систем, символов, главным из которых является язык. Язык как знаковая система является оптимальным средством выражения человеческого мышления и средством общения. Функционирование языковых знаков возможно лишь в системе на основе правил, которые регулируют построение знаковых рядов (предложений, высказываний) из исходных знаков.

Невербальная коммуникация. В качестве невербальных коммуникативных средств человек использует языки флажков, вышивку, орнаменты, фольклорные образы, ассоциирующиеся с символами и знаками. В межличностном общении большое значение придается позе, жестам, мимике, выражению лица, взгляду и т.д. Несмотря на богатство вербального языка общения, к невербальным средствам человек обращается довольно часто. Невербальные средства коммуникации (так же, как и вербальные) выполняют базовые функции коммуникации. Невербальные знаки (жесты, мимика) чаще всего являются немотивированными знаками, которые раскрывают чувства, эмоции, оценочное отношение.

Модели коммуникации с позиции обратной связи

В зависимости от характера обратной связи все коммуникации могут быть описаны такими моделями как *линейная*, *интеракционная* и *транзакционная*.

Линейная коммуникация — это направленные коммуникатором сообщения в одну сторону без обратной связи с реципиентом. Под этот тип подпадают реклама, многие радио и телепередачи, речи на митингах и др. При правильно выбранном коде и канале данный тип может быть эффективным, т.е. понятным и убедительным. Но возможности его ограничены в силу отсутствия оперативной обратной связи, что не позволяет вносить коррективы в кодирование и передачу информации. При линейной коммуникации активность участников различна - коммуникатор активно действует, а реципиент пассивно воспринимает. Взаимодействие между ними может прерываться из-за непонимания, потери интереса, усталости и т. п.

Интерактивная (интеракционная) модель (модель Шрама) коммуникации преодолевает односторонность линейной, вводя обратную связь между коммуникатором и реципиентом, что позволяет им лучше адаптироваться друг к другу. Практически здесь происходит одноразовая

смена ролей - каждый участник выполняет функции передатчика и приемника информации, что и позволяет адаптироваться, т. е. каждому вносить своевременные изменения в содержание сообщения и форму его подачи.

В *транзакционной* модели одноразовая смена коммуникативных ролей, присущая интерактивной модели, сменяется многократным, попеременным выступлением каждого участника в роли отправителя и реципиента. Каждый из них кодирует и декодирует сообщение в соответствии с периодической, постоянной действующей обратной связью. В результате такого мультинаправленного взаимодействия коммуникации становятся наиболее действенными в плане взаимопонимания как в согласии, так и в разногласиях.

Невербальные средства коммуникации

Невербальная коммуникация (НВК) является самой древней формой общения людей. В межличностном общении НВК передает 65% всей информации. Это объясняется тем, что для успешной коммуникации важна информация не только репрезентативного характера (о предметах, их местоположении, об идеях, явлениях данного времени), но также информация оценочного характера, позволяющая определить отношение говорящего к самой информации и/или адресату.

По данным экспериментов при выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, слова – всего 7%. Столь активное использование невербальных средств в межличностном общении объясняется рядом причин – невербальные сигналы, развившиеся как средства коммуникации раньше, чем вербальный язык, оказались устойчивыми в своих первоначальных функциях и часто употребляются неосознанно; невербальные средства имеют определенные преимущества перед вербальными – они воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют, несмотря на свою кратковременность; они передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций; наконец, они могут передавать информацию, которую трудно или по каким-либо причинам неудобно выразить словом.

Невербальная коммуникация использует различные неречевые знаковые системы. Обычно она представляется следующими системами: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная.

Визуальная система общения включает в себя:

- жесты;
- мимику, позы;
- кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение);
- пространственно-временную организацию общения;
- контакт глазами (визуальный контакт);
- вспомогательные средства общения, в т.ч.: подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы), использование средств преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, борода, мелкие предметы в руках) и пр.

Как вербальные, так и невербальные средства по своей природе являются знаками, они выполняют базовые функции коммуникации – информационную, прагматическую и экспрессивную. Но если словесные знаки, по преимуществу, являются условными символами, то есть немотивированными и обозначают реалии действительности, то не-словесные знаки, в частности, жесты и мимика в большинстве своем являются индексальными знаками, немотивированными и сигнализируют о чувствах, эмоциях, оценочном отношении, например, нахмуренные брови сигнализируют о недовольстве, несогласии, сомнении и др. Условные символы, обозначающие реалии, оценочные отношения (например, движения головой при положительном или отрицательном ответах) так же не имеют мотивированности. Лишь иконические знаки, имитирующие формы или размеры объектов, являются мотивированными.

Кинесические средства, включающие и мимику, используются в трех базовых функциях, в пределах которых актуализируются разнообразные частные функции. К информационным функциям относятся сообщения о кем-либо или чем-либо (поднятые вверх большой и средний пальцы образуют начальную букву английского слова «Победа», ладонь при этом должна быть развернута к аудитории), сообщения о свойствах кого-либо или чего-либо (широко

расставленные ладони, показывающие большой размер, поднятый кверху большой палец, обозначающий высокое качество), сообщения о действиях (засучить рукава перед тем, как приступить к действию, работе), указания местонахождения кого-либо или чего-либо (указать в нужном направлении пальцем, движением головы, взглядом).

Прагматическую направленность имеют следующие частные функции:

установление контакта (при помощи взгляда или движения руки);

установление обратной связи (ответить взглядом или кивком головы);

самопрезентация (стоять, скрестив руки на груди в знак своей независимости или отчужденности);

социальная ориентация (соблюдение определенной долго ты и глубины поклона при приветствии или презентации, формы рукопожатия);

побудительная (заставить взглядом замолчать, призвать к тишине хлопком ладоней);

регулирующая (взгляд, обозначающий начало и конец высказывания, жесты рукой, регулирующие синхронность реакции массовой аудитории на призывы оратора). К экспрессивным функциям относятся:

эмфатическая (поднятый вверх указательный палец подчеркивает важность информации, помахивание пальцем из стороны в сторону подчеркивает категорическое несогласие или отрицание чего-либо);

эмотивная (при помощи выражения лица, взгляда, раз личных жестов и поз демонстрируются разнообразные чувства и эмоции);

адаптирующая (жесты и телодвижения, часто неосознанные, выражающие смущение, нервозность, сомнение и т.п.).

Данный перечень частных функций кинесических средств не является исчерпывающим, а классификация – в какой-то степени условна, поскольку одно и то же невербальное средство может актуализировать несколько функций. Например, чиркнуть указательным пальцем или ребром ладони по горлу может интерпретироваться как: «нужно до зарезу», «сыт по горло, надоело», «голову снимут (в ожидании неприятности, выговора)». С другой стороны, одна и та же функция может быть актуализирована при помощи разных невербальных средств, например, знаки участия или ободрения при помощи выражения лица, взгляда, жестов.

В отличие от фонационных средств, кинемы могут функционировать самостоятельно. Автономное функционирование невербальных средств имеет место в трех случаях – когда нет возможности использовать вербальные средства (собеседник находится на далеком расстоянии, шумовые помехи, общение в условиях подводного плавания и т.п.), когда по каким-либо причинам нельзя пользоваться языковым кодом для передачи информации и в условиях адаптации к напряженной ситуации (неосознаваемое использование жестов и некоторых компонентов взгляда – расширение зрачка, частота моргания и т.п.). При автономном функционировании кинемы должны быть самодостаточны, то есть иметь однозначную интерпретацию. В самостоятельном режиме особенно активно функционируют взгляд и поза – казалось бы, наименее определенные по форме и содержанию невербальные единицы. Дело в том, что они обладают сложной структурой – включают множество компонентов – обязательных и факультативных. Взгляд включает размер зрачка, направленность, открытость, продолжительность, частоту моргания. Эксперименты показали, что взгляд функционирует более активно во время слушания, а не говорения, чем сложнее тема беседы, тем реже и непродолжительнее взгляды. Поза, несмотря на свою малую динамичность, передает около тысячи единиц информации; основными компонентами позы являются положение корпуса, позвоночника, живота, плеч, рук, ног и наклон головы. Именно совокупность многих компонентов позволяет конкретизировать информацию и однозначно интерпретировать ее в данной коммуникативной ситуации.

Жесты, кроме (само)адаптеров и иконических, функционируют чаще в тесном взаимодействии с вербальными средствами. В связанном функционировании жесты могут использоваться: а) синхронно, одновременно с вербальными средствами, б) предвзякая вербальные средства и в) следуя за ними.

Одновременное использование вербальных и невербальных средств обусловлено стремлением конкретизировать информацию, сделать ее более выразительной и значимой с тем,

чтобы воздействовать на собеседника. Несмотря на то, что в связанном употреблении невербальные средства занимают «вторичный план» коммуникации, они выполняют функцию воздействия с большей эффективностью. Например, агент по продаже расхваливает товар и в то же время выражением лица и позой показывает, что клиент ему симпатичен – идут два потока информации, в которых – слова воспринимаются сознательно, а невербальное поведение агента – неосознанно, и тем не менее оно оказывает на клиента нужное воздействие, предусмотренное коммуникативной установкой. Синхронное употребление высказываний и жестов наблюдается при выражении чувств и эмоций.

Предваряющее употребление кинем выполняет прогнозирующую задачу коммуникативной установки. Так, например, имея намерение сообщить собеседнику конфиденциальную информацию, говорящий подается всем корпусом вперед или вбок, сокращая расстояние между ними, и произносит: «У меня есть доверительный разговор». Невербальное поведение как бы прогнозирует вербальную информацию. Предшествование жестов словам объясняется иногда тем, что говорящему выбрать нужный жест легче, чем слово, поскольку лексических единиц гораздо больше. Психологические эксперименты показали, что некоторые наши жесты (особенно самоадапторы) связаны с трудностями порождения речи. Отсюда был сделан вывод о том, что жесты являются своего рода программированием лексики в речи, они помогают предвосхищать еще невысказанную мысль.

Третий вид связанного употребления жестов используется реже и преимущественно в экспрессивной функции. После высказывания «Помни об этом» и даже некоторой паузы указательный палец поднимается вверх, подчеркивая важность сказанного. В ритуале приветствия может быть ситуация, когда сначала произносятся слова приветствия типа «Ну, здравствуй!», а затем протягивается рука для рукопожатия, при этом как бы подчеркивается значительность происходящего, а иногда передается почти неуловимая информация об отношении к собеседнику. Оно может быть и восторженным, и снисходительным – зависит от тона высказывания, формы рукопожатия и даже дистанции между коммуникантами. Исследования связанного употребления жестов в информационной функции показывают, что она актуализируется по-разному. Жесты, информирующие об объектах или их свойствах, обычно соотносятся с конкретным словом или кратким высказыванием. Например, рыболов, рассказывающий о «бо-о-ольшой рыбе», разводит руки в стороны, наглядно демонстрируя ее размеры. Но иногда речь сопровождается целой серией жестов, помогающих следить за ходом мысли оратора, его аргументацией, оценкой.

Изучение взаимодействия вербальных и невербальных средств обнаруживает определенные закономерности в координации некоторых жестов и разных частей речи, жестов и синтактики высказываний; интересны процессы своеобразного взаимообогащения вербальных и невербальных единиц – все это входит в собственно лингвистический аспект проблемы.

Коммуникативная ценность невербальных средств определяется по пяти критериям:

- число актуализируемых функций в связанном и автономном употреблении;
- число актуализированных смыслов – единиц информации;
- число компонентов, составляющих невербальный знак,
- среднее время передачи невербального знака (продолжительность)
- его обозримость, но как представление своей социальной роли в данной ситуации.

Обычно эта функция актуализируется согласно принятым в обществе нормам бессознательно, особенно в параметрах возраста и пола; сравните, например, типичную осанку и позу пожилого и молодого человека или «мужскую» и «женскую» манеру сидеть. Сознательное, а иногда и намеренное несоблюдение этих норм передает дополнительную информацию о социальной ориентации индивида. Интерпретация при этом может быть как положительная, так и отрицательная. Дело в том, что для некоторых людей важна не столько их истинная социальная роль в обществе, сколько оценочное восприятие этой роли другими членами общества.

В ритуальной функции (при встрече, прощании, благодарности, произнесении клятвы, присяги и т.п.) социальная дифференциация актуализируется по всем четырем параметрам социальных признаков в соответствии с принятыми правилами. Эти правила достаточно жестки

и стандартизированы в любом культурно-генетическом ареале, отсюда – национальные различия, проблема национального стереотипа, часть которого формируется на основе специфических социальных норм невербального поведения представителей данного ареала.

В эмотивной и адаптирующей функциях социальная дифференциация проявляется более четко по признаку пола. К числу типичных «мужских» невербальных знаков при выражении эмоций и чувств относятся: бить кулаком по своей ладони или колену, по столу от досады, приложить руку к груди (сердцу) в знак признания, почесывать макушку, за ухом в состоянии растерянности, нерешительности, почесывать подбородок в состоянии сосредоточенности, дергать себя за усы, бороду в состоянии задумчивости и др. К «женским» знакам относятся: заламывать руки от отчаяния, закрывать ладонями глаза от страха; стоять, упершись руками в бедра, показывая свое негодование или решимость настоять на своем, сидя в задумчивости, подпереть голову ладонями, прикрыть лицо (рот) ладонью (рукавом) от смущения (в сельской местности), вертеть кольцо на пальце в нервном состоянии и др. Жесты-самоадапторы могут быть индивидуальны, но все равно передают информацию о состоянии человека.

Некоторые невербальные средства имеют постоянную социальную значимость, например: рукопожатие, при котором ладонь направлена вниз, характерно для людей, осознающих свое доминирующее положение или власть; похлопать собеседника по колену в знак подбадривания может старший по возрасту или главный по своей роли (врач по отношению к пациенту). Другие невербальные средства не имеют постоянной социальной значимости, они варьируют в зависимости от сферы общения, принятой коммуникативной роли, замысла коммуникации, необходимости корректировать невербальное поведение в самом процессе коммуникации.

Большую роль в актуализации социальной дифференциации и варьирования играют ситуативные переменные коммуникации – прок-семика (лат. «ближайший»), то есть дистанция, устанавливаемая между коммуникантами во время общения; ориентация – определенное положение, позиция говорящего по отношению к слушающему и наоборот; временной фактор (длительность взгляда, рукопожатия); последовательность (кто первым начинает кланяться или подает руку). Сохранение определенной дистанции между коммуникантами достаточно четко нормировано в различных социальных группах и в социуме в целом, что объясняется спецификой культурно-генетических ареалов, имеющих свои традиции. Дифференциация обусловлена признаками социального статуса, коммуникативных ролей, пола, несколько в меньшей степени признаками возраста. Временной фактор может служить индикатором социальной дифференциации – какие паузы делает говорящий между предложениями, как долго ждет ответа от партнера, прерывает ли его. Замечено, что когда вышестоящий кивает в ответ, то подчиненный, поощренный вниманием, пользуется пространными высказываниями. Особое значение приобретают ситуативные переменные в деловых контактах, связанных со сферой общественных связей. Важно знать, какую позу следует принять во время официальной или неофициальной беседы, в каком направлении смотреть на партнера (прямо, сбоку, сверху вниз, снизу вверх), какая должна быть обстановка в рабочем кабинете, где должен сидеть хозяин кабинета и где посетитель и т.д. Здесь трудно провести границу между компонентами собственно невербальной коммуникации и поведенческого этикета, предписываемого социальными нормами.

К ситуативным переменным, выражающим социальную дифференциацию, можно отнести одежду и цвет одежды. Социальная значимость этих факторов менялась в различные исторические эпохи. В наиболее отчетливом виде эти факторы проявляются в молодежных группах, представляющих различные субкультуры; достаточно сравнить стиль одежды и атрибутику хиппи, рокеров, панков, неопанков, «металлистов» и др. Существует конвенциональный стиль одежды, связанный с социальным положением индивида в обществе, с родом его деятельности, сравните, например, стиль одежды работницы на стройке, учительницы и деловой женщины. Цвет одежды в некоторых случаях также указывает на социальную дифференциацию по статусу, по возрасту и имеет социальную значимость, особенно в ритуалах, церемониях. Пурпур – «королевский» цвет, синий – цвет консервативной партии Великобритании, черный (у некоторых народов – белый) – цвет траура и печали.

Ситуативные переменные тесно связаны с невербальной и вербальной коммуникацией. Они имеют большое значение для адекватного восприятия информации и установления межличностных отношений коммуникантов. Проксемика, ориентация, временной фактор и последовательность являются обязательными компонентами невербальной коммуникации, способными актуализировать признаки социальной дифференциации и варьирования, поэтому их можно квалифицировать как социологические доминанты коммуникации.

При самостоятельном функционировании невербальные средства, так же, как и слова, передают законченный смысл, то есть формируют целостное высказывание. Эти высказывания могут быть интерпретированы вербальными средствами, например: указать пальцем на объект с целью уточнения его местонахождения – «вон там»; поманить к себе кого-либо согнутым указательным пальцем – «подойди сюда»; взглядом указать на дверь – «давай выйдем».

Для невербальных знаков, кроме иконических и ритмических, характерна непрерывистость, особенно в связанном употреблении. Они по своей природе недискретны, и поэтому слова служат для них как бы опорой, на которой «крепятся» различные невербальные знаки.

Паралингвистический уровень обладает мощным коммуникативным потенциалом и занимает важное место в естественной коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникативные системы функционируют в тесном взаимодействии и дополняют друг друга, а иногда и взаимозамещают, благодаря общности базовых функций и различию структурных и системных характеристик словесных и несловесных знаков.

Лекция 3. Методы постановки целей в деловой коммуникации.

В каждой ситуации делового общения решаются конкретные задачи. В сознании любого руководителя, всегда главенствует цель – изменить ситуацию (отношение к себе и своему делу; формирование спроса; стимулирование сбыта товаров, услуг, идей) в свою пользу. Актуальность каждой ТКС в деловом взаимодействии обусловлена степенью достижимости этой цели, желанием и возможностями достичь ее. Например, если цель деловых переговоров – убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он с ней согласился и поддержал ее, то конкретной задачей в этом случае становится убеждение собеседника в принятии ваших предложений.

Поставив перед собой определенную цель, обусловленную реальными намерениями, нужно перейти к следующему шагу – соотнести с этой целью то, о чем вы собираетесь говорить, а следовательно, с содержанием и формами вашей речи, с выражениями и эмоциональными приемами. Если удалось убедить собеседника в вашей правоте, сделать его союзником, значит вы хорошо справились с задачей.

Рассмотрим предварительные действия, которые необходимо осуществить в процессе подготовки к деловым переговорам: сбор полезной информации и ее использования, а также речевые схемы воплощения этой информации в ТКС.

Коммуникативная установка общения на стадии подготовки – это согласование организационных моментов в ведении переговоров, учет и фиксация объективных фактов и изменяемых факторов в поведении сторон (неуверенность, надежда, воля, честность, иллюзии), отбор поведенческих приемов и речевых средств воплощения предмета переговоров. Предметом переговоров, как правило, выступают проблемы, выносимые на обсуждение, их тематические границы, перечень рассматриваемых предложений и т.д.

Ролевые установки. Между участниками переговоров возможны три вида отношений: враждебные, дружеские и партнерские. Последний вид считается наиболее конструктивным, так как предполагает поиск и нахождение совместных решений проблем.

Отношения между участниками переговоров формируются как на основе знания репутаций, так и при непосредственных контактах, предшествующих переговорам.

Манера поведения участников переговоров всегда связана с принятой ими в этой ситуации объективной ролью (инициатор разговора или оппонент – анализирующий, оценивающий, поддерживающий или не поддерживающий его предложения) и индивидуальной ролью, детализирующей объективную. Переговоры можно вести по-джентльменски, по-рыцарски, по правилу «на войне, как на войне», наконец, «по ситуации». Иногда победа в

коммерческих сделках достигается с помощью авторитарной манеры разговора, психологических и коммуникативных уловок неэтичного характера. Однако в продуктивных переговорах, предполагающих нормальные партнерские отношения сторон, разговор ведется по существу предмета в дружественно-деловой манере.

Началом переговорного процесса можно считать момент выступления одной из сторон с конкретным предложением о проведении переговоров. Принятие этого предложения, сопровождаемое уточнением деталей и условий взаимодействия, является как бы сигналом к подготовке основных моментов переговоров. От тщательности этой подготовки зависят ход и результаты, длительность и качество переговоров.

Организационные установки. В организационном плане подготовка к переговорам связана с решением следующих вопросов:

- С кем проводить переговоры?
- Где их проводить?
- Когда их проводить?
- Какие материалы подготовить для демонстрации во время переговоров и для придания весомости своим доводам и аргументам?
- По какому плану проводить переговоры?

Очень важно представить себе заранее, *с кем* вы садитесь за стол переговоров. Список участников переговоров (членов делегации, если переговоры происходят с партнерами, специально прибывшими на них), как правило, дает представление о них лишь по самым общим параметрам: фамилия, имя, должность.

Зарубежные специалисты по проведению переговоров предлагают кроме этих знаний заранее получить ответы на следующие вопросы:

- Что общего у нас в профессиональном плане?
- Каково отношение собеседника к нашей фирме, ко мне лично?
- Какой психологический тип личности он собой представляет?
- Каковы его личные особенности?
- Каковы его профессиональные достижения?
- Каковы его политические убеждения?
- Каковы его излюбленные темы для разговоров?
- Есть ли для него табу, т.е. темы, запрещенные в разговоре?
- В каком положении он сейчас находится: независим, испытывает чье-либо давление, заинтересован, равнодушен?
- Какой может быть его тактика ведения диалога?
- Какой в этом случае должна быть моя тактика?

Но даже самые полные сведения о партнерах не дадут хороших результатов, если не учитывать важнейшего критерия взаимопонимания – общего речевого кода. Здесь имеется в виду необходимость для обеих сторон выработать «рабочий язык переговоров», предполагающий одинаковое толкование используемых сторонами терминов, единый понятийный аппарат, полное смысловое соответствие материалов, представленных на переговорах.

Рекомендации по решению вопросов: *Где и когда проводить переговоры?* почти совпадают с рекомендациями для ведения деловой беседы или совещания. Стоит все же обратить внимание, что место для проведения переговоров предлагает инициатор, но не настаивает на своем предложении, а сопровождает его репликами: *Если у вас нет других предложений, Если вы не возражаете.*

Временные рамки переговорного процесса – полтора-два часа. Начинать переговоры лучше всего в 9.30–10.00, а если невозможно, то в любом случае закончить не позднее 17.00–17.30. День, выбранный для переговоров, – не понедельник (до обеда) и не пятница (после обеда), хотя, конечно, прежде всего нужно учесть срочность решения проблемы.

Актуальную информацию, использование которой повысит эффективность делового общения в любой ТКС, обычной информации получают из четырех источников: чтение специальной литературы и периодики по данной теме; наблюдения и размышления; предыдущие ситуации общения по аналогичным темам; личный опыт.

Отбор и систематизация материалов из указанных источников сводится к тому, что вы вступаете в опосредованное общение с авторами соответствующих материалов, припоминаете результаты предыдущих взаимодействий, а также (во внутренней речи) ведете диалог с самим собой, отбирая наиболее убедительные речевые модели.

В этой ситуации наглядно реализуется ваша коммуникативная компетенция, слагаемыми которой являются компоненты предметной (содержательной), речевой и прагматической составляющих компетенции. Прагматическая составляющая выражается в умении употреблять предметные и коммуникативные компоненты в соответствии с мотивами и целями их дальнейшего использования на переговорах.

Коммуникативная установка – оформить идеи, доводы, факты в соответствующие речевые формулы информационного или убеждающего характера.

Ролевые установки. Опосредованное общение с авторами источников информации обуславливает вашу роль (в зависимости от совпадения или несовпадения точек зрения) как роль союзника, наблюдателя, оппонента или нейтрального адресата информации.

Речевые компоненты этой ТКС – это формулировки, термины, стилистические обороты, экспрессивные обороты, при помощи которых актуальной информации, подготовленной для проведения переговоров, придается необходимая значимость. Речевые действия и речевые средства, используемые для оформления деловой коммуникации, должны соответствовать мотивам и целям взаимодействия партнеров по общению, ролевым установкам каждого.

Пример. Чтобы убедить клиента на переговорах пользоваться услугами вашего банка, следует доказать ему, что этот банк надежнее других. (Для такого доказательства используется определенный предметный материал: отчет о работе банка за 5 лет, таблица роста вкладов за эти годы, сведения о выплате дивидендов и т.д. Но этого не вполне достаточно, так как каждый клиент хочет еще, чтобы его убедили. Он ждет аргументации, комментария всех представленных материалов, сопровождаемых выводами, оценками, примерами. Чтобы убедить клиента, необходимо не просто иметь все материалы, отобранные и подготовленные для переговоров, но и реализовать при этом свою коммуникативно-речевую компетенцию.

Лекция 4. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении.

Межличностные коммуникации – это такой тип коммуникационного воздействия, при котором в роли как отправителя, так и получателя выступают отдельные индивиды. Межличностные коммуникации широко используются в процессе управленческой деятельности. Для них характерен непосредственный контакт между субъектами общения.

В процессе межличностной коммуникации важно уметь преодолевать возникающие здесь барьеры, преграды, в том числе:

- семантические;
- невербальные;
- обусловленные восприятием;
- неумение слушать;
- плохая обратная связь.

Семантические барьеры. Семантика изучает способы использования слов и значений, передаваемых словами. Поскольку слова могут иметь различное значение для разных людей, то сообщение, сформулированное одним человеком, необязательно будет интерпретировано и понято таким же образом получателем информации. Например, в толковом словаре русского языка С. Ожегова слово "А" имеет 6 толкований.

Невербальные преграды. В невербальной коммуникации используются любые символы, кроме слов. Примерами могут быть обмен взглядами, выражение лица, улыбка и выражение неодобрения, поднятые в недоумении брови, живой или остановившийся взгляд и т. д. Другая разновидность невербальной коммуникации связана с вербальной и проявляется в том, как произносятся слова. Это интонация, модуляция голоса, плавность и другие характеристики речи. Исследования показывают, что 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы, жесты, 38 - через интонации и модуляции голоса и всего 7 - остается собственно словами

в личном разговоре. Следовательно, во многих случаях то, как мы говорим, важнее того, что мы говорим.

Преграды, обусловленные восприятием. Люди реагируют не на то, что происходит, а на то, что воспринимается как происходящее. Одна из преград, связанных с восприятием, возникает из-за конфликта между основаниями суждений, убеждениями отправителя и получателя. Люди могут интерпретировать одну и ту же информацию по-разному в зависимости от накопленного опыта. Например, события сентября -октября 1993 г. в России одни воспринимают как государственный переворот, а другие - как подавление мятежа. Расхождения в основаниях суждений могут стать причиной избирательного восприятия информации в зависимости от круга интересов, потребностей, эмоционального состояния и внешнего окружения людей. Во многих случаях люди воспринимают только часть сообщения, полученного ими.

Неумение слушать. Исследования показывают, что многие менеджеры, по сути дела, слушают и воспринимают лишь четверть сообщений. И это не удивительно, ведь в системе образования учат чтению, письму, умению обращаться с числами, но почти не обучают умению слушать. Заметим также, что мало воспринимать факты - нужно прислушиваться к чувствам людей.

Плохая обратная связь. Обратная связь важна, поскольку дает возможность установить, действительно ли сообщение, принятое получателем, истолковано в изначально придававшемся ему смысле. Для этого желательно:

- задавать вопросы;
- оценивать язык поз, жестов и интонаций человека;
- проводить относительно подчиненных "политику открытых дверей", означающую, что вы готовы в определенное время обсудить с ними любые их вопросы и подкрепить свои слова действиями.

Способы совершенствования искусства общения:

- умейте слушать;
- проясняйте свои идеи перед началом их передачи;
- проявляйте внимание к чувствам других людей, будьте готовы "влезть в их шкуру";
- следите за языком собственных поз, жестов, интонаций;
- добивайтесь установления обратной связи.

Барьеры в организационных коммуникациях и пути их преодоления.

Организационные коммуникации – это такой тип коммуникационного воздействия, при котором в роли как отправителя, так и получателя выступают отдельные элементы, подразделения организации. Руководитель должен иметь четкое представление о преградах на пути обмена информацией в организации и методах совершенствования такого обмена. К числу преград в организационных коммуникациях можно отнести:

- искажение сообщений;
- информационные перегрузки;
- неудовлетворительная структура организации. Искажение сообщений может быть обусловлено рядом причин:
 - непреднамеренностью в силу затруднений в межличностных контактах;
 - из-за несогласия с сообщением руководитель модифицирует сообщение так, чтобы изменение смысла происходило в его интересах;
 - в результате фильтрации, что делается для того, чтобы с одного уровня управления на другой уровень шли только те сообщения, которые его касаются. На каждом уровне управления отфильтровывается 3Д-50% информации;
 - в силу разных статусов уровней управления организации. Нередко нижние уровни стараются снабжать высшие инстанции только положительной информацией, так как хотят получить одобрение от руководителя, опасаются быть наказанными.

Информационные перегрузки возникают из-за того, что руководитель часто не в состоянии эффективно реагировать на всю информацию. Он вынужден отсеивать менее

важную информацию, оставлять только ту, которая кажется ему наиболее важной. Однако при подобной фильтрации он иногда допускает ошибки.

Неудовлетворительная структура организации часто встречается в организациях с многочисленными уровнями управления. Следовательно, растет вероятность информационных искажений, поскольку каждый последующий уровень управления вносит свои корректировки.

Пути совершенствования коммуникаций в организациях:

- регулирование информационных потоков. Для этого руководитель должен:
 - представлять потребности в информации свои, своих начальников, коллег и подчиненных;
 - научиться оценивать качественную и количественную стороны своих информационных потребностей, а также других потребителей информации в организации;
- организация периодических встреч руководителей разных уровней со своими подчиненными;
- улучшение системы обратной связи;
- реализация системы сбора предложений по совершенствованию любого аспекта деятельности организации (например, в виде ящиков или создания специальных групп руководителей и рядовых работников);
- издание информационных бюллетеней, которые содержат информацию для всех работников и где могут печататься статьи с обзором предложений по поводу управления, новых видов продукции или услуг, ответы руководства на вопросы рядовых сотрудников;
- развитие современных информационных технологий (локальные сети, Интернет, электронная почта, видеоконференции).

Лекция 5. Виды и формы взаимодействия.

Взаимодействие – это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников – интерактантов. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

Любое социальное взаимодействие обладает четырьмя признаками:

- оно предметно, т. е. всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;
- оно внешне выражено, а потому доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает обмен символами, знаками, которые расшифровываются противоположной стороной;
- оно ситуативно, т. е. обычно привязано к какой-то конкретной ситуации, к условиям протекания (например, встреча друзей или сдача экзамена);
- оно выражает субъективные намерения участников.
- Хотелось бы подчеркнуть, что взаимодействие — это всегда коммуникация. Однако не стоит отождествлять взаимодействие с обычным общением, т. е. обменом сообщениями. Это гораздо более широкое понятие, поскольку предполагает не только прямой обмен информацией, но и косвенный обмен смыслами. Действительно, два человека могут не говорить ни слова и не стремиться ничего сообщать друг другу иными средствами, однако уже тот факт, что один может наблюдать за действиями другого, и другой знает об этом, делает любую их активность социальным взаимодействием. Если люди совершают на глазах друг у друга какие-то действия, которые могут быть (и непременно будут) как-то интерпретированы противоположной стороной, то они уже обмениваются смыслами. Человек, который находится в одиночестве, будет вести себя немного иначе, чем человек, который находится в обществе других людей.
- Следовательно, социальное взаимодействие характеризуется такой чертой, как обратная связь. Обратная связь предполагает наличие реакции. Однако эта реакция может и не последовать, но она всегда ожидается, допускается как вероятная, возможная.

В зависимости от того, каким образом осуществляется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных вида социального взаимодействия:

- физическое;
- вербальное, или словесное;
- невербальное (мимика, жесты);
- мысленное, которое выражается только во внутренней речи.

Три первых относятся к внешним действиям, четвертое — к внутренним действиям. Всем им присущи следующие свойства: осмысленность, мотивированность, ориентированность на другого человека.

Социальное взаимодействие возможно в любой сфере жизни общества. Поэтому можно дать следующую типологию социального взаимодействия по сферам:

- экономическая (индивиды выступают как собственники и наемные работники);
- политическая (индивиды противостоят или сотрудничают в качестве представителей политических партий, общественных движений, а также в качестве субъектов государственной власти);
- профессиональная (индивиды участвуют как представители разных профессий);
- демографическая (включая контакты между представителями различных полов, возрастов, национальностей и рас);
- семейно-родственная;
- территориально-поселенческая (происходят столкновение, сотрудничество, конкуренция между местными и пришлыми, постоянно и временно проживающими и т. п.);
- религиозная (подразумевает контакты между представителями разных религий, а также верующими и атеистами).

Можно выделить три основные формы взаимодействия:

- кооперация — сотрудничество индивидов для решения общей задачи;
- конкуренция — индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);
- конфликт — скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.

Рекомендации по организации и проведению практических занятий

Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности обучающихся, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения обучающимися запланированными умениями.

Работы, носящие репродуктивный характер, отличаются тем, что при их проведении обучающиеся пользуются подробными инструкциями, в которых указаны: цель работы, пояснения (теория, основные характеристики), оборудование, аппаратура, материалы и их характеристики, порядок выполнения работы, таблицы, выводы (без формулировки), контрольные вопросы, учебная и специальная литература.

Работы, носящие частично-поисковый характер, отличаются тем, что при их проведении обучающиеся не пользуются подробными инструкциями, им не дан порядок выполнения необходимых действий, и требуют от обучающихся самостоятельного выбора способов выполнения работы.

Работы, носящие поисковый характер, характеризуются тем, что обучающиеся должны решить новую для них проблему, опираясь на имеющиеся у них теоретические знания.

Формы организации обучающихся практических занятиях: фронтальная, групповая и индивидуальная.

При фронтальной форме организации занятий все обучающиеся выполняют одновременно одну и ту же работу.

При групповой форме организации занятий одна и та же работа выполняется бригадами по 2 – 5 человек.

При индивидуальной форме организации занятий каждый обучающийся выполняет индивидуальное задание.

Для повышения эффективности проведения практических занятий рекомендуется: разработка сборников задач, заданий и упражнений, сопровождающихся методическими указаниями, применительно к конкретным специальностям; разработка заданий для автоматизированного тестового контроля за подготовленностью обучающихся к практическим занятиям; подчинение методики проведения практических занятий ведущим дидактическим целям с соответствующими установками для обучающихся; применение коллективных и групповых форм работы, максимальное использование индивидуальных форм с целью повышения ответственности каждого обучающегося за самостоятельное выполнение полного объема работ; проведение практических занятий на повышенном уровне сложности с включением в них заданий, связанных с выбором обучающегося, условий выполнения работы, конкретизацией целей, подбором дополнительных задач и заданий для обучающихся, работающих в более быстром темпе, для эффективного использования времени, отводимого на практические занятия.

Оценивание практических занятий

Оценки за выполнение практических занятий могут выставляться по пятибалльной системе или в форме зачета и учитываться как показатели текущей успеваемости обучающихся.

Методические рекомендации преподавателям по подготовке к занятиям по учебным дисциплинам и профессиональным модулям / УГНТУ, каф. ТМО; сост.: С. Ш. Абызгильдина [и др.]. - Уфа: УГНТУ, 2021 - 796 Кб. - Текст: электронный. http://bibl.rusoil.net/base_docs/UGNTU/TMO/Mazina12928.pdf.