

Тема 6.

Речевое общение.

Речевое взаимодействие.

Законы эффективной
коммуникации

Речевое взаимодействие. Законы эффективной коммуникации

- 1. Основные категории речевой коммуникации.
- 2. Понятие коммуникативной компетентности. Формализованная и неформализованная коммуникативная компетенция.
- 3. Функции речевой коммуникации. Роль речевой коммуникации в профессиональной деятельности.
- 4. Организационные принципы речевой коммуникации
- 5. Виды общения. Типы коммуникантов.
- 6. Правила эффективной коммуникации.

Речевое общение

- **Речевое общение** - это мотивированный живой процесс взаимодействия участников коммуникации, который направлен на достижение конкретной, жизненной целевой установки и протекает на основе обратной связи в конкретных видах речевой деятельности.

Речевое общение

Речевой акт

Речевая ситуация

Речевое событие

Речевое взаимодействие

- **Речевой акт** — целенаправленное речевое действие, совершаемое в соответствии с принципами и правилами речевого поведения, принятыми в данном обществе; **единица нормативного речевого поведения.**
- Основными чертами речевого акта являются:
- намеренность,
- целеустремлённость
- конвенциональность (т.е. соответствующий установившимся традициям.)

- **Речевая ситуация** - обстановка, в которой осуществляется речевое взаимодействие коммуникантов, то, что помогает понять высказывание. Известно, что речевое высказывание делается в определенном месте в определенное время и имеет определенный набор участников (говорящий и слушающий или слушающие).
- Речевая ситуация диктует правила ведения разговора и определяет его языковые средства.

- Речевое событие - социально значимый, имеющий определенную форму процесс речевого взаимодействия коммуникантов, ограниченный во времени и пространстве. Речевое событие составляют два главных компонента:
 - 1) словесная речь (то, что говорится, сообщается) и то, что ее сопровождает (жесты, мимика, движения и др.);
 - 2) условие, обстановка, в которой происходит общение (речевая ситуация).

- **Первую составляющую речевого события**, т.е. живую речь, взятую в событийном аспекте, называют дискурсом (от фр. discours – речь).
- Дискурс помимо речи включает мимику, жесты, движения, пространственное поведение собеседников.
- **Вторая составляющая речевого события** – это речевая ситуация, включающая его участников, их взаимоотношения, обстоятельства, в которых происходит общение.

ДИСКУРС



РЕЧЕВАЯ
СИТУАЦИЯ



РЕЧЕВОЕ СОБЫТИЕ

Речевое взаимодействие

- **Речевое взаимодействие** представляет собой сложное явление: с одной стороны, это говорение, порождение речи субъектом, с другой – восприятие речи адресатом, ее декодирование, понимание содержания, оценка полученной информации и реагирование вербальными и невербальными средствами.
- Для коммуникантов очень важны следующие **качества**: эмпатия, доброжелательность, умение понимать собеседника, готовность поддержать другого человека, аутентичность, конкретность, инициативность, непосредственность, открытость, принятие чувства партнера.
- **Речевое взаимодействие** – это социально ориентированное общение.

Речевая стратегия

- **Речевая стратегия** – это искусство планирования и организации общения с целью достижения коммуникативной цели.
- Речевая стратегия связана с общим замыслом говорящего, мотивацией задуманной им речевой деятельности, прогнозированием ее результата, а также с отбором фактов, речевых средств, формулировкой суждений, ориентацией на определенные типы речевых актов и т.п.
- Речевая стратегия определяется как личными мотивами, потребностями, установками, убеждениями, всей ценностной системой говорящего, так и действующими социальными нормами, культурными ценностями общества.

Речевая тактика

- Речевая тактика – целенаправленный выбор речевых средств, которые должны оказать желаемое воздействие на участника по общению; совокупность речевых актов, т.е. речевых действий, с целью достижения намеченной цели.

- **2. Понятие коммуникативной компетентности. Формализованная и не формализованная коммуникативная компетенция**

- **Коммуникативная компетентность** - это интегративное умение эффективно в соответствии с конкретной ситуацией применить адекватный способ делового общения.

- Коммуникативная компетентность предполагает следующие умения и навыки:
- - инициировать и вступать в контакт;
- - формировать благоприятное первое впечатление;
- - задавать вопросы и отвечать на них;
- - вести беседу, кратко и точно выражать свои мысли;
- - стимулировать собеседника к прояснению его позиции, высказываний;
- - слушать, услышать и понять то, что имел в виду собеседник;
- - осуществлять обратную связь, т. е. передать партнеру, что его услышали и поняли;
- - выравнивать эмоциональное напряжение в беседе, в дискуссии;
- - считывать и грамотно интерпретировать невербальные сигналы собеседника (взгляд, мимику, жесты, позы);
- - управлять собственными экспрессивными сигналами в процессе общения;
- - эффективно взаимодействовать с другими, осуществляя сотрудничество;
- - владеть моделями общения;
- - использовать в процессе взаимодействия разнообразные стили общения;
- - понимать специфику речевых жанров и коммуникативных средств достижения цели при взаимодействии.

Навыки отношений или интерактивные навыки

- Интерактивные умения и навыки:
- - диагностировать и оценивать собеседников (их цели и мотивы, уровень восприятия информации и ее понимания, лидерство);
- - правильно распределять роли в игровом общении и подбирать эффективные стратегии взаимодействия;
- - управлять индивидуальной и групповой интеллектуальной деятельностью участников игры внутри команды;
- - определять сенсорные каналы собеседников и эффективно их использовать с помощью вербальных и невербальных ключей доступа;
- - разрешать спорные ситуации, снимать конфликты мнений.

Коммуникативная компетенция

```
graph TD; A[Коммуникативная компетенция] --> B(формализованная); A --> C(неформализованная);
```

формализованная

неформализованная

- **Формализованная коммуникативная компетенция** - набор более или менее строгих правил к общению.
- **Неформализованная коммуникативная компетенция** опирается на культурные особенности той или иной социальной группы людей.

- **3. Функции речевой коммуникации.**

Роль речевой коммуникации в профессиональной деятельности.

- Уровень культуры речи человека - визитная карточка в профессиональном, деловом общении, определяет успешность делового взаимодействия.
- От искусства речевой коммуникации в ситуации делового общения зависит успешная деятельность фирмы (организации): от того, соблюдается ли речевой этикет в устной и письменной речи, правильно ли ведутся переговоры, деловые беседы, дискуссии и т.п.

Функции речевой коммуникации

- интерактивная функция — функция организации взаимодействия людей с помощью языка;
- информационная функция – функция обмена информацией;
- регулятивная функция — функция воздействия речи на адресата, функция управления его деятельности;
- функция взаимопонимания — функция достижения понимания адресатом речевого сообщения;
- экспрессивная функция — функция выражения мыслей и чувств.

- Как правило, в контексте различных видов профессиональной деятельности перечисленные функции речевой коммуникации наполняются специфическим содержанием и значимостью.
- Один из главных инструментов достижения профессиональных целей - **речевое воздействие**, поэтому предъявляются самые высокие требования к уровню коммуникативной (речевой) компетентности как служащих, так и управляющих.

- **4. Организационные принципы речевой коммуникации**

Организационные принципы речевой коммуникации

- Известны два описания принципов коммуникации:
- принцип кооперации Г.П.Грайса («Логика и речевое общение»)
- принцип вежливости Дж.Н.Лича.

- **Принцип кооперации Грайса состоит из четырех максим:**
- **1) максима полноты информации** (максима количества): высказывание не должно содержать больше или меньше информации, чем требуется;
- **2) максима качества информации:** не говори то, что ты считаешь ложным; не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований;
- **3) максима релевантности:** не отклоняйся от темы;
- **4) максима манеры** (способа выражения): выражайся кратко, будь организован, избегай непонятных выражений, избегай неоднозначности.

Принцип вежливости Дж. Н. Лича

- 1) **максима такта, максима границ личной сферы** (нельзя затрагивать такие темы, как религия, частная жизнь, зарплата и др.);
- 2) **максима великодушия**, необременения собеседника;
- 3) **максима одобрения**, позитивности;
- 4) **максима скромности**, неприятия похвал в свой адрес, реалистическая самооценка;
- 5) **максима согласия** предполагает отказ от конфликта для сохранения общения и для решения проблем;
- 6) **максима симпатии**, благожелательности.

Виды общения.

Типы коммуникантов

- **Виды общения:**
- контакт масок,
- формальное общение,
- примитивное общение,
- формально-ролевое общение,
- деловое общение,
- духовное общение друзей,
- манипулятивное общение,
- светское общение.
- **Типы коммуникантов:**
- доминантный тип, мобильный собеседник, ригидный собеседник, интровертный собеседник.

Типы коммуникантов

- **Доминантный собеседник** – уверенный, жёсткий в своих решениях человек;
- **Недоминантный собеседник** – застенчивый, чуткий к внешним признакам силы собеседника, нерешительный человек;
- **Мобильный собеседник** – с лёгкостью переключающийся на общение от любых других занятий, контактный, легко отвлекаемый человек;
- **Ригидный собеседник** – человек, который не сразу включается в беседу, идеальный слушатель, вдумчивый;
- **Интровертный собеседник** – не склонен к внешней коммуникации человек.

Основные правила эффективной коммуникации

- 1. Наличие ясной и понятной всем участникам делового общения цели коммуникации.
- 2. Метод (средства) коммуникации должны соответствовать поставленной цели.
- 3. Между всеми участниками коммуникации должно быть достигнуто согласие в понимании терминологии, трактовке ключевых понятий.
- 4. Необходимо создать условия для получения всеми участниками коммуникации обратной связи.

Основные правила эффективной коммуникации

- 5. При обнаружении коммуникативного барьера необходимо провести диагностику его причины и наметить программу действий по их устранению.
- 6. Обеспечить, при необходимости, адаптацию под тип личности в межличностных коммуникациях.
- 7. Организовать систему оповещения вовлеченных в процесс участников, цель которой – снижение информационного дефицита, своевременная передача оптимального объема необходимых и полезных сведений.
- 8. В некоторых случаях снять возникший психологический барьер в отношениях «руководитель-подчиненный» можно только с помощью психолога.

Дополнительное образование

- ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ И ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО
-
- Эффективная деловая коммуникация и грамотное деловое письмо позволяют научиться ведению переговоров, выстраиванию долгосрочных отношений с коллегами и партнерами внутри организации и за ее пределами, обеспечивая решение рабочих вопросов. Для всех сотрудников, независимо от того, в какой компании они работают, важно уметь ясно и четко излагать свои мысли и правильно доносить информацию как в устной, так и в письменной форме, приводить убедительные доводы и факты в защиту своей точки зрения. Для того чтобы общение было эффективным, необходимо видеть и учитывать реакцию собеседника на свои слова, проверять, верно ли вас понял собеседник, и корректировать свое изложение с учетом этой информации.

Дополнительное образование

- СПИЧРАЙТИНГ: ТЕХНОЛОГИИ ПОДГОТОВКИ ТЕКСТА ВЫСТУПЛЕНИЯ
-
- В курсе рассматриваются различные методы подготовки текстов для публичных выступлений, публикации в средствах массовой информации и социальных сетях. На конкретных примерах рассматриваются основные недочеты при подготовке поздравительных, приветственных и т.п. речей, а также успешные спичрайтерские практики. Для магистрантов и аспирантов, специалистов организаций и учреждений, чья деятельность связана с подготовкой текстов устных и письменных текстов, слушателей, желающих развить навыки подготовки грамотных и эффективных текстов.

Дополнительное образование

- СЕКРЕТЫ ВОВЛЕКАЮЩЕЙ КОММУНИКАЦИИ
-
- Тренинг рассчитан на тех, кто в своей деятельности сталкивается с необходимостью формировать коллектив, лояльную аудиторию; кто связан с продвижением информации для получения обратной связи с адресатом. В итоге тренинга слушатели научатся устанавливать обратную связь с аудиторией, читателями, клиентами, партнерами, что позволит привлечь новых партнеров, а также получать материальное и моральное удовлетворение от того, что Вы делаете. Курс предусматривает мониторинг уровня влияния изучение стандартов для подготовки вовлекающего публичного выступления, вовлекающего письменного текста, сценариев вовлечения (для маркетинговой, социальной, межличностной коммуникации), посттренинговый мониторинг.

Дополнительное образование

- КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ ЛИДЕРА
-
- Целями освоения программы является формирование системы представлений о психологических закономерностях развития феномена лидерства применительно к различным сферам человеческой деятельности на индивидуальном и групповом уровнях. Предлагается освоить практико-ориентированные знания, умения и навыки лидерства.

Дополнительное образование

- КОММУНИКАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ТОКСИЧНОЕ РЕЧЕВОЕ ПОВЕДЕНИЕ
-
- Токсичность рассматривается в качестве характеристики деструктивного коммуникативного поведения человека в деловой среде, затрудняющего эффективное взаимодействие между участниками трудового процесса. Наибольшую актуальность данное понятие приобретает при анализе стиля профессиональной деятельности руководителей разного уровня, а также при выявлении конфликтогенного поведения сотрудников. Практическая значимость данной проблемы состоит в широком распространении явлений токсичной коммуникации в деловой среде и необходимости формирования у участников профессиональных сообществ коммуникативных компетенций по их распознаванию и преодолению. Новизна предлагаемого подхода состоит в учете «человеческого фактора» современного менеджмента, оптимизации коммуникативных форм управления, основанных на скрытых и неочевидных механизмах взаимодействия в трудовом коллективе, рассогласовании личных и рабочих интересов. Задачи курса состоят в следующем: 1) в выделении значимых параметров токсичного речевого поведения; 2) в рассмотрении видов токсичного менеджмента; 3) в рассмотрении токсичного речевого поведения сотрудников; 4) в выделении способов оптимизации управления на основе использования коммуникативных механизмов воздействия на значимые параметры межличностного и институционального общения.

Тема 7. Основы риторики.

Правила и законы публичного выступления

Основы риторики. Правила и законы публичного выступления

- 1. Понятие о риторике.
- 2. Из истории риторики.
- 3. Виды красноречия.
- 4. Оратор и его аудитория.
- 5. Части (каноны) риторической разработки речи
- 6. Этапы подготовки речи.

Понятие о риторике

- Риторика (греч. *rhētorikē*) — это ораторское искусство (лат. *oratoria*), искусство говорить красиво и убедительно.

Из истории риторики

- История ораторского искусства начинается с Греции. Расцвет его пришелся на V в. до н.э. В период римской империи возникает новое красноречие, примеры которого подали христианские проповедники, со своими вдохновенными речами обошедшие все страны.
- Расцвет политического красноречия начался в Англии в XVII веке, во Франции – в конце XVIII века, в эпоху Великой революции, в Германии – со времени введения южногерманской конституции.

Из истории риторики

- В России ораторское искусство не имело возможности для всестороннего развития: для политического красноречия не представляла простора форма правления, а судебное получило возможность применения лишь после судебной реформы в конце XIX века; лишь духовное красноречие процветало в России с незапамятных времен.

- **Цель ораторского мастерства** (по Платону и Аристотелю) – наилучшее, наиболее эффективное воздействие, убеждение слушателей в правоте оратора.

- Современная, обновленная риторика получила название неориторика. Цель неориторики определяется как поиск наилучших вариантов обучения, воздействия, убеждения.

Виды красноречия

- 1) речи политические;
- 2) дипломатическое общение;
- 3) деловая речь;
- 4) военное красноречие;
- 5) академическое красноречие;
- 6) педагогическое общение;
- 7) правовая сфера, судебное красноречие;
- 8) духовно-нравственное красноречие;
- 9) бытовое общение близких;
- 10) диалоги с самим собой.

- **Оратор и его аудитория**
- К основным навыкам оратора относят следующие:
 - 1) навык отбора литературы;
 - 2) навык изучения отобранной литературы;
 - 3) навык составления плана;
 - 4) навык написания текста речи;
 - 5) навык самообладания перед аудиторией;
 - 6) навык ориентации во времени.
- **Особенности ораторской речи:**
 - 1) обратной связи (реакция на слова оратора);
 - 2) устная форма общения;
 - 3) сложная взаимосвязь между книжной речью и ее устным воплощением;
 - 4) использование различных средств общения.

- **Части (каноны) риторической разработки речи** были определены еще в античности. Всего различают пять канонов (этапов риторического действия):
- 1) нахождение или изобретение материала речи или текста (*inventio*);
- 2) расположение, или композиция, материала (*dispositio*);
- 3) словесное выражение, или дикция (*elocutio*);
- 4) память, запоминание (*memoria*);
- 5) исполнение, произнесение (*actio*).

- **Этапы подготовки речи:**
- выбор темы,
- определение цели речи,
- подбор материала,
- овладение материалом,
- развертывание,
- завершение речи.

- **Важнейшими качествами речи** являются ее логичность и доказательность. Необходимо овладеть логическими законами доказательности, аргументированности.
- **Логическая схема** доказательства чаще всего складывается из трех элементов: тезис, аргументы, вывод.
- **Виды аргументов:**
 - 1) логические, обращенные к разуму слушающего,
 - 2) психологические, оказывающие воздействие на чувства.
- **Виды дефиниций (определений):**
 - а) классификационные, где определение при помощи классификации указывает род, к которому принадлежит понятие, и его видовые отличия;
 - б) определения при помощи синонимов и антонимов;
 - в) пример (самый выразительный), конкретный и характерный случай, который типичен для нуждающегося в определении понятия.

- **Языковые ресурсы, используемые оратором:**
- 1) фигуры мысли: антитеза, риторический вопрос, риторическое обращение, фигура умолчания, синтаксический параллелизм, эпифора;
- 2) фигуры речи: сравнения, метафоры, эпитеты, гиперболы.
- Собственно риторические средства: градация, инверсия, апелляция к собственным мыслям, размышлениям, сомнениям позволяет создать ситуацию доверительного общения с аудиторией.

- Общие принципы построения выступления:
- принцип последовательности,
- принцип усиления,
- принцип органического единства,
- принцип экономии.