(cc) BY

Автор:

Бузук Таисия Викторовна

студентка

Научный руководитель:

Дивненко Ольга Владимировна

канд. пед. наук, доцент, профессор

НОУ ВО «Национальный институт бизнеса»

г. Москва

ХАРАКТЕРИСТИКИ ОСНОВНЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ ОШИБОК ВЗРОСЛЫХ В ПРОЦЕССЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С АУДИТОРИЕЙ

Аннотация*: в данной статье проанализирована проблема наличия коммуникативных ошибок у взрослых. В работе детально рассмотрены различные причины коммуникативных ошибок.*

Ключевые слова*: коммуникативные ошибки, речевое поведение, взаимодействие с аудиторией, публика, оратор.*

Современное общество требует от взрослого человека умения быть публичным, выступать свободно перед многочисленной аудиторией, логично и грамотно аргументировать свою позицию. Однако в реальной коммуникативной практике мы сталкиваемся с грубейшими ошибками, как в обыденной, так и телевизионной речи, с коммуникативными неудачами партнеров по общению.

Очевидно, что далеко не каждый специалист задумывается над тем, что он говорит и как он говорит, не каждый пытается проанализировать свое речевое поведение, увидеть и исправить недостатки. Поэтому коммуникативная характеристика – тот жанр, который позволяет акцентировать внимание на типичных особенностях речевого поведения и, как следствие, исправлять ошибки, совершенствовать достоинства.

Под коммуникативными ошибками понимаются ошибки в вербальной и невербальной сфере поведения, негативно влияющие на эффективность общения.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Причины коммуникативных ошибок разнообразны, рассмотрим некоторые из них:

1. *Формирование и развитие способностей коммуникатора*.

Многие ошибки совершаются из-за невысокого уровня развития коммуникативных и ораторских способностей. Очень важно иметь хорошо развитую и грамотную речь. Борзунова А.К. считает, что: «Уровень культуры речи человека становится визитной карточкой в профессиональном, деловом общении, определяет успешность делового взаимодействия, а, следовательно, становится одной из составляющей успешной карьеры. От искусства делового общения зависит успешная деятельность фирмы (организации): от того, соблюдается ли речевой этикет в устной и письменной речи, правильно ли ведутся переговоры, деловые беседы и прочее» [2].

Разумеется, что опытный коммуникатор должен понимать аудиторию, уметь общаться с различными типами слушателей, а также иметь широкий кругозор, знание человеческой психологии и умело этим пользоваться при выступлениях. Немаловажным умением хорошего оратора является то, что он не боится ошибиться, не считает зазорным извиниться перед слушателями. Разумеется, опытный коммуникатор, как правило, уже давно справился с ораторским страхом или же быстро и умело идет по пути его преодоления. Одним из главных качеств должно быть умение хорошо импровизировать и, исходя из создавшейся ситуации, изменять содержание, структуру и манеру изложения.

2. *Наличие жизненного и профессионального опыта*.

Чем меньше опыт жизненного и профессионального общения, тем больше ошибок совершает человек. Но здесь также важен учет и анализ собственных ошибок личностью, чтобы не «наступать на одни и те же грабли». Необходимо учитывать и уровень образования, воспитания, особенности жизненного пути.

3. *Преднамеренность коммуникативной ошибки*.

Если коммуникативная ошибка была совершена преднамеренно, то это не ошибка, а манипуляторный прием. В рамках теории и практики коммуникации

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

манипуляция рассматривается в более широком ракурсе, чем просто «негативный прием» или «неэтичное воздействие на слушателя».

4. *Ошибки, связанные с неверной интерпретацией характеристик аудитории или ошибки в восприятии аудитории*.

Для начала стоит отметить, что внимательное слушание, когда оратор произносит вступительную или начало основной части, не является залогом успеха. Как правило, внимание слушателей быстро рассеивается, а интерес к речи, к оратору может исчезнуть в любой момент выступления. Поэтому такие требования как постоянное поддерживание интереса, использование различных приемов и методов, а также неожиданных фактов и примеров, должны обязательно реализовываться.

Отсутствие вопросов как по проблемам, затронутым во вступлении, так и на отвлеченные темы не должны радовать оратора, поскольку такая реакция не является позитивной на хорошую, интересную речь. Согласие во всем так же не считается положительной реакцией аудитории. Оно должно, как минимум, насторожить выступающего, заставить его задать вопросы аудитории, вызвать кого-либо на разговор, провести мгновенный опрос.

Внешне спокойное, культурное отношение к оратору не означает хорошее и заинтересованное к нему отношение. Коммуникатор должен во время выступления отслеживать то, как на него смотрят, реагируют; каковы взгляды и жесты аудитории. Возможен конкретный вопрос (или вопрос с юмором – в зависимости от ситуации и типа аудитории) типа «Вы грустите, глядя *на меня*?», «Вы смеетесь *над моими* словами?» (акцент ставится на местоимение).

5. *Неправильное восприятие других за счет необъективного восприятия себя*.

Старайтесь не перехвалить себя. Не в каждом случае аудитория оценит у вас наличие ученой степени, нескольких высших образований, знание четырех иностранных языков, а также высокую должность. Бывает так, что для одних будет важен Ваш разряд по боксу, для других – наличие пяти детей и пятый брак, для третьих – история о том, что в детстве Вы состояли в детской комнате милиции.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Приведенные примеры подтверждают, что выбор фактов, примеров из жизни зависит от того, насколько оратор знает аудиторию и от целей, которые он перед собой ставит.

Достаточно смешно в глазах аудитории выглядит оратор с завышенной самооценкой. Завышенной настолько, что даже не замечает улыбок в зале. Долгие и упорные рассказы о себе, о своих достижениях сводят авторитет оратора «на нет». Впрочем, как и заниженная самооценка. Ведь, если Вы в себя не верите, то как в Вас поверит аудитория; если Вы в себе сомневаетесь, то почему слушатели должны быть уверены?

Одной из распространенных ошибок коммуникатора является использование в собственной речи фраз, которые раскрывают его собственные проблемы и комплексы: «Ну, вы же знаете: женская логика – отсутствие всякой логики»; «Все мужчины, независимо от возраста и образования, одинаковы», и пр. Услышав подобное, внимательный слушатель, анализирующий сказанное, сделает не совсем утешительные выводы о некоторых аспектах Вашей жизни.

6. *Ошибки в выборе поведенческой модели* (*образ, внешний вид*).

Для хорошего коммуникатора внешний вид является очень важным аспектом. Как говорится, «встречают по одежке, а провожают по уму». И.А. Аминов говорит: «Одежда – язык хотя и безмолвный, но достаточно громкий. В одежде, как и во всем, что мы выбираем, отражается наша неповторимая индивидуальность, а происходит это зачастую абсолютно бессознательно» [1]. Внешний вид должен соответствовать ситуации. Так, например, прежде чем надеть шикарный костюм, коммуникатор должен определить – с какой аудиторной группой он будет общаться. В одном случае, такой наряд может сыграть злую шутку, «построив каменную стену» между выступающим и слушателями, а в другом – вызвать восхищение и интерес, желание совместного сотрудничества.

Стоит отметить, что, без лишних на то оснований, не стоит использовать формальный авторитет. «Вы понимаете, с кем имеете дело?», «Что Вы себе позволяете?», «Все здесь зависит только от меня. Я – самый главный!». Подобные

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

речевые конструкции мешают установлению эффективного коммуникативного процесса.

В этот перечень включены лишь самые распространенные коммуникативные ошибки. Конечно же, это не все упущения, которые могут допустить ораторы. Помимо этих существуют также специфические ошибки, зависящие от культуры, образования, национальности, психологии человека.

Подводя итог, хочется отметить, что взрослый оратор – не всегда означает «опытный оратор»; взрослый человек – не всегда значит «умный человек». Из этого следует, что нужно учиться, развиваться, самосовершенствоваться, заниматься самоанализом в любом возрасте, независимо от возраста и занимаемой должности.

По мнению автора статьи, тема коммуникативных ошибок достаточно актуальна в настоящее время, ведь нередко нам приходится выступать перед аудиторией и так не хочется «падать в грязь лицом». Умение грамотно преподнести себя и довести до слушателей ту информацию, которой предстоит поделиться со слушателями – это целая наука. Чтобы в совершенстве владеть коммуникативными навыками, стоит постоянно учиться овладению правильной и «хорошей» речью, нормам речевого поведения в процессе решения коммуникативных задач в той или иной сфере общения, что непременно обеспечит специалисту результативность и эффектность любой деятельности.

Список литературы

1. Аминов И.А. Психология делового общения. – М.: Омега, 2009.

2. Борзунова А.К. Коммуникативные неудачи как следствие нарушения речевого этикета // Молодой учёный. – №8 (43). – август 2012.

3. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – М., 2006.

4. Дивненко О.В. Основы делового общения. Ч. 1: Учебное пособие. – М.: Национальный институт бизнеса, 2004.

5. Дивненко О.В. Культура речи и деловое общение: Методические рекомендации. – М.: Национальный институт бизнеса, 2013.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

6. Дивненко О.В. Формирование коммуникативной компетентности: теоретико-методологические основы: монография. – М.: Институт международных социально-гуманитарных связей, 2004.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)