

Записать в тетрадь: 9 ноября.

Дистанционная работа.

Модуль 4. Коммуникативные навыки

Коммуникативная деятельность.

Основные вопросы:

Диалог. Монолог. Коммуникации. Коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом. Формы и принципы делового общения. Вербальное и невербальное общение.

Внимательно **изучите материал**. Материал **можно** законспектировать в тетрадь или **распечатать**. В распечатанном варианте **должны** быть ваши пометки на полях или подчеркивания в тексте. В тетрадь вы переносите материал с учетом ответов на основные вопросы.

Внимательно **изучите материал**. Составьте краткий конспект в тетради.

Деловое общение помогает построить взаимоотношения с коллегами, подчиненными, партнерами и клиентами. В процессе общения происходит обмен не только информацией, но и опытом, знаниями в определенной области. Деловой этикет проникает абсолютно во все сферы жизни, существуют различные виды делового общения.

Деловое общение – процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Диалог – это форма речи, состоящая из обмена высказываниями-репликами, характеризующаяся ситуативностью, контекстуальностью, произвольностью и малой степенью организованности. В диалоге в наибольшей степени реализуются вопросно-ответные комплексы. Координацию действий и высказываний собеседников обеспечивают специальные приемы и правила, которые известны говорящим и регулярно используются в разговоре. Подвидом диалога является полилог, возникающий при числе участников речевого общения, больше, чем двух.

Монолог – это форма речи, образуемая в результате активной речевой деятельности, рассчитанная на пассивное и опосредованное восприятие и практически не связанная с речью собеседника ни в содержательном, ни в структурном отношении. Для монолога типичны значительные по размеру фрагменты текста, состоящие из структурно и содержательно связанных между собой высказываний, имеющие индивидуальную композиционную построенность и относительную смысловую завершенность.

Спор – это столкновение мнений, разногласие в точках зрения, по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту. Разновидностями спора являются полемика и дискуссия. Способами подтверждения своей правоты могут быть убеждение и доказательство. В целом же стратегия аргументации строится на основе выбора принципа коммуникации, стиля общения, коммуникативной модели, наиболее адекватной конкретной ситуации в зависимости от коммуникативного намерения (цели), в соответствии с принципами критического мышления, законами логики и правилами доказательного рассуждения.

К формам деловой коммуникации относят дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные разговоры, деловая переписка и др. Особым видом коммуникации является реклама. Без знания определенных правил невозможно вести дискуссию в области науки, искусства, производства или даже торговли.

Каждому отдельному человеку присущ свой индивидуальный стиль общения (модель поведения), который накладывает характерный отпечаток на его действия в различных ситуациях. В этике деловых коммуникаций различают два вида делового общения: вербальное и невербальное. Вербальное общение осуществляется с помощью слов. При невербальном виде общения информация передается с помощью невербальных средств: жестов, мимики, интонации и т.п.

В структуру вербального общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз. Важную роль играет точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.
2. Речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса, его тональность, ритм, тембр, интонация, дикция речи.
3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, вздохи и др.; разделительные звуки (кашель); нулевые звуки (паузы), а также звуки назализации и др.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7 %, звуки интонации — 38, неречевое взаимодействие — 53 %.

При *невербальном* общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т. д.). Невербальное общение чаще всего используется для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации степени владения собой, а также для получения информации о том, что он в действительности думает о других.

Невербальные средства общения можно систематизировать как:

1. Позы, жесты, мимика. В целом они воспринимаются как общая моторика различных частей тела (рук — жестикуляция, лица — мимика, позы — пантомима). Общая моторика отображает эмоциональные реакции человека. Эти особенности называются кинесикой.
2. Особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации и контакта. Это паралингвистика или просодика.

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы представляют собой «добавки» к вербальному общению. Паралингвистика — это качества голоса, его диапазон, тональность, Экстралингвистика — включение в речь пауз, покашливания, смеха, а также темп речи.

Можно выделить следующие формы общения:

- **Беседа** – устный контакт между собеседниками, сводится к обсуждению важных проблем и задач, уточнению некоторых нюансов, касающихся работы. Участники разговора в таком случае должны иметь право разбираться с различными задачами и принимать решения. Статусы собеседников должны быть равными.
- **Переговоры** имеют более жесткую структуру. В них, как правило, участвуют представители разных компаний или подразделений. Переговоры используются для объединения усилий с партнерами, которые заинтересованы в решении конкретной задачи.
- **В совещании** принимает участие группа или большой круг заинтересованных и вовлеченных лиц. Совещание предполагает сбор, анализ информации, обмен данными, а также принятие решения в спорных моментах.
- **Выступление** – в данном случае один человек или небольшая группа делится необходимой информацией с аудиторией. В таком случае сообщение не сводится к обсуждению темы, а преподносится как информация. Данная форма общения требует от выступающего лидерских качеств, умения держаться в обществе, а также ораторских навыков.
- **Переписка** – не прямой способ коммуникации, играет своеобразную роль заочного общения. К данному виду общения относятся приказы, протоколы, постановления, запросы, отчеты, официальные письма, инструкции и так далее. Переписка используется для общения между подразделениями или организациями. Необходимо соблюдать конкретные правила при ведении переписки.

Д/з. Конспект прислать **до 16.11.2022**. Конспекты, присланные после указанного срока, будут оцениваться **на балл ниже**.