

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

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по выполнению практических работ
по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации
на русском языке»
для студентов направления подготовки
13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

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

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Введение

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

Целью учебного пособия является формирование универсальной компетенции будущего бакалавра.

Задачи:

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

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

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

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

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 2.

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

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

Теоретическая часть:

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

Модель Романа Jakobsona

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

Рис.2.1 Факторы речевой коммуникации

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Модель Гуапава Шпета

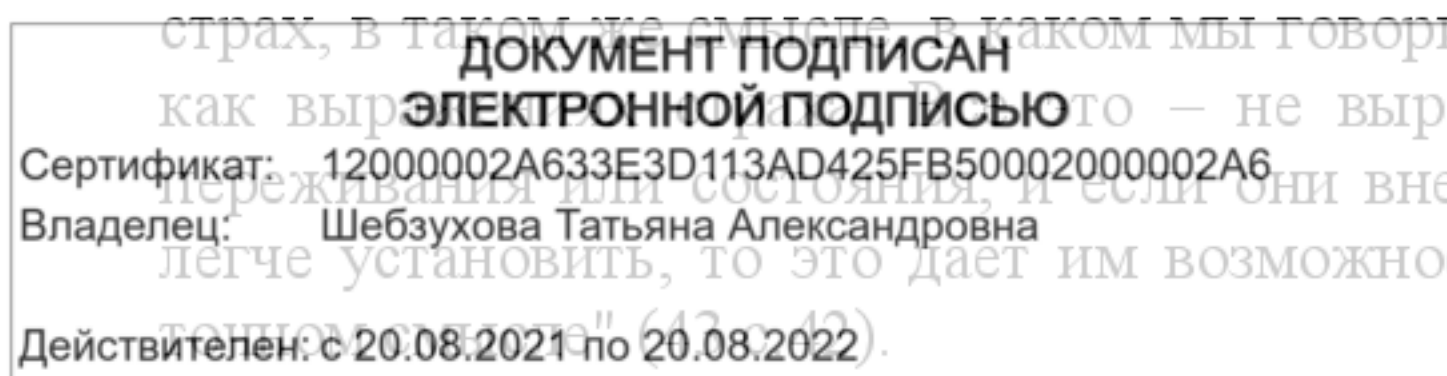
Густав Шпет включает в качестве участников коммуникативной цепочки такие элементы как слово, контекст и личность.

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

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

Густав Шпет выделял знаки второй категории, называя их как бы "естественными" в отличие от знаков "социальных". "Психологически или психофизиологически это – составные части самого переживания, самой эмоции. Мы говорим о крике, "выражающем" страх, в таком же смысле, в каком мы говорим о поблудении, дрожании подженок и т.п.

как выражение "смысла", а части, моменты самого переживания или состояния, и если они внешне заметнее других моментов или если их легче установить, то это дает им возможность быть симптомами, но не выражениями в тонном смысле" (43 с.42).



Модель Юрия Лотмана

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

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

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

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

Модель Михаила Бахтина

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

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

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

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

Модель Жака Лакана

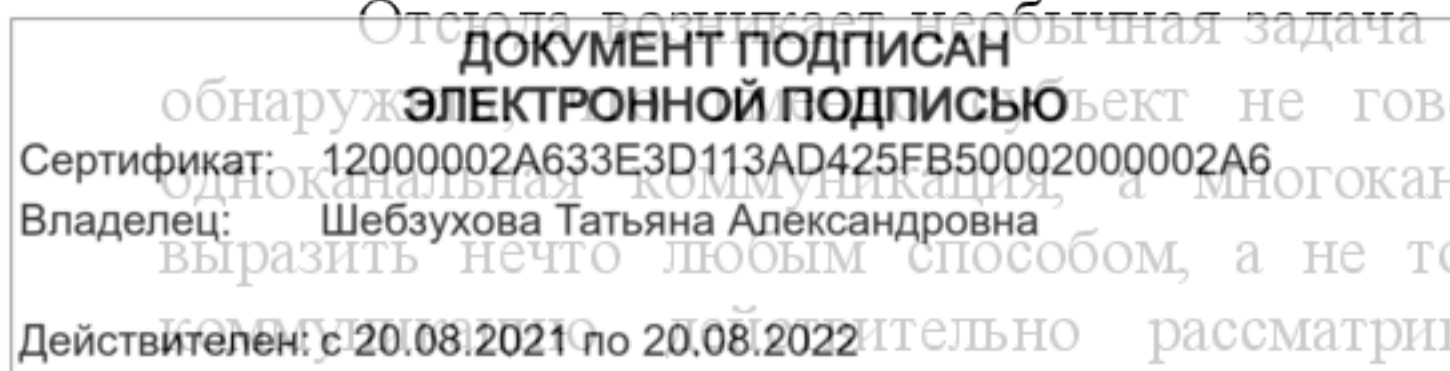
Ж. Лакан анализировал бессознательное. Он считал, что оно структурировано как язык.

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

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

Отсюда возникает необычная задача - "анализировать поведение субъекта, чтобы

обнаружить, что субъект не говорит. В результате начинает работать не одноканальная коммуникация, а многоканальная. Человек может выразить или не выразить нечто любым способом, а не только при помощи слова. "Если языковую коммуникацию можно действительно рассматривать как сигнал, с помощью которого



передающий посредством определенного кода информирует о чем-либо принимающего, у нас не остается повода отказывать в таком же и даже большем доверии любому другому знаку, лишь бы "что-либо", о чем идет речь, исходило от индивидуума; более того, у нас есть все основания отдавать предпочтение тем способам выражения, которые стоят ближе к естественным знакам. В результате мы начали страдать недоверием к технике речи и занялись поиском жеста, гримасы, черт поведения, мимики, движения, содрогания - а то и странной просто заминки в движении: дело свое мы понимаем тонко и готовы пустить своих гончих по любому из этих следов" (11).

В модели Лакана значимой является не только вербальная коммуникация. Здесь появляется обращение к невербальной составляющей общения. И анализ невербальных компонентов приобретает не менее важное, а в некоторых случаях и более важное, значение, чем анализ слов говорящего.

Модель Умберто Эко

Умберто Эко считает, что семиотика изучает культурные процессы как процессы коммуникации. Его определение коммуникативного процесса вытекает из принятого в технике перемещения сигнала от источника (через передатчик по каналу) к месту назначения. У него также представлено стандартное определение знака, которым считается "все, что на основании ранее установленных социальных договоренностей, может быть принято в качестве чего-то, стоящего вместо чего-либо другого.

У. Эко предлагает следующую модель коммуникации (рис.2.2.):



Рис.2.2 Модель коммуникации У. Эко.

В одной из своих первых работ "Искусство и красота в средние века" Умберто Эко подчеркивает, что символизм средних веков позволял приблизить абстрактную теорию к человеку. Иисус Христос, к примеру, символизировался в виде рыбы. Это открывало разнообразные возможности для фантазии, соответствующие уровню средневекового человека. У. Эко связывает понятие кода с понятием идеологии. Коды рассматриваются им как система знаков, идеология - в мире значений.

Анализируя знаменитое выступление Ричарда Никсона в апреле 13 г., где он использовался в слухах Уотергейта, Умберто Эко считает, что президентский текст старался опереться на имеющиеся в головах слушателей стереотипные истории. Если

пресса облекала свой рассказ, обвиняющий президента, в тип вестерна или детектива, то Никсон строил свое оправдание в схеме сказки о Красной Шапочке. Он предстал перед избирателями, как защитник американского образа жизни от нечестных сотрудников, которые и совершили все нарушения.

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

Модель Йохана Хейзинги

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

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

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

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

Прикладные модели коммуникации

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

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

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

текста.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Модели Н. Винера, О. Холмста, и У. Юри с коллегами (26).

Модель Норберта Винера

Мы возьмем только один аспект модели Н. Винера - обратную связь. Он приводит пример термостата, поддерживающего температуру приблизительно на постоянном уровне. Любая система работает эффективно, когда она получает информацию о своем состоянии. И на основе ее модернизирует свои управляющие сигналы.

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

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

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

Модель Оле Хольсти

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

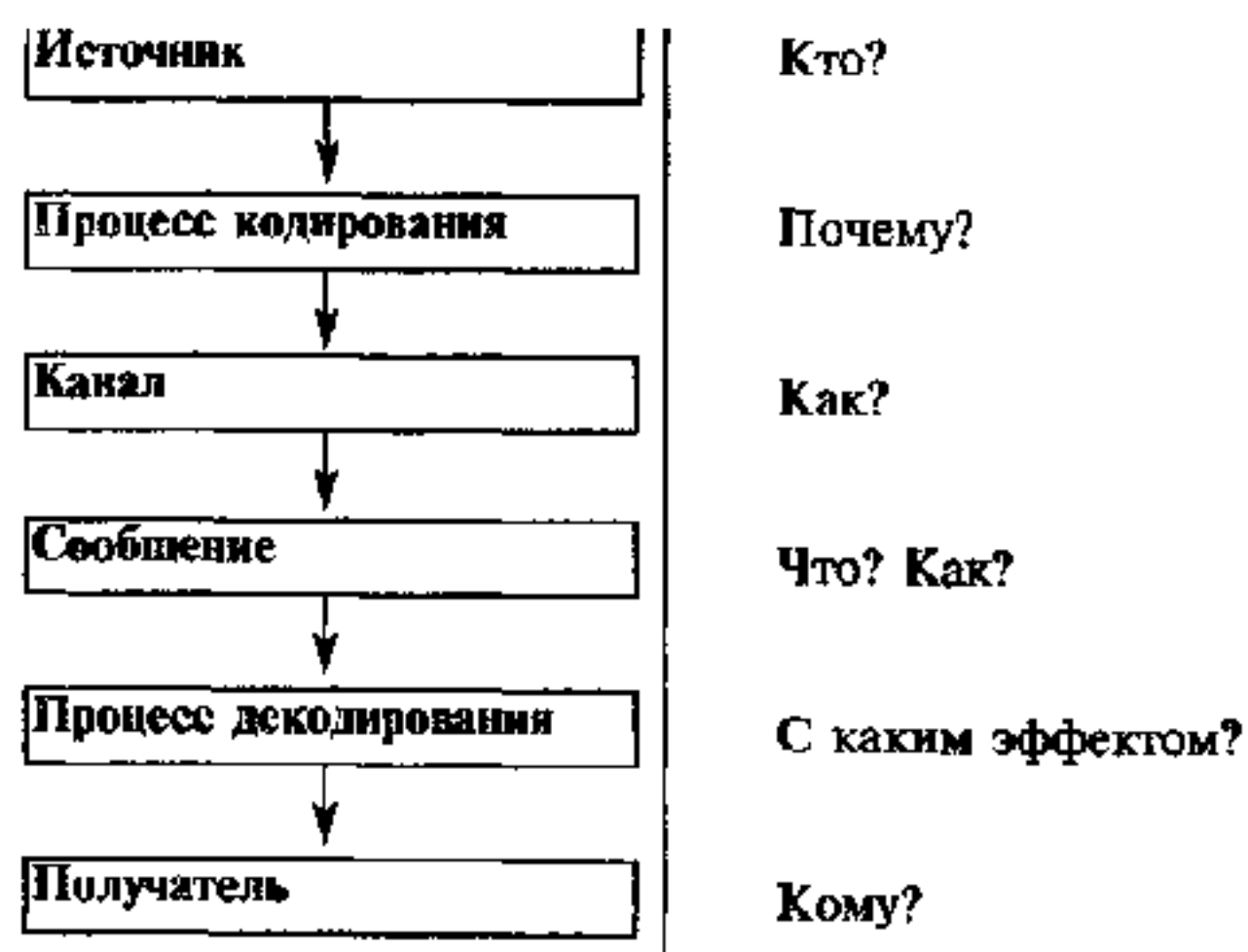


Рис.2.3 Модель контент-анализа

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

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

Таблица 2. Направления исследований в контент-анализе

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

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

поводу причин коммуникации (процесс кодирования)	к)		характеристики индивидуумов. Делать выводы о культурных изменениях. Предоставлять юридические свидетельства.
		Кто?	Отвечать на вопросы по поводу оспариваемого авторства.
Делать выводы по поводу эффектов коммуникации (процесс декодирования)	Прагматика (знак/получатель)	С каким эффектом?	Измерять читабельность. Анализировать поток информации. Оценивать ответ на коммуникацию. Источник: http://niv.ru/doc/communications/pocheptsov/068.htm

Ответы на эти вопросы важны для понимания эффективности коммуникационного процесса.

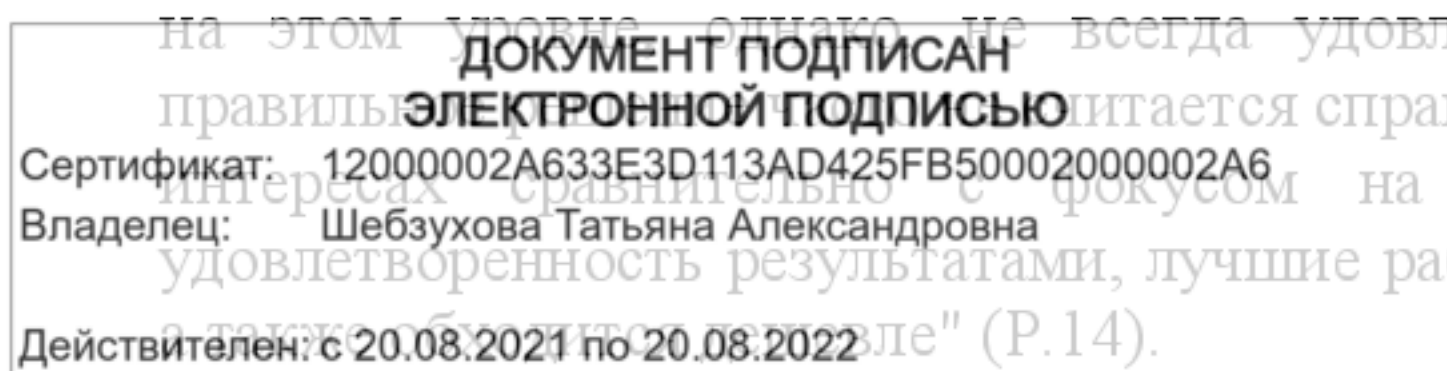
Модель Уильяма Юри с коллегами

Конфликтология как наука в рамках западной научной парадигмы даже называется в чисто прикладном ключе - Анализ и разрешение конфликтов. Специалист по разрешению конфликтов обычно входит в любую крупную организацию - университет, больницу, фирму. Чтобы ярче показать особенности конфликтологии, мы остановимся лишь на одном из подходов, который вырос из задачи, поставленной бизнесом - уменьшить число забастовок на шахтах. В США, как и у нас, шахтеры в принципе являются наиболее "бастующей" профессией, поэтому задача такого рода имеет значение как для них, так и для нас.

Современная конфликтология зиждется на постулате, что конфликт является вполне естественным делом. Это не нарушение нормы, а элемент нормы, поскольку только "мертвая" структура не имеет конфликтов. Негативные последствия несет не сам конфликт, а неправильное его разрешение. А разрешение конфликта - это, кстати, чисто коммуникативная проблема.

Какое разрешение конфликта правильно, а какое нет? В данной модели предлагается три уровня разрешения конфликтов - на уровне интересов, на уровне права и на уровне силы. Пример разрешения на уровне силы - это забастовка, война, драка. Это определение того, кто сильнее. На уровне права - это обращение в суд. Это выяснение - кто же прав. "Интересы - это потребности, желания, заинтересованности, страхи - вещи, которые нас заботят или волнуют. Они предопределяют человеческие позиции - реальные вещи, о которых люди говорят, что хотят их" (26, с.1).

Как определить, какой уровень разрешения конфликта лучше? Авторы задают несколько критериев, таких, как стоимость, удовлетворенность результатами, влияние на отношения, повторяемость. Например, в случае забастовки в критерий стоимости входит потеря зарплаты со стороны шахтеров, а для руководства шахты - это потеря прибыли. В целом разрешение на уровне интересов признается более эффективным, чем разрешение на уровне права или силы. Уровень силы очень дорогой, поскольку требует большого объема ресурсов. Уровень силы также не является долговременным: силу все равно надо будет время от времени проявлять и в дальнейшем. Уровень права также признается дорогим, поскольку он включает дорогостоящие юридические процедуры. Они безусловно требуют времени, что несомненно является ресурсом. Результаты разрешения на этом уровне, однако, не всегда удовлетворяют стороны, поскольку юридически справедливым. "Суммируя, отметим, что фокус на правах или силе производит большую удовлетворенность результатами, лучшие рабочие отношения и меньшую повторяемость, а также более длительный период" (Р.14).



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

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

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

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

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

Модель Г.П. Щедровицкого

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

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

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

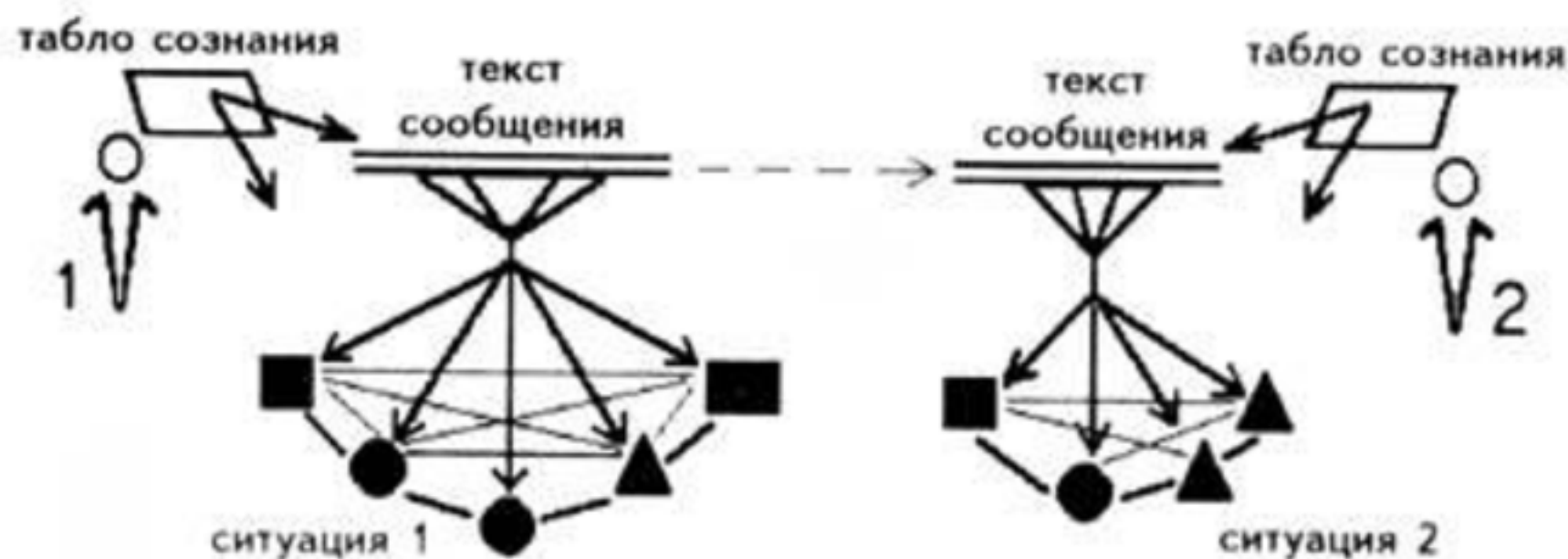


Рис. 2.4 Коммуникативная схема Г.П. Щедровицкого

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Проведите анализ коммуникативного события (акта).

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

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

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

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

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

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

Практическое занятие 4.

Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		научиться определять специфику профессионально ориентированной коммуникации у обучающихся компетенции УК-4. В результате изучения темы студент должен: Знать:
--	--	---

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием

жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества. Коммуникация является основой формирования нравственной личности.

Теоретическая часть:

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

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

Особенности профессионально ориентированных коммуникаций:

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

В следующей схеме представлены виды коммуникации в организациях



Деловая коммуникация может осуществляться в следующих формах:

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

Деловая беседа выполняет ряд функций:

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

2. Деловые переговоры – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда целенаправленны и предполагают заключение сделок, подписание соглашений и

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

- уверенность в себе;
- владение предметом общения;
- самоуверенность;
- гордость;

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

- компетентности:

- ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

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

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);

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

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

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

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

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

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

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

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

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

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

Термин	Определение
1. Акт -	документ, предоставляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы по определенной теме и место для ответов на них
2. Бланк -	единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку
3. Дело -	согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложениях
4. Акцепт -	белый лист с частично напечатанным текстом и пробелами, который заполняется актуальной информацией
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленные факты или события

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

Образец делового письма

Министерство связи Российской Федерации
Закрытое акционерное общество
«Европа»
(ЗАО

«Европа»)

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

E-mail: evropa @ ru

ОКПО 8000000000, ОГРН 1300000000000, ИНН/КПП 1000000000/9000000000

№ _____
На № _____

Начальнику типографии

ЗАО «Курьер»
Назарову И.П.
Письмо о заключении
договора на 2007 год

Уважаемый Иван Петрович!

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

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

С уважением,
начальник рекламного отдела

И.И. Иванов

Практическое занятие 6.

Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;

- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно и ясно строить речь;

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации

текстов;

основные признаки и типы деловой документации;

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

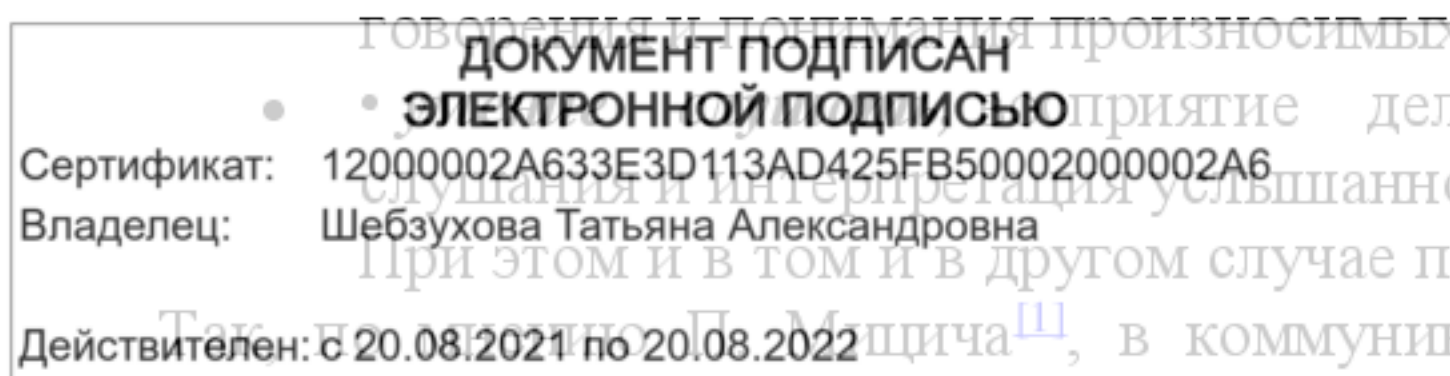
Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

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

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

При этом и в том и в другом случае происходит значительная потеря информации. Так, при передаче П. Мещича ^Ш, в коммуникативном процессе наблюдается следующая



картина: задумано передать 100% информации, высказано 80%, услышано 70%, понято 60%, осталось в памяти 24% информации.

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

Умение говорить

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

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

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

Условия и слагаемые эффективной речи

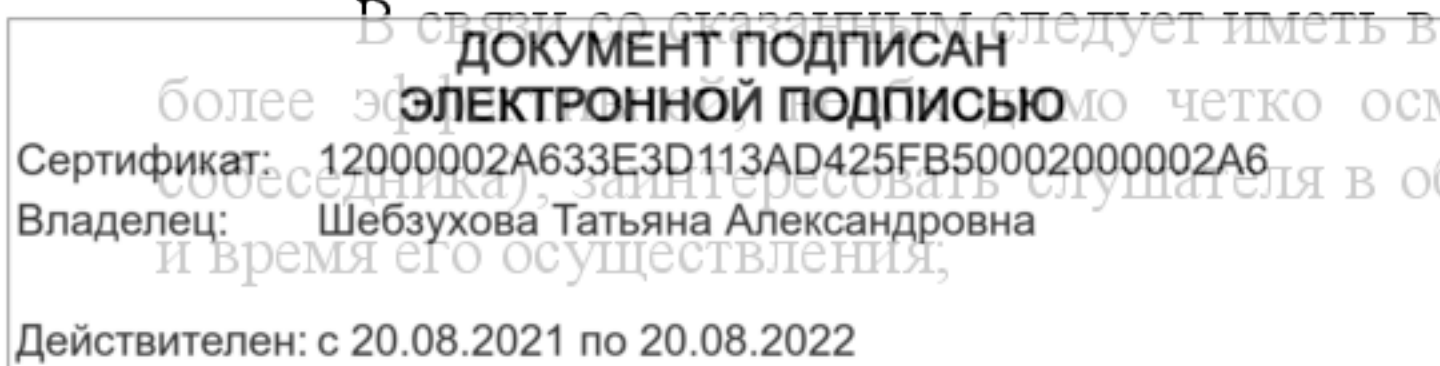
Речевая коммуникация в самом общем смысле слова – это общение людей, понимаемое как любое взаимодействие с целью обмена информацией (говорение, слушание, чтение, письмо). В данном случае речь пойдет о такой форме деловой коммуникации, как устная речь, умение говорить.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

- 1. **Правильность** – это соблюдение языковых норм, когда речь согласуется с нормами языка – произносительными, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо говорить, например [што], а не [что]; *квартпóл*, а не *квдртал*; *поезжай*, а не *ехай* и т.д.
- 2. **Коммуникативная целесообразность** высказывания связана с тем, что недостаточно говорить или писать правильно, нужно еще иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях.
- 3. **Точность высказывания**. В этом понятии выделяются два аспекта: точность в отражении действительности и точность выражения мысли в слове. Первый аспект связан с истинностью речевого высказывания (правда или ложь). Во втором аспекте возможны следующие недостатки: отсутствие конкретности (высказывания "мы с тобой знакомы", "мы с тобой знакомы", "мы с тобой знакомы" и т.п.), смешение близких по звучанию, но разных по значению слов, которые называются **паронимами** (*осудит* – *обсудит*, *представит* – *предоставит* и т.п.).

- 4. **Логичность изложения.** Высказывание должно отражать логику действительности, мысли и характеризоваться логикой речевого выражения. Логичность мысли (или содержание высказывания) означает верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т.д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов за и против, сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу. Примерами нарушения логики высказывания являются известные фразы *"В огороде бузина, а в Киеве дядька"* или *"Шел дождь и два студента, один – в университет, другой – в галошах"*. Нарушения логики речевого выражения часто проявляются также в неверном членении письменного текста на абзацы.
- 5. **Ясность и доступность изложения.** Ясность изложения предполагает понятность речи ее адресату. Она достигается путем точного и однозначного употребления слов, терминов, словосочетаний, грамматических конструкций. Примером нарушения ясности выражения и проявления двусмысленности может служить, например, предложение *"В других работах подобного рода цифровые данные отсутствуют"*. Доступность (или доходчивость) изложения – это способность данной формы речи быть понятной адресату, заинтересовать его. Доходчивость предполагает ясность, но не всё изложенное бывает доступно для понимания каждым человеком. Например, прочитанная ясным языком лекция по ядерной физике может быть доступной в основном для специалистов.
- 6. **Чистота речи** – это речь, в которой нет чуждых литературному языку элементов (слов и словосочетаний) или элементов, отвергаемых нормами нравственности. К таким элементам относятся слова-паразиты, которые появляются в речи при раздумье, в паузах (*вот, значит, так сказать*), диалектизмы и просторечные слова (*чаво, здесь* и т.д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие русские эквиваленты, – *анонс, пролонгирование* и т.п.), жаргонизмы (*стибрили, умотать, лафа* и т.п.), вульгаризмы (бранные слова).
- 7. **Выразительность речи** – особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей. Выразительность бывает информационной (когда слушателей заинтересовывает сообщаемая информация) и эмоциональной (когда слушателей заинтересовывают способ изложения, манера исполнения и т.п.).
- 8. **Разнообразие средств выражения** – в речи используется большое количество синонимов, у говорящего или пишущего большой объем и высокая активность лексического запаса.
- 9. **Эстетичность речи** проявляется в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения. Для достижения эстетичности используются **эвфемизмы** – эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов или выражений, представляющих говорящему неприличными, грубыми, нетактичными. Например, говорят: *"Ребенок испачкал пеленки"*, *"У него расстройство желудка"* и т.п.
- 10. **Уместность** подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности собеседника. Отражает суть этого принципа поговорка *"В доме повешенного не говорят о веревке"*.

К выделенным авторами критериям можно добавить также такие критерии речевой

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

и соблюдение этических норм и правил речевой коммуникации. **Краткость речи.** Не случайно говорится "краткость – сестра таланта". И это в первую очередь относится именно к деловой речи, поскольку такая речь характеризуется

сугубо прикладным характером. Это означает, что говорящий не злоупотребляет временем и терпением слушателя и умеет избежать ненужных повторов, излишней детализации и словесного мусора.

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

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

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

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

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

Аргументация в деловой коммуникации

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

В аргументации различают:

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

Существуют определенные требования, предъявляемые к аргументам:

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

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

Ее эффективность ограничена лишь некоторыми аудиториями. Контекстуальные способы аргументации включают интуицию и веру, к здравому смыслу и др.

Контекстуальная аргументация противопоставляется универсальной аргументации, применимой в любой аудитории. Из контекстуальной аргументации наиболее употребительным и наиболее значимым является аргумент к традиции.

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

Помимо названных видов аргументации в литературе выделяются:

- **• логические аргументы** – убеждают через рациональную сферу. К ним относятся: научные положения, законы, достоверные факты, статистические данные; положения юридических законов, официальных документов, постановлений и других нормативно-правовых актов и др. Логические аргументы – это всегда сильные аргументы;
- **• психологические аргументы** – убеждают через эмоциональную сферу. К ним относятся: личная уверенность или неуверенность говорящего; ссылки на высказывания великих людей, афоризмы, пословицы; примеры, вызывающие эмоции; прямая апелляция к совести, чувствам, долгу и т.д. Психологические аргументы имеют меньшую силу, нежели логические аргументы.

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

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

Убеждение аудитории или собеседника в правильности какого-то положения, предлагаемого для принятия предложенной точки зрения, обоснованности размышлений или действия – задача далеко не из легких. Чтобы

убедить или заставить партнера по общению принять представленную позицию, требуется приложить немало усилий. При этом, как отмечают психологи, в аргументации существуют трудности, связанные с тем, что люди слышат то, что хотят услышать, а не то, что им говорят. В литературе раскрыты многие приемы и правила, которые помогут добиться успеха в аргументации. Предлагаем некоторые из этих правил.

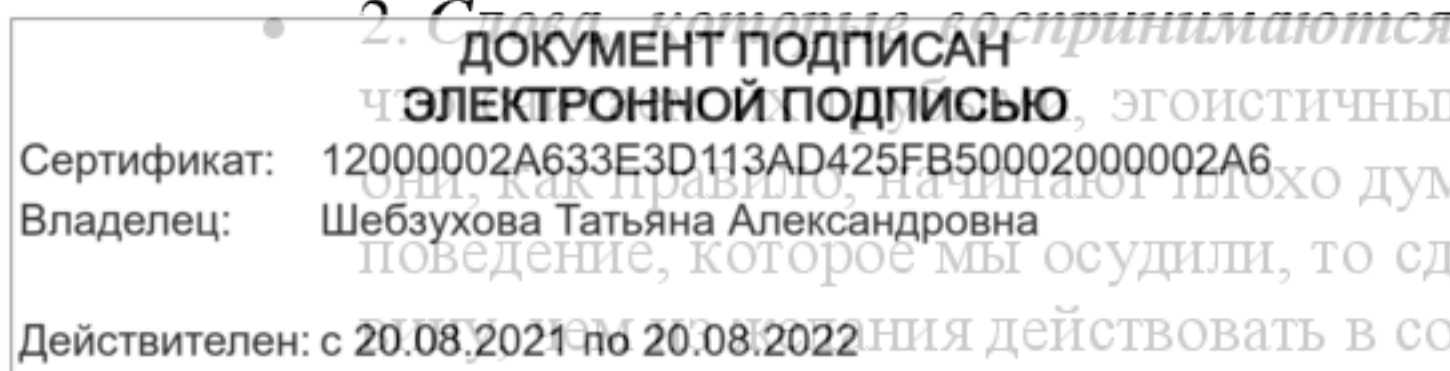
- • Следует расположить аргументы так, чтобы их сила постепенно возрастала. Самый сильный аргумент поставить последним. Можно поступить и наоборот – основной аргумент идет первым, а потом подкрепляется менее сильными доводами. Главное – не "прятать" сильный довод в среднюю часть аргументации. Так называемый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

Коммуникативные барьеры устной речи

Умение говорить предполагает знание коммуникативных барьеров, которые возникают в процессе говорения и умении их преодолевать. Коммуникационные барьеры устной речи – это разногласия и непонимания, связанные с теми ошибками, которые мы допускаем в разговоре. При этом очень часто барьеры коммуникаций возникают в результате неумения или нежелания понять другого человека, проникнуться его потребностями и заботами, а также из-за желания навязать свое понимание ситуации слушателю.

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

- 1. **Слова, которые воспринимаются как требование.** Для каждого дорога автономия, возможность самостоятельно выбрать себе цели и действовать в соответствии с выбором. Требование же угрожает этой возможности. Когда мы слышим требование, то часто видим перед собой два пути: подчинение или борьбу, но не доброжелательную коммуникацию.
- 2. **Слова, которые воспринимаются как осуждение.** Когда мы говорим людям, что они неправы, начинаем плохо думать о себе, или о нас. Если они изменили поведение, которое мы осудили, то сделали это, скорее испытывая стыд, страх или желание действовать в согласии с нами.



- **3. Слова, которые не оставляют выбора.** Возможность самостоятельно осуществлять выбор прибавляет нам силы. Особенно необходима для человека возможность выбирать свою цель, свой путь к цели.

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

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

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

Правило цепи основано на том, что содержание общения должно быть каким-то образом выстроено, соединено в цепь, "перечислено". А любая цепь, упорядочивая, организуя содержание, позволяет улучшить запоминание и структурировать информацию в соответствии с ожиданиями собеседника.

- **3. Семантический (смысловой) барьер** – непонимание, связанное с различиями в системах значений участников коммуникации. Семантический барьер возникает, когда фонетически язык "наш", но по передаваемому смыслу "чужой", т.е. происходит расхождение между лингвистическим словарем и смысловой информацией. Семантический барьер непонимания возникает по следующим причинам:
 - из-за различий в речевом поведении представителей разных культур;
 - любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
 - "смысловые" поля у разных людей разные;

и зачастую используются жаргонные слова (например, смысл слов "чайник", некоторых слоев населения существенно отличается от истинного значения).

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

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

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

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

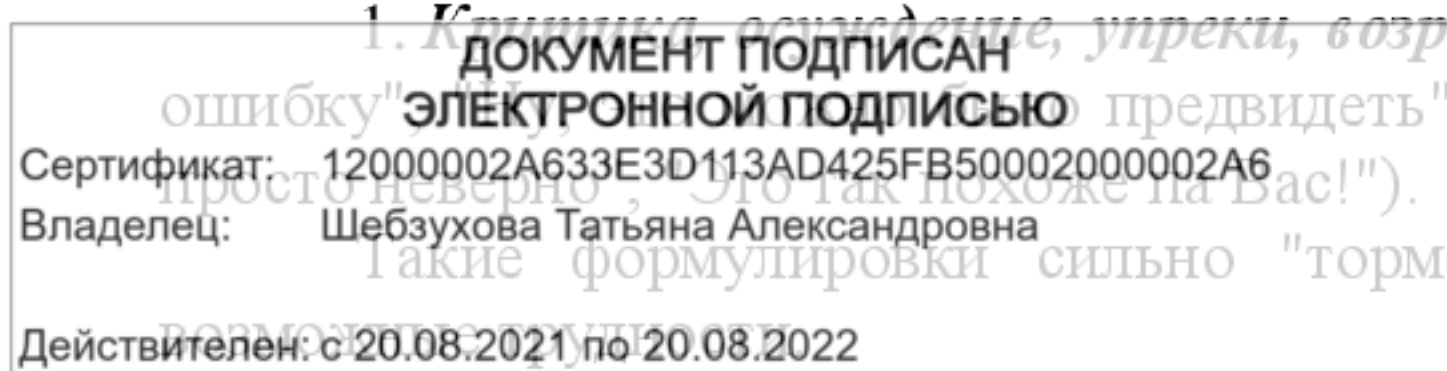
- не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее требуя, чтобы другие "поспели" за нами;
- из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;
- говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего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

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

- абстрактный и отвлеченный характер информации;
- сложность информации для восприятия конкретного человека или группы людей;
- чрезмерно большой объем информации;
- молчание принимается за внимание. Если собеседник молчит, то это еще не означает, что он слушает;
- недооценивается необходимость тратить время на коррекцию эмоционального состояния (своего или собеседника);
- в первую очередь говорится о том, что интересует нас, а не собеседника, т.е. в разговоре мы часто становимся занудами;
- монотонность речи. Следует говорить, меняя интонацию, сопровождая речь жестами, и вместе с тем четко и не слишком быстро (и не слишком медленно);
- непримиримость и неумение уважать точку зрения другого человека, которые приводят к тому, что разговор теряет свою непринужденность;
- разговор на негативные темы. Плохое самочувствие, проблемы в семье, неприятности на работе – это вовсе не то, о чем было бы интересно услышать собеседнику, если только он не личный врач или психотерапевт.

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

1. **Критика, осуждение, упреки, возражения** ("Вы все время делаете одну и ту же ошибку", "Электронной подписью предвидеть", "Это было неумно", "То, что Вы говорите, просто неверно", "Это так похоже на Вас!").
Такие формулировки сильно "тормозят" собеседника и мешают ему назвать



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

Такие высказывания вызывают у собеседника неловкость и делают его посмешищем.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Человеку сообщают, что он должен делать или думать.

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

Все названные и другие подобные вопросы прекращают поиск собственного решения.

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

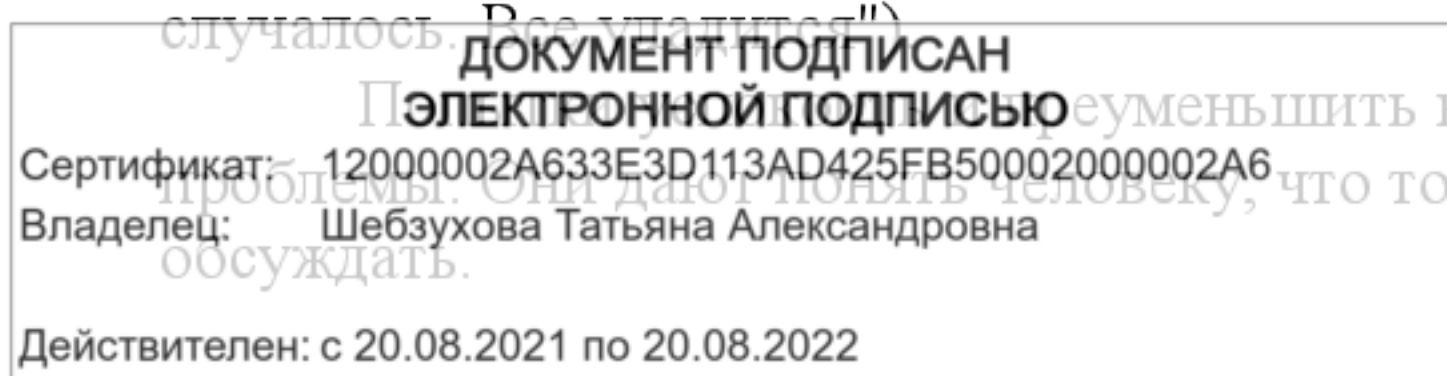
Эти высказывания навязывают собеседнику, что ему сделать, а чего нельзя. Сопротивление собеседника предложению будет вполне естественным.

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

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

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

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



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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

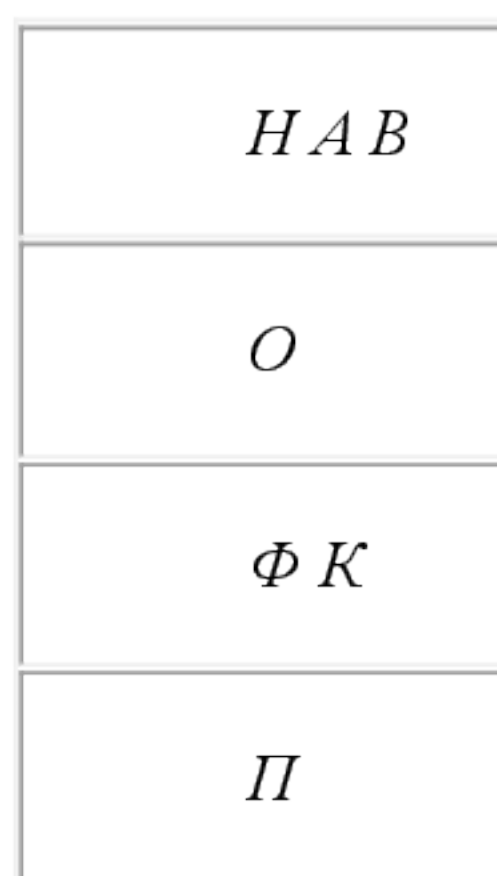
Задание 1. Используя интегральный алгоритм чтения, расскажите о недавно прочитанной книге.

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

Блоки алгоритма

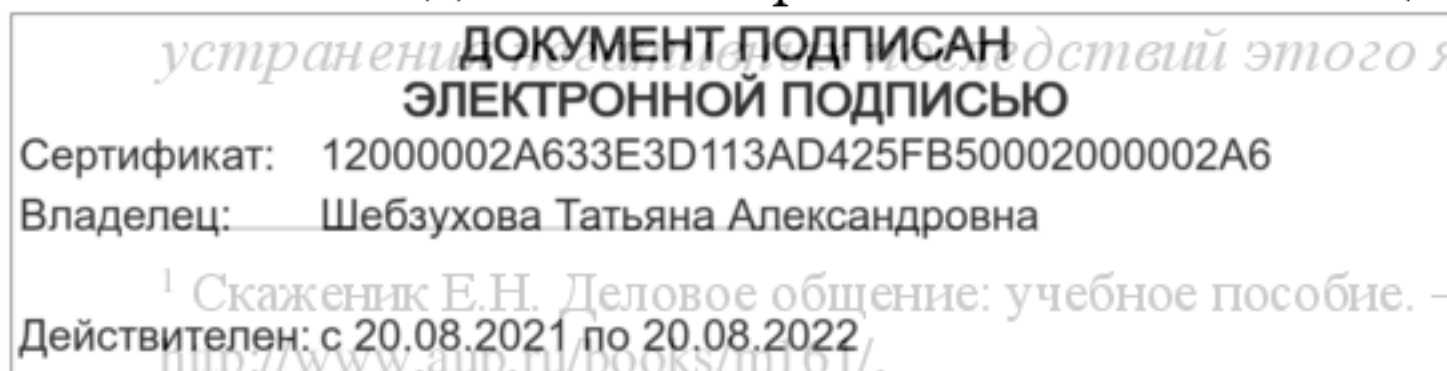
1. *Наименование читаемого источника [Н].*
2. *Автор [А].*
3. *Выходные данные: год издания, издательство, номер периодического издания, дата опубликования и т.п. [В].*
4. *Основное содержание: тема, главная идея автора, рассматриваемые проблемы [О].*
5. *Фактография: конкретные факты, имена, даты [Ф].*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

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



Задание 2. Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для*

устранения негативных последствий этого явления.¹



Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. URL:

¹ Скаженик Е.Н. Деловое общение: учебное пособие. –

Задание 3. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.²

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются? Как выполнил Балда свои обязанности?

Задание 4. Определите, какие виды реферативного письма (аннотация, план, реферат и др.) представлены ниже.

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

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

Исследования ученых показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает.

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

- Магнитные бури
- Перемены в магнитном поле
- Исследования ученых
- Угроза биосфере
- Автор данной статьи предлагает нашему вниманию гипотезу об опасном влиянии некоторых изменений магнитного поля на жизнь нашей планеты.

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

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

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

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

Практическое занятие 8.

Тема 8. Виды коммуникации. Устная речевая коммуникация

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

- навыками речевой культуры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;
- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных

стилей и жанров;

- навыками составления, трансформации и интерпретации текстов различных видов деловой документации;

- навыками оформления деловых бумаг;

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

- навыками языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- навыками ведения деловой переписки;
- навыками использования всех видов речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

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

Теоретическая часть:

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

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

Говорение осуществляется в формах монологической и диалогической речи.

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

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

ЭМПАТИЯ. Умение видеть мир глазами других людей, понимать другого человека,

воспринимать его поступки с его же позиции.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

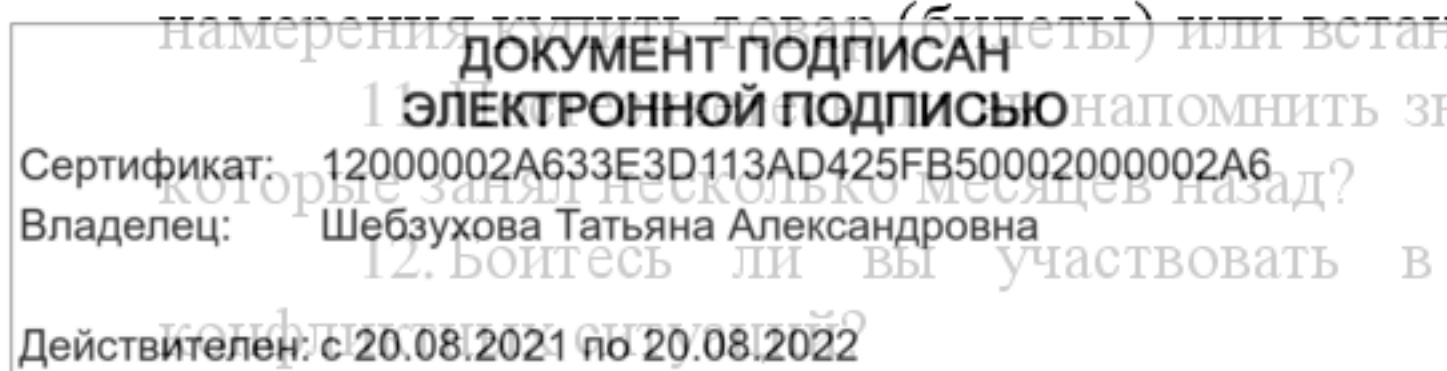
На каждый из вопросов следует отвечать быстро и однозначно: «Да» (2 очка), «Нет» (0 очков), «Иногда» (1 очко).

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

1. ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги,

которые занял несколько месяцев назад?

12. Бойтесь ли вы участвовать в комиссии по рассмотрению каких-либо



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 3. «Другими словами».

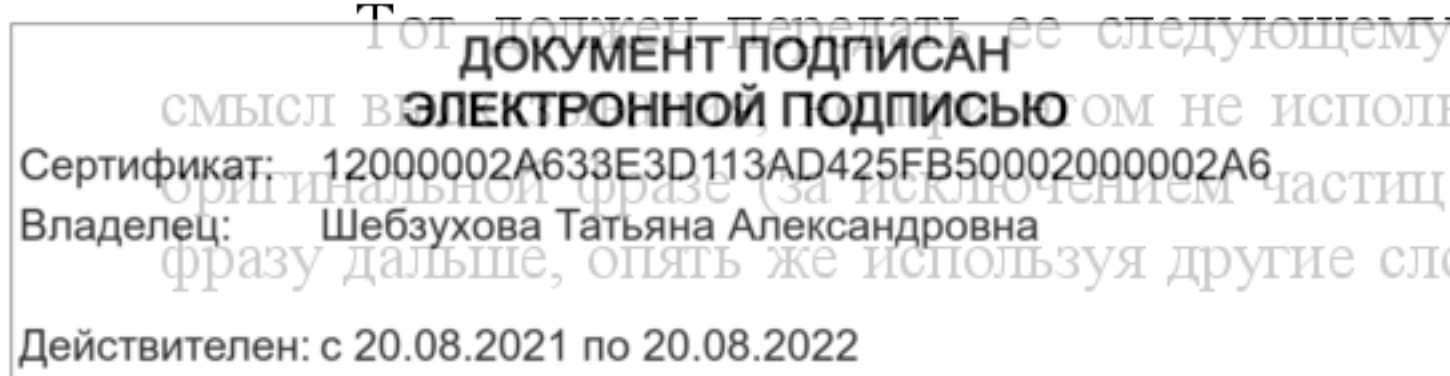
Цель упражнения – тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

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

- «Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков» –
- «На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе»;
- «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;
- «Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

Тот, кто передает фразу следующему участнику таким образом, чтобы сохранить

смысл в **ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ** (за исключением частиц и предлогов). Следующий участник передает фразу дальше, опять же используя другие слова, и т.д., пока фраза не будет произнесена в



различных вариантах всеми четырьмя игроками. Задание выполняется на время: чья команда быстрее передаст фразу.

Обсуждение:

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

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

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

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

Для облегчения задачи можно воспользоваться приемом аналогии или противопоставления.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022



Рис.1. Исходная фотография для выполнения упражнения

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



Рис.2. Исходная фотография для выполнения упражнения

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Прием противопоставления: «Сейчас на земле осталось уже очень мало людей,
Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022 тему: «Вторая мировая война». А ведь это было ужасное время! Люди голодали,

многие страны лежали в руинах, фабрики не работали, железные дороги были разрушены. Какое счастье, что мы с вами живем в мирное время и знаем о Второй мировой войне только по книгам или кинокартинам. Наши фабрики работают, мы не голодаем, железные дороги в полном порядке и мы можем уехать куда хотим».

Тема: «Собачка».

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

Задание 5. Продумайте возможные речевые ситуации по следующим темам:

1. Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.

2. Представление новой коллекции одежды для детей, которая называется «Пижон».

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

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

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

-А как же!

-Ячеек освободили много?

-Полно...

-А из восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?

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

-Что там лежало, в ячейке?

-Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

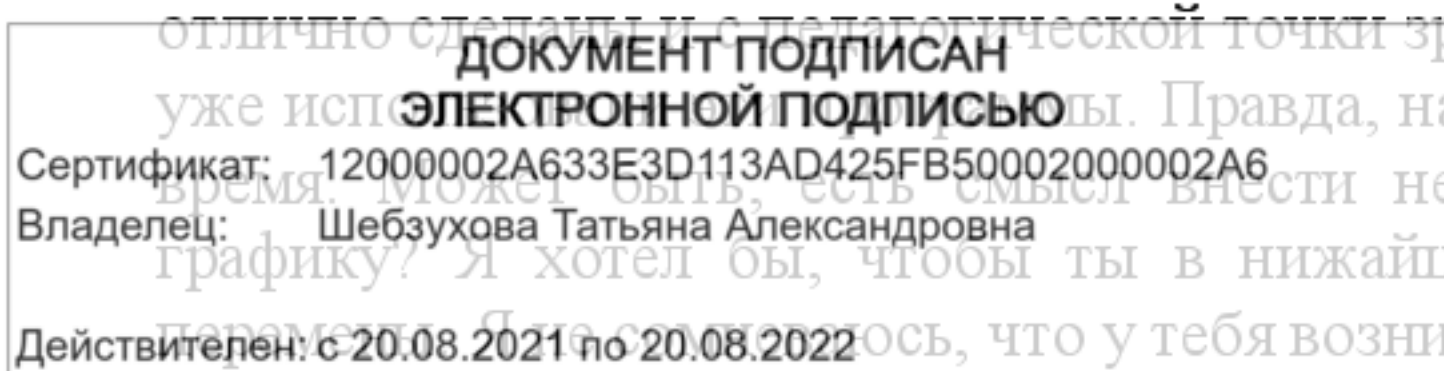
-Посмотрите, шифр записан? На какой тогда была закрыта ячейка?

Палец дежурной скользил по строчкам.

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

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

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



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

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

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

а. «Говорите».

б. «Да».

в. «Слушаю вас».

г. Назовете свою фирму и затем «Добрый день».

д. Назовете свою фирму, отдел, фамилию.

Б. До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?

В. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

а. увидев, расскажете ему;

б. напишете записку и положите на его стол;

в. попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;

г. попросите перезвонить.

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

а. «Могу ли я вам помочь?»

б. «Чем я могу вам помочь?»

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

а. «Это не моя ошибка»;

б. «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;

в. «Давайте разберемся»;

г. «Нет, вы не правы»;

д. «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;

е. «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».

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

а. вникнуть в его вопрос и дать ответ;

б. постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

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

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

Сначала подготовься, потом звони!

Цели:

Чего я хочу достичь разговором?

Каковы мои общие и промежуточные цели?

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

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

Какие вопросы я хочу задать?

Документация:

Какие документы мне потребуются?

Какие документы ему потребуются?

Для ускоренной подготовки одного или нескольких разговоров вы можете использовать документ подписанный пользователем в нем вопросы, подлежащие выяснению по телефону.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

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

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

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

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

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

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

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

- А. Показать заинтересованность в словах собеседника.
- В. Попросить дополнительных разъяснений.
- С. Сделать вывод, предложить вариант резюме.
- Д. Дать оценку ситуации.
- Е. Отказать партнеру в поддержке.
- Ф. Перенести решение вопроса на более поздний срок.
- Г. Выразить несогласие с позицией партнера.
- Н. Одобрить позицию собеседника.
- И. Признаться в своей некомпетентности.
- К. Вежливо отклонить спорное предложение.

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

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

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

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

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

Задание 15. Обсудите следующие ситуации:

А. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- а) утверждения,
- б) вопросы.

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

а) дать моментальный и эффективный отпор;

б) ответить вежливо.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

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

Задание 16. Игра-тренинг «Журналист».

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

Процедура. Руководитель предлагает всем участникам разделиться на партии.

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

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

Анализ ситуации.

- А. Все ли согласны с таким представлением?
- Б. Кто хочет о себе что-либо добавить?
- В. Какие выводы вы можете сделать о результатах интервью?

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

- А. Что представляет собой партнер?
- Б. Как он выглядит?
- В. Какие у него вкусы?
- Г. Что для него наиболее важно в жизни?
- Д. Какие у него интересы?
- Е. Какие у него особенности? И т.д.

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

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

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

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

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

Практическое занятие 10.

Тема 10. Невербальная коммуникация.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.
В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

Актуальность темы коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности общества. Формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

Коммуникация – это поведение человека, которое сигнализирует об

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

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

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

Особенности невербального общения:

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

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

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

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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Задания для формирования

Задание 1. Объясните смысл устойчивых сочетаний, распределите их по группам:

1) относящиеся к жестам; 2) относящиеся к мимике; 3) относящиеся к позам.

Задание 2. Прочитайте текст, подчеркните нос, повесить нос; показать нос; превратиться в слух, разводить

руками; смотреть, открыв рот; стоять фертом; строить глазки; чесать затылок.

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

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

Задание 3. Интерпретируйте невербальные средства коммуникации.

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

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

Задание 5. Опишите, как выглядят позы:

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

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

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

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

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

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

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

Прослав или, вернее, подремав около получаса, он проснулся и вышел ко мне. <...> Как только он меня увидел, он подбежал и распростерся передо мной, выражая всей своей поведением 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 дать мне понять, что с этого дня он будет мне слугой на всю

