

КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ

О. Г. Усанова

ПЛАНЕТА
МУЗЫКИ



MUSIC
PLANET



ЛАНЬ

СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

- У 74 Усанова О. Г.** Культура профессионального речевого общения : учебно-методическое пособие для СПО / О. Г. Усанова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань : ПЛАНЕТА МУЗЫКИ, 2023. — 92 с. — Текст : непосредственный.

ISBN 978-5-507-46934-5 (Изд-во «Лань»)

ISBN 978-5-4495-2615-1 (Изд-во «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ»)

Данное пособие включает необходимый минимум теоретических сведений по теории коммуникации, культуре речи, риторике, профессиональному общению, задания и упражнения для самостоятельной работы, список основной и дополнительной литературы.

Учебно-методическое пособие предназначено студентам и педагогам средних специальных учебных заведений, а также всем, кто желает изучать культуру речи и совершенствовать свои знания по русскому языку, учитывая специфику профессионального общения. Соответствует современным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и профессиональным квалификационным требованиям.

УДК 808

ББК 81.2Рус-5

- У 74 Usanova O. G.** The culture of professional speech communication : methodical textbook for SVE / O. G. Usanova. — 2nd edition, ster. — Saint Petersburg : Lan : THE PLANET OF MUSIC, 2023. — 92 pages. — Text : direct.

This textbook includes the necessary minimum of theoretical information on the theory of communication, speech culture, rhetoric, professional communication, tasks and exercises for independent work, a list of basic and additional literature.

The methodical textbook is intended for students and teachers of colleges, as well as for all who want to study the culture of speech and improve their knowledge of the Russian language, taking into account the specifics of professional communication. Corresponds to the modern requirements of the Federal State Educational Standard of Secondary Vocational Education and professional qualification requirements.

Рецензенты:

Н. В. ГЛУХИХ — доктор филологических наук,
заведующая кафедрой русского языка и методик
и обучения русскому языку ФГБОУ ВО «Южно-Уральский
государственный гуманитарно-педагогический университет»;

Г. Я. ГРЕВЦЕВА — доктор педагогических наук,
профессор кафедры педагогики и психологии ФГБОУ ВО
«Челябинский государственный институт культуры»

Обложка

А. Ю. ЛАПШИН

© Издательство «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ», 2023

© О.Г. Усанова, 2023

© Издательство «ПЛАНЕТА МУЗЫКИ»,
художественное оформление, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
СОДЕРЖАНИЕ КУРСА.....	7
<i>Лекция 1</i>	
КУЛЬТУРА. КУЛЬТУРНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ. ОБЩЕНИЕ	8
<i>Практическое занятие № 1. Культура. Общение</i>	15
<i>Лекция 2</i>	
КОММУНИКАТИВНАЯ СРЕДА, СФЕРЫ И ВИДЫ КОММУНИКАЦИИ	19
<i>Лекция 3</i>	
КУЛЬТУРА РЕЧИ. НОРМЫ СОВРЕМЕННОГО РУССКОГО ЛИТЕРАТУРНОГО ЯЗЫКА	25
<i>Практические занятия № 2–3.</i>	
Культура речи: нормативность и целесообразность	32
<i>Лекция 4</i>	
ОСОБЕННОСТИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ: УЧАСТНИКИ, ОТНОШЕНИЯ, ЦЕЛИ, ОБСТОЯТЕЛЬСТВА. ВЛИЯНИЕ СИТУАЦИИ НА РЕЧЕВУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	36
<i>Лекция 5</i>	
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ.....	43
<i>Практическое занятие № 4.</i>	
Деловое общение. Речевой этикет	54
<i>Лекция 6</i>	
ПЕРЕГОВОРЫ КАК ОДИН ИЗ ВИДОВ УСТНОЙ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ....	60
<i>Практическое занятие № 5.</i>	
Культура ведения переговоров.....	66
<i>Лекция 7</i>	
КОНФЛИКТЫ И ИХ РАЗРЕШЕНИЕ	72
<i>Практические занятия № 6–7. Монолог о предмете.....</i>	79

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	83
Основная учебная литература	83
Дополнительная литература	83
Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины	84
ОСНОВНЫЕ ЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ СЛОВАРИ И СПРАВОЧНИКИ	85
Орфоэпические словари.....	85
Толковые словари.....	85
Словари синонимов, антонимов, омонимов, паронимов.....	85
Словари иностранных слов	86
Фразеологические словари	86
Грамматические словари	86

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

№	Тема	Лекции (часы)	Практические занятия (часы)
1	Культура. Общение. Виды общения. Функции общения. Национально-культурная специфика речевого общения	2	2
2	Коммуникативная среда, сферы и виды коммуникации. Умение управлять общением. Создание своего стиля общения	2	
3	Культура речи. Нормы современного русского литературного языка. Зависимость нормы от стилей языка	2	4
4	Структура речевой коммуникации: участники, отношения, цели, обстоятельства. Влияние ситуации на речевую деятельность	2	
5	Деловое общение. Деловой этикет. Речевой этикет	2	2
6	Стратегия и тактика переговоров. Ориентация в человеке и ситуации. Умение слушать	2	2
7	Конфликты и способы их речевого разрешения	2	
8	Итоговое занятие: монолог о предмете		4
	Всего часов: 28	14	14

ЛЕКЦИЯ 1

КУЛЬТУРА. КУЛЬТУРНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ. ОБЩЕНИЕ

ПЛАН

1. Культура: понятие, особенности.
2. Общение. Виды общения. Функции общения.

Культура — феномен, рожденный незавершенностью, открытостью человеческой природы, развертыванием творческой деятельности человека, направленной на поиск смысла бытия.

Культура — это совокупность достижений общества в области науки, просвещения, искусства. Закрепляются эти достижения, в основном (хотя и не исключительно), в языке и в слове. Связь общей культуры с такой формой языка, как его литературно обработанная, закреплённая в письменности и в устных образцах «культурная» разновидность (литературный язык), — совершенно несомненна. Возникший на определенном историческом этапе и в известных культурно-исторических условиях, литературный язык сам по себе служит свидетельством и показателем уровня духовного развития народа в тот или иной отрезок времени.

Необходимо отметить, что современная эпоха вносит немало нового в русский литературный язык, особенно в такие его области, как лексика и фразеология, сочетаемость слов, их стилистическая окрасченность и т. п.

Среди факторов и условий развития современного русского языка (внутренних и внешних) можно, на наш взгляд, особо выделить три. Воздействие на повседневную «речевую среду» каждого из них и неравнозначно, и неоднозначно.

Во-первых, это общенародность литературного языка, которая приводела и приводит к постоянному обновлению литературных норм, к их освобождению от устарелых элементов и черт, противоречащих духу народной речи, тенденциям общезыкового развития.

Во-вторых, это широкое и активное приобщение современного образованного читателя к ранее недоступному творчеству таких писателей, как В. Набоков, И. Шмелев, М. Алданов, знакомство с трудами Н. Бердяева, П. Струве, В. Розанова, П. Флоренского и многих других. Все это влияет на современный литературный язык, поднимая его авторитет, воспитывая языковой вкус говорящих и пишущих.

В-третьих, следует отметить расцвет всех жанров современной публицистики, развитие средств массовой информации, непосредственно отражающих активные процессы, происходящие и в обществе, и в языке; развитие всех жанров устной общественной речи, включающих традиции русского красноречия и образцы ораторского мастерства прошлого и настоящего.

Таким образом, в современном литературном русском языке происходит интенсивное сближение традиционных книжно-письменных и устных средств с обиходно-разговорным стилем речи, городским просторечием, социальными и профессиональными диалектами. Но, к сожалению, следует констатировать, что современная устная и письменная речь стилистически снижается и огрубляется. Язык художественной литературы испытывает тенденции к безликости и стандартности (включая стандарты новейшего модернизма и андерграунда). Язык науки страдает от ненужной усложненности, обилия не всегда оправданных иноязычных заимствований в области терминологии. Публицистика подчас грешит многословием, невнятностью и невыразительностью. Нарочитость огрубления речи является отражением и показателем недостаточно высокого уровня речевой и общей культуры говорящих и пишущих, отсутствием языкового вкуса.

Состояние современного литературного языка волнует писателей, журналистов, ученых, широкие круги

образованных людей, всех, кому небезразличны судьбы русской речи, кто всерьез озабочен настоящим культуры.

«Истинно культурный человек — это не только образованный человек. Культура — это не только образование. Это сложная сумма поведения. Это сложная сумма выработанных привычек, в основу которых положены эстетические и этические вкусы (нормы). А тот, кто не руководит своими инстинктами, — его нельзя назвать культурным человеком», — такую характеристику в одном из своих выступлений дал русский писатель М. М. Зощенко. А где проявляется культура человека как не в общении?

Важнейшим показателем состояния человека труда является его духовный комфорт, в создании которого видное место занимает культура профессионального речевого общения, ибо каждый человек значительную часть своей жизни проводит на работе, в учебном заведении, в окружении людей, с которыми он связан общим делом. Качество общения человека с коллегами по работе, учебе, знакомыми и незнакомыми людьми выступает как важнейший критерий его общей культуры.

Общение — сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются люди, так как только на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными средствами.

Признаки общения: *обмен информацией; осознанность информационного обмена; целенаправленность информационного обмена; рациональная оформленность информационного обмена; индивидуализация собеседника; обратная связь; эмоциональный контакт с собеседником.*

Функции общения:

- **социальные:** обмена информацией, передачи знаний, оценки деятельности человека, формирования норм общественного поведения, подавления агрессии, управления поведением и деятельностью, организации совместной деятельности, контроля;
- **социально-психологические:** коммуникативного самовыражения личности, отождествления себя с группой

(клубы по интересам), противопоставление себя какой-либо группе, познания людьми друг друга, формирования и развития межличностных отношений (деловых, официальных, дружеских), распределения времени, удовлетворения потребности в общении, самоутверждения, обеспечения психологического комфорта личности;

- **индивидуально-психологические:** формирования сознания, поддержания нормальной деятельности сознания (чтобы выжить, надо общаться, так как полноценное межличностное общение способны поддерживать психологически здоровые люди), поддержания работоспособности и эмоционального равновесия, поддержания физического здоровья, усиления психических процессов;
- **биологические:** потребность в пище, тепле, кислороде.

В общении необходимо выделить следующие **аспекты:** *содержание, цель, средства.*

Содержание общения — информация, которая в межличностных контактах передается от одного субъекта к другому.

Цель общения — получить ответ на вопрос «ради чего вступаем в контакт?».

Средства общения — способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки сообщения, передаваемого от одного субъекта к другому субъекту. Кодирование информации — это способ ее передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Типы общения определяются по различиям в общении: по его характеру, по специфике психического состояния и настроения участников коммуникативного акта. Типологические разновидности общения носят парный и одновременно альтернативный характер: *деловое и игровое общение; безлико-ролевое и межличностное общение; духовное и утилитарное общение; традиционное и инновационное общение.*

Общение — это процесс, осуществляющийся внутри определенной социальной общности (группы, коллектива, общества в целом), т. е. по своей сущности не только