Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:42:01
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

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»

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль)	Гостиничная деятельность

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 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 1.
Тема 1. Профессиональная коммуникации как учебная дисциплина

***Цель занятия*:** формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием

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

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

Теоретическая часть:

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

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

К числу важнейших функций теории коммуникации относятся:

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

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

При исследовании коммуникативных процессов используются общенаучные и частнонаучные методы.

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Теория коммуникации как перспективная отрасль современного научного знания.
2. Предмет теории коммуникации.
3. Категории и законы коммуникации.
4. Функции теории коммуникации.
5. Методы теории коммуникации. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 5. На какие особенности устной речи указывают сочетания:

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

Говорит как по-писаному; говорит – уснуть можно; говорит сухим языком; говорит по-газетному, излагает по-книжному; говорит по-простому.

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

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

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

А. Зимой?

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

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

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

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

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

Основная литература

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

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

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

Методическая литература

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

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

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

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 2.
Тема 2. Прикладные модели коммуникации

***Цель занятия*:** формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием

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

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

Теоретическая часть:

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

Модель Романа Якобсона

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

Рис.2.1 **Факторы речевой коммуникации**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Модель Гуапава Шпета

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

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

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

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

Модель Юрия Лотмана

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

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

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

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

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

Модель Михаила Бахтина

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

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

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

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

Модель Жака Лакана

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

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

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

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

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

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.):

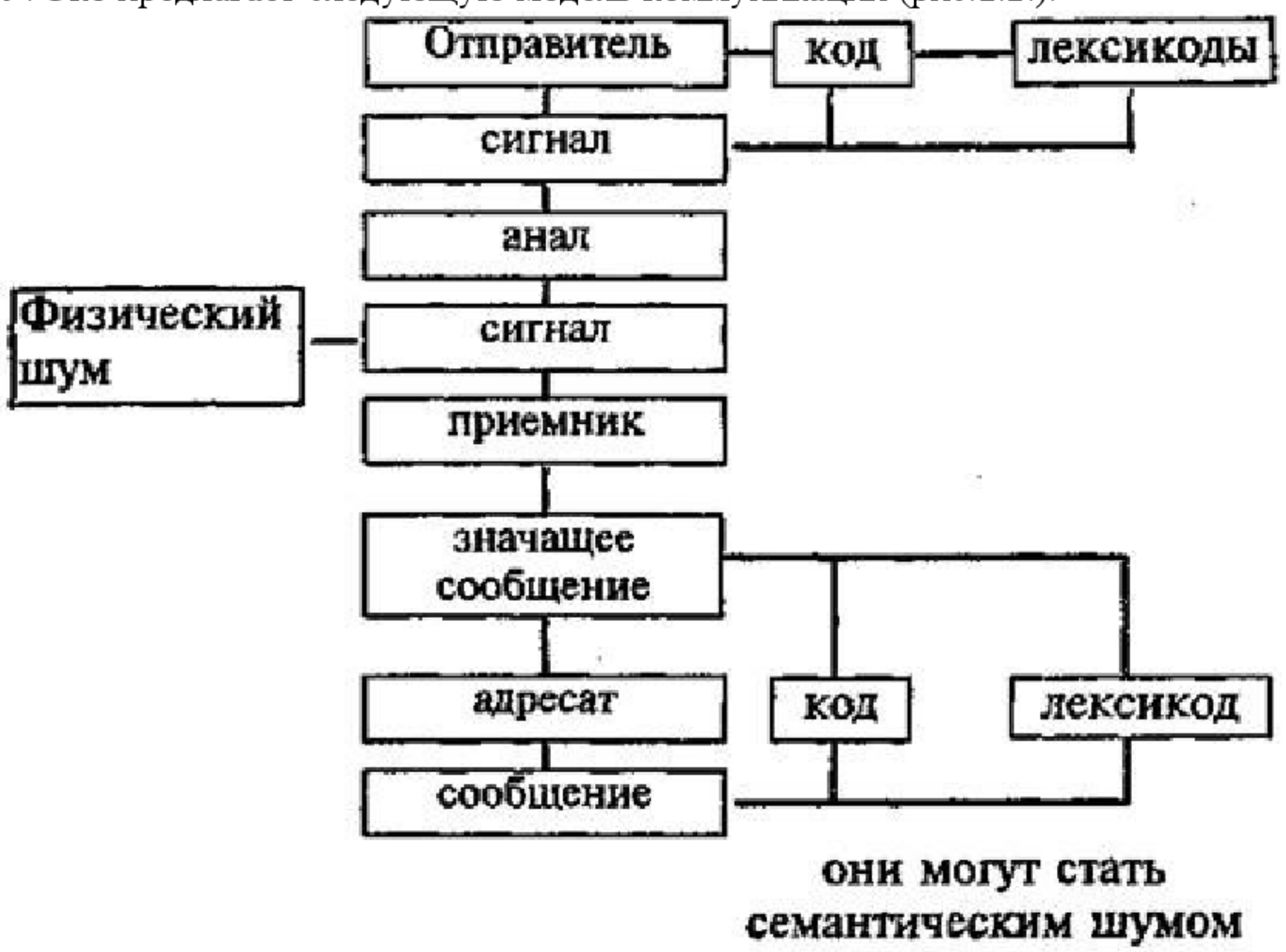

Рис.2.2 **Модель коммуникации У. Эко.**

В одной их своих первых работ "Искусство и красота в средние века" Умберто Эко подчеркивает, что символизм средних веков позволял приблизить абстрактную теорию к человеку. Иисус Христос, кпримеру, 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 системы ожиданий в мире знаков, идеология - в мире значений.

Анализируя телевизионное выступление Ричарда Никсона в апреле 13 г., где он пытался оправдаться в деле Уотергейта, Умберто Эко считает, что президентский текст старался отразить не имеющиеся в головах слушателей стереотипные истории. Если пресса облекала свой рассказ, обвиняющий президента, в тип вестерна или детектива, то

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

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 ЙоханаХейзинги

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

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

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

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

Прикладные модели коммуникации

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

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

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

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

Модель Норберта Винера

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

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

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.):

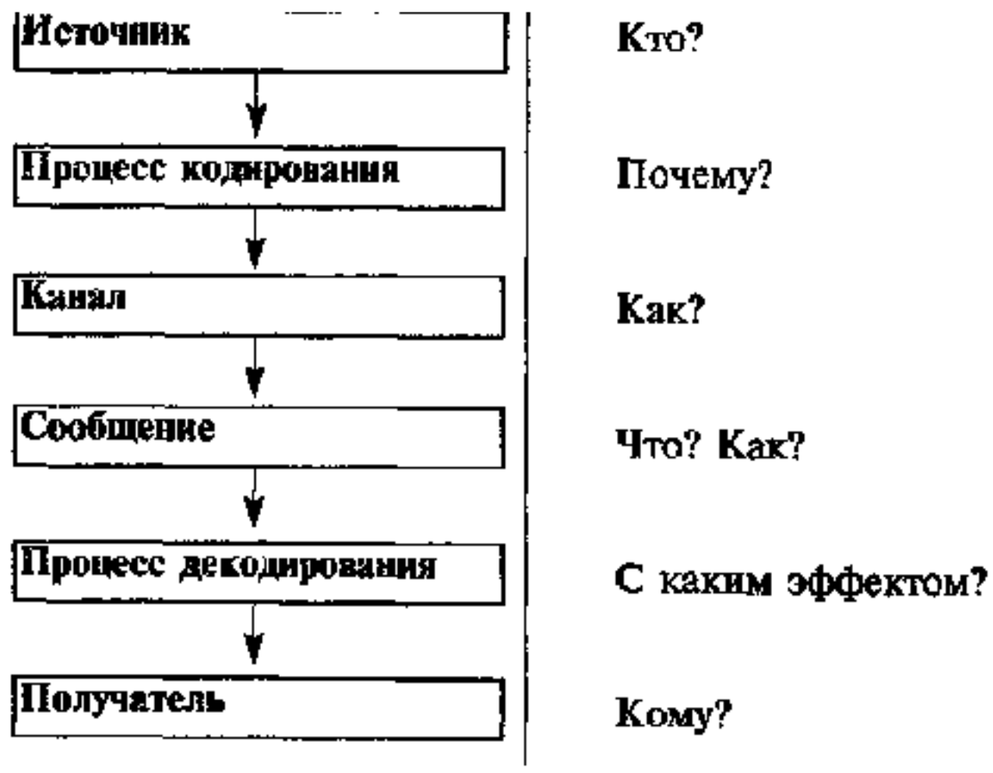

Рис.2.3 **Модель контент-анализа**

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 выводы по поводу	Прагматика (знак/пользователь)	Почему?	Обеспечение политического и военного сбора информации. Анализировать психологические характеристики индивидуумов. Делать выводы о

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

причин коммуникации (процесс кодирования)			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 правильное решение чего не считается справедливым. "Суммируя, отметим, что фокус на интересах, сравнительно с фокусом на правах или силе производит большую удовлетворенность результатами, лучшие рабочие отношения и меньшую повторяемость, а также обходится дешевле" (Р.14).

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

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 действования;

6. действия в воссоздаваемой ситуации, соответствующие исходным целевым установкам второго индивида и содержанию полученного им сообщения (рис.2.4.).

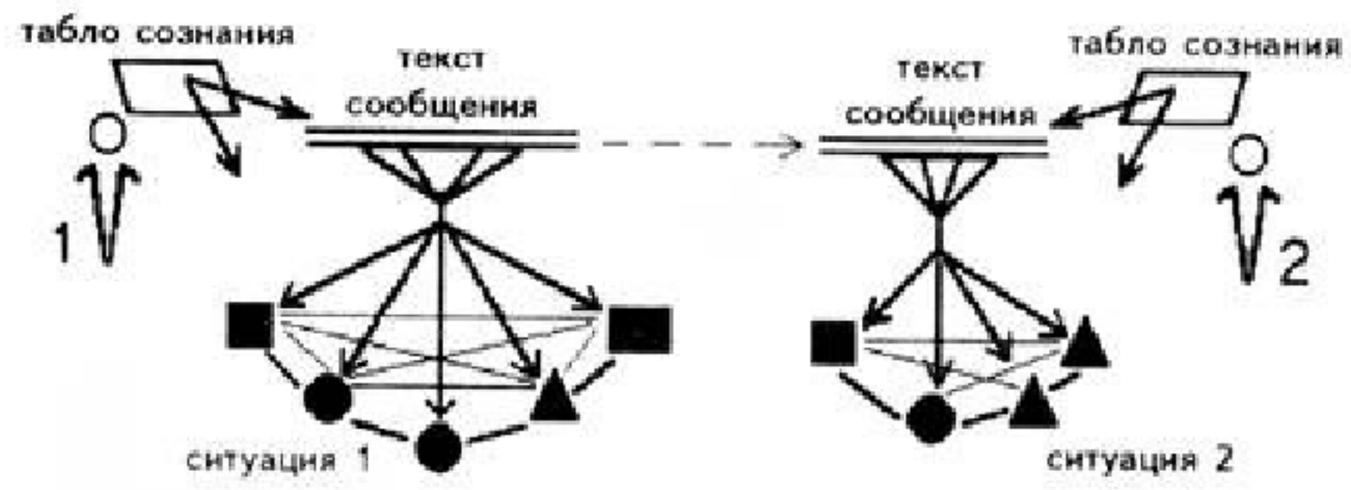

Рис.2.4 **Коммуникативная схема Г.П. Щедровицкого**

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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Проведите анализ коммуникативного события (акта).

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

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

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

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

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

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

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68296.html

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

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

Методическая литература

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

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

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

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

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- [illegible] и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно и правильно строить речь;

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

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

Теоретическая часть:

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

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

классификации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

разговоры, деловая переписка и др.

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

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

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

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

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

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

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

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

Коммуникация может осуществляться как вербальными, так и невербальными средствами.

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

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

читателя.

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 1. Цели и виды коммуникаций

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

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

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

Таблица 2. Виды информации и виды коммуникаций

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

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

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

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

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

9. В формальной группе не могут возникнуть неформальные коммуникации.

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

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

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

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

14. Слухи – это невербальные коммуникации в процессе общения.

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

Этапы работы.

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

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

Коммуникатор –> принимающий сообщение.

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

Коммуникатор <– принимающий сообщение –>

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

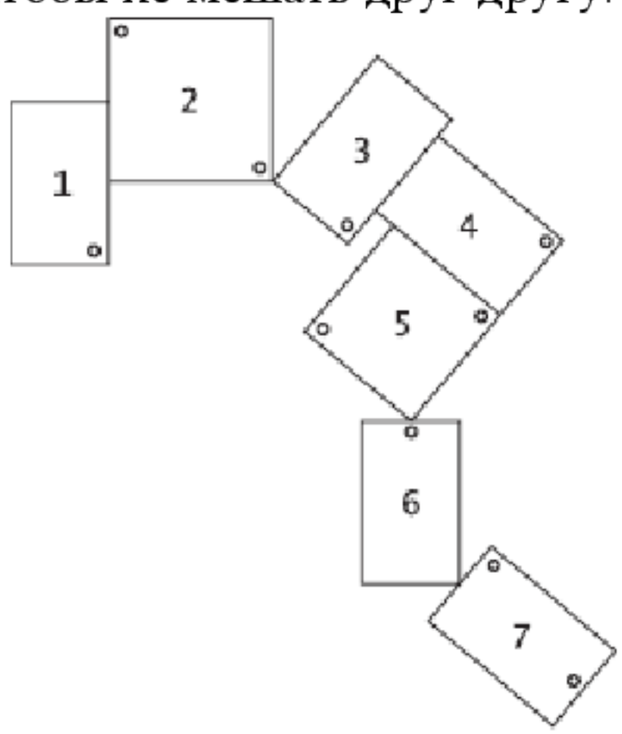

Рис. 6.4. Геометрический рисунок – иллюстрация № 1

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

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

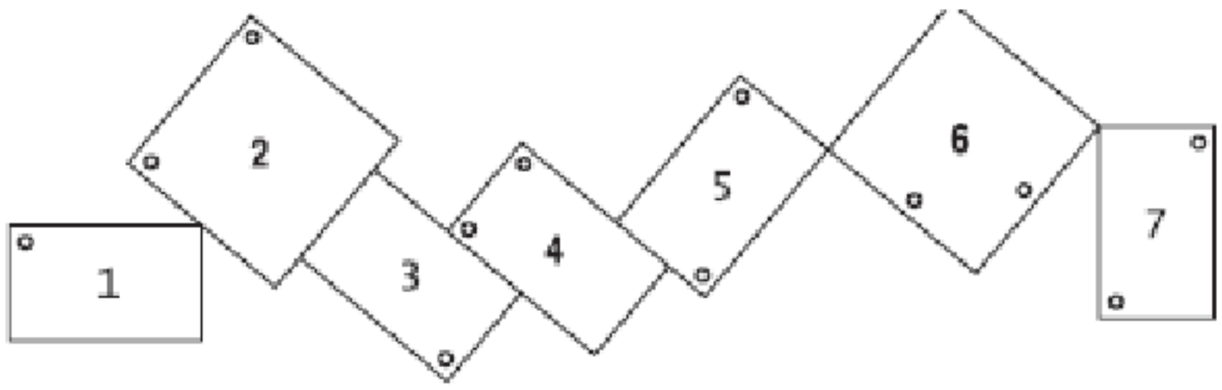

Рис. 6.5. Геометрический рисунок – иллюстрация № 2

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный

университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68236.html

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

Методическая литература

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

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

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

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 4.
Тема 4. Профессионально ориентированная коммуникация

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

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
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:

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;
- подготовка и проведение деловых мероприятий.

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

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

целенаправленны и предполагают заключение сделок, подписание соглашений и контрактов.

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

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

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

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

6. Презентация – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной иди 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 партнеров, 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;
- дружелюбие;
- компетентность;
- эмоциональность.

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

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

- 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 книге Коноваленко М.Ю. Теория коммуникации: учебник для бакалавров / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. М.: Изд-во Юрайт, 2014. – 415 с. – Серия «Бакалавр. Базовый курс».

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

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

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

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

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

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

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

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

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

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

	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 1000000000/900000000

_____ № _____
На № _____

Начальнику типографии

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

Уважаемый Иван Петрович!

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

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

С уважением,
начальник рекламного отдела И.И. Иванов

Основная литература

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

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

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

Методическая литература

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

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

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

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практическое занятие 5.
Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса.

***Цель занятия*:** формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

Формулировка: Деловая коммуникация является необходимым и всеобщим условием

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

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

Теоретическая часть

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

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

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

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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

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

10. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.

11. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.

12. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.

13. Аудитория как объект информационного воздействия.

14. Аргументация в коммуникативном процессе.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– Ты меня звал?

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

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

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

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

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

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

– Да, я раз курил... Это верно.

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

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

– Ах, да-а1 – вспомнил Сережка, и глаза его улыбнулись.

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

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

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

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

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

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

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

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

–Его скрипка теперь у Григорьевых!

Сережа опять облокотился о край стола и задумался. На бледном лице его застыло такое выражение, как будто он прислушивался или же следил за развитием собственных мыслей, печаль и что-то похожее на испуг показались е его больших, немигающих глазах. Вероятно, он думал теперь о смерти, которая так недавно взяла к себе его мать и дядю Игнатия. Старые уходят на тот свет матерей и дядей, а их дети и скрипки остаются на

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

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

«Что я ему скажу? – думал Евгений Петрович.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

– Не буду я больше курить...

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

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

Блоки алгоритма

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

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

Н А В

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

О
Ф К
П

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

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

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
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 14. Определите, какие виды реферативного письма (аннотация, план, реферат и др.) представлены ниже.

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

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

Исследования ученых показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает.

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

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

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

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

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

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

а) с просьбой разрешить вам академический отпуск;

б) с просьбой принять вас на работу;

в) с просьбой о выплате вам социальной стипендии.

Основная литература

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

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

Методическая литература

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

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

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

Практическое занятие 6.

Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации

***Цель занятия*:** формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

Актуальность темы: коммуникация является необходимым и всеобщим условием

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

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

Теоретическая часть:

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

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

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

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

Умение говорить

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

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

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

<u>Условия и слагаемые эффективной речи</u>

Речевая коммуникация в самом общем смысле слова – эго 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 [illegible] языковых форм. Большое влияние на успех речевой коммуникации оказывают многие ***внеязыковые факторы***, среди которых чаще всего выделяются следующие:

- [illegible] потребности в коммуникации;

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

- • 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;
- • нс следует завладевать разговором как вотчиной, из которой имеешь право выжить другого, напротив, стараться, чтобы каждый имел свой черед в разговоре (Цицерон);
- • строгого 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 литературного произношения, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо говорить, например [што], а не [что]; ***кварТиры,*** а не ***квартал; поезжай,*** а не ***ехай*** и т.д.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<u>Аргументация в деловой коммуникации</u>

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 различаются:

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

Существуют определенные требования, предъявляемые к аргументам:

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

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

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

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

По видам названных видов аргументации в литературе выделяются:

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

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

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

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

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

Правила аргументации

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

- • Следует расположить аргументы так, чтобы их сила постепенно возрастала. Самый сильный аргумент поставить последним. Можно поступить и наоборот – основной аргумент идет первым, а потом подкрепляется менее сильными доводами. Главное – не "прятать" сильный довод в среднюю часть аргументации. Так называемый "закон края" гласит, что лучше запоминается то, что было в начале, и то, что идет в конце текста или высказывания.
- • Завершить аргументацию выводом, который напрямую связан с тезисом.
- • Использовать общепринятую, понятную для собеседника и однозначную по смыслу терминологию. В случае возникновения сомнения в адекватности понимания того или иного термина или выражения нужно дополнительно обговаривать его содержание.
- • Учитывать потребности и интересы собеседника. Аргументирование нужно вести не с точки зрения абстрактных принципов, законов, а с позиции личности партнера: нужно показать его преимущества и разъяснить последствия для него лично и т.п.
- • Аргументацию следует вести корректно. Нужно искренне стремиться к пониманию и уважению мнения собеседника, не допускать высокомерных пренебрежительных высказывании; открыто признавать правоту партнера, если он нрав.
- • 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 р[illegible]ия 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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Такие высказывания вызывают у собеседника неловкость и делают его посмешищем.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Человеку сообщают, что он должен делать или думать.

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

Все названные и другие подобные вопросы прекращают поиск собственного решения.

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

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

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 случалось. Все уладится").

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

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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

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

Блоки алгоритма

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

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

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

О
Ф К
П

Задание 2. Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*[1]

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

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

[1] Скажутина Е.Н. Деловое общение: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. URL: http://www.sxu.ru/books/ru161/

[2] Там же.

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

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

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

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

а) с просьбой разрешить вам академический отпуск;

б) с просьбой принять вас на работу;

в) с просьбой о выплате вам социальной стипендии.

Основная литература

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

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

5. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Л. С. Ревенко, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и

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

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

социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22987.html

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

Методическая литература

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

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

Практическое занятие 7.

Тема 7. Психологические аспекты деловой коммуникации

***Цель занятия*:** формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

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

Владеть:

- [illegible]туры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;

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

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

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

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

Теоретическая часть:

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

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

Психологические аспекты делового общения

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

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

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

Гендерный аспект делового общения

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

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

Этические аспекты делового общения

Рассмотренные выше аспекты очень важны, и их необходимо помнить и учитывать. Однако нельзя забывать об этической стороне взаимоотношений между людьми. Как бы

опрятно человек не выглядел, как бы уверенно он не выражался, но, если его собеседник чувствует дискомфорт и негатив, то вряд ли диалог закончится положительно. Основные принципы этичного поведения в деловых кругах это: ответственность, пунктуальность, грамотность, доброжелательность и др.

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Составление психологического портрета собеседника.[4]

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

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

Задание 2. Тренировка взаимопонимания в процессе общения.

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

Задание 3. Управление инициативой.

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

Задание 4. Выбор позиции в процессе общения.

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

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

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

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

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

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

2. Прием «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг», а друг – это сторонник, защитник. Возникает чувство защищенности у клиента (партнера), что образует положительные эмоции и вольно или невольно формирует аттракцию.

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

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

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

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

Основная литература

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

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

5. [illegible] разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс] / О. И. Андреева, Л. С. Васильева, В. В. Волкова [и др.]; под ред. Е. В. Змановская. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и

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

социальной работы, 2011. – 277 с. – 978-5-98238-028-9. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22987.html

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

Методическая литература

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

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

Практическое занятие 8.

Тема 8. Виды коммуникации. Устноречевая 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:

- [illegible]туры; навыками применения на практике языковых норм, позволяющих логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;

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

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

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

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

Теоретическая часть:

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

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

Говорение осуществляется в формах монологической и диалогической речи.

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

Познакомьтесь с перечнем качеств и укажите, какое из них, на ваш взгляд, наиболее важно для успешного общения, какое вы поставили бы на второе, третье и т.д. место. Заполните шкалу 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.

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

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

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

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

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

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

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

ОТКРЫТОСТЬ. Готовность открыть другим свой внутренний мир, твердая убеждённость 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 партнёра 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 партнёра, а с надеждой установить подлинно честные отношения.

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

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

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

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

1. Выбивает ли вас из колеи ожидание деловой встречи?

1. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на конференции, собрании, совещании?

3. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока становится невмоготу?

3. Вам предлагают выехать в командировку в город, в котором вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

4. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

5. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу (уточнить время, ответить на вопрос о расположении чего-либо и т.д.)?

6. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понять друг друга?

7. Промолчите ли вы, если в кафе (столовой, ресторане) вам подадут явно недоброкачественное блюдо?

8. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в

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

беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

10. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочтете ли вы отказаться от намерения купить товар (билеты) или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8-4 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Желание общаться бьёт из вас ключом. Вы всегда в курсе всех событий, охотно принимаете участие во всех дискуссиях, высказываетесь по любому поводу, берётесь 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: 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 какую-либо несложную фразу:

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

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

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

– «Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан»;

– «Простуду можно вылечить, направив на горло и нос лунный свет».

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

Обсуждение:

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

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

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

– детская близорукость,

– озоновая дыра,

– динамика дорожно-транспортных происшествий,

– разведение страусов в Нигерии,

– лесные богатства России,

– наследственность и таланты человека,

– таблица Менделеева,

– успехи современной генетики,

– распространение СПИДа по планете,

– протезирование зубов,

– проблема разоружения,

– архитектура Индии,

– обучение в театральном институте,

– военная реформа.

Для облегчения задачи можно воспользоваться приемом аналогии или противопоставления.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 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, садящиеся в пригородную электричку (рис. 2).

Рис. 2. Исходная фотография для выполнения упражнения

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

Тема: «Вторая мировая война».

Прием противопоставления: «*Сейчас на земле осталось уже очень мало людей, которые помнят Вторую мировую войну. А ведь это было ужасное время! Люди голодали, многие страны лежали в руинах, фабрики не работали, железные дороги были разрушены.*

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

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

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

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

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

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

1. «Говорите».
2. «Да».
3. «Слушаю вас».
4. Назовете свою фирму и затем «Добрый день».
5. Назовете свою фирму, отдел, фамилию.

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

В. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:

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

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

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

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

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

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

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

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

При ответе вам может помочь заранее приготовленный 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 пользоваться бланком, записывая в нем вопросы, подлежащие выяснению по телефону.

Телефонные контакты	
Дата	

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
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:

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

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

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

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

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

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

Задание 15. Обсудите следующие ситуации:

А. В деловом контакте предпочтительно использовать:

а) утверждения,

б) вопросы.

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

а) дать коротенький и эффективный отпор;

б) ответить [illegible] ответом.

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

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

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

Задание 16. Игра-тренинг «Журналист».

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

Процедура. Руководитель предлагает всем участникам разделиться на партии.

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

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

Анализ ситуации.

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

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

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

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

* задержите в памяти содержание устной информации;
* воспроизведите спустя некоторое время в нормальном темпе усвоенную информацию с необходимыми изменениями;
* передайте содержание чужой речи с элементами оценки;
* присоединитесь к чьей-либо точке зрения;
* обобщите информацию, воспринятую а 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 а 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

Основная литература

1. Деревянкин, Е. В. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е. В. Деревянкин. – Электрон. текстовые данные. – Екатеринбург: Уральский федеральный

университет, ЭБС АСВ, 2015. – 48 с. – 978-5-7996-1454-6. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/68236.html

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

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

Дополнительная литература

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

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

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

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

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

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

Методическая литература

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

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

Практическое занятие 9.

Тема 9. Письменноречевая коммуникация: свойства, виды и функции

***Цель занятия*:** формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- [illegible] и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно и правильно строить речь;

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

Уметь:

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

Владеть:

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

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

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

Теоретическая часть:

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

Главная цель овладение навыками и умениями письменной речи – развитие умений

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

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

Функции письменноречевой коммуникации:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы и задания:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Навыки и умения при овладении компетенций в письменной речи.
2. Составление качественных конспектов.
3. [illegible]
4. Профессиональная коммуникация в научных произведениях.
5. Правила составления справочно-библиографического аппарата и правила оформления цитат.

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

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

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

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

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

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

Порча хорошего настроения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ответьте на вопросы, выбрав один из вариантов ответов:

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

Группа 1.

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

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

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

Группа 2.

1. Мне приходится преодолевать внутренне сопротивление, когда я поручаю подчиненным что-нибудь важный документ.

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

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

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

Группа 3.

1. Меня раздражает, что приходится тратить время на бумажную рутину, и, когда я занят, бумаги отодвигаются в сторону.

2. Я не считаю себя обязанным отвечать на каждую бумажку, адресованную мне.

3. Я не считаю, что объем и характер служебной переписки отражают успешность моей работы и мое положение в нашей организации.

Группа 4.

1. Когда я сталкиваюсь с кризисной ситуацией, мне не хватает времени, чтобы зафиксировать ее в документах.

2. Лишь мысль о возможных неприятностях может заставить меня дописать служебный доклад.

3. Пока у меня есть более важные дела, я откладываю рутинную документацию в сторону.

Подсчитайте набранные вами баллы.

За каждый ответ «совершенно справедливо» – 3 балла, «пожалуй, справедливо» – 2 балла, «не совсем так» – 1 балл, «совершенно не так» – 0 баллов.

Суммировать баллы нужно отдельно по четырем группам утверждений.

Если вы набрали *7 баллов по первой группе утверждений,* то вы, скорее всего, «суперисполнитель», а поэтому склонны делать сами большую, чем необходимо, долю бумажной работы, недогружая своих подчиненных. Если вы к тому же набрали немало баллов *(5 и более) по четвертой группе,* значит, вам присущи еще и черты «волокитчика». Это означает, что ваша репутация и карьера под угрозой. Правда, кое-кому из высшего начальства нравится ваша постоянная занятость, но это отнюдь не гарантирует продвижение по службе и уважение коллег.

Если вы набрали *7 баллов и более по второй группе утверждений,* то вы, скорее всего, «распасовщик». Конечно, делегирование обязанностей – одно из важнейших правил современной науки об управлении. Между тем не следует забывать о необходимости учить и контролировать тех, кому передаются те или иные задания.

Если вы набрали *7 баллов и более по третьей группе утверждений,* значит, вам присущи черты «антибюрократа» и вы склонны игнорировать важность бумажной работы. Такие привычки могут дорого обойтись, если в вашей организации объем работы с документами велик и ей придается большое значение. Поэтому вам стоит либо пересмотреть свое отношение к «бумажкам», либо поискать себе место в организации, где такой работы меньше.

Если вы набрали *7 баллов и более по четвертой группе утверждений,* значит, вы «волокитчик» и обречены постоянно выслушивать упреки начальства за задержку различных документов. Выручить вас могут лишь более дифференцированный подход к входящей документации и более широкое использование делегирования.

Если количество баллов, набранное вами по *всем четырем группам утверждений, примерно одинаково и колеблется в границах 3–5,* это можно считать свидетельством разумного отношения к деловому письму и отсутствия у вас ярко выраженных черт «бумажных неудачников».

Задание 6. Проанализируйте любой письменный рекламно-информационный текст (объявление, плакат, листовка, буклет, каталог, проспект и т.д.), распространенный в профессионально-деловом общении, по следующим параметрам:

* учет потребностей целевой аудитории;
* аргументы в пользу предмета рекламы;
* новизна привлекаемой информации;
* [illegible] средств (максимум информации, минимум слов);
* современный дизайн.

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