

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

Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине

«Практикум по профессиональной коммуникации»

Направление подготовки	<u>45.03.02 Лингвистика</u>
Направленность (профиль)	<u>Теория и методика преподавания иностранных языков и культур</u>
Год начала обучения	<u>2026</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Реализуется в семестре	<u>2</u>

Ставрополь, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.

Практическое занятие 1. Тема 3. Типы, виды, функции, средства коммуникации

Практическое занятие 2. Тема 6. Вербальные аспекты деловой коммуникации

Практическое занятие 3. Тема 8. Виды коммуникации. Устноречевая коммуникация

Практическое занятие 4. Тема 10. Невербальная коммуникация

Практическое занятие 5. Тема 12. Межличностные, специализированные и массовые коммуникации

Практическое занятие 6. Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях

Практическое занятие 7. Тема 16. Особенности публичного выступления

Практическое занятие 8. Тема 17. Межкультурная коммуникация

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

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 «Практикум по профессиональной коммуникации» направлена на то, чтобы познакомить студентов со спецификой профессионального (делового) общения в современном обществе, местом и значением деловых коммуникаций, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью учебного пособия является формирование универсальной компетенции УК-4 будущего бакалавра.

Задачами учебного курса являются:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся 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).

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Практикум по профессиональной коммуникации» относится к факультативным дисциплинам учебного плана по направлению 45.03.02 лингвистика.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование компетенций

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

Указания по технике безопасности: Студенты проходят инструктаж по технике безопасности на первом занятии.

Содержание отчета: отчетом по данной дисциплине являются письменные задания и устные ответы.

Практическое занятие 1.

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:

- 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: 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 могут охватывать различные аспекты производственной, деловой, научной, учебной, культурно-духовной деятельности. Кроме этого, коммуникации осуществляются среди людей различного возраста, пола, принадлежащих к различным этносам, между странами, континентами и т.п. Разнообразие коммуникаций требует проведения их 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, иницируют 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»).

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 ролях пишущего (создающего текст, автора речевого произведения) и читающего или 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 для собеседования:

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 АТ&Т 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

№	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 носителя 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.

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.

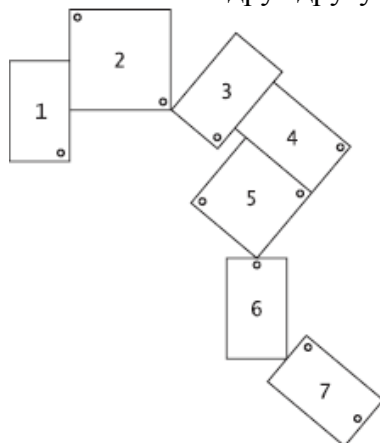


Рис. 6.4. Геометрический рисунок – иллюстрация № 1

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°.

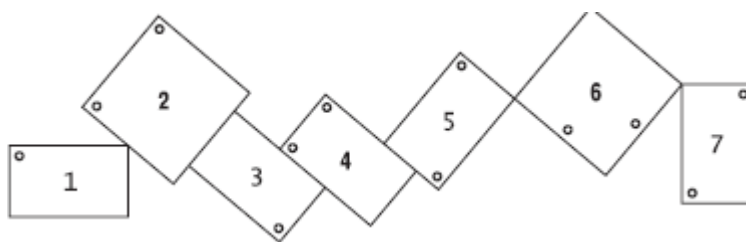


Рис. 6.5. Геометрический рисунок – иллюстрация № 2

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 (и в 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.

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва :

Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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>

Практическое занятие 2.

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

Условия и слагаемые эффективной речи

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

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

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

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

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

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

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

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

- • следить за логикой и полнотой изложения вопроса;
- • не навязываться;
- • сохранять самоконтроль и самообладание;
- • не отвечать грубостью на грубость. Не опускаться до уровня своего плохо воспитанного собеседника;
- • не посягать на права партнера;
- • не нарушать границ личной сферы партнера, избегать прямых негативных оценок личности собеседника;
- • юмор должен быть нейтрален по смыслу или хотя бы не направлен на партнера;
- • не ставить в центр собственное "я", не навязывать собственных мнений и оценок;
- • уметь встать на точку зрения партнера;
- • убирать категоричность в речи;
- • начинать разговор с легкой темы, устанавливая первоначальный положительный контакт, прежде чем перейти к основному вопросу;
- • не следует завладеть разговором как вотчиной, из которой имеешь право выжить другого, напротив, стараться, чтобы каждый имел свой черед в разговоре (Цицерон);
- • 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 языка – произносительными, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо говорить, например [што], а не [что]; *квартѣѡи*, а не *квдртал*; *поезжай*, а не *ехай* и т.д.
- 2. **Коммуникативная целесообразность** высказывания связана с тем, что недостаточно говорить или писать правильно, нужно еще иметь представление о стилистических градациях слов и выражений, чтобы уметь употреблять их в соответствующих коммуникативных ситуациях.
- 3. **Точность высказывания.** В этом понятии выделяются два аспекта: точность в отражении действительности и точность выражения мысли в слове. Первый аспект связан с истинностью речевого высказывания (правда или ложь). Во втором аспекте возможны следующие недостатки: отсутствие конкретности (высказывания 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, здесь* и т.д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие русские эквиваленты, – *анонс, пролонгирование* и т.п.), жаргонизмы (*стибрили, умотать, лафа* и т.п.), вульгаризмы (бранные слова).
- 7. **Выразительность речи** – особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей. Выразительность бывает информационной (когда слушателей заинтересовывает сообщаемая информация) и эмоциональной (когда слушателей заинтересовывают способ изложения, манера исполнения и т.п.).
- 8. **Разнообразие средств выражения** – в речи используется большое количество синонимов, у говорящего или пишущего большой объем и высокая активность лексического запаса.
- 9. **Эстетичность речи** проявляется в неприятии литературным языком оскорбительных для чести и достоинства человека средств выражения. Для достижения эстетичности используются *эвфемизмы* – эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов или выражений, представляющихся говорящему неприличными, грубыми, нетактичными. Например, говорят: *"Ребенок испачкал пеленки"*, *"У него расстройство желудка"* и т.п.
- 10. **Уместность** подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности собеседника. Отражает суть этого принципа поговорка *"В доме повешенного не говорят о веревке"*.

К выделенным авторами критериям можно добавить также такие критерии речевой 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**: "Своди до минимума усилия других", "Старайся увеличить выгоду для других";
- 2) **великодушие**: "Своди до минимума выгоду для себя", "Бери иа себя все усилия";
- 3) **одобрение**: "Не хули других";
- 4) **скромность**: "Своди до минимума похвалу в свой адрес", "Хвали других";
- 5) **согласие**: "Избегай разногласий", "Стремись к согласию";
- 6) **симпатия**: "Будь благожелательным".

Аргументация в деловой коммуникации

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

В аргументации различаются:

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

Существуют определенные требования, предъявляемые к аргументам:

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

Существуют чрезвычайно разнообразные и разнородные приемы, с помощью которых могут формироваться и изменяться убеждения. Эти приемы зависят от конкретной области знания, аудитории, социальных групп и общества в целом, своеобразия той культуры или цивилизации, в рамках которой они складываются и применяются. 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 выводение обосновываемого положения из иных, ранее принятых положений.

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

Помимо названных видов аргументации в литературе выделяются:

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

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

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 высказываний; открыто признавать правоту партнера, если он прав.
- • Апеллировать к репутации, опыту и знаниям партнера ("Как вам известно...", "Вы правильно отметили, что...").
- • Демонстрировать собеседнику уверенность в честности, порядочности, рассудительности и других положительных качествах.
- • Использовать наглядность аргументации, которая заключается как в образном изложении доводов, приведении ярких, убедительных примеров из опыта собеседника, так и в использовании различных предметов, схем, рисунков и т.п.

Коммуникативные барьеры устной речи

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

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

- 1. **Слова, которые воспринимаются как требование.** Для каждого дорога автономия, возможность самостоятельно выбрать себе цели и действовать в соответствии с выбором. Требование же угрожает этой возможности. Когда мы слышим требование, то часто видим перед собой два пути: подчинение или борьбу, но не доброжелательную коммуникацию.
- 2. **Слова, которые воспринимаются как осуждение.** Когда мы говорим людям, что 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 неоднократном деловом общении – конец разговора.

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

- 3. **Семантический (смысловой) барьер** – непонимание, связанное с различиями в системах значений участников коммуникации. Семантический барьер возникает, когда фонетически язык "наш", но по передаваемому смыслу "чужой", т.е. происходит расхождение между лингвистическим словарем и смысловой информацией. Семантический барьер непонимания возникает по следующим причинам:
 - • из-за различий в речевом поведении представителей разных культур;
 - • любое слово имеет обычно не одно, а несколько значений;
 - • "смысловые" поля у разных людей разные;
 - • 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;
- • недооценивается необходимость тратить время на коррекцию эмоционального состояния (своего или собеседника);
- • в первую очередь говорится о том, что интересует нас, а не собеседника, т.е. в разговоре мы часто становимся занудами;
- • монотонность речи. Следует говорить, меняя интонацию, сопровождая речь жестами, и вместе с тем четко и не слишком быстро (и не слишком медленно);
- • непримиримость и неумение уважать точку зрения другого человека, которые приводят к тому, что разговор теряет свою непринужденность;
- • разговор на негативные темы. Плохое самочувствие, проблемы в семье, неприятности на работе – это вовсе не то, о чем было бы интересно услышать собеседнику, если только он не личный врач или психотерапевт.

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

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

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

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

Такие высказывания вызывают у собеседника неловкость и делают его посмешищем.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Человеку сообщают, что он должен делать или думать.

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

Все названные и другие подобные вопросы прекращают поиск собственного решения.

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

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы и задания для собеседования:

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. Письменно-речевая коммуникация: свойства, виды, функции. Типы фиксации письменноречевых произведений.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

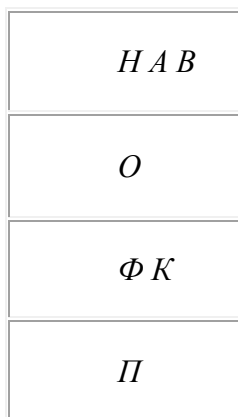
Задание 1. Используя интегральный алгоритм чтения, расскажите о недавно прочитанной книге.

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

Блоки алгоритма

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

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



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

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?»

¹ Скаженик Е.Н. Деловое общение: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006. URL: <http://www.aup.ru/books/m161/>.

² Там же.

*Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».*
*Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»*

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

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

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

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

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

Исследования ученых показывают, что магнитное поле Земли неуклонно ослабевает.

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

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

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

Подчеркивая огромную важность проблемы, автор призывает задуматься над решением 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. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.]; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). —

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

ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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>

Практическое занятие 3.

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:

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

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

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

Теоретическая часть:

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

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

Говорение осуществляется в формах монологической и диалогической речи.

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

Вопросы и задания для обсуждения:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Свойства и ситуативная обусловленность устной речевой коммуникации.
2. Говорение как вид речевой деятельности.
3. Слушание как вид речевой деятельности.
4. Понятие обратной связи.

5. Умения, необходимые для эффективной передачи и восприятия информации в деловом общении.
6. Способы эффективного говорения и слушания.
7. Помехи и барьеры эффективного говорения и слушания.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Выбывает ли вас из колеи ожидание деловой встречи?

2. 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?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, в котором вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой показать дорогу (уточнить время, ответить на вопрос о расположении чего-либо и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Промолчите ли вы, если в кафе (столовой, ресторане) вам подадут явно недоброкачественное блюдо?
9. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
10. Вас приводит в ужас любая длинная очередь. Предпочтете ли вы отказаться от намерения купить товар (билеты) или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
11. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам деньги, которые занял несколько месяцев назад?
12. Боитесь ли вы участвовать в комиссии по рассмотрению каких-либо конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений искусства и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?
14. Предпочитаете ли вы промолчать и не вступаете в спор, когда слышите где-нибудь в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в той или иной учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

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

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

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

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

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

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

8-4 очков. Вы, должно быть, «рубаха-парень». Желание общаться 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 упражнения – тренировка речевой беглости и гибкости, умения подбирать синонимы, адекватно передавать одну и ту же мысль разными словами.

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

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

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

Обсуждение:

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

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

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

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

Для облегчения задачи можно воспользоваться приемом аналогии или противопоставления.



Рис.1. Исходная фотография для выполнения упражнения

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



Рис. 2. Исходная фотография для выполнения упражнения

Тема: «Вторая мировая война».

Приём 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 восьмьсот девяносто шестой изымали вещи?

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

-Что там лежало, в ячейке?

-Портфель и целлофановый пакет.

Женщина собралась захлопнуть книгу, но Денисов спросил:

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

Палец дежурной скользил по строчкам.

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

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

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

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

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

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

- а. «Говорите».
 - б. «Да».
 - в. «Слушаю вас».
 - г. Назовете свою фирму и затем «Добрый день».
 - д. Назовете свою фирму, отдел, фамилию.
- Б. До какого по счету звонка телефона принято поднимать трубку?
- В. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы:
- а. увидев, расскажете ему;
 - б. напишете записку и положите на его стол;
 - в. попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора;
 - г. попросите перезвонить.
- Г. Какой ответ на первичный вопрос (типа «Это фирма «Старт»?») предпочтительнее:
- а. «Могу ли я вам помочь?»
 - б. «Чем я могу вам помочь?»
- Д. Позвонивший высказывает претензию, в которой вы не виноваты. Ваш ответ:
- а. «Это не моя ошибка»;
 - б. «Я этим не занимаюсь, вам лучше обратиться к...»;
 - в. «Давайте разберемся»;
 - г. «Нет, вы не правы»;
 - д. «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»;
 - е. «Оставьте, пожалуйста, ваш телефон».
- Е. Позвонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение всех вопросов. Вы должны:
- а. вникнуть в его вопрос и дать ответ;
 - б. постараться выяснить, кто звонит, кого он представляет, и дать ответ.

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

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

Сначала подготовься, потом звони!

Цели:

Чего я хочу достичь разговором?

Каковы мои общие и промежуточные цели?

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

Когда я 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 «План дня», помечая в нем вопросы, подлежащие выяснению по телефону.

Телефонные контакты _____

Дата _____

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 15. Обсудите следующие ситуации:

А. В деловом контакте предпочтительно использовать:

- а) утверждения,
- б) вопросы.

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

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

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

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

Задание 16. Игра-тренинг «Журналист».

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

Процедура. Руководитель предлагает всем участникам разделиться на партии.

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

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

Анализ ситуации.

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

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

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

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

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

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.]; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). —

ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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>

Практическое занятие 4.

Тема 10. Невербальная коммуникация.

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;
- применять на практике языковые нормы, позволяющие логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить устную и письменную речь;

- составлять, трансформировать и интерпретировать тексты различных стилей и жанров;
- соблюдать общепринятые правила речевого поведения, совершенствовать уровень собственной речевой культуры в деловой сфере;
- составлять различные виды деловой документации;
- оформлять деловые бумаги в соответствии с общими правилами их составления;
- вести деловую переписку;
- свободно использовать все виды речевой деятельности в целях осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Владеть:

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

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

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

Теоретическая часть:

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

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

Особенности невербального общения:

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

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

- кинесика – совокупность жестов, поз, телодвижений;
- такесика – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания и другие прикосновения к телу собеседника по коммуникации;
- сенсорика – совокупность чувственных восприятий, основывающихся на

информации от органов чувств;

- проксемика – способы использования пространства в процессе коммуникации;

- хронемика – способы использования времени в процессе коммуникации.

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

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

Вопросы и задания для собеседования:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

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

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

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

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

Невербальные средства	Значения
-----------------------	----------

Не знаю; надо подумать	Рука поднята на уровень груди, пальцы направлены вверх и совершают покачивающие движения к себе
------------------------	---

Рад встрече	Пожимание плечами
-------------	-------------------

Иди ко мне	Подкручивание пальцем у виска
------------	-------------------------------

Ты хорошо, точно сказал	Поднятый вверх большой палец
-------------------------	------------------------------

Ты не в своем уме	Руку или руки ладоням вверх про-тягивают навстречу собеседнику
-------------------	--

Вот он!	Взмах кистью руки сверху вниз
---------	-------------------------------

До свиданья!	Вытягивание руки по направлению к предмету
--------------	--

Задание 3. Интерпретируйте невербальные средства коммуникации.

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

Задание 4. Опишите и продемонстрируйте жесты, выражающие удовольствие,

печаль, растерянность, неуверенность, радость.

Задание 5. Опишите, как выглядят позы:

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 11. Подготовьте рефераты по следующим темам:

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

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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>

Практическое занятие 5.

Тема 12. Межличностные, специализированные и массовые 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: коммуникация является необходимым и всеобщим условием жизнедеятельности человека и одной из фундаментальных основ существования общества: формирование духовной, нравственной личности.

Теоретическая часть:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Коммуникация в малой группе выполняет функцию обмена информацией между членами группы и комплекс функций, направленных на поддержание отношений, на поддержание самой группы. К числу таких функций относят: формирование согласия, общей картины мира; обеспечение согласованных действий; формирование особой групповой культуры (языка, норм и правил поведения, традиций и ритуалов, системы санкций и т.д.).

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

Особенности данного вида коммуникации состоят в следующем:

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

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

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

К наиболее значительным специализированным коммуникациям относятся офисные и маркетинговые.

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

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

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

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

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

Массовая коммуникация – процесс распространения информации (знаний,

духовных ценностей, моральных и правовых норм и т.п.) с помощью технических средств (пресса, радио, телевидение и др.) на численно большие, рассредоточенные аудитории.

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

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

Общими условиями функционирования массовой коммуникации являются: массовая аудитория, требующая тщательно продуманной ценностной ориентации; наличие технических средств, обеспечивающих регулярность и тиражированность информации; многоканальность и возможность выбора коммуникативных средств, обеспечивающих вариативность и вместе с тем нормативность массовой коммуникации; социальная значимость информации, способствующая повышению мотивированности массовой коммуникации.

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

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

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

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

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

Специалисты рекомендуют:

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

Вопросы и задания для собеседования:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

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

Задание 2. По мнению американского психолога Б. Такмана (B. W. Tuckman), коммуникативные процессы в становлении группы проходят ряд стадий. Стадию формирования группы (выделение лидера, правила общения), стадию протеста (конфликт

индивидов, неприятие лидера и его установок), стадию установления норм (взаимная притирка членов группы), стадию сотрудничества (преодоление межличностных трений, решение общих задач). Покажите, какие процессы имели место при становлении вашей студенческой группы. Какая стадия является, на ваш взгляд, наиболее трудной и почему? На какой стадии находится коммуникативный процесс в вашей группе?

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

Задание 4. Новости, согласно Л. Г. Бобровой, сообщения, имеющие жесткую структуру построения текста, которая включает введение, основную часть и заключение. Первая строка начинается с обозначения даты, места действия и источника информации, а в конце сообщения указываются фамилия, номер телефона или компьютерный адрес отправителя. Предмет, тема сообщения всегда связаны с потребностями конкретной аудитории. Их обязательными характеристиками являются следующие: важность, своевременность, необычность, опора на личностный интерес, близость места события, сенсационность.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Задание 13. Прочтите рассказ А. П. Чехова «Толстый и тонкий». Проанализируйте

взаимодействие между героями с точки зрения уровней межличностного взаимодействия, используемых вербальных и невербальных средств оформления занятой героями позиции. Соблюдают ли персонажи определенные ритуалы?

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

– Порфирий! – воскликнул толстый, увидев тонкого.

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

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

Приятели троекратно облобызались и устремили друг на друга глаза, полные слез. Оба были приятно ошеломлены.

– Милый мой! – начал тонкий после лобызания.

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

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

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

– В гимназии вместе учились! – продолжал тонкий.

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

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

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

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

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

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

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

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

– Ну, полно! – поморщился толстый.

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

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

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

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

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

- * введение всеобщего платного обучения в вузе;
- * работа городского транспорта.

Задание 14. Убеждение широко используется как метод речевого воздействия в межличностной, внутригрупповой и массовой коммуникации. Существует ряд условий, способствующих воздействию методом убеждения, в частности, коммуникативная компетентность убеждающего; внушение доверия, которое определяется профессиональной компетентностью говорящего; ссылка на личный опыт других как наглядное доказательство; использование в речи сравнений, контрастов и аналогий, что создает у адресата перспективу для рассуждений. Определите, какие условия способствовали знаменитому русскому адвокату Ф. Н. Плевако, использовавшему тактику утрирования, убедить суд в невинности подзащитной старушки, укравшей чайник:

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

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

«Давайте говорить друг другу комплименты»?

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

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

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

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

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

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

- * неточность высказывания;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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, 2026.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2026.

Практическое занятие 6.

Тема 14. Речевое поведение в конфликтных ситуациях

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

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

Уметь:

- понимать, обобщать, анализировать получаемую информацию в рамках деловой коммуникации;

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

Владеть:

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

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

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

Теоретическая часть:

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

1. Понятие и признаки речевого конфликта

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

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

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

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

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

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

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

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

Коммуникативное поведение человека определяется социальными (экономическими и политическими) факторами, они влияют на психологическое состояние личности и влияют на языковое сознание коммуниканта. В ходе конфликта речевое поведение коммуникантов представляет собой "две противоположные программы, которые противостоят друг другу как целое, а не по отдельным операциям...". Эти программы поведения участников коммуникации определяют выбор конфликтных речевых стратегий и соответствующих речевых тактик, которым свойственно коммуникативное напряжение, выражающееся в стремлении одного из партнеров

побудить другого так или иначе изменить свое поведение. Это такие способы речевого воздействия, как обвинение, принуждение, угроза, осуждение, убеждение, уговор и др.

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

Но представить такую идеальную интеракцию в реальной практике очень сложно, а точнее, невозможно как в силу особенностей языковой системы, так и потому, что есть "прагматика коммуникатора" и "прагматика реципиента", определяющая коммуникативные стратегии и тактики каждого из них. Значит, нетождественность интерпретации объективно обусловлена самой природой человеческого общения, последовательно, характер конкретной речевой ситуации (успешность/неуспешность) зависит от интерпретаторов, в качестве которых выступают как субъект речи, так и адресат: субъект речи интерпретирует собственный текст, адресат - чужой.

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

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

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

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

2. Гармонизирующее речевое поведение как основа разрешения речевого конфликта

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

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

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

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

Вторая модель - "Игнорирование проблемы", суть которой заключается в том, что говорящий, не удовлетворенный ходом развития общения, "конструирует" ситуацию,

более благоприятную для себя и своего партнера. Речевое поведение коммуниканта, выбравшего данную модель, характеризует применение тактик умолчания (молчаливое разрешение партнеру самостоятельно принять решение), уход от темы или смена сценария. Использование данной модели наиболее целесообразно в ситуации открытого конфликта.

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

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

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

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

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

Так, непонимание может быть вызвано неопределенностью или двусмысленностью высказывания, которые запрограммированы самим говорящим или которые появились случайно, а может быть вызвано и особенностями восприятия речи адресатом: невниманием адресата, отсутствием у него интереса к предмету или субъекту речи и т.п. И в том и в другом случаях действует прагматический фактор, названный ранее, но явно присутствуют помехи психологического характера: состояние собеседников, неготовность

адресата к общению, отношения партнеров по коммуникации друг к другу и т.п. К психолого-прагматическим факторам также относятся следующие: различная степень интенсивности ведения речевого общения, особенности восприятия контекста общения и т.п., обусловленные типом личности, особенностями характера, темпераментом коммуникантов.

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

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

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

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

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

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

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

Вопросы и задания для собеседования:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Виды конфликтных речевых ситуаций.
2. Понятие вербальной агрессии (инвективы).
3. Способы нейтрализации вербальной агрессии.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Ознакомьтесь с двумя предложенными типологиями конфликтов, сравните их между собой и дополните собственными примерами.⁴

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

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

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

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

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

Б. Существует семь видов социальных конфликтов.

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

⁴ Решетникова К.В. Организационная конфликтология: учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2012. – 175 с.

государством и группой государств. Кроме того, коалиции государств могут насчитывать от нескольких участников до большого числа. Это влияет на характер международного конфликта.

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

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

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

Когда слова ранят

Как защититься от язвительных замечаний

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

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

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

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

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

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

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

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

Официантка грубит вам не потому, что именно вы ей чем-то не понравились, — просто накануне ее бросил любимый. Водитель «подрезая» вас, не желает вам досадить — он торопится к больному ребенку. Пропустите его вперед, поддержите его. Пытаясь понять тех, чьи слова вас больно задели, вы легче перенесете обиду.

2. Проанализируйте сказанное. В своей книге «Тонкое искусство словесной самозащиты» Сюзетт Хейден Элджин предлагает разложить обидевшее вас замечание

на части и отвечать на невысказанный упрек, не строя из себя жертву. Например, услышав «если бы ты меня любила, ты бы похудела», можно ответить так: «И давно ты решил, что я тебя не люблю?»

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- в 10 процентах случаев оказывается, что купленная вами вещь в другом месте стоит дешевле.
- в 10 процентах случаев вещь, которую вы кому-то одолжили, возвращается к вам поврежденной.
- в 10 процентах случаев даже ваш лучший друг может сказать что-то не подумав и потом пожалеть о сказанном.

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

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

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

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

Задание 3. «Клише». Посмотрите нижеприведенные клише и определите, к отражению какого типа нападок и в какой ситуации они применимы.⁵

- На самом деле, все не так просто, как вы думаете.
- Я думаю, что это – просто один из широко распространенных мифов.
- Что вы имеете в виду? Я очень хотел бы ответить на ваш вопрос, но он мне пока не совсем ясен.

- Нам стоит рассмотреть альтернативный вариант.
- Что вы хотите этим сказать?
- У моего оппонента удивительно избирательный слух!

Задание 4. «Контрудар». Ниже дано несколько клише. Представьте себе, в какой ситуации вы могли бы их использовать. Придумайте минимальный контекст, в который каждое из клише вошло бы в качестве органической и вполне оправданной части.⁶

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

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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>

⁵ Мальханова И.А. Деловое общение. М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2008. – 246 с. – 137–141. – С. 133.

⁶ Там же, С. 134.

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, 2026.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2026.

Практическое занятие 7.

Тема 16. Особенности публичного выступления

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

Теоретическая часть:

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

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

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

- **принцип последовательности** – каждая последующая мысль должна вытекать из предыдущей;
- **принцип усиления** – убедительность и доказательность должны нарастать постепенно (самый сильный довод приберегают к концу);
- **принцип органического единства** – организация материала должна соответствовать намерению оратора и самому материалу;
- **принцип экономии** – умение достигать поставленной цели наиболее простым, рациональным способом.

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

Вопросы и задания для собеседования:

Вопросы, выносимые на обсуждение

1. Типы (виды) публичных выступлений.
2. Структура публичного выступления.

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

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

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

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

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

Поведение во время выступления.

Способы взаимодействия с аудиторией⁷

1. Говорите выразительно: главная мысль должна выделяться и запоминаться.
2. Мысль может выделяться повторением, интонационным подчеркиванием, вопросами к самому себе, наконец, ее анонсированием в начале выступления.
3. Все, что не относится к главной мысли, должно быть либо отброшено, либо увязано с ней.
4. Возможно, однако, отвлечение от главной мысли в целях разрядки внимания, снятия напряжения, с обязательным возвращением к главному.
5. Говорите изобразительно. Речь должна быть наглядной и доходчивой.
6. Изобразительность речи существенно возрастет, если вы будете возвращаться к уже выбранным примерам и особенно развёрнутым сравнениям на протяжении всего выступления.
7. Говорите уместно, т.е. ориентируясь на данную аудиторию. Уместность предполагает обратную связь с аудиторией: регулируйте темп речи, громкость и даже объем, зависимости от поведения аудитории.

⁷ Основы публичных выступлений: программа / сост. В.В. Харитошкин. - Тверь: Изд-во ТГУ, 2013. - 21 с. – С. 10-13.

8. Помните о требованиях к дикции.

Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями

Задание 1. Определите, какие стилистические приемы использованы в приведенных отрывках.⁸

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Ты все пела, это дело, так поди же, попляши!
- Рожденный ползать летать не может.
- Ум хорошо, а два лучше.
- У соседа корова сдохла – пустячок, а приятно!
- У соседки в авоське картошка всегда крупнее!

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.]; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). —

⁸ Лекарева Л.А. Деловое общение. - Псков, 2012. – 28 с.

ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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, 2026.
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. — Ставрополь, СКФУ, 2026.

Практическое занятие 18.

Тема 17. Межкультурная коммуникация

Цель занятия: формирование у обучающихся компетенции УК-4.

В результате изучения темы студент должен:

Знать:

- особенности устной и письменной речи при осуществлении деловой коммуникации;
- типы языковых норм, соблюдение которых позволяет логически верно, аргументированно, ясно и правильно строить речь;
- основные признаки и типы текстов, приемы трансформации и интерпретации текстов;
- виды деловой документации;
- общие правила оформления деловых бумаг;
- особенности языкового оформления и редактирования деловых бумаг;
- правила ведения деловой переписки;

- виды и особенности речевой деятельности, необходимые для осуществления успешной деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

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

Владеть:

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

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

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

Теоретическая часть:

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

Вопросы и задания для собеседования:

Вопросы, выносимые на обсуждение

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

5. Невербальные аспекты межкультурной коммуникации.
6. Барьеры в межкультурной коммуникации.

Задания и вопросы для формирования

и контроля владения компетенциями

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

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

Русские пословицы

Под лежачий камень вода не течет.

Поспешишь - людей насмешишь.

Работа не волк – в лес не убежит.

Делу время - потехе час.

За двумя зайцами погонишься - ни одного не поймаешь.

После драки кулаками не машут.

Не имей сто рублей, а имей сто друзей.

Смех без причины – признак дурачины.

Кто не рискует, тот не выигрывает.

Русский долго запрягает, но быстро ездит.

Английские и немецкие пословицы

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

Auch ein blindes Huhn findet man-chmal ein Korn. – И слепая курица порой зерно находит.

Kleider machen Leute – Одежки человека делают.

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

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

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

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

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

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

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

6. Вспомните пословицы своего народа. Проанализируйте их.

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

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

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

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

Идиоматические выражения

Горячие ... парни.

... –дело тонкое.

Чисто ... юмор.

...- не читатель, ...- писатель

Какой не любит быстрой езды.

Чисто ...шарм

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

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

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

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

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

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

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

В) Выполните задание, ответив на вопросы.

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

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

Задание 3. Проанализируйте предложенные ситуации. Выполните задания, представив, что вы говорите с представителем а) европейской культуры; б) восточной культуры; в) мусульманской культуры.⁹

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

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

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

- * отражают действенность слова на судьбу человека;
- * отражают отрицательную оценку пустой болтовни;
- * отражают необратимость речевой коммуникации;

⁹ Сепиашвили Е.Н. Межкультурная коммуникация: учебно-практическое пособие. - М.: МГУТУ, 2009. - 111 с.

* обращают внимание на технику речи;

* отдают предпочтение конфликтному или кооперативному общению.

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

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

В качестве опоры для ответа используйте следующий текст. Согласно мнению австрийского этнолога К. Лоренца (1903-1989) функция манер состоит в умиротворении людей, достижении согласия между ними. <...> Умышленное неисполнение хороших манер равнозначно агрессивному поведению. Значительная часть привычек, определяемых хорошими манерами, представляет собой утрирование жестов покорности. Местные понятия о хороших манерах в различных культурах требуют различного подчеркивания выразительных движений. Примером может служить жест, обозначающий внимание к собеседнику, состоящий в том, что слушатель вытягивает шею и одновременно поворачивает голову, подчеркнуто «подставляя ухо» говорящему. Такого рода движение выражает готовность внимательно слушать и в случае надобности повиноваться. В учтивых манерах некоторых культур подобный жест очень сильно утрирован. В Австрии это один из самых распространенных жестов вежливости, особенно у женщин из хороших семей. Но в других центральноевропейских странах он распространён меньше. Так, в Северной Германии считается учтивым, чтобы слушатель держал голову ровно и смотрел говорящему прямо в лицо, как того требуют от солдата, получившего приказ. Смысл жестов учтивости понятен только представителям данной культуры. Будучи перенесены в другую культуру, они могут вызвать недоумение. Японские жесты учтивости, при которых слушающий подставляет ухо и иногда сгибается в церемониальном поклоне, немцу могут показаться проявлением жалкого раболепия. А на японца холодная вежливость европейца произведет впечатление непримиримой враждебности.

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

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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, 2026.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2026.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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, 2026.
2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. — Ставрополь, СКФУ, 2026.

Словари

1. Ахманова О.С. Словарь лингвистических терминов /О.С. Ахманова. — М.: Едиториал УРСС, 2007. — 567с.
2. Большой толковый словарь русского языка /Гл. ред. С.А. Кузнецов. — СПб.: Норинт, 2010. — 1536 с.
3. Большой орфоэпический словарь / Сост. Е. Н. Зубкова. — М. : ООО «Дом Славянской книги», 2012. — 928 с.
4. Культура русской речи: энциклопедический словарь-справочник/ Под ред. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева; РАН. Ин-т русского языка им. В.В. Виноградова. — М.:Флинта ; Наука,2003. — 840 с.
5. Ожегов С.И. Словарь русского языка /С.И. Ожегов; под ред. Н.Ю. Шведовой. — М.: Флинта:Наука, 2008. — 797с.

6. Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов /Д.Э. Розенталь, М.А. Теленкова. – М.: Астрель: АСТ, 2009. – 624с.
7. Русский язык: Энциклопедия /Под ред. Ю.Н. Караулова. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2008. – 704с.
8. Словарь иностранных слов и выражений / Авт.-сост. Е. С. Зенович. – М.: АСТ: Олимп, 2006. – 784с.
9. Словарь иностранных слов. – Мн.: Современный литератор.2006. – 608с.
10. Стилистический энциклопедический словарь русского языка /Под ред. М.Н. Кожиной. – М.: Флинта: Наука, 2008. – 696с.

Интернет-ресурсы:

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

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Методические указания для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы по дисциплине**

Практикум по профессиональной коммуникации

Направление подготовки	<u>45.03.02 Лингвистика</u>
Направленность (профиль)	<u>Теория и методика преподавания иностранных языков и культур</u>
Год начала обучения	<u>2026</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Реализуется в семестре	<u>2</u>

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение
2. Общая характеристика самостоятельной работы студента при изучении дисциплины
3. Технологическая карта самостоятельной работы студента
4. Самостоятельное изучение теоретического материала
5. Комплект разноуровневых заданий
6. Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним
7. Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы

1. 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 учебного пособия является формирование универсальной компетенции УК-4 будущего бакалавра.

Задачами учебного курса являются:

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

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

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).

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

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

В ходе организации самостоятельной работы решаются следующие задачи:

- углублять и расширять их профессиональные знания;

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

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

При организации самостоятельной работы по дисциплине формируются следующие компетенции:

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

3. Технологическая карта самостоятельной работы студента

Коды реализуемых компетенций	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе (астр.)		
				СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
2 семестр						
УК-4	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	Конспекты	Собеседование, проверка конспектов	5,4	0,6	6
УК-4	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	Разноуровневые задания	Собеседование	5,4	0,6	6
УК-4	Выполнение контрольной работы по теме №9	Контрольная работа	Собеседование	7,2	0,8	8
УК-4	Подготовка к «Круглым столам» по темам №№ 5, 13, 17	Конспекты	Собеседование	7,2	0,8	8
УК-4	Подготовка к практическим занятиям по темам №№ 1–17	Конспекты	Собеседование, проверка конспектов	10,8	1,2	12
Итого за 2 семестр				36	4	40
Итого				36	4	40

4. Самостоятельное изучение теоретического материала

№ п/ п	Виды самостоятельной работы	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1.	Самостоятельное изучение литературы по темам дисциплины, написание конспектов.	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
2.	Выполнение разноуровневых заданий по теме № 2	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
3.	Подготовка к «Круглым столам» по темам №№ 5,13, 18	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5
4.	Подготовка к практическим занятиям по темам №№ 1–18	№1, №2, №3	№1, №2, №3, №4, №5, №6	№1, №2	№1, №2, №3, №4, №5

5. Комплект разноуровневых заданий

Тема 2. Прикладные модели коммуникации

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

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

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

1. Тайна личности была бы нарушена, а вместе с ней нарушена и свобода самоопределения личности. Между тем «Все духовное и великое возникает в жизни – таинственным образом из себя самого и через самого себя... Так воспламеняется любовь; так человек молится; так творится искусство; так строится наука; так преодолеваются духовные кризисы; так крепнет духовный характер человека; так совершаются героические поступки». (В источнике: «Все духовное...».)
2. Акцент на любви рассматривается в этой связи как фактор установления тоталитаризма и авторитаризма. Именно так рассуждает автор, который, в частности, пишет: «любить человека – значит желать сделать его счастливым. Однако из всех политических идеалов те, которыми вдохновляются стремления сделать человека счастливым, пожалуй, наиболее опасны». (В источнике: «Любить человека...».)
3. Вл. Соловьев, определяя достоинство личности, пишет, что: «Никакой человек ни при каких условиях и ни по какой причине не может рассматриваться как только средство... - он не может быть только средством или орудием ни для блага другого

лица, ни для блага целого класса, ни, наконец, для так называемого общего блага». (В источнике: «Никакой человек...».)

3. *Составьте описание:*

А. Книги по вашей специальности.

Б. Статьи по вашей специальности.

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

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

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

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

3. Сравните указание на приоритет синтагматики при восприятии музыки (здесь Якобсон цитирует музыковеда Леонарда Мейера): «Внутри контекста отдельного музыкального стиля один тон или группа тонов указывают – или ведут опытного слушателя к тому, чтобы он мог ожидать, появление другого тона или группы тонов, предсказуемых на более или менее определенной точке музыкального континуума» (Якобсон 1996, 159). (Обратите внимание на цитирование не по первоисточнику.)

Критерии оценивания компетенций

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

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

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

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

Процедура проведения контрольного мероприятия: письменная работа.

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

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

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

6. Перечень дискуссионных тем круглых столов и вопросов к ним

Тема 5. Характеристика коммуникативного процесса

Базовый уровень

1. Представление о коммуникации как о процессе и структуре.
2. Сходства и различия понятий «коммуникативный процесс» и «коммуникационный процесс».
3. Определение коммуникационного процесса.
4. Структурные модели коммуникации.
5. Особенности структурных компонентов коммуникации в различных коммуникативных процессах.
6. Достоинства и недостатки рассматриваемых моделей коммуникации.
7. Специфика двухканальной модели речевой коммуникации.

Повышенный уровень

1. Характеристика основных элементов коммуникационного процесса.
2. Требования, предъявляемые к источнику сообщения (коммуникатору).
3. Подходы существуют в теории коммуникации, рассматривающие понятия «код», «канал». «Кодирование» и «декодирование» информации.
4. Значение обратной связи в коммуникационном процессе.
5. Знания о получателе информации, необходимые для повышения результативности коммуникации.
6. Аудитория как объект информационного воздействия.
7. Аргументация в коммуникативном процессе.

Тема 13. Речевой этикет и его роль в профессиональной коммуникации

Базовый уровень

1. Основные понятия об этикете.
2. Этикет в деловом общении.
3. Этикетные формулы в деловом общении.

Повышенный уровень

- Правила приветствия в деловом общении.
- Этикет ведения телефонных разговоров.
- Организация делового завтрака, обеда, ужина.
- Психологические детерминанты имиджа делового человека.

Тема 18. Межкультурная коммуникация

Базовый уровень.

1. История и причины возникновения межкультурной коммуникации.
2. Понятие культуры и основные ее определения.
3. Социализация.
4. Инкультурация.
5. Культура и поведение.
6. Культурные нормы.
7. Культурные ценности.

Повышенный уровень

1. Явление культурного шока, его симптомы и способы преодоления.
2. Понятие и сущность предрассудка. Типы предрассудков.
3. Сущность и основные формы аккультурации.
4. Ассимиляция как одна из стратегий аккультурации. Виды ассимиляции.

Критерии оценивания компетенций:

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

данной теме; отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией теории литературы; логически корректно и убедительно излагает ответ.

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

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

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

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

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

Сценарий предполагает:

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

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

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

Дискуссионный этап предполагает:

проведения «информационной атаки»: участники высказываются в определенном порядке, оперируя убедительными фактами, иллюстрирующими современное состояние проблемы;

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

ответов на дискуссионные вопросы;

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

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

Методика проведения Круглого стола.

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

Варианты проведения «круглых столов»:

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

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

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

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

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить компетенции: УК-4. Принципиальным отличием заданий базового уровня от повышенного является уровень сложности вопросов: вопросы и задания базового уровня предполагают освоение опорного материала по каждой теме, решение стандартных учебно-практических и

учебно-познавательных задач; вопросы и задания повышенного уровня расширяют и углубляют опорный материал., требуют умения работать в новой, незнакомой ситуации.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо: ознакомиться заранее (за неделю до проведения) с вопросами Круглого стола; подобрать материал, необходимый для развернутых ответов на каждый вопрос; четко отработать все этапы Круглого стола.

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

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

7. Рекомендуемая литература и интернет-ресурсы

Основная литература

1. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511855>

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, 2026.

2. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Практика профессиональной коммуникации на русском языке» / сост. Одекова Ф.Р., Шейко Д.В. – Ставрополь, СКФУ, 2026.

Словари

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

Интернет-ресурсы:

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