

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. Сеньюгина. – 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.

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 понимание 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) спонтанность;
- 3) документированность;

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Невербальная коммуникация достигается через раскрытие ее основных форм и способов, к которым относятся: 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.

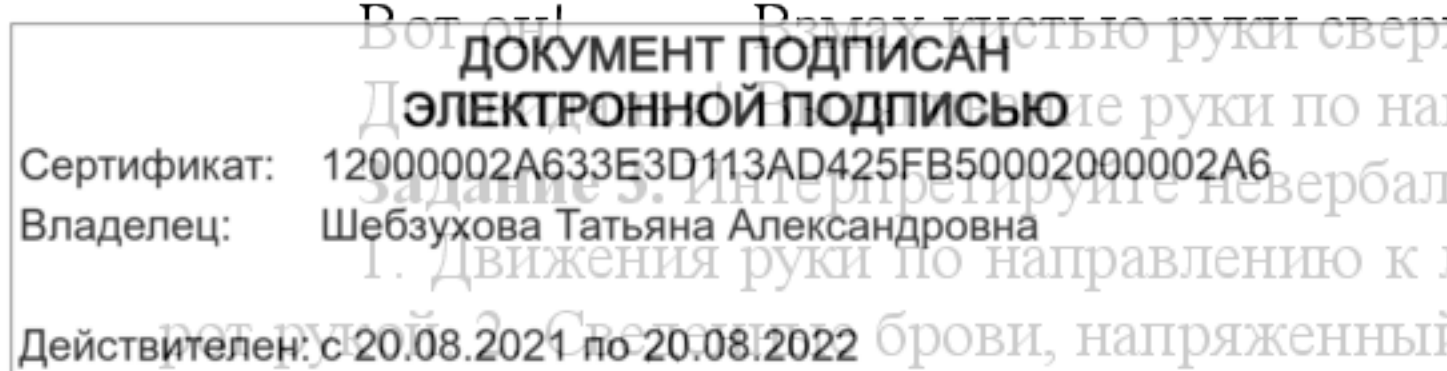
Невербальные средства	Значения
Не знаю; надо подумать	Рука поднята на уровень груди, пальцы направлены вверх и совершают покачивающие движения к себе
Рад встрече	Пожимание плечами
Иди ко мне	Подкручивание пальцем у виска
Ты хорошо, точно сказал	Поднятый вверх большой палец
Ты не в своем уме	Руку или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

Вот они! Размахивать руками сверху вниз

Движения руки по направлению к предмету

Задание 3. Интерпретируйте невербальные средства коммуникации.

1. Движения руки по направлению к лицу, стремление во время диалога прикрыть рот, руки по направлению к 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 и 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, продремав 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.

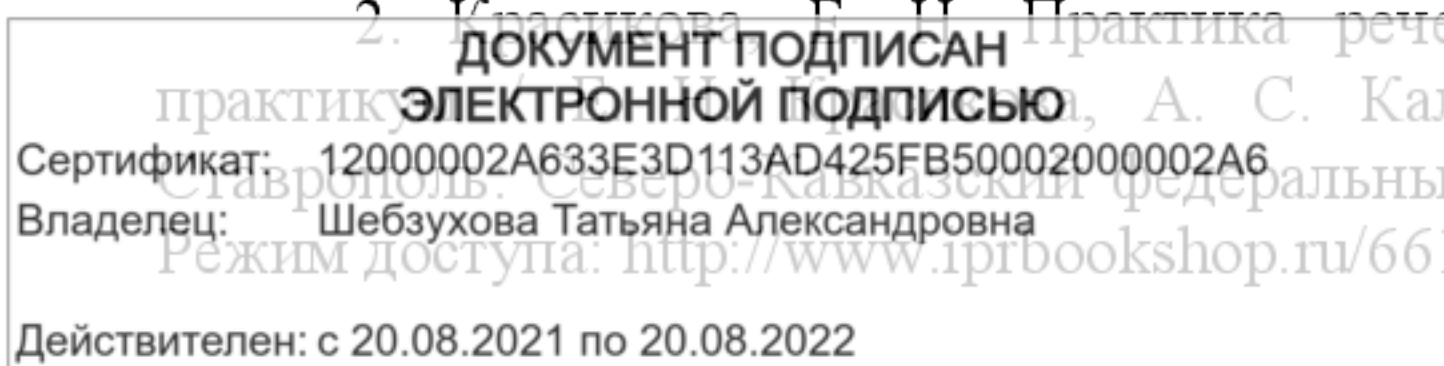
Задание 11. Подготовьте рефераты по следующим темам:

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. Красникова, Г. И. Практика речевой коммуникации [Электронный ресурс]: практикум / Г. И. Красникова, 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 Пабlishер, 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.

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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Теоретическая часть:

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

в осуществлении коммуникаций трудно
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.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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 облокачивался 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 отрывая 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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

На материале книги: Сапогова Е. Е. Задачи по общей психологии: учебное пособие. — М.: Аспект Пресс, 2001. — 447 с.

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Т.П., Нижний Новгород, 2012. URL:

<http://www.zadaniya.ru/page/2/>

– 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. Сеньюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

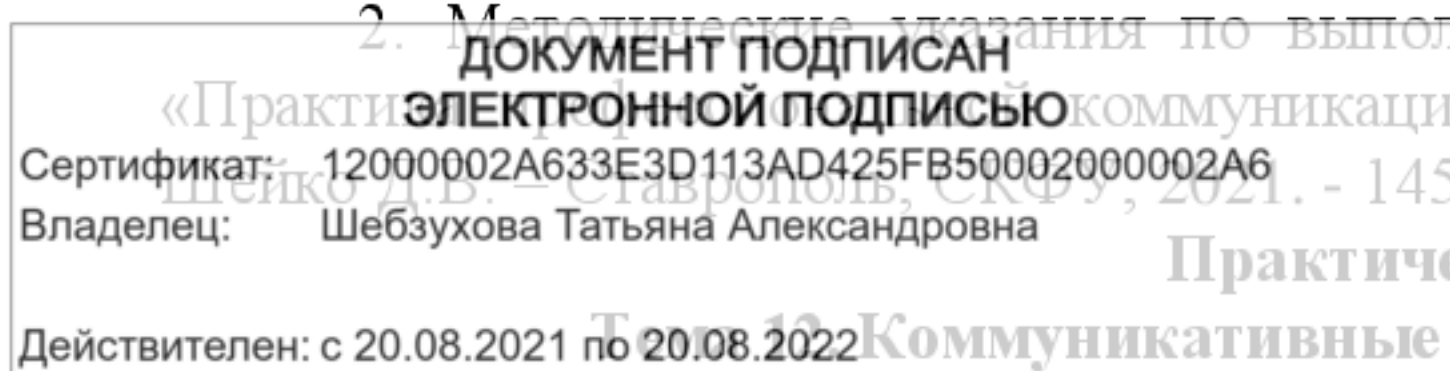
5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Я. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9.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

Коммуникативные барьеры и способы их преодоления

в профессиональной деятельности

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

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:

социально-психологическая (статус, принадлежность к реальной «авторитетной» группе,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ад, 1996. – С.17-24.

Как найти нужное слово в нужное время нужному

Тимченко Н.М. Тайны успеха делового общения. – СПб., 1995. – С.34.

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 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 в начале 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 взаимного понимания, необходимо учитывать жизненную позицию и логику собеседника, использовать уместную и правильную аргументацию.

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 он закончит говорить, чтобы убедиться в правильном понимании?

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

остановить говорящего, когда нахожу его или в силу того, что лично не знаю или не

8. Избегаю ли я проявления враждебности или эмоционального возбуждения когда взгляды говорящего отличаются от моих собственных.

9. Игнорирую ли я отвлекающегося во время лекции слушателя?

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;

- последнему члену команды, то есть пятому, обязан доложить руководителю игры:

«Задание выполнено».

Трудовой процесс руководителя игры чрезвычайно важен, чтобы первый зам. освоил как следует инструкцию. С этой целью можно использовать следующие приемы:

- повторение,
- расчленение 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>

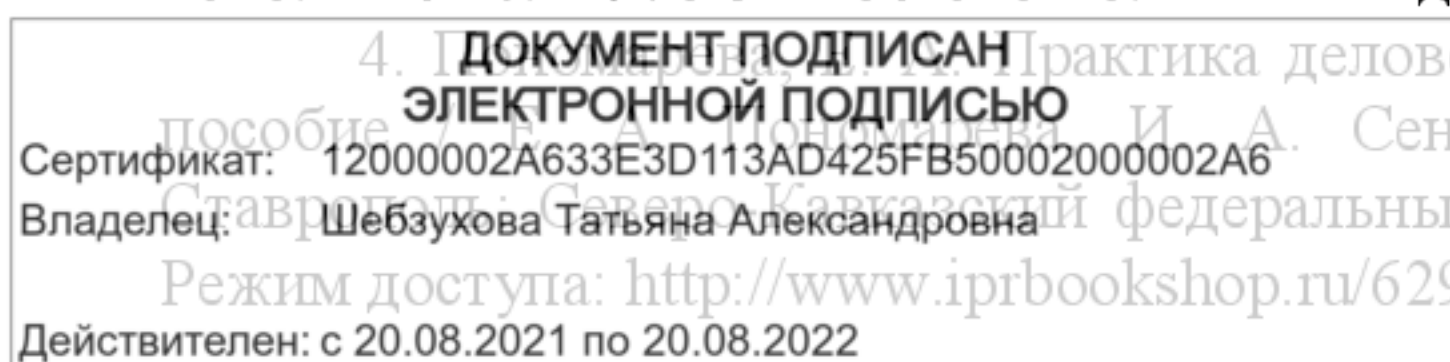
Дополнительная литература

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. Голубовская, И. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Голубовская. – 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.

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.

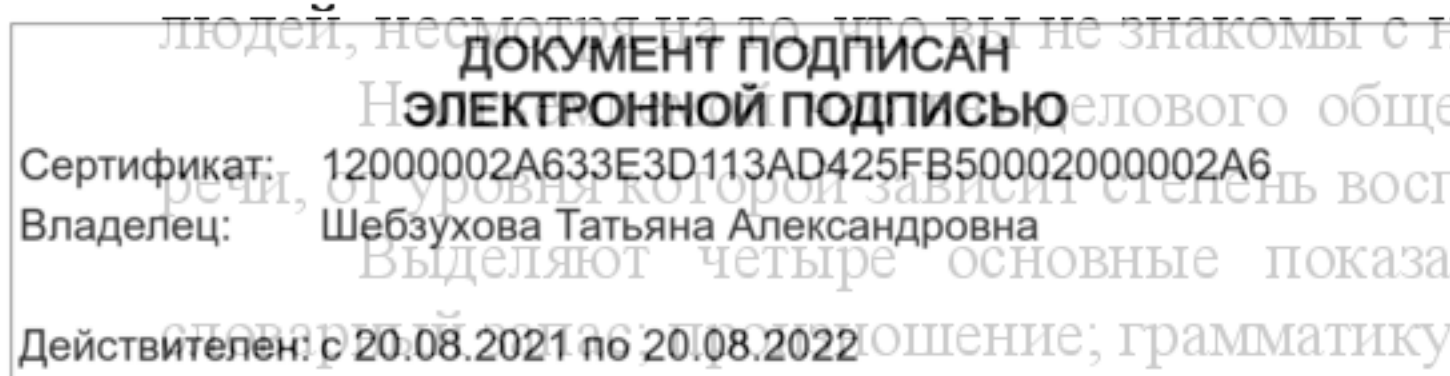
В официальных отношениях следует обращаться всегда на «вы». Сохраняя официальность отношений, стремитесь вносить в них элемент доброжелательности и теплоты. Необходимо соблюдать деликатность, чтобы любое обращение не превращалось в фамильярность и панибратство.

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.

Немаловажное место в деловом этикете занимает обращение при трудоустройстве является культура речи, от уровня которой зависит степень восприятия вас со стороны работодателя.

Выделяют четыре основных показателя культуры речи: словарный состав и грамматическое построение предложения; 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.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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 неоправданно выбирает Ты-общение?⁹

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 поднимете 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.: ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

<http://www.aup.ru/books/m161/>

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. URL:

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. Сеньюгина. – 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 14.

Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях

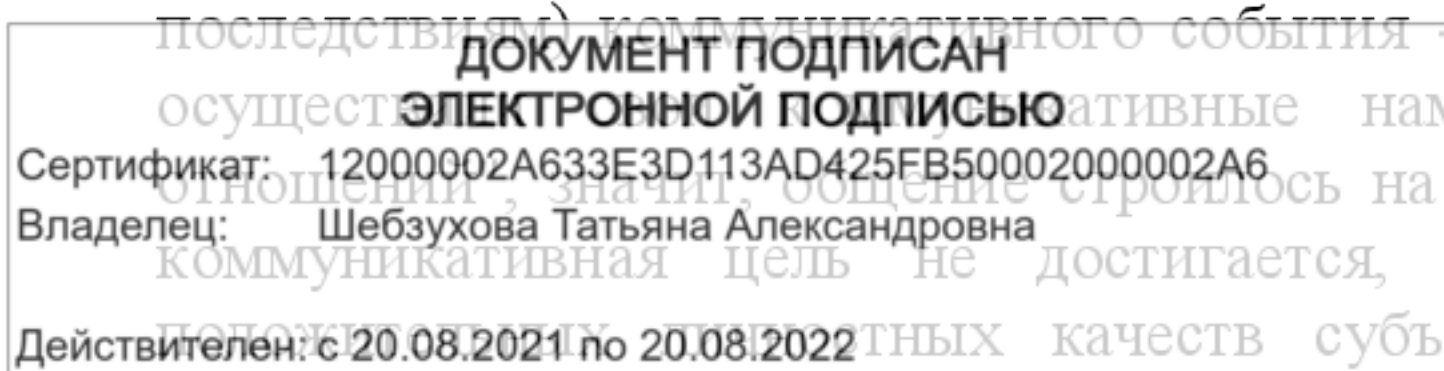
Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

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 осуществляют 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;

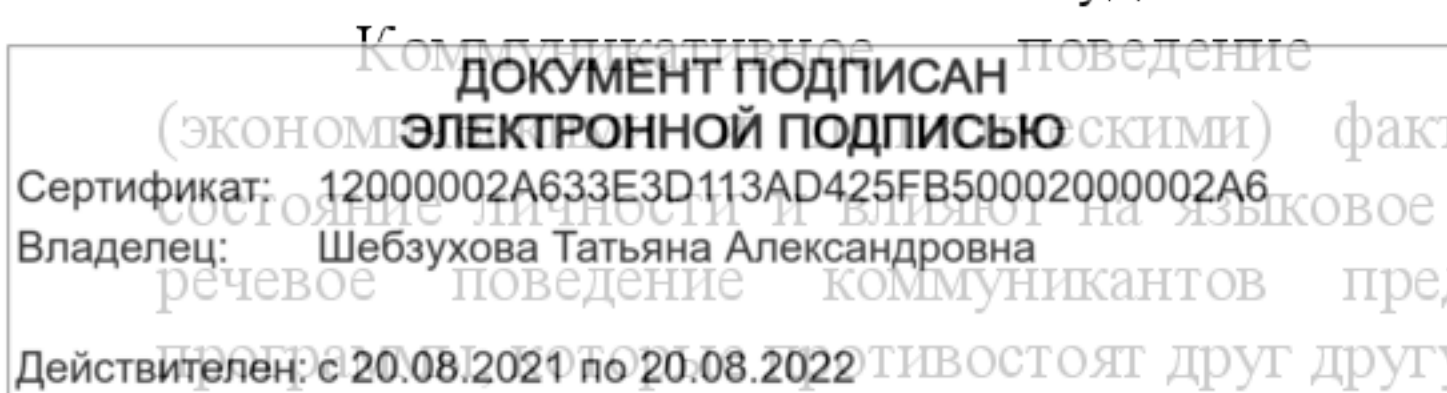
3) любой конфликт, социально-психологический, психолого-этический или какой-нибудь другой, получает и языковую репрезентацию.

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.

К коммуникативному поведению человека определяется социальными факторами, они влияют на психологическое сознание коммуниканта. В ходе конфликта представляет собой "две противоположные стороны, существующие 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, упрёка, 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 упрёка, замечания, возмущения, обвинения, угрозы, оскорбления и т.п. Речевые действия субъекта направлены на изменение поведения 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 процессуальная интеракция и есть речевой конфликт.

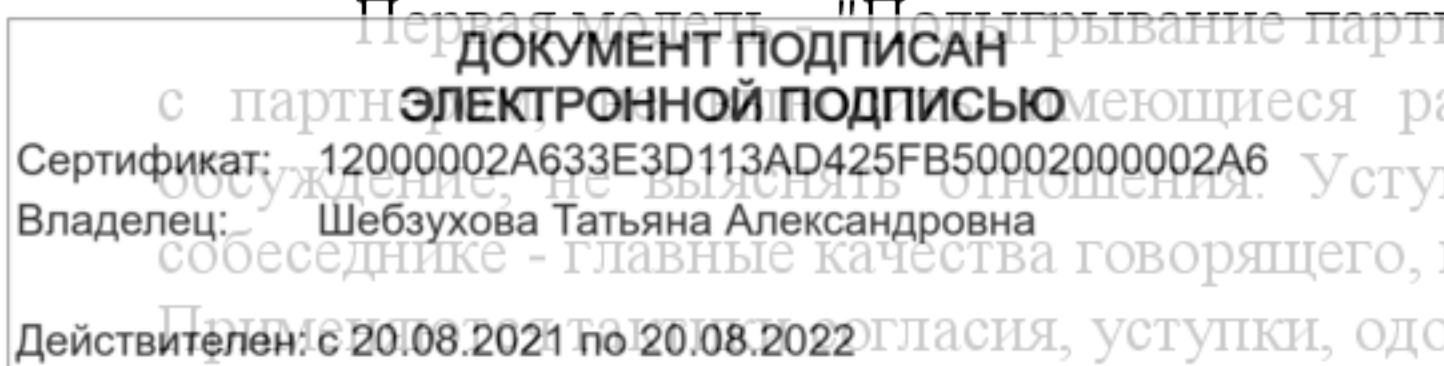
2. Гармонизирующее речевое поведение как основа разрешения речевого конфликта

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 имплицатуры свидетельствуют 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. 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 presupпозиции. 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 высказывать 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: согласие, 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.

Модели речевого поведения абстрагированы от конкретных ситуаций и личного опыта; за счет "деконтекстуализации" они позволяют охватить широкий спектр однотипных ситуаций общения, имеющих ряд первостепенных параметров (все учесть невозможно). Это в полной мере касается спонтанной речевой коммуникации. Разработанные модели в трех типах потенциально и реально конфликтных ситуаций фиксируют такой тип обобщения, который позволяет использовать их в практике речевого поведения, а также в методике обучения бесконфликтному общению.

Для успешного общения при интерпретации сообщения каждый коммуникант должен соблюдать определенные условия. Субъект речи (говорящий) должен отдавать себе отчет в возможности неадекватного толкования высказывания или отдельных его компонентов и, реализуя собственную интенцию, ориентироваться на своего партнера по коммуникации, предполагая ожидания адресата по поводу высказывания, прогнозируя реакцию собеседника на то, что и как ему говорится, т.е. адаптировать свою речь для слушающего по разным параметрам: учитывать языковую и коммуникативную компетенцию адресата, уровень его фоновой информации, эмоциональное состояние и пр..

Адресат (слушающий), интерпретируя речь говорящего, не должен разочаровывать своего коммуникативного партнера в его ожиданиях, поддерживая диалог в желательном для говорящего направлении, он должен объективно создавать "образ партнера" и "образ дискурса". В этом случае происходит максимальное приближение к той идеальной речевой ситуации, которую можно было бы назвать ситуацией коммуникативного сотрудничества. Все эти условия формируют прагматический фактор успешного/деструктивного дискурса - это ориентация/отсутствие ориентации на партнера по коммуникации. Другие факторы - психологические, физиологические и социокультурные, - также обуславливающие процесс порождения и восприятия речи и определяющие деформацию/ гармонизацию общения, являются частным проявлением главного, прагматического фактора и тесно с ним сопряжены. Совокупность этих факторов определяет необходимый темп речи, степень ее связности, соотношение общего и конкретного, нового и известного, субъективного и общепринятого, эксплицитного и имплицитного в содержании дискурса, меру его спонтанности, выбор средств для достижения цели, фиксации точки зрения говорящего и т.п.

Достижения истинно-фигурного дискурса могут быть вызваны неопределенностью или двусмысленностью высказывания, которые запрограммированы самим говорящим или которые появились случайно, а может быть вызвано и особенностями восприятия речи адресатом: наличием у него интереса к предмету или субъекту речи и т.п. И

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022

в том и в другом случаях действует прагматический фактор, названный ранее, но явно присутствуют помехи психологического характера: состояние собеседников, неготовность адресата к общению, отношения партнеров по коммуникации друг к другу и т.п. К психолого-прагматическим факторам также относятся следующие: различная степень интенсивности ведения речевого общения, особенности восприятия контекста общения и т.п., обусловленные типом личности, особенностями характера, темпераментом коммуникантов.

В каждой конкретной конфликтной речевой ситуации наиболее уместен тот или иной тип речевых форм, выражений. Уместность определяет силу воздействия речи. Уметь быть уместным значит быть функциональным. Средства языка определяются их назначением: функция определяет структуру, следовательно, к лингвистическому анализу коммуникативного аспекта речевого конфликтного поведения следует подходить с функциональной точки зрения.

В заключение отметим, что выше сосредоточено внимание на речевом поведении человека, который стремится гармонизировать потенциально и реально конфликтное взаимодействие. Такая позиция представляется важной в культурологическом отношении: умение людей регулировать отношения с помощью речи в различных сферах жизни, в том числе и повседневной, остро необходимо в современном русском речевом общении, им должен владеть каждый.

Речевой конфликт - неадекватное взаимодействие в коммуникации субъекта речи и адресата, связанное с реализацией языковых знаков в речи и восприятием их, в результате чего речевое общение строится не на основе принципа сотрудничества, а на основе противоборства. Это особое коммуникативное событие, протекающее во времени, имеющее свои стадии развития, реализуемое специфическими разноуровневыми языковыми и прагматическими средствами. Речевой конфликт протекает по типовым сценариям речевой коммуникации, существование которых обусловлено лингвокультурными факторами и индивидуальным опытом речевого поведения.

Речевой конфликт представляет собой воплощение противостояния коммуникантов в коммуникативном событии, обусловленном психическими, социальными и этическими факторами, экстраполяция которых происходит в речевой ткани диалога. Систематизация разнообразных факторов позволяет описать речевой конфликт многогранно и ширококонтекстно.

В сознании носителя языка речевой конфликт существует как некая типовая структура, включающая обязательные компоненты: участники конфликта; противоречия (во взглядах, интересах, точках зрения, мнениях, оценках, ценностных представлениях, целях и т.п.) у коммуникантов; причина-повод; ущерб; временная и пространственная протяженность.

Нынешнее состояние российского общества характеризуется достаточной остротой конфликтообразующих ситуаций. Острота конфликтообразующих ситуаций вызвана, главным образом, тяжелыми нарушениями норм морали в современную эпоху (и не только в России). Разрешение конфликтов и противоречий зависит от того, насколько дальновидно и искусно будут применяться моральные суждения при решении конфликтов и противоречий с помощью речевых средств и с помощью управления речевыми коммуникациями.

Только следование элементарным речевым нормам помогает сделать речевое взаимодействие более успешным и результативным.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Понятие речевого конфликта.

2. Понятие вербальной агрессии (инвективы).

3. Способы нейтрализации вербальной агрессии.

Задания и вопросы для формирования

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН	
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

и контроля владения компетенциями

Задание 1. Ознакомьтесь с двумя предложенными типологиями конфликтов, сравните их между собой и дополните собственными примерами.¹¹

А. Существуют четыре основных типа конфликта: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт. Внутриличностный конфликт. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п. «Две души живут в моей груди...» – писал Гете. И этот конфликт может быть функциональным или дисфункциональным в зависимости от того, как и какое решение примет человек и примет ли его вообще. Бурданаев осел так и не смог выбрать одну из двух совершенно одинаковых охапок сена, чем обрек себя на голодную смерть. Исследования показывают, что внутриличностный конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и организации, а также со стрессом.

Внутриличностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из самых распространенных форм – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования. Например,

Межличностный конфликт. Этот тип конфликта, возможно, самый распространенный. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т. д. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей. Люди с различными чертами характера, взглядами и ценностями иногда просто не в состоянии ладить друг с другом. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне. Например,

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои собственные нормы поведения, характер обращения. Каждый член такой группы обязан их соблюдать (отступление от этих правил и вызывает конфликт). Например,

Межгрупповой конфликт. Организации состоят из множества групп, как формальных, так и неформальных. Например, между руководством и исполнителем, между работниками разных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений и т. д. Частным примером такого конфликта может служить

Б. Существует семь видов социальных конфликтов.

Межличностные конфликты представляют собой столкновения интересов двух людей. Если начальник отдела противопоставил себя группе подчиненных, то это будет конфликт типа «личность–группа». Борьба в учительском коллективе средней школы между сторонниками директора и его противниками – это *конфликт между малыми группами*. Средние социальные группы по количественному составу занимают промежуточное положение между малыми и большими. Если количество участников конфликта несколько сотен человек, то это конфликт *между большими группами*. Социальными группами являются также социальные конфликты, представляющие собой борьбу между

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Решетникова К.В. Организационная конфликтология: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 175 с.

двумя государствами или их коалициями. Может также возникнуть конфликт *между государством и группой государств*. Кроме того, коалиции государств могут насчитывать от нескольких участников до большого числа. Это влияет на характер международного конфликта.

2. Что, на Ваш взгляд, является основанием предложенных типологий конфликтов?

3. Попробуйте проанализировать достоинства и недостатки (если они имеются) каждой из типологий и дать свою собственную классификацию конфликтов

Задание 2. Прочитайте приведенный ниже текст. Подумайте, насколько вы согласны с его идеями. Попробуйте применить их на практике, оцените результаты опыта. Обменяйтесь идеями. Выпишите из текста места, полезные для опознавания и отражения словесной агрессии.

Когда слова ранят

Как защититься от язвительных замечаний

Обидные слова подстерегают нас ежедневно – часто когда мы меньше всего к этому готовы. И, похоже, повсюду: на дороге в часы пик, когда в людях проявляются худшие качества; в очередях, когда у нас кончается терпение; на работе и за праздничным столом, где люди считают грубость чуть ли не дозволенной.

Критические выпады настолько разнообразны, что не поддаются классификации. Тут и «легкие», повседневные уколы (поздравляю, наконец-то!), и такие, когда от обиды темнеет в глазах («я вижу, ты занята тем, что у тебя лучше всего получается, – опять ешь»).

Иногда слова выдают просто бесчувственность. Собравшись с духом, сын сообщил матери, что от него ушла жена, а в ответ услышал: «Долго же она собиралась».

Считается, что в семье мы можем спрятаться от мира. А на самом деле родственники говорят друг другу такое, чего они никогда не сказали бы постороннему, зачастую добавляя в оправдание: «Ты ведь знаешь, я говорю это, потому что люблю тебя».

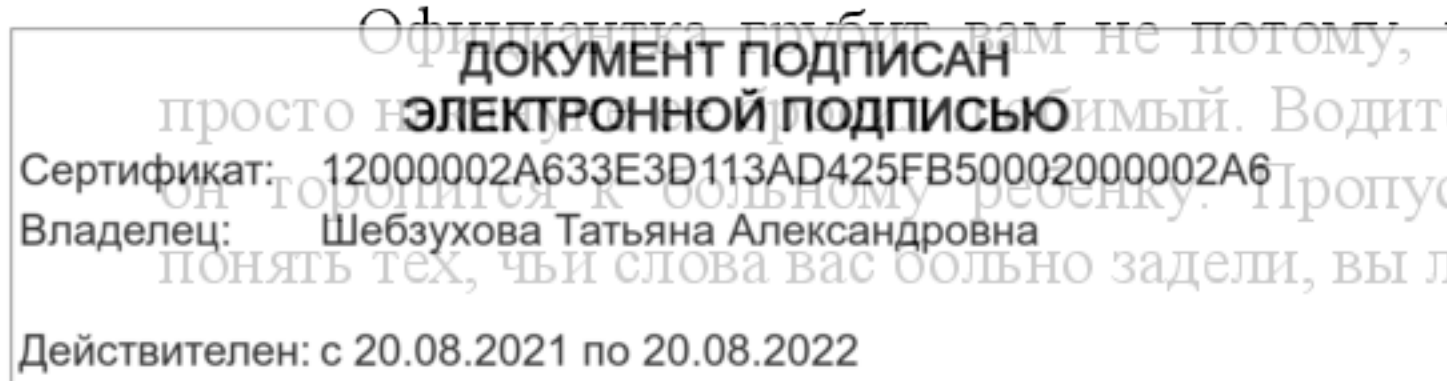
Одна женщина вспоминает, как однажды, когда ей было 12 лет, она стояла перед зеркалом и ее мать вдруг сказала: «Не переживай, дорогая. Если нос еще вырастет, можно будет сделать операцию». До этого дня девочке и в голову не приходило, что у нее не идеальный нос.

Особенно «хороши» завуалированные оскорбления, которые называют «конструктивной критикой», хотя они не имеют к ней никакого отношения. Их легко узнать по сопровождающим фразам, таким как «надеюсь, я могу говорить с тобой откровенно» или «я говорю это вам для вашей же пользы». Получается, что вы должны чуть ли не восхититься чистосердечием критикующего и оценить его заботу, в то время как вы с трудом приходите в себя после удара поддых.

Защищаясь от оскорблений, легко оказаться в порочном круге ударов и контрударов. К счастью, есть способы отразить нападение обидчика, не уронив собственного достоинства. Когда в следующий раз вы станете объектом критики, попробуйте воспользоваться нашими советами.

1. Постарайтесь понять. Тот, кто критикует других, часто сам переполнен обидой. Если вы не можете понять, что на самом деле беспокоит оскорбившего вас человека, спросите его об этом. Помните: обида не всегда предназначена лично вам. Взгляните на ситуацию со стороны и поищите причину.

Офигенная грубость вам не потому, что именно вы ей чем-то не понравились, – просто не понравился сам человек. Водитель «подрезая» вас, не желает вам досадить – он говорит о своем большом ребенке. Пропустите его вперед, поддержите его. Пытаясь понять тех, чьи слова вас больно задевают, вы легче перенесете обиду.



2. Проанализируйте сказанное. В своей книге «Тонкое искусство словесной самозащиты» Сюзетт Хейден Элджин предлагает разложить обидевшее вас замечание на части и отвечать на невысказанный упрек, не строя из себя жертву. Например, услышав «если бы ты меня любила, ты бы похудела», можно ответить так: «И давно ты решил, что я тебя не люблю?»

3. Повернитесь лицом к обидчику. Противостоять оскорблениям непросто. Помогает, в частности, прямота. Снимите отрицательный заряд, например, таким вопросом: «Тебе зачем-то нужно меня обидеть?» или «Ты понимаешь, как могут быть восприняты подобные слова?».

Можно также попросить человека разъяснить смысл замечания: «Что вы имеете в виду?» или «Я хочу проверить, правильно ли я вас понял?» Как только ваш критик почувствует, что его игра разгадана, он оставит вас в покое. Ведь когда тебя поймали с поличным, это очень стыдно.

4. Прибегните к юмору. Моей приятельнице как-то пришлось услышать: «У тебя новая юбка? По-моему, такой тканью обивают стулья». Она не растерялась и ответила: «Что ж, присаживайся ко мне на колени».

Мать моей знакомой всю жизнь ревностно следила за чистотой в доме. Однажды она обнаружила у дочери паутину и спросила: «Это что такое?» «Я провожу научный эксперимент», - парировала дочь. Лучшее оружие против оскорбительной критики – смех. Остроумный ответ поможет вам справиться практически с любым обидчиком.

5. Придумайте условный знак. Одна женщина рассказала мне, что муж критиковал ее непременно на людях. Тогда она стала носить с собой маленькое полотенце и всякий раз, когда муж говорил ей что-то обидное, накрывала голову полотенцем. Ему было так стыдно, что он избавился от своей дурной привычки.

6. Не возражайте. Соглашайтесь со всем. Если жена говорит: «Мне кажется, ты поправился килограммов на десять, дорогой», отвечайте: «На двенадцать, если быть точным». Если она не отступает: «Ну и что ты будешь делать с таким весом?» – попробуйте так: «Да ничего, наверное. Просто побуду какое-то время толстяком». Обидное замечание сильно настолько, насколько вы сами наделяете его силой. Соглашаясь с критикой, вы обезоруживаете критикующего.

7. Игнорируйте укол. Выслушайте замечание, скажите себе, что оно не по адресу, и забудьте. Умение прощать - одна из важнейших способностей, которые помогают нам жить и которые мы можем в себе развивать.

Если вы еще не вполне готовы простить, дайте понять говорящему, что его замечание услышано, но ответа не будет. В следующий раз, когда вам отпустят колкость, сотрите с рубашки воображаемое пятно. Когда тот, кто вас задел, спросит, что вы делаете, скажите: «Мне показалось, на меня что-то попало, но я, наверное, ошибся». Когда обидчик знает, что вы тоже знаете, он становится гораздо осторожнее. Или притворитесь, будто вам неинтересно. Поморгайте, зевните и отвернитесь, как бы говоря: «Кого это волнует?» Люди не выносят, когда их считают скучными.

8. Прибавьте 10 процентов. Вам никогда не удастся полностью оградить себя от обидных реплик. Попробуйте воспринимать часть из них как естественные проявления раздражения, которые случаются у всех. Большинство из нас старается не оскорблять других, но иногда мы допускаем ошибки. Так что защищайтесь, когда считаете это необходимым, но подумайте также над "правилом 10 процентов":

- в 10 процентах случаев оказывается, что купленная вами вещь в другом месте стоит дешевле.

- в 10 процентах случаев вещь, которую вы кому-то одолжили, возвращается к вам

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

и потом пожалеть о сказанном.

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

лучший друг может сказать что-то не подумав

Другими словами, «нарастите кожу потолще». Обычно легче всего предположить, что люди стараются поступать как можно лучше, и многие просто не осознают, как их поведение сказывается на других.

Постоянно держать оборону, доказывать свою правоту и контролировать ситуацию – слишком дорого обходится. Попробуйте прощать и в ответ вы получите гораздо меньше обид и неприятностей, чем эти пресловутые 10 процентов. Когда какой-то человек оскорбил Будду, тот сказал: «Сын мой, если кто-либо откажется принять подарок, кому он тогда принадлежит?». «Тому, кто дарит», – ответил этот человек. – Так вот, – продолжал Будда, – я отказываюсь принять твои оскорбительные слова.

В мире полно людей, которые унижают других, чтобы самоутвердиться. Не принимайте оскорбления, даже когда вас осыпают ими, как дарами любви. Не обращая на них внимания, вы снимете напряжение, укрепите ваши отношения с окружающими и сделаете свою жизнь более радостной.

Представленный выше текст можно найти в пособии Мальхановой И.А. Деловое общение. М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2008. – 246 с. – 137–141.

Задание 3. «Клише». Посмотрите нижеприведенные клише и определите, к отражению какого типа нападок и в какой ситуации они применимы.¹²

- На самом деле, все не так просто, как вы думаете.
- Я думаю, что это – просто один из широко распространенных мифов.
- Что вы имеете в виду? Я очень хотел бы ответить на ваш вопрос, но он мне пока не совсем ясен.
- Нам стоит рассмотреть альтернативный вариант.
- Что вы хотите этим сказать?
- У моего оппонента удивительно избирательный слух!

Задание 4. «Контрудар». Ниже дано несколько клише. Представьте себе, в какой ситуации вы могли бы их использовать. Придумайте минимальный контекст, в который каждое из клише вошло бы в качестве органической и вполне оправданной части.¹³

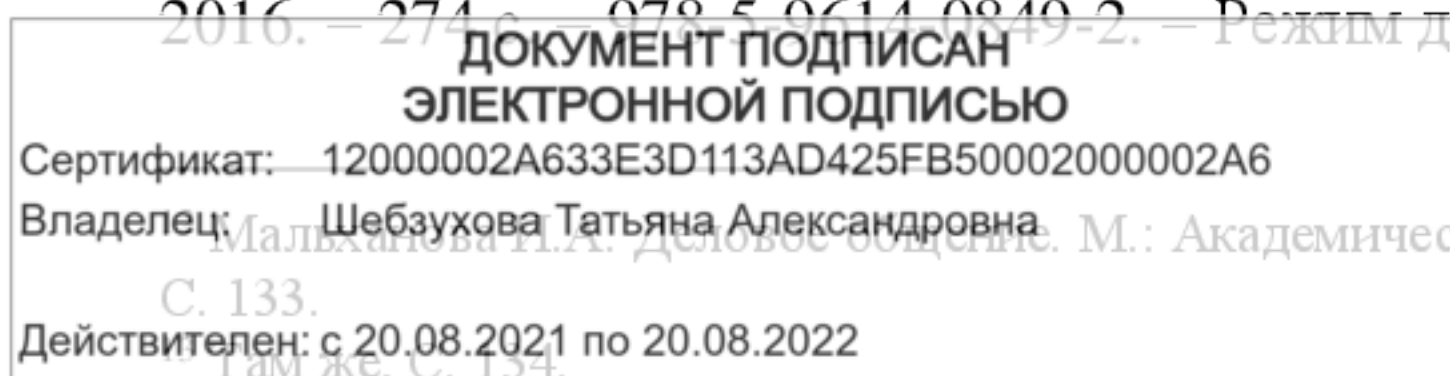
- Я бы и сам задал с большим удовольствием ваш вопрос кому-нибудь: богу, пророку, ясновидцу.
- Ответ на такой вопрос не может быть однозначным.
- Мы бы не хотели стать заложниками каких-то терминов или слов. Мы готовы говорить о конкретных шагах.
- По этому вопросу существует и другое мнение...
- А ведь по этому поводу еще К. Маркс (Б. Шоу, Софокл, Шекспир и т.д.) сказал ...

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 Пабlishер, Альпина Бизнес Букс, 2016. – 274 с. – 978-5-0614-0849-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41478.html>



Мальханова И.А. Деловое общение. М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2008. – 246 с. – 137–141. - .

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 15.

Тема 15. Конструктивная критика и конфликты в профессиональной коммуникации

Цель занятия: изучить основные правила применения конструктивной критики и признаки конфликтных ситуаций в профессиональной коммуникации; формирование у обучающихся компетенции УК-4.

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: заключается в том, что конструктивная критика является прежде всего положительным явлением в профессиональной коммуникации. Благодаря такой критике люди имеют возможность посмотреть на свою работу с другой точки зрения, при этом не вступать в конфликт, который является деструктивным элементом общения. Конфликты необходимо избегать, предотвращать. Если же конфликт произошел, необходимо из него выйти. Поэтому любому человеку необходимо овладеть знаниями, умениями и навыками применения конструктивной критики и предотвращения конфликтных ситуаций.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Теоретическая часть:

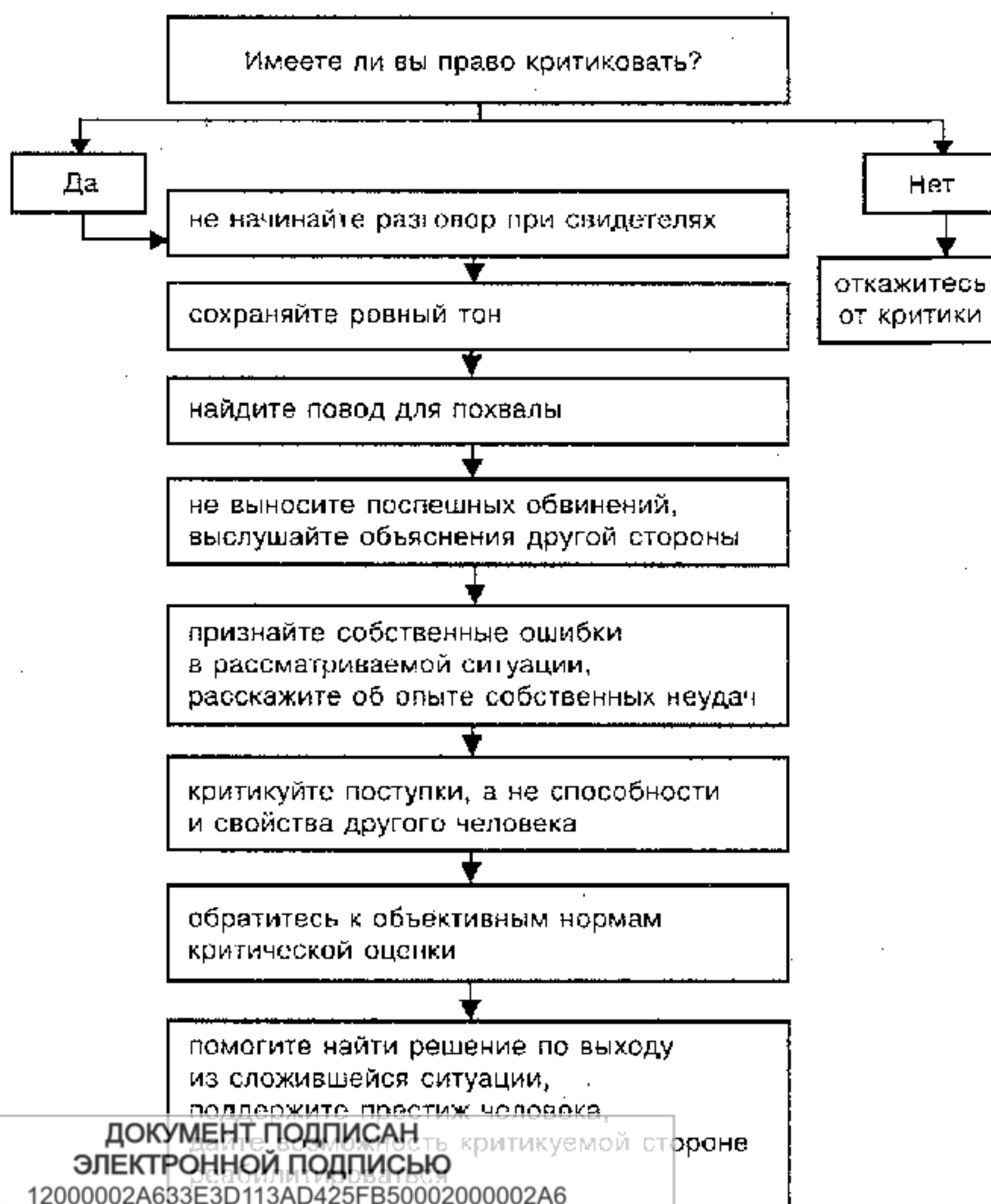
Конструктивная критика – это положительная критика, которая позволяет обратить внимание человека на недостатки в профессиональной деятельности, не выходя за этические нормы. Самое главное – правильно реагировать на критику. На нее необходимо обращать внимание, осмысливать, извлекать пользу, исправлять недостатки, исключать последующую критику. Только умный, ответственный человек в состоянии извлечь из конструктивной критики пользу. Иногда даже бывает необходимо критику спровоцировать, чтобы найти выход из неблагоприятно складывающейся ситуации.

Не существует практически коллективов, которые бы не нуждались в критических замечаниях. Выполнять функцию критического разбора и анализа должен непосредственно руководитель, иначе может произойти падение его авторитета.

Отрицательной стороной любой критики является то, что она воспринимается психологически тяжело. Некоторые работники начинают сильно переживать, у них возникает обида, чувство ущемления собственного достоинства, и они могут даже войти в депрессию. Поэтому руководителю необходимо всегда объективно подходить к этому вопросу. Соблюдение этических норм позволит притупить остроту проблемы, сберечь хорошие взаимоотношения между сотрудниками.

Критика должна относиться только к недочетам в профессиональной деятельности, к несоблюдению устава организации, но ни в коем случае нельзя критиковать личностные особенности работника. Любые критические замечания должны быть корректными.

Важно соблюдать также последовательность правил критики, которые представлены на рисунке 7.1.



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Рисунок 7.1. Основные правила конструктивной критики

Нарушение такой последовательности может привести к снижению эффективности восприятия критики¹⁴.

Приведенные правила могут предусматривать некоторые исключения. Так, например, в ряде случаев бывает оправдана критика при свидетелях с привлечением силы общественного мнения, авторитета коллектива для воздействия на того или иного сотрудника.

В любом случае критика не должна становиться самоцелью, иначе она приведет к конфликту. Конфликт в деловой сфере – это взаимодействие двух или более людей, имеющих взаимоисключающие цели. При этом реализуются они либо в ущерб другому, либо за счет другого. Конфликтогенные факторы, провоцирующие людей на агрессию, обострение противоречий могут привести к столкновению сторон или благополучно разрешиться в зависимости от коммуникативного поведения сторон.

Все конфликты по составу сторон можно подразделить на три группы.

- личность – личность;
- группа – группа;
- личность – группа.

В первом случае (личность – личность) мы имеем дело с межличностным конфликтом. Например, между начальником и подчиненным, между сотрудником и другим его коллегой и т.д.

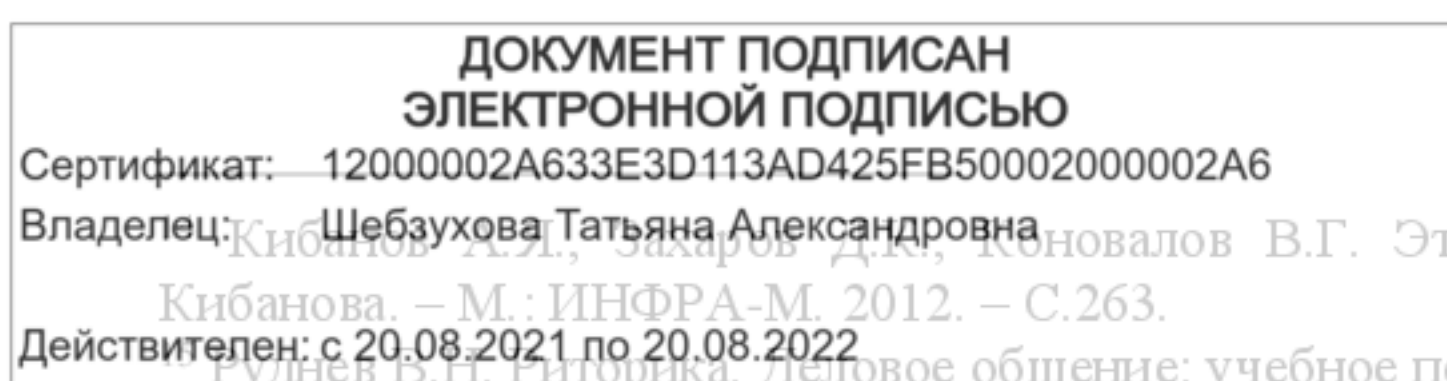
Во втором случае (группа – группа) в столкновении участвуют группы людей (иногда целые коллективы). «Мы – хорошие, а они – плохие», – так в общем виде выглядит формула противостояния. Зачастую в сфере IT-технологий критика возникает между компаниями, оказывающими услуги, когда они желают снять с себя вину за возникновение той или иной проблемы.

В третьем случае (личность – группа) отдельный человек находится в оппозиции ко всему коллективу. «Есть тут у нас один бузотер (или выскочка, или бездельник и т.д.)», – таково словесное выражение данной формы противоборства. «Белая ворона» со временем может превратиться в «козла отпущения», т.е. человека, на которого сваливают ответственность за все промахи коллектива.

Психологи выделяют пять типов деятельности современного человека в обществе: «человек – человек» (например, учитель, преподаватель, менеджер), «человек – природа» (например, ландшафтный дизайнер), «человек – машина» (например, оператор ЭВМ), «человек – знаковая система» (например, делопроизводитель, юрисконсульт), «человек – художественный образ» (например, писатель, музыкант)¹⁵. Наиболее конфликтным является первый из этих типов – «человек – человек». Профессии, связанные с обучением, воспитанием, обслуживанием, руководством, потенциально несут в себе серьезные разногласия, поскольку главное содержание труда здесь сводится к взаимодействию между людьми. Поминутно вступая в контакты с новыми людьми, инженеры, врачи, учителя, продавцы, менеджеры и т.д. становятся участниками споров и конфликтов.

Профилактике возникновения конфликтов способствует соблюдение следующих правил.

1. Не ущемляйте человеческое достоинство сотрудников, коллег по работе. Помните о «золотом правиле нравственности»: «Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой».
2. Дисциплинарную беседу с подчиненным начинайте с положительной информации («Вы у нас работаете не первый год и уже приобрели определенный опыт в общении с покупателями, но...»). «Отрицательная часть» разговора тогда не будет



сразу же восприниматься объектом критики «в штыки» («...но вчера произошел неприятный инцидент, о котором я бы хотел с вами поговорить»).

3. Не переходите на личности с использованием формулировок типа: «Вы и раньше ничего толкового сделать не могли»; «Ваши постоянные опоздания даже ангела выведут из терпения».
4. Умейте слушать других людей. Слово – главное средство воздействия на человека. Как говорил Сократ, «если слово не бьет, тогда и палка не поможет». «Словом можно убить, а можно спасти», «Словом можно вылечить», «Словом можно полки за собой повести», – считает русский народ.
5. Не загоняйте собеседника в угол. Оказавшись в безвыходной ситуации обвиняемого, человек идет на острый конфликт даже в ущерб себе. Оставьте другим возможность сохранить свое лицо.

Специалисты отмечают объективные и субъективные причины возникновения деловых конфликтов¹⁶.

К **объективным** причинам можно отнести плохую организацию труда, низкую заработную плату сотрудников, ущемление их интересов, низкую сплоченность коллектива, отсутствие объективных критериев оценки работы в организации. **Субъективные** причины возникновения конфликтов – это, во-первых, упущения в действиях руководителей. Не зря народная пословица гласит: «Рыба тухнет с головы». Во-вторых, неправильные действия подчиненных. Также враждебность в деловом общении вызывают манипулирование, несоответствие между словами и поступками, умаление заслуг работника.

Автор многих книг по этике и культуре делового общения Ф. А. Кузин делит конфликты на конструктивные и неконструктивные¹⁷. Первые чаще всего являются следствием объективных причин, вторые – субъективных. **Конструктивный конфликт** – это тот случай, когда оппоненты, имея собственную позицию, не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. **Неконструктивный конфликт** возникает, когда одна сторона упорно настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы других или когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы (например, сквернословие, интриги, сплетни).

Польский исследователь поведения людей в конфликтной ситуации Е. Мелибрда отмечает четыре вида неадекватной оценки себя спорящими сторонами¹⁸.

- Первый. **«Иллюзия собственного благородства»**. Человек воспринимает себя жертвой нападок, он уверен, что правда на его стороне.
- Второй. **«Поиск соломинки в глазу другого»**. У польского психолога не нашлось более яркого образа, чем цитата из Евангелия: «Соломинку в глазу брата твоего ты видишь, но бревна в своем глазу ты не замечаешь». Мы ясно видим мельчайшие недостатки, упущения в работе другого, но не осознаем собственных недоработок.
- Третий. **«Двойная этика»**. Оценка одних и тех же действий человека варьируется в зависимости от того, в каких отношениях он с конфликтующей стороной. При этом действия «своих» оцениваются лояльно, проступки «чужих» порицаются и считаются недопустимыми.
- Четвертый. **«Все ясно»**. Один из участников конфликта чрезмерно упрощает ситуацию. Рассуждает он примерно так: «Я все делаю хорошо, а он (они) плохо»¹⁹.

Руднев В.Н. предлагает человеку ответить письменно на следующие вопросы, когда после нервного напряжения, он почувствует, что душевное равновесие к нему вернулось:

1. Что я хотел бы сделать, чтобы урегулировать конфликт?

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

бия»). – Ростов-н/Д., 2000. – С.147.

ос. – М., 2011. – С.122-123.

М., 2005. – С. 189.

М., 2005. – С. 189.

2. Каких реакций я ожидаю со стороны другого (других)?
3. Что я собираюсь предпринять, если партнер поведет себя не так, как я ожидаю?
4. На какие последствия я надеюсь в случае, если будет достигнуто согласие?
5. Какое самое неприятное последствие может иметь для меня данный конфликт?²⁰

В психологии и конфликтологии достаточно подробно разработаны теории возникновения конфликтов. Определено, что затяжные конфликты приводят к стрессам, неврозам, психическим заболеваниям (шизофрения). В то же время ученые выделили типичные стили поведения человека в конфликте. Рассмотрим их подробнее.

Первый тип **«Страус»**. Такой человек затруднительно чувствует себя в конфликте. Он может успокаивать себя фразами типа: «Меня это не касается», «Я в стороне от спорящих». Но невербальная сторона его коммуникативного поведения говорит об обратном: покраснение или побледнение лица, неровность в движении и т.д.

Второй тип **«Уходящий в сторону»**. Человек всеми силами стремится перенести спор в ту сферу, где он не полномочен этими проблемами заниматься. Он может ссылаться на мнение вышестоящего начальства: «Это не я решаю, а (...)».

Третий тип **«Мул»**. Негибкая, упрямая позиция такого человека мешает достижению компромисса. «Я все равно прав!», «Я не пойду на поклон к (...)», – говорит он.

Четвертый тип **«Петушок»**. На словах он готов на любое решение конфликтной ситуации, даже в ущерб собственным интересам. Но при первой же сложной дилемме он поменяет свое мнение.

Пятый тип **«Паровой каток»**. Думается, каждый из нас хоть раз встречал человека, пробивающего себе дорогу в жизни любыми способами. «Танк», – говорим мы о тех, кто способен пойти на все, лишь бы одержать победу в споре, конфликте.

Шестой тип **«Хамелеон»**. Благодаря одноименному рассказу А.П. Чехова этот тип коммуникативного поведения стал нарицательным. Полицейский надзиратель Очумелов, разбирая дело о покусанном пальце золотых дел мастера Хрюкина, несколько раз меняет свою точку зрения в зависимости от статуса хозяина собаки – виновницы происшествия. Взгляды и симпатии «хамелеона» в конфликтной ситуации меняются в зависимости от изменений в соотношении сил спорящих сторон.

Седьмой тип **«Кот Леопольд»**. Как и герой знаменитого советского мультфильма, блестяще озвученного актером А. Калягиным, он призывает всех «жить дружно», идти на компромисс и не конфликтовать.

Самое сложное – определить собственный стиль поведения в конфликте. Для этого в реальной ситуации «боевых действий» рекомендуем сначала выяснить для себя, какая из изложенных ниже социальных установок вам ближе всего.

Социальная установка на определенное коммуникативное поведение в конфликтной ситуации отражает стремление партнеров либо к разрешению и утасанию противоречия, либо к его обострению. Например, **социальная установка индивида на толерантность** – ослабленное реагирование на какой-либо конфликтотенный фактор – отражает общий психологический климат в обществе, наличие в нем терпимости, сопереживания.

Социальная установка индивида на агрессивность – барометр царящей в социуме обстановки враждебности, подозрительности, «войны всех против всех». Рассмотрим **несколько социальных установок на конструктивное коммуникативное поведение в конфликтной ситуации**.

Социальная установка на приспособление. Мы неслучайно в начале нашего разговора о деловом общении вспоминали слова

К.С.

Станиславского: «Приспособление – один из важных приемов всякого общения, даже одиночного, так как и к себе самому и к своему душевному состоянию необходимо приспособиться». Изменение своей позиции в конфликте уместно, когда вы чувствуете, что были неправы. Признание собственных ошибок не делает

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Руднев В.Н. Риторика. Деловое общение: учебное пособие / В.Н. Руднев. – М.: КНОРУС, 2013. – С.277.

человека слабее, оно естественно и закономерно для думающего и интеллигентного человека. «Волшебные слова» простите, извините, приношу свои извинения для того и придуманы людьми, чтобы иметь возможность с честью выйти из конфликта.

Социальная установка на компромисс. Она позволяет урегулировать взаимоотношения через уступки с обеих сторон.

Социальная установка на сотрудничество. Она позволяет совместно выработать решение в конфликтной ситуации. Все эти роли можно свести к одной – «сглаживание конфликта», поиск разумных способов выхода из него.

Психологи советуют воспитывать у себя умение не раздражаться, постоянно держать себя в руках. Вот рекомендации, которые позволяют избегать конфликтных ситуаций.

1. Не оставаться наедине со своими неприятностями. Исповедоваться умному, доброжелательному, рассудительному человеку. Согласно нашей классификации типов собеседников, он называется «Понимающий». В трудном положении очень важно почувствовать участие, искреннюю заинтересованность в твоих делах другого человека.
2. Уметь вовремя отвлечься от своих забот. Заняться каким-то требующим внимания делом, привычной работой.
3. Не позволять себе раздражения, гневного состояния. Приучать себя в этом случае делать паузу и осмысливать ситуацию. Если есть возможность, целесообразно для разрядки заняться тяжелой физической работой.
4. Не упрямиться, не позволять себе быть капризным. Если вопрос не принципиален, уступать. Разумная уступка вызывает уважение.
5. Нельзя быть совершенством во всем и всегда. Не бичевать себя, если что-то не получается на высоком уровне. Таланты и возможности каждого ограничены. Не предъявлять чрезмерных требований к окружающим. Принимать людей такими, какие они есть. Не стремиться сделать их удобными для себя. Стараться видеть в них в основном достоинства и опираться на их сильные стороны²¹.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

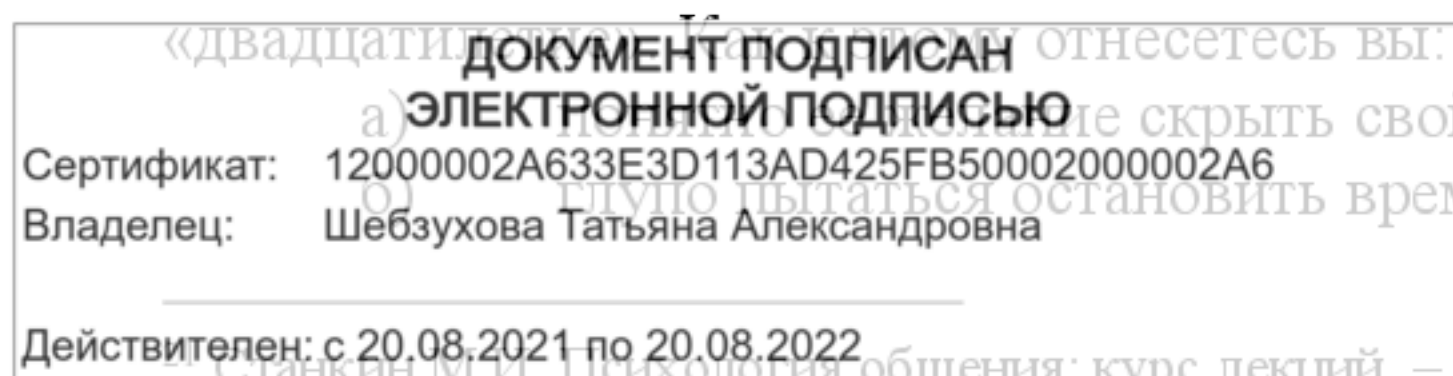
1. Определение понятия «конструктивная критика».
2. Основные этапы правильного построения критики.
3. Определение понятия «конфликт».
4. Три группы конфликтов.
5. Профилактика возникновения конфликтов.
6. Объективные причины возникновения деловых конфликтов.
7. Субъективные причины возникновения деловых конфликтов.
8. Конструктивные и неконструктивные конфликты.
9. Стили поведения человека в конфликте.
10. Роль социальных установок в разрешении конфликта.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Пройдите тест, чтобы определить насколько вы умеете выслушать правду.

Выберите один из трех предложенных вариантов ответов.

1. Представьте себе, что молодая на вид женщина в шестой раз справляет свое



- в) вы в принципе против такой лжи.
2. Предположим, что вы находитесь в экзотической, незнакомой стране и попали на восточный базар. Проявите ли вы интерес к диковинным товарам?
- а) вы не настолько любопытны, чтобы расспрашивать про них;
б) вы все же посмотрите, что это такое;
в) купите разные мелочи на память.
3. Что вы скажете, если увидите, как ребенок забавляется с мячом перед развалинами старинного храма?
- а) родители не должны позволять детям играть в таком месте;
б) ребенку нужно объяснить, ведь сам он не поймет ценность этого древнего здания;
в) а почему бы и нет, пусть играет.
4. Некий человек предсказывает будущее. Вас это интересует?
- а) вы не желаете, чтобы кто-то поучал вас;
б) вы бы послушали его, но остались при своем мнении;
в) вы хотите узнать все о своей судьбе.
5. Солнце с восемью лучами – древний символ счастья. Если бы вы носили такой талисман, то в какой цвет его окрасили?
- а) коричневый;
б) оранжевый;
в) зеленый.
6. Если бы у вас была возможность узнать, сколько вам осталось жить, вы бы ею воспользовались?
- а) нет, это лишило бы вас радости жизни;
б) в какую-то минуту, быть может, да;
в) вы были бы рады это узнать.

Подсчитайте, сколько раз на вопросы вы ответили «а», «б» и «в».

Если больше всего ответов «а», то это говорит о том, что свою жизнь вы строите согласно девизу: «Меня не интересует то, чего я не знаю». Этим вы напоминаете страуса, который в минуту опасности зарывает голову в песок. Но не боитесь ли вы, что со временем потеряете правдивое, реальное ощущение жизни?

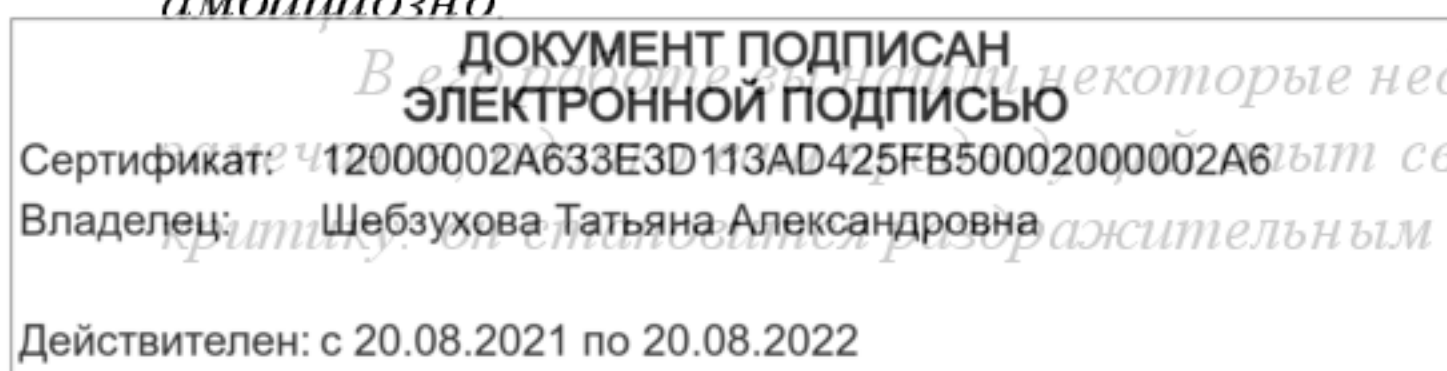
Если у вас больше всего ответов «б», то это означает, что вы нормально воспринимаете неприятные, но правдивые слова, можете справиться с жизненными неурядицами. Вы придерживаетесь девиза: «Человек не может знать все». Не закрывайте глаза перед необходимыми для жизни знаниями.

Если больше всего ответов «в», то это говорит о том, что вы строги к самому себе и что «голая правда» – важная сторона вашей жизни. Вы сами высказываете ее окружающим и от них требуете, чтобы они говорили вам правду без прикрас, «не подслащенную» деликатностью или осторожностью. Из-за вашего характера ваша жизнь нелегка, как и общение с вами окружающих.

Задание 2. Решите ситуацию.

Ситуация 1. *Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.*

В какой-то момент вы и некоторые другие сотрудники решили высказать ему критические замечания. Он не воспринимает критику, он становится разъяренным и настороженным. Как вести себя?



Ситуация 2. Вы приняли на работу молодого способного программиста, только что окончившего Институт информационных технологий, который превосходно справляется с работой. Он уже несколько раз без проблем написал сложные программы, заказчики им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

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. ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ 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).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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 16.

Тема 16. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

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

Теоретическая часть:

Межличностная коммуникация. Сущность и функции межличностной коммуникации. Специализированные коммуникации. Особенности передачи информации: одновременное распространение по разным каналам, синтезирование разнородных средств коммуникации. Коммуникации в государственных, общественных и коммерческих структурах, в экономической, политической, социальной и других сферах общественной жизни. Массовая коммуникация. Сущность и функции массовой коммуникации. Массовая коммуникация и сфера общественных связей и отношений. Моделирование массовой коммуникации, особенности структурных элементов массовой коммуникации.

Межличностная коммуникация – это процесс обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом. Межличностная коммуникация в противовес массовым формам носит более стандартный, рациональный и инструментальный характер. Это находит отражение в ее функциях: информационной, экспрессивной, прагматической и социальной.

Основой для теоретического обоснования межличностной коммуникации является теория речевой деятельности, поскольку вербальные средства общения играют главную роль в процессе межличностного взаимодействия.

Межличностная коммуникация может способствовать изменению мнений, социальных установок индивидов, участвующих в обмене информацией.

Межличностная коммуникация может быть успешной, эффективной, если цели, поставленные коммуникаторами, достигаются в наибольшей степени.

Неудачи и провалы в межличностной коммуникации часто случаются потому, что, во-первых, люди неверно и неточно воспринимают друг друга; во-вторых, не понимают, что их восприятия неточны.

Важной характеристикой коммуникативной компетентности является понимание собственного коммуникативного стиля и умение распознавать стиль партнера по коммуникации.

В качестве специализированных видов коммуникации Ф.И. Шарков выделяет коммуникации в малых группах, коммуникации в организациях, офисные и маркетинговые коммуникации.

Малая группа – это немногочисленная по составу общность людей, члены которой находятся в непосредственном личном общении, объединены общей социальной деятельностью, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. Выделяют: первичные и вторичные малые группы; формальные и неформальные малые группы; референтные и группы членства; временные и стабильные; открытые и закрытые. По характеру и формам организации деятельности различают следующие разновидности малых групп: случайно образованная группа, ассоциация, корпорация; коллектив; команда.

Коммуникация в малой группе выполняет функцию обмена информацией между членами группы, направленную на поддержание отношений, на

поддержание самой группы. К числу таких функций относят: формирование согласия, общей картины мира; обеспечение согласованных действий; формирование особой групповой культуры (языка, норм и правил поведения, традиций и ритуалов, системы санкций и т.д.).

Коммуникации в организации – это информационные взаимодействия, в которые вступают люди при выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций.

Особенности данного вида коммуникации состоят в следующем:

- одновременно осуществляются сверху вниз, снизу вверх и горизонтально;
- коммуникация является функцией управления, которая при правильно организованной передаче информации обеспечивает надежное соединение всех подсистем организации и их взаимодействие.

Разделение труда внутри организации существенно упрощает коммуникации в организациях. Однако параллельно со структурированной сетью коммуникации образуется неформальная сеть, которая может либо способствовать, либо затруднять функционирование структурированной сети.

Можно выделить четыре основные функции коммуникации внутри организации: контроль, мотивация, эмоциональное выражение, передача информации.

К наиболее значительным специализированным коммуникациям относятся офисные и маркетинговые.

Офисные коммуникации – это коммуникации, осуществляемые в офисе и с помощью офиса.

Маркетинговые коммуникации можно рассматривать как необходимый в современных условиях инструмент взаимодействия организации с внешней средой. Это совокупность технологий продвижения (promotion) товаров или услуг, к которым принято относить рекламу, прямой маркетинг, стимуляцию сбыта, связи с общественностью.

Основной целью маркетинговых коммуникаций является воздействие на поведение потребителей. В связи с этим выделяют следующие задачи маркетинговых коммуникаций:

- информирование аудитории о существовании определенных товаров или услуг, объяснение их предназначения;
- убеждение – формирование благоприятного отношения потребителя к организации и ее маркам;
- создание образа – формирование образа организации, связанного с дифференциацией потребителем марок выпускаемой продукции;
- подкрепление – удержание постоянных потребителей.

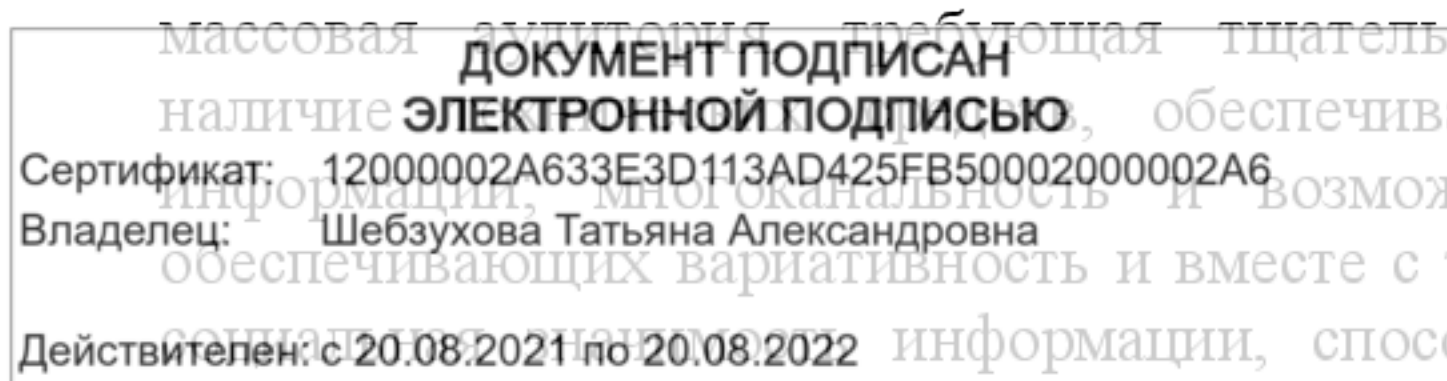
Маркетинговые коммуникации – это процесс передачи обращения от производителя к потребителю с целью представить ему товар или услуги организации в привлекательном виде.

Массовая коммуникация – процесс распространения информации (знаний, духовных ценностей, моральных и правовых норм и т.п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории.

Средства массовой коммуникации (СМК) – это специальные каналы и передатчики, благодаря которым происходит распространение информационных сообщений на большие территории.

Современная система СМК подразделяется на три вида: средства массовой информации (СМИ); телекоммуникацию; информатику.

Общими условиями функционирования массовой коммуникации являются: массовая аудитория, требующая тщательной продуманной ценностной ориентации; наличие электронных подписей, обеспечивающих регулярность и тиражированность информации, многоканальность и возможность выбора коммуникативных средств, обеспечивающих вариативность и вместе с тем нормативность массовой коммуникации; социальное взаимодействие, способствующая повышению мотивированности



массовой коммуникации.

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.

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

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.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Основные подходы к изучению коммуникации в малых группах.
2. Особенности коммуникации в малых группах.
3. Эффективная межличностная коммуникация.
4. Специфика специализированных коммуникаций.
5. Теоретические направления изучения массовой коммуникации.
6. Процесс создания и преобразования массовой информации.
7. Роль коммуникаторов в создании массовой информации.
8. Механизм превращения социальной информации в массовую.
9. Средства массовой коммуникации.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Дайте характеристику основных типов групп. К какому типу относится группа, в которой вы обучаетесь?

Задание 2. По мнению американского психолога Б. Такмана (B. W. Tuckman), коммуникативные процессы в становлении группы проходят ряд стадий. Стадию формирования группы (выделение лидера, правила общения), стадию протеста (конфликт индивидов, неприятие лидера и его установок), стадию установления норм (взаимная притирка членов группы), стадию сотрудничества (преодоление межличностных трений, решение общих задач). Покажите, какие процессы имели место при становлении вашей студенческой группы. Какая стадия является, на ваш взгляд, наиболее трудной и почему? На какой стадии находится коммуникативный процесс в вашей группе?

Задание 3. Ценность и качественность массовой информации основываются на таких принципах, как востребованность, польза, интересность (общая и практическая), эмоциональная окрашенность. Проанализируйте, как потребитель информации (зритель, слушатель, читатель) ощущает дефицит или избыток информации в СМИ при освещении трагических событий, произошедших на территории нашей страны и за рубежом.

Задание 4. Повесть, сочинение Л. Г. Бобровой, сообщения, имеющие жесткую структуру построения текста, которая включает введение, основную часть и заключение. Первая часть называется введением, вторая – основной частью, третья – заключением. В начале каждой части указывается дата, место действия и источника информации, а

в конце сообщения указываются фамилия, номер телефона или компьютерный адрес отправителя. Предмет, тема сообщения всегда связаны с потребностями конкретной аудитории. Их обязательными характеристиками являются следующие: важность, своевременность, необычность, опора на личностный интерес, близость места события, сенсационность.

Проанализируйте блок новостей по одному из каналов массовой коммуникации. Соответствует ли подача новостей указанным выше особенностям. Есть ли различия между текстами серьезных и занимательных новостей? В каком порядке сообщается новость и ее подробности?

Задание 5. Аудитория представляет важный элемент в структуре массовой коммуникации. Дайте характеристику аудитории любого печатного издания или радио- и телепрограммы, используя такие показатели, как размеры, социальный состав (пол, возраст, образование, семейный статус, доходы, профессиональные и национальные признаки), специализация, географическое расположение.

Задание 6. Приведите примеры манипулятивного воздействия радио- и телевизионных передач на сознание обывателя.

Задание 7. Покажите, какое место занимает вопрос о взаимоотношениях группы и ее членов в русской языковой картине мира. Обратитесь к статье Е. В. Васильевой «Отражение взаимоотношений индивида и группы в русской языковой картине мира».

Задание 8. Ритуальное взаимодействие в массовой коммуникации играет важную роль. Покажите, что ритуал возникает на основе определённого социально значимого действия. На примере ритуалов вашего вуза, города определите те коммуникативные события, которые получили ритуальный статус. Являются ли ритуалы циклическими? Какова коммуникативная тональность и символическая нагруженность ритуалов?

Задание 9. Ритуалы играют большую роль в межличностном взаимодействии как способ обозначения границ взаимодействия, как форма поддержки или взаимного приятия, а также как форма защитного поведения. Приведите примеры, показывающие различия между религиозным и межличностным ритуалом.

Задание 10. Представьте свои наблюдения о том, каким образом происходит соблюдение и выполнение социально установленных норм в рамках ритуальной коммуникации в пространстве университета.

Задание 11. Покажите на конкретных примерах, что пространство играет большую роль в межличностном взаимодействии.

Задание 12. Стратегическая самопрезентация является специфическим средством воздействия на людей. Покажите это на примере известных политических деятелей (поведенческие тактики, речевые стратегии). Воспользуйтесь материалами в кн.: О. С. Иссерс. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи. – М., 2003; Методы анализа текстов политических лидеров в кн.: Почепцов Г. Г. Теория коммуникации. – М., 2001.

Задание 13. Прочтите рассказ А. П. Чехова «Толстый и тонкий». Проанализируйте взаимодействие между героями с точки зрения уровней межличностного взаимодействия, используемых вербальных и невербальных средств оформления занятой героями позиции. Соблюдают ли персонажи определенные ритуалы?

На вокзале Николаевской железной дороги встретились два приятеля: один толстый, другой тонкий. Толстый только что пообедал на вокзале, и губы его, подернутые маслом, лоснились, как спелые вишни. Пахло от него хересом и флердоранжем. Тонкий же только что вышел из вагона и был навьючен чемоданами, узлами и картонками. Пахло от него ветчиной и кофейной гущей. Из-за его спины выглядывала худенькая женщина с длинным подбородком – его жена, и высокий гимназист с прищуренным глазом – его сын.

– Толстый, увидев тонкого.

– Ты ли это? Толстый мой! Сколько зим, сколько лет!

– Батюшки! – изумился тонкий. – Миша! Друг детства! Откуда ты взялся?

– Мы тут недавно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Оба были приятно ошеломлены.

– Милый мой! – начал тонкий после лобызания.

– Вот не ожидал! Вот сюрприз! Ну, да погляди же на меня хорошенько!

Такой же красавец, как и был! Такой же душонок и щеголь! Ах ты, господи! Ну, что же ты? Богат?, Женат? Я уже женат, как видишь... Это вот моя жена, Луиза, урожденная Ванценбах... лютеранка... А это сын мой, Нафанаил, ученик третьего класса.

Это, Нафана, друг моего детства! В гимназии вместе учились! Нафанаил немного подумал и снял шапку.

– В гимназии вместе учились! – продолжал тонкий.

– Помнишь, как тебя дразнили? Тебя дразнили Геростратом за то, что ты казенную книжку папироской прожег, а меня Эфиальтом за то, что я ябедничать любил. Хо-хо... Детьми были! Не бойся, Нафана! Подойди к нему поближе... А это моя жена, урожденная Ванценбах... лютеранка. Нафанаил немного подумал и спрятался за спину отца.

– Ну, как живешь, друг? – спросил толстый, восторженно глядя на друга. – Служишь где? Дослужился?

– Служу, милый мой! Коллажским ассессором уже второй год и Станислава имею. Жалованье плохое... ну, да бог с ним! Жена уроки музыки дает, я портсигары приватно из дерева делаю. Отличные портсигары! По рублю за штуку продаю.

Если кто берет десять штук и более, тому, понимаешь, уступка. Пробавляемся кое-как. Служил, знаешь, в департаменте, а теперь сюда переведен столоначальником по тому же ведомству... Здесь буду служить. Ну, а ты как? Небось уже статский? А?

– Нет, милый мой, поднимай повыше, – сказал толстый.

– Я уже до тайного дослужился... Две звезды имею.

Тонкий вдруг побледнел, окаменел, но скоро лицо его искривилось во все стороны широчайшей улыбкой; казалось, что от лица и глаз его посыпались искры. Сам он съежился, сгорбился, сузился... Его чемоданы, узлы и картинки съежились, поморщились... Длинный подбородок жены стал еще длиннее; Нафанвил вытянулся во фронт и застегнул все пуговицы своего мундира...

– Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

– Ну, полно! – поморщился толстый.

– Для чего этот тон? Мы с тобой друзья детства – и к чему тут это чинопочитание!

– Помилуйте... Что вы-с... – захихикал тонкий, еще более съеживаясь. – Милостивое внимание вашего превосходства... вроде как бы живительной влаги... Это вот, ваше превосходительство, сын мой Нафанаил... жена Луиза, лютеранка, некоторым образом...

Толстый хотел было возразить что-то, но на лице у тонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительной кислоты, что тайного советника стошнило. Он отвернулся от тонкого и подал ему на прощанье руку.

Тонкий пожал три пальца, поклонился всем туловищем и захихикал, как китаец: «Хи-хи-хи». Жена улыбнулась. Нафанаил шаркнул ногой и уронил фуражку. Все трое были приятно ошеломлены.

2. Сформулируйте перечисленные ниже темы таким образом, чтобы они побуждали собеседника к их проблемному обсуждению:

* введение всеобщего платного обучения в вузе;

* работа городского транспорта.

Задание 14. Убеждение широко используется как метод речевого воздействия в

межличностной, внутрисемейной и массовой коммуникации. Существует ряд условий, способствующих эффективному использованию убеждения, в частности, коммуникативная компетентность говорящего, внушение доверия, которое определяется профессиональной компетентностью говорящего; ссылка на личный опыт других как авторитет; использование в речи сравнений, контрастов и аналогий, что

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022

создает у адресата перспективу для рассуждений. Определите, какие условия способствовали знаменитому русскому адвокату Ф. Н. Плевако, использовавшему тактику утрирования, убедить суд в невинности подзащитной старушки, укравшей чайник:

Много бед, много испытаний пришлось претерпеть России за ее больше чем тысячелетнее существование. <... >Двунадесять языков обрушились не нее, взяли Москву. Все вытерпела, все преодолело Россия, только крепла и росла от испытаний. Но теперь, теперь... Старушка украла старый чайник ценою в тридцать копеек. Этого Россия уж, конечно, не выдержит, от этого она погибнет безвозвратно.

Задание 15. Дайте классификацию комплиментов и покажите последовательность ходов в речевой тактике комплимента, опираясь на работу О. С. Иссерс «Коммуникативные стратегии и тактики русской речи». Почему комплимент делает общение более эффективным, чем оскорбления и издевки? Прав ли Булат Окуджава, когда призывает:

«Давайте говорить друг другу комплименты»?

Задание 16. Опираясь на теорию А. Моля, объясните, почему содержание, слова некоторых оперных арий трудно понять неподготовленному зрителю. Вспомните, что подготовленный зритель даже напевает их вслед за актером.

Задание 17. Проанализируйте речь кандидата в депутаты, напечатанную в предвыборной листовке, и аргументированно оцените ее коммуникативную доступность для читателя со средним образованием. Обратите внимание на то, что текстовый редактор MSWord автоматически оценивает доступность созданного текста как «читабельность» (readability), ориентируясь на уровень обученности читателя.

Задание 18. Эффективность речи, по мнению Ю.В. Рождественского, обеспечивается такими свойствами, как новизна информации, уместность информации и правильность речи. Согласны ли вы с этим тезисом? Приведите доводы в пользу своих доказательств.

Задание 19. Прокомментируйте точку зрения канадского ученого Г.М. Мак-Люэн (McLUHAN, Herbert Marshall), согласно которой The medium is the message («средство и есть сообщение»). Что, на ваш взгляд, важнее – содержание сообщения или средство передачи сообщения (алфавит, пресса, электронные СМИ)?

Задание 20. Обратитесь к сайту www.uznaiprezidenta.ru. Выясните, как полностью называется сайт, какова его целевая аудитория. По какому признаку можно классифицировать этот тип коммуникации? В чем состоит задача сайта – разъяснение аудитории ее прав и обязанностей или пропаганда личности президента? Назовите разделы и подразделы сайта. Какие версии сайта представлены и чем они отличаются? С какой целью на сайте использованы передовые технологии (например, флэш-анимация)?

Задание 21. Среди основных причин, создающих барьер при коммуникации, называют:

- * неточность высказывания;
- * неуместное использование профессиональных терминов;
- * несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- * чрезмерное использование иностранных слов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- неполное информирование партнера;
- быстрый темп изложения информации;
- неполная концентрация внимания;
- витиеватость мысли;
- * неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами;
- * неадекватные паузы, вздохи, взрывы и скачки мысли.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022

С какими из этих факторов сталкиваетесь вы, выступая в роли получателя или отправителя сообщения? Поясните свой ответ, используя конкретные примеры из вашей

Задание 22. Психологами доказано, что разговор на повышенных тонах блокирует понимание, потому что внимание адресата, на которого направлен поток возмущенных слов, концентрируется не на смысле объяснения, а на отношении говорящего к партнеру. Отвлекают от содержания речи говорящего практически все неречевые проявления голоса (=шум): хихиканье, хныканье, шепот, крик, зевота, хезитация. Докажите правоту этой точки зрения или опровергните ее.

Задание 23. Обратитесь к разделу Президентский урок сайта www.uznaiorezidenta.ru. Объясните, как образовательный сценарий активизирует работу ребенка-пользователя.

Задание 24. Поясните, каким образом сценарии раздела История власти сайта www.ii7jiaiprezidenta.ru учитывают возраст аудитории (младшие / старшие школьники). С какой целью используются виртуальные персонажи, помогающие путешествовать по сайту?

Задание 25. Прослушайте и запишите одну из теле/радиопередач, идущих в прямом эфире. Проанализируйте; какие факторы явились помехой в коммуникации журналиста и аудитории, как осуществлялась обратная связь.

Задание 26. Прокомментируйте следующую ситуацию обмена информацией и объясните, почему отправленное закодированное сообщение не достигло цели адресанта.

Когда персидский царь Дарий I вторгся в Скифию в 512 г. до н. э., он получил от скифов странное сообщение. На куске кожи были изображены мышь, лягушка, птица и семь стрел. Поразмышляв, Дарий обратился к своим воинам: «Скифы пишут нам, что они обладают этой землей (мышь) и рекеми (лягушка). Но они хотели бы улететь (птица) от мощи персидской армии. Поэтому они хотят нам сдаться, так как боятся испробовать не своей шкуре наше оружие (стрелы)».

В ту же ночь скифы напали на перса и наголову разбили их. После этой битвы Дарий узнал подлинный смысл послания: «Персы, если бы не способны превратиться в птиц и улететь, если вы не можете стать полевыми мышами и схорониться в земле или если вы не успеете надеть лягушачью кожу и спрятаться в болоте, вы будете поражены нашими стрелами» (Цит. по. Занковский 2000, 489).

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. Электронная подпись профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / М.Е. Вигорская. – 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>

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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. Сеньюгина. – 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 17.

Особенности публичного выступления

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

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

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

Теоретическая часть:

Устная публичная речь рассматривается как самостоятельное функционально-стилевое образование, поскольку, с одной стороны, в ее текстах осуществляется речевое общение в условиях групповой коммуникации, с другой, – тексты устной публичной речи не читаются, а произносятся и окончательно создаются в процессе произнесения.

Самой распространенной структурой речи является структура, состоящая из вступления, основной части и заключения.

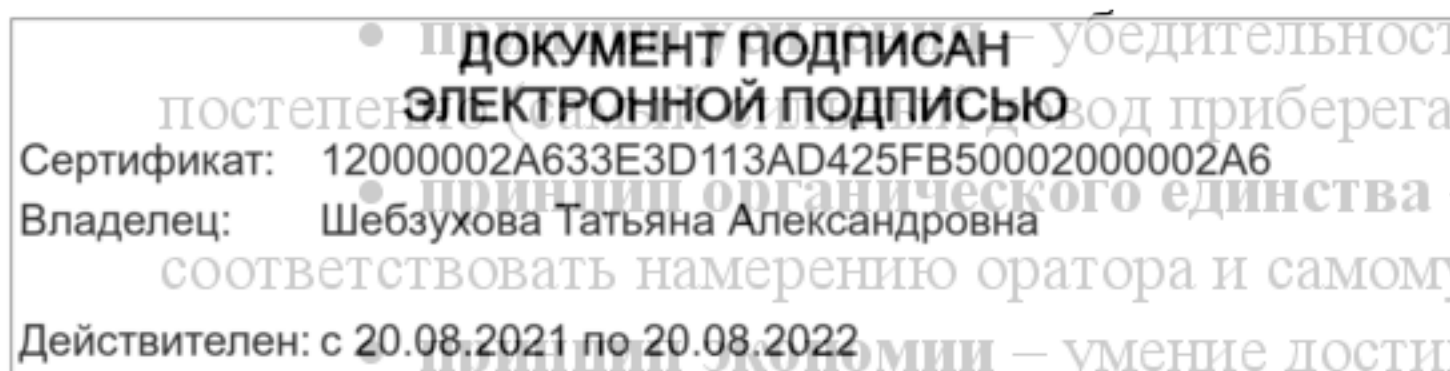
Композиция выступления меняется в зависимости от темы, цели, состава аудитории. Существуют общие **принципы построения выступления:**

- **принцип последовательности** – каждая последующая мысль должна вытекать из предыдущей;

- **принцип убедительности** и доказательности должны нарастать (постепенно, по мере продвижения к концу);

- **принцип организации материала** – организация материала должна соответствовать намерению оратора и самому материалу;

- **принцип экономии** – умение достигать поставленной цели наиболее простым,



рациональным способом.

Чтобы речь была последовательной и стройной, необходимо составить план. План делает переход от одной части к другой плавным, позволяет избежать лишнего, запутанности, отхода от темы. Планы делятся на **простые** и **сложные**, а также на предварительный, **рабочий** и **основной**.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Типы (виды) публичных выступлений.
2. Структура публичного выступления.
3. Отличительные черты академического выступления.
4. Отличительные черты судебного выступления.
5. Отличительные черты социально-политического выступления.
6. Отличительные черты социально-бытового выступления.
7. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.
8. Требование к речи.
9. Способы логического структурирования публичной речи.
10. Приемы речевой импровизации.
11. Фигуры речи, помогающие достичь экспрессивности и динамичности высказывания.
12. Факторы, мешающие эффективной речи.
13. Поведение во время выступления.
14. Способы взаимодействия оратора с аудиторией.

Основными недостатками композиции являются нарушение логической последовательности в изложении материала, перегрузки текста логическими рассуждениями, отсутствие доказательности, большое количество затронутых вопросов. Для основной части важно сохранить логическую последовательность и стройность в изложении материала.

Существуют различные методы преподнесения материала: индуктивный метод – от частного к общему. Дедуктивный метод – от общего к частному. **Метод аналогии** – сопоставление различных явлений, фактов, событий с тем, что хорошо известно слушателю; **концентрический метод** – расположение материала вокруг главной проблемы, поднимаемой оратором (в его речи присутствует центральная проблема и круг более частных проблем, которые рассматриваются в связи с центральной); **ступенчатый метод** – последовательное изложение одного вопроса за другим, без возвращения к предыдущему; **исторический метод** – изложение материала в хронологической последовательности.

Композиция публичного выступления – не застывшая форма, она подчинена законам человеческой жизни и может быть свободной.

Когда текст выступления подготовлен, **необходимо прочитать речь вслух**, обращая внимание на дикцию, произношение темп речи, громкость голоса. При чтении вслух выявляются ранее не замеченные недочеты выступления и выступающего. **Любая речь должна быть произнесена.**

Поведение во время выступления.

Способы взаимодействия с аудиторией²²

1. Говорите выразительно: главная мысль должна выделяться и запоминаться.
2. Мысль может выделяться повторением, интонационным подчеркиванием, вопросами к самому себе, наконец, ее анонсированием в начале выступления.
3. Все, что не относится к главной мысли, должно быть либо отброшено, либо увязано с ней.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

²² Основы публичных выступлений: программа / сост. В.В. Харитошкин. - Тверь: Изд-во ТГУ, 2013. - 21 с. - Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. Возможно, однако, отвлечение от главной мысли в целях разрядки внимания, снятия напряжения, с обязательным возвращением к главному.
5. Говорите изобразительно. Речь должна быть наглядной и доходчивой.
6. Изобразительность речи существенно возрастет, если вы будете возвращаться к уже выбранным примерам и особенно развёрнутым сравнением на протяжении всего выступления.
7. Говорите уместно, т.е. ориентируясь на данную аудиторию. Уместность предполагает обратную связь с аудиторией: регулируйте темп речи, громкость и даже объем, зависимости от поведения аудитории.
8. Помните о требованиях к дикции.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определите, какие стилистические приемы использованы в приведенных отрывках.²³

1. Хочется подчеркнуть, что мы не можем ни давать в кредит, ни раздаривать свои недра. Земля принадлежит не нам. Наши внуки и правнуки спросят нас: "Как вы ею распорядились? Почему о нас не подумали?"

2. Никто не дает заданий, никого не понукают. Кому деньги нужны, тот сам организует дело по совести. Продукцию выпускает чистую, специально отобранную, такую, чтобы радовала глаз. Привезли – и сразу нету ее.

3. Новая ситуация ставит новые задачи перед геологией и разведкой, добычей и переработкой сырья. Пробовали метод подземного горения. Пробовали использовать авиадвигатели, снятые с самолетов. Построили дорогу на битуме, вынутом из глубины.

Задание 2. Прочитайте текст воодушевляющего выступления президента клуба болельщиков перед футбольной командой.

Итак, завтра мы играем со «Спартак». Это важнейший для нас матч, от которого во многом будет зависеть турнирная судьба нашей команды. «Спартак» надо стать чемпионом, нам – остаться в высшей лиге. «Спартак» – грозная команда, действующий чемпион и лидер первенства. Но разве это дает нам сегодня повод ее бояться? «Спартак» проигрывал более слабым командам, которые поставили себе цель его обыграть. Мы тоже обыгрывали в прошлом грозный «Спартак» – что может помешать нам сделать это и в этот раз? У нас сегодня прекрасный боевой состав, сплав опытных ветеранов с прекрасными амбициозными молодыми футболистами, которым пора громко заявить о себе. Наши болельщики считают, что завтра для этого самое время!

Вам гарантирована поддержка 30 тысяч искренних болельщиков. Все билеты на игру давно проданы. Мы уверены, что увидим прекрасную игру, великолепный зрелищный футбол и вы порадуете нас результатом!

Мы все патриоты нашего города и нашей любимой команды. Наша поддержка вам обеспечена. Порадуйте и вы нас! Дело за вами! Мы любим вас и надеемся на вас!

Что бы вы изменили, исправили в этом выступлении? Составьте план. Что можно добавить? Внесите изменения и произнесите эту речь перед футболистами.

Задание 3. Составьте поздравительную речь в адрес своей любимой вещи (сумки, бейсболки, телевизора, любимого кресла, подоконника, на котором вы любите сидеть в перерыве, своей любимой ручки, футболки и т.д.). Поздравьте их с каким-нибудь юбилеем, праздником.

Задание 4. Для данных ниже вставок нарастите текст, который составит со вставкой одно органическое целое. Убедительно произнесите этот текст, помня о правилах

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

- Рожденный ползать летать не может.
- Ум хорошо, а два лучше.
- У соседа корова сдохла – пустячок, а приятно!
- У соседки в авоське картошка всегда крупнее!

Основная литература

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

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

Методическая литература

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

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН	
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Практическое занятие 18.

Тема 18. Межкультурная коммуникация

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

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

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

Теоретическая часть:

Межкультурная коммуникация – связь и общение между представителями различных культур, что предполагает как личные контакты между людьми, так и опосредованные формы коммуникации (такие как письменность и массовая коммуникация). Межкультурная коммуникация изучается на междисциплинарном уровне и в рамках таких наук, как культурология, психология, лингвистика, этнология, антропология, социология, каждая из которых имеет свои цели и средства.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Понятие межкультурной коммуникации.
2. Уровни и формы межкультурной коммуникации.
3. Идентификация «свой – чужой».
4. Лингвокультурные различия в межкультурной коммуникации.
5. Невербальные аспекты межкультурной коммуникации.
6. Барьеры в межкультурной коммуникации.

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определение культурных ценностей через анализ паремнологического фонда народов мира.

1. Проанализируйте предложенные пословицы. Попробуйте объяснить значение каждой пословицы. В чем состоит ее основная мысль?
- 2) К каким культурным ценностям может иметь отношение данная пословица?
- 3) Можете ли вы расставить пословицы (и соответствующие им ценности) в порядке их важности для вашей жизни?
- 4) Считаете ли вы, что приведенные пословицы по-прежнему актуальны?
- 5) Употребляются ли эти пословицы в реальной повседневной жизни? Кто и когда их может употреблять?

Русские пословицы

Под лежачий камень вода не течет.

Поспешишь - людей насмешишь.

Работа не волк – в лес не убежит.

Делу время - потехе час.

За двумя зайцами погонишься - ни одного не поймаешь.

После драки кулаками не машут.

Не имей сто рублей, а имей сто друзей.

Смех без причины – признак дурачины.

Кто не рискует, тот не выигрывает.

Русский долго запрягает, но быстро едет.

Английские и немецкие пословицы

Ordnung ist das halbe Leben. – Порядок – это полжизни.

Aus der Not findet man manchmal ein Korn. – И слепая курица порой зерно

Kleider machen Leute – Одежки человека делают.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Was Hanschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr. – Чему маленький Ганс не учился, того большой Ганс знать не будет.

Mit Verwandten sing und lach, aber nie Geschäfte mach. - С родственниками пой и веселись, но никогда не занимайся делом.

God helps those who help themselves. – Бог помогает тому, кто сам о себе заботится.

Cleanliness is next to godliness. – Чистота и набожность стоят рядом.

If you cant stand the heat get out of kitchen. – Если не выносишь жара, уйди из кухни.

Early to bed and early to rise? Makes a man healthy, wealthy and wise. – Ранний сон и ранний подъем приносят человеку здоровье, богатство и мудрость.

Happy is the country with no history. – Счастлива та страна, у которой нет истории.

6. Вспомните пословицы своего народа. Проанализируйте их.

Задание 2. А) Дополните высказывания. Ответьте на предложенные вопросы.

1) Существовали ли разные мнения по поводу того, какое слово пропущено? С чем это может быть связано?

2) Часто ли употребляются данные выражения в разговорной речи? Какая оценка этнических групп в них содержится? Насколько осознанно это происходит?

3) Приходилось ли вам общаться с представителями культур, упомянутых в данных идиоматических выражениях? Знаете ли вы иные подобные выражения, принятые в других языках? А в русском языке?

Идиоматические выражения

Горячие ... парни.

... –дело тонкое.

Чисто ... юмор.

...- не читатель, ...- писатель

Какойне любит быстрой езды.

Чистошарм

(Горячие эстонские (финские) парни. Восток – дело тонкое. Чисто английский юмор. Чукча – не читатель, чукча – писатель. Какой русский не любит быстрой езды. Чисто французский (парижский) шарм).

Б) Почему существуют национальные стереотипы? О каких национальностях идет речь?

1. бесшабашный, щедрый, ленивый, необязательный, простодушный, бестолковый, неорганизованный, бесцеремонный, широкая натура, любит выпить;

2. вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невозмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изысканный;

3. элегантный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный;

4. аккуратный, педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, въедливый, сдержанный, упорный, работоспособный.

(1. Русские 2.Англичане 3.Французы 4.Немцы)

В) Выполните задание, ответив на вопросы.

1. В швейцарских Альпах путника призывают не рвать цветы. Призывы сделаны с учетом национальных стереотипов. Определите, какая надпись сделана по-немецки, по-английски, по-французски: а) «Наслаждайтесь цветами, но не обрывайте их!»; б) «Пожалуйста, не рвите цветы!»; в) «Цветы не рвать!».

2. Общество поклонников философа Френсиса Бекона получало большое количество писем с жалобами на плохое качество бекона (сорта мяса). Правление общества, раздраженное этими жалобами поместило в газету объявление: «Общество Бекона» **ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ** Общество Френсиса Бекона». Учитывая иррациональность стереотипов, какие письма вскоре получили члены правления?

Задание 3. Проанализируйте предложенные ситуации. Выполните задания, представив, что вы говорите с представителем а) европейской культуры; б) восточной культуры; в) мусульманской культуры.²⁴

Ситуация 1: Вы не переносите табачного дыма. Как вы отреагируете в следующих ситуациях: • Вы в гостях у друзей, где несколько человек курят. • Вы едете в вагоне для некурящих, но пожилая дама по соседству с вами курит. • На утреннем совещании два начальника отделов курят.

Ситуация 2: Вас просят что-то срочно сделать, но у вас совершенно нет времени для этого. Что вы ответите, если вас просит • ваш коллега – выполнить за него часть работы, чтобы он мог уйти на час раньше с работы; • ваш начальник – подготовить папку с документами для переговоров.

Задание 4. Речевая коммуникация находит свое отражение в идиоматике русского языка (фразеологизмы, пословицы и поговорки), где представлено более 500 единиц, содержащих информацию о самом процессе коммуникации, о речевых жанрах, о возможном результате речевого взаимодействия и воздействия. Отраженное в идиоматике отношение языкового коллектива к речевой деятельности, по мнению Л.В. Балашовой, является противоречивым. Согласны ли вы с такой точкой зрения? Проанализируйте следующие пословицы, поговорки и фразеологизмы и определите, какие из них:

- * отражают действенность слова на судьбу человека;
- * отражают отрицательную оценку пустой болтовни;
- * отражают необратимость речевой коммуникации;
- * обращают внимание на технику речи;
- * отдают предпочтение конфликтному или кооперативному общению.

Мал язык, да всем телом владеет. Язык до Киева доведет. От приветливых слов язык не отсохнет. Сколько ни говорить, с разговору сытым не быть. Переливать из пустого в порожнее, толочь воду в ступе, разводить тары-бары, разводить антимонии. Бабий язык – чертово помело. Держи язык за зубами Слово не воробей: вылетит – не поймаешь. Сначала подумай, потом говори. Молчание – золото. Язык мой – враг мой. Пищит, как цыпленок. Каркает, как ворона. Пташкой щебечет. Как кошка с собакой. Языком, что помелом. Сядем рядком, поговорим ладком. Добров слово и кошке приятно. Задать жару, снять стружку, дать прикурить, задать перцу, намылить шею, накрутить хвост, разделать под орех, задать трепку. Из песни слова не выкинешь.

Задание 5. Поясните, каким образом код разных культур проявляется в языке жестов. Оцените свои умения говорения, формируемые на базе чтения: воспроизведите устно читаемый текст с необходимыми дополнениями; используйте текст для иллюстрации своих мыслей (собственные примеры и наблюдения по теме), дополняя информацию.

В качестве опоры для ответа используйте следующий текст. Согласно мнению австрийского этнолога К. Лоренца (1903-1989) функция манер состоит в умиротворении людей, достижении согласия между ними. <...> Умышленное неисполнение хороших манер равнозначно агрессивному поведению. Значительная часть привычек, определяемых хорошими манерами, представляет собой утрирование жестов покорности. Местные понятия о хороших манерах в различных культурах требуют различного подчеркивания выразительных движений. Примером может служить жест, обозначающий внимание к собеседнику, состоящий в том, что слушатель вытягивает шею и одновременно поворачивает голову, подчеркнуто «подставляя ухо» говорящему. Такого рода движение выражает готовность внимательно слушать и в случае надобности

повиноваться. В манерах некоторых культур подобный жест очень сильно утрирован. Из самых распространенных жестов вежливости, особенно

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

²⁴ Сепиашвили Е.Н. Межкультурная коммуникация: учебно-практическое пособие. - М.: МГУТУ, 2009. - 111
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

у женщин из хороших семей. Но в других центральноевропейских странах он распространён меньше. Так, в Северной Германии считается учтивым, чтобы слушатель держал голову ровно и смотрел говорящему прямо в лицо, как того требуют от солдата, получившего приказ. Смысл жестов учтивости понятен только представителям данной культуры. Будучи перенесены в другую культуру, они могут вызвать недоумение. Японские жесты учтивости, при которых слушающий подставляет ухо и иногда сгибается в церемониальном поклоне, немцу могут показаться проявлением жалкого раболепия. А на японца холодная вежливость европейца произведет впечатление непримиримой враждебности.

Незнание культурного кода другого народа, в том числе хороших манер и этикета, не только вызывает мелкие недоразумения, но способствует взаимной неприязни народов. (Источник: А. И. Кравченко. Культурология. – М., 2001).

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 / 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>

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
учебник ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
419 с. – 978-5-238-01050-2. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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).

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

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>

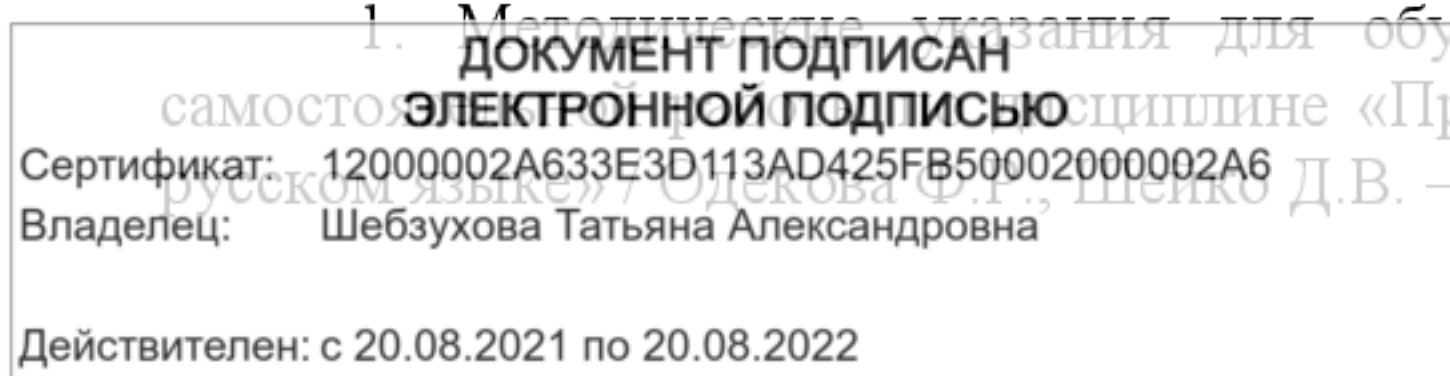
4. Пономарева, Е. А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А. Сенюгина. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62989.html>

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).

Словари

1. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов /О.С. Ахманова. – М.: Едиториал УРСС, 2007. – 567с.
2. Большой толковый словарь русского языка /Гл. ред. С.А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 2010. – 1536 с.
3. Большой орфоэпический словарь / Сост. Е. Н. Зубкова. – М. : ООО «Дом Славянской книги», 2012. – 928 с.
4. Культура русской речи: энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева; РАН. Ин-т русского языка им. В.В. Виноградова. – М.:Флинта ; Наука,2003. – 840 с.
5. Ожегов С.И. Словарь русского языка /С.И. Ожегов; под ред. Н.Ю. Шведовой. – М.: Флинта:Наука, 2008. – 797с.
6. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов /Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – М.: Астрель: АСТ, 2009. – 624с.
7. Русский язык: Энциклопедия /Под ред. Ю.Н. Караулова. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2008. – 704с.
8. Словарь иностранных слов и выражений / Авт.-сост. Е. С. Зенович. – М.: АСТ: Олимп, 2006. – 784с.
9. Словарь иностранных слов. – Мн.: Современный литератор.2006. – 608с.
10. Стилистический энциклопедический словарь русского языка /Под ред. М.Н. Кожин. – М.: Флинта: Наука, 2008. – 696с.

Интернет-ресурсы:

1. Громова Н.М. Межкультурное деловое общение в сфере межнационального сотрудничества - <http://www.hrm.ru/db/hrm/8A8E2523CF40A84DC3256B8E00471D1E/category.html>
2. Коренева А.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие. - М.: Флинта, 2012. [Электронный ресурс] <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933&sr=1>
3. Пугачёв И.А., Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Царёва Н.Ю. Практикум по русскому языку и культуре речи: учебное пособие - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. [Электронный ресурс] - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226491&sr=1>
4. Филиппова Л.С., Филиппов В.А. Русский язык и культура речи // Российский образовательный портал: www.distance.ru/4stud/umk/russian/russian.html
5. Форум по проблемам межкультурной коммуникации <http://www.kwintessential.co.uk/intercultural-forum/index.php>

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания

для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации
на русском языке»

Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного
питания

Направленность (профиль) Технология и организация ресторанного дела

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	
1.	Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Практика профессиональной коммуникации на русском языке»	119
2.	Технологическая карта самостоятельной работы студента	119
3.	Самостоятельное изучение теоретического материала	120
4.	Комплект разноуровневых заданий	120
5.	Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним	123
6.	Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы	127

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студента).

Самостоятельная работа студента является важным видом учебной и научной деятельности студента. Федеральным государственным образовательным стандартом предусматривается значительный объем времени из общей трудоемкости дисциплины на самостоятельную работу. В связи с этим, обучение включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой студента.

Концепцией модернизации российского образования определены основные задачи профессионального образования – подготовка квалифицированного работника соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособного на рынке труда, компетентного, ответственного, свободно владеющего своей профессией и ориентированного в смежных областях деятельности, способного к эффективной работе по специальности на уровне мировых стандартов, готового к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности.

Решение этих задач невозможно без повышения роли самостоятельной работы студентов над учебным материалом, усиления ответственности преподавателей за развитие навыков самостоятельной работы, за стимулирование профессионального роста студентов, воспитание творческой активности и инициативы.

Самостоятельная работа студента предполагает, прежде всего, его научно-исследовательскую и практическую деятельность, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят к самостоятельному выполнению профессиональных задач. Конечной целью самостоятельной работы является организация самостоятельной познавательной деятельности, формирование умения самостоятельно анализировать информацию, выделять главное и второстепенное. Сформированные компетенции проверяются на зачете по модулю, организованным особым образом.

Целью является формирование универсальной компетенции УК-4 будущего бакалавра.

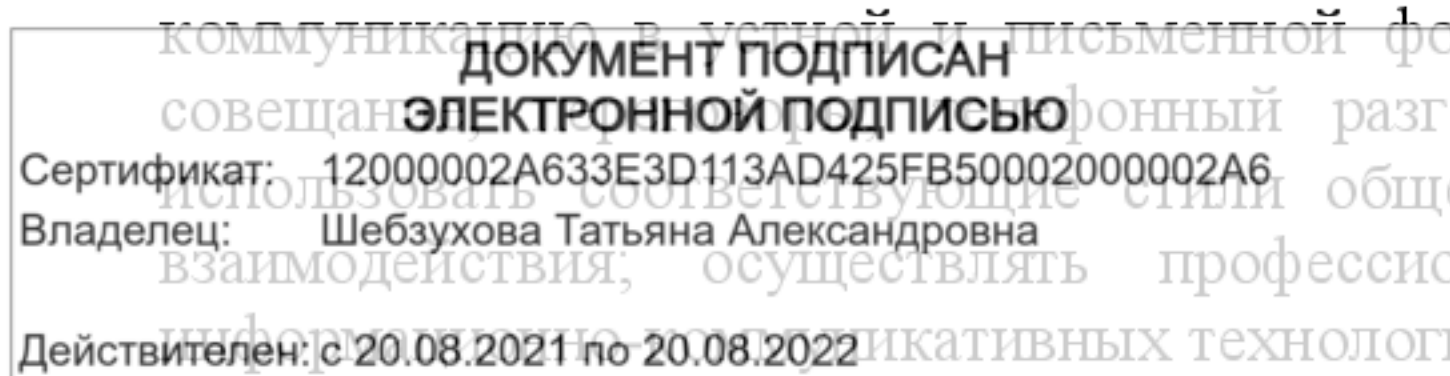
Задачами учебного курса являются:

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

Знания, полученные в ходе освоения дисциплины, применяются при написании выпускной квалификационной работы, при прохождении преддипломной практики, а также в дальнейшем профессиональном использовании языковых средств в соответствии с целью и ситуацией общения и на событийной, и, что более важно, на конвенциональном уровнях общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен осуществлять деловую

коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, электронный разговор, консультирование, деловое письмо); использовать соответствующие стили общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия, осуществлять профессиональное взаимодействие с применением информационных и коммуникативных технологий; владеть речевыми техниками и техниками



слушания в информационно-коммуникационных системах; приводить в действие техники психологического влияния, вербализации эмоций и чувств, техник «малого разговора»; применять основные типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь; оформлять деловые бумаги, редактировать их тексты; понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации; соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Практика профессиональной коммуникации на русском языке»

Самостоятельная работа проводится в виде собеседования (круглых столов), выполнения разноуровневых заданий. Основной целью этих видов самостоятельной работы является улучшение профессиональной подготовки специалистов высшей квалификации, направленное на формирование действенной системы фундаментальных и профессиональных знаний, умений и навыков, которые они могли бы свободно и самостоятельно применять в практической деятельности.

В ходе организации самостоятельной работы решаются следующие задачи:

- углублять и расширять их профессиональные знания;
- формировать у них интерес к учебно-познавательной деятельности;
- научить студентов овладевать приемами процесса познания;
- развивать у них самостоятельность, активность, ответственность;
- развивать познавательные способности будущих специалистов.

В ходе постановки целей и задач необходимо учитывать, что их выполнение направлено не только на формирование общеучебных умений и навыков, но и определяется рамками данной предметной области.

При организации самостоятельной работы по дисциплине формируются следующие компетенции:

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

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

2. Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализуемых компетенций, индикатора(ов)	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
1 семестр					
УК-4 ИД-2	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	Собеседование, проверка конспектов	4,05	0,45	4,5
УК-4 ИД-3	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	Собеседование	4,05	0,45	4,5
УК-4 ИД-2 ИД-3	Подготовка к «Круглым столам» по темам №№ 2, 5, 13, 18	Собеседование	29,7	3,3	33
УК-4 ИД-1 ИД-2 ИД-3	Подготовка к практическим занятиям по темам №№ 2, 5,13,18	Собеседование, проверка конспектов	5,4	0,6	6
Итого за 1 семестр			43,2	4,8	48
Итого			43,2	4,8	48

3. Самостоятельное изучение теоретического материала

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
2.	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
3.	Подготовка к «Круглым столам» по темам №№ 1–18	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
4.	Подготовка к практическим занятиям по темам №№ 1–18	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5

Сертификат:

12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец:

Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

4. Комплект разноуровневых заданий

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

1. *Правильно составьте библиографическое описание следующих книг, статей:*

2. История Красоты под ред. У. Эко; перевод с итал. А.А. Сабашниковой. Москва: Слово 2005, 440 с.
3. Хейне П. Экономический образ мышления М Изд-во «Новости» 1991. 704 с.
4. Колесникова Л.Н. Риторическая личность Журнал «Мир русского слова», Санкт-Петербург, 2013, № 2, 29-33 с.
5. Русский ассоциативный словарь в 2 томах. Том 1. /Ю.Н. Караулов, Г.А. Черкасова, Н.В. Уфимцева, Ю.А. Сорокин, Е.Ф. Тарасов. М, Астрель, 2002. – 784 с.

2. *Прочитайте фрагменты, в которых цитаты оформлены неправильно. Найдите и исправьте ошибки.*

1. Тайна личности была бы нарушена, а вместе с ней нарушена и свобода самоопределения личности. Между тем «Все духовное и великое возникает в жизни – таинственным образом из себя самого и через самого себя... Так воспламеняется любовь; так человек молится; так творится искусство; так строится наука; так преодолеваются духовные кризисы; так крепнет духовный характер человека; так совершаются героические поступки». (В источнике: «Все духовное...».)

2. Акцент на любви рассматривается в этой связи как фактор установления тоталитаризма и авторитаризма. Именно так рассуждает автор, который, в частности, пишет: «любить человека – значит желать сделать его счастливым. Однако из всех политических идеалов те, которыми вдохновляются стремления сделать человека счастливым, пожалуй, наиболее опасны». (В источнике: «Любить человека...».)

3. Вл. Соловьев, определяя достоинство личности, пишет, что: «Никакой человек ни при каких условиях и ни по какой причине не может рассматриваться как только средство... - он не может быть только средством или орудием ни для блага другого лица, ни для блага целого класса, ни, наконец, для так называемого общего блага». (В источнике: «Никакой человек...».)

3. *Составьте описание:*

А. Книги по вашей специальности.

Б. Статьи по вашей специальности.

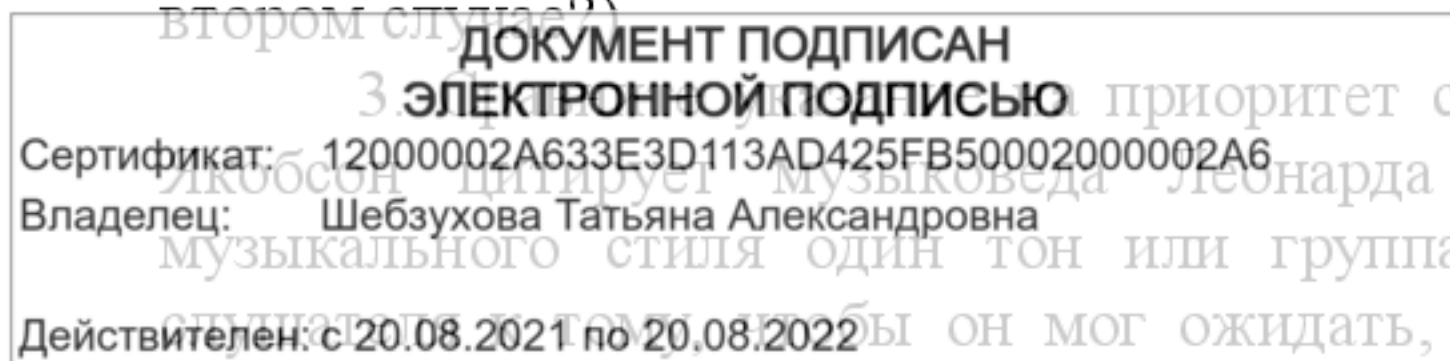
4. *Найдите и исправьте недочеты и ошибки в оформлении библиографических ссылок (внутритекстовых и подстрочных).*

1. По А. Вежбицкой, «комментатором текста может быть и сам автор». (Вежбицкая 1978: 404.)

(Правильное оформление может быть и таким: (Вежбицкая, с. 404), или (Вежбицкая; 404), или [1; 404] и др.)

2. Н.В. Гоголь прямо заявляет: «Многое в истории разрешает география» [Гоголь: 45]. Та же мысль высказана в статье «О преподавании всеобщей истории»: «География должна разгадать многое, без нее неизъяснимое в истории» (Гоголь: 27). (Обратите внимание на повторную ссылку. Какие слова должны приводиться вместо фамилии во

втором случае?)



3. *Приоритет синтагматики при восприятии музыки (здесь Мейера): «Внутри контекста отдельного тона указывают – или ведут опытного слушателя – появление другого тона или группы тонов,...*

предсказуемых на более или менее определенной точке музыкального континуума» (Якобсон 1996, 159). (Обратите внимание на цитирование не по первоисточнику.)

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он выполнил все задания творческого уровня; владеет начальными навыками профессиональной устной и письменной речевой деятельности.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он выполнил задания реконструктивного уровня; показал знания по ведению письменной научной и официально-деловой коммуникации.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он выполнил задания репродуктивного уровня.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не выполнил задания.

Процедура проведения контрольного мероприятия: письменная работа.

Структура заданий позволяет проверить способность использовать для решения коммуникативных задач начальные знания по научной коммуникации и по составлению деловых документов, способность решать стандартные задачи начальной профессиональной коммуникативной деятельности, способность применять модели коммуникации в различных ситуациях общения. Предлагаемые студенту задания позволяют проверить уровень сформированности компетенции УК-4.

При подготовке к ответам студенту предоставляется право использовать справочный материал, данный на лекциях и практических занятиях (см. в рабочей программе).

При проверке задания оцениваются навыки составления библиографического аппарата научного произведения, навыки цитирования и оформления ссылок, навыки составления деловых документов, а также способность применять модели коммуникации в ситуациях профессионального общения.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

5. Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
2. Сходства и различия понятий «коммуникативный процесс» и «коммуникационный процесс».
3. Определение коммуникационного процесса.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Особенности структурных компонентов коммуникации в различных коммуникативных процессах.
6. Достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
7. Специфика двухканальной модели речевой коммуникации.
8. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
9. Требования, предъявляемые к источнику сообщения (коммуникатору).
10. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
11. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
12. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.
13. Аудитория как объект информационного воздействия.
14. Аргументация в коммуникативном процессе.

Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации

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.

Тема 18. Межкультурная коммуникация

1. История и причины возникновения межкультурной коммуникации.
2. Понятие культуры и основные ее определения.
3. Социализация.
4. Инкультурация.
5. Культура и поведение.
6. Культурные нормы.
7. Культурные ценности.
8. Явление культурного шока, его симптомы и способы преодоления.
9. Понятие и сущность предрассудка. Типы предрассудков.
10. Сущность и основные формы аккультурации.
11. Ассимиляция как одна из стратегий аккультурации. Виды ассимиляции.

Критерии оценивания компетенций:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует глубокое и систематическое знание программного материала по

данной теме, владеет необходимым владением концептуально-понятийным аппаратом,

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует знание узловых проблем курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа; в целом логически корректно, но не всегда точно и аргументировано излагает ответ.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы; испытывает затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; не всегда логически определенно и последовательно излагает ответ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если студент, в ходе проведения круглого стола, демонстрирует незнание, либо отрывочное представление об учебно-программном материале; отсутствует последовательный ответ на поставленный вопрос.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя три этапа: подготовительный, дискуссионный и завершающий (постдискуссионный).

Подготовительный этап включает: выбор проблемы (проблема должна быть острой, актуальной, имеющей различные пути решения). Выбранная для обсуждения проблема может носить междисциплинарный характер, она должна представлять практический интерес для аудитории с точки зрения развития профессиональных компетенций; подбор модератора (модератор руководит «круглым столом», поэтому должен на высоком уровне владеть искусством создания доверительной атмосферы и поддержания дискуссии, а также методом наращивания информации); подбор дискуссионных, состав участников «круглого стола» может быть расширен путем привлечения представителей других студенческих групп; подготовка сценария (проведение «круглого стола» по заранее спланированному сценарию позволяет избежать спонтанности и хаотичности в работе «круглого стола»).

Сценарий предполагает:

- определение понятийного аппарата (тезауруса);
- краткую содержательную вступительную речь модератора, в которой объявляется тема и спектр затрагиваемых в ее рамках проблем, контекст желаемого обсуждения;
- перечень вопросов дискуссионного характера (до 15 формулировок);
- разработку «домашних заготовок» ответов, подчас противоречивых и неординарных с использованием репрезентативной выборки информации;
- заключительную речь модератора;

Кроме того к подготовительному этапу следует отнести: оснащение помещения стандартным оборудованием (аудио-, видеотехникой), а также мультимедийными средствами с целью поддержания деловой и творческой атмосферы; консультирование участников (позволяет выработать у большинства участников определенные убеждения, которые в дальнейшем будут ими отстаиваться); подготовка необходимых материалов (на бумажном или электронном носителях): это могут быть статистические данные, материалы экспресс-опроса, проведенного анализа имеющейся информации с целью обеспечения участников и слушателей «круглого стола»

Дискуссионный этап состоит из: выступления модератора, в котором дается определение проблем и понятийного аппарата (тезауруса), устанавливается регламент, правила общей технологии занятия в форме «круглого стола» и информирование об общих правилах коммуникации. Ведущий должен действовать директивно, жестко ограничивая во времени участников «круглого стола».

Дискуссионный этап предполагает:

- **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ** (электронной атакой): участники высказываются в определенном порядке, оперируя убедительными фактами, иллюстрирующими современное состояние проблемы;

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

выступления диспутантов и выявления существующих мнений на поставленные вопросы, акцентирования внимания на оригинальные идеи. С целью поддержания остроты дискуссии рекомендуется формулировать дополнительные вопросы;

ответов на дискуссионные вопросы;

подведения модератором мини-итогов по выступлениям и дискуссии: формулирование основных выводов о причинах и характере разногласий по исследуемой проблеме, способах их преодоления, о системе мер решения данной проблемы.

Завершающий (постдискуссионный) этап включает: подведение заключительных итогов ведущим; выработку рекомендаций или решений; установление общих результатов проводимого мероприятия.

Методика проведения Круглого стола.

Круглый стол открывает ведущий. Он представляет участников дискуссии, направляет её ход, следит за регламентом, который определяется в начале обсуждения, обобщает итоги, суммирует конструктивные предложения. Обсуждение в рамках Круглого стола должно носить конструктивный характер, не должно сводиться, с одной стороны, только к отчетам о проделанной работе, а с другой, - только к критическим выступлениям. Сообщения должны быть краткими, не более 10-12 минут. В конце Круглого стола подводятся его итоги, выставляются оценки участникам дискуссии.

Варианты проведения «круглых столов»:

Первый вариант - участники выступают с докладами, затем проводится их обсуждение. При этом ведущий принимает в заседании относительно скромное участие - распределяет время выступлений, предоставляет слово участникам обсуждения.

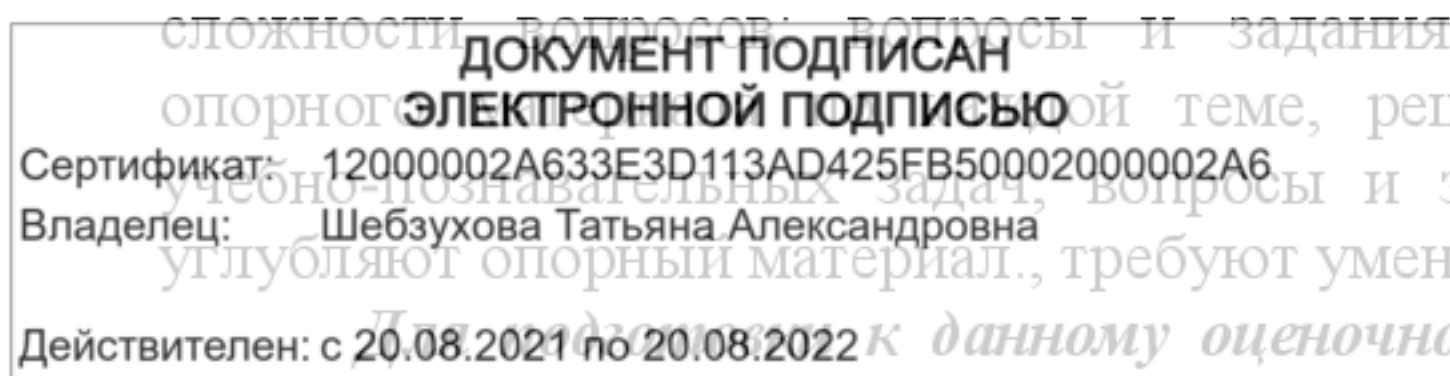
Второй вариант - ведущий интервьюирует участников Круглого стола или выдвигает тезисы для обсуждения. В этом случае он следит за тем, чтобы высказались все участники, «держит» ход обсуждения в русле главной проблемы, ради которой организована встреча за «круглым столом». Такой способ проведения Круглого стола вызывает больший интерес у аудитории. Но он требует от ведущего большего мастерства и глубокого знания «нюансов» обсуждаемой проблемы.

Третий вариант «методические посиделки». Организация такого круглого стола имеет свои особенности. Для обсуждения предлагаются вопросы, существенные для решения каких-то ключевых задач учебно-воспитательного процесса. Тема обсуждения заранее не объявляется. В этом случае мастерство ведущего Круглого стола заключается в том, чтобы в непринужденной обстановке вызвать слушателей на откровенный разговор по обсуждаемому вопросу и подвести их к определенным выводам. Целью таких «посиделок» является формирование правильной точки зрения по определенной проблеме; создание благоприятного психологического климата в данной группе слушателей.

Четвертый вариант - «методический диалог». В рамках такой формы Круглого стола слушатели заранее знакомятся с темой обсуждения, получают теоретическое домашнее задание. Методический диалог ведется по определенной проблеме между ведущим и слушателями или между группами слушателей. Движущей силой диалога является культура общения и активность слушателей. Большое значение имеет общая эмоциональная атмосфера, которая позволяет вызвать чувство внутреннего единства. В заключение делается вывод по теме, принимается решение о дальнейших совместных действиях.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: УК-4. Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является уровень сложности. Вопросы, задания базового уровня предполагают освоение опорного учебного материала, решение стандартных учебно-практических и учебно-познавательных задач, вопросы и задания повышенного уровня расширяют и углубляют опорный материал, требуют умения работать в новой, незнакомой ситуации.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо: ознакомиться



заранее (за неделю до проведения) с вопросами Круглого стола; подобрать материал, необходимый для развернутых ответов на каждый вопрос; четко отработать все этапы Круглого стола.

При подготовке к ответу студенту предоставляется право пользования: подготовленным конспектом, справочными материалами по заданной теме.

При проверке задания, оцениваются: глубина выбранного по теме материала, полнота ответа на дискуссионные вопросы Круглого стола, владение материалом, активность участия в обсуждении вопросов Круглого стола, самостоятельность суждений, логичность выводов.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

6. Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы

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).

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Словари

Словарь лингвистических терминов / О.С. Ахманова. – М.: Едиториал УРСС, 2007. – 567с.

2. Большой толковый словарь русского языка /Гл. ред. С.А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 2010. – 1536 с.
3. Большой орфоэпический словарь / Сост. Е.Н. Зубкова. – М.: ООО «Дом Славянской книги», 2012. – 928 с.
4. Культура русской речи: энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева; РАН. Ин-т русского языка им. В.В. Виноградова. – М.:Флинта ; Наука,2003. – 840 с.
5. Ожегов С.И. Словарь русского языка /С.И. Ожегов; под ред. Н.Ю. Шведовой. – М.: Флинта:Наука, 2008. – 797с.
6. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов /Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – М.: Астрель: АСТ, 2009. – 624с.
7. Русский язык: Энциклопедия /Под ред. Ю.Н. Караулова. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2008. – 704с.
8. Словарь иностранных слов и выражений / Авт.-сост. Е. С. Зенович. – М.: АСТ: Олимп, 2006. – 784с.
9. Словарь иностранных слов. – Мн.: Современный литератор.2006. – 608с.
10. Стилистический энциклопедический словарь русского языка /Под ред. М.Н. Кожиной. – М.: Флинта: Наука, 2008. – 696с.

Интернет-ресурсы:

6. Громова Н.М. Межкультурное деловое общение в сфере межнационального сотрудничества
<http://www.hrm.ru/db/hrm/8A8E2523CF40A84DC3256B8E00471D1E/category.html>
7. Коренева А.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие. – М.: Флинта, 2012. [Электронный ресурс] <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933&sr=1>
8. Пугачёв И.А., Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Царёва Н.Ю. Практикум по русскому языку и культуре речи: учебное пособие - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. [Электронный ресурс] – <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226491&sr=1>
9. Филиппова Л.С., Филиппов В.А. Русский язык и культура речи // Российский образовательный портал: www.distance.ru/4stud/umk/russian/russian.html
10. Форум по проблемам межкультурной коммуникации
<http://www.kwintessential.co.uk/intercultural-forum/index.php>

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022