Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 21.05.2025 16:11:43
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
УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ
для студентов направления подготовки
40.04.01 Юриспруденция

СОДЕРЖАНИЕ

Введение…….....3
Тема 1. Профессиональная коммуникация как механизм взаимодействия
в сфере деловых отношений. ……...4
Тема 2. Виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная
коммуникация……..……..6
Тема 3.Психолингвистические аспекты
профессиональной коммуникации…….....9
Тема 4. Основы межкультурной коммуникации……..11
Тема 5. Деловой этикет в профессиональной
коммуникации. ….…….....13
Тема 6. Конфликтные ситуации и споры
в профессиональной среде …….....15
Тема 7. Типичные коммуникативные ситуации ……..……18
Тема 8. Ведение переговоров. Организация совещаний.....19
Тема 9. Официально-деловая письменная речь.……...22
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ……..32

ВВЕДЕНИЕ

Включение дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» в рабочий учебный план нового поколения отвечает насущным запросам общества и обусловлено осознанием необходимости гуманитаризации образования.

Коммуникативная компетентность рассматривается сегодня как одна из важнейших составляющих гуманитарной подготовки магистра. Ее формирование – важнейшая социальная и социокультурная задача, поскольку путь к профессиональному успеху личности возможен лишь через язык и с помощью языка.

Целью освоения дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» является изучение видов и форм коммуникативной деятельности, способов ее осуществления в сфере профессиональной коммуникации.

Задачи освоения дисциплины:

- совершенствование всех видов речевой деятельности;
- развитие навыков делового общения;
- формирование умения использовать психологические механизмы взаимодействия людей.

Дисциплина является профессионально-ориентированной, предназначенной для подготовки магистрантов. Дисциплина базируется на знаниях, полученных обучающимися на предшествующих уровнях образования.

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.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие №2: Виды речевой деятельности. Вербальная и невербальная коммуникация.

Цель: охарактеризовать виды речевой деятельности. Изучить пути совершенствования навыков устной речи, особенности невербальных средств общения.

В результате освоение темы студент должен

знать основные виды речевой деятельности; иметь представление о вербальной и невербальной коммуникации;

уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения; пользоваться средствами вербальной и невербальной коммуникации.

Форма текущего контроля: собеседование

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения обучающимисякомпетенцией УК-4.

Теоретическая часть:

Виды вербальной коммуникации: устная, письменная речь, слушание. Устная речь: диалог как одна из форм речевого общения. Виды диалога: информационный, фатический, манипулятивный, полемический. Коммуникативные барьеры непонимания и способы их преодоления.

К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык. К основным *функциям языка* в процессе коммуникации относятся: коммуникативная (функция обмена информацией); конструктивная (формулирование мыслей); апеллятивная (воздействие на адресата); эмотивная (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию); фатическая (обмен ритуальными (этикетными) формулами); метаязыковая (функция толкования. Используется при необходимости проверить, пользуются ли собеседники одним и тем же кодом).

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов. В зависимости от целей, которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний: сообщение, мнение, суждение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предложение, вывод, резюме, вопрос, ответ.

Речь делится на внешнюю и внутреннюю. Внутренняя речь понимается как общение человека с самим собой. Но такое общение не является коммуникацией, так как не происходит обмена информацией. Внешняя речь включает в себя диалог, монолог, устную и письменную речь. Проблема диалога является основной для изучения процесса коммуникации. Диалог – вид речи, характеризующийся зависимостью от обстановки разговора, обусловленностью предыдущими высказываниями. Выделяют следующие виды диалога: *информативный* (процесс передачи информации); *манипулятивный* (скрытое управление собеседником). Речевыми средствами манипуляции являются: эмоциональное воздействие, использование общественных норм и представлений, лингвистическая подмена информации; *полемический*; *фатический* (поддержание контакта).

В процессе коммуникации могут возникнуть коммуникативные барьеры:

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.

2. *Стилистический барьер* – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения. Сообщение должно быть построено: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений к возражениям и вопросам, ответам, выводам, резюмированию.

3. *Семантический (смысловой) барьер* – возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур.

4. *Фонетический барьер* – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко.

Сущность вербального общения. Потеря информации и способы ее восполнения в вербальном общении.

Деловое общение предполагает не только и не сколько передачу эмоцион. состояний, сколько передачу информации. Содержание инф-ии передается при помощи языка, т.е. принимает вербальную, или словесную форму. При этом частично искажается смысл инф-ии, частично происходит ее потеря. При передачи инф-ии нужно возникшую идею, мысль сначала словесно оформить во внутренней речи, затем перевести из внут. речи во внешнюю, т.е. высказать. Это высказывание должно быть услышано и понято. На каждом этапе происходит потери инф-ии и ее искажение. Величина этих потерь определяется и общим несовершенством челов. речи, невозможностью полно и точно восполнить мысли в словесные формы. И все же люди понимают друг друга. Понимание постоянно корректируется, поскольку общение это не просто передача инф-ии, а обмен инф-ей, предполагающей обратную связь.

Невербальные средства общения.

Язык мимики и жестов в деловой коммуникации. Понятие жестов и их классификация. Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе общения. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.

Визуальная (невербальная) коммуникация – передача информации посредством невербальных средств общения (жестов, мимики, телодвижений, цвета, пространственной среды и т.д.). Визуальный облик задается временем и господствующими в этот период тенденциями. Спортивные тенденции нашего века диктуют образ делового человека. Чтобы человека не воспринимали отрицательно, он обязательно должен выдавать определенную информацию невербальным способом. По невербальному поведению партнера по коммуникации мы можем определить его установку на общение. Различают следующие установки: доминирование – равенство - подчинение; заинтересованность – незаинтересованность; официальность – доверительность; закрытость – открытость.

Роль в деловой беседе средств невербального общения

Неверб. ср-ва общ. – кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика. Наиб. значимы кинес. ср-ва (поза, жест, мим., походка, взгляд и т.п.) – зрительно воспринимаемые движения др. чел., вып. выразительно-регулятивную ф-ю в общ.. К просод. и экстра-линг. явлениям относят характеристики голоса. Просодика – это общее назв. таких ритмико-интонц. сторон речи, как высота, громкость тона, тембр, сила ударения. Экстралингв. система – это включение в речь пауз, а также разл. рода психофизиолог. проявл. чел.: плача, кашля, смеха, и т.п.. К такесическим средствам общ. относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. К проксемич. характеристикам отн. ориентац. партнеров в момент общ. и дистанция между ними. На эти характеристики прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

Невербальные знаки: реальность понимания и использования.

При любом контакте мы посылаем партнеру два вида сигналов –словесную информацию, выражающую содержание, и сопутствующие ей невербальные знаки, выражающие наше отношение к существу дела и к партнеру. Психологи установили, что

только 20 % информации передается с помощью вербальных средств, а все остальное – невербально.

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

1. выразительных движений тела – экспрессивное поведение (позы, мимика, жесты).
2. Звукового оформления речи (громко, быстро, ритмично).
3. Определенным образом организованной микросреды (дистанции, обстановка, расположение в пространстве).
4. Использования материальных предметов, имеющих символическое значение.

Функции невербальной коммуникации по отношению к вербальным сигналам:

1. Дополнение, включая дублирование и усиление вербального сообщения.
2. Опровержение.
3. Замещение.
4. Регулирование разговора.

Вопросы и задания:

1. Характеристика видов речевой деятельности.
2. Совершенствование навыков устной речи.
3. Техника речи.
4.Невербальные средства общения.
5. Значение мимики и позы в процессе делового общения.
6.Роль и функции жестов в профессиональной коммуникации.

Для подготовки к семинарскому занятию в форме ролевых игр необходимо выполнить (устно) следующие упражнения:

1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

· Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

· Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

· Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

· Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

· Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом «осадить» его?

· Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

2. Работа над интонацией. В ряде ситуаций деловой человек не может себе позволить открыто и резко сказать собеседнику, что он о нем думает. Однако, находясь в рамках приличий, свое отношение молено выразить интонацией. Произнести одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл средствами интонирования:

- Рад вас видеть.
- Спасибо за работу.
- Вы такие благодарные клиенты.
- Приходите завтра.
- Приезжайте к нам еще.
- Я в восторге.
- Вы внимательные слушатели.
- Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Практическое занятие №4. Основы межкультурной коммуникации

Цель: изучить специфику национального и межнационального общения представителей разных стран (Япония, Китай, Германия, Италия, Франция, США, Россия).

В результате освоения темы студент должен

знать особенности межличностного общения представителей различных культур, специфику западного и восточного делового этикета;
уметь выбирать языковые средства в соответствии с ситуацией общения;
Форма текущего контроля: выполнение индивидуального задания
Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения обучающимисякомпетенциейУК-4.

Теоретическая часть:

Национальные особенности и их влияние на профессиональную коммуникацию. Национальное и межнациональное общение: Япония, Китай, Германия, Италия, Франция, США, Россия.

Межкультурная коммуникация (МКК) представляет собой особый раздел общей теории коммуникации, исследующий — в теоретическом и практическом отношении — коммуникативное взаимодействие представителей разных культур.

Деловое международное общение предусматривает необходимость понимания и учета особенностей характера и отличительных черт поведения народов, представителей разных стран.

При налаживании деловых контактов с зарубежными партнерами и поездках за границу следует обязательно ознакомиться с обычаями и этикетом этих стран.

Американский стиль ведения переговоров

Для американцев характерны позитивный настрой, энтузиазм и энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытости. Они предпочитают раскрепощенную, не слишком официальную атмосферу, ценят юмор и хорошо реагируют на него. Как правило, у американцев бывает хорошо проработанная сильная позиция, и это сказывается на манере ведения переговоров. Часто американцы исходят из того, что партнер по переговорам должен руководствоваться теми же критериями, подходами, правилами, что и они. В этой связи им бывает сложно увидеть проблему партнера и понять ее. В результате возможно возникновение непонимания между участниками переговоров.

Французский стиль ведения переговоров Переговоры с французскими предпринимателями значительно отличаются более медленным темпом, чем, например, с американскими предпринимателями. В отличие от американских бизнесменов французские стараются избегать рискованных финансовых операций. Они не сразу позволяют убедить себя в целесообразности сделанного предложения, предпочитая аргументированно и всесторонне обсудить каждую деталь предстоящей сделки.

Немецкий стиль ведения переговоров Если вы сомневаетесь в том, что сможете соблюсти все условия и сроки договоренностей с немецкими коллегами, лучше заранее отказаться от своих предложений. Так как немцы очень аккуратны и щепетильны, отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, скептичностью, серьезностью, расчетливостью, стремлением к упорядоченности, пунктуальность и строгая регламентация сказываются везде.

Английский стиль ведения переговоров В отличие от немцев англичане в меньшей степени уделяют внимание вопросам подготовки к переговорам, они подходят к ним с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и может быть найдено оптимальное решение. При этом они достаточно гибки и охотно отвечают на инициативу партнера. Особенностью англичан является умение избегать острых углов во время переговоров.

Итальянский стиль ведения переговоров Практика ведения деловых переговоров отвечает аналогичным нормам большинства европейских стран. Некоторые различия проявляются в поведении представителей крупных и мелких фирм. Последние, как правило, более энергичны и активны на первых этапах установления контактов, стремятся не затягивать решения организационных и формальных вопросов, охотно идут на альтернативные варианты решений. Итальянцы экспансивны, горячи, порывисты, отличаются большой общительностью.

Испанский стиль ведения переговоров Стиль ведения переговоров с представителями испанских фирм менее динамичен, чем с американскими. Так же, как и предприниматели других стран, испанские бизнесмены большое значение придают тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими практически равное положение в деловом мире или обществе. По своему характеру испанцы серьезны, открыты, галантны, человечны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде.

Шведский стиль ведения переговоров Шведская деловая этика наиболее близка к немецкой, но не столь суха. К ее характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, основательность, порядочность и надежность в отношениях. Шведы придерживаются традиционных взглядов на одежду делового человека, предпочитая классический стиль. Для мужчин это темный, обычно синий в мелкую полоску или серый костюм. Для женщин – более или менее строгий, не очень яркий костюм или не слишком вычурное платье.

Китайский стиль ведения переговоров Стиль ведения переговоров с китайскими партнерами отличается длительностью – от нескольких дней до нескольких месяцев. Это объясняется тем, что китайцы никогда не принимают решений без досконального изучения всех аспектов. Если вы хотите сберечь свое время и сократить сроки проработки вашего предложения, направьте его подробное и конкретное описание за 3–4 недели до командировки.

Японский стиль ведения переговоров В Японии, как и в странах с другими культурными традициями, чаще всего в деловые отношения вступают люди, знающие друг друга. Звонки без предварительной договоренности и письма, посланные без предварительного представления отправителя, не срабатывают. Вы должны организовать представление вашей компании, а затем точно, без отклонений, следовать тщательно разработанной последовательности действий.

Корейский стиль ведения переговоров К установлению деловых отношений корейцы подходят иначе, чем в странах Запада. Трудно наладить контакт путем прямого обращения к южнокорейской фирме в письменном виде. Желательна личная встреча, договориться о которой лучше всего через посредника. Ваш посредник, хорошо знакомый с вашими будущими партнерами, представит вашу организацию, расскажет о ваших предложениях, о вашем личном статусе на фирме и т. д.Корейцы открытые, общительные, очень вежливые и хорошо воспитанные люди. Поэтому будет уместным помнить, что теплое отношение к вам может и не означать, что вам удалось так уж заинтересовать ваших партнеров своими предложениями. Они просто проявляют вежливость, и вы должны отвечать тем же.

Арабский стиль ведения переговоров Каждая арабская страна имеет свою специфику. В качестве общих черт многие исследователи отмечают национальную гордость и осознание исторической значимости, восприятие необходимости сильного лидера и достаточно развитые бюрократические традиции. Арабские участники переговоров внимательно относятся к личности своего партнера и его отношению к общеарабским ценностям, как правило, стремятся установить с ним доверительные отношения. Они также предпочитают проводить предварительную проработку тех или иных деталей, обсуждаемых на переговорах вопросов.

Начиная переговоры с любыми представителями Запада или Востока, нужно учитывать, что трудности на переговорах часто происходят из-за различий в ожиданиях, которые нередко обусловлены различиями в национальных культурах участников переговоров.

При этом следует отметить, что при совпадении интересов сторон национальные различия не замечаются, но стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть существенную роль. Знание национальной специфики ведения переговоров поможет избежать ошибок восприятия и произвести более благородное впечатление на партнера, установить с ним долгосрочные партнерские отношения.

Вопросы и задания:

1. Напишите доклад об особенностях коммуникативного поведения в разных странах мира (по выбору студента) в соответствии с требованиями (см. Приложение 1).
2. Для подготовки к тренингам в форме ролевых игр необходимо выполнить следующее упражнение:*(Работа в паре). «Общение по телефону».*

Слушатели разбиваются на пары и располагаются спиной друг к другу для имитации телефонного общения. Один представляет собой человека, которому нужно договориться по телефону о встрече, другой – иностранца, достаточно свободно говорящего по-русски. Задача заинтересованной стороны – договориться о встрече с гостем из-за рубежа.

2. Подготовьтесь к Круглому столу, ответив на следующие вопросы:
   1. Понятие культуры в межкультурной коммуникации.
   2. Идентичность в межкультурной коммуникации.
   3. Культурная обусловленность восприятия и его значения для процесса переработки информации.
   4. Охарактеризовать позитивные и негативные результату взаимодействия разных культур.
   5. Специфика невербальных аспектов межкультурной коммуникации.
   6. Лингвокультурологические аспекты межкультурной коммуникации.
   7. Типы восприятия межкультурных различий.
   8. Историко-культурные аспекты межкультурной коммуникации.
   9. Особенности западного и восточного мышления.
   10. Проблемы культурной экспансии.
   11. Культурные картины мира и проблема глобализации.
   12. Стереотипы в межкультурной коммуникации.
   13. Проблема предрассудков в процессе межнационального общения.
   14. Взаимодействие людей в полиэтническом регионе Северного Кавказа.

Практическое занятие №6. Конфликтные ситуации и споры в профессиональной среде.

Цель: Дать классификацию конфликтов, изучить стадии конфликта, его структуру, стратегии поведения в конфликтной ситуации.

В результате освоения темы студент должен

знать классификацию конфликтов, стадии конфликта, его структуру, стратегии поведения в конфликтной ситуации;

уметь выбирать тактику поведения в конфликтной ситуации;

Форма текущего контроля: собеседование

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения обучающимисякомпетенциейУК-4.

Теоретическая часть:

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов двух или нескольких людей.

Виды конфликтов:

Внутриличностный конфликт.

Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т. п.

Одна из наиболее распространенных форм – это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т. п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. **Межличностный конфликт**. Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Чаще всего – это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования

оборудования, рабочую силу и т. д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа – конфликт между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Социальный конфликт – это «ситуация, когда стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга». Социальный конфликт – это сложное явление, включающее несколько аспектов. Но именно наличие противоборствующих сторон со своими потребностями, интересами и целями является основой конфликта, его осевой линией.

5 стратегий поведения в конфликте:

1. **Избегание** (уход от решения ситуации)

Стратегия ухода отличается стремлением уйти от конфликта. Такое поведение бывает, если предмет конфликта не имеет существенного значения. Как правило, это взаимная уступка, т.е. обе стороны готовы избежать ситуации спора, чтобы сохранить отношения.

2. **Уступка**

Человек, придерживающийся данной стратегии, так же как и в предыдущем случае, стремится уйти от конфликта. Но причины «ухода» в этом случае иные. Человек, принимающий стратегию уступки, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. Это может быть связано с психологическими особенностями человека – неспособностью и нежеланием вступать в конфронтацию. На уступки можно пойти из-за неадекватной оценки предмета конфликта - занижение его ценности для себя. В этом случае принятая стратегия является самообманом и не ведет к разрешению конфликта. А иногда уступка может оказаться лишь тактическим шагом на пути достижения главной стратегической цели – отдать малое, чтобы выиграть большее. При всех выделенных особенностях стратегии уступки важно иметь в виду, что она оправдана в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. И в этом случае она ведет к временному «перемирию» на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

3. **Соперничество** (принуждение)

Выбор стратегии принуждения в конечном итоге сводится к выбору: либо выигрыш, либо сохранение отношений. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого. При такой стратегии активно используются власть, сила закона, авторитет, манипуляции и т. д. Таким способом можно разрешить конфликтую ситуацию, если предмет спора действительно очень важен для одного из участников и ради этого стоит пойти на риск. Однако, в большинстве случаев даже, если вопрос решается, проигравшая сторона все равно пребывает в состоянии скрытого конфликта и это обязательно проявится в другой ситуации.

4. **Компромисс**

При компромиссе ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. Зато отношения вроде бы сохранены! Мнение, что компромисс – лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс, нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы.

5. **Сотрудничество**

Стратегия сотрудничества характеризуется высоким уровнем ориентации как на собственные интересы, так и на интересы соперника. Этот подход базируется на

удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи. Сотрудничество – самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон и уверенность в том, что конфликт действительно решен, а не запрятан до поры до времени в дальний угол.

Профилактика конфликтных ситуаций.

Правильный подбор и расстановка кадров, учитывая профессиональные и психологические качества; авторитет руководителя, позитивное признание его заслуг;

позитивные традиции в коллективе, носителями которых является большая часть сотрудников.

Меры и средства предотвращения и ликвидации конфликта:

Строгое соблюдение основных правил ведения дискуссии:

Следует уделять внимание анализу возможных противоречий,

предпосылок конфликта, определению возможных оппонентов и их вероятных позиций.

Также существует перечень правил, который дает ориентиры для линии поведения, которая противодействует возникновению серьезных конфликтов:

Признавать друг друга.

Слушать, не перебивая.

Демонстрировать понимание роли другого.

Четко формулировать предмет обсуждения.

Устанавливать общие точки зрения.

Выяснить, что вас разъединяет.

После этого снова описать содержание конфликта.

Искать общее решение.

Вопросы и задания:

1. Классификация конфликтов.

2. Стадии и структура конфликта.

3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

4. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения.

5. *Разыграйте ситуации «Опоздание» (по условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения):*

а) свидание с другом;
б) дома после обещанного срока возвращения;
в) на деловой встрече.

Справка: бесконфликтный выход из создавшейся ситуации получается в том случае, если удается занять психологическую позицию и стимулировать психологическую позицию партнера следующим образом:

а) Ребенок – Ребенок;
б) Ребенок – Родитель;
в) Взрослый – Взрослый.

Практическое занятие №7. Типичные коммуникативные ситуации.

Цель: Рассмотреть основные типы коммуникативных ситуаций: деловая беседа, пресс-конференция, деловые совещания, деловые переговоры.

В результате освоения темы студент должен

знать основные типы коммуникативных ситуаций ;

уметь выбирать тактику поведения в различных коммуникативных ситуациях;

Форма текущего контроля: собеседование

Актуальность темы обусловлена необходимостью овладения обучающимисякомпетенциейУК-4.

Теоретическая часть:

Типичной коммуникативной ситуацией (ТКС) договоримся считать некую модель делового контакта, обусловленного его особенности (содержанием, обстановкой), в котором реализуются речевые действия партнеров, направленные на достижение соглашения. Иначе говоря, в ТКС отражаются мотивы взаимодействия, цели действий, условия протекания общения, социальные роли собеседников, а также те речевые действия, при помощи которых ложно наиболее полно выразить отношение сторон к предмету переговоров.

Если предположить, что вербальное и невербальное (речевое и неречевое) поведение партнеров при общении в любой ТКС в общих чертах можно заранее смоделировать, есть основание сделать вывод о возможности формирования и развития коммуникативной компетенции с учетом конкретных (индивидуальных) потребностей каждого участника деловых переговоров. Далее подробно анализируются ТКС, возникающие в ходе подготовки деловых переговоров, их ведения и контроля за исполнением их решений. К ним относятся: "становление (поддержание) деловых контактов; их актуализация и реализация, а также их контроль и оценка.

Все группы ТКС рассматриваются или реализуются по следующим параметрам: коммуникативные установки, т.е. цели и задачи общения: ролевые установки, т.е. отражение в поведении коммуникантов их социально-деловых характеристик; этике этноречевые формулы общения.

Партнеры по переговорам, решая собственные проблемы, смогут прийти к соглашению если будут стремиться к установлению благоприятного психологического и коммуникативного микроклимата беседы, к поддержанию доброжелательного тона разговора. В любых вариантах переговорного процесса должно быть реализовано "золотое" правило: "Относись к другим так, как ты хотел бы, чтобы они относились к тебе". Установление, поддержание деловых контактов на высоком уровне Культуры, соблюдение правил делового этикета позволяют повысить эффективность решения любых предметно-содержательных задач. Если с: собеседником не установлен необходимый контакт, не найден "общий язык", бесполезно приводить разумные, объективные аргументы.

Установление, поддержание деловых контактов включает обращение, приветствие, знакомство, приказ, предложение, просьбу, благодарность, похвалу, комплимент, извинение, прощание и т.д.

Обращение. Коммуникативная установка - определение социального и ролевого статуса участников общения, установление социально-речевого контакта.

Вопросы и задания:

1. Деловая беседа: структура деловой беседы.
2. Факторы успеха деловой беседы.
3. Деловая беседа по телефону.
4. Пресс-конференция.
5. Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании.
6. Деловые переговоры: подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало и завершение переговоров.
7. Упражнение:

Розыгрыш ситуаций. Преподавателю отводится роль «хозяина кабинета». Примеры заданий:

1.Вы занимаетесь репетиторством. Пришли к матери абитуриента с рекомендательным письмом.

2.Вы на приеме у заведующего Загсом с просьбой перенести регистрацию брака.

3.Вы пришли по объявлению к директору фирмы устраиваться на должность менеджера.

4.Вы пришли к директору с просьбой о переводе в другой отдел.

5.Вы пришли к директору фирмы с предложением создать новое направление ее деятельности, например какой-либо вид услуг населению.

6.Вы пришли к заведующей парикмахерской с жалобой на сожженные завивкой волосы.

7.Вы пришли к заведующему телеателье сообщить, что после визита к вам мастера телевизор вообще перестал работать.

Задание считается успешно выполненным, если студент сумеет добиться расположения «хозяина кабинета» и решить свой вопрос.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

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

Дополнительная литература:

1. Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура: практикум / А.А. Коробейникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 172 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1181-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330545

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. Введенская Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие / Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. – 5-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Март, 2010. – 488 с.

4. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация. – М.: Академия, 2012.

5. Долгова И.В. Практика ведения внешнеторговых переговоров / И.В.Долгова, А.А.Малышев; Всерос. акад. внеш. торговли. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 368 с.

6. Ивакина Н.Н. Профессиональная речь юриста: учеб. пособие / Н.И.Ивакина. – М.: Норма, 2011. – 448 с.

7. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2010. – 576 с.

8. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 348 с.

9. Томашевская К.В. Речевая коммуникация в туристской сфере: учеб. пособие / К.В.Томашевская, Е.А.Соколова. – М.: Академия, 2012. – 240 с.

10. Шарухин А.П. Психология делового общения: учебник / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. – М.: Академия, 2012.

Интернет-ресурсы:

1. Громова Н.М. Межкультурное деловое общение в сфере межнационального сотрудничества -http://www.hrm.ru/db/hrm/8A8E2523CF40A84DC3256B8E00471D1E/category.html

2. Коренева А.В. Русский язык и культура речи: учебное пособие. - М.: Флинта, 2012. [Электронный ресурс] http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114933&sr=1

3. Пугачёв И.А., Будильцева М.Б., Варламова И.Ю., Царёва Н.Ю. Практикум по русскому языку и культуре речи: учебное пособие - М.: Российский университет дружбы народов, 2013. [Электронный ресурс] - http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=226491&sr=1

4. Филиппова Л.С., Филиппов В.А. Русский язык и культура речи // Российский образовательный портал: www.distance.ru/4stud/umk/russian/russian.html

Форум по проблемам межкультурной коммуникации http://www.kwintessential.co.uk/intercultural-forum/index.php

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 организации и проведению самостоятельной работы
по дисциплине
УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ
для студентов направления подготовки
40.04.01 Юриспруденция

СОДЕРЖАНИЕ

Введение
1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере»
2. Самостоятельное изучение теоретического материала.
3. Рекомендуемая литература и Интернет-ресурсы

Введение

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

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

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

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

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

Целью является формирование универсальной компетенции УК-4 будущего магистра.

Целью освоения дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере» является изучение видов и форм коммуникативной деятельности, способов ее осуществления в сфере профессиональной коммуникации.

Задачи освоения дисциплины:

- совершенствование всех видов речевой деятельности;
- развитие навыков делового общения;
- формирование умения использовать психологические механизмы взаимодействия людей.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах в каждой из разновидностей (беседа, совещание, 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.

1. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Устные и письменные коммуникативные технологии в профессиональной сфере»

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

В ходе организации самостоятельной работы решаются следующие задачи:

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

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

При организации самостоятельной работы по дисциплине формируются следующие компетенции:

Код	**Формулировка:**
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

2. Самостоятельное изучение теоретического материала

№ п/п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам 1,3,5,8,9	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5

3. Методические рекомендации по изучению теоретического материала

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные и семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, при написании конспекты, сообщений.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к практическим занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке сообщений целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по

раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно таких источников формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеки можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-библиографов.

Итоговым продуктом изучения теоретического материала являются устные ответы и конспект. Конспектом студент может воспользоваться при собеседовании с преподавателем. Критерии оценивания собеседования приведены в ФОС данной дисциплины.

Вопросы для собеседования

1. Какова специфика конструирования предложений с близкими по смыслу синонимами?
2. Можно ли сказать «противопожарная безопасность»? Объясните свой ответ.
3. Назовите основные функции официальных документов.
4. В чем специфика взаимодействия людей в процессе их жизнедеятельности?
5. Охарактеризуйте понятия вербальной и невербальной коммуникации.
6. Охарактеризуйте понятие профессиональной коммуникации.
7. В чем заключается важнейшая особенность делового общения?
8. Назовите цель и задачи речевого общения.
9. Назовите важные условия успешного речевого взаимодействия.
10. Назовите пять механизмов активного слушания.
11. В чем заключаются характерные особенности текста?
12. Назовите виды информационной речи.
13. Какие приемы используются ораторами во вступительной части ораторской речи?
14. Назовите основные коммуникативные типы взаимодействия.
15. При каких видах речевой деятельности действуют механизмы кодирования информации?
16. При каких видах речевой деятельности действуют механизмы декодирования информации?
17. Назовите функциональные стили письменной речи.
18. Назовите жанры, в которых реализуется научный стиль.
19. Назовите жанры, в которых реализуется официально-деловой стиль.
20. Назовите жанры, в которых реализуется публицистический стиль.
21. Из каких частей состоит устная монологическая речь?
22. Дайте краткую характеристику такому специфическому виду деловой коммуникации как переговоры.
23. Какие виды документов относятся к распорядительным документам?
24. Какие документы относятся к организационным документам?
25. Дайте определение понятия «протокол».
26. Дайте определение понятия «договор».
27. Назовите виды речи в зависимости от цели монологического высказывания.
28. Дайте определение понятия «диалог».
29. Дайте определение понятия «полилог».
30. Охарактеризуйте понятие межличностного конфликта.
31. Охарактеризуйте классификации конфликтов по горизонтали, по вертикали смешанные.
32. По значению для организации различают конструктивные и деструктивные конфликты. Дайте им краткую характеристику.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

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

Дополнительная литература:

1. Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура: практикум / А.А. Коробейникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург : ОГУ, 2015. - 172 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1181-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=330545
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. Введенская Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие / Л.А.Введенская, Л.Г.Павлова. – 5-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Март, 2010. – 488 с.
4. Гойхман О.Я. Речевая коммуникация. – М.: Академия, 2012.
5. Долгова И.В. Практика ведения внешнеторговых переговоров / И.В.Долгова, А.А.Малышев; Всерос. акад. внеш. торговли. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 368 с.
6. Ивакина Н.Н. Профессиональная речь юриста: учеб. пособие / Н.И.Ивакина. – М.: Норма, 2011. – 448 с.
7. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П.Ильин. – СПб.: Питер, 2010. – 576 с.
8. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учеб. пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 348 с.
9. Томашевская К.В. Речевая коммуникация в туристской сфере: учеб. пособие / К.В.Томашевская, Е.А.Соколова. – М.: Академия, 2012. – 240 с.
10. Шарухин А.П. Психология делового общения: учебник / А.П.Шарухин, А.М.Орлов. – М.: Академия, 2012.

Интернет-ресурсы:

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

Форум по проблемам межкультурной коммуникации http://www.kwintessential.co.uk/intercultural-forum/index.php