



1. Эффекты восприятия в работе.

Эффект “ореола” – эффект восприятия людьми друг друга в условиях дефицита информации, когда на восприятие одного человека другим оказывает существенное влияние первичная информация о нем, в результате которой он воспринимается в соответствующем ему свете – положительном или отрицательном.

Сущность “эффекта ореола” заключается в формировании специфической установки на воспринимаемого через направленное приписывание ему определенных качеств: информация, получаемая о каком-то человеке, категоризируется определенным образом, а именно накладывается на тот образ, который уже был создан заранее. Этот образ, ранее существовавший, выполняет роль “ореола”, мешающего видеть действительные черты и проявления объекта восприятия.

Эффект ореола проявляется при формировании первого впечатления о человеке в том, что общее благоприятное впечатление приводит к позитивным оценкам и неизвестных качеств воспринимаемого и, наоборот, общее неблагоприятное впечатление способствует преобладанию негативных оценок. В экспериментальных исследованиях установлено, что эффект ореола наиболее явно проявляется тогда, когда воспринимающий имеет минимальную информацию об объекте восприятия, а также когда суждения касаются моральных качеств. Эта тенденция затемнить определенные характеристики и высветить другие и играет роль своеобразного ореола в восприятии человека человеком. «Эффект ореола» – влияние общего впечатления о человеке на восприятие и оценку частных свойств его личности. Если в группе или у руководителя сложилось мнение о человеке, что он очень хороший, то его плохой поступок расценивается как случайность. И, наоборот, если все считают человека плохим, то хороший поступок этого человека тоже рассматривается как случайность. Этот эффект очень часто мешает адекватно воспринимать людей и создает условия, при которых способные и яркие индивидуальности совершенно не могут работать в данной группе, ибо хорошее не замечается, а плохое утрируется.

2. Роль памяти в работе в процессе коммуникации.

Память — это психический процесс формирования, хранения и воспроизведения связей между предметами и явлениями окружающего мира. Способность менеджера хранить свой индивидуальный жизненный опыт является существенной стороной его психической характеристики, что непосредственно отражается на его профессиональной деятельности.

Память есть процесс организации и сохранения прошлого опыта, делающий возможным его повторное использование в деятельности или повторное возвращение в сферу сознания. Это важнейшая психическая функция, являющаяся объединяющим звеном в организации психики. Она обеспечивает целостность и единство личности. Всякий познавательный процесс превращается в память, и всякая память превращается во что-то другое. Память имеет огромное значение для жизни и деятельности не только каждого конкретного человека, но и общества в целом. Уже в древнегреческой мифологии обнаруживается признание важной роли памяти в развитии культуры человечества. Память можно определить как способность к получению, хранению и воспроизведению жизненного опыта. Разнообразные инстинкты, врождённые и приобретённые механизмы поведения есть не что иное, как запечатлённый, передаваемый по наследству или приобретаемый в процессе индивидуальной жизни опыт. Без постоянного обновления такого опыта, его воспроизводства в подходящих условиях живые организмы не смогли бы адаптироваться к текущим быстро меняющимся событиям жизни. Благодаря памяти человек имеет представления о воспринятых ранее вещах или явлениях, в результате чего содержание его сознания не ограничивается наличными ощущениями и восприятиями, но включает в себя и приобретенные в прошлом опыт и знания. Мы запоминаем наши мысли, сохраняем в памяти возникшие у нас понятия о вещах и законах их существования. Память позволяет нам использовать эти понятия для организации наших будущих действий и поведения. Если бы человек не обладал памятью, его мышление было бы весьма ограниченным, так как проводилось бы лишь на материале, получаемом в процессе непосредственного восприятия.

Память - свойство объектов живой и неживой природы хранить информацию о прошедших событиях в различных их проявлениях, обусловленное наличием у объектов структур, способных перестраиваться (менять ориентацию, конформацию, физико-химические характеристики и т. д.) под действием тех или иных факторов и сохранять длительное время свое новое состояние при отсутствии действия фактора, вызвавшего перестройку. Управление памятью осуществляется за счет механизмов запоминания новой информации и забывания старой.

Память – основа психической деятельности. Без неё невозможно понять основы формирования поведения мышления, сознания, подсознания. Память связывает прошлое субъекта с его настоящим и будущим, является важнейшей познавательной функцией, лежащей в основе развития и обучения, причём существенное влияние имеют факторы мотивации личного характера.

Анализ роли памяти в деятельности человека показал, что благодаря памяти человек в состоянии накапливать информацию, не теряя прежних знаний и навыков.

Память даёт возможность сохранять постоянными тенденции к целесообразному поведению на длительные интервалы времени и в какой-то мере прогнозировать поведение на будущее. Поэтому для лучшего понимания человека необходимо как можно больше знать о нашей памяти.

Без памяти невозможно нормальное функционирование ни личности, ни общества. Благодаря своей памяти, её совершенствованию человек выделился из животного царства и достиг тех высот, на которых он сейчас находится.

Таким образом, в данной работе мы показали первостепенную роль памяти в деятельности человека, обусловленность возможности эффективной деятельности развитой памятью и ее видов.

3. Роль внимания в обеспечении адаптации к меняющейся ситуации.

Внимание представляет собой не самостоятельный процесс, а лишь характеристику других психических процессов (восприятия, памяти, мышления и т.д.). Все они направлены на свой объект и в той или иной мере сосредоточены на нем. Нельзя воспринимать без внимания к воспринимаемому и т.д. Внимание сливается с другими психическими процессами, оно составляет их характеристику, но не имеет самостоятельного содержания. Чем больше наше внимание будет привлечено новизной, сложностью или интенсивностью стимула (события или объекта), тем больше вероятность того, что стимул будет воспринят. У ребенка этот механизм действует с самого рождения. Внимание - это избирательная направленность нашего чувственного восприятия на конкретный объект. Внимание помогает зафиксировать объекты в нашей краткосрочной памяти, характеризующейся ограниченным временем хранения информации и количеством удерживаемых элементов. В этом и заключается главная роль внимания для запоминания информации. Чем сильнее и длительнее наша концентрация на объекте, тем лучше мы можем его запомнить. Внимание принимает участие в

процессах памяти, оказывая помощь познавательным процессам в воспроизведении, восстановлении или формировании образа объекта. Благодаря вниманию из памяти извлекаются наиболее актуальные в данный момент времени образы объектов (предметы, люди, даты звуки и др.). Регулирующая роль внимания проявляется в мышлении: пока осуществляется мыслительная деятельность, в сознании благодаря вниманию удерживаются мысли, непосредственно относящиеся к этой деятельности. Собственно, переключение внимания на что-то другое означает смену мыслительных занятий. Велика роль внимания в организации собственного поведения и взаимодействия с другими людьми. Внимание, проявленное к собеседнику, оценивается им по высшим баллам шкалы взаимоотношений между людьми. Д. Карнеги, известный в нашей стране как специалист в области коммуникационных технологий, в одной из своих книг рассказал, как он завоевал лавры лучшего собеседника на вечере, посвященном проблеме, в которой он ничего не понимал. Он просто внимательно слушал собеседников, не проронив за все это время ни одного слова. Таким образом, внимание столь глубоко внедрено в повседневную жизнь каждого человека, что с его качеством связывают не только успехи в работе и учебе, но и пригодность к той или иной профессии, умение бесконфликтно контактировать с людьми и т.д.

4. Влияние мышления на качество коммуникации.

В психологии мышление — совокупность умственных процессов, лежащих в основе познания; к мышлению именно относят активную сторону познания: внимание, восприятие, процесс ассоциаций, образование понятий и суждений. В более тесном логическом смысле мышление включает в себе лишь образование суждений и умозаключений путём анализа и синтеза понятий. Мышление — опосредованное и обобщённое отражение действительности, вид умственной деятельности, заключающейся в познании сущности вещей и явлений, закономерных связей и отношений между ними.

Мыслительная деятельность всегда направлена на получение конкретного результата. Человеку в своей деятельности приходится постоянно определять рациональные действия: для совершенствования своих возможностей и ведения какой-либо деятельности, при этом задействованы все виды мышления, т.к. они взаимосвязаны между собой. Сформированное на высоком уровне мышление позволяет оперировать различными зрительными представлениями и образами при решении поставленных задач. Также мышление способствует выполнению действий и движений, с помощью которых достигаются поставленные задачи. Именно мышление позволяет формировать сенсорный и интеллектуальный

компоненты двигательного действия, то есть зрительный образ и понятие о двигательном действии, способах его выполнения. Следовательно, при нарушении развития какого-либо компонента мышления качество деятельности существенно ухудшается.

Человек способен наиболее правильно и полно отражать действительность и выполнять более рациональные и эффективные действия в процессе той или иной деятельности в том случае, если он использует все возможные типы мышления для обработки данной во времени и пространстве информации.

5. Речь в деловых коммуникациях

Речь — сложившаяся исторически в процессе материальной преобразующей деятельности людей форма общения, опосредствованная языком.

В психологии различают два основных вида речи: внешнюю и внутреннюю.

Внешняя речь включает устную (диалогическую и монологическую) и письменную.

Диалог — это непосредственное общение двух или нескольких человек.

Диалогическая речь — это речь поддерживаемая; собеседник ставит в ходе ее уточняющие вопросы, подавая реплики, может помочь закончить мысль (или переориентировать ее). Разновидностью диалогического общения является беседа, при которой диалог имеет тематическую направленность.

Монологическая речь — длительное, последовательное, связное изложение системы мыслей, знаний одним лицом. Этот вид речи также развивается в процессе общения, но характер общения здесь иной: монолог непрерываем, поэтому активное, жестовое воздействие оказывает выступающий. В монологической речи, по сравнению с диалогической, наиболее существенно изменяется смысловая сторона. Монологическая речь — связная, контекстная. Ее содержание должно прежде всего удовлетворять требованиям последовательности и доказательности в изложении. Другое условие, неразрывно связанное с первым, — грамматически правильное построение предложений. Монолог не терпит неправильного построения фраз. Он предъявляет ряд требований к темпу и звучанию этого вида речи. Содержательная сторона монолога должна сочетаться с выразительной. Выразительность же создается как языковыми средствами (умение употребить слово, словосочетание, синтаксическую конструкцию, которые наиболее точно передают замысел говорящего), так и неязыковыми коммуникативными средствами (интонацией, системой пауз, расчленением произношения какого-то слова или нескольких слов, выполняющим в

устной речи функцию своеобразного подчеркивания, мимикой и жестиком (жестиком).

Письменная речь представляет собой разновидность монологической речи. Она более развернута, чем устная монологическая речь. Это обусловлено тем, что письменная речь предполагает отсутствие обратной связи с собеседником. Кроме того, этот вид речи не имеет никаких дополнительных средств воздействия на воспринимающего, кроме самих слов, их порядка и организующих предложение знаков препинания. Внутренняя речь — это особый вид речевой деятельности. Она выступает как фаза планирования в практической и теоретической деятельности. Поэтому для внутренней речи, с одной стороны, характерна фрагментарность, отрывочность. С другой стороны, здесь исключаются недоразумения при восприятии ситуации. Поэтому внутренняя речь чрезвычайно ситуативна, в этом она близка к диалогической. Внутренняя речь формируется на основе внешней.

Перевод внешней речи во внутреннюю (интериоризация) сопровождается редуцированием (сокращением) структуры внешней речи, а переход от внутренней речи к внешней (экстериоризация) требует, наоборот, развертывания структуры внутренней речи, построения ее в соответствии не только с логическими правилами, но и грамматическими. Информативность различных видов речи зависит прежде всего от ценности сообщаемых в ней фактов и от способности ее автора к сообщению. Понятность речи зависит, во-первых, от ее смыслового содержания, во-вторых, от ее языковых особенностей и, в-третьих, от соотношения между ее сложностью с одной стороны, и уровнем развития, кругом знаний и интересов слушателей — с другой. Выразительность всех видов речи предполагает учет обстановки выступления, ясность и отчетливость произношения, правильную интонацию, умение пользоваться словами и выражениями переносного и образного значения.

Деловая коммуникация — является самым массовым видом общения людей в социуме (обществе). Деловое общение всегда целесообразно. А значит и использование языковых средств в деловой речи четко подчинено личностной позиции по точной проблеме и достижению позитивного результата в решении конкретной проблемы. Деловое общение, как в своей письменной (деловая корреспонденция и документация), так и устной (деловая речь) формах отличается высокой степенью конвенциональности, то есть жесткому следованию ряду общепринятых норм и правил, как речевого плана, и тогда мы говорим о речевой этикете, так и общеповеденческого (деловой этикет). Это обуславливает наличие неизменных формулировок, повторяющихся в одной и той же ситуации, к примеру, при открытии совещаний, установления контактов на переговорном процессе и

т.д., которые являются характерным признаком этого вида речевой деятельности.

Деловая коммуникация всегда возникает в определенном контексте и оказывается зависимой от него. Конкретная ситуация, в том числе и количество участников, характер поставленных целей, уровни взаимодействия с реципиентами, наделяет ее характерными особенностями, позволяющими выделить несколько форм ее проявления. К ним относятся: деловая беседа, деловое совещание, деловое публичное выступление, или презентация. Наиболее распространенной и чаще всего применяемой формой деловой коммуникации является деловая беседа. Обычно под деловой беседой понимают межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Коммуниканты находятся в непосредственном речевом и физическом (визуальном) контакте, что обеспечивает мгновенную обратную связь, причем как собственно речевую, так и невербальную. Результаты любого речевого взаимодействия мгновенно проявляются в реакции собеседника, и дальнейшее взаимодействие происходит уже на этой основе, как бы отталкиваясь от нее. Потому и можно сказать, что межличностное общение обычно носит спонтанный характер, в том плане, что его структура и развитие формируются не до коммуникативного акта, а во время него, спонтанно. Степень подготовленности играет тут меньшую роль, чем способность адекватно реагировать на все сигналы, посылаемые говорящим. Тем не менее, оно всегда целесообразно, так как собеседники, вступая в коммуникацию, преследуют определенные цели и сообразно им строят данный коммуникативный акт.

Вследствие ограниченного числа участников коммуниканты обладают идеальными возможностями предельно точно сформулировать свое сообщение исходя из интересов и запросов адресата, что потенциально благоприятно влияет на исход коммуникативного акта. В частности, в этом кроется одна из причин того, что собеседники скорее вступают в межличностное взаимодействие, чем в какое-либо другое. Речевой формой, в которой происходит деловая беседа, является диалог, то есть поочередная смена реплик говорящих, представляющих собой комплексное речевое единство. Высказывания говорящих, хотя и являются спонтанными, строятся по точной схеме (к примеру, вопрос-ответ) и приобретают смысл лишь в системе всего диалога. Простейшим примером могут служить эллиптические предложения, не несущие информации вне контекста. Подобным образом единичное монологическое высказывание представляет собой “коммуникативный эллипсис” в рамках всего диалога. Участвуя в диалоге, мы обычно обмениваемся репликами в той очередности, которая определяется нашими намерениями,

зависит от занимаемой в данной ситуации позиции, а также социальной роли. Если мы хотим узнать мнение коллеги по интересующему нас вопросу, мы будем занимать позицию слушающего, предоставляя большую часть времени говорить нашему собеседнику. Если мы обмениваемся новостями, реплики будут распределяться достаточно равномерно. Большое значение в межличностной деловой коммуникации имеет траектория отношений, то есть степень формальности. Отношения с течением времени становятся более глубокими. Они регулируются индивидуально выработанными правилами поведения, являющимися результатом обоюдной договоренности. Отношения в организации редко меняются со временем, характеризуясь более высоким уровнем формальности, и регулируются преимущественно социальными нормами. Выбор соответствующей траектории отношений входит в коммуникативную компетентность личности.

Существуют несколько подходов к анализу механизма чередования реплик. Традиционный подход предполагает, что говорящие ждут конца реплики перед тем, как начать следующую. Он, однако, оставляет необъясненным отсутствие значительных пауз между репликами. Проектный подход к анализу смены реплик предполагает, что говорящие используют информацию текущей реплики, чтобы спроектировать её завершение и рассчитать начало своей собственной в определенный момент. Слушающие предсказывают смену реплики посредством мимики, взгляда, синтаксиса и интонации высказывания. Одной из функций деловой беседы является поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности. Это предполагает формирование межличностных связей у партнеров. В процессе общения у них вырабатывается межличностная система взаимозависимых компонентов и качеств – они определенным образом влияют друг на друга и образуют цельное коммуникативное единство. Эта система регулируется посредством обратной связи, то есть соответствия ситуации принимаемому обоими коммуникантами стандарту. Процесс формирования таких связей может быть как длительным, постепенным, так и мгновенным. Межличностные связи возникают вследствие различных социальных контактов, т.е. социального взаимодействия. Наше умение и способность общаться напрямую зависит от социального опыта или восприятия, которое основано на выстраивании стимулов, окружающих нас, в значимую структуру. Структура эта определяется культурой. Сюда относится ряд культурных условностей, правил, соглашений, которые воспитываются в нас членами одной социальной группы, к которой мы принадлежим. Таким образом, они накладывают ограничения на нашу коммуникативную гибкость. Потому для того, чтобы успешно взаимодействовать с другими людьми, требуется обширное социальное знание. Как минимум оно

включает - оценку ситуации, оценку собеседника, потенциальных взаимоотношений с ним и поведения.

Деловая коммуникация представляет собой процесс целесообразный, то есть, вступая в контакт, коммуниканты преследуют определенные цели и интересы. Исход коммуникации непременно включает корреляцию интересов, преследуемых ее участниками. Их интересы могут совпадать между собой или вступать в противоречие. В первом случае коммуникативный акт требует от коммуникантов минимальных коммуникативных навыков в выборе и осуществлении подходящей стратегии. При несовпадении интересов на исход коммуникации влияют как личностные особенности коммуникантов, так и ряд социальных факторов, а также их коммуникативная компетентность. Последняя зачастую сводится к умению воздействовать на собеседника таким образом, чтобы склонить его на свою сторону, убедить в силе своих аргументов и добиться осуществления собственных интересов. Особенно ярко это проявляется и потому представляется актуальным именно в мире бизнеса, где успех коммуникантов в весомой степени зависит от умения убедительно склонить партнёра на свою сторону. Коммуникативная компетентность включает умение вести себя адекватно ситуации и использовать ее преимущества для достижения собственных целей. В рамках своей коммуникативной компетентности мы прибегаем к разным правилам и приёмам коммуникативного поведения, направленным на достижение определённых целей и интересов, как явных, так и скрытых. Такая целесообразная совокупность правил и приемов называется риторикой убеждения. В процессе коммуникации убеждение может принимать разные формы в зависимости от собственно целей коммуникантов, их социального статуса, личностных особенностей, коммуникативного потенциала и характера коммуникации. Место и роль убеждения в данном коммуникативном акте определяются поставленными целями и типом коммуникации. Наиболее благоприятной и потенциально эффективной формой коммуникации для убеждения собеседника и получения его поддержки по конкретной проблеме, является именно диалогическая форма деловой беседы.

6. Влияние уровня развития речи на эффективность профессиональной деятельности

Профессиональное общение представляет собой речевое взаимодействие специалиста с другими специалистами и клиентами организации в ходе осуществления профессиональной деятельности. Культура профессиональной деятельности во многом определяет ее эффективность, а также репутацию организации в целом и отдельного специалиста. Культура общения составляет

важную часть профессиональной культуры, а для таких профессий как, например, преподаватель, журналист, менеджер, юрист, - ведущую часть, поскольку для этих профессий, речь является основным орудием труда. Профессиональная культура включает владение специальными умениями и навыками профессиональной деятельности, культуру поведения, эмоциональную культуру, общую культуру речи и культуру профессионального общения. Специальные навыки приобретаются в процессе профессиональной подготовки. Культура поведения формируется личностью в соответствии с этическими нормами общества. Эмоциональная культура включает умение регулировать свое психическое состояние, понимать эмоциональное состояние собеседника, управлять своими эмоциями, снимать волнение, преодолевать нерешительность, устанавливать эмоциональный контакт. Общая культура речи предусматривает нормы речевого поведения и требования к речи в любых ситуациях общения, культура профессионального общения характеризуется рядом дополнительных по отношению к общей речевой культуре требований. В профессиональной культуре общения становится особенно высокой роль социально-психологических характеристик речи, таких как соответствие речи эмоциональному состоянию собеседника, деловая направленность речи, соответствие речи социальным ролям. Речь является средством приобретения, осуществления, развития и передачи профессиональных навыков.

Культура профессиональной речи включает:

- владение терминологией данной специальности;
- умение строить выступление на профессиональную тему;
- умение организовать профессиональный диалог и управлять им;
- умение общаться с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

Знание терминологии, умение устанавливать связи между известными ранее и новыми терминами, умение использовать научные понятия и термины в практическом анализе производственных ситуаций, знание особенностей стиля профессиональной речи составляют лингвистическую компетенцию в профессиональном общении.

Оценочное отношение к высказыванию, осознание целевой установки общения, учет ситуации общения, его места, отношений с собеседником, прогнозирование воздействия высказывания на собеседника, умение создать благоприятную для

общения атмосферу, умение поддерживать контакты с людьми разного психологического типа и уровня образования включаются в коммуникативную компетенцию специалиста. В коммуникативную компетенцию входит как само умение общаться, обмениваться информацией, так и умение налаживать целесообразные отношения с участниками производственного процесса, организовать совместную творческую деятельность. Умение контролировать эмоции, направлять диалог в соответствии с потребностями профессиональной деятельности, соблюдение этических норм и требований этикета составляют поведенческую компетенцию. Коммуникативное поведение подразумевает такую организацию речи и соответствующего ей речевого поведения, которые влияют на создание и поддержание эмоционально-психологической атмосферы общения с коллегами и клиентами, на характер взаимоотношений участников производственного процесса, на стиль их работы. Для успеха в профессиональной деятельности современному специалисту необходимо в совершенстве владеть навыками культуры речи, обладать лингвистической, коммуникативной и поведенческой компетенцией в профессиональном общении.

Для этого необходимы следующие качества:

- знание норм литературного языка и устойчивые навыки их применения в речи;
- умение следить за точностью, логичностью и выразительностью речи;
- владение профессиональной терминологией, знание соответствий между терминами и понятиями;
- владение стилем профессиональной речи;
- умение определять цель и понимать ситуацию общения;
- умение учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
- навыки прогнозирования развития диалога, реакций собеседника;
- умение создавать и поддерживать благожелательную атмосферу общения;
- высокая степень контроля эмоционального состояния и выражения эмоций;
- умение направлять диалог в соответствии с целями профессиональной деятельности;
- знание этикета и четкость выполнения его правил.