Коммуникационный дизайн социального проекта

Содержание

1. Пояснительная записка. Структура и содержание обучения
2. Социальные коммуникации в теории связей с общественностью
3. Психологические особенности эффективного диалога
4. Коммуникационный дизайн социального проекта как неотъемлемая часть процесса проектирова
5. Методическое и информаци беспечение курса

1. Пояснительная записка. Структура и содержание обучения

Целью курса «Коммуникационный дизайн социального проекта» является формирование у участников соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности и поведения; формирование умений и навыков эффективного социального общения: умения взаимодействовать с другими лицами и социальными группами, вести переговоры по насущным темам современности; формулировать социальные позитивные изменения в результате реализации социально-значимых проектов.

Задачи курса:

- усвоить основные понятия и закономерности психологии делового и социального общения, понятия об основных источниках социальных проблем и возможных путях их разрешения;

- углубить представления об основных психологических методах работы с аудиторией, о подходах к вопросу создания социально значимого проекта с позиции достижения общественно-полезных результатов;

- приобрести навыки установления контакта, эффективного речевого взаимодействия, обмена информацией с представителями власти и общественности; приобретение опыта анализа социальных проблемных ситуаций;

- овладеть способами принятия индивидуальных и совместных решений; приобретения навыков учета индивидуально-психологических и личностных особенностей людей различных возрастных категорий и разных социальных групп;

- освоить приемы и навыки активного слушания, работы с аудиторией для достижения эффективного результата социального диалога

- применить освоенные умения при социальном проектировании и создании коммуникационного дизайна проекта.

Структура и содержание обучающего модуля

Общая трудоемкость курса составляет 3 часа.

Разделы курса и трудоемкость по видам занятий (в часах)

№ п/п	Раздел курса	Общая трудоёмкость (часы)
1	Социальные коммуникации в теории связей с общественностью	1
2	Психологические особенности эффективного диалога	1
3	Коммуникационный дизайн социального проекта как неотъемлемая часть процесса проектирования	1
	Итого	3

Содержание разделов обучающего модуля

№	Раздел модуля	Содержание
1	Социальные коммуникации в теории связей с общественностью	Понятие и определение коммуникации. Особенности организации коммуникации в современном мире. Социальные коммуникации как способ встраивания диалога
2	Психологические особенности эффективного диалога	Способы трансляции информации. Логика построения речевого обращения. Барьеры в общении и способы их преодоления. Формы активного слушания. Приемы управления вниманием аудитории
3	Коммуникационный дизайн социального проекта как неотъемлемая часть процесса проектирования	Гражданский диалог как способ социально-значимой коммуникации. Демократические принципы построения гражданского общества. Организация диалога с органами власти – основа построения гражданского общества. Создание коммуникационного дизайна социального проекта.

2. Социальные коммуникации в теории связей с общественностью

Любое общение полезно и выгодно
по сравнению с его отсутствием…
Э.Бёрн

Человеку от природы дана замечательная возможность мыслить, творить, мечтать, фантазировать и передавать свой опыт посредством слова. Речь каждого по-своему неповторима и уникальна. Мы имеем большое желание общаться, и недаром человеческое общение часто называют «неоценимой роскошью». Даже в век стремительного развития информационных технологий роль живого общения остается главенствующей.

Зачем человек общается?

Мы ищем партнера по общению не только для того, чтобы что-то сообщить ему, но и надеемся на дальнейшее взаимодействие. От взаимоотношений с окружающими зависит наш душевный комфорт, наша успешность, наше здоровье и самооценка.

Мы испытываем потребность в духовном общении со старшими по возрасту или по статусу людьми. Мы ценим их образованность и способность убедительно и доказательно говорить о сложных для понимания вещах. Мы стремимся к душевному общению, близкому и трогательному, от качества которого зависит наше самоощущение. Мы испытываем радость, когда нас понимают, когда собеседник находится с нами «на одной волне», когда мы можем поделиться своими мыслями и переживаниями и пребываем в уверенности, что мы услышаны.

Что такое коммуникация?

Слово коммуникация происходит от латинского communico «делаю общим, связываю, общаюсь». Наиболее близким к нему по значению является русское слово «общение».

Коммуникация выполняет жизнеобеспечивающую роль для каждого отдельного человека, а также – для социальных групп и межгрупповых контактов. Главная цель коммуникации - обмен информацией различного рода. Коммуникации проявляются в наличии информационных связей. При нарушении связей или их отсутствии нет и не может быть коммуникации.

Коммуникативный процесс представляет собой необходимую предпосылку становления, развития и функционирования всех социальных

систем, потому что именно он обеспечивает связь между людьми и их общностями, делает возможной связь между поколениями, накопление и передачу социального опыта, его обогащение, разделение труда и обмен его продуктами, организацию совместной деятельности, трансляцию культуры. Именно посредством коммуникации осуществляется управление, поэтому она представляет ко всему вышеперечисленному и социальный механизм, с помощью которого возникает и реализуется власть в обществе.

В чем проявляется значимость диалога?

Диалог занимал и продолжает занимать особое место в жизни общества, являясь разумной альтернативой проявлениям разногласий, нетерпимости, радикализма. Диалог власти и общества – это процедура и технология осуществления обратной связи управляющей подсистемы общества с гражданами и населением страны. Диалог государства и гражданского общества предполагает не только и не столько информирование, сколько вполне реальное привлечение к участию в управлении государством и решению политических проблем активных участников диалога.

В чем особенность социальной коммуникации?

Существует множество подходов к трактовке понятия социальной коммуникации. Чаще всего социальную коммуникацию определяют как передачу информации, идей, эмоций посредством знаков, символов; или как процесс, который связывает отдельные части социальных систем друг с другом; или видят в ней механизм, посредством которого реализуется власть. Роль эффективных социальных коммуникаций для существования гражданского общества неоценима.

Гражданская жизнь - это сложная система взаимообусловленных действий субъектов по обмену и трансляции опыта. Жизнь предъявляет современному человеку и обществу серьезные требования, необходимо прилагать огромные усилия гражданского сообщества и каждого человека в отдельности для решения насущных задач. И если нет взаимодействия между субъектами при решении проблемы, то она так и останется проблемой.

В чем проявляется социальное взаимодействие?

Весомым основанием для взаимодействия субъектов является общность их интересов и совпадение выдвигаемых требований. В этом случае появляется доверие, отношения укрепляются, и складывается позитивное отношение к участникам взаимодействия. Есть возможность для

сотрудничества, компромисса, есть свобода в самовыражении, равноправие, открытость и готовность к переменам.

При негативном способе взаимодействия блокируются каналы обмена, нарушаются связи между участниками, что может перерасти в агрессивные формы выражения своей позиции и привести к конфликту.

Основой позитивных форм социальных отношений выступает общение, при котором взаимная направленность действий ведет к обогащению и корректировке позиций при повышенной восприимчивости к внешним воздействиям, устанавливается связь между субъектами, потребность в объединении интеллектуальных и практических усилий, улучшается качество диалога.

В процессе произошедших социально-политических и демократических трансформаций в России различные слои общества получили возможность проявить себя в политических организациях. В социальных сетях, в рыночных отношениях. Рядовые граждане, общественные организации и институты гражданского общества стали играть более значимую роль в общественной и политической жизни страны.

Какие функции гражданского диалога необходимо учитывать?

Назовем наиболее важные функции диалога государства и гражданского общества:

1. Коммуникативная функция обеспечивает связь власти с гражданским обществом на основе двухстороннего обмена информацией.
2. Интегративная функция позволяет с помощью диалога добиваться объединения усилий общества и власти в решении жизненно важных проблем.
3. Конфликтологическая функция позволяет фиксировать конфликтогенные ситуации и своевременно принимать необходимые меры для их разрешения.
4. Аксиологическая функция состоит в совместном поиске и определении политически и социально значимых ценностей как для власти, так и для гражданского общества.
5. Прогностическая функция позволяет определять на основе двухсторонней коммуникации перспективы и приоритетные направления развития общества и государства.

6. Функция политической социализации приобщает к активной социально-политической деятельности широкие слои населения, которые ранее не проявляли гражданской активности и желания участвовать в общественной жизни.
7. Политико-управленческая функция призвана принимать на основе полученной власть в процессе обратной взаимосвязи с гражданским обществом информации соответствующие политико-управленческие решения.

Учет этих функций позволяет эффективнее выстраивать диалог между властными и общественными институтами. Уровень востребованности диалоговой коммуникации в обществе определяется степенью развитости гражданской активности населения, и сама активность пробуждается в полноценном и равноправном диалоге гражданского общества с государством.

Каковы основные результаты социального общения?

Общение присуще всем формам общественной деятельности и выступает как существенный элемент гражданской жизни, при котором происходит обмен информацией, коллективное принятие и выполнение решений. При несовпадении мнений диалог переходит в режим спокойного обсуждения и согласования. Роль такого общения многократно возрастает при построении гражданского общества.

Именно такое «деятельностное» общение для общественной жизни имеет ряд важных результатов:
- обмен информацией и обогащение социального опыта;
- самовыражение участников диалога;
- достижение единства;
- идентификация и самоидентификация;
- высокий уровень групповой сплоченности;
- оптимизация совместной деятельности;
- формирование общности субъектов гражданского общества.

Все эти результаты имеют высокий уровень социальной значимости, ведь здесь происходит непрерывный процесс перемещения информации, несущей в себе определенные ценности, знания, суждения и идеи,

При конструктивном диалоге реализуются демократические принципы выражения и соблюдения интересов сторон, лояльность и открытость в совершении взаимодействия и общения. Это очень важный фактор для

общественной жизни современного общества, когда необходимо слышать и понимать друг друга, пытаться организовать и поддерживать равноправную деятельность всех субъектов гражданского общества, проявлять толерантность и формулировать общие цели, провозглашая единые ценности.

3. Психологические особенности эффективного диалога

Что включает в себя процесс общения?

Процесс общения имеет тройственную структуру:

Общение

коммуникативная составляющая	интерактивная составляющая	социально-перцептивная составляющая

Коммуникация состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

Интеракция заключается в организации взаимодействия.

Перцепция означает процесс восприятия и познания друг другом партнеров по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Как видим, в процессе общения важную роль играет взаимодействие и взаимовосприятие. Для эффективного взаимопонимания необходимо организовать канал обратной связи между отправителем информации и ее получателем, по которому идет общение в режиме «реплика/вопрос - ответ/пояснение».

Каковы правила и эффекты речевого воздействия?

Речь является основным средством человеческого общения. Надо помнить основные правила коммуникации:

- с речью обращайтесь к людям, к которым относитесь доброжелательно;
- речь следует ориентировать на добро, так как зла много и без того, и зло имеет способность возвращаться;
- говорить легче, чем слушать;
- слушающий – это тот, кому не надо делать больно;
- не допускайте лжи в речевой коммуникации.

Эффект речевого воздействия на человека зависит от того, какие механизмы используются:

- заражение – передача определенного эмоционально-психического настроя от одного человека к другому, основано на апелляции к эмоционально-бессознательной сфере человека (заражение страхом, смехом);

- внушение – передача вербального сообщения в сокращенном варианте при усилении экспрессивного момента, направлено на снижение критичности человека при приеме информации, когда новые факты связываются с хорошо знакомыми, происходит цитирование ученых и мыслителей, а также осуществляется «апелляция ко всем»;

- убеждение – апелляция к логике и разуму человека, предполагает достаточно высокий уровень развития логического мышления. Убеждающая речь должна строиться с учетом индивидуальных особенностей слушателей, должна быть последовательной, логичной, максимально доказательной, необходимо анализировать факты, известные слушателям.

Надо помнить, что в ряде случае возможен ***эффект бумеранга***, при котором убеждение приводит к результатам, противоположным намерениям убеждающего. Это происходит:

- когда исходные установки убеждаемого и убеждающего разделены большой дистанцией;
- когда говорящий показывает, что он не обладает должной авторитетностью и вескими аргументами;
- в случае перегрузки и обилия информации, доводов и доказательств по ничтожному поводу;
- если воздействие осуществляется на фокальную установку.

Какие существуют требования к логическому построению речи?

Одним из правил общения является правило соблюдения законов логики рассуждений (т.н. Аристотелевской). Познакомимся поближе с основными законами:

1 закон. Каждая мысль в процессе рассуждения должна иметь одно и то же определенное, устойчивое содержание (закон тождества).

Нарушение закона проявляется тогда, когда кто-либо из участников говорит не по обсуждаемой теме, теряет предмет разговора, произвольно подменяет один вопрос обсуждения другим.

2 закон. Две противоположные мысли об одном и том же предмете, взятом в одно и то же время и в одном и том же отношении, не могут быть одновременно истинными (закон противоречия).

Логическое противоречие – следствие нарушения норм правильного мышления. Знание этого закона помогает быть последовательными в мышлении, в изложении своей точки зрения, позволяет избежать двусмысленности, логической противоречивости при анализе фактов, событий, явлений, при оценке процессов, происходящих в действительности.

3 закон. Из двух противоречащих высказываний в одно и то же время и в одном и то же отношении одно непременно истинно (закон исключенного третьего).

Нарушение этого закона приводит к логическому противоречию в высказываниях. В споре нередко приходится строго придерживаться одного из двух взаимоисключающих мнений.

4 закон. Всякая правильная мысль должна быть обоснована другими мыслями, истинность которых доказана (закон достаточного основания).

В природе и обществе все взаимосвязано и взаимообусловлено. А раз в мире нет беспричинных явлений, то и наше мышление может что-либо утверждать или отрицать о предметах и явлениях объективной действительности только в том случае, если эти утверждения или отрицания обоснованы. Оно не допускает голословности утверждений и выводов, требует убедительного подтверждения истинности наших мыслей.

Знание и сознательное применение законов логики дисциплинирует мышление, повышает его культуру, позволяет сделать высказывания более аргументированными и эффективными, помогает избегать логических ошибок в процессе доказательства истинности обсуждаемого положения и в ходе опровержения ложных утверждений.

Каковы основные препятствия в передаче сообщения?

При передаче информации возникает ряд проблем, основными из которых являются коммуникационные барьеры, среди них выделяют:

- Физические – связаны с шумами внешнего мира, недостаточной звукоизоляцией внутри помещения для ведения беседы.
- Физиологические – связаны с недостатками речевого аппарата говорящего (дефекты речи) и проблемами со слухом у получателя информации.
- Смысловые – возникают при употреблении многозначных слов.
- Семантические – связаны с неправильным толкованием терминов и слов-интернационализмов.
- Культурные – зависят от специфики среды, в которой воспитывались партнеры по общению.

- Национальные – связаны с особенностями национального языка общающихся.
- Образовательные – возникают в аудитории со слушателями различных уровней подготовленности.
- Гендерные – возникают в аудиториях, где присутствуют и мужчины, и женщины. Следует помнить, что мужчины, например, не склонны задавать вопросы, и стремятся все контролировать, а женщины более сосредоточены на позитивных связях и являются более эмоциональными.
- Личностные – связаны с установившимися психологическими барьерами между личностями вплоть до несовместимости.
- Временные – возникают из-за нехватки ресурса времени, из-за неумения планировать или из-за внезапно появляющихся срочных дел.

Что должен знать и помнить выступающий?

Говорящий в аудитории должен помнить, что его позиция - приоритетная, и есть явные преимущества по сравнению со слушающим:
- он знает, О ЧЁМ будет идти речь;
- он имеет СВОЙ ПЛАН ведения разговора;
- знает, С КАКОЙ ЦЕЛЬЮ он заводит беседу;
- следит за внутренней ЛОГИКОЙ подачи материала;
- внутреннее представление темы описывает СЛОВАМИ ОДНОЙ СЕМАНТИКИ;
- он внимателен и сосредоточен на предмете, ему НЕ МЕШАЮТ внешние шумы.

Важно помнить, что каждое сообщение посылается и принимается на четырех «частотах» и всегда содержит:

- информацию фактическую,
- информацию о говорящем (самораскрытие),
- информацию об отношении между говорящим и адресатом,
- информацию-призыв.

Фактическая сторона высказывания чаще всего выражается эксплицитно. Если вы хотите изложить информацию доступно, старайтесь использовать краткие и четко структурированные фразы. Каждый раз, когда мы что-нибудь говорим, мы что-то сообщаем и о себе. Эта сторона высказывания называется самораскрытие. Что касается третьей стороны сообщения — отношения, — то, хотим мы того или нет, начиная разговор, даем понять собеседнику, как мы к нему относимся. Сигналы на этом уровне

чаще всего посылаются «между строк», и получатель информации может реагировать на них особо чувствительно. Четвертая сторона — это призыв. При открытом призыве человек прямо говорит, чего он ждет от собеседника. Скрытый призыв может быть выражен в определенных формах поведения (слезах или упорном нежелании говорить о своей проблеме, в ожидании, что собеседник сам догадается, чего от него хотят).

Какие особенности участников необходимо учитывать в диалоге?

В соответствии с названными «частотами» передачи информации существуют четыре «приемника» этой информации, так называемые «четыре уха»:

- деловое ухо, которое воспринимает четкие данные, факты, события;
- апеллирующие ухо, которое воспринимает претензии в свой адрес;
- зондирующее ухо, которое совершает поиск вторых смыслов;
- эмоциональное ухо, которое выражает отношение говорящего.

Вступая в диалог, необходимо помнить об «уровнях» приема информации, учитывая специфику слушателей (образовательный уровень, уровень притязаний, уровень критики и самокритики, а также возрастной критерий), и выбирать наиболее результативный стиль общения (Приложение 1,2).

Какие способы управления вниманием собеседников существуют?

Познакомимся подробнее с приемами привлечения и удержания внимания аудитории. В начале встречи необходимо научиться управлять вниманием слушателей:

- прием «нейтральной фразы» - заключается в произнесении фразы, не относящейся к предмету обсуждения, но имеющую значение для аудитории;
- прием «завлечения» - применяются техники управления голосом, можно начать тихо (иногда – даже непонятно бубня);
- прием установления зрительного контакта с аудиторией – заключается в обведении взглядом зала, остановке на конкретных лицах, обращение к ним.

Затем, в течение общения, необходимо поддерживать внимание, так как через 20 минут начинается утомление, и слушателю сложно сконцентрироваться без помощи оратора:

- прием «изоляции» - необходимо закрыть окна и двери, устранить источники потенциального шума;
- прием «навязывания ритма» - можно изменять скорость подачи материала (быстрее-медленнее) или вокализацию (громче-тише);
- прием «акцентировки» - надо выделять главную мысль голосом и репликами типа «Это – очень важно», «Давайте обратим внимание», «Отметьте» и т.д.

Рассмотрим некоторые социально-психологические феномены взаимовлияния людей в социальных группах:

- фацилитация – усиление энергии человека в присутствии других людей;
- конформизм – подверженность групповому давлению и изменение своего поведения под влиянием других лиц. Это – сознательная уступчивость человека мнению большинства для избегания конфликта;
- внушаемость – непроизвольная податливость человека мнению группы;
- групповая нормализация – формирование усредненного группового стандарта-нормы.

Учитывая рассмотренные психологические особенности социального общения, можно более качественной и эффективно организовать диалог с реальными результатами.

4. Коммуникативный дизайн социального проекта как неотъемлемая часть процесса проектирования

Неоспоримо, что общественная жизнь внутренне противоречива, и столкновение позиций, взаимодействие интересов необходимы для нормальной деятельности общества. Поступательное развитие общества является результатом взаимодействия общественных сил. Через общение осуществляется передача социального опыта и регулирование общественных отношений. Оно отражает глубину взаимосвязей между гражданами и направлено на производство и обмен знаниями и умениями. В ходе общения происходит формирование гражданского сознания и гражданской культуры и создаются необходимые предпосылки для совместной деятельности.

Создание социально ориентированного проекта сопряжено с трудностями формулирования таких задач и целей, которые бы обеспечили данному проекту поддержку и будущее воплощение. Большое внимание

здесь необходимо уделить особенностям выстраивания общественной коммуникации и, в частности, налаживания гражданского диалога.

Гражданский диалог как способ социально значимой коммуникации

Объективная необходимость гражданского диалога обусловлена самой потребностью людей в общении и сотрудничестве. Кроме того, не стоит приуменьшать роль условий для такого общения. Нередки ситуации, когда возможности сотрудничества остаются нереализованными из-за отсутствия доброй воли. Тем не менее, диалог, как форма взаимодействия, возникает тогда, когда решение общественных проблем требует участия многих субъектов, и отсутствуют готовые и проверенные способы нахождения такого решения. Подобная ситуация предполагает совместную деятельность по устранению имеющихся разногласий и созданию программ, сориентированных на достижение общих целей. Сам диалог ведет не только к принятию установленных связей, но и отношений доверия между партнерами.

Какова роль социального общения в общественной жизни?

Определяющей особенностью общения в гражданском обществе является взаимодействие различных субъектов, способных сознательно целеполагать, объединяться и оказывать взаимное влияние. В рамках общественной практики необходимы согласование многообразных интересов представителей различных социальных и возрастных групп, в том числе людей пожилого возраста, сознательный выбор целей и средств, информирование и обсуждение острых вопросов, создание общих программ. Все это устанавливается не автоматически, а в ходе обмена мнениями, диалога. В нем вырабатываются правила взаимодействия, оформляются гражданские позиции, принимаются конкретные проекты и решения.

Процесс поиска решения происходит при обсуждении, выяснении сущности сложной ситуации, ее особенностей, процесса влияния проблемы на ближайшее окружение и смежные области, нахождение общих точек соприкосновения, выработке путей снятия напряжения. Гражданский диалог должен строиться на свободном выборе человеком гражданской позиции и законной защите своих интересов в рамках существующих институтов гражданского общества и установленных процедур. Гражданский диалог можно охарактеризовать как социальный механизм решения сложных общественных проблем, в основе которых лежит взаимопонимание и партнерство.

Каковы основные причины организации гражданского диалога?

Гражданский диалог становится приметой нашего времени. Он обусловлен множеством причин. Среди них можно выделить: необходимость урегулирования взаимоотношений между множеством самостоятельных субъектов, представленных в форме движений, ассоциаций, общественных объединений и их представителей, политических партий; динамизм и изменчивость общественной жизни, требующие постоянной корректировки в жизнедеятельности гражданского общества; периодическое обострение конфликтов и разногласий по различным вопросам; сложность стоящих перед обществом задач, требующих совместных усилий; стремление к ведению дел в наиболее продуктивных формах, присущих диалогическому обмену. Согласование позиций возможно только на путях открытого сопоставления мнений и коллективной деятельности. Поэтому гражданский диалог можно рассматривать как основной механизм демократического способа решения общественных проблем и организации совместных действий в современном обществе.

Какие существенные характеристики социального диалога?

Роль социального диалога состоит в улучшении качества получения информации среди участников для предотвращения внутренних разногласий и возникновения конфликтов. Поэтому социальный диалог и социальное партнерство можно рассматривать как стабилизирующие элементы политической системы общества.

Опыт ведущих стран показывает, что в современных условиях вопросы обеспечения социального согласия и социального мира приобретают первостепенное значение, выходя за пределы «чисто социального диалога» и поднимаясь до уровня общегражданского и даже политического диалога.

Важнейшими категориями, характеризующими содержание социального и общественного диалога, являются: социальное партнерство и взаимодействие, переговоры, консультации и договоренности, альянсы, общественные слушания и экспертизы, гражданские инициативы, компромиссы и толерантность.

Каким образом организуется диалог между государством и обществом?

В отличие от государства, гражданское общество не имеет единого центра, органа или института, уполномоченного от имени всего общества на участие в переговорном процессе. Поэтому диалог гражданского общества с

государством – это многосторонняя коммуникация, в которой могут принимать участие все заинтересованные в решении определенной проблемы организации «третьего», т.е. некоммерческого и неправительственного сектора (НКО, ННО, НПО).

Диалог есть важнейший инструмент общественной жизни в гражданском обществе. Целью гражданского диалога выступает оптимизация этих связей, придание им открытого и динамичного, результативного характера. В рамках диалога налаживаются связи между субъектами, формируются силы, обновляющие общественные отношения и повышающие свой статус. Гражданский диалог может регулировать взаимоотношения, сообщая им определенную цель, координировать средства ее достижения, объединять участников и обеспечивать их необходимой информацией, непосредственно включаться в совместную деятельность или проходить в форме предварительного обсуждения проблем и оценки полученных результатов

Условиями полноценного гражданского диалога являются открытость и терпимость партнеров, свободно выражающих свои цели и интересы, ценности и представления, что позволяет установить отношения доверия, обеспечивает осведомленность и возможность согласования позиций.

Свободное выражение взглядов, терпимость и конструктивность способствуют всестороннему обсуждению и обоснованности решений на основе гражданской и нравственной ответственности сторон. Постоянный гражданский диалог содействует глубокому осмыслению действительности, выработке альтернативных программ, определению общественных целей и средств. Он также призван повысить культуру общественных взаимоотношений, гармонизировать общественные интересы различных категорий граждан, в том числе, лиц пожилого возраста, и подчинить их высоким этическим нормам.

Каким образом создается коммуникативный дизайн?

Коммуникативный дизайн – это форма подачи информации словесным способом, при котором достигается положительный эффект от психологического воздействия речи на слушающего, основанного на активных методах специально организованного общения.

При этом участник коммуникационного процесса может активно экспериментировать с различными стилями общения, усваивать и

отрабатывать совершенно новые, несвойственные ему ранее коммуникативные умения и навыки, ощущая при этом психологический комфорт и удовлетворенность от результатов.

Основная функция коммуникативного дизайна заключается в организации информационной среды, позволяющей достичь социальной общности, при которой сохраняется индивидуальность элементов визуально-графического языка.

В чем сложность создания эффективного коммуникационного дизайна сообщения?

Составление подобных сообщений - непростая задача. Информация должна быть подана таким образом, чтобы не возникало предубеждений, отторжения, недоверия со стороны человека или группы людей. Это коммуникативные барьеры - психологические препятствия на пути распространения и принятия визуально-графической и иной информации, возникающие по разным причинам (социальные, нравственные, языковые и другие различия между людьми). Поэтому в основе коммуникативного дизайна лежит изучение процессов восприятия, психологии, социологии, целью которого является возможность обеспечения максимально благоприятной связи между источником информации и ее адресатом.

Какова социальная роль коммуникационного дизайна?

Коммуникационный дизайн – это особая форма социального проектирования, которая акцентирует внимание разработчиков на аспектах общения. При этом в оценке роли информации в современном обществе на первый план выдвигается её интерпретационный потенциал.

Сегодня этот процесс активно разворачивается на поле сетевого коммуникационного пространства. Он находит своё выражение в тенденциях формирования разнообразных виртуальных сообществ, стремящихся использовать эффективные коммуникационные методы, модели и приемы для организации продуктивного общения между людьми.

Проблема расширения идеологии коммуникативного дизайна тесто связана с разработкой критериев эффективных коммуникаций. Здесь одним из наиболее значимых является языковой аспект. Современный коммуникативный дизайн развивается в русле мультимедийных технологий, в большей мере адекватных фрагментизированному восприятию современного человека.

Сегодня роль мультимедийного фактора в поиске эффективных форм коммуникационного взаимодействия активно исследуется. Наряду с перестройкой коммуникационных схем корпоративной деятельности людям приходится серьезно и вдумчиво заниматься вопросами социального проектирования.

Информация для контактов:

Гусева Ирина Васильевна
Тел. 8(4712) – 70-82-63
e-mail: guseva@mebik.ru

Методическое и информационное обеспечение курса

Зайцев А.В. Институционализация диалога государства и гражданского общества: компаративный анализ. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2014.

Каюмова Л.Х. Формирование социального капитала некоммерческих организаций как условие развития гражданского общества. – Ульяновск: Изд-во УГТУ, 2015.

Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: ИНФРА-М, 2014.

Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013.

Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2012.

Нургалеева Л.В. Мультирациональное сообщество как социальная модель коммуникативного дизайна. –Томск: Изд-во ТГУ, 2015

Пурвин О., Сандуленко Э. Модель «4 уха» как возможность понять друг друга. http://www.e-xecutive.ru/career/hr-management/1919943-model-chetyre-uha-kak-vozmozhnost-ponyat-drug-druga

Связи с общественностью и культура государственных организаций. http://www.havemanagement.ru/hamas-416-4.html

Тарашвили Е. Связи с общественностью в государственных структурах. http://polbu.ru/tarashvili_gospr

Соцкая Е.В. Гражданский диалог как форма социокультурного взаимодействия. http://superinf.ru/view_helpstud.php?id=3907

Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

Гусева И.В. Лекторское мастерство // Учебно-методические материалы. – Курск: Изд-во МЭБИК, 2014. – 24 с.

Гусева И.В. Основы ораторского искусства // Учебно-методические материалы. – Курск: Изд-во МЭБИК, 2014. – 28 с.

Приложение 1

Стиль общения – это то, что делает нас в той или иной степени успешными коммуникаторами. Зная свои сильные и слабые стороны в общении, мы можем научиться управлять процессом взаимодействия с окружающими.

Вопрос	Ответ	Баллы
1. Склонны ли вы искать пути к примирению после очередного конфликта?	- всегда	1
	- иногда	2
	- никогда	3
2. Как вы ведете себя в критической ситуации?	- внутренне кипите	2
	- сохраняете спокойствие	1
	- теряете самообладание	3
3. Каким считают вас коллеги и друзья?	- самоуверенным	3
	- дружелюбным	2
	- спокойным	1
4. Как вы отреагируете, если вам предложат ответственное поручение?	- примете с некоторыми опасениями	2
	- согласитесь без колебаний	3
	- откажетесь ради собственного спокойствия	1
5. Как вы поведете себя, если кто-то из коллег без разрешения возьмет с вашего стола бумагу?	- выдадите ему «по 1 число»	3
	- заставите вернуть	2
	- спросите, не нужно ли ему еще чего-нибудь	1
6. Какими словами вы встретите любимого, если он опоздал на свидание?	- Что тебя так задержало?	2
	- Где тебя носило так долго?	3
	- Я уже начала волноваться	1
7. Как вы поведете себя за рулем автомобиля на скоростной трассе?	- постараетесь обогнать машину, которая «показала вам хвост»	2
	- Вам все равно, сколько автомобилей вас обогнало	1
	- помчитесь с такой скоростью, что вас никто не сможет догнать	3
8. Какими вы считаете свои взгляды на жизнь?	- сбалансированными	2
	- легкомысленными	1
	- крайне жесткими	3
9. Что вы предпринимаете, если	- пытаетесь свалить вину на другого	3

дело не удается?	- смиряетесь	2
	- становитесь впредь осторожнее	1
10. Как вы реагируете на фельетон о случаях распущенности среди современной молодежи?	- Пора б уже запретить такие развлечения	3
	- Надо создать условия для организованного и культурного отдыха	1
	- И чего мы с ними возимся?	2
11. Что вы ощущаете, если должность, которую вы хотели занять, досталась другому?	- И зачем я на это нервы тратил?	1
	- Видно, этот человек для начальства приятнее	2
	- Может быть, мне это удастся в другой раз	3
12. Какие чувства вы испытываете, когда смотрите страшный фильм?	- чувство страха	3
	- скучаете	2
	- получаете истинное удовольствие	1
13. Как вы будете себя вести, если опоздаете на важную встречу из-за дорожной пробки?	- будете нервничать во время встречи	1
	- попытаетесь вызвать снисходительность со стороны партнера	3
	- огорчитесь	2
14. Как вы относитесь к своим спортивным успехам?	- обязательно стремитесь выиграть	2
	- испытываете удовольствие, чувствуя себя молодым	3
	- очень сердитесь, если проигрываете	1
15. Как вы поступите, если вас плохо обслужили в ресторане?	- стерпите, избегая скандала	1
	- вызовете администратора и сделаете ему замечание	3
	- отправитесь с жалобой к директору ресторана	2
16. Как вы поступите, если младшего брата обидели в школе?	- поговорите с учителем	1
	- устроите скандал родителям обидчика	2
	- посоветуете ребенку дать сдачи	3
17. Какой вы человек?	- средний	1
	- самоуверенный	3
	- пробивной	2
18. Что вы скажете человеку, с которым столкнулись в дверях?	- Простите	1
	- Ничего, ничего, пустяки	3

	- А повнимательнее вы не могли б быть?!	2
19. Ваша реакция на статью в газете о хулиганстве в молодежной среде	- Когда же, наконец, будут приняты конкретные меры?!	2
	- Надо ввести более суровое наказание	1
	- Нельзя все валить на молодежь, виноваты и воспитатели	3
20. Какое животное вам более симпатично?	- тигр	3
	- кошка	2
	- медведь	1

Просуммируйте результаты.

35-44 балла. Вы умеренно агрессивны, вам сопутствует успех в жизни, поскольку в вас достаточно здравого честолюбия. К критике относитесь доброжелательно, если она деловая и без претензий.

45 баллов и более. Вы излишне агрессивны и неуравновешенны, нередко бываете чрезмерно жестки по отношению к другим людям. Надеетесь дойти до управленческих «верхов», рассчитывая на свои силы. Добиваясь успехов какой-либо области, можете пожертвовать интересами окружающих. К критике относитесь двойственно: критике «сверху» принимаете, а критике «снизу» воспринимаете болезненно или небрежно. Можете преследовать за критику.

34 балла и менее. Вы чрезмерно миролюбивы, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это, конечно, не значит, что вы гнетесь под любым ветерком. И все же – побольше решительности вам не помешает. К критике «снизу» относитесь терпимо, но побаиваетесь критики «сверху».

Приложение 2

Современному человеку часто приходится общаться с аудиторией.

Приведем несколько **советов для выступающего с публичной речью**:

1. Настройтесь на аудиторию.
2. Выясните, отвечает ли содержание вашей речи интересам аудитории. Если ваши интересы расходятся с ее интересами, попытайтесь навести «мосты» взаимопонимания.
3. Держитесь во время выступления уверенно, демонстрируя твердую убежденность в своих словах.
4. Ваш взгляд должен быть направлен на слушателей. Ни в коем случае не избегайте взглядов, направленных на вас. Не смотрите в одну точку.
5. Начинайте говорить только после того, как установится тишина.
6. Начинайте речь с краткого обращения к аудитории, после которого должна последовать секундная пауза.
7. С первых же слов внимательно наблюдайте за реакцией аудитории.
8. Следите за четкостью речи, не говорите слишком быстро и ни в коем случае не говорите монотонно.
9. Если вы заметите, что часть аудитории менее внимательно слушает вас, обратите свой взгляд в ее сторону, как будто бы вы обращаетесь именно к ней.
10. Если вы заметили, что аудитория устала, начните говорить тише, а затем резко повысьте голос (но не настолько, чтобы аудитория почувствовала, что вы хотите специально взбодрить ее).
11. Если вы заметили, что слова, только что сказанные вами, нашли поддержку аудитории, постарайтесь немедленно развить затронутую тему.
12. В момент, когда вам удалось добиться положительной реакции со стороны аудитории, перейдите к главной теме выступления. Положительные эмоции, вызванные вами у слушателей, помогут вам добиться одобрения ваших слов.
13. В момент душевного подъема, вызванного одобрением аудитории, все же не теряйте самоконтроля.
14. Провокационные реплики не должны выводит вас из равновесия.
15. Не вступайте во время выступления в дискуссии, даже если с мест раздаются провокационные выкрики. Скажите, что после выступления вы охотно ответите на любые вопросы.
16. В критические моменты выступления необходимо говорить убежденно, с акцентированием каждого слова.
17. Старайтесь нелицеприятные для аудитории места выступления подкреплять примерами. Подчеркните, что лишь насущная необходимость заставляет вас затрагивать подобную тему, а затем сгладьте остроту несколькими комплиментами.
18. Не делайте обобщающих выводов, не оправданных с рациональной точки зрения, даже если вам показалось, что аудитория их от вас ждет.
19. Ни в коем случае не подавайте виду, что речь дается вам с трудом, что вы устали или в какие-то моменты чувствуете себя неуверенно.
20. Речь нужно закончить раньше, чем слушатели этого захотят, тогда в следующий раз они к вам придут с удовольствием.

21. Закончив выступление, не забудьте поблагодарить присутствующих за внимание.

Для заметок