

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Практика профессиональной коммуникации
на русском языке

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Тема 1. Профессиональная коммуникации как учебная дисциплина.....	4
Тема 2. Прикладные модели коммуникации.....	10
Тема 3. Типы, виды, функции, средства коммуникации.....	21
Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация.....	29
Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.	35
Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации.....	44
Тема 7. Психологические аспекты деловой коммуникации.....	57
Тема 8. Виды коммуникации. Устноречевая коммуникация.....	63
Тема 9. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды и функции.....	73
Тема 10. Невербальная коммуникация.....	80
Тема 11. Невербальные элементы профессиональной коммуникации.....	85
Тема 12. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в профессиональной деятельности.....	90
Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации.....	97
Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях.....	102
Тема 15. Конструктивная критика и конфликты в профессиональной коммуникации.....	114
Тема 16. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.....	123
Тема 17. Особенности публичного выступления.....	132
Тема 18. Межкультурная коммуникация.....	139
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ.....	143

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Введение

Профессиональная коммуникация – самый массовый и сложный вид общения людей в социуме, без нее невозможно взаимодействие в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Дисциплина «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой профессионального (делового) общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью является формирование универсальной компетенции будущего бакалавра.

Задачи:

1. Сформировать у студентов устойчивые теоретические знания в области профессиональной коммуникации.
2. Сформировать у студентов знания в области теории речевого воздействия.
3. Сформировать компетенции в практической области профессиональной коммуникации.
4. Сформировать компетенции в практической области речевого воздействия.

«Практика профессиональной коммуникации на русском языке» представляет собой интегрирующий курс. Он является профессионально-ориентированным курсом, предназначенным для студентов-нефилологов. Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентами на предшествующих уровнях образования.

Дисциплина «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» должна создать необходимую теоретико-практическую платформу для изучения последующих дисциплин специальности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, переговоры, телефонный разговор, консультирование, деловое письмо); использовать соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия; осуществлять профессиональное взаимодействие с применением информационно-коммуникативных технологий; владеть речевыми техниками и техниками слушания в информационно-коммуникационных системах; приводить в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; применять основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь; оформлять деловые бумаги, редактировать их тексты; понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации; соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Практическое занятие 1.

Тема 1. Профессиональная коммуникация как учебная дисциплина

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

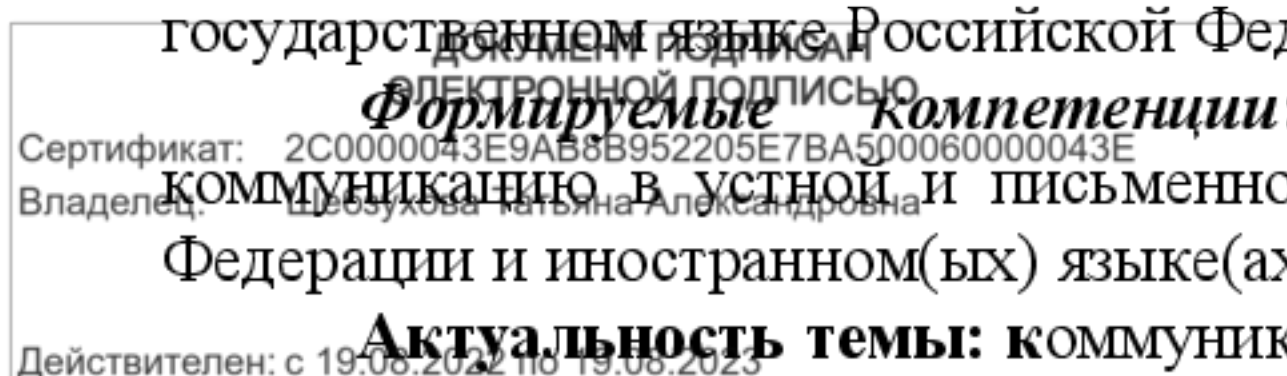
- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Формируемые компетенции: УК-4 (Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием



жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Профессиональная коммуникация – одна из наиболее перспективных отраслей современного научного знания. Коммуникация – явление универсальное, ее содержание и формы попадают в поле зрения многих наук социально-гуманитарного, естественно-научного и технического циклов. Это вызывает необходимость создания теории, интегрирующей и обобщающей достигнутые результаты научных исследований в данной области.

Содержание и предназначение теории коммуникации как специфической области научного знания реализуется в ее функциях. Не нужно путать функции науки и функции коммуникации, которые обусловлены, прежде всего, потребностями человека и соответствуют целям коммуникации, если речь идет, например, о социальной коммуникации.

К числу важнейших функций теории коммуникации относятся:

- познавательная;
- методологическая;
- прогностическая;
- практическая.

Метод науки – это совокупность приемов, исследовательских процедур, применяемых для получения научного знания.

При исследовании коммуникативных процессов используются общенаучные и частнонаучные методы.

Общенаучные методы – это совокупность исследовательских приемов и процедур, используемых в различных областях научного знания, как социально-гуманитарного, так и естественно-научного. К числу общенаучных методов, чаще всего используемых в исследовании коммуникационных процессов, могут быть отнесены: моделирование, системный подход, сравнение. Более подробно о содержании этих методов можно прочитать в учебнике.

Частнонаучные методы – совокупность способов, исследовательских приемов и процедур познания, применяемых в той или иной отрасли науки.

Поскольку теория коммуникации представляет собой многоуровневую и чрезвычайно разветвленную систему знания, то в ней используются методы таких наук, как социология, психология, лингвистика, педагогика, а также межнаучных дисциплин – социальной психологии, социолингвистики и др.

Коммуникативная компетентность является одним из важнейших понятий коммуникативной теории. Оно широко используется наряду с базовыми понятиями данной системы научного знания.

Коммуникативная компетентность – развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения, формирующийся в условиях непосредственного человеческого взаимодействия.

Под коммуникативной компетентностью специалиста следует понимать определенный уровень сформированности личностного и профессионального опыта взаимодействия с окружающими, который необходим индивиду, чтобы успешно выполнять свою социально-профессиональную роль.

Коммуникативная компетентность представляет собой комплекс знаний и навыков и формируется не только в результате приобретения практического опыта взаимодействия с другими людьми, но и в процессе обучения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Теория коммуникации как перспективная отрасль современного научного

2. Предмет теории коммуникации.
3. Категории и законы коммуникации.
4. Функции теории коммуникации.
5. Методы теории коммуникации. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Сравните столбцы в таблице и выберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловая коммуникация -	правила, формы и методы общения
2. Монолог -	самый массовый вид взаимодействия людей
3. Коммуникация -	продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений
4. Диалог -	продолжительное высказывание одного лица
5. Полилог -	взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками
6. Деловой разговор -	как форма делового общения может включать элементы монолога и диалога
7. Деловая беседа -	разговор, предназначенный для печати, радио, телевидения
8. Интервью -	кратковременный контакт, преимущественно на одну тему

Задание 2. Конкретизируйте, если необходимо, ситуацию (когда, где, с кем, о чем) перечисленных ниже видов коммуникаций. Напишите, в каких случаях уместна только книжная речь, только разговорная, а в каких и та и другая?

Публичное выступление, лекция, сообщение, разговор пациента с врачом, разговор ученика с учителем, интервьюирование, разговор пассажиров в автобусе, разговор покупателя с продавцом, беседа между друзьями, разговор за обеденным столом.

Задание 3. Напишите несколько названий телепередач, для которых характерна в основном книжная речь, и передач, в которых преобладает разговорная речь. От чего это зависит?

Для справок: «Новости», «Доброе утро», «Клуб путешественников», «Времена», «Час суда», «Однако», «Сегодня», «Федеральный судья», «Подробности», «Парламентский час», «В мире животных», «Такси», «Слушается дело», «Пусть говорят», «В поисках приключений», «Клуб сенаторов», «Их нравы», «Слово пастыря», «Едим дома», «Пока все дома», «Здоровье», «Своя игра».

Задание 4. Придайте каждому предложению литературную форму и запишите. Определите, в чем особенности бытовой разговорной речи.

Мне от головной боли. За семнадцать рублей городскую. С собакой за вами? Сейчас модно без рукавов. Через веревочку прыгает / моя внучка. Напротив живет / ушел на пенсию. Дома забыл чем писать. Ты взял на чем загорать? Возьми чем укрыться. Завтра праздничное надену. Зимнее надо брату покупать. Скоро выпускной / потом вступительные / ужас! У мальчика температура. Без слуха в училище не примут. Он и второй завалил. Мы заняли на машину.

Задание 5. На какие особенности устной речи указывают сочетания:
Говорит как по-писанному; говорит – уснуть можно; говорит сухим языком; говорит по-газетному; излагает по-книжному; говорит по-простому.

Документ подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C04001901E3B3E201E74D00000043E
Владелец: Шабанова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Задание 6. Прочитайте диалог. Что придает ему характер межличностного общения?

А. Понимаешь, мы не представляем, что это такое. Действительно, кажется, даль, Сибирь, глушь какая-то.

Б. Ну, глупости. Это очень интересный край. Очень интересный край. Там совершенно изумительная природа. У нас есть великолепное место - Снежная долина. Буквально двадцать три километра от города. Так там загар зимой вот такой, какой...

А. Зимой?

Б. Да, зимой, на лыжах загораем. Такой, как на юге, даже лучше, потому что горное солнце - это гораздо лучше...

Задание 7. Прочитайте отрывок из статьи А. Мокроусова «Московский упрямец: вариант-97 (В столице прошла X Международная книжная ярмарка)», опубликованной в журнале «Новое время» 1997. № 36. Найдите в нем элементы устной разговорной речи.

Двадцатилетний юбилей, который ярмарка отмечает в нынешнем году, вполне соотносим с нынешним состоянием МКЯ. Словно исхудавший и изголодавшийся юноша, отслуживший в армии где-нибудь в Забайкалье, возвращается к нормальной жизни, ярмарка приобретает все более цивилизованный вид. ЮНЕСКО провел семинар для издателей, руководители крупнейших зарубежных ярмарок прибыли с визитом вежливости, журнал «Книжный бизнес» награждает своих лауреатов... Но главным на ярмарке остаются книги – и с этим у нас (как ни странно) наступает полный порядок. Прельщает, чарует и вдохновляет прежде всего стабильность. Уже который год «Евроадрес», например, презентует на ярмарке очередной синий том «Адрес Москвы» - самого удобного (сужу по собственному опыту) телефонного справочника по столице. Но интересно: помимо печатного варианта попробовали здесь в прошлом году и компакт-диск со всеми телефонами издать - и он пошел! (по крайней мере, новая версия тоже появилась).

Задание 8. Прочитайте приведенный фрагмент из официального устного выступления. Определите, какие особенности устной речи находят отражение в нем. Отредактируйте его для публикации в газете.

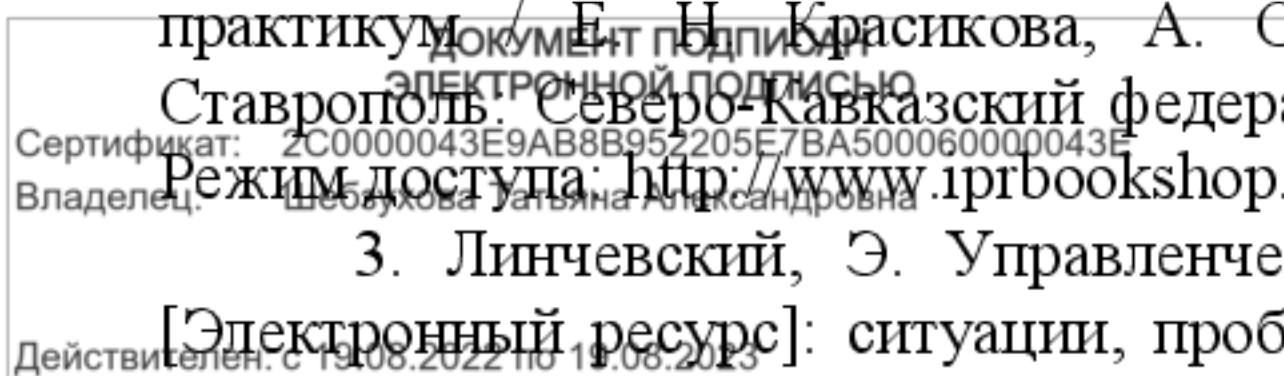
С третьего по десятое июля / семьдесят пятого года/ в городе Ленинграде/ состоялся/ двенадцатый/ международный/ ботанический конгресс// Намечалось что этот конгресс/ будет/ последним/ среди ботанических конгрессов// Далее они уже проходить не будут/ а будут проходить конгрессы/ по/ например/ таким/ направлениям/ как физиологический/ как/ фотосинтезу/ там симпозиумы// вот в таком/ э-э/ духе/ чтобы было// Но/ следующий конгресс/ было решено созвать/ в Австралии/ и он остался/ ботаническим конгрессом// НИИ это/ такая/ м-м задумка/ которая была сделана/ международным союзом биологических наук/ она оказалась не/ воплощенной в жизнь// От отдела защиты растений/ на нем были/ на этом конгрессе были/ в качестве делегатов/ это/ кандидат биологических наук/ Н.Н.С./ и доктор биологических наук/ Ю.В.С.// (Текст из фонда Института русского языка им. А. С. Пушкина).

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е.



Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>

4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. - 145 с. (рукопись).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Практическое занятие 2.

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

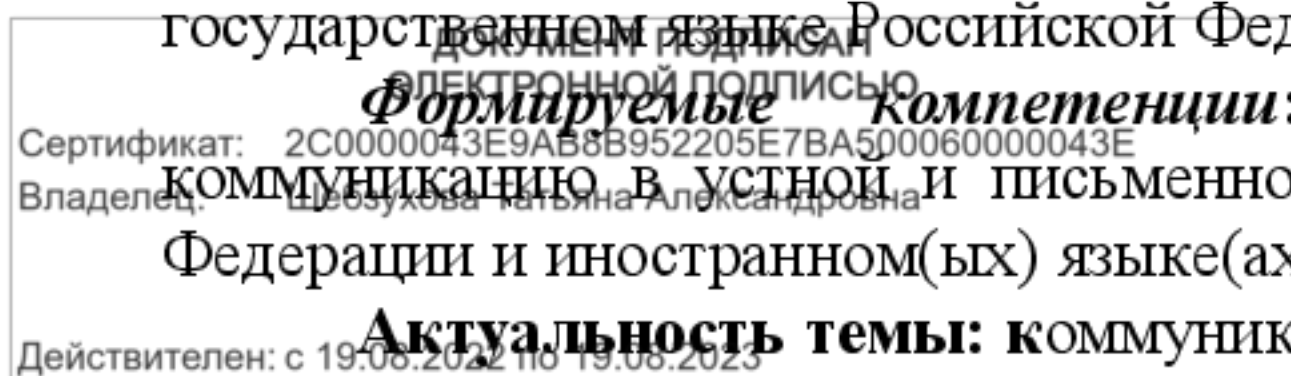
- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Формируемые компетенции: УК-4 (Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием



жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

На сегодняшний день существует множество различных моделей коммуникации. В нашем обзоре, мы выбрали базовые модели, представляющие разные взгляды на коммуникацию.

Модель Романа Якобсона

Роман Якобсон в послереволюционные годы переехал в Прагу, а затем в США, где работал профессором Массачусетского технологического института. В своей работе "Лингвистика и поэтика" он представил речевую коммуникацию в виде следующих шести факторов (рис.2.1.).

Рис.2.1 Факторы речевой коммуникации

Каждому фактору соответствует определенная функция, выполняемая языком. Приведем некоторые из них.

Эмотивная (или экспрессивная) функция сосредоточена на адресанте с задачей - выражать отношение говорящего к тому, что он говорит.

Конативная функция сосредоточена на адресате. Ее лингвистическим выражением служит, например, повелительная форма, звательный падеж.

Фатическая функция направлена на контакт. При ее использовании центральным становится не передача информации, а поддержание контакта. В качестве примера можно упомянуть разговоры о погоде или разговоры на дне рождения, где мы не ожидаем услышать новую информацию.

Поэтическая функция (ее еще можно назвать эстетической) сориентирована на сообщение. При этом речь идет не о поэзии, а о внимании к форме, к выражению.

Метаязыковая функция отсылает на значение. Мы пользуемся ею, когда спрашиваем, что значит то или другое слово.

Референтная функция основывается на *контексте*, т.е., в понимании Якобсона, повествуется о тех объектах, о которых идет речь в сообщении.

В своей работе Р. Якобсон написал: "Язык следует изучать во всем разнообразии его функций" (46).

Работы Р. Якобсона составили отдельную эпоху в развитии изучения коммуникации. Наибольшее распространение получила его схема речевой коммуникации, с которой мы начали наше рассмотрение.

Модель Гуапава Шпета

Густав Шпет включает в качестве участников коммуникативной цепочки такие элементы как слово, контекст и личность.

Он предлагает разграничить значение и смысл слова, при этом считает слово многозначным только до тех пор, пока оно не употреблено для передачи значения или пока не известно, для передачи какого значения оно служит (43). Он говорил, что для понимания слова, нужно брать его в контексте. А изолированное слово лишено смысла.

Шпет говорит, что за каждым словом мы видим личность автора, догадываться о его мыслях. По Г. Шпету личность автора выступает как аналог слова и более того, личность отождествляется автором со словом.

Густав Шпет выделял знаки второй категории, называя их как бы "естественными" в отличие от знаков "социальных". "Психологически или психофизиологически это — составные части самого переживания, самой эмоции. Мы говорим о крике, "выражающем" страх, в таком же смысле, в каком мы говорим о побледнении, дрожании поджилок и т.п. как выражениях страха. Все это — не выражения "смысла", а части, моменты самого переживания или состояния, и если они внешне заметнее других моментов или если их легче установить, то это дает им возможность быть симптомами, но не выражениями в точном смысле" (43 с.42).

Модель Юрия Лотмана

Юрий Лотман в своей модели коммуникации отвечает на вопрос: каким образом удастся породить новое сообщение, то есть такое, которое не может быть автоматически выведены из какого-либо исходного текста путем заранее заданных правил. Отсюда следует его основополагающая идея, что знаковая коммуникация представляет собой связь между автономными единицами, а если они совпадают, то ничего нового между ними возникнуть не может.

Лотман выделяет интересную коммуникативную черту в так называемой ритуальной коммуникации. В прошлом человек мог всю жизнь читать одну книгу ("Библию"), сегодняшний человек строит свой информационный поток по-другому - он наращивает число текстов. Ю. Лотман интерпретирует эти два варианта коммуникации как получение информации извне (набор текстов) и изнутри (Библия).

Здесь имеется в виду чтение и размышление над прочитанным. Он разделяет эти два процесса как процесс "Я - ОН" и процесс "Я-Я". "Если коммуникативная система "Я - ОН" обеспечивает лишь передачу некоторого определенного объема информации, то в канале "Я - Я" происходит ее качественная трансформация, которая переводит к перестройке самого этого "Я" (13, С.22).

Юрий Лотман сделал очень многое для развития коммуникативных идей на территории бывшего Советского Союза. Одним из недостатков предлагаемых им построений была ориентация на художественную коммуникацию. Значительно меньше внимания он уделял иным контекстам использования языка, принимая за универсальный механизм особенности именно художественных кодов.

Модель Михаила Бахтина

Михаил Бахтин вносит в свою модель коммуникации две основные идеи: диалогичность и карнавализацию (6).

Он говорит, что слово ориентировано на собеседника. На то, кем этот собеседник является: представителем той же социальной группы или нет, стоящим выше или ниже говорящего по иерархии, связанный с говорящим какими-либо социальными связями или нет. А абстрактного собеседника быть не может.

Вторая базисная идея М. Бахтина - это *карнализация*. Он анализирует средневековые праздники, во время которых происходит смена "верха" и "низа". Когда король и шут меняются местами: "ругаемое" и "восхваляемое" заполняются иными объектами. В этом случае стирается разграничение актеров и зрителей.

Соответственно коммуникация не может быть абстрактной, не адресованной определенному собеседнику. И при определенных условиях коммуникативные роли могут меняться вплоть до противоположных.

Модель Жака Лакана

Ж. Лакан анализировал бессознательное. Он считал, что оно структурировано как язык.

Значимой составляющей коммуникативного представления Ж. Лакана становится обратная связь. Он говорит, что речь, когда у нее есть слушатель, не остается без ответа, даже когда слушатель молчит. Он пишет: "Функция речи не информировать, а вызывать представления. То, что я ищу в речи - это ответ другого. То, что конституирует меня как субъекта - это мой вопрос" - (11, С.6).

Второй важной характеристикой коммуникации, по Лакану, является значимость того, что ошибочно: непонимание, оговорки, забывчивость. Хотя бессознательное проходит цензуру, истина может быть найдена в другом месте.

Отсюда возникает необычная задача - "анализировать поведение субъекта, чтобы обнаружить, что именно субъект не говорит. В результате начинает работать не одноканальная коммуникация, а многоканальная. Человек может выразить или не выразить нечто любым способом, а не только при помощи слова. "Если языковую коммуникацию действительно рассматривать как сигнал, с помощью которого передающий посредством определенного кода информирует о чем-либо принимающего, у

Никсон строил свое оправдание в схеме сказки о Красной Шапочке. Он предстал перед избирателями, как защитник американского образа жизни от нечестных сотрудников, которые и совершили все нарушения.

Эко ставит проблему соотношения текста и смысла. Под текстом он понимает любой набор высказываний, связанный вместе общей темой. С этой точки зрения события, исследуемые детективом, также становятся текстом. Более того, в самом тексте, чтобы его признали связным целым, всегда обнаруживается определенный собственный код, ниоткуда не заимствованный. Для объяснения текста мы часто пользуемся законами, исходящими не от него. Это могут быть законы жанра, это могут быть общие правила типа "Ищите женщину" для детектива.

Модель Йохана Хейзинги

Йохан Хейзинга подверг рассмотрению феномен игры как обязательный и одновременно непонятый феномен человеческого существования (41). Для игры характерен особый способ существования. Например, играя ребенок одновременно верит и не верит в палку-коня.

Й. Хейзинга увидел и проследил игровой элемент в любом институте человечества. В правосудии, войне, философии, поэзии, искусстве, везде существует элемент игровой состязательности. Одновременно значимость именно такого способа оперирования с действительностью к девятнадцатому веку постепенно начинает исчезать: человечество становится серьезнее. К примеру, мы имеем сегодня остаточные рудименты игрового элемента в спорте.

Игровой элемент коммуникации связан, с одной стороны, с вниманием к аудитории, с другой - значимым становится не только и не столько содержание передаваемого, как сам процесс передачи. Процесс становится коммуникативным. При этом резко возрастает значимость любых иных элементов, даже нулевых - молчания, пропуска, ожидания. Свойственная игре гиперболизация определенных элементов должна корениться в массовом характере аудитории, по другому в принципе нельзя работать с массовым адресатом. В свою очередь индивидуальное восприятие некоторых сообщений в отрыве от их контекста требует определенных усилий со стороны адресата.

Опять же коммуникация представляется как процесс, направленный на аудиторию. Кроме этого, сам процесс передачи информации несет на себе коммуникативный смысл и становится частью коммуникации.

Прикладные модели коммуникации

С прикладными коммуникативными моделями мы сталкиваемся, решая практические задачи в области коммуникации. С одной стороны, это может быть прикладное использование коммуникации вообще - как в случае переговоров. Здесь цели прикладные, поэтому выдвигаются требования результативности, объективности. С другой стороны, прикладные задачи могут ставиться для более стандартных коммуникативных потоков, к примеру, в рекламе или пропаганде, которые используют СМИ.

В коммуникативной цепочке действие происходит в рамках перехода от звена сообщения к любому другому звену. Это нужно в первую очередь для построения психологического профиля автора текста (сообщения) на основании самого этого текста.

Прикладной коммуникативный анализ отслеживает составляющие коммуникативной цепочки: при наличии одного из ее звеньев делаются предсказания на наиболее вероятный вид другого. Например, в случае определения авторства анонимного текста.

Мы остановимся на ограниченном числе таких моделей. Здесь мы рассмотрим модели Н. Винера, О. Хольсти, и У. Юри с коллегами (26).

Модель Норберта Винера

Мы возьмем только один аспект модели Н. Винера - обратную связь. Он приводит пример термостата, поддерживающего температуру приблизительно на постоянном

уровне. Любая система работает эффективно, когда она получает информацию о своем состоянии. И на основе ее модернизирует свои управляющие сигналы.

Винер рассматривает функционирование общественной информации. Группа необщественных животных имеет мало информации, поскольку ее члены не делятся ею. В случае эффективной организации - информации больше, чем содержит каждый из ее отдельных членов.

Система функционирует эффективно, если ее обратная связь дает достоверную информацию. Советский Союз шел к своему разрушению, когда управляющая система получала фиктивные сведения в качестве обратной связи, такие, как, например, всеобщее одобрение произведений Л. Брежнева или решений очередного съезда.

В этой модели рассматривается важность обратной связи в практической коммуникации. На сегодняшний день это утверждение не подлежит сомнению.

Модель Оле Хольсти

Оле Хольсти совместил общую коммуникативную модель, ведущую свое начало от Клода Шеннона с интересами контент-анализа. В результате образуется следующая схема (рис.2.3.):

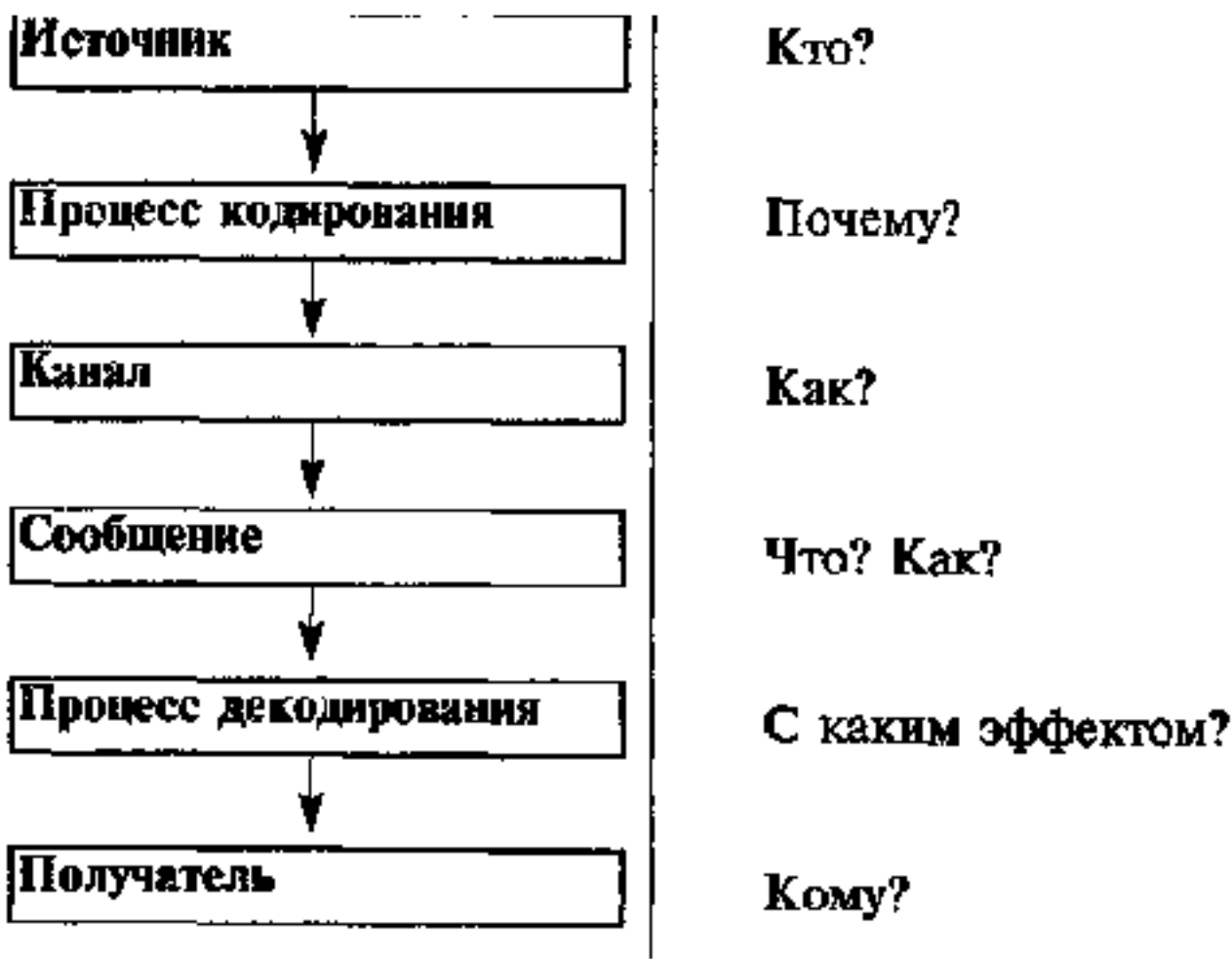


Рис.2.3 Модель контент-анализа

Как видим, к набору вопросов Лассвела "кто говорит, что, кому, как и с каким эффектом?" Оле Хольсти добавляет вопрос "почему?". Теперь за каждым из этих вопросов стоит определенное направление в контент-анализе.

Оле Хольсти получает следующую модель возможных направлений исследований в контент-анализе (таблица 2).

Таблица 2. Направления исследований в контент-анализе

Цель	Раздел семиотики	Вопросы	Исследовательские проблемы
Описать характеристик и коммуникаци и	Семантика (знак/референт) Синтактика (знак/знак)	Что?	Описывать тенденции в содержании коммуникации. Соотносить известные характеристики источников с сообщениями, которые они производят. Сопоставлять содержание коммуникации со стандартами.
		Как?	Анализировать техники убеждения. Анализировать стиль.
		Кому?	Соотносить известные характеристики аудитории с сообщениями, производимыми для них. Описывать модели коммуникации.
Делать выводы по поводу	Прагматика (отправитель/знак)	Почему?	Обеспечение политического и военного сбора информации. Анализировать психологические характеристики индивидуумов. Делать выводы о

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C00000043E9A038B953205E72BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Эффективная система разрешения конфликтов, по мнению авторов, должна базироваться на следующих принципах:

1. Быть сфокусированной на интересах: переговоры должны начинаться как можно раньше; должна быть продумана система переговоров; переговоры должны носить многоступенчатый характер, поднимаясь все выше и выше; увеличена мотивация.
2. В систему должны быть встроены возможности возврата к переговорному состоянию.
3. Предоставлять более дешевые процедуры определения прав или определения того, кто сильнее;
4. Вставлять консультации перед, а обратную связь после.
5. Располагать процедуры в последовательности от дешевых к дорогим.
6. Предоставлять необходимую мотивацию, умения и ресурсы.

Все эти правила базируются на конкретных основаниях. Например, было установлено, что там, где менеджеры проводят больше времени в шахтах, забастовок меньше. Менеджер, который доступен любому, может разрешать конфликты на более ранних ступенях.

Разрешение конфликта - коммуникативная процедура. Современная наука занята поиском наиболее эффективных процессов таких процедур.

Важность модели Юрии в том, что он выделяет наиболее эффективный уровень разрешения конфликтов. И предлагает свою систему их разрешения, содержащую основополагающие принципы.

Модель Г.П. Щедровицкого

Щедровицкий рассматривает коммуникацию, ее смыслы и значения с деятельностной точки зрения. Он вводит "смыслы" и "значения" в системы деятельности как элементы этих систем (44).

Согласно этому принципу для "смысла" такой системой, принадлежащей к деятельности, является система акта коммуникации, включающая:

1. действия первого индивида в некоторой "практической" ситуации;
2. целевую установку, делающую необходимой передачу определенного сообщения второму индивиду;
3. осмысление ситуации с точки зрения этой целевой установки и построение соответствующего высказывания-сообщения-текста;
4. передачу текста-сообщения второму индивиду;
5. понимание текста-сообщения вторым индивидом и воссоздание на основе этого некоторой ситуации возможного действия;
6. действия в воссоздаваемой ситуации, соответствующие исходным целевым установкам второго индивида и содержанию полученного им сообщения (рис.2.4.).

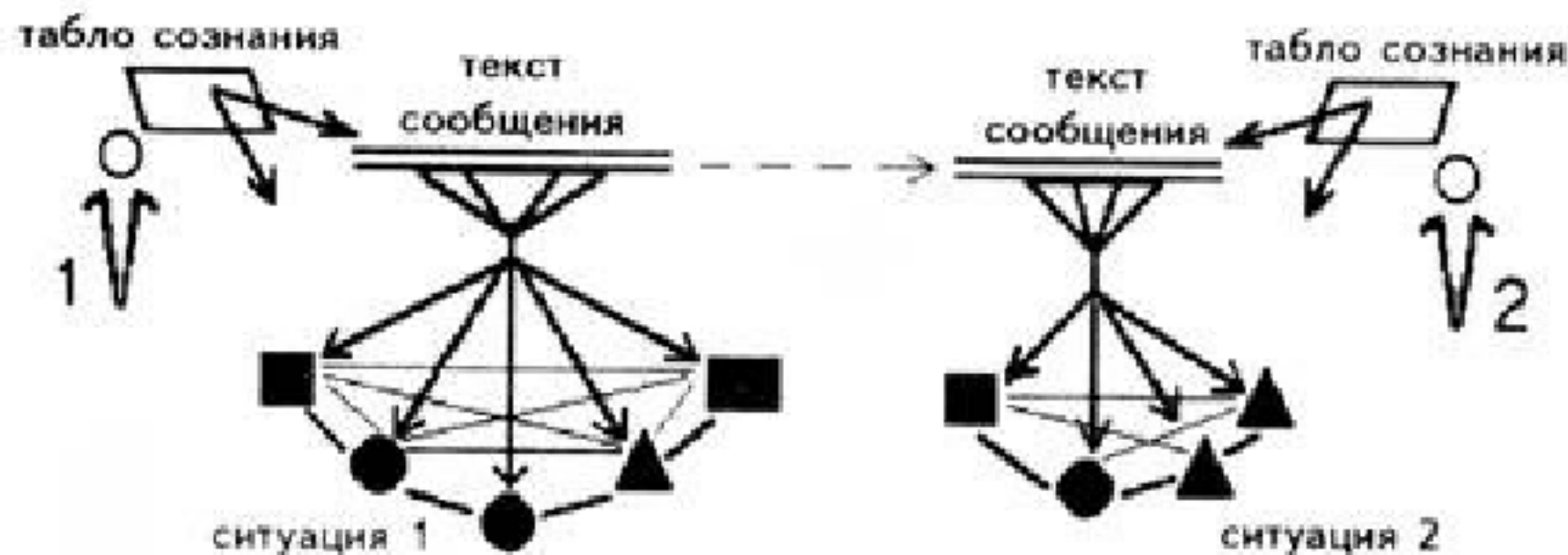


Рис.2.4 Коммуникативная схема Г.П. Щедровицкого

Эта схема наиболее полно по сравнению с другими описывает этапы акта коммуникации и его составляющие. В отличие от других она включает еще действия индивида на основе полученного им сообщения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

Электронная подпись
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Индивидуальный предприниматель

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

1. Понятие коммуникативной модели.
2. Теоретические и прикладные модели коммуникации.
3. Коммуникация как объект исследования гуманитарных наук. Культурологические, социологические и антропологические коммуникативные модели.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Проведите анализ коммуникативного события (акта).

	Отправитель Кто?	Содержание сообщения Что сообщает?	Получатель Кому?	Канал При помощи какого канала?	Цель и результат воздействия С каким эффектом?
Новостное сообщение в СМИ					
Распродажа в магазине					
Игроки – болельщики на матче					

Задание 2. Опишите функциональную модель коммуникации Р.О. Якобсона.

Функция	Средства	Примеры доминирования функции в коммуникативном акте (событии)
Эмотивная функция		
Конативная функция		
Референтивная функция		
Поэтическая функция		
Фатическая функция		
Метаязыковая функция		

Задание 3. Приведите примеры автоматической, мнимой и негативной симметрии (модель Т. Ньюкомба) в межличностной коммуникации.

Задание 4. Докажите, что лидер мнения является своеобразным фильтром в ходе коммуникативного процесса.

Задание 5. Найдите соответствие между названиями и характеристиками моделей коммуникации. 1. Модель Шеннона-Уивера. 2. Циркулярная модель. 3. Модель двуступенчатой коммуникации. 4. Модель Лассуэла. А. Информация, распространяемая массмедиа, достигается целевой аудитории не напрямую, а через «лидеров мнений». Б. Представляет собой развернутый план коммуникативного действия. В. Основной акцент переносится на интерпретацию сообщения. Г. С ее появлением возникло представление о скорости и количестве передаваемой информации.

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>

4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. - 145 с. (рукопись).

Практическое занятие 3.

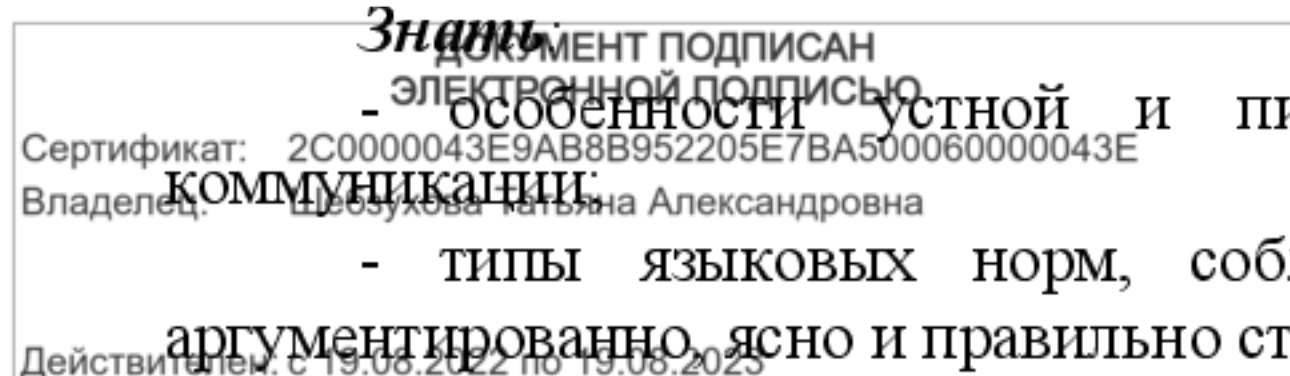
Тема 3. Типы, виды, функции, средства коммуникации.

Цель: овладеть навыками анализа конкретной ситуации из практики деятельности организации и научиться определять виды коммуникации; формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;



- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Формируемые компетенции: УК-4 (Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Существует огромное многообразие коммуникативных процессов. Так, коммуникации осуществляются между отдельными людьми, группами, внутри групп и т.п. Они могут охватывать различные аспекты производственной, деловой, научной, учебной, культурно-духовной деятельности. Кроме этого, коммуникации осуществляются среди людей различного возраста, пола, принадлежащих к различным этносам, между странами, континентами и т.п. Разнообразие коммуникаций требует проведения их

классификации.

По наиболее значимым основаниям коммуникации проведена классификация Ф.И. Шарковым. Он выделяет следующие типы коммуникации:

1. По масштабности процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц: а) массовая коммуникация (происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп); б) среднего уровня (между и в больших социальных группах – групповая, в социальных организациях – внутриорганизационные коммуникации); в) локальная (внутрисемейная, в малых группах – внутригрупповая, межгрупповая). По отношению к каждому из внешних субъектов межгрупповых взаимосвязей коммуникации носят внешний характер – внешние коммуникации. Внутренние коммуникации могут принимать характер межличностных отношений – межличностные коммуникации (как правило связана с идеальной моделью коммуникации, в которой участвуют двое коммуникантов). Межличностные коммуникации отличаются от внутриличностных (интраперсональных), которые представляют собой «общение с самим собой» (человек диалогизирует свой внутренний «монолог», разговаривая со своим внутренним голосом, совестью, alter ego).

2. По способу установления и поддержания контакта коммуникации подразделяются на а) непосредственные (прямые) и б) опосредованные (дистанционные).

3. По инициативности коммуникаторов коммуникации делятся на а) активные и б) пассивные. Если коммуникатор воздействует на реципиента, который не реагирует на послания, то последний играет пассивную роль, а данная коммуникация в целом также является пассивной. Коммуникация становится активной, если все коммуникаторы, участвующие в коммуникативном процессе, иницируют послания и сразу же реагируют на полученную информацию своими действиями.

4. По степени организованности коммуникации подразделяются на а) случайные и б) неслучайные (организованные). Случайные коммуникации возникают стихийно (обмен информацией происходит случайно во время незапланированных заранее встреч, при этом могут обсуждаться и приниматься достаточно важные и ответственные решения).

5. В зависимости от направления потока информации коммуникации подразделяются на а) горизонтальные и б) вертикальные. Вертикальные коммуникации, в свою очередь, подразделяются на нисходящие и восходящие. Коммуникативный поток, который перемещается от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню, называется нисходящим (общение начальника со своими подчиненными). Восходящая информация от более низкого к более высокому уровню используется для обратной связи подчиненных с руководителем с целью информирования о результатах работы и текущих проблемах. Горизонтальные коммуникации происходят между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе.

6. В зависимости от используемых знаковых систем коммуникации подразделяются на а) вербальные и б) невербальные.

Кроме вышеотмеченных видов коммуникации выделяют когнитивные, конфликтные, кризисные, межкультурные, офисные, производственные, протестные, рекреационные, уличные, художественные, экспрессивные и т.д. Определения некоторых из этих видов коммуникации даны в глоссарии УМК.

Особым видом коммуникации является реклама (франц. *reclame* «реклама», лат. *reclamare* «кричать»).

Деловая коммуникация является важнейшим аспектом любой профессиональной деятельности и может быть отнесена к самостоятельному виду коммуникации. К формам деловой коммуникации относят дискуссии, беседы, совещания, заседания, переговоры, брифинги, пресс-конференции, презентации, прием по личным вопросам, телефонные

разговоры, деловая переписка и др.

Многие практики и теоретики управления придерживаются такой точки зрения на деловую коммуникацию: важно, чтобы коммуникатор говорил на одном языке с получателем информации, правильно оценивал форму получения информации, а также значение обратной связи.

К наиболее универсальным, применимым в различных сферах деятельности, относят такие формы коммуникации как диалог, дискуссия и беседа.

Для анализа функций коммуникации используют схему-пирамиду человеческих потребностей, предложенную Абрахамом Маслоу. Пять уровней пирамиды Маслоу (физиологические потребности, потребности безопасности, потребности взаимоотношений – любовь, дружба, семья, принадлежность к группе людей, необходимость уважения и самореализации) позволяют выделить наиболее общие функции коммуникации как выживание и сотрудничество с другими людьми.

Можно также говорить о функциях коммуникации применительно к некоторым коммуникативным актам и коммуникативным событиям. Например, функции коммуникации могут быть надстроены над моделью коммуникации и «прикреплены» к ее участникам и элементам. Из модели Р.О. Якобсона, которая применима как для анализа языка и коммуникативных систем в целом, так и для функционального исследования отдельных речевых и коммуникативных актов и коммуникативных событий, вытекают шесть функций: эмотивная, конативная, референтивная, поэтическая, фатическая, метаязыковая. Каждая из предложенных им функций связана с тем или иным участником или элементом коммуникации.

Некоторые исследователи (А.А. Леонтьев, Н.Б. Мечковская) добавляют также магическую или заклинательную функцию, этническую (объединяющую народ) функцию, биологическую функцию (для коммуникации животных).

Другие исследователи предпочитают минимизировать количество функций, выделяя лишь основные и считая другие разновидностью основных. Так, известный психолог и лингвист Карл Бюлер (1879-1963) выделял три функции языка, проявляющиеся в любом акте речи: функцию выражения (экспрессивную), соотносимую с говорящим, функцию обращения (апеллятивную), соотносимую со слушающим, и функцию сообщения (репрезентативную), соотносимую с предметом речи. Отправитель сообщения выражает себя, апеллирует к получателю и репрезентирует предмет коммуникации.

Традиционно также выделяются либо две, либо три функции языка и коммуникации, которые, впрочем, пересекаются друг с другом. Считается, что язык в первую очередь выполняет познавательную (когнитивную) или информационную функцию: выражение идей, понятий, мыслей и сообщение их другим коммуникантам. Вторая функция – оценочная: выражение личных оценок и отношений, третья – аффективная: передача эмоций и чувств.

Функциональная характеристика сообщения (коммуникативного акта) может быть дана в зависимости от его направленности, его основной коммуникативной задачи. Р. Димблби и Г.Бертон выделяют шесть функций сообщений и коммуникативных актов: предупреждение, совет, информация, убеждение, выражения мнения, развлечение. Несколько функций, даже в отдельно взятом коммуникативном акте, могут сочетаться. При этом некоторые (как правило, одна или две) будут основными, что позволяет выявить наиболее значимые функции коммуникации.

Коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами.

Представления о вербальной коммуникации как общении людей в процессе их совместной деятельности подразумевают не только устную, но и письменную форму общения. Если в устноречевой коммуникации мы обращаем внимание на речевую деятельность говорящего и слушающего, то в письменноречевой внимание акцентируется на ролях пишущего (создающего текст, автора речевого произведения) и читающего или

читателя.

Чтение и письмо являются самостоятельными видами речевой деятельности. Вместе с тем характеристики устной речевой и письменной речевой деятельности в пределах одной и той же ситуации общения вполне сопоставимы.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

- 1. Многообразие коммуникаций и их классификация.
- 2. Типы коммуникации.
- 3. Виды коммуникаций.
- 4. Функции коммуникации и коммуникативного акта.
- 5. Формы коммуникации: устные, письменные, визуальные.
- 6. Средства вербальной и невербальной коммуникации.

**Задания и вопросы для формирования
и контроля владения компетенциями**

Задание 1. Проанализируйте следующую ситуацию и определите, о каких коммуникациях идет речь. Ситуация.

В процессе оргпроектирования создается организационная структура управления, а также разрабатываются положения о подразделениях аппарата управления. В каждом из них обязательно должен присутствовать раздел: «Взаимоотношения с другими подразделениями организации».

Задание 2. Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь. Ситуация.

В компании АТ&Т разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

- уважение к работнику,
- стремление оказать активную помощь клиенту,
- работа в команде,
- инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, по сути своей являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором, после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

Задание 6. Проанализируйте приведенные в табл. 1 цели различных коммуникаций. Определите, какие из них ставят перед собой нисходящие, восходящие, горизонтальные и диагональные коммуникации, и заполните таблицу.

Таблица 1. Цели и виды коммуникаций

№	Цели коммуникаций	Виды коммуникаций
1	Постановка задач исполнителям	
2	Координация работ подразделений аппарата управления	
3	Получение достоверной информации о конечных результатах работы	
4	Интеграция усилий подразделений аппарата управления для решения комплексных проблем	
5	Обеспечение обратной связи о полученных заданиях	
6	Обеспечение обратной связи для оценки результатов работы	
7	Эффективное использование всех видов ресурсов в организации	
8	Разрешение межгрупповых конфликтов в организации	
9	Изучение мнения коллектива по интересующей проблеме	
10	Обмен информацией	
11	Обеспечение социальной поддержки подчиненных	
12	Инструктирование по выполнению работы	
13	Разрешение внутригрупповых конфликтов	
14	Повышение оперативности решения проблем	

Задание 4. Проанализируйте перечисленные в табл. 2 виды передаваемой в сообщении информации. Определите, о каких коммуникациях (нисходящих, восходящих, горизонтальных, диагональных) идет речь, и заполните таблицу.

Таблица 2. Виды информации и виды коммуникаций

№	Виды информации	Виды коммуникаций
1	Информация о бюджете организации	
2	Предложения об улучшении деятельности подразделения и организации в целом	
3	Информация о предстоящих изменениях в составе акционеров	
4	Предложения в разрабатываемый в компании бизнес-план, вносимые различными отделами аппарата управления	
5	Обращение за консультацией по решению конкретной проблемы	
6	Информация о кадровых назначениях	
7	Должностные инструкции	
8	Предложения в проект положения об оплате труда в организации и замечания по нему	
9	Информация о выводе компанией новых товаров на рынок	
10	Информация о ходе выполнения производственного задания	
11	Информация о ходе реконструкции в компании	
12	Жалобы подчиненных на плохие условия труда	
13	Информация о создании новых подразделений в компании	
14	Информация о введении нового положения об оплате труда и премировании в организации	
15	Предложения в коллективный договор между администрацией и трудовым коллективом организации	
16	Информация о причинах увольнения из организации	
17	Мнение подчиненных о непосредственном руководителе	

Задание 5. Проанализируйте приведенные ниже утверждения и укажите, какие из них верны, а какие нет.

1. Коммуникации – важнейшая составная часть деятельности менеджеров.
2. Успех коммуникации зависит от того, насколько внимательно собеседники слушают друг друга.
3. Наличие обратной связи делает процесс коммуникации двусторонним.
4. Коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий, наиболее значимы для изучения организационного поведения.
5. Выбор носителя информации в процессе коммуникации не зависит от характера управленческих проблем.
6. Чтобы уточнить мнение собеседника, следует задавать ему как можно больше вопросов.
7. Наличие обратной связи – важное условие коммуникаций.

8. Межличностные коммуникации во многом зависят от социокультурной среды, в которой они осуществляются.

9. В формальной группе не могут возникнуть неформальные коммуникации.

10. В процессе общения невербальные сигналы собеседников должны способствовать усилению речи.

11. Если подчиненные зависят от руководства, то восходящий поток информации может оказаться заблокированным. Осознающий свою зависимость работник, получив неприятную для руководителя информацию, может не передать ее ему.

12. Чтобы сократить время коммуникации, следует перебить собеседника и прямо сказать ему о дефиците своего времени.

13. Если руководителя захлестывают эмоции, то он может неправильно понять собеседника.

14. Слухи – это невербальные коммуникации в процессе общения.

Задание 6. Методом работы в группах последовательно реализовать процесс одно– и двусторонней коммуникации, сравнить их результаты, и на этой основе выявить их характерные черты, преимущества и недостатки и сделать вывод о сравнительной эффективности этих двух типов коммуникации.

Этапы работы.

1. Ведущий знакомит участников с различиями между одно- и двусторонней коммуникациями.

При *односторонней коммуникации* передавать информацию может только коммуникатор, а принимающие – не могут, т. е. коммуникация осуществляется только в одном направлении:

Коммуникатор → принимающий сообщение.

При *двусторонней коммуникации* передавать информацию могут как коммуникатор, так и принимающие, т.е. коммуникация осуществляется в двух направлениях:

Коммуникатор <– принимающий сообщение –>

2. Участники объединяются в группы по 8-12 человек. Группы расходятся на такое расстояние, чтобы не мешать друг другу. Каждая группа выбирает коммуникатора.

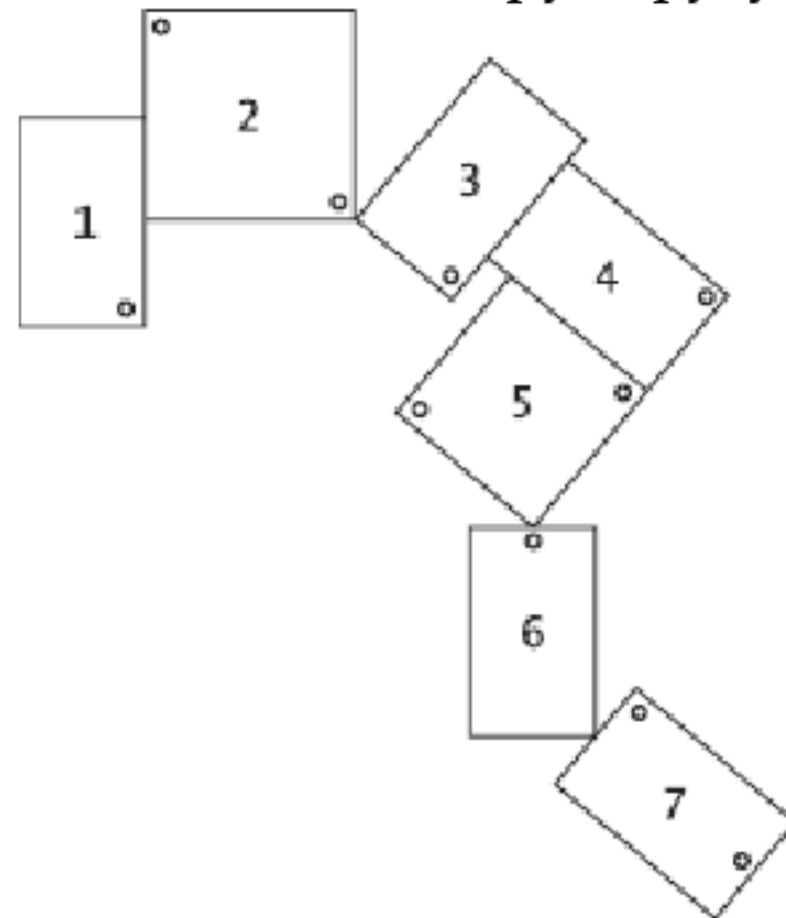


Рис. 6.4. Геометрический рисунок – иллюстрация № 1

3. Коммуникаторы получают от ведущего листы бумаги с двумя геометрическими рисунками (рис. 6.4 и рис. 6.5). Прямоугольники и квадраты соприкасаются обязательно в углах или серединах их сторон. Прямоугольники и квадраты могут составлять угол только в 45 или 90°.

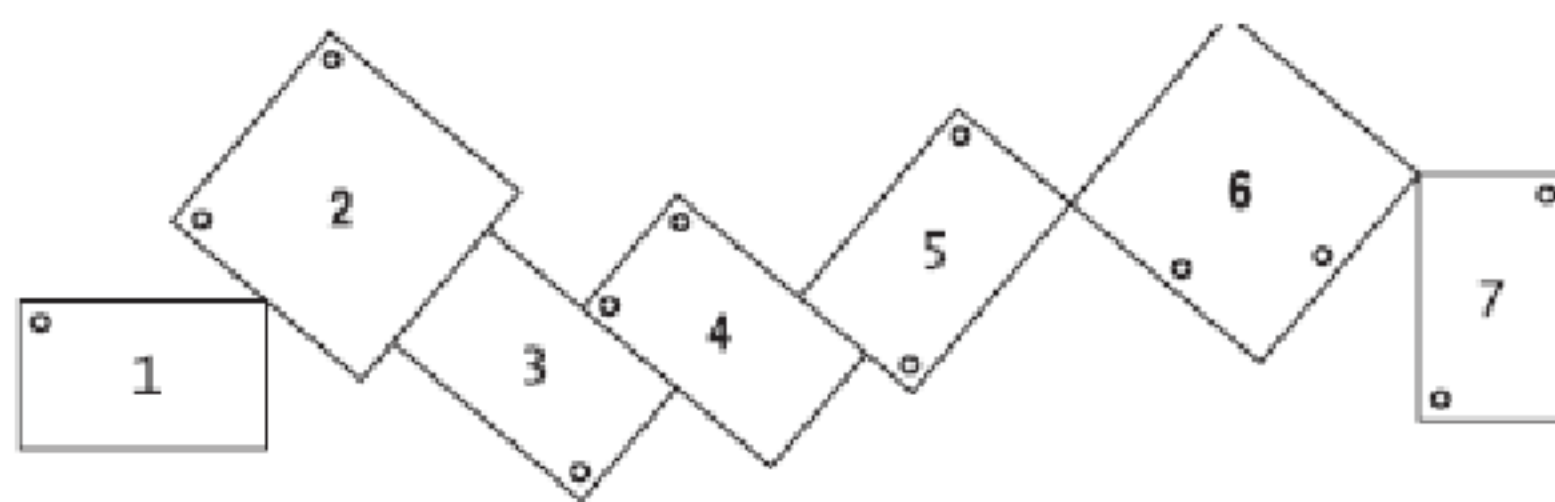


Рис. 6.5. Геометрический рисунок – иллюстрация № 2

Коммуникаторы в течение 2–3 минут изучают рисунки. Задача коммуникатора – описать рисунки остальным членам группы так, чтобы они могли нарисовать их на основе этого описания.

4. Односторонняя коммуникация. Коммуникатор садится спиной к своей группе, чтобы не видеть реакцию ее членов на свое сообщение (для исключения возможности визуальной оценки обратной связи).

Члены группы могут только слушать и не имеют права задавать какие-либо вопросы или давать понять, что (и в какой степени) они с трудом воспринимают то, что им сообщают.

Поэтому коммуникатор старается как можно точнее описать рис. 6.4 устно (без помощи рук). (Если в упражнении участвует несколько групп, то половина из них изображает рис. 6.4, а вторая половина – рис. 6.5.) Члены группы слушают коммуникатора, не переговариваясь между собой. Их задача – нарисовать данный геометрический рисунок.

После окончания упражнения члены группы знакомятся с правильным видом геометрического рисунка, который они должны были нарисовать, рассчитывают данные, необходимые для таблицы, и сообщают их ведущему, который заносит их в нее.

5. Двусторонняя коммуникация. Коммуникатор сидит к группе лицом. Его задача – как можно точнее устно (без помощи рук) описать рис. 6.5. Задача членов группы – как можно более точно воспроизвести на бумаге рисунок, который описал коммуникатор. Члены группы не имеют права разговаривать друг с другом, но могут прерывать коммуникатора и задавать ему вопросы.

По окончании выполнения задания участники групп, как и на предыдущем этапе, знакомятся с правильным видом геометрического рисунка, рассчитывают необходимые данные, а ведущий записывает их в таблицу.

В заключительной дискуссии обычно выявляется, что односторонняя коммуникация быстрее, чем двусторонняя, но двусторонняя – точнее.

В ходе двусторонней коммуникации принимающие сообщение чувствуют себя увереннее, чем при односторонней.

В заключение дискуссии участники определяют характерные черты одно- и двусторонней коммуникации, их преимущества и недостатки, а также возможность использования в различных ситуациях тех чувств, которые вызывает информация у коммуникатора и ее принимающих.

Например, при односторонней коммуникации коммуникатор должен в целом более детально запланировать, каким способом он будет описывать рисунки, чтобы принимающие сообщение поняли его содержание.

При двусторонней коммуникации коммуникатор должен заранее подготовить аргументы, чтобы по существу опровергать возможные замечания принимающих сообщения.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>

4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. - 145 с. (рукопись).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Практическое занятие 4.

Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация

Цель занятия: научиться определить специфику профессионально ориентированной коммуникации; формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Формируемые компетенции: УК-4 (Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Профессионально ориентированная коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.

В деловой коммуникации предметом общения является деятельность (дело), и партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Особенности профессионально ориентированных коммуникаций:

1. Регламентированность – подчинение установленным правилам и ограничениям (в том числе временным), зависящим от вида делового общения, степени его официальности, целей и задач, традиций, требований протокола.
2. Строгое соблюдение социальных ролей, или иерархичность коммуникации.
3. Ответственность за результат, поскольку эффективность деловой коммуникации означает и достижение практических результатов в деятельности организации, ее сотрудников и пр., да и коммуникация в целом подчинена решению служебных задач.
4. Соблюдение правил делового и речевого этикета (использование формул вежливости, Вы-общения и др.). Следование этим правилам позволяет экономить ресурсы – как временные, так и человеческие.

В следующей схеме представлены виды коммуникации в организациях



Деловая коммуникация может осуществляться в следующих формах:

1. Деловая беседа – передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам и проблемам.

Деловая беседа выполняет ряд функций:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение или разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование деловых мероприятий.

2. Деловые переговоры – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда

целенаправленны и предполагают заключение сделок, подписание соглашений и контрактов.

Выделяют два подхода к переговорам – конфронтационный и партнерский. Стратегическая цель переговоров состоит в поиске взаимоприемлемого решения, избегая конфликта.

3. Собеседование – используется при решении кадровых вопросов: при приеме на работу, увольнении.

4. Спор – столкновение мнений, разногласие по какому-либо вопросу, борьба за отстаивание собственных позиций. Спор может быть реализован через полемику, дебаты, дискуссии и т.д.

5. Деловое совещание – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

6. Презентация – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции, фирмы и ее создателей и т.д.

7. Торги – это способ продажи и закупки товаров, размещения заказов на подрядные работы путем привлечения предложения от нескольких поставщиков и подрядчиков и выбора наилучшего из них. В результате торгов заключается юридическая сделка с тем деловым партнером, который предложил наиболее выгодные условия.

8. Деловая переписка – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информационного сообщения.

9. Пресс-конференция – мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности. Иными словами, пресс-конференция направлена на информационную и рекламную поддержку имиджа организации, обеспечивает эффективность взаимодействия с внешней средой.

Таким образом, любая форма деловой коммуникации носит уникальный, своеобразный характер, предполагая каждый раз разных участников, условий, предмета обсуждения. Но, тем не менее, все формы должны строиться в соответствии с определенными универсальными принципами деловой этики.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

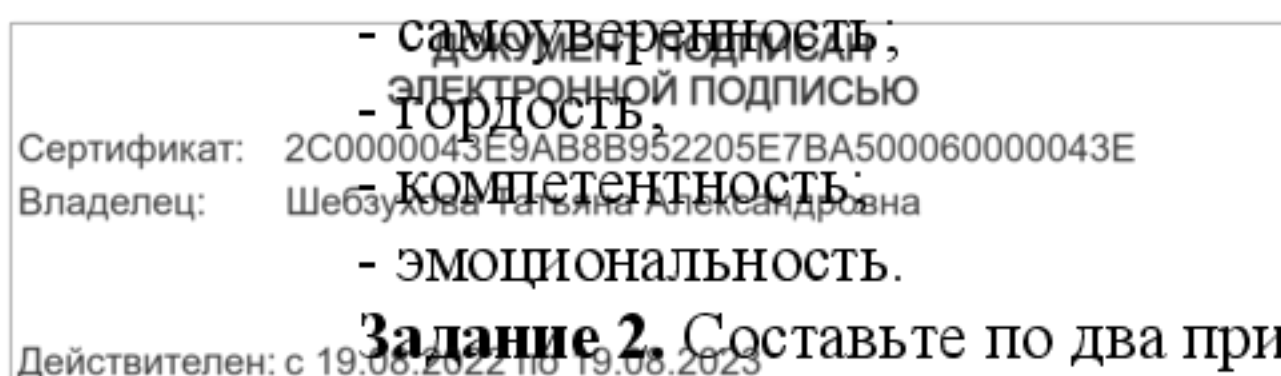
1. Коммуникация как форма управления организацией.
2. Виды коммуникаций в организациях.
3. Формы деловой коммуникации в организациях.
4. Межличностное взаимодействие в деловом общении.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Отметьте качества, которые являются личностными качествами делового человека. Объясните свой выбор. Можете ли вы еще добавить качества, характеризующие делового человека.

- уверенность в себе;
- владение предметом общения;
- самостоятельность;
- ответственность;
- гордость;
- компетентность;
- эмоциональность.

Задание 2. Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:



- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- открытые вопросы;
- альтернативные вопросы;
- зеркальные вопросы;
- вопросы-внушения;
- подтверждающие вопросы;
- вступительные вопросы;
- заключающие вопросы.

Вспомните, какие вопросы можно назвать казуистическими, приведите примеры. В случае затруднения обратитесь в книгу Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 415 с. – Серия «Бакалавр. Базовый курс».

Задание 3. В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

Задание 4. Крупная фирма открыла филиал в другом городе. Начальнику отдела сбыта поручили обучить своего коллегу по сбыту этого регионального филиала. Он начал учить, но в личной беседе сказал своему коллеге, что его знания стоят денег и делиться ими он не намерен. Перспективы роста начальника отдела сбыта – руководитель филиала.

Особенность данного предприятия – большая специфика работы в области сбыта. Причем если действовать просто по разработанным инструкциям, уходит очень много времени, из-за многочисленных региональных особенностей.

Каким образом в деловой беседе коллега может подействовать на начальника отдела сбыта поделиться своими знаниями с ним?

В задание обязательно выбрать и описать: стиль общения, вид общения, рассмотреть «эффекты деловой коммуникации», построить диалог в форме деловой беседы.

Задание 5. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин		Определение	
1. Акт -		документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них	
2. Бланк -		единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку	
3. Дело -		согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях	
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	4. Акцент подпisan ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ		белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией
	5. Анкета -		документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или

	события
--	---------

Задание 6. Составьте деловое письмо, используя образец представленный в приложении. Тему выберите самостоятельно.

Образец делового письма

Министерство связи Российской Федерации

Закрытое акционерное общество

«Европа»

(ЗАО

«Европа»)

195298, г. Санкт-Петербург, ул. Коммуны, д. 4. Тел. (812) 333-22-11. Факс (812) 333-22-12.

E-mail: evgora @ ru

ОКПО 8000000000, ОГРН 1300000000000, ИНН/КПП 1000000000/900000000

№ _____

На № _____

Начальнику типографии

ЗАО «Курьер»

Назарову И.П.

Письмо о заключении

договора на 2007 год

Уважаемый Иван Петрович!

Сообщаю Вам, что проект договора о нашем взаимном сотрудничестве на 2007 год рассмотрен. В этой связи я просил бы Вас, сообщить мне удобную Вам дату для встречи, в ходе которой мы могли бы обсудить окончательный вариант указанного договора. Перечень вопросов для обсуждения прилагается.

Надеюсь, что и в будущем году сотрудничество между нашими организациями будет успешным.

С уважением,
начальник рекламного отдела

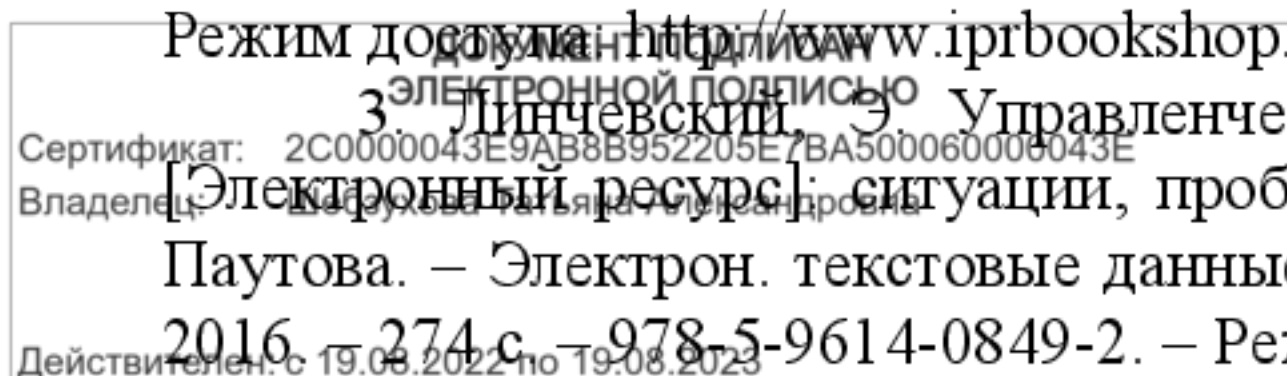
И.И. Иванов

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>



Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>
2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>
3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>
4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>
5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>
6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. - 145 с. (рукопись).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шибзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Практическое занятие 5.

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

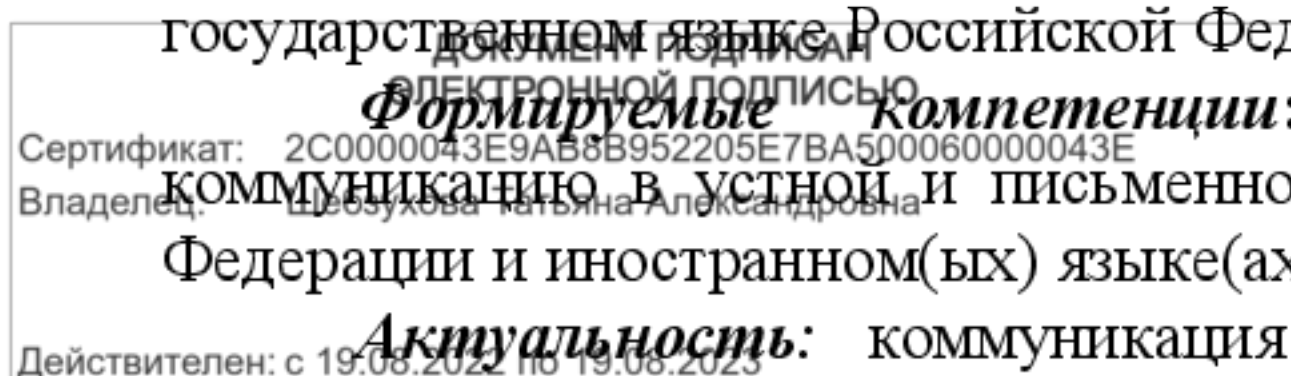
- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Формируемые компетенции: УК-4 (Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Актуальность: коммуникация является необходимым и всеобщим условием



жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности. Актуальность данной темы выражается в следующем: современная речевая ситуация характеризуется вовлечением широких слоев населения в публичную речь, разнообразием её родов (политическая, военная, дипломатическая, академическая, церковная, деловая) и жанров (лекция, доклад, проповедь, выступление на митинге, в публичной дискуссии и др.) Особенностью современного публичного речевого общения является его виды, а именно диалогизированность: здесь выступают различные его формы (спор, дискуссия, полемика, теледебаты, интервью). Искусство ведения диалога исследуется не одной наукой.

Теоретическая часть

Коммуникация – это процесс взаимодействия между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией. Коммуникативный процесс носит двусторонний характер и предполагает последовательность этапа формирования, передачи, приема, декодирования и использования информации при ее обмене коммуникантами.

Процесс обмена информацией начинается с ее формирования. Например, сообщение о готовящемся важном событии, адресованное определенной аудитории, должно быть сконструировано так, чтобы вызвать интерес. Следовательно, информация, предназначенная для использования в коммуникативном процессе, должна включать как реальные, так и символические сведения, которые придадут событию реальную ценность.

Способ передачи информации определяется целью коммуникации, использованием имеющихся каналов, наличием общей для участников коммуникации знаковой системы. Передаваемая информация должна адекватно восприниматься получателем, отсюда важно замкнуть в единую цепь кодирование и декодирование. Выбор языкового кода зависит от ряда факторов: образовательного и культурного уровня коммуникантов, объема коммуникативных средств и каналов коммуникации, тематики и жанра публикаций и т. д.

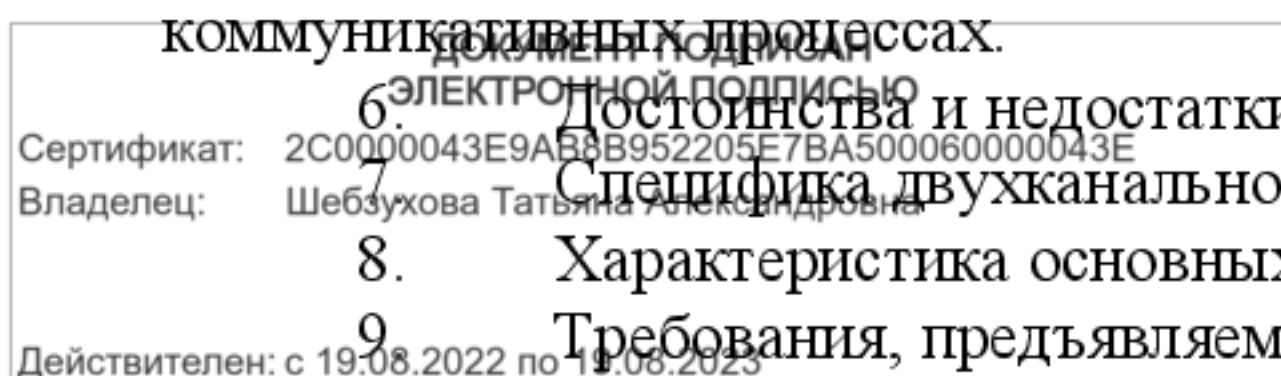
Успешность коммуникативного процесса зависит от ряда факторов. Информация лишь тогда осваивается участниками актов коммуникации, когда она представлена доступно.

Уточним, что такое «доступность». Для этого рассмотрим связь «новизна – доступность». Новизна характеризует те изменения, которые сообщение вносит в окружающую действительность, в коммуникативный процесс, стимулирует интерес к нему. Доступность, согласно французскому ученому А. Молю (MOLES, Abraham André), отражает способность соотнести настоящее с будущим, слова друг с другом, ожидаемое с прошедшим или связать артикли с существительными, сказуемое с подлежащим, прилагательное с нарицательным существительным, дополнение с глаголом и т. д. Ученый предложил подход, позволяющий производить анализ сложной взаимозависимости компонентов актов общения.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
2. Сходства и различия понятий «коммуникативный процесс» и «коммуникационный процесс».
3. Определение коммуникационного процесса.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Особенности структурных компонентов коммуникации в различных коммуникативных процессах.
6. Достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
7. Специфика двухканальной модели речевой коммуникации.
8. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
9. Требования, предъявляемые к источнику сообщения (коммуникатору).



10. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
11. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
12. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.
13. Аудитория как объект информационного воздействия.
14. Аргументация в коммуникативном процессе.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Почему понятие информации неоднозначно? Прокомментируйте эти определения:

Информация – это то, что уменьшает неопределенность (Claude Shannon),

Информация – это то, что изменяет нас (Gregory Bateson).

Задание 2. Проанализируйте 2-3 рекламных телевизионных ролика, определите, почему сообщение воспринимается как ценное, информативное. Всегда ли это происходит? Обратите внимание на то, что рекламная информация неизменно имеет своего адресата (целевую аудиторию: домохозяйки, обеспеченные люди, подростки, дети, нездоровые люди и т. д.).

Задание 3. Почему, с позиций теории информации, считается необходимым проводить ротацию, смену руководителей фирм, президентов через определенное время (через четыре-пять лет)?

Задание 4. Известен факт пропадания интереса к давно знакомым проблемам и явлениям и стремление к знакомству с новыми областями и обстоятельствами. Физик Э. Ферми считал, что ученый должен менять научное направление своей деятельности каждые 10 лет, поскольку за этот срок он себя исчерпывает в данном научном направлении. Новый ученик в классе неизменно вызывает интерес. Как можно объяснить этот факт с точки зрения теории информации?

Задание 5. Аргументируйте свой ответ на вопрос: какое место в коммуникативной цепочке «иностранец–иностранец» занимает специалист-переводчик или школьный учитель?

Задание 6. Покажите на конкретных примерах, каким образом мы получаем информацию искусственной природы.

Задание 7. При подготовке информации к радиопрограммам предъявляются определенные требования. Радиопередачи строго делятся на три части: вступление (не более 30 секунд и не более 4 сообщений), основная часть (7-8 минут и не более 10 сообщений), заключение (35-45 секунд и не более 4 основных сообщений). Прослушайте 2-3 радиопередачи и проверьте, соответствует ли подготовленная информация изложенным требованиям.

Задание 8. Проанализируйте одно рекламное сообщение, обращая внимание на такие параметры, как новизна, доступность, оригинальность, избыточность информации. Какие вербальные и невербальные средства использованы для воздействия на потенциального клиента?

Задание 9. Какие факторы, на ваш взгляд, позволяют врачу добиться успешного результата во время психотерапевтической беседы, а педагогу во время урока?

Задание 10. Прочтите отрывок из рассказа А. П. Чехова «Дома» и объясните, почему тактика эмоционального воздействия и тактика морализаторства, применяемая взрослым человеком, оказываются неэффективными в данной ситуации. Какая форма убеждения сына оказалась эффективной и почему?

«... прежде чем он [прокурор окружного суда] успел надумать что-либо, а кабинет уже вошел его сын Сережа, мальчик семи лет. Это был человек, в котором только по одежде и можно было угадать его пол: тщедушный, белолицый, хрупкий... Он был вял

телом, как парниковый овощ, и все у него казалось необыкновенно нежным и мягким: движения, кудрявые волосы, взгляд, бархатная куртка.

– Здравствуй, папа! – сказал он мягким голосом, полезая к отцу на колени и быстро целуя его в шею.

– Ты меня звал?

– Позвольте, позвольте, Сергей Евгеньевич, – ответил прокурор, отстраняя его от себя.

– Прежде чем поцеловаться, нам нужно поговорить, и поговорить серьезно... Я на тебя сердит и больше тебя не люблю. Так и знай, братец: я тебя не люблю, и ты мне не сын... Да.

Сережа пристально поглядел на отца, потом перевел взгляд на стол и пожал плечами.

– Что же я тебе сделал? – спросил он в недоумении, моргая глазами.

– Я сегодня у тебя в кабинете ни разу не был и ничего не трогал.

– Сейчас Наталья Семеновна жаловалась мне, что ты куришь... Это правда? Ты куришь?

– Да, я раз курил... Это верно.

– Вот видишь, ты еще и лжешь вдобавок, – сказал прокурор, хмурясь и тем маскируя свою улыбку.

– Наталья Семеновна два раза видела, как ты курил. Значит, ты уличен в трех нехороших поступках: куришь, берешь из стола чужой табак и лжешь. Три вины!

– Ах, да-а! – вспомнил Сережка, и глаза его улыбнулись.

– Это верно, верно! Я два раза курил: сегодня и прежде.

– Вот видишь, значит, не раз, а два раза... Я очень, очень тобой недоволен! Прежде ты был хорошим мальчиком, но теперь, я вижу, испортился и стал плохим. Евгений Петрович поправил на Сереже воротничок и подумал: «Что же еще сказать ему?

– Да, не хорошо, – продолжал он. – Я от тебя не ожидал этого. Во-первых, ты не имеешь права брать табак, который тебе не принадлежит. Каждый человек имеет право пользоваться только своим собственным добром, ежели же он берет чужое, то, он нехороший человек! («Не то я ему говорю!» – подумал Евгений Петрович.) Например, у Натальи Семеновны есть сундук с платьями. Это ее сундук, и мы, то есть ни я, ни ты, не имеем права трогать его, так как он не наш. Ведь правда? У тебя есть лошадки и картинки. Ведь я их не беру? Может быть, я и хотел бы их взять, но... ведь они не мои, а твои!

– Возьми если хочешь! – сказал Сережа, подняв брови.

– Ты, пожалуйста, папа, не стесняйся, бери! Эта желтенькая собачка, что у тебя на столе, моя, но ведь я ничего... Пусть себе стоит! <...>

Быковский взял из его рук флакон, поставил на место и продолжал:

– Во-вторых, ты куришь... Это очень нехорошо! Если я курю, то из этого еще не следует, что курить можно. Я курю и знаю, что это неумно, бранно и не люблю себя за это... (Хитрый я педагог!» – подумал прокурор.) Табак сильно вредит здоровью, и тот, кто курит, умирает раньше, чем следует. Особенно же вредно курить таким маленьким, как ты. У тебя грудь слабая, ты еще не окреп, а у слабых людей табачный дым производит чахотку и другие болезни. Вот и дядя Игнатий умер от чахотки. Если бы он не курил, то, быть может, жил бы до сегодня. Сережа задумчиво поглядел на лампу, потрогал пальцем абажур и вздохнул.

– Дядя Игнатий хорошо играл на скрипке! – сказал он.

– Его скрипка теперь у Григорьевых!

Сережа опять облокотился о край стола и задумался. На бледном лице его застыло такое выражение, как будто он прислушивался или же следил за развитием собственных мыслей: печаль и что-то похожее на испуг показались в его больших, немигающих глазах.

Вероятно, он думал теперь о смерти, которая так недавно взяла к себе его мать и дядю Игнатия. Смерть уносит на тот свет матерей и дядей, а их дети и скрипки остаются на

земле. Покойники живут на небе где-то около звезд и глядят оттуда на землю. Выносят ли они разлуку?

«Что я ему скажу? – думал Евгений Петрович.

– Он меня не слушает. Очевидно, он не считает важным ни своих проступков, ни моих доводов. Как втолковать ему?» <...> И Евгению Петровичу казалось странным и смешным, что он, опытный правовед, полжизни упражнявшийся во всякого рода пресечениях, предупреждениях и наказаниях, решительно терялся и не знал, что сказать мальчику.

– Послушай, дай мне честное слово, что ты больше не будешь курить, – сказал он.

– Че-естное слово! – запел Сережа, сильно надавливая карандаш и нагибаясь к рисунку. – Че-естное слово! Во! Во! <...> Пробило десять часов.

– Ну, мальчик, спать пора, – сказал прокурор – Прощайся и иди.

– Нет, папа, – поморщился Сережа, – я еще посижу. Расскажи мне что-нибудь! Расскажи сказку. <.. >

– Слушай, – начал он, поднимая глаза к потолку.

– В некотором царстве, в некотором государстве жил-был себе старый, престарелый царь с длинной седой бородой и ...и с такими усищами. Ну-с, жил он в стеклянном дворце, который сверкал и сиял на солнце, как большой кусок чистого льда. <...> Евгений Петрович подумал и продолжал:

– У старого царя был единственный сын и наследник царства – мальчик, такой же маленький, как ты. Это был хороший мальчик. Он никогда не капризничал, рано ложился спать, ничего не трогал на столе и... и вообще был умница. Один только был у него недостаток – он курия... Сережа напряженно слушал и, не мигая, глядел отцу в глаза. Прокурор продолжал и думал: «Что же дальше?»

Он долго, как говорится, размазывал да жевал и кончил так:

– От курения царевич заболел чахоткой и умер, когда ему было 20 лет. Дряхлый и болезненный старик остался без всякой помощи. Некому было управлять государством и защищать дворец. Пришли неприятели, убили старика, разрушили дворец, и уж а саду теперь нет ни черешен, ни птиц, ни колокольчиков... Так-то, братец... Такой конец самому Евгению Петровичу казался смешным и наивным, но на Сережу вся сказка произвела сильное впечатление. Опять, его глаза подернулись печально и чем-то похожим на испуг; минуту он глядел задумчиво на темное окно, вздрогнул и сказал упавшим голосом:

– Не буду я больше курить...

Задание 11. Используя интегральный алгоритм чтения, расскажите о недавно прочитанной книге.

Алгоритм отражает последовательность, в соответствии с которой следует запоминать полезную информацию текста. Перед началом чтения зрительно представьте себе блоки алгоритма.

Блоки алгоритма

1. Наименование читаемого источника [Н].
2. Автор [А].
3. Выходные данные: год издания, издательство, номер периодического издания, дата опубликования и т.п. [В].
4. Основное содержание: тема, главная идея автора, рассматриваемые проблемы [О].
5. Фактография: конкретные факты, имена, даты [Ф].
6. Критическая оценка, новизна материала [К].
7. Возможность использования на практике [П].

Для закрепления процесса чтения по интегральному алгоритму, стремления довести его до автоматизма, используйте образное представление в виде геометрических фигур или рисунков, содержащих условные обозначения “блоков алгоритма” например:

Н.А.В.

О
Ф К
П

Задание 12. Выразите мысль без канцеляризов: Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.

Задание 13. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Приздумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

Задание 14. Определите, какие виды реферативного письма (аннотация, план, реферат и др.) представлены ниже.

• Магнитные бури не считаются грозным явлением природы, хотя они срывают радиосвязь в высоких широтах планеты и нарушают показания компаса.

В настоящее время появились факты, подтверждающие перемены в магнитном поле способны вызвать катастрофы. Одно из таких изменений поля происходит в наши дни.

Исследования ученых показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает.

Исчезновение магнитного поля приведет к радиационному повреждению организмов, а следовательно, к гибели всей биосферы.

• Магнитные бури

• Перемены в магнитном поле

• Исследования ученых

• Угроза биосфере

• Автор данной статьи предлагает нашему вниманию гипотезу об опасном влиянии некоторых изменений магнитного поля на жизнь нашей планеты.

Как отмечает автор, существование Земли связано с наличием защитных функций магнитного поля, расположенного вокруг Земли и предохраняющего биосферу, поверхность Земли от радиационного облучения ее космическими частицами – протонами и электронами. Автор обеспокоен тем, что в последнее время появились факты, говорящие об ослаблении магнитного поля нашей планеты, растительному и животному миру ее грозит неминуемая опасность, даже гибель.

Подчеркивая огромную важность проблемы, автор призывает задуматься над решением вопроса сохранения защитных функций магнитного поля, спасения биосферы и жизни на Земле.

Задание 15. Напишите заявления, используя форму и соответствующие языковые клише:

- а) с просьбой разрешить вам академический отпуск;
- б) с просьбой принять вас на работу;
- в) с просьбой о выплате вам социальной стипендии.

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>

2. Красикова, Е. Н. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. – 118 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>

3. Линчевский, Э. Управленческое общение. Все так просто, все так сложно [Электронный ресурс]: ситуации, проблемы, рекомендации / Э. Линчевский; под ред. Е. Паутова. – Электрон. текстовые данные. – М.: Альпина Паблишер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-9614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>

Дополнительная литература

1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

2. Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. – 144 с. – 978-5-394-02409-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990.html>

3. Морозова, Н. С. Педагогическая коммуникация [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. С. Морозова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 162 с. – 978-5-4486-0182-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71574.html>

4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

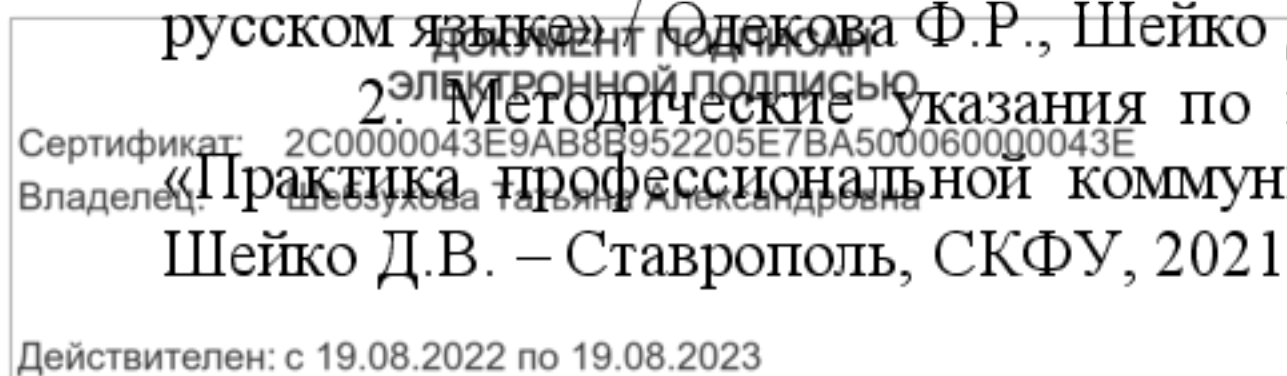
5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22987.html>

6. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под ред. В. Н. Лавриненко. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>

Методическая литература

1. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 14 с. (рукопись).

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2021. – 145 с. (рукопись).



Практическое занятие 6.

Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;
- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

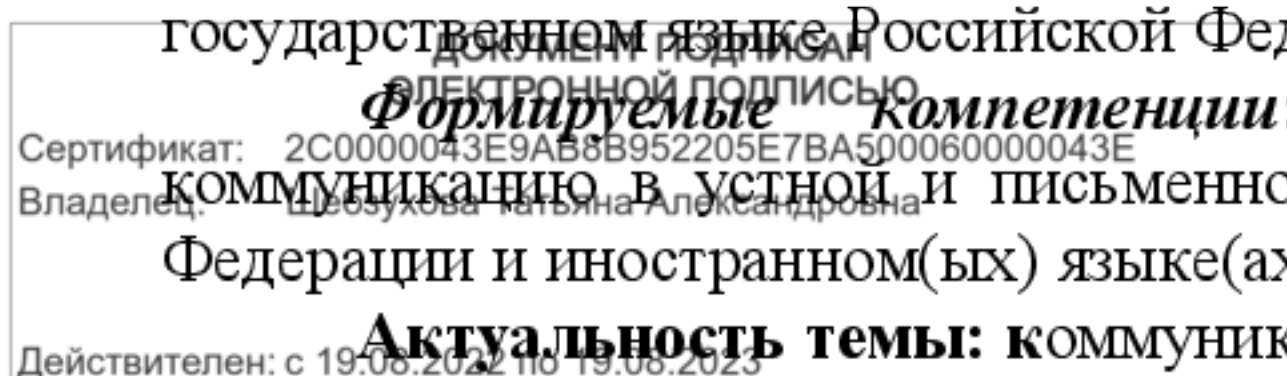
- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных стилей и жанров;
- навыками составления различных видов деловой документации;
- общими правилами оформления деловых бумаг;
- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Формируемые компетенции: УК-4 (Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием



жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Вербальная коммуникация – процесс двустороннего речевого обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. В качестве средства общения выступает человеческая речь. Она включает в себя два взаимосвязанных процесса:

- **умение говорить**, производство сообщений деловыми партнерами (процессы говорения и понимания произносимых слов и суждений);
- **умение слушать**, восприятие деловыми партнерами сообщений (процесс слушания и интерпретация услышанного).

При этом и в том и в другом случае происходит значительная потеря информации. Так, по мнению П. Мишча^[1], в коммуникативном процессе наблюдается следующая картина: задумано передать 100% информации, высказано 80%, услышано 70%, понято 60%, осталось в памяти 24% информации.

Как видим, на каждом этапе происходит потеря информации и ее искажение. Величина этих потерь определяется и несовершенством человеческой речи, и неумением ее слушать. Остановимся на этих двух коммуникативных процессах более подробно.

Умение говорить

Особенности речи по сравнению со всеми другими формами коммуникации обусловлены **спецификой ее целей**:

- **передача информации**, сообщение партнерам по общению нечто такого, что для них является новым и нужным;
- **получение информации** от слушателей по каким-либо важным вопросам;
- **утверждение концепции** выступающего, доказательство им своей позиции;
- **убеждение** слушателей в необходимости принятия того или иного решения;
- **организация и мобилизация** слушателей для выполнения какого-либо действия, в котором заинтересован выступающий;
- **выражение отношения** выступающего к той или иной проблеме, действию или поступкам каких-либо лиц;
- **укрепление статуса** оратора или получение им поддержки слушателей в тех или иных действиях;
- **стремление повлиять на эмоции** слушателей, вызвать в их сердцах чувство ликования, радости, веселья или, напротив, чувство гнева, ненависти, горечи по какому-либо поводу.

Цель выступления обуславливает соответствующий стиль и форму речевой коммуникации. Однако независимо от этого существуют некоторые общие условия и слагаемые эффективной речи.

Условия и слагаемые эффективной речи

Речевая коммуникация в самом общем смысле слова – это общение людей, понимаемое как любое взаимодействие с целью обмена информацией (говорение, слушание, чтение, письмо). В данном случае речь пойдет о такой форме деловой коммуникации, как устная речь, умение говорить.

Речевая коммуникация считается эффективной в том случае, если происходит адекватное смысловое восприятие и правильное толкование передаваемого сообщения. В этом случае достигается адекватное понимание реципиентом смысла того, что хотел высказать коммуникатор. Если этого не происходит, информация теряется или искажается, что в любом случае приводит к отрицательным последствиям.

Прежде всего отметим, что эффективность речевой коммуникации зависит не только от выбора говорящими языковых форм. Большое влияние на успех речевой коммуникации оказывают многие **внеязыковые факторы**, среди которых чаще всего выделяются следующие:

- наличие потребности в коммуникации;

- • настроенность на мир собеседника, близость мировоззрения говорящего и слушающего;
- • умение слушателя проникнуть в замысел говорящего;
- • внешние обстоятельства: присутствие посторонних, физическое состояние и т.д.;
- • знание норм этикетного речевого общения;
- • благоприятный психологический климат, помогающий установить контакт и взаимопонимание в процессе коммуникации.

В связи со сказанным следует иметь в виду, если нужно, чтобы коммуникация была более эффективной, необходимо четко осмыслить цели общения (как оратора, так и собеседника); заинтересовать слушателя в общении; проанализировать обстановку, место и время его осуществления;

В процессе деловой коммуникации главной причиной невыполнения распоряжений руководителей часто становится отсутствие взаимопонимания с подчиненными. Для понимания высказываний, распоряжений и команд необходимо соблюдение по крайней мере следующих условий:

- • единство профессионального языка;
- • учет уровня интеллекта и компетентности сотрудника;
- • полнота изложения информации;
- • логичность и краткость изложения информации;
- • внимание и заинтересованность слушателя.

Сегодня существует довольно обширная литература, в которой рассматриваются условия, слагаемые и правила эффективной речи. Специалисты выделяют следующие из них:

- • следить за логикой и полнотой изложения вопроса;
- • не навязываться;
- • сохранять самоконтроль и самообладание;
- • не отвечать грубостью на грубость. Не опускаться до уровня своего плохо воспитанного собеседника;
- • не посягать на права партнера;
- • не нарушать границ личной сферы партнера, избегать прямых негативных оценок личности собеседника;
- • юмор должен быть нейтрален по смыслу или хотя бы не направлен на партнера;
- • не ставить в центр собственное "я", не навязывать собственных мнений и оценок;
- • уметь встать на точку зрения партнера;
- • убирать категоричность в речи;
- • начинать разговор с легкой темы, устанавливая первоначальный положительный контакт, прежде чем перейти к основному вопросу;
- • не следует завладеть разговором как вотчиной, из которой имеешь право выжить другого, напротив, стараться, чтобы каждый имел свой черед в разговоре (Цицерон);
- • строго соблюдать "этикетные рамки" общения (слова приветствия и прощания).

Культура речи играет весьма важную роль в приеме и передаче информации.

Как отмечается в работе О. Я. Гойхмана и Т. М. Наденной: "...культура речи – это умение правильно говорить и писать, а также умение употреблять слова и выражения в соответствии с целями и ситуацией общения. Таким образом, выделяется два главных показателя, или критерия, культуры речи – правильность и коммуникативная целесообразность"^[2]. Авторы выделяют следующие критерии культуры речи.

- 1. **Правильность** – это соблюдение языковых норм, когда речь согласуется с нормами языка – произносительными, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо говорить, например [што], а не [что]; *кварты́р*, а не *квдртал*; *поезжай*, а не *ехай* и т.д.

- 2. **Коммуникативная целесообразность** высказывания связана с тем, что недостаточно говорить или писать правильно, нужно еще иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях.
- 3. **Точность высказывания.** В этом понятии выделяются два аспекта: точность в отражении действительности и точность выражения мысли в слове. Первый аспект связан с истинностью речевого высказывания (правда или ложь). Во втором аспекте возможны следующие недостатки: отсутствие конкретности (высказывания типа "*Кто-кто кое-где у нас порой...*" и т.п.), смешение близких по звучанию, но разных по значению слов, которые называются **паронимами** (*осудит – обсудит, представит – предоставит* и т.п.).
- 4. **Логичность изложения.** Высказывание должно отражать логику действительности, мысли и характеризоваться логикой речевого выражения. Логичность мысли (или содержание высказывания) означает верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т.д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу. Примерами нарушения логики высказывания являются известные фразы "*В огороде бузина, а в Киеве дядька*" или "*Шел дождь и два студента, один – в университет, другой – в галошах*". Нарушения логики речевого выражения часто проявляются также в неверном членении письменного текста на абзацы.
- 5. **Ясность и доступность изложения.** Ясность изложения предполагает понятность речи ее адресату. Она достигается путем точного и однозначного употребления слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций. Примером нарушения ясности выражения и проявления двусмысленности может служить, например, предложение "*В других работах подобного рода цифровые данные отсутствуют*". Доступность (или доходчивость) изложения – это способность данной формы речи быть понятной адресату, заинтересовать его. Доходчивость предполагает ясность, но не всё изложенное бывает доступно для понимания каждым человеком. Например, прочитанная ясным языком лекция по ядерной физике может быть доступной в основном для специалистов.
- 6. **Чистота речи** – это речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности. К таким элементам относятся слова-паразиты, которые появляются в речи при раздумье, в паузах (*вот, значит, так сказать*), диалектизмы и просторечные слова (*чаво, здесь* и т.д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие русские эквиваленты, – *анонс, пролонгирование* и т.п.), жаргонизмы (*стибрили, умотать, лафа* и т.п.), вульгаризмы (бранные слова).
- 7. **Выразительность речи** – особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей. Выразительность бывает информационной (когда слушателей заинтересовывает сообщаемая информация) и эмоциональной (когда слушателей интересуют способ изложения, манера исполнения и т.п.).
- 8. **Разнообразие средств выражения** – в речи используется большое количество синонимов, у говорящего или пишущего большой объем и высокая активность лексического запаса.
- 9. **Эстетичность речи** проявляется в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения. Для достижения эстетичности используются **эфемизмы** – эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов или выражений, представляющих говорящему

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

неприличными, грубыми, нетактичными. Например, говорят: "*Ребенок испачкал пеленки*", "*У него расстройство желудка*" и т.п.

- 10. **Уместность** подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности собеседника. Отражает суть этого принципа поговорка "*В доме повешенного не говорят о веревке*".

К выделенным авторами критериям можно добавить также такие критерии речевой культуры, как краткость речи и соблюдение этических норм и правил речевой коммуникации.

Краткость речи. Не случайно говорится "краткость – сестра таланта". И это в первую очередь относится именно к деловой речи, поскольку такая речь характеризуется сугубо прикладным характером. Это означает, что говорящий не злоупотребляет временем и терпением слушателя и умеет избежать ненужных повторов, излишней детализации и словесного мусора.

Этические нормы и правила речевой коммуникации. В этой связи можно обратиться к исследованию П. Грайса^[3], который предложил свод правил (максим) речевого общения, регулирующих речевое поведение:

- • сообщать столько информации, сколько требуется для осуществления конкретных целей общения;
- • не говорить больше, чем требуется;
- • не говорить того, что наверняка неверно;
- • выражать свои мысли ясно;
- • избегать неточности выражения, неоднозначности;
- • быть кратким (избегать ненужного многословия);
- • излагать свои мысли четко.

П. Грайс допускал, что помимо перечисленных правил возможны и другие максимы этического, морального, социального характера. При этом Грайс признавал, что выделенные им правила нацелены на эффективность и информативность и не принимают во внимание экспрессивный аспект речи. Поэтому скорее подходят для делового, а не повседневного общения.

Дальнейшее развитие учения о максимах речевого общения нашло свое выражение в концепции Дж. Лича, который выделил шесть таких максим^[4]:

- 1) **такт**: "Своди до минимума усилия других", "Старайся увеличить выгоду для других";
- 2) **великодушие**: "Своди до минимума выгоду для себя", "Бери на себя все усилия";
- 3) **одобрение**: "Не хули других";
- 4) **скромность**: "Своди до минимума похвалу в свой адрес", "Хвали других";
- 5) **согласие**: "Избегай разногласий", "Стремись к согласию";
- 6) **симпатия**: "Будь благожелательным".

Аргументация в деловой коммуникации

Аргументация (от лат. *argumentatio* – приведение аргументов) – приведение доводов или аргументов с намерением вызвать или усилить сочувствие другой стороны к выдвинутому положению^[5]. Целью аргументации является принятие выдвигаемых положений собеседником или аудиторией.

В аргументации различают:

- • **тезис** – утверждение (или система утверждений), которое аргументирующая сторона считает нужным внушить аудитории;
- • **аргумент (довод)** – одно или несколько связанных между собою утверждений, предназначенных для поддержки тезиса.

Существуют определенные требования, предъявляемые к аргументам:

- аргументов должно быть ровно столько, сколько нужно для доказательства тезиса;
- аргументы должны быть истинными;
- формулируются аргументы четко и непротиворечиво;
- аргументы объединяются в систему.

Существуют чрезвычайно разнообразные и разнородные приемы, с помощью которых могут формироваться и изменяться убеждения. Эти приемы зависят от конкретной области знания, аудитории, социальных групп и общества в целом, своеобразия той культуры или цивилизации, в рамках которой они складываются и применяются. В связи с этим выделяются различные виды аргументации.

- **Контекстуальная аргументация.** Ее эффективность ограничена лишь некоторыми аудиториями. Контекстуальные способы аргументации включают аргументы к традиции и авторитету, к интуиции и вере, к здравому смыслу и др. Контекстуальная аргументация противопоставляется универсальной аргументации, применимой в любой аудитории. Из контекстуальной аргументации наиболее употребительным и наиболее значимым является аргумент к традиции.
- **Теоретическая аргументация** опирается на рассуждение и не пользуется непосредственно ссылками на опыт. Способы этого вида аргументации, в отличие от способов эмпирической аргументации, чрезвычайно многообразны. Они включают дедуктивное обоснование, системную аргументацию, методологическую аргументацию и др. Так, дедуктивная (логическая) аргументация представляет собой выведение обосновываемого положения из иных, ранее принятых положений.
- **Эмпирическая аргументация.** Ее неотъемлемой частью является ссылка на опыт, на эмпирические данные и противопоставляется теоретической аргументации, опирающейся на рассуждение и не пользующейся непосредственно ссылками на опыт.
- **Аргумент к авторитету** – обоснование утверждения или действия путем ссылки на какой-то авторитет, на мнение или действие лица, хорошо зарекомендовавшего себя в данной области своими суждениями или поступками.
- **Аргумент к аудитории** – попытка опереться на мнения, чувства и настроения слушателей, вместо того чтобы обосновать тезис объективными доводами. Пользующийся этим аргументом обращается непосредственно не к своему партнеру в споре, а к другим участникам или даже случайным слушателям и стремится привлечь их на свою сторону, апеллируя по преимуществу к их чувствам, а не к разуму.
- **Аргумент к жалости** – проявление со стороны оппонента жалости и сочувствия с намерением получить поддержку. Например, студент, не знающий ответ на вопросы экзаменационного билета, просит не ставить ему неудовлетворительную оценку, потому что мама, узнав об этом, очень расстроится.
- **Аргумент к незнанию (невежеству)** – ссылка на неосведомленность оппонента в споре в вопросах, относящихся к предмету спора; упоминание таких фактов или положений, которых никто из споривших не знает и не в состоянии проверить.
- **Аргумент к тщеславию** – расточение неумеренных похвал противнику в споре в расчете, что он станет мягче и покладистее. Этот довод можно считать частным случаем аргумента к личности. Иллюстрацией его могут служить обороты типа "не подлежит сомнению глубокая эрудиция оппонента".

Помимо названных видов аргументации в литературе выделяются:

- **Логические аргументы** – убеждают через рациональную сферу. К ним относятся: научные положения, законы, достоверные факты, статистические данные; положения юридических законов, официальных документов, постановлений и

других нормативно-правовых актов и др. Логические аргументы – это всегда сильные аргументы;

- **психологические аргументы** – убеждают через эмоциональную сферу. К ним относятся: личная уверенность или неуверенность говорящего; ссылки на высказывания великих людей, афоризмы, пословицы; примеры, вызывающие эмоции; прямая апелляция к совести, чувствам, долгу и т.д. Психологические аргументы имеют меньшую силу, нежели логические аргументы.

Следует иметь в виду, что наибольший эффект в аргументации достигается тогда, когда используются вместе и логические, и психологические аргументы.

Правила аргументации

Аргументация в речевой коммуникации – сложный процесс, требующий не только знаний, но и большого опыта и умений. Убеждение аудитории или собеседника в правильности какого-то положения, предлагаемого для принятия предложенной точки зрения, побуждение к размышлению или действию – задача далеко не из легких. Чтобы убедить или заставить партнера по общению принять представленную позицию, требуется приложить немало усилий. При этом, как отмечают психологи, в аргументации существуют трудности, связанные с тем, что люди слышат то, что хотят услышать, а не то, что им говорят. В литературе раскрыты многие приемы и правила, которые помогут добиться успеха в аргументации. Предлагаем некоторые из этих правил.

- Следует расположить аргументы так, чтобы их сила постепенно возрастала. Самый сильный аргумент поставить последним. Можно поступить и наоборот – основной аргумент идет первым, а потом подкрепляется менее сильными доводами. Главное – не "прятать" сильный довод в среднюю часть аргументации. Так называемый "закон края" гласит, что лучше запоминается то, что было в начале, и то, что идет в конце текста или высказывания.
- Завершить аргументацию выводом, который напрямую связан с тезисом.
- Использовать общепринятую, понятную для собеседника и однозначную по смыслу терминологию. В случае возникновения сомнения в адекватности понимания того или иного термина или выражения нужно дополнительно обговаривать его содержание.
- Учитывать потребности и интересы собеседника. Аргументирование нужно вести не с точки зрения абстрактных принципов, законов, а с позиции личности партнера: нужно показать его преимущества и разъяснить последствия для него лично и т.п.
- Аргументацию следует вести корректно. Нужно искренне стремиться к пониманию и уважению мнения собеседника, не допускать высокомерных пренебрежительных высказываний; открыто признавать правоту партнера, если он прав.
- Апеллировать к репутации, опыту и знаниям партнера ("Как вам известно...", "Вы правильно отметили, что...").
- Демонстрировать собеседнику уверенность в честности, порядочности, рассудительности и других положительных качествах.
- Использовать наглядность аргументации, которая заключается как в образном изложении доводов, приведении ярких, убедительных примеров из опыта собеседника, так и в использовании различных предметов, схем, рисунков и т.п.

Коммуникативные барьеры устной речи

Умение говорить предполагает знание коммуникативных барьеров, которые возникают в процессе говорения и умении их преодолевать. Коммуникационные барьеры устной речи – это разногласия и непонимания, связанные с теми ошибками, которые мы допускаем в разговоре. При этом очень часто барьеры коммуникаций возникают в результате неумения или нежелания понять другого человека, проникнуться его

потребностями и заботами, а также из-за желания навязать свое понимание ситуации слушателю.

Известный американский психолог Маршал Розенберг, разрабатывающий принципы "ненасильственного общения", считает, что существуют три основные формы неправильной коммуникации, которые препятствуют пониманию^[6].

- 1. **Слова, которые воспринимаются как требование.** Для каждого дорога автономия, возможность самостоятельно выбрать себе цели и действовать в соответствии с выбором. Требование же угрожает этой возможности. Когда мы слышим требование, то часто видим перед собой два пути: подчинение или борьбу, но не доброжелательную коммуникацию.
- 2. **Слова, которые воспринимаются как осуждение.** Когда мы говорим людям, что считаем их грубыми, эгоистичными или невнимательными к окружающим, то они, как правило, начинают плохо думать или о себе, или о нас. Если они изменили поведение, которое мы осудили, то сделали это, скорее испытывая стыд, страх или вину, чем из желания действовать в согласии с нами.
- 3. **Слова, которые не оставляют выбора.** Возможность самостоятельно осуществлять выбор прибавляет нам силы. Особенно необходима для человека возможность выбирать свою цель, свой путь к цели.

Возникающие в процессе речевой коммуникации **барьеры** подразделяются на следующие основные группы.

- 1. **Логический барьер** возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания. Другими словами, это барьер возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики; тогда мы не только отказываемся его понимать, но и эмоционально воспринимаем его слова отрицательно. При этом предполагаем, что логика есть только одна – правильная, т.е. наша. Однако надо учитывать, что существуют разные логики: женская, детская, возрастная и т.д. И все эти особенности следует постоянно учитывать в общении. Преодоление логического барьера возможно в том случае, если мы учитываем логику и жизненную позицию партнера по коммуникации и правильно аргументируем наши тезисы.
- 2. **Стилистический барьер** выражается в несоответствии формы представления информации ее содержанию и возникает при неправильной организации сообщения. Если, например, стиль изложения слишком тяжелый или излишне легковесный, и таким образом не соответствует содержанию, то слушающий его не понимает или отказывается понимать. Главное при преодолении стилистического барьера – правильно структурировать передаваемую информацию. В связи с этим отметим, что существуют два основных правила структурирования информации в общении: правило рамки и правило цепи.

Правило рамки основывается на действии психологического закона работы памяти, открытого немецким психологом Г. Эббингаузом (этот закон часто называют еще "фактором ряда"). Суть его в том, что начало и конец любого информационного ряда, из чего бы он ни состоял, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина. Рамку в общении создают начало и конец разговора. Для эффективности коммуникации целесообразно вначале указать цель, перспективы и предполагаемые результаты общения, а в конце разговора – подвести итоги, показать ретроспективу и отметить степень достижения целей. Причем в первичном общении наиболее важной частью является начало, а при неоднократном деловом общении – конец разговора.

Правило цепи основано на том, что содержание общения должно быть каким-то образом выстроено, соединено в цепь, "перечислено". А любая цепь, упорядочивая,

организуя содержание, позволяет улучшить запоминание и структурировать информацию в соответствии с ожиданиями собеседника.

- **3. Семантический (смысловой) барьер** – непонимание, связанное с различиями в системах значений участников коммуникации. Семантический барьер возникает, когда фонетически язык "наш", но по передаваемому смыслу "чужой", т.е. происходит расхождение между лингвистическим словарем и смысловой информацией. Семантический барьер непонимания возникает по следующим причинам:
 - • из-за различий в речевом поведении представителей разных культур;
 - • любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
 - • "смысловые" поля у разных людей разные;
 - • зачастую используются жаргонные слова (например, смысл слов "чайник", "капуста" и т.д. на жаргоне некоторых слоев населения существенно отличается от истинного значения).

Для преодоления семантического барьера важно, чтобы собеседники говорили максимально просто; можно также заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов и терминов.

4. Фонетический барьер – это препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Фонетический барьер непонимания возникает в том случае, когда используют большое число иностранных слов или специальную терминологию; когда говорят быстро, невнятно и с акцентом. Для преодоления фонетического барьера необходимо говорить разборчиво и достаточно громко. Кроме того, важно учитывать аудиторию и индивидуальные особенности людей (маленькие дети и старики плохо воспринимают быструю речь и др.).

Наиболее эффективной формой речевой коммуникации является **диалог**. В ходе его любая информация воспринимается с большим интересом. Высказывания без ориентации на собеседника носят форму **монолога**. При этом, как отмечается в литературе, сумма потерь информации при монологическом характере общения может достигать 50%, а в некоторых случаях – 80% от объема исходной информации. В книге В. Зигерта и Л. Ланг "Руководить без конфликтов"^[7] выделяются типичные ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника. В частности, ориентация на себя приводит к тому, что мы:

- • не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее требуя, чтобы другие "поспели" за нами;
- • из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;
- • говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале;
- • продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет.

Коммуникационные барьеры устной речи во многом обусловлены и другими ошибками, которые допускаются в разговоре. Назовем некоторые из них, которые встречаются весьма часто:

- • абстрактный и отвлеченный характер информации;
- • сложность информации для восприятия конкретного человека или группы людей;
- • чрезмерно большой объем информации;
- • молчание принимается за внимание. Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает;
- • недооценивается необходимость тратить время на коррекцию эмоционального состояния (своего или собеседника);
- • в первую очередь говорится о том, что интересует нас, а не собеседника, т.е. в разговоре мы часто становимся занудами;