

Содержание:

Введение.....	2
1. Коммуникативная сторона общения.....	3
2. Разновидности коммуникативных барьеров.....	7
3. Психологические барьеры в общении.....	15
Заключение.....	20
Список литературы.....	22

Введение

Культура речи является составляющей частью образа жизни любого человека. Она формируется с начала социализации личности, то есть с того момента, когда ребёнок начинает жить в обществе. Прививая нормы культуры речи с раннего детства, формируется основа грамотной, корректной, точной, лаконичной письменной речи; также формируется эмоциональная краткая или развёрнутая (при той или иной степени необходимости) устная речь. В деловой сфере человеку необходима и устная, и письменная речь, поэтому культура деловой речи формируется из данных двух форм.

Деловая речь является непременным условием и одной из составляющих делового образа работника.

Актуальность данной темы объясняется следующими обстоятельствами. Учитывая требования современной жизни, государственные служащие должны владеть как навыками делового речевого общения, так и навыками делового письма.

Практически все служебные дела начинаются, осуществляются и завершаются при помощи речевых взаимодействий между людьми (обмен информацией, выдвижение и разработка рабочих идей, подведение итогов, проведение совещаний, конференций и многое другое), поэтому современный работник должен грамотно строить свое устное деловое высказывание. Кроме того, современный человек должен в совершенстве владеть огромным разнообразием жанров делового письма. Грамотность письменной речи имеет большое значение в любой сфере деятельности.

1. Коммуникативная сторона общения.

Выделяют три аспекта общения, такие как передача информации – коммуникативный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга – перцептивный аспект общения, взаимодействие – интерактивный аспект общения.

Коммуникативная сторона общения (или коммуникация в узком смысле этого слова) состоит во взаимном обмене информацией между партнёрами по общению, передаче и приёме знаний, идей, мнений, чувств. Универсальным средством коммуникации и общения является речь, с помощью которой не только передаётся информация, но и осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности.

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Спецификой коммуникативного процесса является то, что люди не просто обмениваются информацией, но и стремятся понять ее, уловить суть, выработать общий смысл.

Цели коммуникации



- Информировать
- Предложить собеседнику выполнить определенные действия
- Убедить укрепить или изменить мнение собеседника по данному вопросу и, возможно, подтолкнуть его к соответствующему действию
- Создать доброжелательную атмосферу

Модель коммуникативного процесса Гарольда Лассуэлла
Гарольд Дуайт Лассуэлл (13 февраля 1902 - 18 декабря 1978)
был американским политологом и теоретиком коммуникации.



Он получил степень бакалавра философии и экономики и был докторантом Чикагского университета.

В своей работе «Структура и функции коммуникации в обществе», Г. Лассуэлл в 1948 году анализировал взаимосвязь между массовой коммуникацией и эффективностью пропагандистского эффекта. Его работа «Техника пропаганды во время мировой войны» стала классическим сочинением по изучению массовой коммуникации. Сам Г. Лассуэлл писал: «Самый удобный способ описания процесса коммуникации состоит в ответе на следующие вопросы:

Кто?	• Коммуникатор
Что?	• Сообщение
Как?	• Канал передачи
Кому?	• Аудитория
С каким результатом?	• Эффективность

Вербальное и невербальное общение Для обмена информацией используются разные средства, которые делят на две группы: вербальные и невербальные.



Рис. 2. Средства общения
Вербальное общение.

Единицей общения являются слова, которые составляют нашу речь. Для того чтобы поддерживать вербальное общение на высоком уровне, нужно развивать его компоненты. Для этого необходим богатый словарный запас, грамотность и выразительность речи, правильное произношение звуков и буквосочетаний.

При письменном общении необходимо знать правила орфографии и пунктуации, чтобы грамотно подавать информацию, не исказить смысл передаваемого текста.

Есть старый мультфильм ("*В стране невыученных уроков*" пр-ва Союзмультфильм), в котором ученику, попавшему в сказочное королевство, нужно было правильно поставить знак препинания и спасти себе жизнь: «Казнить нельзя помиловать».



Речевое и письменное общение решает сразу несколько задач:

Коммуникативная – обеспечивает взаимодействие между людьми в масштабных его проявлениях.

Познавательная – человек получает знания и новую информацию.

Аккумулятивная – отображение накопленных знаний (написание

конспектов, книг).

Эмоциональная – можно выразить своё отношение к миру, чувства с помощью слов.

Этническая – объединение населений разных стран (по используемому языку).

Речевое общение можно охарактеризовать по количеству участников

1. Монолог (один человек): выступление – на собраниях перед кем-то либо рассказывая стих перед классом; отчёт – важная информация, как правило, подкреплена цифрами; доклад – похоже на отчёт, но представляет собой более обширную информацию и описание; лекция – подача полезной информации для аудитории.

2. Диалог (двое или более людей):

обычный разговор – обмен приветствиями и мыслями;

дискуссия – обсуждение темы, где собеседники выступают представителями разных точек зрения;

спор – тут тоже присутствуют две позиции, между которыми нужно решить образовавшийся конфликт;

диспут – это дискуссия в рамках науки; собеседование – прохождение беседы, во время которой работодатель думает, стоит ли нанимать человека.

Взаимопонимание в общении зависит от присутствия коммуникативных барьеров.



Коммуникативный барьер – это препятствие, возникающее на пути передачи информации между партнерами по общению и приводящее к разрушению взаимопонимания.

Коммуникативный барьер – абсолютное или относительное препятствие, возникающее в процессе общения, субъективно переживаемое или

реально препятствующее взаимопониманию. Причинами возникновения барьеров являются мотивационно-ценностные, индивидуально-психологические, социально-психологические особенности общающихся.

Факторы возникновения коммуникативных барьеров:

различие культурно обусловленных норм общения, при взаимодействии представителей разных культур, наций;

большая разница в возрасте, когда каждый собеседник является носителем культуры, ценностей, идеалов норм своего поколения;

отсутствие обратной связи в контакте;

ошибки в понимании смысла слов; наличие подтекста, который не принимается во внимание.

2. Разновидности коммуникативных барьеров.

Семантический коммуникативный барьер.

Семантический барьер связан со значением, смыслом слов. Возникновение такого барьера неизбежно, так как человек запоминает полученную информацию не дословно, а пытается сначала осмыслить ее, опираясь на свой личный опыт, знания, жизненные ценности, потребности, словарный запас и т.д.

Люди отличаются друг от друга опытом, кругозором, словарным запасом, мировоззрением, жизненными ценностями, потребностями. Многие слова имеют несколько значений, поэтому в зависимости от контекста одно слово может иметь разные смыслы.

Семантический барьер может возникать по разным причинам: ограниченный словарный запас у одного из партнеров и богатый - у другого, несовпадение у собеседников лингвистического словаря (тезаурусов) из-за социальных, культурных, психологических, национальных, религиозных и других различий между людьми. Поскольку каждый человек имеет неповторимый опыт, образование, индивидуальную способность к

саморазвитию, свой круг общения и пр., постольку он имеет и неповторимый тезаурус. Когда собеседник понял совсем не то, что ему сказали, или то, но не в том смысле, тогда можно зафиксировать семантический барьер, который приводит к неэффективным коммуникациям.

Однако отсюда вовсе не следует, что взаимопонимание невозможно. В этом случае необходима обратная связь, позволяющая с помощью вопросов уточнить сказанное, достичь адекватного восприятия информации.

Логический коммуникативный барьер.

Он возникает потому, что каждый человек видит мир, ситуацию, проблему со своей точки зрения. Ход рассуждений одного собеседника непонятен другому, либо кажется ему неверным.

Основные причины, затрудняющие передачу информации от одного партнера к другому при логическом барьере:

- ✓ неточность высказывания, витиеватость мысли;
- ✓ несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- ✓ наличие логического противоречия в высказывании;
- ✓ наличие смысловых разрывов и скачков мысли;
- ✓ неуместное использование профессиональных терминов; неверное истолкование намерений собеседника;
- ✓ чрезмерное использование иностранных слов;
- ✓ неполное информирование партнера;
- ✓ быстрый темп изложения информации; игнорирование различных каналов восприятия;
- ✓ неадекватный язык тела, не совпадающий со словами.

Стилистический коммуникативный барьер.

Стилистический барьер возникает, когда форма речевого высказывания не соответствует содержанию общения.

Например, фамильярное обращение к пациентам «мамаша», «бабуля», «дедуля» недопустимо в деловом общении и может привести к конфликтной ситуации.

Стилистика отвечает за выразительность средств языка. Слишком вольное обращение с ней приводит к возникновению специфических стилистических барьеров. Для того чтобы быть хорошо воспринимаемым, нужно четко изложить информацию, основные доводы, аргументы, их подтверждающие, структурировать информацию таким образом, чтобы она была взаимосвязана и одна мысль как бы вытекала из другой.

Фонетический коммуникативный барьер.

Фонетический коммуникативный барьер возникает, когда собеседники разговаривают на разных языках, диалектах, а также при существенных дефектах речи и дикции, при косноязычии, речи с большим количеством слов-паразитов.

Фонетический коммуникативный барьер возникает и тогда, когда говорящий резко повышает голос. Специалистами в области общения доказано, что если человеку что-либо объяснять на повышенных тонах, то понимание почти сразу же будет заблокировано. Причем чем чувствительнее собеседник, тем чаще и быстрее это проявляется. Это происходит потому, что внимание человека, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении к нему говорящего. В результате (в качестве защитной реакции) происходит сдвиг внимания. Он блокирует аналитическую деятельность мозга, и слова, адресованные собеседнику, не осознаются им, понимание заблокировано.

В подобной ситуации целесообразнее, например, сказать: «Если вы будете говорить спокойно, я лучше вас пойму». Эта фраза антипровокационная, так как не вызывает ответную агрессивную реакцию собеседника, а помогает ему перестроиться и корректно объяснить свою проблему. Вообще тон голоса имеет большое значение для понимания контекста.

Классификация коммуникативных барьеров.

Группа барьеров	Виды барьеров
Барьеры непонимания.	<i>Семантические.</i>

Связаны с неэффективной вербальной коммуникацией (трудности в передаче и понимании информации)

Семантические барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения символов, используемых в коммуникациях. К символам общения относят, в частности, слова, действия, рисунки, жесты, мимику, пантомимику.

Языковые барьеры.

Языковые барьеры – коммуникативные помехи, возникающие вследствие языковых различий отправителя и получателя. Обе стороны не только должны знать буквальное значение слов используемого языка, но и интерпретировать их в контексте использования. Одним из проявлений этого барьера выступает внутригрупповой язык. Трудовые, профессиональные и социальные группы часто создают жаргон, понятный только членам этих групп. Он облегчает внутригрупповое общение. Однако при взаимодействии с другими людьми, не входящими в данную группу, и с другими группами его использование может привести к серьезным помехам в общении. **Фонетические.** Фонетический барьер – препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего (наличие дефектов речи, невнятная речь, речь-скороговорка и др.).

Стилистические.

Стилистический барьер – это нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием. Стиль может быть неуместным, слишком тяжелым или легковесным, не соответствующим ситуации и намерениям партнера. Неприятие могут вызвать вредные вербальные привычки собеседника (слов и звуки-паразиты: «так сказать», «это самое», «э-э» и т. д.).

Логические.

Логический барьер – коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению. Каждый человек видит коммуникативную ситуацию по-своему, со своей точки зрения.

	<p>Кроме того, одни и те же слова в разных ситуациях могут иметь совершенно иной смысл. Таким образом, смысл всегда индивидуально-специфичен. Он рождается в сознании говорящего, но не всегда понятен собеседнику.</p> <p>Барьеры коммуникативных перегрузок. <i>Коммуникативные перегрузки</i> – связаны с трудностью или невозможностью переработать и упорядочить большой объем информации. В данном случае часть сообщений отсеивается и не принимается к пониманию.</p>
<p>Личностные барьеры.</p> <p>Связаны с психологической несовместимостью собеседников и с негативными установками, создающими помехи общению.</p>	<p>Барьеры индивидуальных различий. <i>Индивидуальные различия в характере, темпераменте, эмоциональных состояниях</i> могут стать существенной помехой на пути адекватной передачи информации. <i>Например, меланхолику, обладающему повышенной тревожностью, трудно общаться с импульсивным и склонным к агрессии холериком.</i></p> <p>Идеологические. <i>Идеологический барьер</i> – барьер, формирующийся при наличии у партнеров разных стереотипов, мировоззрений, ценностных ориентаций; несовпадения социальных установок.</p> <p>Негативный прошлый опыт общения. <i>Негативный прошлый опыт общения с данным собеседником может стать причиной страха вступления в коммуникацию, нежелание вновь испытать негативные эмоции в процессе общения. Суть этого барьера отражена в пословице: «Обжегшись на молоке, дуем на воду».</i></p> <p>Барьеры предвзятости. <i>Барьер предвзятости заключается в том, что человек без видимых весомых причин начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку, что существенно затрудняет коммуникацию. Обычно это связано с негативным восприятием внешнего облика или манеры поведения собеседника.</i></p> <p>Барьеры отрицательной установки.</p>

	<p><i>Барьер отрицательной установки</i> возникает вследствие полученной заранее негативной установки по отношению к партнеру по общению. В данном случае человек, вступая в коммуникацию, проявляет закрытость, настороженность, ждет негативных проявлений со стороны партнера, в каждой фразе собеседника ищет негативный завуалированный смысл.</p> <p>Барьеры ожидания непонимания.</p> <p><i>Барьер ожидания непонимания</i> – в данном случае человек перед предстоящей коммуникацией волнуется, правильно ли его поймет партнер и считает, что понимание невозможно по ряду причин; начинает прогнозировать последствия, предвосхищать неприятные ощущения. Барьеры возраста.</p> <p>Барьер возраста – он возникает между людьми разных поколений. Люди постарше осуждают молодых, противятся нововведениям в организациях, а те, кто помоложе, раздражаются, считают, что их недооценивают, ограничивают в самостоятельности, препятствуют карьерному росту. Это проявление весной проблемы «отцов и детей».</p> <p>Барьеры недостаточного понимания важности общения.</p> <p><i>Барьер недостаточного понимания важности общения</i> – возникает, когда собеседники по-разному оценивают степень значимости контакта: один стремится к эффективному взаимодействию, другой пытается уклониться от беседы, избавиться от партнера, не давать ответы на вопросы. Это вызывает у первого напряженность, недоверие, обиду.</p>
<p>Культурные барьеры.</p> <p>Коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы</p>	<p>Национальные (этнические).</p> <p><i>Национальный барьер</i> возникает между представителями двух различных культур и проявляется, например, в пунктуальности, точности начала совещаний, дистанции между общающимися, манерах держаться, использовании различных жестов, тона, громкости голоса, принятых в качестве нормы в различных странах. Так, при деловых</p>

<p>жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении.</p>	<p>контактах с японцами нельзя держать руки в карманах.</p> <p>Религиозные. <i>Религиозный барьер</i> – это проявление в деловом общении религиозной неприязни, предвзятости к людям другого вероисповедания, интерпретация определенных поступков человека на основе религиозных различий.</p> <p>Этические. <i>Этический барьер</i> является следствием несовпадения этических ценностей и норм собеседников. <i>Например</i>, один партнер следует в общении нормам морали, нравственности, порядочности, честности, а другой – проявляет «нечистоплотность», лжет, манипулирует.</p> <p>Эстетические. <i>Эстетический барьер</i> проявляется в несовпадении вкусов, манер, взглядов собеседников на эстетическую составляющую организационной культуры.</p>
<p>Организационные барьеры.</p> <p>Коммуникационные помехи, обусловленные характеристиками любой организации: числом звеньев и ступеней управления, типом взаимосвязей между ними, распределением прав, обязанностей и ответственности в системе управления</p>	<p>Барьеры излишней централизации. <i>Излишняя централизация в системе управления</i>, что приводит к информационной перегрузке центра и слабой информированности структурных подразделений.</p> <p>Барьеры излишней дифференциации. <i>Излишняя дифференциация подразделений</i>, в результате чего их сотрудники замыкаются на решении проблем собственного подразделения, и обмен информацией между ними ограничивается.</p> <p>Барьеры неопределенностей обязанностей и прав. <i>Неопределенность обязанностей и прав</i> приводит к ситуации, когда в организации никто ни за что не отвечает, а коммуникации становятся либо слишком формальными, либо конфликтными.</p> <p>Барьеры нежелания делиться информацией. <i>Нежелание делиться информацией.</i> Обладание информацией – один из источников власти. Те, кто располагают эксклюзивной информацией,</p>

	<p>получают возможность использовать ее для влияния на других людей. Часто такие владельцы не хотят ею делиться, хранят ее с тем, чтобы использовать в подходящий момент. Владеющие полной информацией могут передать лишь незначительную ее часть, использование которой не дает возможности принять оптимальное решение и затрудняет коммуникации.</p>
<p>Социальные барьеры.</p> <p>Коммуникативные помехи, возникающие из-за несовпадения социальных ценностей, установок, противоборства социальных ролей.</p>	<p>Когнитивные. <i>Когнитивный барьер возникает из-за разности знаний о предмете общения; различного уровня профессиональной компетентности; барьер, вызванный неразвитостью абстрактного мышления, памяти, навыков восприятия.</i></p> <p>Статусные. <i>Различие в статусе также может стать барьером на пути коммуникации. Лицо более низкого уровня иерархии может воспринимать различия в статусе как угрозы, что мешает общению и даже прерывает его (человек боится высказать свое мнение, задать вопрос, не желая выглядеть некомпетентным).</i></p> <p>Профессиональные. <i>Профессиональный барьер может возникнуть между представителями разных профессий, негативно настроенных или плохо отзывающихся о профессиональных качествах собеседника. В некоторых случаях этот барьер проявляется как подчеркивание значимости своей профессии и занижения важности других профессий для решения тех или иных производственных задач.</i></p> <p>Барьеры образования. <i>Барьер образования – это барьер информационного несоответствия позиций субъектов общения, возникающий из-за разности социального опыта партнеров; из-за различия уровней образования.</i></p>
<p>Физические барьеры.</p> <p>Объективные помехи, возникающие в</p>	<p>Пространственные. <i>Пространственный барьер возникает в случае неудобного расположения мебели и оргтехники в помещениях, затрудняющих</i></p>

<p>материальной среде коммуникаций.</p>	<p>информационные потоки; неэффективного расстояния между людьми во время общения; наличия множества отвлекающих деталей в интерьере (яркие картины, фотографии, элементы декора).</p> <p>Временные. <i>Временной барьер обусловлен дефицитом времени, отведенного на общение. Стремление побыстрее закончить разговор приводит к невнимательному слушанию, свертыванию обратной связи, невозможности эмпатии и глубокого понимания информации.</i></p> <p>Технические. <i>Технический барьер вызван временными трудностями коммуникации, связанными с неисправностью технических средств (компьютера, телефона, микрофона, помехи во время селекторного совещания); а также отвлекающим шумом, временно заглушающим голос говорящего.</i></p>
-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Психологические барьеры в общении.

Психологические барьеры в общении связаны с психологической несовместимостью собеседников и с негативными установками, создающими помехи общению.

Барьер компетентности.

Собеседники могут интерпретировать одно и то же сообщение по-разному, в зависимости от уровня своей компетентности и предшествующего опыта, что приводит к вариациям в процессах кодирования и декодирования информации. Этот фактор является весьма существенным, он подрывает общность в коммуникации, общение имеет тенденции к разрушению. Эффективным оно становится лишь тогда, когда собеседников объединяет общее поле опыта, общее пространство, в противном случае один из участников общения кодирует сообщение, исходя из своего видения, а получатель — декодирует только на основании своего опыта. Следовательно,

можно говорить с партнером на одном языке и при этом не понимать его («Послушай, скажи по-русски!»). В этой ситуации сообщение входит в конфликт со способом, которым получатель «расшифровывает» его, общение становится невозможным или искаженным.

Искажения возникают из-за разного уровня компетентности собеседников, которые, в свою очередь, могут создавать совершенно иной уровень компетентности в сфере деятельности (например, статус профессора и рядового учителя). В результате у людей формируются разные ценности, потребности и отношения, что может привести к неумышленному искажению получаемой информации. Несоответствие кодирования и расшифровки является распространенным барьером эффективного общения.

Избирательное слушание.

При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям. Так, в информации о вреде курения ее получатель (курящий человек) замечает только то, что подтверждает его суждение («Все курят и ничего»). Сообщение, которое противоречит уже сложившимся представлениям, либо игнорируется, либо искажается так, чтобы оно соответствовало собственным представлениям. Иными словами, если мы слышим только то, что мы хотим услышать, то наша реальность не будет нарушена.

Оценочные суждения. В каждой ситуации общения собеседник высказывает оценочные суждения. В принципе это означает суждение об общей ценности сообщения до получения коммуникации в целом. Например, у сплоченной группы могут сформироваться негативные ценностные суждения относительно всех действий куратора. Оценочные суждения базируются на оценке отправителя получателем на основе предыдущего опыта общения с ним или на оценке ожидаемого значения сообщения.

Внутригрупповой язык. Каждый из нас в разное время сталкивался с ярко выраженным специальным жаргоном, который, как выяснилось

впоследствии, обозначает простые процедуры и знакомые вещи. *Например*, исследователь может попросить студентов «подготовить инструмент как часть экспериментального подхода» — вскоре студент узнает, что ему лишь предложили заполнить анкету в письменном виде.

Трудовые, профессиональные социальные группы часто создают жаргон, который понятен только членам этих групп. Такой специфический язык может выполнять позитивные функции. Он вызывает у членов групп чувство причастности, спаянности и (во многих случаях) самоутверждения и облегчает эффективное общение внутри группы.

Давление времени.

Давление времени также может стать серьезным коммуникативным барьером. *Например*, из-за дефицита времени кому-то не предоставляют обещанное ранее слово, а он может неадекватно среагировать на эту ситуацию (например, обидеться).

Перегрузка общения. Наше время часто называют «информационной» эрой или «эпохой информации». Люди не могут своевременно ответить на все сообщения, адресованные им, поэтому они их «отсеивают», и, следовательно, некоторые из сообщений никогда не прочитываются.

Барьер установки. Собеседник может обладать негативной установкой по отношению к организации, представителем которой вы являетесь, или лично к вам. При наличии неприязни со стороны собеседника, следует отнестись к ней как к проявлению невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленности. Тогда несправедливое отношение или неадекватное поведение партнера не будет вас задевать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

Барьер психологической защиты. Выстраиваемая психологическая защита — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчивый или агрессивный, взвинченный, напряженный собеседник нуждается в понимании, в том,

чтобы его выслушали и поняли. Осознав, что барьер в общении с неудобным партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком исчезнут.

Барьер темперамента. У каждого человека свой темперамент, но воспитанные, владеющие собой люди умеют вести себя так, чтобы их темперамент не был источником конфликта или дискомфорта. Не все, однако, хотят и умеют разобраться в себе и контролировать себя. Люди с ярко выраженными особенностями темперамента достаточно часто бывают неудобными собеседниками.

Сангвиник – уравновешенный, подвижный, преобладает хорошее настроение. Быстро сходится с людьми, жизнерадостный, легко переключается с одного дела на другое, не любит однообразной рутинной работы. У сангвиника быстро возникают чувства радости или горя, привязанности или враждебности, но эти чувства неглубоки.

Флегматик – медлительный, уравновешенный. Как правило, всегда доводит начатое дело до конца. Выдержанный, спокойный, хладнокровный, его трудно вывести из себя. Устойчивые интересы и стремления. У флегматиков есть способность к работе, требующей длительного сосредоточения, усидчивости.

Холерик – человек порывистый, импульсивный, быстрый, подвижный, возбудимый. У него быстрая, громкая речь, выразительная мимика, резкие движения. Холерик склонен к бурным эмоциональным вспышкам, резкой смене настроения. В общении с другими людьми холерики резки, часто провоцируют конфликтные ситуации.

Меланхолик – его эмоции чувства отличаются большой глубиной, силой и длительностью. Чувствительный и ранимый. Тяжело переживает обиды и огорчения, хотя внешне это может слабо проявляться. Меланхолики избегают новых людей, чувствуют себя неловко в новой обстановке. Им свойственна глубина и постоянство, тонкость восприятия.

Слухи, сплетни.

Словарь С. И. Ожегова определяет сплетню как «слух о ком-нибудь или чем-нибудь, основанный на неточных или заведомо неверных сведениях».

Сплетни – это недоброжелательный или порочащий слух о ком-нибудь, распространяемый на основании заведомо неверных, неточных и измышленных сведений.

Слухи — это особая, обычно недостоверная информация (и/или искажающая форма передачи любой информации, придающая ей некоторую особенность), передающаяся исключительно в устной форме, как бы «по секрету», и функционирующая исключительно в звуковой форме.

Слух – один из видов распространения информации.

Слухи – это неизбежный процесс, так как информация, которой делятся люди друг с другом претерпевает сильные искажения в процессе передачи. Это происходит помимо воли участников диалога и связано с особенностями памяти: при однократном прослушивании информации мы запоминаем 10-20% от всего объема, остальное теряем. Когда мы пересказываем собеседнику интересные сведения, нам хочется рассказать все как было, но 80% информации потеряно, причем мы об это не подозреваем. Рассказывая подробности той или иной истории, мы домысливаем детали, фантазируем исходя из наших представлений, о том, как оно могло быть на самом деле. Мы искренне верим в то, что говорим. Опасность слухов в том, что информация, содержащаяся в них, кардинально отличается от того, что было на самом деле, а отношения, дружба, хорошее знакомство могут рухнуть раз и навсегда.

Заключение

Удельный вес устной речи в служебном общении значителен, а следовательно, ее роль чрезвычайно велика. Конечно, о профессионализме мы судим не по словам, а по делам, но, тем не менее, культура речи занимает очень важную роль.

Деловое общение представляет собой особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами, создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела. Предметом делового общения является дело, целью - организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности. Цели могут быть личные и общие. Они реализуются посредством этико-психологических принципов делового общения. Также выделяют функции делового общения: аффективно-коммуникативную (перцептивную), информационно-коммуникативную, регуляционно-коммуникативную (интерактивную). Деловое общение складывается в единстве трех сторон: общение как восприятие, общение как коммуникация, общение как взаимодействие. Основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество.

Слово - один из важнейших элементов воздействия на подчиненных в процессе управления. Красноречие - важнейший признак профессиональной пригодности современного руководителя. Искусству говорить надо учиться.

Деловая риторика является инструментарием коммуникативного

воздействия, включающим в себя убеждение, внушение и подражание. Его практическое назначение - придать коммуникационному общению воздействие на мысли и чувства людей.

Прежде всего, следует освоить основные принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Они обретают наибольшую выразительность при умелом использовании риторического инструментария. Данный риторический инструментарий выступает в виде следующего набора коммуникационных эффектов: визуального имиджа, первых фраз, аргументации, квантового выброса информации, интонации и паузы, художественной выразительности, релаксации, дисперсии.

Многие считают, что речь всего лишь оформляет мысли человека и его житейский опыт и является вспомогательным средством делового общения. Но это далеко не так, от культуры речи зависят результаты деловых переговоров, а при публичном выступлении - степень убежденности аудитории в правоте ваших слов. Люди, как правило, не замечают, что даже их поведение программируется теми словами, которые они употребляют.

Существуют определенные средства, позволяющие сделать нашу речь более выразительной, яркой и эмоциональной. Они включают в себя следующее: варьирование тональностью выступления, выделение главных мыслей, постановка в ходе выступления риторических вопросов, использование форм диалога, призыв к действиям, включение образных сравнений или поговорок или пословиц, использование примеров, применение повторов, демонстрация заинтересованности и убежденности.

Речевое поведение проявляется в процессе общения и имеет следующие характеристики: качество голоса, манера речи; скорость речи, громкость голоса; произношение слов, артикуляция; окраска звучания голоса, модуляция речи, ритмичное говорение.

Список литературы

1. Государственная служба: Культура поведения и деловой этикет. - М.: РАГС, 2008.
2. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурных коммуникаций. - М.: 2013
3. Дружинина В.Н., Психология. - СПб.: Питер, 2012.
4. Ионин Л.Г. Социология культуры: путь в новое тысячелетие. - М., 2013.
5. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П., Грамматика общения. - Л.:ЛГУ, 2010.
6. Кроник А.А., Кроник Е.А. Психология человеческих отношений. - М., 2014.
7. Кузин Ф.А. Культура делового общения. Практическое пособие. - М., 2009.
8. Курбатов В.И. Искусство управлять общением. - Ростов-на-Дону, 2007.
9. Рогозин Ю.П. Секреты общения. - М.: Знание. 2011.