

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОТЧЕТ

Первичной профсоюзной организации работников Башкирского института социальных технологий (филиала) ОУП ВО «Академия труда и социальных отношений» о реализации мероприятий в рамках программы «Трансформация социальной политики и инновационный менеджмент в социальной сфере» за 4 квартал 2018 года

За отчетный период были проведены следующие мероприятия:

1. Обучающий семинар для заместителей глав администраций муниципальных образований по социальным вопросам Республики Башкортостан «Современные технологии в обеспечении стабильности развития социальной сферы муниципального образования» (I сессия). Дата проведения: 13 ноября 2018 года. Число участников – 48.

Подготовительная работа включала:

а) подбор экспертов. В их числе:

- Т.А. Нигматуллина, депутат Совета городского округа город Уфа Республики Башкортостан, директор Башкирского института социальных технологий, доктор политических наук: «Институты гражданского общества на территории городского округа город Уфа Республики Башкортостан: состояние и пути развития»;
- О.Ю. Панчихина, председатель Общественной палаты Республики Башкортостан: «Деятельность социально ориентированных НКО региона: проблемы и их решение»;
- Р.А. Ахметьянова, начальник научно-исследовательского отдела Башкирского института социальных технологий: «Технологии повышения качества коммуникаций и продуктивного взаимодействия НКО и органов местного самоуправления»;
- Р.Я. Вельц, заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин и профсоюзного движения Башкирского института социальных технологий, кандидат филологических наук: «Технологии эффективного общения. Новые формы выстраивания диалога с органами местной власти и населением»;
- Э.Р. Сафина, директор Центра дополнительного профессионального образования Башкирского института социальных технологий: «Механизмы вовлечения населения в осуществление местного самоуправления»;

- .А. Засорина, руководитель проекта «Достояние столицы» Общественного фонда развития города: «Технологии повышения эффективности работы СО НКО».
- б) подготовку экспертами материалов для проведения обучающего семинара;
- в) подготовительную работу организаторов семинара, включающую:
 - разработку Программы обучающего семинара;
 - согласование с Правительством Республики Башкортостан даты проведения семинара;
 - рассылку приглашений заместителям глав администраций муниципальных образований по социальным вопросам;
 - составление и печать анкет для опроса слушателей, включающих вопросы, связанные с мотивацией участия в семинаре, удовлетворенностью выступлениями экспертов, оценкой организационного уровня мероприятия (образцы анкет прилагаются).

Информация о проведенном семинаре размещена **на следующих сайтах:**

- сайт Администрации городского округа город Уфа республики Башкортостан <https://ufacity.info/press/news/305879.html>

В Уфе прошел обучающий семинар для заместителей глав администраций.
16.11.2018

- сайт Башкирского института социальных технологий <https://ufabist.ru/>

Обучающий семинар для заместителей глав администраций муниципальных образований по социальным вопросам Республики Башкортостан
14.11.2018 Новости

- сайт Депутаты <https://deputat.openrepublic.ru/news/125769/>

Обучающий семинар для заместителей глав администраций муниципальных образований по социальным вопросам Республики Башкортостан
14.11.2018

- Официальный сайт городского округа город Октябрьский <http://www.oktadm.ru/news/detail.php?id=35058>

14 Ноября 2018

- сайт Общественной палаты Республики Башкортостан
<https://op.bashkortostan.ru/presscenter/news/81213/>

14 Ноября 2018

- сайт Гагарин-центра <http://gagarin.center/mod/forum/discuss.php?d=315>

14 Ноября 2018

- сайт Пресс-центра Конгресс-холла <http://ufacongresshall.ru/press-tsentr/news/mezhregionalnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-razvitie-institutov-grazhdanskogo-obshchestva-/>

13. ноября 2018

- ВКонтакте https://vk.com/wall-85118862_17790

14 Ноября 2018

- ВКонтакте https://vk.com/wall50485069_3140

14 Ноября 2018

- Facebook; <https://www.facebook.com/groups/op.bashkortostan/>

14 Ноября 2018

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Первичная профсоюзная организация работников
Башкирского института социальных технологий (филиала)
ОУП ВО «Академия труда и социальных отношений»

ПРОГРАММА

**обучающего семинара для заместителей глав администраций
муниципальных образований по социальным вопросам
«Современные технологии в обеспечении стабильности развития социаль-
ной сферы муниципального образования»**

II сессия

Организатор: Первичная профсоюзная организация работников Башкир-ского института социальных технологий (филиала) ОУП ВО «Академия труда и социальных отношений»

Дата проведения: 13 ноября 2018 г.

Начало регистрации: 13.00.

Начало мероприятия: 14.00.

Место проведения: г. Уфа, ул. 3. Валиди, 2 /Конгресс-холл

№ п/п	Ф.И.О. докладчика, долж-ность	Тема выступления
1.	Т.А. Нигматуллина, депутат Совета городского округа город Уфа Республики Башкортостан, директор Башкирского института социальных технологий, доктор политических наук	Институты гражданского общества на территории городского округа город Уфа Республики Башкортостан: состояние и пути развития
2.	О.Ю. Панчихина, председатель Общественной палаты Республики Башкортостан	Деятельность социально ориентированных НКО региона: проблемы и их решение

3.	Р.А. Ахметьянова, начальник научно-исследовательского отдела Башкирского института социальных технологий, кандидат социологических наук	Технологии повышения качества коммуникаций и продуктивного взаимодействия НКО и органов местного самоуправления
4.	Р.Я. Вельц, заведующий кафедрой гуманитарных дисциплин и профсоюзного движения Башкирского института социальных технологий, кандидат филологических наук	Технологии эффективного общения. Новые формы выстраивания диалога с органами местной власти и населением
5.	Э.Р. Сафина, директор Центра дополнительного профессионального образования Башкирского института социальных технологий	Механизмы вовлечения населения в осуществление местного самоуправления
6.	Е.А. Засорина, руководитель проекта «Достояние столицы» Общественного фонда развития города	Технологии повышения эффективности работы СО НКО

Фотографии проведения обучающего семинара (II сессия)



АНКЕТА

для заместителей глав муниципалитетов Республики Башкортостан по социальным вопросам по итогам обучающего семинара «Современные технологии в обеспечении стабильности развития социальной сферы муниципального образования» (II сессия)

1. Основные мотивы Вашего участия в данном семинаре

2. Оправдал ли семинар Ваши ожидания?

- да
 лишь частично
 нет

комментарий

3. Удовлетворены ли Вы выступлениями экспертов?

- да
 нет
 частично

если вы ответили «нет», поясните свой ответ _____

4. Выберите наиболее понравившиеся Вам темы (в порядке убывания от наиболее интересной/полезной): «Институты гражданского общества на территории городского округа город Уфа Республики Башкортостан: состояние и пути развития»; «Деятельность социально ориентированных НКО региона: проблемы и их решение»; «Технологии повышения качества коммуникаций и продуктивного взаимодействия НКО и органов местного самоуправления»; «Технологии эффективного общения. Новые формы выстраивания диалога с органами местной власти и населением»; Механизмы вовлечения населения в осуществление местного самоуправления; «Технологии повышения эффективности работы СО НКО».

1. _____
2. _____

3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

5. Укажите темы, которые Вас интересуют в области СО НКО – для семинаров в будущем. _____

6. Как Вы оцениваете организационную часть: место проведения, работу технического оборудования и др.

1. _____
прокомментируйте: _____

7. Дополнительные комментарии и пожелания для организаторов:

Благодарим за участие!

Презентация Т.А. Нигматуллиной

**Институты гражданского общества на
территории городского округа город Уфа
Республики Башкортостан: состояние и
пути развития**

**НИГМАТУЛЛИНА
ТАНЗИЛЯ АЛТАФОВНА,**
депутат Совета городского округа город Уфа
Республики Башкортостан, директор
Башкирского института социальных
технологий, доктор политических наук

СТРАТЕГИЯ
социально-экономического развития
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
на период до 2030 года



КАРТА КАПИТАЛЬНОГО РЕМОНТА ДОРОГ

Яндекс.Пробки

Ремонт дорог

Легенда

- Движение ограничено
- Движение закрыто
- Участки замены дорожного полотна в 2017 г.



ufacity.info/remontdor



ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ:

- 1. Не в полной мере используется потенциал институтов гражданского общества.**
- 2. Нет прочных партнерских отношений между муниципальной властью и общественными организациями.**
- 3. Изолированность НКО друг от друга.**
- 4. Недостаточен уровень гражданских инициатив.**
- 5. Слабая заинтересованность населения.**

ЧТО НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ?

- 1. Утвердить Программу развития гражданского общества в городском округе город Уфа и начать ее реализацию.**
- 2. Завершить создание Общественной палаты при Администрации городского округа город Уфа.**
- 3. Активнее развивать Территориальное общественное самоуправление.**
- 4. Создать реестр общественных объединений, действующих на территории городского округа город Уфа.**
- 5. Повысить уровень профессионального уровня общественников.**
- 6. Усилить информированность населения о работе общественных объединений.**
- 7. Создать при муниципалитете Ресурсный центр НКО.**

В ЧЕМ СМЫСЛ СУЩЕСТВОВАНИЯ РЕСУРСНОГО ЦЕНТРА?

Для НКО

- Уменьшение издержек получения сопровождающих услуг для ведения деятельности
- Получение специальных услуг (рассчитанных на НКО), которых нет на рынке
- Преодоление барьера входа в деятельность /коммуникацию/ партнерство и т.п.
- Снижение «детской смертности» инициатив

Для ОМСУ и ОИВ

- Исполнение требований к компонентам системы поддержки СО НКО
- Одноканальный доступ к системам поддержки СО НКО и к самим СО НКО
- Наличие практико-ориентированного партнера-эксперта в поддержке СО НКО
- Возможность исполнения частичных наблюдений, учета и контроля над системой поддержки СО НКО

Материалы сайта <http://www.cftyumen.ru/upload/docs/2018/07/komu-i-zachem-nuzhnyi-rtz-makovetskaya.pdf>

ЧТО ВКЛЮЧАЕТ ИНФРАСТРУКТУРА ПОДДЕРЖКИ СОНКО

- Саморегулирование
- Продвижение интересов сектора во власти
- Грантовые программы
- Сбор и распространение лучшей практики
- Сетевое строительство
- Техническая помощь НКО
- Развитие коммуникаций

**Инициативная
деятельность
ресурсных центров**

Ресурсная поддержка НКО



**Специализированная
поддержка по отдельным
тематическим направлениям**

- Имущественная поддержка
- Методическая поддержка
 - Консультирование
 - Обучение
 - Информирование
- Создание Интернет-порталов
- Проведение исследований
- Проведение мероприятий для обмена опытом

**Финансирование
в рамках
государственных
и муниципальных
программ**

Материалы сайта <http://www.cftyumen.ru/upload/docs/2018/07/komu-i-zachem-nuzhnyi-rtz-makovetskaya.pdf>

Презентация Р.А. Ахметьяновой

Технологии повышения качества коммуникаций и продуктивного взаимодействия НКО и органов местного самоуправления

Ахметьянова Римма Анасовна,
начальник научно исследовательского отдела Башкирского
института социальных технологий, кандидат социологических
наук

Социальный портрет респондентов

В анкетировании приняли участие 59 руководителей
СО НКО Республики Башкортостан.

В число руководителей обследованных НКО вошли:
59,3 % женщин и 40,7 % мужчин.

Распределение респондентов по возрасту составило:

23–36 лет - 10,2 %,

38–43 лет - 13,5 %,

46–55 лет - 27,8 %,

56–64 лет - 25,7 %,

65–77 лет - 22,8 %.

Высшее образование имеют 89,8 %, среднее специальное - 10,2 %.

Средний стаж среди руководителей АНО ЦСОН и Фондов помощи детям, инвалидам составляет 3 года, руководителей фондов развития районов - 4 года и другим НКО - 5 лет.

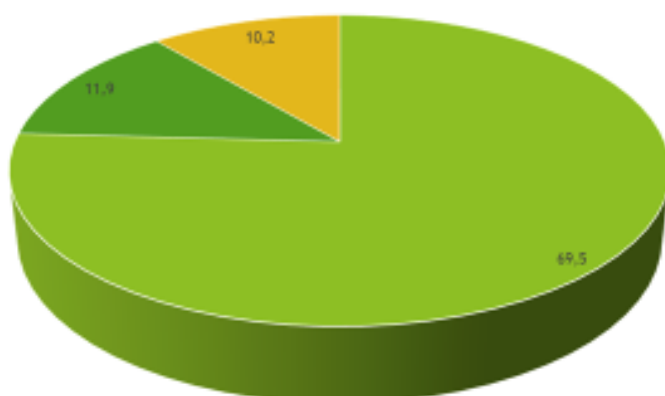
Распределение ответов респондентов на вопрос: «Взаимодействует ли Ваша организация с органами местного самоуправления (с местной администрацией, главой муниципального образования, депутатами представительного органа местного самоуправления)? Если да, то в каких формах?» (в %)

Формы взаимодействия	Да	Нет	Итого
Получает муниципальные гранты	11,9	88,1	100
Выполняет работы по социальному заказу	5,1	94,9	100
Выполняет работы по контракту с органами власти, не являющиеся социальным заказом	-	100	100
Участвует в совместных с органами власти общественных (координационных) советах	57,6	42,4	100
Участвует в реализации муниципальных программ (без социального заказа)	37,3	62,7	100
Участвует в совместных с органами власти рабочих группах, переговорных площадках, согласительных и конфликтных комиссиях	50,8	49,2	100
Получает имущественную поддержку от органов власти	34,5	65,5	100
Получает информацию от органов власти	67,8	32,2	100
Предоставляет информацию, аналитику органам власти	50,8	49,2	100
Предоставляет образовательные программы для муниципальных служащих	1,7	98,3	100
Участвует в образовательных программах, предоставляемых органами власти	11,9	86,3	100
Получает методическую помощь от органов власти	13,6	86,4	100
Предоставляет методическую помощь органам власти	18,6	79,1	100
Другое	16,9	83,1	100
Не взаимодействует	8,5	91,5	100

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Существуют различные точки зрения по вопросу взаимодействия общественных некоммерческих организаций органами местного самоуправления. С какими из приведенных высказываний Вы согласны?» (в %)

	Да	Нет	Итого
НКО должны помогать муниципальным органам в их работе с населением	47,5	52,5	100
НКО могут брать на себя решение тех задач, на которые у государства не хватает финансовых ресурсов	32,2	67,8	100
НКО могут участвовать в решении вопросов местного значения, если их затраты компенсируются со стороны органов власти	50,8	49,2	100
НКО должны выступать в качестве подрядчика для реализации социальных программ, инициируемых властью	25,4	74,6	100
НКО и государственные и муниципальные учреждения - это партнеры, которые должны совместно решать проблемы граждан	83,1	16,9	100
НКО должны помогать населению в его конфликтах с муниципальными органами	15,3	84,7	100
НКО должны заниматься своим делом, стараясь не вступать в лишние контакты с властями	3,4	96,6	100

Взаимоотношения НКО с органами местного самоуправления



- Считаю взаимоотношения партнерскими
- Считаю взаимоотношения конфликтными, конкурентными
- Считаю нет никаких реальных взаимоотношений между организацией и органами местного самоуправления

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Каким образом, по Вашему мнению, органы местного самоуправления в целом относятся сейчас к общественным некоммерческим организациям» (в %)

	Да	Нет	Итого
Поощряют их развитие	31,0	69,0	100
Налаживают сотрудничество с ними как равноправными партнерами	50,0	50,0	100
Пытаются помочь и сотрудничать	31,6	68,4	100
Относятся к ним равнодушно, игнорируют их	8,8	91,2	100
Пытаются установить контроль над ними	12,3	87,7	100
Существует большой разрыв между провозглашаемой и фактической политикой в отношении общественных некоммерческих организаций	14,0	86,0	100

Распределение ответов респондентов на вопрос:
«Какие возможности, предоставляемые органами
местного самоуправления, удалось реализовать в практике
деятельности своей НКО?» (в %)

	Да	Нет	Итого
Осуществление социальных услуг	32,8	67,	100
Участие в общественном контроле	15,5	84,5	100
Участие в проектах инициативного бюджетирования (ПМИ, народный бюджет, комфортные двory, реальные дела)	10,3	89,7	100
Участие в осуществлении местного самоуправления (общественные слушания, собрания, конференции, нормотворческие инициативы, жалобы и предложения, ТОС, другие формы – согласно ФЗ-131)	34,5	65,5	100

Проблемы взаимодействия НКО с органами местного самоуправления, в %

	Да	Нет	Итого
Отсутствие интереса со стороны населения	5,2	94,8	100
Отсутствие поддержки, интереса со стороны возможных спонсоров, бизнес-структур	43,1	56,9	100
Отсутствие поддержки, интереса со стороны местных властей	20,7	79,3	100
Отсутствие поддержки, интереса со стороны региональных властей	12,1	87,9	100
Отсутствие интереса со стороны целевых аудиторий потребителей услуг организации	6,9	93,1	100
Конкуренция среди НКО, борьба одних организаций с другими	-	100	100
Внутренние раздоры в организации	-	100	100
Оказание давления на НКО со стороны органов власти	6,9	93,1	100
Недостаток денег, материальных средств	60,3	39,7	100
Недостаток энтузиазма	6,9	93,1	100
Проблемы с помещением	20,7	79,3	100
Проблемы со средствами связи, коммуникацией	13,8	86,2	100
Недостаток информации, необходимой для работы	6,9	93,1	100
Нехватка специалистов для работы в организации	29,8	70,2	100
Нехватка знаний и умений у руководства организации	6,9	93,1	100
Нехватка знаний и умений у сотрудников организации	8,6	91,4	100
Нехватка рекламы деятельности организации	15,5	84,5	100
Конкуренция с органами государственной власти или органами местного самоуправления	3,4	84,5	100
Нехватка транспортных средств	32,8	67,2	100
Оказание давления на НКО со стороны контролирующих инстанций	6,9	84,5	100
Низкое качество финансового менеджмента в организации	-	100	100
Препятствия, связанные с несовершенством российского законодательства	6,9	93,1	100
Проблемы доступа к средствам массовой информации	3,4	96,6	100
Другое	5,2	94,8	100
Нет проблем	8,6	91,4	100
Затруднилась ответить	5,2	94,8	100

Презентация выступления Р.Я. Вельц

**ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОГО
ОБЩЕНИЯ. НОВЫЕ ФОРМЫ
ВЫСТРАИВАНИЯ ДИАЛОГА С
ОРГАНАМИ МЕСТНОЙ ВЛАСТИ И
НАСЕЛЕНИЕМ**

**ВЕЛЬЦ
РАХИЛЬ ЯКОВЛЕВНА,**
заведующий кафедрой гуманитарных
дисциплин Башкирского института
социальных технологий, кандидат
филологических наук

Основные тактики и стратегии общения (по Г. Грайсу)

№ п/п	Максима	Содержание максимы
1.	Максима количества	Речь должна содержать ровно столько информации, сколько ее требуется в данном случае. Если ее меньше, то адресат вправе уточнить детали, если же больше, то может попросить говорить короче
2.	Максима качества	Речь должна быть правдивой, следует избегать ложных утверждений. Разумеется, в определенных ситуациях не следует говорить всей правды (например, врач – больной), однако чаще всего получатель имеет право знать истинное положение вещей
3.	Максима отношения (соответствия теме общения)	Говорящий не должен отклоняться от темы разговора, смена предмета речи должна быть обусловлена каким-либо фактором. В противном случае получится: <i>«Тебе про Фому, а ты про Ерему»</i>
4.	Максима способа выражения (манеры речи)	Говори ясно, понятно. Адресант должен избегать неточных выражений, многословия, уметь правильно организовать свою речь, владеть голосом, дикцией, знать нормы языка, уместно выбирать стиль общения, говорить выразительно, с чувством

Тактики и стратегии общения (по Дж. Личу)

№	Максима	Содержание максимы
1.	Максима такта	Уменьшайте в общении «затрагивать» других, увеличивайте свои. Тактичнее согласиться на просьбу, чем отказать, тактичнее самому что-либо сделать, чем заставлять кого-то и пр. Не затрагивайте в разговоре тем, потенциально опасных для собеседника (частная жизнь, вкусы и пр.)
2.	Максима великодушная	Уменьшайте собственную выгоду, тем самым увеличивая выгоду другого. Не следует связывать партнера обязательствами, обещаниями, клятвой и т. п. Великодушный человек готов пожертвовать ради другого своими интересами, великодушный человек облегчит речевое поведение другого тем, что не заставит его просить о чем-либо, а сам предложит свою помощь и т. п.
3.	Максима одобрения	Увеличивайте одобрение других, уменьшайте их порицание. Одобрение всегда приятно партнеру по общению, оно связано с похвалой, комплиментами, но не стоит его переводить в лесть
4.	Максима скромности	Меньше хвалите себя, больше порищайте. Скромность предполагает «отведение» похвалы или комплимента. Отсюда фразы: <i>«Не стоит благодарности»</i> , <i>«Это всякий может сделать»</i> и пр.
5.	Максима симпатии	Увеличивайте симпатии между собой и партнером, уменьшайте антипатии. Этикетные вопросы при встрече о здоровье, о делах, улыбка, обращение на «вы» и по имени-отчеству, когда это следует делать, увеличивают симпатию к говорящему

Тактики диалогического общения

№	Тактики	Сущность
1.	«Неожиданность»	В речи используется неожиданная или неизвестная слушателям информация
2.	«Провокация»	На короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией, чтобы использовать это время для подготовки слушателей к желаемым выводам, уточнения и более четкого определения своей позиции
3.	«Прогнозирование»	На основе реальных фактов прогнозирование развития ожидаемых событий, чтобы подчеркнуть необходимые ценностные ориентации, определяющие интересы, требования, пожелания
4.	«Внесение элемента неформальности»	Рассказ аудитории, деловому партнеру о собственных заблуждениях, ошибках, их последствиях с целью показать, как удалось избежать одностороннего подхода к какой-либо проблеме и найти новое решение. Это позволит изменить мнение в свою пользу.
5.	«Прямое включение»	Отказ от растянутого вступления, особенно если партнеры знакомы с предметом речи и имеют необходимый предварительный запас знаний. Это избавит от необходимости разъяснять все с самого начала, повысит информативность речи и позволит выиграть время для обсуждения проблемы

Основные законы общения (по И.А. Стернину)

№	Законы, их суть	Примеры
1.	Закон зеркального развития общения. Собеседник в процессе коммуникации имитирует стиль общения своего собеседника. Это делается человеком автоматически, практически без контроля сознания	Если в общем разговоре кто-то вдруг начинает говорить что-либо шепотом, то все непроизвольно обращают на это внимание и снижают громкость своего голоса. Если кто-то начинает кричать, его собеседник и все окружающие испытывают искушение тоже повысить голос. Если на нас кто-то накричал, а мы не можем ответить тем же, мы испытываем дискомфорт оттого, что сдерживаем себя и не можем отзеркалить.
2.	Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий. Чем больше коммуникативных усилий затрачено, тем выше эффективность общения	В общении надо применять весь арсенал вербальных или невербальных средств, соблюдать законы и правила общения, применять приемы речевого воздействия, соблюдать нормативные правила, нормы этикета и т. д.

Основные законы общения (по И.А. Стернину)

3.	Закон возрастающего нетерпения слушателей. Чем дольше говорит оратор, тем большее невнимание и нетерпение проявляют слушатели	Как бы ни были расположены к говорящему слушатели или собеседники – чем дольше он говорит, тем меньше его слушают и тем больше думают о том, что он явно затянул свою речь и ему пора заканчивать. По данным исследователей, вторая половина речи оратора всегда кажется вдвое длиннее первой, а последние десять минут – втрое длиннее первых десяти.
4.	Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера. Чем больше людей слушают, тем ниже средний интеллект аудитории – «эффект толпы»: когда слушателей много, они хуже «соображают», хотя личный интеллект каждого отдельного человека при этом, безусловно, сохраняется	Человек среди большой массы людей менее внимателен к смыслу слов, хуже понимает обращенную к нему речь, не может продуктивно решать сколько-нибудь сложные интеллектуальные задачи. У человека снижается критичность восприятия, он становится более доверчивым и внушаемым

Основные законы общения (по И.А. Стернину)

5.	Закон речевого усиления эмоций. Эмоциональные выкрики человека усиливают переживаемую им эмоцию	Экспериментально установлено, что если человек кричит: – Ой, ужас какой! Ой, боюсь!, то реально переживаемый им страх усиливается. Как показывают исследования, словесная констатация эмоции усиливает ее в полтора-два раза. Если же человек передает в аналогичных ситуациях положительные эмоции, то они также усиливаются. Все это происходит благодаря механизму так называемого «психического заражения», т. к. в условиях криков и выкриков сила переживаемой человеком эмоции возрастает до 4 раз
6.	Закон речевого поглощения эмоции. При связном рассказе о переживаемой эмоции она поглощается речью и исчезает	Выраженное в связном рассказе эмоциональное переживание, например, горе, будучи рассказанным и выслушанным, исчезает вместе со словами, которые были использованы для рассказа

Основные законы общения (по И.А. Стернину)

7.	Закон эмоционального подавления логики. В условиях эмоционального возбуждения человек плохо говорит и плохо понимает обращенную к нему речь	Возбужденный человек чаще всего способен понять лишь смысл отдельных слов, наиболее громко произнесенных, либо слов, которые его собеседник произнес в самом конце своей фразы, реплику. Если же возбужденный человек начинает говорить сам, то он обычно очень неубедителен в своих высказываниях, допускает много речевых ошибок, повторяет одни и те же слова, аргументы и т. д.
8.	Закон отторжения публичной критики. Человек отторгает публичную критику в свой адрес	Исследования показывают, что от публичной критики начинают лучше работать 10% людей, 10% начинают работать хуже, остальные 80% лишь приходят в раздражение от самого факта критики и переносят это раздражение на критикующего и на окружающих. Следовательно, критиковать, делать замечания лучше лично, с глазу на глаз, а не публично. При этом, как показывают исследования, 60% людей не обижаются на критику.

Основные законы общения (по И.А. Стернину)

9.	<p>Закон коммуникативных замечаний. Если собеседник в общении нарушает некоторые коммуникативные нормы, другой собеседник испытывает желание сделать ему замечание, поправить его, заставить изменить его коммуникативное поведение</p>	<p>Этот закон конкурирует с законом отзеркаливания: верх берет либо отзеркаливание коммуникативной манеры собеседника, либо модификация его поведения – в зависимости от ситуации, участников общения, их коммуникативных ролей социального и должностного положения и т. д.</p>
10.	<p>Закон искажения информации при ее передаче («закон испорченного телефона»). Любая передаваемая информация искажается в процессе передачи в степени, прямо, пропорциональной числу передающих ее лиц</p>	<p>Чем большее число людей передает ту или информацию, тем больше вероятность искажения этой информации. Они происходят из-за того, что каждый понимает передаваемое по-своему, а также в силу действия «правила комментирования» чужих слов – каждый передающий информацию фактически комментирует ее в рамках своего понимания, хотя бы интонационно демонстрирует к ней свое отношение.</p>

Основные законы общения (по И.А. Стернину)

11.	<p>Закон детального обсуждения мелочей. Люди охотнее сосредотачиваются на обсуждении незначительных вопросов и готовы уделять этому больше времени, чем обсуждение важных проблем</p>	<p>Детальное обсуждение мелочей связано с тем, что именно по мелочам, как правило, все люди имеют свое определенное мнение, разбираются в них, в то время как при решении глобальных вопросов многие являются неспециалистами в соответствующих сферах и фактически не участвуют в обсуждении, принятии решения, формально присоединяются к мнению специалистов, думая, что от них ничего не зависит</p>
12.	<p>Закон первичного отторжения новой идеи: новая, непривычная идея, сообщенная собеседнику, в первый момент им отвергается</p>	<p>Если человек получает информацию, которая противоречит его мнению, то первая мысль, которая приходит ему в голову, – эта информация ошибочна, сообщивший ее не прав</p>
13.	<p>Закон доверия к простым словам</p>	<p>Чем проще мысли и слова, тем лучше слушатели понимают и тем больше верят говорящему. Простота содержания и формы в общении – залог коммуникативного успеха</p>

Причины коммуникативных неудач

№	Причины
1.	К коммуникативным неудачам приводят различия во взглядах на мир (разные картины мира). Например, у разных народов традиции и обычаи различны. Приехавший в Японию должен знать, что в разговорах японцы всячески избегают слов «нет», «не могу», «не знаю». Поэтому, назначая встречу на определенное время, можно услышать в ответ: «Ах, в три?», «Ах, в отеле?», что означает по-японски: «Я в это время не могу». У араба нельзя спросить о здоровье его жены, это будет воспринято как оскорбление. Если вы проводите деловое совещание с немцем, то надо спросить разрешение, чтобы что-то записать
2.	Коммуникативная неудача может быть вызвана тем, что партнер по общению воспринимается не в той социальной роли, которую он на себя берет. Например, если кто-то что-либо приказывает, требует, он может услышать в ответ: «А по какому праву Вы так себя ведете?» или «Мал еще мне указывать!»
3.	Коммуникативная неудача возможна при нарушении условий места и времени, различных фоновых помех (присутствие других людей и пр.). Реакция: «Поговорим об этом не здесь!», «Не стоит сейчас об этом упоминать!»
4.	Коммуникативную неудачу провоцирует нарушение принципа кооперации Г. Грайса и принципа вежливости Дж. Лича. Возможные реакции: «Говори короче», «Говори по существу», «Будь повежливее» и пр.
5.	Нарушение этикетных норм также ведет к коммуникативным неудачам: «Вы мне не тыкайте!», « Попрошу сменить тон!» и пр.
6.	Неправильное прочтение речевого намерения говорящего: А.: «Зачем ты Машу позвала?». Б.: «Она тебе что, мешает?» (Вопрос осмыслен Б. как недовольство)
7.	Незнание сути дела, отсутствие информации о положении вещей. А.: «Скоро брат приедет и поможет». Б.: «Но у тебя нет брата!». А.: «Не мой, а подруги»

Способы речевого воздействия

Доказывание	Доказывать – это приводить аргументы, подтверждающие правильность какого-либо тезиса. Аргументы приводятся в системе, продуманно, в соответствии с законами логики. Доказываем мы так: «Во-первых, во-вторых...».
Убеждение	Убеждать – это вселять в собеседника уверенность, что истина доказана, что тезис установлен. В убеждении используется и логика, и обязательно – эмоция. Убеждаем мы примерно так: «Во-первых... Во-вторых... Поверь, так оно и есть! И другие так думают. Я это точно знаю! Ну почему ты не веришь? Поверь мне, это действительно так...» и т. д.
Уговаривание	Уговаривать – это эмоционально побуждать собеседника отказаться от его точки зрения и принять нашу – просто так, потому что нам этого очень хочется. Уговаривание всегда осуществляется очень эмоционально, интенсивно, использует личные мотивы и основано обычно на многократном повторе просьбы или предложения: «Ну, пожалуйста... ну сделай это... я буду очень тебе благодарен...». Однако в серьезных вопросах уговаривание обычно не помогает
Внушение	Внушать – это побуждать собеседника просто поверить вам, принять на веру то, что вы ему говорите – без обдумывания, без критического осмысления. Внушение основано на сильном психологическом, эмоциональном давлении, часто – на авторитете собеседника
Принуждение	Принудить – значит заставить человека сделать что-либо против его воли. Принуждение основывается обычно на определенном нажиме и потому является нецивилизованным способом воздействия