

- • монотонность речи. Следует говорить, меняя интонацию, сопровождая речь жестами, и вместе с тем четко и не слишком быстро (и не слишком медленно);
- • непримиримость и неумение уважать точку зрения другого человека, которые приводят к тому, что разговор теряет свою непринужденность;
- • разговор на негативные темы. Плохое самочувствие, проблемы в семье, неприятности на работе – это вовсе не то, о чем было бы интересно услышать собеседнику, если только он не личный врач или психотерапевт.

При рассмотрении барьеров, снижающих эффективность деловых коммуникаций, можно рекомендовать работу немецких тренеров по менеджменту А. Бишоф, К. Бишоф [8], которые составили **перечень самых распространенных коммуникативных барьеров**.

1. **Критика, осуждение, упреки, возражения** ("Вы все время делаете одну и ту же ошибку", "Ну, это можно было предвидеть", "Это было неумно", "То, что Вы говорите, просто неверно", "Это так похоже па Вас!").

Такие формулировки сильно "тормозят" собеседника и мешают ему назвать возможные трудности.

2. **Навешивание ярлыков, стремление пристыдить, высмеивание** ("Болван!", "Вы просто раб привычек, старина!", "У Вас, что, не все дома?", "Кто опять это сделал?", "Кто вообще принял Вас на работу?").

Такие высказывания вызывают у собеседника неловкость и делают его посмешищем.

3. **Похвала, согласие, воспоминания по типу "и у меня то же самое"** ("Точно!", "То же самое случилось и со мной пару дней (недель, лет) тому назад! Вам сейчас просто надо...", "У меня тоже всегда так!", "Это Вы правильно сделали").

Такие формулировки мешают человеку, ищущему совета, поделиться своими сложностями. Он чувствует, что его не воспринимают всерьез.

4. **Диагноз, анализ, интерпретация** ("Это случилось, потому что Вы...", "Вы думаете, что только из-за Вашего более высокого положения Вы можете...", "Ну, на самом деле Вы сказали...").

Это слишком быстрые и, как правило, неверные ответы на вопросы, которые тоже еще как следует не продуманы.

5. **Приказы, указания, директивы** ("Не раздумывайте долго, приступайте к делу", "Не задавайте слишком много вопросов", "Вам надо...", "Ты прямо сейчас...", "А мне откуда знать? Сам думай!", "Сейчас не время колебаться. Вон там лежит заказ").

Тот, кто главнее, приказывает, и его позиция – единственно верная.

6. **Угрозы, предостережения, обещания** ("Если Вы немедленно не прекратите этот разговор, я свяжусь с Вашим начальством", "Было бы лучше, если бы Вы последовали моим рекомендациям", "Знаете, мы все в одной лодке. Если Вы окажете мне услугу, я смогу помочь Вам").

Угрозы и "остужающие" формулировки предостерегают собеседника от действий, которые могут вызвать негативные для него последствия.

7. **Морализаторство и проповеди** ("Вообще-то, Вам следовало бы знать, что дирекция...", "Ну вот видишь, теперь у тебя неприятности. Тебе тогда надо было сделать, как велел...").

Человеку сообщают, что он должен делать или думать.

8. **Расспросы, переспрашивание, отрешение что-то выяснить** ("А почему Вы так сказали?", "Когда Вы впервые столкнулись с этой проблемой?", "Почему Вас это волнует?", "Какое Вам до этого дело?", "Как все это было?").

Все названные и другие подобные вопросы прекращают поиск собственного решения.

9. **Советы, предложения, идеи, готовые решения** ("Вам просто надо сделать вот что...", "На твоём месте я бы в первую очередь...", "Но это совсем просто...", "Я предлагаю тебе...").

Эти высказывания навязывают собеседнику, что ему сделать, а чего нельзя. Сопротивление собеседника предложению будет вполне естественным.

10. Переключение на другую проблему, нежелание войти в чужое положение, невмешательство в чужой мыслительный процесс, смех и (или) радостный ответ ("Ваш вопрос как раз напомнил мне, что я давно хотел обсудить с Вами кое-что", "Знаете, давайте лучше поговорим о моем проекте").

Собеседник чувствует, что его проблему не принимают всерьез. Это провоцирует обиду и болезненную реакцию.

11. Попытки успокоить, преуменьшение серьезности проблемы ("Да все не так уж страшно!", "Ой, не относитесь Вы к этому так серьезно!", "Это и в прошлом году случилось. Все уладится").

Попытки успокоить и преуменьшить важность – это позитивная форма отклонения проблемы. Они дают понять человеку, что тот, к кому он обратился, не хочет ничего с ним обсуждать.

12. Логичная или нелогичная аргументация, поучения, нотации ("Ты что, сам не понимаешь, что...", "Вам ясно, что...", "Сейчас я тебе объясню, почему у тебя возникла эта проблема").

То, что вы знаете лучше, не свидетельствует о симпатии и понимании. Подразумеваемое знание Вами истины в последней инстанции вызывает у собеседника сопротивление.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Вербальная коммуникация. Средства коммуникации. Естественный язык и иные знаковые системы. Язык и речь.
2. Устноречевая коммуникация: понятие, характеристики, особенности.
3. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды, функции. Типы фиксации письменноречевых произведений.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. 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".

документ подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

НАВ

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 5. Напишите заявления, используя форму и соответствующие языковые клише:³

- 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>

³ Русский язык и культура речи: учебно-методический комплекс / сост. Е.О. Кузьмина. - Тольятти, 2010. – 60

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 7.

Тема 7. Психологические аспекты деловой коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

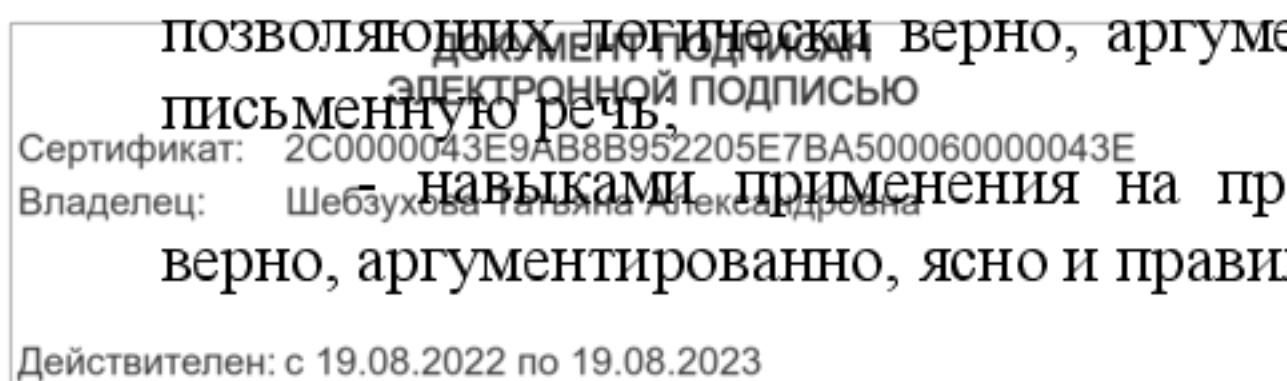
- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- 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:

Деловое общение – это взаимодействие между людьми, направленное на достижение определенной цели или необходимого результата. Как правило, это взаимодействие происходит в деловой среде, и принимает формы переговоров, вызова на ковер к начальству, обсуждения новых идей или стратегии развития и т.п. Отличительной особенностью данного вида общения является то, что личные отношения не играют решающей роли. Как бы партнеры не относились друг к другу лично, но при ведении переговоров они обязаны прийти к общему соглашению. В противном случае сделка не состоится, что не нужно ни одной из сторон.

Психологи и исследователи данного вида коммуникаций выделяют различные аспекты делового общения, которые влияют на эффективность достижения результата.

Психологические аспекты делового общения

Как известно, любое взаимодействие между людьми происходит по двум каналам: вербальному и невербальному. Психологические аспекты касаются, в основном, невербальных каналов - мимика, жесты, общее психологическое состояние человека и т.п.

Основное правило, которое необходимо соблюдать в процессе делового общения, это при помощи невербальных признаков расположить к себе собеседника. Открытая поза, прямой взгляд глаза в глаза, уверенная речь и жесты, все это производит благоприятное впечатление на собеседника и повышает шансы на успех.

С другой стороны, нужно уметь распознавать невербальные сигналы от собеседника и использовать их в свою пользу. Этим оружием всегда пользуются опытные переговорщики.

Гендерный аспект делового общения

Отдельно выделяют такой аспект делового взаимодействия, как гендерные особенности человека. Данный аспект говорит о том, что процесс общения с женщинами сильно отличается от того же процесса с мужчинами. Это происходит из-за различных психологических особенностей личности, присущих разным полам. Учитывая гендерный аспект общения, можно добиться больших успехов, чем полностью их игнорируя. Например, зная, что мужчина обычно ориентирован на решение конкретных задач, в разговоре с ним лучше концентрироваться на достижении цели. Общаясь с женщиной, лучше уделить большее внимание особенностям процесса, мелким деталям и выгоде, которую получают все участники в случае положительного решения.

Этические аспекты делового общения

Рассмотренные выше аспекты очень важны, и их необходимо помнить и учитывать. Однако не стоит забывать об этической стороне взаимоотношений между людьми. Как бы опрятно человек не выглядел, как бы уверенно он не выражался, но, если его собеседник чувствует дискомфорт и негатив, то вряд ли диалог закончится положительно. Основные

принципы этичного поведения в деловых кругах это: ответственность, пунктуальность, грамотность, доброжелательность и др.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Общение как восприятие людьми друг друга. Свойства восприятия.
2. Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении.
3. Роль социальных стереотипов в общении.
4. Психологическая культура деловой коммуникации.
5. Правила поведения при речевом взаимодействии.
6. Психологические типы собеседников в коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Составление психологического портрета собеседника.⁴

Представьте, что вы пишете объявление для сайта знакомств. Напишите о себе, составляя психологический автопортрет, выделяя свои достоинства, которыми вы могли бы заинтересовать другого человека. При инструктировании необходимо оговорить важность выделения именно психологических, а не эстетических характеристик, тем более наличие (или отсутствие) квартиры, дачи, машины и т.д.

Зачитайте свои объявления. Прислушайтесь к замечаниям, высказанным группой? Согласны ли с ними?

Задание 2. Тренировка взаимопонимания в процессе общения.

Разбейтесь на пары. Один из пары произносит любую фразу: о погоде, о любимой книге и т.д.; другой должен немедленно откликнуться, высказав свое согласие с тем, что сказал первый. Главное – во всем соглашаться, обязательно отражая мысли партнера. Группа следит за тем, чтобы участники диалога не выходили за рамки заданного режима работы, т.е. не стали возражать друг другу.

Задание 3. Управление инициативой.

Вы ведете с кем-то разговор. Ваш собеседник держит нить разговора в своих руках (является в данный момент лидером контакта), вы сейчас пассивный участник разговора – поддакиваете, подаете реплики. Постарайтесь перехватить инициативу, взять в свои руки лидерство. (Это удастся не сразу; очень вероятно, что собеседник будет стремиться удержать лидерство за собой.)

Задание 4. Выбор позиции в процессе общения.

Одному из студентов дается задание провести диалог в роли начальника с «опоздавшим» на работу сотрудником с различных позиций: с позиции «сверху» (над), с позиции «снизу» (под), с позиции «на равных».

Задание 5. «Комплимент». Попробуйте сделать комплименты друг другу. Что нужно при этом помнить? Какой комплимент вам понравился больше? («У тебя красивая блузка». «Ты замечательно выглядишь в этой блузке»). Почему?

Задание 6. Изучите приемы повышения эффективности общения, преодоления коммуникативных барьеров. Можете ли вы предложить свои приемы?

1. Прием «имя собственное» основан на произнесении вслух имени и отчества партнера, с которым общается работник. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями, тем самым формируется аттракция - расположение работника к клиенту или партнеру.

2. Прием «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг», а друг – это сторонник, защитник.

По материалам книги: Михайленко О.И., Кагермазова Л.Ц., Багова Р.Х. Психология делового общения: учебно-методическое пособие. – Нальчик, 2013. – 174 с.

Возникает чувство защищенности у клиента (партнера), что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

3. Прием «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения. Тем самым происходит как бы «заочное» удовлетворение потребности в совершенствовании. Это ведет также к образованию положительных эмоций и обуславливает расположенность к работнику.

4. Прием «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания всех проблем клиента (партнера). Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей человека – потребности в самоутверждении. Ее удовлетворение, естественно, ведет к образованию положительных эмоций и создает доверительную обстановку.

5. Прием «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

В случае затруднения обратитесь к учебнику Самыгина С.И. Деловое общение: учебное пособие / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – М.: Кнорус, 2012. – 440 с.

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. Васищева, 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>

Документ подписан
электронной подписью
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

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 8.

Тема 8. Виды коммуникации. Устная речевая коммуникация

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

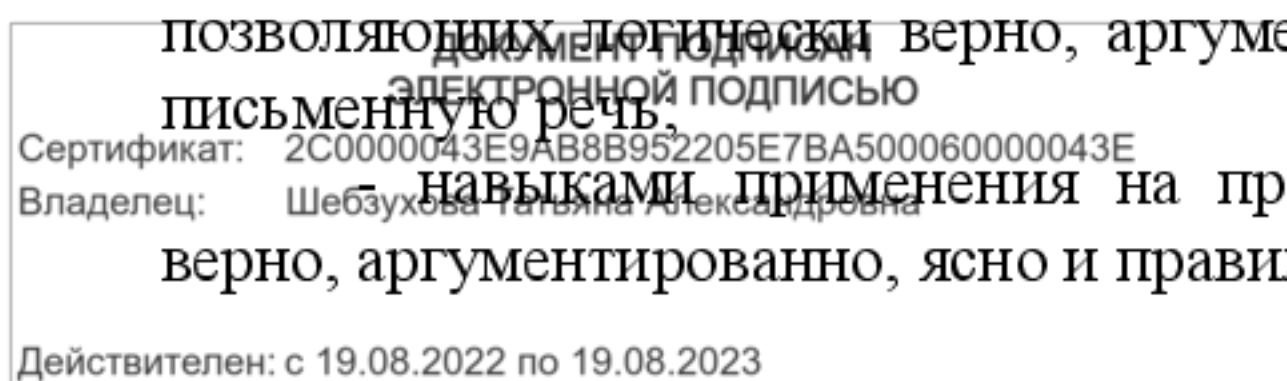
- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- 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:

Язык оказывает огромное влияние на мышление и поведение индивида. Единицами вербальной коммуникации являются высказывание и дискурс. Речевой акт представляет собой целенаправленное речевое поведение в соответствии с принятыми правилами. Вербализованным результатом акта, продуктом речевого действия является высказывание. Высказывание по форме, строевым характеристикам, в основном, совпадает с предложением. Однако высказывание имеет более широкие коммуникативные возможности, чем предложение.

Говорение – это вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется устное вербальное общение. Результатом говорения является создание продукта этой деятельности – высказывания.

Говорение осуществляется в формах монологической и диалогической речи.

Деловая беседа. Телефонный разговор. Этикет телефонного разговора. Переговоры.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Свойства и ситуативная обусловленность устной речевой коммуникации.
2. Говорение как вид речевой деятельности.
3. Слушание как вид речевой деятельности.
4. Понятие обратной связи.
5. Умения, необходимые для эффективной передачи и восприятия информации в деловом общении.
6. Способы эффективного говорения и слушания.
7. Помехи и барьеры эффективного говорения и слушания.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Выполните тест «Качества, важные для общения». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.

Познакомьтесь с перечнем качеств и укажите, какое из них, на ваш взгляд, наиболее важно для успешного общения, какое вы поставили бы на второе, третье и т.д. место. Затем оцените степень развитости каждого из них лично у вас по пятибалльной шкале (5 – очень развито, 4 – хорошо развито, 3 – развито удовлетворительно, 2 – развито плохо, 1 – практически отсутствует). Подумайте, какие шаги вы предпримете для развития того или иного необходимого в общении качества.

ЭМПАТИЯ. Умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека, воспринимать его поступки с его же позиции.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ. Способность не только сочувствовать, но и показывать свое доброжелательное отношение, уважение и симпатию к другим людям, умение понимать их даже тогда, когда не одобряешь их поступки, готовность поддержать другого человека.

АУТЕНТИЧНОСТЬ. Умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями, способность быть самим собой в контактах с окружающими.

КОНКРЕТНОСТЬ. Отказ от общих рассуждений, многозначительных и непонятных замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях и действиях, готовность однозначно отвечать на вопросы.

ИНИЦИАТИВНОСТЬ. Склонность к активной деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому, чтобы «идти вперед», а не только реагировать на то, что делают другие. Способность по собственной инициативе устанавливать контакты.

НЕПОСРЕДСТВЕННОСТЬ. Умение говорить и действовать напрямую, открыто демонстрировать свое отношение к возникающим проблемам.

ОТКРЫТОСТЬ. Готовность открыть другим свой внутренний мир, твердая убежденность в том, что открытость способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими.

ПРИНЯТИЕ ЧУВСТВА. Отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, умение выразить готовность принять эмоциональные переживания со стороны партнера по общению, при этом не стремясь навязать ему свои чувства.

КОНФРОНТАЦИЯ. Умение «с глазу на глаз» общаться с другими людьми с полным осознанием своей ответственности. Готовность в случае несходства мнений пойти на противостояние, но не с целью запугивания партнера, а с надеждой установить подлинно честные отношения.

САМОПОЗНАНИЕ. Исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, стремление воспользоваться для этого помощью окружающих, готовность принять от них любую информацию о том, как они воспринимают тебя.

Задание 2. Выполните тест «Ваш уровень общительности». Проанализируйте результаты и сделайте необходимые выводы.

Тест помогает оценить вашу коммуникабельность, степень корректности в отношениях с коллегами, друзьями, членами семьи.

На каждый из вопросов следует отвечать быстро и однозначно: «Да» (2 очка), «Нет» (0 очков), «Иногда» (1 очко).

1. Выбивает ли вас из колеи ожидание деловой встречи?
1. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на конференции, собрании, совещании?
3. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока становится невмоготу?
3. Вам предлагают выехать в командировку в город, в котором вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
4. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
5. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу (уточнить время, ответить на вопрос о расположении чего-либо и т.д.)?
6. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
7. Промолчите ли вы, если в кафе (столовой, ресторане) вам подадут явно недоброкачественное блюдо?
8. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
10. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочтете ли вы отказаться

от намерения купить товар (билеты) или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

10. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?

11. Бойтесь ли вы участвовать в комиссии по рассмотрению каких-либо конфликтных ситуаций?

12. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений искусства и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?

13. Предпочитаете ли вы промолчать и не вступаете в спор, когда слышите где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу?

15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в той или иной учебной теме?

15. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Подсчитав сумму очков, определите категорию, к которой вы тяготеете.

32-30 очков. Вы явно некоммуникабельны, и это не только ваша беда, так как страдаете и вы, и ваши близкие. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

29-25 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество. Новая работа и необходимость новых контактов выводят вас из равновесия. Вы знаете эту особенность вашего характера и бываете недовольны собой, поэтому в вашей власти переломить ситуацию.

24-19 очков. Вы, в известной степени, общительны и в незнакомой ситуации чувствуете себя вполне уверенно. Однако с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

18-14 очков. У Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими людьми, спокойно отстаиваете свою точку зрения, но шумных компаний не любите, а многословие вызывает у вас раздражение.

13-9 очков. Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы, любите быть в центре внимания и высказываться по различным вопросам, охотно знакомитесь с новыми людьми, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Вам не хватает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании эти недостатки можно исправить.

8-4 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Желание общаться бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех событий, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, высказываетесь по любому поводу, беретесь за любое дело, хотя не все можете довести до конца. По этой причине коллеги и руководители относятся к Вам с некоторой опаской и недоверием.

3-0 очков. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения, вольно или невольно именно Вы часто становитесь причиной разного рода конфликтов. Вы вспыльчивы, обидчивы и необъективны. Вашим коллегам по работе и близким трудно с вами, и над этим стоит подумать.

Задание 3. «Другими словами».

Цель упражнения – тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

Участники объединяются в команды по 4 человека. Ведущий говорит первому участнику команды какую-либо несложную фразу:

– «Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков» –

– «На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе»;

- «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;
- «Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

Тот должен передать ее следующему участнику таким образом, чтобы сохранить смысл высказывания, но при этом не использовать ни одно из тех слов, которые были в оригинальной фразе (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова, и т.д., пока фраза не будет произнесена в различных вариантах всеми четырьмя игроками. Задание выполняется на время: чья команда быстрее передаст фразу.

Обсуждение:

– Кому насколько сложно было выполнять это задание? С чем конкретно связаны затруднения: с недостатком подходящих слов, сложностью быстро вспомнить их, необходимостью помнить все уже употребленные другими участниками слова, с чем-то еще?

– В каких реальных ситуациях общения важно уметь высказывать одну и ту же мысль с помощью разных фраз?

Задание 4. «Фотография». *Объедините в устном комментарии (1–2 минуты, 4–6 фраз) логически содержание следующих фотографий с темами (рис.1):*

- детская близорукость,
- озоновая дыра,
- динамика дорожно-транспортных происшествий,
- разведение страусов в Нигерии,
- лесные богатства России,
- наследственность и таланты человека,
- таблица Менделеева,
- успехи современной генетики,
- распространение СПИДа по планете,
- протезирование зубов,
- проблема разоружения,
- архитектура Индии,
- обучение в театральном институте,
- военная реформа.

Для облегчения задачи можно воспользоваться приемом аналогии или противопоставления.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023



Рис. 1. Исходная фотография для выполнения упражнения

Например, на фотографии изображен железнодорожный вокзал, платформа, пассажиры с багажом, сажающиеся в пригородную электричку (рис. 2).



Рис. 2. Исходная фотография для выполнения упражнения

Тема: «Вторая мировая война».

Прием: противопоставления. «Сейчас на земле осталось уже очень мало людей,

которые помнят Вторую мировую войну. А ведь это было ужасное время! Люди голодали, многие страны лежали в руинах, фабрики не работали, железные дороги были разрушены.

Какое счастье, что мы с вами живем в мирное время и знаем о Второй мировой войне

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

только по книгам или кинокартинам. Наши фабрики работают, мы не голодаем, железные дороги в полном порядке и мы можем уехать куда хотим».

Тема: «Собачка».

Приём аналогии: *«На предложенной фотографии мы видим пригородную электричку и пассажиров, спешащих в выходной день выехать на свои дачи. Несомненно, некоторые вывозят с собой и своих любимцев – кошек и собак, которым, как и людям, тоже полезно подышать свежим воздухом. Но одно дело – везти не только массу поклажи, но еще и громадного сенбернара и совсем другое – крохотного терьерчика, весящего не более трех килограмм. Поэтому дальновидные дачники приобретают не кого попало, а так называемых «сумочных» собачек, например, терьера.*

Задание 5. Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.
2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».

Задание 6. Вспомните какой-либо разговор между Вами и Вашим руководителем (научным руководителем, заведующим отделом, начальником цеха, директором фирмы и т.п.), в котором можно обнаружить мотивирующий эффект. Какими приемами он достигался: использованием критики, оценкой Вашей работы, формой постановки задания, формой ответа на Ваши вопросы, чем-то еще? Опишите эти приемы.

Задание 7. Ниже приведен отрывок из повести Л. Славина «Подставное лицо» - разговор между оперативным сотрудником железнодорожной милиции Денисовым и дежурной по камере хранения. Можно ли оценить этот диалог как деловую беседу? Каковы существенные характеристики деловой беседы?

-Вчера была выемка вещей из ячеек? - спросил Денисов.

-А как же!

-Ячеек освободили много?

-Полно...

-А из восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?

-Сейчас,- дежурная достала из висевшего над головой шкафчика растрепанную книгу. - Точно, изымали...

-Что там лежало, в ячейке?

-Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

-Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?

Палец дежурной скользил по строчкам.

-Когда изымаем, шифр обязательно указываем, - она поправила очки. - Пожалуйста... Шифр «Б-042».

Задание 8. Сравните приведенные ниже высказывания, содержащие критическую оценку деятельности сотрудника. Оцените их с точки зрения соблюдения правил проведения проблемной беседы. Рассмотрите эти высказывания с точки зрения их мотивирующего воздействия на работу сотрудника.

Высказывание 1: «Я вижу, Сергей, что твоя работа над новой математической игрой для детей движется по графику. Это редко случается в нашей фирме, а программы отлично сделаны и с педагогической точки зрения. Мне это подтвердили учителя, которые уже использовали эти программы. Правда, наши конкуренты тоже оживились в последнее время. Может быть, есть смысл внести некоторые изменения в нашу компьютерную графику? Я хотел бы, чтобы ты в ближайшее время обсудил с коллегами возможные перемены. Я не сомневаюсь, что у тебя возникнут конструктивные предложения».

Высказывание 2: «Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?»

Задание № 9. Как вы поведете себя в перечисленных ниже ситуациях? Выберите ответ из приведенных или предложите свой, объяснив его.

А. Подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:

1. «Говорите».
 2. «Да».
 3. «Слушаю вас».
 4. Назовете свою фирму и затем «Добрый день».
 5. Назовете свою фирму, отдел, фамилию.
- Б. До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?
- В. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

1. увидев, расскажете ему;
2. напишете записку и положите на его стол;
3. попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
4. попросите перезвонить.

Г. Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее:

1. «Могу ли я вам помочь?»
2. «Чем я могу вам помочь?»

Д. Позвонивший высказывает претензию, в которой вы не виноваты. Ваш ответ:

1. «Это не моя ошибка»;
2. «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;
3. «Давайте разберемся»;
4. «Нет, вы не правы»;
5. «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
6. «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

Е. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение всех вопросов. Вы должны:

1. вникнуть в его вопрос и дать ответ;
2. постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

Задание 10. *Какие записи и где стоит сделать до начала телефонного разговора и после его окончания?*

При ответе вам может помочь заранее подготовленный бланк подготовки телефонного звонка:

Сначала подготовься, потом звони!

Цели:

Чего я хочу достичь разговором?

Каковы мои общие и промежуточные цели?

Кому я хочу позвонить? (Фамилия/функция, номер телефона)

Когда а хочу позвонить? (Утром, в обед, вечером...)

Какие вопросы я хочу задать?

Документация:

Какие документы мне потребуются?

Какие документы ему потребуются?

Для ускоренной подготовки одного или нескольких разговоров вы можете использовать «План дня», помечая в нем вопросы, подлежащие выяснению по телефону.

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна	Телефонные контакты _____ Дата _____
---	---

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Разговор	Партнер	Тема, повод	№ телефона	Приоритетность	Контроль исполнения
----------	---------	-------------	------------	----------------	---------------------

Задание 11. Проведите игру «Вам звонят», определив роли говорящих, их личностные и профессиональные характеристики, тему разговора и соответствующие средства общения (этикетные формулы, функционально-смысловые единицы и т.д.). Выберите жюри, которое сможет дать оценку эффективности разговора и каждому исполнителю.

Задание 12. Какие советы по ведению деловых переговоров вы использовали бы в первую очередь в собственной практике и почему? Главное правило ведения переговоров – разграничение между существом проблемы и отношениями сторон.

Жесткий подход (позиционный торг) предполагает излишне твердую позицию участников переговоров.

Критерии значимости переговоров – рыночная цена, подсчет затрат, известные аналоги, профессиональные нормы, эффективность и т.п.

Мягкий подход предполагает обсуждение предмета переговоров без споров и конфликтов, по-джентльменски.

Принципиальные переговоры (по существу) предполагают объективную оценку каждой позиции и вынесение согласного решения.

Задание 13. Используйте речевые формулы делового разговора, чтобы решить следующие задачи:

- A. Показать заинтересованность в словах собеседника.
- B. Попросить дополнительных разъяснений.
- C. Сделать вывод, предложить вариант резюме.
- D. Дать оценку ситуации.
- E. Отказать партнеру в поддержке.
- F. Перенести решение вопроса на более поздний срок.
- G. Выразить несогласие с позицией партнера.
- H. Одобрить позицию собеседника.
- I. Признаться в своей некомпетентности.
- K. Вежливо отклонить спорное предложение.

Задание 14. Внимательно прочитайте приведенные далее положения и остановитесь на тех, с которыми вы не согласны. Аргументируйте свое отношение.

A. Старайтесь быть кратким, но не экономьте на необходимых фактах и аргументах.

B. Постоянно направляйте беседу по нужному руслу, не давайте собеседнику «увести» вас от темы.

C. Склоняя собеседника к своей точке зрения, говорите как можно больше, не давая возразить себе.

D. Не давайте собеседнику делать вам замечания, которые, по мнению многих бизнесменов, затрудняют беседу.

Задание 15. Обсудите следующие ситуации:

A. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- а) утверждения,
- б) вопросы.

B. В ваш адрес сделано нетактичное, задевшее вас высказывание. Что лучше:

- а) дать моментальный и эффективный отпор;
- б) сделать паузу перед ответом.

B. Переговоры все время прерываются по вине вашего собеседника: звонит телефон – он долго разговаривает, заходят без предупреждения его коллеги – он уделяет им максимум внимания. Какова ваша реакция?

- а) вы добиваетесь договоренности, не обращая внимания на помехи;
- б) вы показываете поведением свое недовольство;
- в) вы говорите партнеру, что не можете сосредоточиться.

Задание 16. Игра-тренинг «Журналист».

Цель – сформировать умение собирать наиболее полную, объективную информацию о партнере по переговорам.

Процедура. Руководитель предлагает всем участникам разделиться на партии.

Инструкция. Вы – тележурналист. Сегодня вечером вы должны представить в программу «Вечер знакомств» объективную информацию о человеке, сидящем перед вами. Времени у вас мало. Возьмите у него интервью, а потом представьте группе. На интервью – 3 минуты, на представление – 2 минуты.

Затем вы меняетесь ролями. Каждая пара по очереди знакомит группу со своим партнером.

Анализ ситуации.

1. Все ли согласны с таким представлением?
2. Кто хочет о себе что-либо добавить?
3. Какие выводы вы можете сделать о результатах интервью?

В процессе анализа можно подвести членов группы к формулировке основных алгоритмов изучения партнера при подготовке и ведении переговоров:

1. Что представляет собой партнер?
2. Как он выглядит?
3. Какие у него вкусы?
4. Что для него наиболее важно в жизни?
5. Какие у него интересы?
6. Какие у него особенности? И т.д.

Задание 17. Запишите на аудио- или видеопленку какую-либо передачу на актуальную тему, представляющую одну из разновидностей диалогической коммуникации (интервью, деловая беседа и др.), и оцените свои умения говорения, сформированные на основе слушания. Для этого выполните следующие задания:

- * задержите в памяти содержание устной информации;
- * воспроизведите спустя некоторое время в нормальном темпе усвоенную информацию с необходимыми изменениями;
- * передайте содержание чужой речи с элементами оценки;
- * присоединитесь к чьей-либо точке зрения;
- * обобщите информацию, воспринятую в диалоге, и передайте ее в высказывании;
- * сравните, насколько полученный результат точно передает исходный материал.

Задание 18. Запишите на аудио- или видеопленку какую-либо передачу на актуальную тему, представляющую одну из разновидностей диалогической коммуникации (интервью, деловая беседа и др.), и оцените свои умения говорения, сформированные на основе слушания. Для этого выполните следующие задания:

- * задержите в памяти содержание устной информации;
- * воспроизведите спустя некоторое время в нормальном темпе усвоенную информацию с необходимыми изменениями;
- * передайте содержание чужой речи с элементами оценки;
- * присоединитесь к чьей-либо точке зрения;
- * обобщите информацию, воспринятую в диалоге, и передайте ее в высказывании;
- * сравните, насколько полученный результат точно передает исходный материал.

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 9.

Тема 9. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды и функции

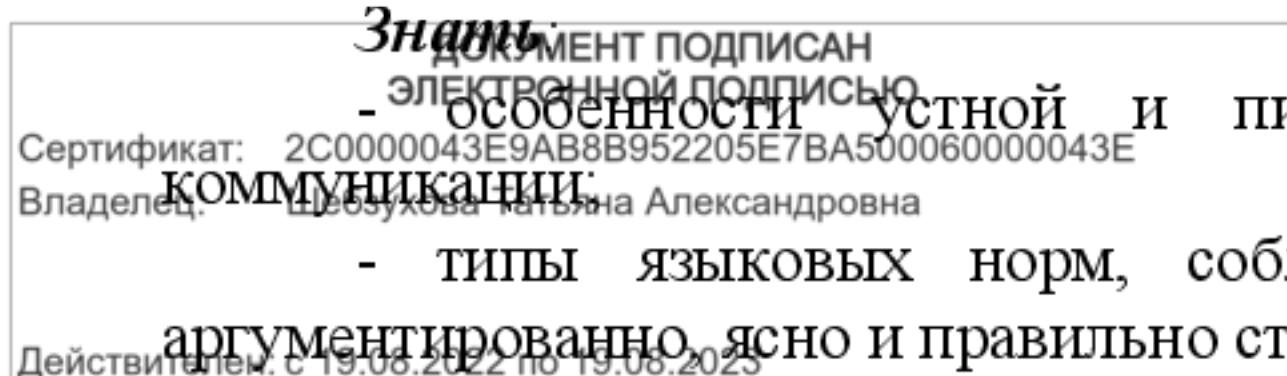
Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

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:

Представления о вербальной коммуникации как общении людей в процессе их совместной деятельности подразумевают две формы общения – устную и письменную. Но если в устной речевой коммуникации мы обращаем внимание на специфическую речевую деятельность говорящего и слушающего, то в письменноречевой коммуникации внимание акцентируется на ролях пишущего и читающего.

Главная цель овладения навыками и умениями письменной речи – развитие умений

фиксировать устную (собственную или чужую) и письменную (чужую) речь для последующего использования в коммуникативных актах.

Функции письменноречевой коммуникации:

1. Функция сообщения реализуются всеми письменными текстами. Они могут нести развлекательную, информационную, агитационную нагрузку (см. целевые установки речи).

2. Волеятативная функция присуща текстам деловой переписки, рекламно-информационным текстам, преследующим цель немедленно вызвать ответную реакцию (совершение поступка) и т.д.

3. Эмотивная и эстетическая функция присуща как художественным текстам, вызывающим определенное эмоциональное состояние читателя, прогнозируемое автором, так и научно – популярным, публицистическим, учебным текстам (см. модель Р.О. Якобсона).

Типы письменных высказываний можно подразделить на ряд групп в соответствии с функцией и употреблением стилистических приемов:

1) диктант или самодиктант. Предполагает дословную передачу мыслей, т.к. фиксирует материал без искажений и изменений;

2) изложение. Отличается от диктанта тем, что мысль фиксируется с изменением первоисточника. Этот тип письменноречевого высказывания реализует несколько целей: демонстрирует понимание и запоминание воспринимаемой информации; вырабатывает навыки ориентации в тексте, определения смысловых центров, выявления логики последовательности фактов, событий, явлений и т.д.; дифференцирует воспринятую информацию; демонстрирует четкость, последовательность, выразительность изложения воспринятой информации;

3) конспект – один из видов аналитико-синтетической переработки текста, заключающийся в выборе из текста опорных слов или предложений, несущих основное смысловое содержание. Конспект предполагает анализ прочитанного материала и его изложение с собственными замечаниями и комментариями. Конспект должен быть так написан, чтобы в последующем человек мог воспроизвести текст разной степени развернутости;

4) реферат – лаконичное изложение основных мыслей текста-источника, включающий их систематизацию, обобщение и оценку. Одна из распространенных форм реферата – резюме. Реферат представляет собой компрессивное изложение основных положений, в которое не включаются второстепенные факты и детали;

5) аннотация – краткое, максимально сжатое связное изложение основного содержания текста-источника с целью ориентации реципиента, сообщения ему главных сведений о заключенной в тексте информации, ее направленности, ценности и назначении;

6) сочинение в форме описания, повествования, рассуждения – более сложный продуктивный вид письменной речи, который предполагает письменную передачу впечатлений автора от фактов, явлений, событий, предметов и их признаков. Сочинение – творческий вид письменноречевой деятельности;

письмо как форма письменного сообщения. Общение при помощи писем осуществляется между людьми с разными целями и в разных сферах..

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

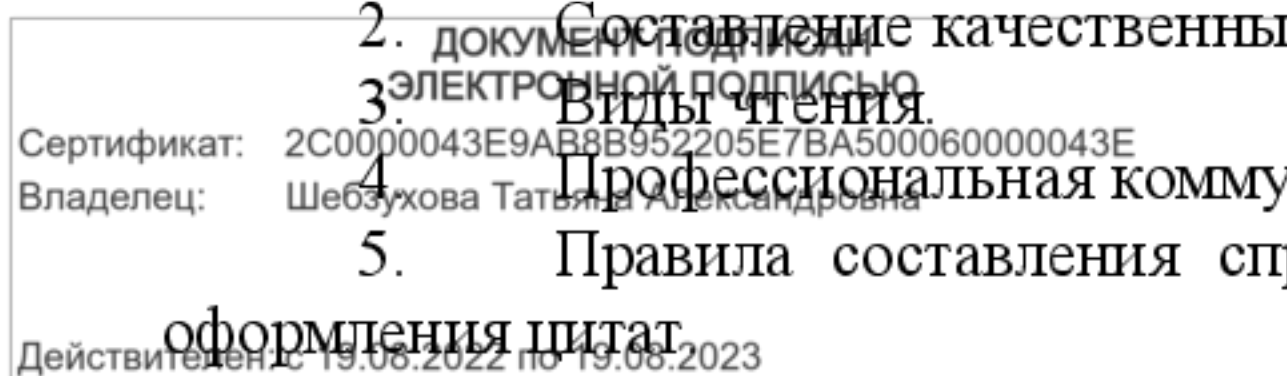
1. Навыки и умения при овладении компетенций в письменной речи.

2. Составление качественных конспектов.

3. Виды чтения.

4. Профессиональная коммуникация в научных произведениях.

5. Правила составления справочно-библиографического аппарата и правила оформления цитат.



6. Письмо как вид речевой деятельности.
7. Бытовые и деловые письма.
8. Реклама как вид социальной и деловой коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Прочитайте данные слова и словосочетания. Укажите те из них, которым свойственна окраска официально-делового стиля.

Воздать должное, нетрудоспособность, жилищный фонд, извлекать квадратный корень, принять к исполнению, страховой полис, быстро, надлежащий, предписывать, чудесный случай, проводить исследование, ходатайствовать, обвинительный приговор, поставить на вид, социология, установленный порядок, единовременное пособие, посоветовать, прямые обязанности, прогулка, соглашение, несоблюдение, дипломная работа, просрочка, ответчик.

Задание 2. В приведенных предложениях найдите устойчивые глагольно-именные сочетания, характерные для официально-делового стиля. Где это возможно, замените их глаголами.

1. Завод завершает освоение новой модели трактора.
2. Коллектив предприятия взял обязательство удвоить выпуск продукции за год.
3. Особое внимание на фабрике уделяется необходимости в кратчайшие сроки произвести освоение нового оборудования.
4. Рабочие завода выражают полную уверенность, что им удастся добиться своевременного выполнения заказа.
5. Для включения сигнализации необходимо произвести повертывание рычага.
6. За отчетный период было проведено обследование деятельности комбината.

Задание 3. Прочитайте шуточный текст из "Литературной газеты". Найдите канцеляризмы. Попробуйте пересказать этот текст с помощью нейтральной или разговорной лексики.

Порча хорошего настроения

Осуществив возвращение домой со службы, я проделал определенную работу по сниманию шляпы, плаща, ботинок, переодеванию в пижаму и шлепанцы и усаживанию с газетой в кресло. Жена в этот период времени претворяла в жизнь ряд мероприятий, направленных на чистку картофеля, варку мяса, подметание пола и мойку посуды.

По истечении некоторого времени она стала громко поднимать вопрос о недопустимости моего неучастия в проводимых ею поименованных мероприятиях. На это с моей стороны было сделано категорическое заявление о нежелании слушания претензий по данному вопросу ввиду осуществления мною в настоящий момент, после окончания трудового дня, своего законного права на заслуженный отдых.

Однако жена не сделала соответствующих выводов из моих слов и не прекратила своих безответственных высказываний, в которых, в частности, отразила такой момент, как отсутствие у меня целого ряда положительных качеств, как-то: совести, порядочности, стыда и проч., причем как в ходе своего выступления, так и по окончании его занималась присвоением мне наименований различных животных, находящихся в личном пользовании рабочих и колхозников.

После дачи взаимных заверений по неповторению подобных явлений нами было приступлено к употреблению в пищу ужина, уже имевшего в результате остывания пониженную температуру и утратившего свои вкусовые качества.

Вот так у нас порой еще допускается порча хорошего настроения, а также аппетита.

Задание 4. Оформите вступительную часть заявления: от кого и кому оно адресовано. В случае затруднений при написании окончаний фамилий.

1. От кого подано заявление? (Константин Живаго; Булат Окуджава; Николай Жерех, Сергей Жук, Михаил Фоменко; Евгений Крыса; Петр Горло.)

2. Кому адресовано заявление? (Наталья Седых, Антонина Венда; Мария Мицкевич; Светлана Карась; Анна Шевченко; Елена Ремесло.)

Задание 5. Выполните тест «Как вы относитесь к бумажному потоку»

По оценкам некоторых экспертов, не менее четверти документов, циркулирующих в государственной сфере управления, содержит излишнюю и даже бесполезную информацию. Это явление напрямую зависит от квалификации тех, кто создает документы или отвечает на них. Разработчики теста считают, что есть четыре типа «бумажных неудачников», которые не владеют на должном уровне всеми элементами письменной речи.

«Суперисполнитель». Каждое утро «бросается» на папку с входящей корреспонденцией, как на врага, и не разгибается до тех пор, пока внимательнейшим образом не изучит все письма, отчеты и докладные записки и не переправит их в папку с исходящей. В душе он считает себя отличным работником и искренне обижается, что его почему-то не повышают в должности.

«Распасовщик». Доводит до абсурда принцип делегирования обязанностей, напоминая центрального нападающего, который, вместо того чтобы организовать атаку и самому идти на штурм ворот, стремится поскорее избавиться от мяча, пасуя его кому попало. Однако ему нередко приходится выслушивать упреки по поводу низкого качества документации, составление которой он передоверил не вполне компетентному сотруднику.

«Антибюрократ». Изображает из себя идейного борца с бумажками и потому утверждает, что 99 % поступающей к нему корреспонденции – мусор, пригодный лишь для свалки. Надо отдать должное «антибюрократу» – слова у него не расходятся с делом. Подавляющую часть корреспонденции он, едва взглянув на нее, отправляет прямым в корзину.

«Волокитчик». Питает искреннее отвращение к бумажной работе и проводит за столом минимум времени, постоянно откладывая просмотр корреспонденции. Увы, даже самое активное участие в производственной деятельности не спасает его от недовольства начальства. Причина – постоянное запоздание отчетности из его подразделения и медленная реакция на важнейшие документы, которые он удосужился взять в руки лишь тогда, когда срок ответа на них давно истек.

Предлагаемый тест позволяет проверить, какому типу в большей мере соответствует ваша манера работы с документацией.

Ответьте на вопросы, выбрав один из вариантов ответов:

- совершенно справедливо
- пожалуй, справедливо
- не совсем так
- совершенно так

Группа 1.

1. Когда у меня много неотложной работы, я часто откладываю новые бумаги в сторону.

2. Когда я не слишком загружен прочими бумагами, я обрабатываю большую часть бумаг сам.

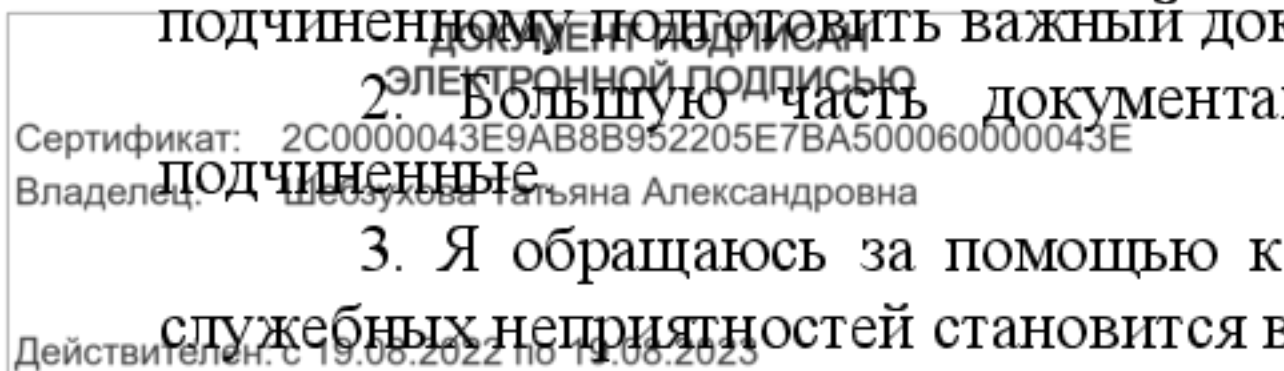
3. Я сам разбираю корреспонденцию, потому что больше с ней никто не справится, а непрочитанные бумаги меня раздражают.

Группа 2.

1. Мне приходится преодолевать внутренне сопротивление, когда я поручаю подчиненному подготовить важный документ.

2. Большую часть документации по менее важным вопросам готовят мои подчиненные.

3. Я обращаюсь за помощью к другим только в том случае, когда возможность служебных неприятностей становится весьма реальной.



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 10.

Тема 10. Невербальная коммуникация.

Цель занятия: Формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец:	Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023	

- 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:

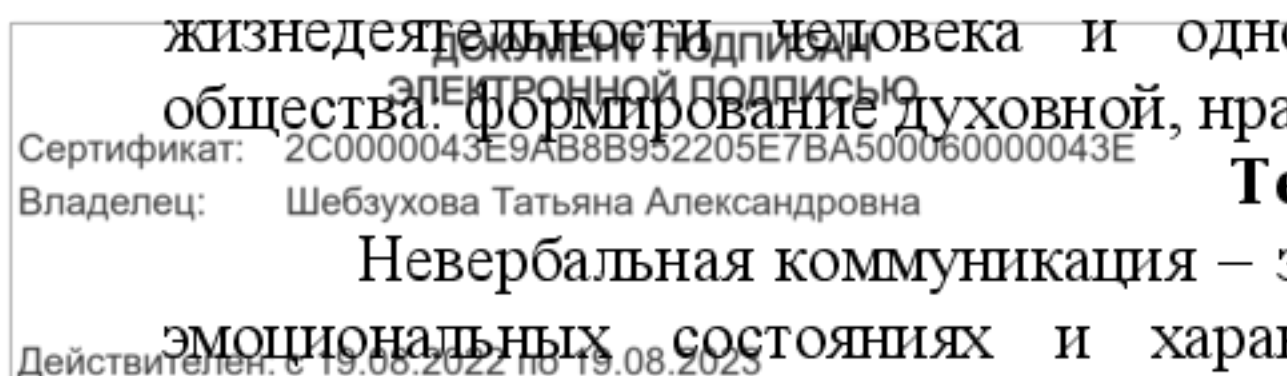
- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную 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:

Невербальная коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей.



Невербальные средства коммуникации выражаются в одежде, причёске, мимике, позе, окружающих человека предметах. Распознавание и понятие подобного поведения способствует достижению наивысшей степени взаимопонимания. Подобная информация позволяет понять настроение, переживания, ожидания, чувства, намерения, а также морально-личностные качества общающихся людей.

Невербальная коммуникация (общение) – это вид коммуникации, состоящий в обмене информацией между субъектами речевого акта без помощи вербальных (речевых) средств.

Особенности невербального общения:

- 1) ситуативная обусловленность;
- 2) синтетичность;
- 3) непроизвольность, спонтанность;

Глубокое и обстоятельное рассмотрение невербальной коммуникации достигается через раскрытие ее основных форм и способов, к которым относятся:

- кинесика – совокупность жестов, поз, телодвижений;
- такесика – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания и другие прикосновения к телу собеседника по коммуникации;
- сенсорика – совокупность чувственных восприятий, основывающихся на информации от органов чувств;
- проксемика – способы использования пространства в процессе коммуникации;
- хронемика – способы использования времени в процессе коммуникации.

В процессе коммуникации произнесенное слово никогда не может являться нейтральным, т.к. смысл высказывания меняется в зависимости от интонации, ритма, тембра, фразовых и логических ударений. Эти звуковые элементы передачи информации получили название паралингвистических средств. Исследователи выделяют следующие акустические средства, сопровождающие, дополняющие и замещающие звуки речи: темп, высота, громкость, скорость, ритмичность, паузы, интонацию, покашливание, вздохи, стоны, тембр и др.

Паравербальные средства – совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, приносят в нее дополнительные значения. Именно с помощью голоса передаются основные эмоции – страх, гнев, радость, удивление и эмоциональные состояния – доброжелательность, тревожность, уверенность, заинтересованность.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Компоненты структуры невербального поведения.
2. Паралингвистические особенности НК.
3. Психологический «детектор лжи».
4. Внешние проявления эмоциональных состояний.
5. Анализ экспрессии человека.
6. Возможность «программирования пространства».
7. Зоны и дистанции общающихся партнеров.
8. Виды жестов. Жестовая активность.
9. Общие правила «чтения» позы.
10. Невербальные сообщения, их функции.
11. Невербальные сигналы у людей, представляющих разные культуры.

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

Задание 1. Объясните смысл устойчивых сочетаний, распределите их по группам: 1) относящиеся к жестам; 2) относящиеся к мимике; 3) относящиеся к позам.

Заглядывать в глаза; повесить нос; показать нос; превратиться в слух, разводить руками; смотреть, открыв рот; стоять фертом; строить глазки; чесать затылок.

Задание 2. Установите характерное для русской культуры соответствие между невербальными средствами и их значениями.

Невербальные средства	Значения
Не знаю; надо подумать	Рука поднята на уровень груди, пальцы направлены вверх и совершают покачивающие движения к себе
Рад встрече	Пожимание плечами
Иди ко мне	Подкручивание пальцем у виска
Ты хорошо, точно сказал	Поднятый вверх большой палец
Ты не в своем уме	Руку или руки ладоням вверх про-тягивают навстречу собеседнику
Вот он!	Взмах кистью руки сверху вниз
До свиданья!	Вытягивание руки по направлению к предмету

Задание 3. Интерпретируйте невербальные средства коммуникации.

1. Движения руки по направлению к лицу, стремление во время диалога прикрыть рот рукой. 2. Сведенные брови, напряженный взгляд в одну точку, опущенные уголки губ. 3. Скрещенные на груди руки, приподнятые плечи, прямая спина, ноги на ширине плеч. 4. Человек сидит, его голова опущена, плечи свободны, руки на животе, ноги вытянуты.

Задание 4. Опишите и продемонстрируйте жесты, выражающие удовольствие, печаль, растерянность, неуверенность, радость.

Задание 5. Опишите, как выглядят позы:

- 1) готовности к конструктивному диалогу,
- 2) готовности слушать собеседника;
- 3) обсуждению проблемы; нерешительности;
- 4) самодовольства.

Задание 6. Приведите примеры трех жестов-символов. Составьте высказывания с описанием жестов-символов.

Задание 7. Опишите четыре любых жеста, сопровождающих речь. Прокомментируйте их возможные значения. Запишите высказывания, которые могли бы сопровождаться этими жестами.

Задание 8. Составьте описание речевого поведения кого-либо из известных вам людей, включите в текст описание типичных для него жестов.

Задание 9. Прочитайте рассказ А.П. Чехова «За двумя зайцами погонишься, ни одного не поймаешь» и выпишите из него все невербальные средства общения, охарактеризуйте значение этих средств.

Задание 10. Прочтите отрывок из романа Д. Дефо «Робинзон Крузо», в котором описывается сцена знакомства главного героя и Пятницы. Покажите, как отражена специфика невербального поведения собеседников, говорящих на разных языках.

Тут я заметил, что он весь дрожит, как в лихорадке: бедняге, очевидно, считал себя моим пленником. <...> Тогда я опять поманил его к себе и вообще старался ободрить его как умел. Он подходил все ближе и ближе, через каждые десять-двенадцать шагов падая на колени в знак благодарности за спасение его жизни. Я ласково ему улыбался и продолжал манить его рукой. Наконец, подойдя совсем близко, он снова упал на колени, поцеловал землю, прижался к ней лицом, взял мою ногу и поставил ее себе на голову. Последнее, по-видимому, означало, что он клянется быть моим рабом до гроба. Я поднял его, потрепал по плечу и всячески старался показать, что ему нечего бояться меня. <...>

Проспав или, вернее, подремав около получаса, он проснулся и вышел ко мне. <...> Как только он меня увидел, он подбежал и распростерся передо мной, выражая всей своей позой самую смиренную благодарность и производя при этом множество самых странных телодвижений. Припав лицом к земле, он опять поставил себе на голову мою ногу и всеми доступными ему способами старался доказать мне свою бесконечную преданность и покорность и дать мне понять, что с этого дня он будет мне слугой на всю жизнь. Я понял многое из того, что он хотел мне сказать и, в свою очередь, постарался

объяснить ему, что я им очень доволен.

Задание 11. Подготовьте рефераты по следующим темам:

1. Невербальные средства в деловом общении.
2. Национальные особенности невербальной коммуникации.

Основная литература

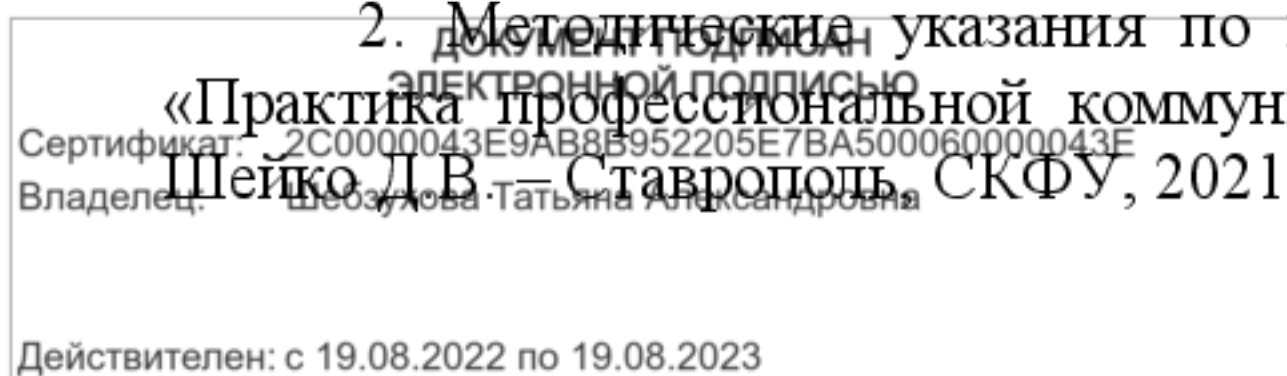
1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68236.html>
2. Красикова, Е. Н. Практика 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 11.

Тема 11. Невербальные элементы профессиональной коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенций 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).

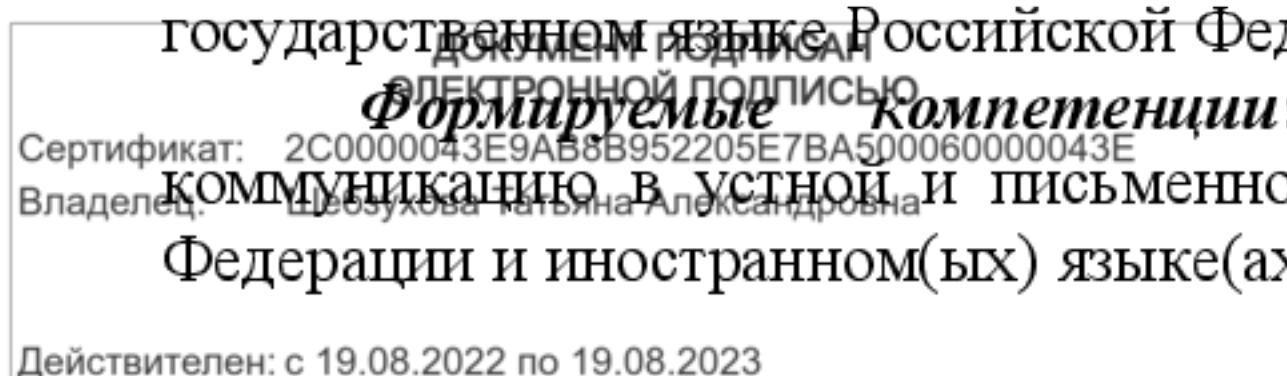
Уметь:

- 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:

Значение невербальных сигналов в осуществлении коммуникаций трудно переоценить. По некоторым сведениям, в процессе общения людей от 60 до 80% организационных коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств передачи информации и только 20-40 % информации передается с помощью слов.

Невербальное общение сопровождает выполнение специалистом его основных функций: принятие решений, координацию работ подчиненных, налаживание связей с внешним окружением организации, применение дисциплинарных процедур и мотивация работников, улаживание конфликтов, прием и передачу информации, проведение собраний, совещаний и переговоров. При этом нетрудно увидеть, что вся деятельность специалиста предполагает общение в качестве важнейшего элемента достижения успеха. Также очевидно, что навыки и опыт невербального общения определяют искусство и результативность его деятельности.

Роль невербальных средств общения в профессиональной деятельности специалистов чрезвычайно велика. Человек не может разговаривать, оставаясь неподвижным: не жестикулируя и не меняя выражения лица. Игнорирование этих кинетических элементов лишает речь эмоциональности, разрушает ее логический ход, делает в определенных случаях бессмысленной. Поэтому при общении незнание характерных основ невербального поведения затрудняет взаимопонимание, приводит к недоразумениям, а грамотное речевое поведение современного специалиста (прежде всего устная речь), дополненное корректным невербальным поведением, является показателем успешности и эффективности его деятельности.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Невербальная коммуникация в профессиональной сфере.
2. Интерпретации сигналов мимики. Трактовка взгляда.
3. Жесты, отражающие внутреннее состояние собеседника. Жесты в профессиональной коммуникации.
4. Голос в невербальных коммуникациях. Интерпретация человеческого голоса в профессиональной коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. По расположению человеком своего тела в пространстве по отношению к собеседнику можно судить о его эмоциональном состоянии. Так позу закрытости можно определить, когда человек складывает руки на груди, пытаясь закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места пространстве. Примите позу: раздумья; заинтересованности в собеседнике; желания заявить о себе; кокетства; осуждения; уверенности.

Задание 2. Упражнение «Мимическое реагирование на вопрос».

Студентам предлагается мимически отреагировать в ответ на вопрос: «Как себя чувствуете?» следующим образом: «Спасибо, хорошо», «Плохо», «Затрудняюсь ответить», «Очень хорошо живу», «Ужасно, хуже не бывает», «50 на 50». Пользоваться языковыми средствами при этом нельзя, жесты допускаются в минимальной мере.

Задание 3. Упражнение «Различение интонации».

1. Произнесите свое имя с разными интонациями. Посмотрите, как влияет интонация на восприятие.
2. Произнесите фразу: «Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса к окружающим» с разными интонациями (назидания, жалобы, заискивания, пренебрежения и злости).

3. Произнесите фразу: «Дело случая, будут ли у нас в жизни хорошие друзья или нет», – стараясь вызвать протест, интерес сожаление и т. д.

Задание 4. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.⁵

1. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров).

2. [Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникову, засмеялся и проговорил:

- А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф.М. Достоевский).

3. Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак).

4. Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И. Ильф, Е. Петров)

5. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой).

6. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С. Цвейг).

7. Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И. Ильф, Е. Петров).

Задания 5. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?⁶

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время».

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал – книги нет, как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

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 12.

Тема 12. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления в профессиональной деятельности

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:

Коммуникативный барьер – это те обстоятельства, факторы, которые затрудняют общение или заметно снижают его эффективность. Выделяются коммуникативные барьеры разного вида:

- **интерпретационный**, обусловленный невозможностью адекватно воспринимать сообщение;
- **селективный**, связанный с информационной перегрузкой и ведущий к неполному, избирательному восприятию сообщения;
- **эмоциональный**, вызванный пристрастиями, оценками, предубеждениями;
- барьер компетенции, возникающий из-за **недостатка знаний**, и др.

Особую группу образуют барьеры, относящиеся к условиям осуществления коммуникации, например, географический, ведомственный, государственный, экономический⁷.

Н.М. Тимченко к основным причинам, затрудняющим передачу информации, относит следующие: неточность высказывания; несовершенство перекодирования мысли в слова; неуместное использование профессиональных терминов; чрезмерное использование иностранных слов; наличие смысловых разрывов и скачков мысли; витиеватость мысли; наличие логических противоречий. Кроме того, отрицательно сказываются на диалогическом общении быстрый темп изложения, неадекватные интонации, жесты, мимика, неумение использовать различные каналы восприятия⁸.

А.П. Панфилова выделяет логический, семантический, стилистический, фонетический коммуникативные барьеры, объясняя каждый, исходя из наличия или отсутствия коммуникативных умений личности.

Кроме данных классификаций типов коммуникативных барьеров возможно выделить и следующие их причины, среди которых важнейшими станут следующие: сложность содержания сообщения (связанные с речью, словами, жестами, телодвижениями), непривычность и сложность формы сообщения, проблемы со средствами передачи сообщения, плохая обратная связь, запаздывание информации и другие.

В процессе профессиональной коммуникации возможно возникновение коммуникативных барьеров, которые выражаются в виде некоторых модификаций поведения. Назовём их **«авторитет»**, **«избегание»** и **«непонимание»**. Если функция двух первых – обеспечить защиту от информационного источника, то последний защищает от самого сообщения.

Опишем более подробно специфику барьера «авторитет». Доверие к каждому конкретному человеку зависит от уровня его авторитетности для других, доверие и недоверие как бы персонифицируются. Например, пожилые слабо прислушиваются к советам молодых. Отнесение человека к авторитетным зависит от следующих факторов: социального положения (статуса), от принадлежности к реальной «авторитетной» группе, привлекательного внешнего вида, доброжелательного отношения к адресату, компетентности, искренности.

Барьер «избегание» подразумевает уклонение от источников воздействия, от контакта с собеседником и все усилия, направленные на закрытие каналов приёма сообщения. Иногда избегают не только источников информации, но и определенных ситуаций (например, стремление закрыть глаза при просмотре «страшных мест» из фильмов ужасов). Чтобы преодолеть этот барьер, необходимо привлечь и удержать

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

⁷ Кушнерук С.П. Документальная лингвистика. – Волгоград, 1996. – С.17-24.

⁸ Тимченко Н.М. Тайны успеха делового общения. Как найти нужное слово в нужное время нужному человеку. – СПб., 1995. – С.54.

внимание собеседников. Этому способствуют акцентирование актуальности и важности информации, ее новизны, неожиданности, интенсивности передачи. Следует также обратить внимание на голос и его модуляции. Существует как минимум три конкретных приёма привлечения внимания:

1. **«Нейтральная фраза».** Подразумевает неожиданное употребление вначале выступления фразы, напрямую не связанной с основной темой, но определённо имеющей смысл, значение, ценность для собеседника или для всех присутствующих (последний просмотренный фильм, прочитанная книга, увлечения и др.).
2. **«Завлечение».** Говорящий намеренно затрудняет восприятие его речи, произнося её слишком тихо, монотонно, неразборчиво и т.п. Это провоцирует слушателя самого применить способы концентрации внимания.
3. **«Глаза в глаза».** Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.

Не менее важно в процессе говорения уметь поддержать внимание слушателя. Этому способствует применение следующих приёмов:

1. **«Изоляция»**, то есть ликвидация всех факторов, мешающих процессу говорения (закрыть окно, уединиться и т.д.). Неслучайно, говорят, что говорящий больше мешает лектору, чем спящий;
2. **«Навязывание ритма».** Подразумевает намеренное изменение характеристик речи и голоса говорящего в целях привлечения внимания слушателей.
3. **«Акцентирование».** Подразумевает употребление разнообразных фраз этикетного или делового типа, призванных привлечь внимание. Например, «Прошу обратить внимание», «Важно отметить, что...», «Необходимо подчеркнуть, что...» и др.

Барьер «непонимание» свидетельствует о существовании проблемы восприятия и понимания речи, обусловленных разными факторами: фонетическим (звуковым), семантическим (слово и его смысл), логическим и стилистическим (разновидность языка в соответствии со сферой общения). Преодолеть фонетический барьер возможно, если говорить внятно и разборчиво, учитывать социальные и индивидуальные особенности аудитории, позаботиться о наличии обратной связи с собеседником. Для преодоления семантического барьера, говорите просто, договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора. Стилистический барьер говорит о несоответствии формы изложения содержанию речи. Существуют два основных правила структурирования информации в общении: правило рамки и правило цепи. Правило рамки подразумевает учёт того, что слушающий лучше запоминает начало и конец информационного ряда. Правило цепи стимулирует к тому, чтобы строить своё выступление логично и последовательно. Логическое построение речи должно вести собеседника от привлечения внимания к интересу, от интереса к основным положениям, от основных положений к возражениям и вопросам, от возражений и вопросов к заключению, а от заключения к призыву действовать. Барьер логического непонимания, демонстрирующий наличие «собственной логики» каждого человека, затрудняет понимание речи окружающими и требует своего устранения. Чтобы добиться последнего в своей речи необходимо учитывать жизненную позицию и логику собеседника, использовать уместную правильную аргументацию.

С одной стороны, система барьеров работает как автоматизированная охрана: при срабатывании охранной сигнализации автоматически перекрываются подступы к человеку; иначе мозг и психика человека могли бы быть травмированы содержанием или объемом информации. Однако для профессиональной коммуникации наличие данных «барьеров» представляется негативным фактором, мешающим реализации функции эффективного общения. Следовательно, требуется их преодоление. Назовём несколько правил, соблюдение которых будет способствовать повышению эффективности коммуникации:

– не приступать к передаче идеи до тех пор, пока она не станет до конца понятна самому себе.

– правило «постоянной готовности к непониманию» и допущения за исполнителями «права на непонимание»;

— правило конкретности.

- правило контроля за невербальными сигналами (мимикой, жестами, интонацией, позой);

- правило адресата (следует учитывать профессиональный, культурно-образовательный, жизненный уровень адресата);

– правило «собственной неправоты»;

– правило «места и времени». Эффективность руководящих распоряжений возрастает при их своевременности и выборе наиболее благоприятной обстановки, в которой они реализуются.

– правило активного и конструктивного слушания, правило обратной связи.

Таким образом, личность, обладающая высокой коммуникативной компетентностью, знанием основных видов коммуникативных барьеров и способов их устранения сможет максимально успешно осуществлять свою профессиональную коммуникацию.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Коммуникативные барьеры, определение понятия.
2. Причины возникновения коммуникативных барьеров в общении.
3. Типы коммуникативных барьеров.
4. Основные приемы преодоления коммуникативных барьеров в профессиональной деятельности.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определите, умеете ли Вы правильно слушать, пройдите тест, на вопросы которого следует отвечать одним из следующих слов: всегда, почти всегда, редко, никогда.

1. Даю ли я возможность говорящему выразить его мысли полностью, не перебивая?
2. Слушаю ли я «между строк», особенно беседуя с людьми, в словах которых часто содержится скрытый смысл?
3. Пытаюсь ли активно развивать способность к запоминанию услышанной информации?
4. Записываю ли я наиболее важные детали сообщения?
5. Записывая сообщение, концентрируюсь ли я на фиксации главных фактов и ключевых фраз?
6. Резюмирую ли я говорящему существенные детали его сообщения до того, как разговор окончен, чтобы убедиться в правильном понимании?
7. Удерживаюсь ли я от того, чтобы остановить говорящего, когда нахожу его сообщение скучным, монотонным, неясным или в силу того, что лично не знаю или не люблю собеседника?
8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных.

10. Выражаю ли я подлинный искренний интерес к тому, что говорит другой, или к беседе других людей?

Поставьте, пожалуйста, за ответ «всегда» - 4 балла, за ответ «почти всегда» - 3 балла, «редко» - 2 балла, «никогда» - 1 балл.

ИТОГИ:

32 и более баллов. Вы идеальный слушатель.

27-31 балл. Вы слушатель выше среднего уровня.

22-26 баллов. Вы нуждаетесь в дополнительном обучении и должны сознательно практиковаться в слушании. Это сигнал, что есть серьезные недостатки, которые можно и нужно ликвидировать.

21 и менее баллов. Многие из сообщений, которые вы получаете, вами воспринимаются в искаженном виде, не полно и не адекватно. Нужна серьезная работа над собой.

Целенаправленно работая над искоренением ответов «никогда» и «редко», вы сможете значительно улучшить каждодневные взаимоотношения с друзьями, подчиненными, коллегами, деловыми партнерами.

Задание 2. Выполните упражнение.

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

Выполнение:

1. Выбрать из аудитории 5 человек и распределить между ними роли 1-й, 2-й, 3-й, 4-й, 5-й замы.
2. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди.
3. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:
 - а) внимательно слушать каждого зама;
 - б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации:
 - замена слов,
 - пропуск информации,
 - неточность в передаче смысла, домыслы и фантазии ... и пр.
 - в) определить, кто из замов допустил ошибки.
4. Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку». Инструкция:

Пятый член вашей команды, войдя в аудиторию, должен, как уже говорилось, не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами вашей команды;
- построить их слева направо в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся по любому принципу и последнему в этом новом ряду сказать «слова утешения» в связи с тем, что он оказался последним;
- последний член команды, то есть пятый, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Примечание: руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам. освоил как следует инструкцию. С этой целью можно использовать следующие приемы:

- повторение,
- расщепление на фрагменты,
- приведение примеров, например Иванов – Ванов и пр.

акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека: сперва пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, то есть пятый зам;

- с помощью вопросов проверить усвояемость информации
- пятого зама руководитель проводит тщательный анализ, знакомит с текстом играющих и подводит итоги игры.
- слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений:
- неточность передачи;
- отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция;
- произвольное упрощение;
- игнорирование обратной связи;
- невнимательность;
- безответственность по отношению к проблеме партнера.

Примечание. Подсказывать играющим нельзя. После действий пятого зама руководитель проводит тщательный анализ, знакомит с текстом играющих и подводит итоги игры. Целесообразно выделить тех, кто старался работать как можно лучше. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

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

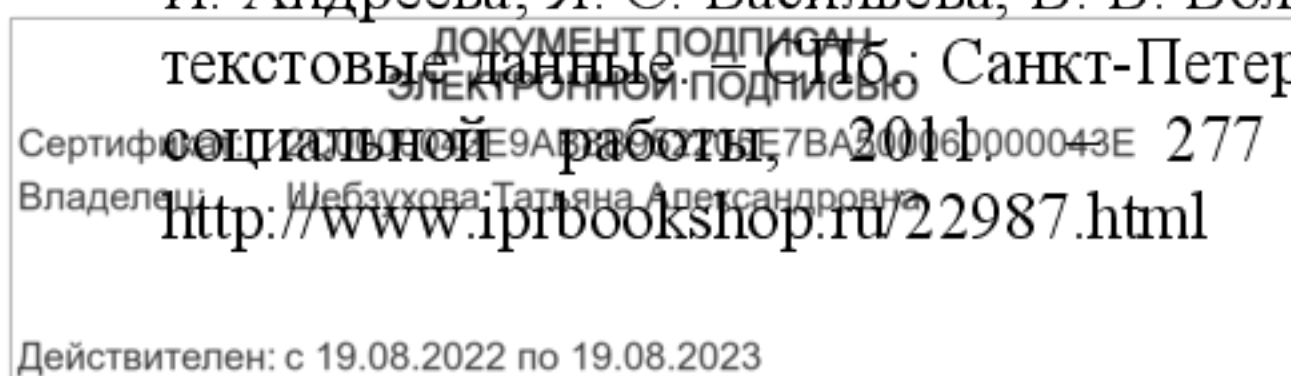
1. Белая, Е. Н. Межкультурная коммуникация. Поиски эффективного пути [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. Н. Белая. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. – 312 с. – 978-5-7779-1974-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59614.html>

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 13.

Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

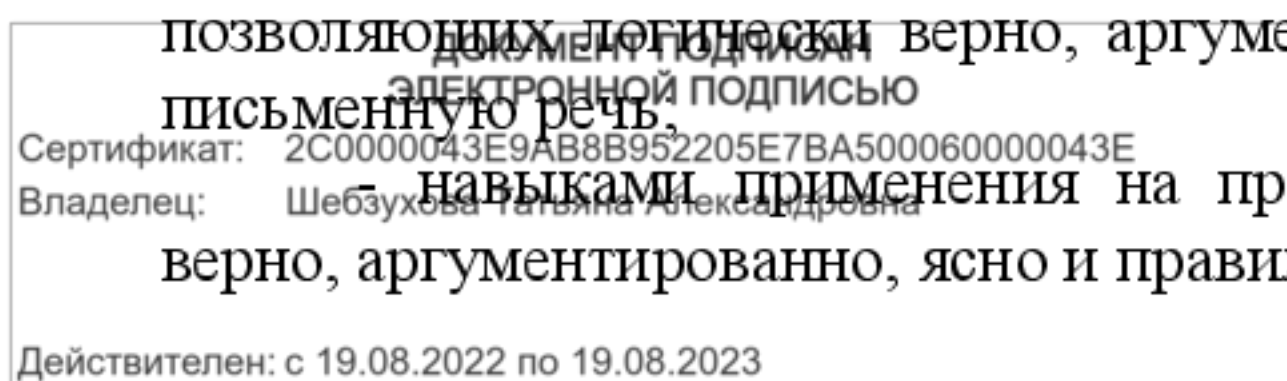
- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- 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:

Важную роль в выражении нашего отношения к людям играет речь. Заметное место в деловом этикете занимают слова приветствия, благодарности, обращения, извинения.

Деловой этикет немаловажное значение придает обращению, ведь от того, как мы обращаемся к человеку, зависит форма дальнейшего общения.

При обращении следует помнить, что оно должно демонстрировать уважение к человеку, учитывать пол, возраст и конкретную обстановку.

Важно точно чувствовать, к кому мы обращаемся.

Специалисты кадровых служб рекомендуют обращение по имени-отчеству, которое соответствует русской традиции. Это не только форма обращения, но и демонстрация уважительного отношения к человеку, показатель его авторитета, занимаемого положения в обществе.

В официальных отношениях следует обращаться всегда на «вы». Сохраняя официальность отношений, стремитесь вносить в них элемент доброжелательности и теплоты. Необходимо соблюдать деликатность, чтобы любое обращение не превращалось в фамильярность и панибратство.

Немаловажное место в деловом этикете занимает приветствие. Встречаясь друг с другом, мы обмениваемся фразами: «Здравствуйте», «Добрый день (утро, вечер)».

Входя в кабинет (комнату, приемную), принято приветствовать находящихся там людей, несмотря на то, что вы не знакомы с ними.

Неотъемлемой частью делового общения при трудоустройстве является культура речи, от уровня которой зависит степень восприятия вас со стороны работодателя.

Выделяют четыре основных показателя культуры речи: словарный состав и словарный запас; произношение; грамматику; стилистику.

Словарный состав и словарный запас

Словарный состав характеризует качественную сторону речи. В него могут быть включены любые слова, за исключением нецензурных. Словарный запас является количественной характеристикой речи. Чем богаче словарный запас, тем ярче, разнообразнее речь. При большом словарном запасе говорящего, слушающие не утомляются, речь увлекает их и лучше запоминается. Говорящему нет необходимости прибегать к стандартным оборотам, которые делают речь «безликой». Нежелательно злоупотреблять иностранными словами. В том случае, когда без ущерба для смысла можно подобрать соответствующее русское слово, пользуются им.

Произношение

Ошибки в произношении слов обычно сразу режут слух. Неправильное ударение, к сожалению, встречается достаточно часто.

Грамматический строй

В деловой речи он имеет ряд особенностей. Так, разговорно-бытовая речь, язык художественной литературы изобилуют глаголами, а в деловой речи (устной и письменной) центральное место занимают существительные. Очень редко в деловой речи используют прилагательные и совсем не используют междометия, местоимения и уменьшительные или увеличительные суффиксы существительных.

Сильнодействующей стороной речи является стиль. Стиль – это яркость речи, образность, эмоциональность. Особенно важно не допускать лишних слов в речи (их называют слова-паразиты), таких как «короче*», «собственно говоря», а также избитых выражений, шаблонных слов и словосочетаний. Отсутствие в речи манерности и высокопарности является признаком хорошего стиля. Краткость, способность выделить главную мысль, сделать выводы, а также логичность и стройность изложения, удачно найденные слова, точное соответствие речевых средств, мысли и ситуации - все это характеризует хороший стиль речи, который так необходим при собеседовании с работодателем.

Таким образом, культурная речь – прежде всего правильная, грамотная речь. Это верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас (лексикон) человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (интересный собеседник), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Специалисты рекомендуют:

- 1) следить за правильным употреблением слов, их произношением и ударением;
- 2) не использовать обороты, содержащие лишние слова (например: «абсолютно новый» вместо «новый»);
- 3) избавляться от слов-паразитов («так сказать», «такая», «ну» и т.д.);
- 4) избегать заносчивости, категоричности и самонадеянности.

Привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подобающего языка и умение одеваться соответствующим образом относятся к числу ценных черт, которые увеличивают шанс на успех.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Основные понятия об этикете.
2. Этикет в деловом общении.
3. Этикетные формулы в деловом общении.
4. Правила приветствия в деловом общении.
5. Этикет ведения телефонных разговоров.
6. Организация делового завтрака, обеда, ужина.
7. Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определите, какие из клише прощания могут использоваться в деловой обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливого оставаться!, Прощайте!, До свидания!, До встречи!, Досвидос! Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, До новых встреч! Почему в официальной обстановке возможно употребить не все этикетные формулы?

Задание 2. Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы – и Ты– общения в различных жанрах деловой речи (из личного опыта). Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник необоснованно выбирает Ты-общение?⁹

⁹ Скаженик Е.Н. Деловое общение: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. URL:

Задание 3. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя?¹⁰

Задание 4. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

- будете продолжать разговаривать по телефону?
- извинитесь перед собеседником и поднимите трубку для того, чтобы узнать, кто звонит?
- извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?

Проиграйте эту ситуацию.

Задание 5. Продолжите диалог.

А. – Алло. Турфирма "Кругосвет".

Б. – Добрый день. Могу ли я заказать путевку в вашем агентстве?

А. – Да, конечно. Какая часть света Вас интересует?

Задание 6. Составьте текст поздравительной речи (в честь юбиляра, годовщины деятельности организации). Выделите графически его композиционные части. В чем особенности ритуальной речи? Какие этикетные формулы вы будете использовать?

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. Васищева, 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 14.

Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

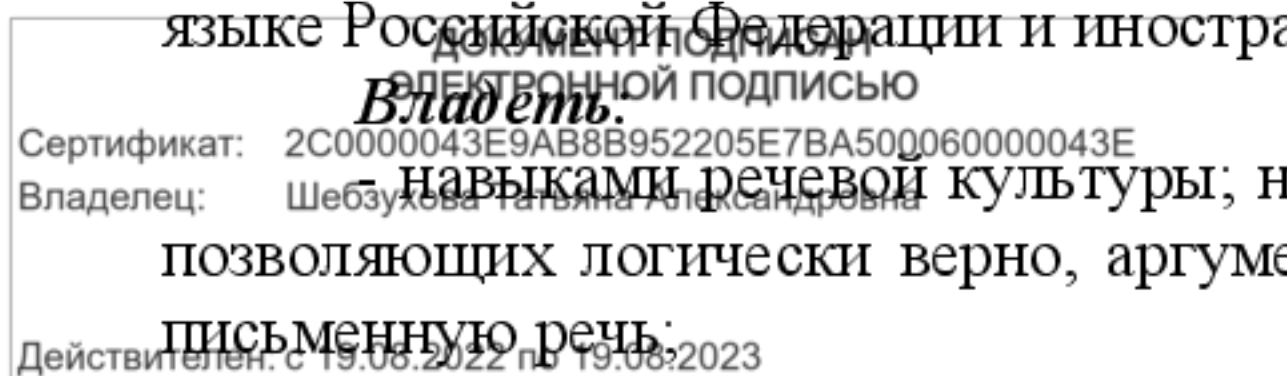
- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- 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:

Оптимальный способ речевого общения принято называть эффективным, успешным, гармоничным, корпоративным и т.п. Однако в настоящее время распространены и такие явления, как языковой конфликт, ситуация (зона) риска, коммуникативная удача/неудача (помеха, сбой, провал) и др. Наиболее общими и часто используемыми в специальной литературе терминами для обозначения конфликтного типа речевого общения являются термины "языковой конфликт" и "коммуникативная неудача". В основе речевого поведения участников конфликта лежат речевые стратегии. Типология стратегий может быть построена на разных основаниях. Возможна типология, в основе которой лежит тип диалогического взаимодействия по результату (исходу, последствиям) коммуникативного события - гармония или конфликт. Если собеседники осуществили свои коммуникативные намерения и при этом сохранили "баланс отношений", значит, общение строилось на основе стратегий гармонии. Напротив, если коммуникативная цель не достигается, а общение не способствует проявлению положительных личностных качеств субъектов речи, то коммуникативное событие регулируется стратегиями конфронтации. К конфронтационным стратегиям относятся инвективная, стратегии агрессии, насилия, дискредитации, подчинения, принуждения, разоблачения и др., реализация которых, в свою очередь, вносит дискомфорт в ситуацию общения и создает речевые конфликты.

1. Понятие и признаки речевого конфликта

Конфликт подразумевает столкновение сторон, состояние противоборства партнеров в процессе коммуникации по поводу несовпадающих интересов, мнений и взглядов, коммуникативных намерений, которые выявляются в ситуации общения.

Есть достаточные основания использовать термин "речевой конфликт", содержание первой части которого определяется особенностью понятия "речь". Речь - это свободный, творческий, неповторимый процесс использования языковых ресурсов, осуществляемый индивидом. О лингвистической (языковой) природе конфликта в речевом общении говорит следующее:

1) адекватность/неадекватность взаимного понимания партнеров по коммуникации обуславливается в определенной степени свойствами самого языка;

2) знание нормы языка и осознание отклонений от нее способствует выявлению факторов, приводящих к непониманию, сбоям в общении и к конфликтам;

3) любой конфликт, социально-психологический, психолого-этический или какой-нибудь другой, получает и языковую репрезентацию.

Естественно, что при наличии речевого конфликта можно говорить и о существовании неречевого конфликта, который развивается безотносительно к речевой ситуации: конфликт целей, взглядов. Но поскольку репрезентация неречевого конфликта происходит в речи, то он тоже становится предметом исследования прагматики в аспекте отношений и форм речевого общения (спор, дебаты, ссора и пр.) между участниками коммуникации.

Эпохи социальных революций всегда сопровождаются ломкой общественного сознания. Столкновение старых представлений с новыми приводит к жесткому когнитивному конфликту, переходящему на страницы газет и журналов, на экраны телевизоров. Когнитивный конфликт распространяется и на сферу межличностных отношений. Переживаемый нами период исследователи оценивают как революционный: размываются оценочные корреляты "хорошо-плохо", структурирующие наш опыт и превращающие наши действия в поступки; рождается психологический дискомфорт и специфические для революционной ситуации когнитивные процессы: мобилизация новых ценностей, актуализация ценностей непосредственно предшествующего социально-политического периода, актуализация культурно обусловленных ценностей, имеющих глубокие корни в общественном сознании социума.

Этот процесс сопровождается нагнетанием социальной напряженности, растерянностью, дискомфортом, стрессами и, как считают психологи, утратой интегрирующей идентификации, потерей надежды и жизненной перспективы, возникновением ощущений обреченности и отсутствия смысла жизни. Происходит реанимирование одних культурных ценностей и девальвация других, введение в культурное пространство новых культурных ценностей. Подобное психологическое состояние порождает различные негативные эмоции: "У сегодняшних россиян -- это "отчаяние", "страх", "озлобленность", "неуважительность""; возникает определенная реакция на источник разочарований, реализующаяся в поиске лиц, виновных в этом состоянии; появляется желание выпустить наружу накопленные отрицательные эмоции. Такое состояние становится побудительным механизмом порождения конфликтов.

Коммуникативное поведение человека определяется социальными (экономическими и политическими) факторами, они влияют на психологическое состояние личности и влияют на языковое сознание коммуниканта. В ходе конфликта речевое поведение коммуникантов представляет собой "две противоположные программы, которые противостоят друг другу как целое, а не по отдельным операциям...". Эти программы поведения участников коммуникации определяют выбор конфликтных речевых стратегий и соответствующих речевых тактик, которым свойственно коммуникативное напряжение, выражающееся в стремлении одного из партнеров побудить другого так или иначе изменить свое поведение. Это такие способы речевого воздействия, как обвинение, принуждение, угроза, осуждение, убеждение, уговор и др.

К собственно прагматическим факторам речевого конфликта относят такие, которые определяются "контекстом человеческих отношений", включающим не столько речевые действия, сколько неречевое поведение адресата и адресанта, т.е. нас интересует "высказывание, обращенное к "другому", развернутое во времени, получающее содержательную интерпретацию". Центральными категориями в этом случае будут являться категории субъекта (говорящего) и адресата (слушателя), а также тождественности интерпретации высказывания по отношению к субъекту (говорящему) и адресату (слушающему). Тождественность сказанного субъектом речи и воспринятого адресатом может быть достигнута лишь "при идеально слаженной интеракции на основании полного взаимного соответствия стратегических и тактических интересов общающихся индивидов и коллективов".

Но представить такую идеальную интеракцию в реальной практике очень сложно, а точнее, невозможно как в силу особенностей языковой системы, так и потому, что есть "прагматика коммуникатора" и "прагматика реципиента", определяющая

коммуникативные стратегии и тактики каждого из них. Значит, нетождественность интерпретации объективно обусловлена самой природой человеческого общения, последовательно, характер конкретной речевой ситуации (успешность/неуспешность) зависит от интерпретаторов, в качестве которых выступают как субъект речи, так и адресат: субъект речи интерпретирует собственный текст, адресат - чужой.

Носитель языка -- языковая личность, обладает собственным репертуаром средств и способов достижения коммуникативных целей, применение которых не полностью ограничивается сценарной и жанровой стереотипностью и предсказуемостью. В связи с этим развитие коммуникативно обусловленных сценариев разнообразно: от гармоничного, кооперативного до дисгармоничного, конфликтного. Выбор того или иного варианта сценария зависит, во-первых, от типа языковой личности-и коммуникативного опыта участников конфликта, их коммуникативной компетенции, психологических установок, культурно-речевых предпочтений, а во-вторых, от установившихся в русской лингвокультуре традиций общения и норм речевого поведения.

Исход (результат) коммуникативной ситуации - посткоммуникативная фаза -- характеризуется последствиями, вытекающими из всех предыдущих стадий развития коммуникативного акта, и зависит от характера противоречий, определившихся в докоммуникативной стадии между участниками коммуникативного акта, и степени "вредоносности" применяемых конфликтных средств в коммуникативной стадии.

Стратегический замысел участника конфликтного взаимодействия определяет выбор тактических приемов для его реализации -- речевых тактик. Между речевыми стратегиями и речевыми тактиками существует жесткая соотнесенность. Для реализации кооперативных стратегий соответственно используются тактики кооперации: предложения, согласия, уступки, одобрения, похвалы, комплимента и др. Стратегии конфронтации связаны с конфронтационными тактиками: угрозы, запугивания, упрека, обвинения, издевки, колкости, оскорбления, провокации и др.

Итак, речевой конфликт имеет место тогда, когда одна из сторон в ущерб другой сознательно и активно совершает речевые действия, которые могут выражаться в форме упрека, замечания, возражения, обвинения, угрозы, оскорбления и т.п. Речевые действия субъекта определяют речевое поведение адресата: он, осознавая, что указанные речевые действия направлены против его интересов, предпринимает ответные речевые действия против своего собеседника, выражая отношение к предмету разногласия или собеседнику. Эта противонаправленная интеракция и есть речевой конфликт.

2. Гармонизирующее речевое поведение как основа разрешения речевого конфликта

В зависимости от типа конфликтной ситуации используются различные модели гармонизирующего речевого поведения: модель предупреждения конфликта (потенциально конфликтные ситуации), модель нейтрализации конфликта (ситуации конфликтного риска) и модель гармонизации конфликта (собственно конфликтные ситуации). В большей степени моделированию подлежит речевое поведение в потенциально конфликтных ситуациях. Данный тип ситуаций содержит провоцирующие конфликт-факторы, которые не обнаруживаются явно: нет нарушений культурно-коммуникативного сценария, нет маркеров, сигнализирующих об эмоциогенности ситуации, и лишь известные собеседникам имплицитурные свидетельства о наличии или угрозе возникновения напряженности. Владеть ситуацией, не давая ей переходить в зону конфликта, - значит знать эти факторы, знать способы и средства их нейтрализации и уметь их применять. Данная модель была выявлена на основе анализа побудительных речевых жанров: просьбы, замечания, вопроса, а также оценочных ситуаций, потенциально угрожающих партнеру по коммуникации. Она может быть представлена в виде когнитивных и семантических клише: собственно побуждение (просьба, замечание и т. п.) + причина побуждения + обоснование важности побуждения + этикетные формулы.

Документ подписан
электронной подписью
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шабурова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Семантическая модель: Пожалуйста, сделай (не делай) это (этого), потому что... Это модель предупреждения конфликта.

Второй тип ситуаций - ситуации конфликтного риска - характеризуются тем, что в них налицо отклонение от общекультурного сценарного развития ситуации. Это отклонение сигнализирует об опасности приближающегося конфликта. Обычно ситуации риска возникают в случае, если в потенциально конфликтных ситуациях партнер по коммуникации не использовал в общении модели предупреждения конфликта. В ситуации риска по крайней мере один из коммуникантов еще может осознать опасность возможного конфликта и найти способ адаптации. Модель речевого поведения в ситуациях риска назовем моделью нейтрализации конфликта. Она включает целую серию последовательных мыслительных и коммуникативных действий и не может быть представлена единой формулой, поскольку ситуации риска требуют дополнительных усилий коммуниканта, стремящегося гармонизировать общение (по сравнению с потенциально конфликтными ситуациями), как и более разнообразных речевых действий. Его поведение - это ответ на действия конфликтующей стороны, и то, как он будет реагировать, зависит от способов и средств, которые применяет конфликтующий. А поскольку действия конфликтанта могут быть трудно предсказуемыми и разнообразными, то и поведение второй стороны, гармонизирующей общение, в контексте ситуации более вариативно и креативно. Тем не менее, типизация речевого поведения в подобных ситуациях возможна на уровне выявления стандартных, гармонизирующих речевых тактик.

Третий тип ситуаций - собственно конфликтные, в которых эксплицируются различия в позициях, ценностях, правилах поведения и т.п., которые образуют потенциал противостояния. Конфликт определяется экстралингвистическими факторами, в связи с чем трудно ограничиться рекомендациями только речевого плана. Необходимо учитывать весь коммуникативный контекст ситуации, а также ее пресуппозиции. Как показал анализ различных конфликтных ситуаций, люди, столкнувшись со стремлениями и целями других людей, несовместимыми с их собственными стремлениями и целями, могут воспользоваться одной из трех моделей поведения.

Первая модель - "Подыгрывание партнеру", цель которой - не обострять отношения с партнером, не выносить имеющиеся разногласия или противоречия на открытое обсуждение, не выяснять отношения. Уступчивость и сосредоточенность на себе и на собеседнике - главные качества говорящего, необходимые для общения по данной модели. Применяются тактики согласия, уступки, одобрения, похвалы, обещаний и т.п.

Вторая модель - "Игнорирование проблемы", суть которой заключается в том, что говорящий, не удовлетворенный ходом развития общения, "конструирует" ситуацию, более благоприятную для себя и своего партнера. Речевое поведение коммуниканта, выбравшего данную модель, характеризует применение тактик умолчания (молчаливое разрешение партнеру самостоятельно принять решение), уход от темы или смена сценария. Использование данной модели наиболее целесообразно в ситуации открытого конфликта.

Третья модель, одна из самых конструктивных в конфликте, - "Интересы дела прежде всего". Она предполагает выработку взаимоприемлемого решения, предусматривает понимание и компромисс. Стратегии компромисса и сотрудничества - основные в поведении участника коммуникации, использующего эту модель, - реализуются с помощью кооперативных тактик переговоров, уступок, советов, согласий, предположений, убеждений, просьб и т.п.

В каждой модели заложены основные постулаты общения, в частности, постулаты качества общения (не навреди партнеру), количества (сообщай значимые истинные факты), релевантности (учитывай ожидания партнера), которые представляют основной принцип коммуникации - принцип кооперации.