Федеральное агентство по образованию

ГОУ ВПО «Челябинский государственный педагогический университет»

(ГОУ ВПО «ЧГПУ)

Институт дополнительных творческих профессий

**КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**ПО ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Тема: Культура и искусство речи**

*Выполнила:* студентка 2 курса

заочной формы обучения

специальность ПО «Э и У» ППИ

гр. 204

*Прыткова Татьяна Николаевна*

*Научный руководитель:*

Федорова Валентина Николаевна

Челябинск – 2009

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Введение

Глава I. Культура делового общения: какой ей быть

* 1. Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема
	2. Основные психологические характеристики культуры делового общения
	3. Культура речи и языка в деловом общении
	4. Технология развития культуры делового общения

Глава II. Разработка тематического планирования элективного курса «Культура делового общения» для учащихся старших классов общеобразовательной школы

Заключение

Библиографический список

**Введение**

Культура и искусство речи всегда была предметом особого внимания, ведь, чтобы добиться успеха, надо, прежде всего, научиться общаться. Это уже стало аксиомой для многих. Но не для всех.

Главное в деловом общении- искусство взаимодействия собеседников. Деловые люди постоянно сталкиваются с самыми различными проблемами межличностного общения при организации совместной деятельности. Многие серьезные проблемы возникают из-за неумения партнеров правильно организовать общение со своими коллегами

Структура бизнеса насчитывает, по мнению психологов, более 350 компонентов. Но одной из самых сложных его сторон является общение. Только через живое и непосредственное общение осуществляется процесс взаимодействия между партнерами.

Техника делового общения должна быть освоена каждым. Ведь самые интересные и плодотворные учебно-воспитательные материалы, самые активные и прогрессивные методы учебно-воспитательного воздействия «зарабатывают» только тогда, когда будут обеспечены верным, соответствующим им деловым общением.

Основные задачи, которые решаются в процессе делового общения- образовательная, воспитательная и развивающая.

При решении образовательных задач деловое общение позволяет обеспечивать реальный психологический контакт собеседников; сформировывать положительную мотивацию обучения, создавать психологическую обстановку коллективного, познавательного поиска и совместных раздумий.

При решении воспитательных задач с помощью делового общения налаживаются взаимоотношения, психологические контакты между педагогом и обучающимися, что во многом способствует успешности учебной (деловой) деятельности; формируется познавательная направленность личности; преодолеваются психологические барьеры; формируются межличностные отношения между партнерами.

При решении развивающих задач через деловое общение создаются психологические ситуации, стимулирующие самообразование и самовоспитание личности:

- преодолеваются социально-психологические факторы, сдерживающие развитие личности в процессе общения (скованность, стеснительность, неуверенность и др.);

- создаются возможности для выявления и учета индивидуально-психологических особенностей обучающихся (собеседников);

- осуществляется социально- психологическая коррекция в развитии и становлении важнейших личностных качеств (речь, мыслительная деятельность и др).

Таков диапазон делового общения в системе коммуникации. Деловой человек должен владеть основами управления инициативой в общении. Если он умеет делать, то влияние будет более эффективным.

К наиболее эффективным способам управления инициативой в делом общении относятся следующие:

- оперативность в организации изначального контакта с собеседником;

- интенсивность перехода от организационных процедур (приветствие, пожатие руки и т.п.) к деловому, личному общению;

- оперативность в достижении психологического единства с собеседником, формирование чувства «мы»;

- постановка задач и вопросов, которые в начальный момент взаимодействия способны мобилизовать собеседника;

- обеспечение внешнего коммуникативного вида: опрятность, подтянутость, собранность, активность, доброжелательность, обаяние и т.п.;

- реализация речевых и невербальных средств взаимодействия, активное включение мимики, умение транслировать собственную расположенность к собеседнику, дружественность.

Таким образом, деловое общение сегодня- один из надежных инструментов совместного поиска оптимального решения разнообразных задач. Как пользоваться словом, извлекая с его помощью соответствующий деловой эффект, сегодня волнует многих.

Исходя из этого я поставила перед собой задачу: с одной стороны, достаточно популярно рассказать о достижениях современной социальной и педагогической психологии в области общения людей, с другой стороны, на основе научных знаний и практического опыта создать тематическое планирование элективного курса «Культура делового общения» для обучающихся старших классов общеобразовательной школы.

**Глава I. Культура делового общения: какой ей быть**

* 1. **Деловое общение людей как приоритетная социально-психологическая проблема**

В психолого-педагогической литературе среди факторов, формирующих личность, выделяют труд, познание и общение. Последнему уделяется все большее внимание, так как во всех сферах жизнедеятельности людей наблюдается огромный дефицит общения, и прежде всего — делового.

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями **совместной деятельности** и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, **восприятие** и **понимание** другого человека.

Потребность в совместной деятельности приводит к необходимости в общении. Именно в совместной деятельности человек должен взаимодействовать с другими людьми, устанавливать с ними разнообразные контакты, организовывать совместные действия для получения необходимого результата. Здесь деловое общение выступает как органическая часть деятельности.

Можно сказать, что деловое общение направлено на установление психического контакта между людьми с помощью специфических средств (языка, эмоций, чувств и др.), позволяющих людям вступать во взаимодействие и добиваться влияния на знания, мнения, установления взаимопонимания.

Язык — объективно существующее социально-психологическое явление в духовной жизни человеческого общества. Он является основой системы знаков, функционирующих в качестве средства общения и орудия мысли.

С помощью языка как системы знаков осуществляется взаимодействие людей в процессе познания мира, деятельности по созданию предметов, в обучении, спорте и др. Вся совокупность процессов духовного и материального производства, общественных отношений между людьми определяет развитие языка как специфически социального средства хранения и передачи информации, а также средства управления человеческим поведением.

Древний японский мыслитель Ф. Каниззи указывал на то, что язык так же древен, как и сознание; язык **есть** практическое, существующее и для других людей и лишь тем самым существующее также и для меня самого действительное сознание, и, подобно сознанию, язык возникает лишь из потребности, из настоятельной необходимости общения с другими людьми. Развитие языка началось более миллиона лет тому назад, когда возник труд, связанный с изготовлением, сохранением орудий груда и необходимостью передачи опыта по их использованию и воссозданию. Одним из непосредственных естественных проявлений языка явилась речь- звукословесное общение.

Одна из основных функций языка (прежде всего речи) — коммуникативная, или функция общения. Всякая коммуникация представляет собой обмен информацией в человеческом общении: обмен представлениями, идеями, ценностными ориентациями, настроениями, чувствами и т.п. между людьми в ходе совместной деятельности (Л. В. Петровский).

Вторая функция языка — знаковая. Язык человека представляет собой систему знаков. Знаки замещают собой реальные предметы и явления для обозначения и хранения информации об этих предметах и явлениях. Благодаря знакам речь становится средством и формой выражения мыслей: обозначает предметы, явления, действия, качества и т.д. Усваивая язык как фиксированную знаковую систему, человек учится мыслить не только образами, но и знаками. Знаки используются как орудия психических действий и преобразуют всю человеческую психику, подобно тому, как материальные орудия, созданные руками человека, преобразуют его естественную природу. Общаясь, люди обмениваются знаками и организуют совместную деятельность на уровне знаковых умственных операций.

Третья функция языка — передача и усвоение общественно-исторического опыта, который человек получает, прежде всего, при помощи языка. Язык выступает как средство устной передачи информации о делах давно минувших дней в мифах, легендах и былинах, как хранитель информации с помощью печатного слова. В общении усваивается опыт предшествующих поколений и осуществляется его передача.

Четвертая функция языка — планирующая. Человеческая деятельность характеризуется тем, что изначально планируется. Планирование человек осуществляет в соответствии с требованиями к решению поставленной задачи и в расчете на то, что другие поймут, оценят и примут его решения. Планирование всегда предвосхищает исполнительные действия.

Пятая функция языка — экспрессивная. Она соединена с коммуникативной и выражает отношение человека к сообщению. В ее основе — непосредственные врожденные реакции, выражающие расположение или агрессию. В общении эмоционально развитых людей — это такая же управляемая и контролируемая функция языка, как и все остальные. Экспрессивная функция придает выразительность человеческой речи, делает ее более доступной для понимания. Кроме того, она выражает состояние человека и его отношение к той информации, которую он сообщает. Эта функция речи может, как усиливать значение информации, так и обесценивать ее. Экспрессивная функция, оказывая существенное влияние на отношения людей, может использоваться как средство воспитательного воздействия.

Все функции языка представляют собой единство, которое разделяется лишь условно для понимания природы языка. Процесс использования языка для общения называется речевой деятельностью. Различают следующие виды речевой деятельности: устную, внутреннюю, письменную.

Речевое общение осуществляется по законам mm или иного языка (русского, немецкого, английского и т.п.). Каждый язык представляет собой систему фонетических, лексических, грамматических и стилистических средств и правил общения.

Речевая деятельность людей организуется так же, как и другие виды деятельности. В ней есть фаза предварительной ориентировки, которая осуществляется с помощью ориентировочных действий, фаза планирования, фаза осуществления (в ней используются исполнительские действия) и фаза контроля. Речевая деятельность осуществляется под контролем мышления, внимания, восприятия, памяти и воображения каждого из участников общения. Поэтому за процесс развития речевой деятельности и качество самой речи ответственны обе стороны: тот, кто берет на себя инициативу речевого общения, и тот, на кого направлена эта речь. Таким образом, развитие речевой деятельности человека — приоритетная основа культуры делового общения.

* 1. **Основные психологические характеристики культуры делового общения**

Реализация потребности в общении или, напротив, неудовлетворенность общением вызывают соответствующие эмоции и чувства.

**Эмоции — особые психические состояния, связанные** с **врожденными реакциями человека, его потребностями и мотивами.** Эмоции человека — продукт общественно-исторического развития. Они являются субъективной формой выражения потребностей, поэтому предшествуют деятельности, побуждая и направляя ее. Эмоции выражаются в непосредственном переживании удовольствия, радости, удовлетворения, неудовольствия, страха и т.д. Благодаря эмоциям человек регулирует свое поведение и соотносит его с поведением других людей, с которыми он вступает в общение. Эмоции имеют и специальную функцию — выступают средством общения.

Высший продукт развития эмоций человека — чувства.

**Чувства** — **устойчивые эмоциональные отношения человека к другим людям, общению с ними, к явлениям действительности (социальным и природным).** Чувства порождаются объективной действительностью, но при этом они субъективны, поскольку одни и те, же явления для разных людей могут иметь различное значение. Чувство может реализовываться в различных эмоциях. Например, чувство любви к другому человеку включает эмоции радости, ревности, гнева, отчаяния. Чувство — будь то любовь или ненависть, восхищение или отвращение — всегда направлено на объект. В общении людей чувства определяют характер устанавливаемых отношений. По силе и качеству чувств человека мы можем судить о том, каков уровень его развития: высокий или примитивный. Чувства человека высокого уровня развития всегда проникши интеллектом, поскольку обязательно включают оценки, ценностные ориентации, объясняющие социальный смысл этих чувств.

Исходя из объекта чувств, представленного в сфере социальных явлений, их подразделяют на моральные, эстетические, интеллектуальные, практические.

**Моральные чувства** испытывает человек при восприятии явлений действительности с точки зрения нравственных ценностных ориентации, выработанных обществом. Такие чувства возникают при наличии у него не только представлений о долге, но и потребности соответствовать нравственным нормам общества, когда нравственные ценности стали сущностью самой личности. Развитое чувство долга способствует формированию нравственной ответственности за свое поведение перед другими людьми, обществом.

Предметом моральных чувств является сам человек. К области моральных чувств относится все тo, что определяет общение людей: отношение к самому себе, к другим. Сюда относятся: сочувствие (сорадость, сопереживание), чувство доверия и расположения к людям, чувство товарищества, дружбы.

К моральным чувствам относятся и чувства национальной гордости, интернациональные чувства, любовь к Отечеству и к людям, представляющим другие культуры и традиции.

Среди моральных чувств выделяются морально правовые чувства. К ним относятся: переживания, связанные с эмоциональным отношением человека к государству, строю, экономическому положению и т.д. Моральные чувства переживаются индивидуально каждым человеком, но такого рода переживания при совпадении нравственных ценностей объединяют людей и дают им «чувства локтя», солидарности — единое нравственное «мы», возвышающее человека в его отношении к другому человеку. Но есть нюанс в человеческих отношениях, который оформляется словами: «как все», «не лучше и не хуже, чем все». Такие постулаты ставят человека в пассивную и безответственную позицию, он как бы снимает с себя нравственную ответственность.

Очень важно, чтобы человек умел отстаивать во взаимоотношениях с другими людьми свое нравственное «я» и при этом солидаризироваться, обретать чувство «мы» с теми, кто придерживается ценностных ориентации, имеющих общественную значимость.

**Эстетические чувства** испытывает человек при восприятии явлений действительности с точки зрения эстетических ценностей, выработанных человечеством на протяжении всей истории и представленных многообразием национального и художественного творчества. Человечество ввело в свой духовный обиход понятие прекрасного. Прекрасное как ценность создает соответствующие ориентации людей на эстетические чувства.

Предметом эстетических чувств могут быть явления социальной жизни, природа, художественные произведения (картины, литература, музыка и др.) и сам человек.

Люди в своей культуре вырабатывают эстетические эталоны поведения человека в общении с другими, его внешнего вида, его эмоциональных состояний. Наряду с нравственными требованиями к человеку предъявляем ему и эстетические требования, чтобы в человеке все было прекрасно.

Эстетическое отношение человека к природе -это отношение к ней как к объекту созерцания, а не только как к объекту практической деятельности, предмету биологических потребностей людей. Природа в эстетическом отношении выступает как нечто значимое само по себе.

Непременным условием развития эстетических чувств выступает искусство. При восприятии произведения искусства человек испытывает разнообразные переживания, связанные с содержанием сюжета и со способами изображения этого сюжета Такого рода переживания не только обогащают нравственный опыт человека, но и расширяют диапазон его эстетических чувств. Эстетические переживания могут достигать высокого уровня развития. В многообразии эстетических чувств выделяют чувство возвышенного, чувство комического, чувство трагического и др. Переживаются эти чувства субъективно, но разделенные переживания объединяют и обогащают людей.

**Интеллектуальные чувства** испытывает человек, когда направленно приобретает знания о явлениях природы и общественной жизни. Эти чувства связаны с решением проблемных, познавательных и жизненных ситуаций и задач. Человеческое познание сопровождается переживаниями особого характера: простым любопытством, интересом к возникающей проблеме, сомнением в достоверности предположения или полученного ответа, уверенностью в точности вывода и, наконец, радостью и уверенностью в результате изысканий.

Предметом интеллектуальных чувств является процесс мышления человека, продукт мышления (вывод, идея, новая проблема и т.д.), радость от процесса мышления и его результата, разделенная с другим человеком. Интеллектуальные чувства, как и все высшие чувства, переживаются человеком сначала индивидуально, а затем разделяются с другими людьми. Испытывая тягу к познанию, человек ищет и того, с кем он мог бы пережить интеллектуальные чувства вместе и как бы заново. Такое совместное переживание придает интеллектуальному чувству особую значимость.

**Практические чувства** испытывает человек, включенный в ту или иную практическую деятельность. Успех вызывает переживания радости от проявленных сноровки и усилий, неуспех — противоположные чувства, но в то, же время он порождает желание человека реализовать себя в деятельности. В этом случае деятельности придается особая значимость. Объектами практических чувств являются такие виды деятельности, как труд, учение, спорт, общение. Они с течением веков стали самостоятельными. Поэтому под общением обычно понимают сложный и многогранный процесс связи людей в их общественно-трудовой, учебной, воинской и спортивной деятельности. Отсюда общение может выступать и как информационный процесс (процесс обмена сообщениями), и как процесс взаимодействия людей, и как процесс их взаимопонимания и взаимовлияния друг на друга.

С помощью средств общения осуществляется обмен сообщениями, или коммуникация.

Коммуникация — одна из сторон человеческого общения — информационная, предполагающая обмен между людьми представлениями, идеями, ценностными ориентациями, эмоциями, чувствами, настроениями и т.п.

Коммуникация осуществляется при взаимодействии людей. Однако когда человек совершает какую-либо деятельность индивидуально, то и здесь осуществляется коммуникация: во-первых, с каким-либо одним человеком или людьми, которые должны оценить результаты деятельности (он думает о людях и об их мнении), и, во-вторых, с самим собой (он сообщает себе представления, идеи, ценностные ориентации, эмоции, чувства, настроения и т.п. и сам оценивает эти сообщения). Когда двое или более людей обмениваются сообщениями, то возникает необходимость во взаимопонимании. Люди могут говорить между собой, по так и не понять друг друга. За словами стоят значения и смыслы.

Значение — содержательная сторона слова как знака**.** Каждое слово несет в себе закрепленный за ним как за знаком признак предмета, явления. Иными словами, значение есть выработанное человечеством и зафиксированное в понятиях обобщенное отражение действительности и норм деятельности.

**Смысл** — значение слова, преломленное через призму индивидуального практического опыта. Смысл связан с мотивами человека, его ценностными ориентациями, то есть с его жизненной позицией

Смысл и значение характеризуют психологическую структуру сознания человека, индивидуализируют его.

Деловое общение как обмен сообщениями способствует взаимопониманию людей. Для того, чтобы достичь его, люди пользуются одним языком, традиционно сложившейся, индивидуально окрашенной экспрессией и другими средствами.

Однако взаимопонимание возникает не всегда. Это объясняется тем, что к одному и тому же явлению люди относятся по-разному, между ними могут быть социальные, политические, нравственные, профессиональные и иные различия.

В тех случаях, когда взаимопонимание отсутствует, повышается эффективность (возбуждение) общающихся. Эффективность не способствует взаимопониманию, а, напротив, усугубляет непонимание на речевом и эмоциональном уровнях. Поэтому следует помнить, что успех коммуникации обеспечивает постоянное внимание к партнерам по общению и готовность к коррекции своих отношений и оценок по ходу общения. Высочайшая радость и счастье, когда люди при общении достигают взаимопонимания. Но одновременно общение- тяжелый труд, требующий от человека умственной, нравственной и эстетической мобилизации.

Деловое общении- одна из форм делового взаимодействия, благодаря которой, по словам З.Фрейда, люди «как физически, так и духовно творят друг друга...» [1. c.117]. Вся жизнь человека проходит в общении с другими людьми. Новорожденный не станет человеком в полном смысле этого слова, если он будет расти вне человеческого общения. В любом возрасте человек не может быть без взаимодействия с другими людьми: человек- существо социальное. Люди общаются друг с другом по поводу своей деятельности. Они обмениваются опытом, представлением о мире, воспоминаниями и планами на будущее, ценностными ориентациями. Каждый поступок одного человека по отношению к другому носит нравственный характер. Отношение человека к вещам, к предметам, созданным человеческой культурой, по существу, отражает уровень нравственного развития людей, характер их взаимоотношений.

Всякий человек стремится к счастью- состоянию, которое соответствует внутренней удовлетворенности своей жизнью. Счастье переживается только рядом с другими людьми и вместе с другими людьми. Без взаимодействия с людьми, занимаясь самим собой, человек только в очень редких случаях, и отнюдь не с пользой для себя и для других, удовлетворяет свое стремление к счастью.

Человек не может не обмениваться действиями, поступками, мыслями и чувствами с другими людьми. Развитое общение осуществляется в дружбе и любви.

Дружба- взаимодействие людей, основанное на общности интересов и взаимной привязанности. Это- культурное образование, оно меняется по форме и содержанию вместе с развитием производственных отношений, с развитием общества. Личностное взаимодействие, совместная деятельность (или причастность к деятельности друга), взаимная симпатия, глубокая эмоциональная привязанность в дружбе придают людям нравственную силу, социальную активность, уверенность в своей необходимости другому. У друзей появляется готовность сопереживать, сотрудничать, соучаствовать в трудных кризисных ситуациях, готовность сорадоваться успехам.

Дружба всегда высоко ценилась в человеческой нравственной культуре как социально-нравственная ценность. Не случайно понятием «дружба» обозначается не только межиндивидуальное взаимодействие, но и социальные отношения народов и государств (дружба народов, договор о дружбе и сотрудничестве между государствами).

Культура делового общения предполагает взаимопонимание и взаимоуважение между партнерами. Поэтому за всяким взаимодействием на уровне установления взаимопонимания как бы стоят следующие вопросы: «Ты меня понимаешь?», «Ты мне сочувствуешь?». Ответов по существу может быть только два: «да» и «нет». С высказанного или подразумеваемого «да» или «нет» начинают развиваться взаимодействия людей в сторону установления единодушного взаимопонимания или установления психологического барьера.

Человеческой особенностью является чувство собственного достоинства, самоуважение, притязание на признание со стороны других людей. Это важнейшие качества личности, которые определяют ее стремление к развитию, самосовершенствованию. Однако эти качества могут быть и причиной слишком снисходительного отношения человека к самому себе, более снисходительного, чем к своему товарищу, и особенно к несимпатичному или неприятному для него человеку. В этом случае один и тот же человеческий недостаток оценивается по-разному, в зависимости от того, характеризует человек самого себя или другого, тем более неприятного человека.

Люди, вступающие во взаимное деловое общение, стремятся дать себе отчет в том, что же представляет собой партнер по общению. Участники общения постоянно рефлексируют, стараются понять друг друга. От точности «прочтения» внешних особенностей и вычисления особенностей внутреннего мира партнера по общению зависит успешность взаимопонимания.

Как же происходит проникновение во внутренний мир другого? Даже беглый взгляд позволяет многое увидеть в человеке: выражение лица, осанку, прическу, одежду, манеру вести себя, уровень его культуры.

В процессе взаимного познания принимают участие четыре механизма: идентификация, рефлексия, моделирование, обособление [2, c.119].

**Идентификация-** отождествление себя с другим человеком или с группой, образцом. Идентификация помогает понять чувства другого, его переживания, развивает способность к рефлексии.

**Рефлексия-** осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению, коррекция своего поведения в связи с возможным поведением другого.

Г.М.Андреева пишет: «В социальной психологии под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание, как другой понимает меня, своеобразный удвоенный ромесс зеркальных отражений друг друга...»[3, c.140-141].

Рефлексия так же, как идентификация является важнейшим механизмом, позволяющим проникнуть во внутреннее состояние, намерения, мотивы, мысли, чувства и ценностные ориентации другого человека.

В обыденной жизни идентификация и рефлексия осуществляются на бессознательном уровне. Человек может приписывать другому свойственные ему самому мотивы и поступки. В данном случае нетрудно ошибиться: переоценить и недооценить другого. Можно также ошибочно отнести человека в разрядуже известных стереотипов- штамповых типажей. Наиболее распространены стереотипные представления о непосредственной связи между внешними данными человека и чертами его характера квадратный подбородок- сильная воля, большой высокий лоб- ум, красота- глупость, тонкие губы- ехидство, хитрость. Склонности человека к стереотипизации восприятия других людей можно противопоставить сознательное моделирование личности воспринимаемого человека.

**Моделирование** включает в себя сознательное оценивание другого по проявлениям (непосредственным и специально построенным). Такое моделирование позволяет переступать через сложившиеся социальные стереотипы, через услышанное общественное или индивидуальное мнение, которое может задать установку на восприятие и отношение к другому, через личный опыт самого человека. Моделирование личности другого включает в себя всевозможные ориентировочные действия и требует от человека высоких моральных качеств.

**Обособление-** эмоциональное отстаивание отдельным индивидом своей природной и личностной сущности, непосредственное переживание.

Идентификация, рефлексия, моделирование и обособление- механизмы, позволяющие обеспечить анализ и контроль полученной человеком информации о другом человеке, о результатах взаимодействия друг с другом. Эти свойства не даны человеку от рождения, они развиваются, благодаря руководству и воспитывающему воздействию носителей этих свойств. Знание и постоянное углубление этих и других психологических характеристик способствует формированию культуры делового общения людей.

**1.3 Культура речи и языка в деловом общении**

В культуре делового общения необходимо различать две стороны «культуры речи». Правильную речь (то есть требующую знания и соблюдения языковых норм) и культурную речь (реализующую стремление к наибольшей эффективности высказывания; здесь назначение культуры соединяется с задачами стилистики).

Мысль о разграничении двух сторон рассматриваемого понятия принадлежит Г.О.Винокуру, который писал: «Понятие культуры речи можно толковать в двояком смысле, в зависимости от того, будем ли мы иметь в виду одну только правильную речь или же также речь умелую, искусную». В связи с этим выдвигается функциональный подход: владение формами и стилями современного литературного языка в соответствии с целями и задачами общения. Не случайно «культура языка» осмысливается Г.О.Винокуром как стилистика в широком смысле слова и включает две взаимосвязанные сферы: учение о средствах языка и учение о языковых заданиях с точки зрения разнообразного применения языковых средств в каждом из них. Здесь целью и вершиной речевой культуры выступают стилистические нормы, устанавливаемые на основе обобщения закономерностей развития языка.

Детальную систему, излагающую признаки культурной речи, предложил Д.Э.Розенталь. Им уделяется много внимания конкретным примерам речевых затруднений, что способствует популяризации учения о культуре речи. Д.Э.Розенталь выделяет следующие требования к хорошей речи:

1. Правильность (соответствие используемых вариантов, принятых в определенную эпоху, литературнo-языковым нормам).
2. Точность (соответствие речи мыслям говорящего или пишущего).
3. Ясность (доступность речи пониманию слушающего или читающего).
4. Логичность (соответствие речи законам логики**)**.
5. Простота (безыскусственность, естественность, отсутствие «красивостей» слога).
6. Богатство (разнообразие используемых языковых средств).
7. Сжатость (отсутствие лишних слов, ненужных повторений).
8. Чистота (устранение из употребления нелитературных, диалектных, жаргонных, вульгарных слов, а также по возможности слов иноязычного происхождения...).
9. Живость (выразительность, отсутствие шаблонов, штампов, образность, эмоциональность).
10. Благозвучие (соответствие речи требованиям приятного для слуха звучания, подбор слов и сочетаний с учетом их звуковой стороны).

Понятие «культура речи» охватывает, с одной стороны, степень соответствия речи литературным нормам данного языка, а с другой — область языкознания, исследующую проблемы нормализации с целью совершенствования литературного языка орудия культуры. В первом случае имеется в виду качество речи само по себе, во втором — ее теоретическое отражение. В любом исследовании доступны только понятия их отношения, различные интерпретации актуальных проблем реальности, а не сама действительность в се развитии.

Основой эффективной культурно-речевой деятельности не могут являться односторонние и предвзятые концепции. Язык возможно и правомерно изучать с учетом социопсихологических и культурно-исторических факторов и законов. Поскольку русский язык необъятен как по своему словарному запасу, так и по количеству грамматических форм и их вариантов, по своим стилистическим ресурсам, а, кроме того, язык постоянно развивается, в связи с чем постепенно изменяются нормативные оценки различных языковых средств, постольку каждому носителю языка необходима универсальная система ориентации. Такая роль отводится научно обоснованной теории, которая сможет способствовать выработке языкового чутья, умения наилучшим образом пользоваться языком в соответствии с законами его функционирования в обществе.

Правильность речи является элементарной ступенью овладения языком, а иногда выступает даже ситуационно противоречащей культурной речи, если не соответствует языковой ситуации, в которой оказался говорящий. Правильность в письменной речи, напротив, является обязательной в плане соблюдения орфографических и пунктуационных норм, остальные нормы реализуются в соответствии со стилистическими задачами.

Однако нельзя считать, что речевая культура — явление более широкое, чем правильность речи, так как правильная речь может быть вместе с тем однообразной, бедной, невыразительной, она может быть лишена легкости, образности и яркости в передаче мыслей. Следовательно, культура речи не есть простое уподобление окружающей речи, а творческое использование известных языковых средств в оптимальных условиях, которое предполагает владение говорящим различными функциональными стилями и твердое знание литературной нормы.

Было время, когда понятия «культура языка» и «культура речи» употреблялись как синонимы. Но различие все-таки существует. Так, Е.С. Истрина, противопоставляя книжно-литературный язык разговорному, устанавливает нетождественность норм языка и норм культуры речи: «Как ни существенны вопросы нормы литературного языка, все же ими ограничивается дело, за вопросами нормы следуют другие, более широкие и важные вопросы- это вопросы культуры языка»[4, с.16-23].

В понятие «культура речи» входит знание реальной системы языка (системный подход) в ее историческом развитии (исторический подход) и умение на этой основе давать нормативные оценки языковым явлениям, осуществлять научно обоснованную регулятивную лингвистическую функцию.

Понятие «культура речи» имеет три значения, или уровня:

1. Уровень владения языковыми нормами, то есть во внешнем плане — соответствие индивидуальной речи нормам данного языка во внутреннем плане- степень совершенства устной и письменной речи индивида.
2. Умение использовать языковые средства в разных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи и сама практика общения.
3. Раздел языкознания, исследующий проблемы нормализации языка.

В процессе повседневного общения мы пользуемся нейтральной, литературной, «правильной речью», то есть вариантами, наилучшим образом выполняющими свою функцию.

Отметим и то, что языковая норма вовсе не статическое явление, а напротив, явление типическое, динамическое, исторически общественный факт проявления закономерностей развития языка, поддержанное обществом в его языковой практике.

Представители Пражского лингвистического кружка, пристально изучавшие языковую норму как функциональное, лингвосоциологическое понятие, определяли ее как совокупность структурных средств, регулярно употребляемых определенным языковым коллективом. Они указывали на такие ее составляющие, как обязательность, социальная обусловленность (сфера деятельности), достижение цели, объективность (сфера реальности), тогда как норма — это обязательность в сфере деятельности, направленная на достижение наилучших результатов в сфере реальности.

В «Большой Советской Энциклопедии» норма литературного языка определена как «общепризнанное в определенной социальной среде правило, воззрение; как правило, поведения людей в обществе, выраженное в законе».

Актуальные проблемы культуры речи включают в себя следующие положения:

1. Норма литературного языка — категория объективно-историческая, однако функционирование литературных норм в обществе происходит при постоянной социальной оценке (и переоценке) в широком смысле слова; в сложном и неоднозначном взаимодействии внеязыковых и внутриязыковых факторов, стихийного и сознательного, общего и индивидуального и т.п.
2. Нормативность литературного общения — явление внутриязыковое, изучение и описание ее основывается на практических нормативных рекомендациях и составляет научную базу языковой политики и языкового воспитания.
3. Развитие литературного языка есть становление и смена его норм, совершенствование всех выразительных средств с целью лучшего удовлетворения возрастающих общественных потребностей.

Важным условием для обеспечения эффективного письменного и устного литературного общения является консервирующее влияние школы. Устойчивость (консерватизм) нормы — объективно положительная черта литературного языка, вытекающая из практических потребностей общества. А.М. Пешковский утверждал, что «нормой признается то, что было, и отчасти то, что есть, но отнюдь не то, что будет»[5]. Наиболее устойчивы орфоэпические нормы, чаще искажаемые и потому обладающие стойким иммунитетом против времени, разрушающего старое.

Следовательно, культура речи — это степень соответствия речи литературным нормам (орфоэпическим, грамматическим, стилистическим), установленным для данного языка, следование лучшим образцам в своей речи. Под речевой культурой понимается ее правильность, нормированность, умение пользоваться лучшими достижениями родного языка. Вместе с тем культура речи — это и культура мысли, точность ее выражения, ибо язык и мышление представляют собой диалектическое единство.

В узком, лингвистическом, смысле культура речи- это владение языковыми нормами, а также умение пользоваться выразительными средствами языка в разных условиях общения в соответствии с целью и содержанием речи. Но культура речи в более широком смысле — это и культура чтения, и важнейшая часть общей культуры человека. Само слово *культура* (от лат. cultura) буквально значит *возделывание, обрабатывание.* Это то, что «обработано» «возделано» и передано нам по наследству нашими предшественниками; это то, что «обрабатывается» и «возделывается», шлифуется нами, чтобы передать, следующим поколениям.

Язык- явление сложное, в нем различаются фонетика, лексика, грамматика, стилистика и т.д. Речевые нормы складываются из норм лексических, грамматических, стилистических, произносительных и орфографических. Следовательно, овладеть языком- значит овладеть его законами и нормами.

Культура речи заключается в правильном употреблении форм слов и синтаксических конструкций, в овладении большим запасом слов, в умении правильно произносить и писать слова. Одна из важных задач культуры речи состоит в том, чтобы научиться выразительно говорить и писать, чему учит стилистика.

Культура речи тесно связана с овладением нормами литературного языка. Литературный язык — это исторически сложившийся, обработанный, нормированный язык, который служит средством общения людей во всех сферах их деятельности и является языком художественной, научной и общественно-публицистической литературы. Разумеется, он вырос, сформировался и расцвел на народной основе.

А.М.Горький писал: «Деление языка на литературный и народный значит только то, что мы имеем, так сказать, «сырой язык» и обработанный мастерами — писателями, публицистами, общественными деятелями, учеными». И, наконец, литературный язык — это язык упорядоченный, нормированный.

Существуют нормы грамматические (правильное употребление форм слов), лексические (словоупотребление), стилистические и произносительные. Нормы определяются традицией, то есть тем, что рассматриваемое явление известно в языке, общепринято и узаконено, а также распространенностью слова, формы, синтаксической конструкции. Что является образцовым, общепризнанным и общеупотребительным, то и составляет норму языка.

Основной причиной отклонения от литературной нормы является сложность, подвижность, гибкость языка и разнообразие его разновидностей, или стилей. Что значит стиль языка? Слово *стиль* (греч. styfos) в переводе означает «палочка для письма». В современном русском языке это слово имеет несколько значений. Это и «единство основных идейно-художественных особенностей, отличительных черт, проявляющихся в творчестве писателя, художника; это и «слог писателя»; это и «прием, способ, метод работы» и т.д. Под стилями литературного языка обычно понимают его разновидности, которые характеризуются определенной системой лексико-фразеологических, грамматических, художественно- изобразительных и фонетических черт и особенностей.

Язык не стоит на одном месте, он находится в непрерывном движении, изменении и совершенствовании. Поэтому в нем всегда что-то отмирает, что-то возникает. В связи с этим колеблются и изменяются литературные нормы.

Второй причиной отклонения от литературной пишется воздействие на нормы литературно- книжного языка разговорной речи. В литературном языке различаются две его разновидности — письменная и устная. Каждая из них имеет свои особенности.

Живая устная речь имеет менее строгие нормы. В ней встречается и просторечие, нарушающее литературную норму, например: *ехай, ихний, местов, к завтрему, напыжился, хотить, приду до тебя, две большие разницы* (вместо *разница)* и др. Журналист- комментатор первой телепрограммы «Новости» (Останкино) произнесла фразу вполне серьезно: «...это две большие разницы». А ведь в данном случае налицо речевая ошибка. В шутку только в Одессе говорят так: «Две большие разницы». Понятно, газетчики пользуются разговорным, просторечным, стилистически сниженным пластом речи. Но надо ли этим злоупотреблять? Отсюда и слышим вокруг: *ихний, дне большие разницы, залазь, вылазь, ехай* и т.п., что не способствует воспитанию хорошего языкового вкуса, а следовательно, и культуры делового общения.

В разговорной устной речи значительное место занимают мимика, жесты, интонация, имеющие многообразные формы своего проявления. В разговорной речи часто встречаются неправильные синтаксические конструкции. Разговорная речь влияет на литературный язык и колеблет его нормы.

И, наконец, значительное влияние на нормы литературного языка оказывают местные говоры и социально-профессиональные диалекты.

Нормы литературного языка делятся на несколько типов.

Грамматические нормы представляют собой совокупность грамматических правил, определяемых речевой практикой и упорядочивающих речевую деятельность говорящих. Хорошее знание школьной грамматики обеспечивает знание правил морфологии и синтаксиса. Слабое знание правил морфологии приводит к грубым орфографическим ошибкам, следовательно, и к низкой культуре речи, особенно письменной.

Под лексическими нормами понимается владение литературными словами, уместное их употребление, умение отличить литературные слова от нелитературных: просторечных *(одежа, шмыгать),* диалектных *(курень),* жаргонных *(шмон* — *обыск, браслеты* — *наручники)* и т.д. К лексическим нормам относятся: хорошее знание словарного состава языка, знание значений и оттенков значений слов, умелый выбор слов для точной передачи мысли, чувства, воли. В знание лексических норм входит также умелое пользование фразеологией, устойчивыми сочетаниями слов типа: *бить баклуши, держать язык за зубами, спустя рукава...* В области лексики очень часты нарушения литературной нормы. Наиболее типичными нарушениями являются следующие:

1. Употребление диалектных слов и выражений.
2. Употребление просторечных слов и выражений. Это грубоватые или грубые, эмоционально окрашенные слова, стоящие за пределами литературной нормы. В отличие от диалектных слов они общеизвестны.
3. Портят литературную речь бранные, вульгарные и жаргонные слова: *морда, харя, лопать, трескать.* и т.п. Желательно воздерживаться от чрезмерного употребления этих слов в нашей речи.

Стилистические нормы. Стилистика- это наука, которая учит красиво, образно, точно говорить и писать. Писать и говорить правильно- дело не такое трудное. Писать же и говорить изящно, образно, эмоционально — дело мастерства. Однако и этому можно научиться при соответствующей настойчивости.

Стилистика изучает различия в параллельных способах выражения одной и той же мысли. Она устанавливает, например, различия в значениях слов: *глаза, очи, глазенки; лик, лицо, физиономия, рожица; идти, шествовать, плестись;* в параллельных синтаксических конструкциях: *художник, который написал картину — художник, написавший картину,* в свободных и устойчивых сочетаниях: *ничего не делать - бить баклуши, опасность угрожает с двух сторон — между Сциллой и Харибдой.*

Компетенцией стилистики является изучение изобразительных средств языка, например, употребление слов в переносном значении: *лиса* — *хитрый, медведь- неуклюжий, шляпа — разиня.*

Типичными стилистическими ошибками считаются: неточное употребление слова, неудачный порядок слов в предложении, смысловые неточности в выражении мысли, смешение стилистических категорий лексики (перенесение слов из одного стиля в другой) и многие другие шероховатости, неточности языка приводящие к нелепицам.

**1.4 Технология развития культуры делового общения**

Предлагаемая технология направлена на углубление и расширение знаний по вопросам культуры речи, устранение в ней нормативно-языковых ошибок, обогащение словарного запаса языка, совершенствование голоса и дикции, развитие языковых качеств в ходе подготовки к выступлению и общению.

Обязательным условием ее успешного применения являются систематичность, целенаправленность. Опыт показывает, что заниматься по этой технологии лучше всего ежедневно по 30 минут[6, с.180].

Определение как положительных, так и отрицательных сторон вашей публичной речи и в целом уровней развития речевой культуры осуществляется с помощью специального оценочного листа. Оценки в этом листе выставляются на основе 4-балльной шкалы, в которой все показатели и критерии культуры речи соотнесены с соответствующими уровнями тех или иных речевых качеств.

**Совершенствование знаний по вопросам культуры делового общения (ДО).** Совершенствование знаний по вопросам культуры ДО является одним из важных путей формирования прочных навыков и умений в языковом оформлении публичных выступлений. Знания — это фундамент, на котором строятся элементы высокой речевой культуры. Так, знание сущности культуры ДО, диалектической и формальной логики, правил русского языка, образцов ораторского искусства, значений терминов и понятий и т.п. способствует свободной ориентации в лексическом богатстве языка и его литературных нормах.

Расширение и углубление знаний по вопросам культуры делового общения обеспечивается:

1. Изучением соответствующих литературных источников. При этом очень важно заносить в ваши записи новые или малознакомые мысли, положения, правила, требования.
2. Постоянным обращением к различным справочникам, словарям, энциклопедиям. Если встречаются малоизвестные или заинтересовавшие вас слова и фразеологизмы, их следует записать в личный словарь.
3. Систематическим анализом, с точки зрения языковой формы, публичных выступлений выдающихся ораторов прошлого и современности.
4. Целеустремленным чтением художественной литературы. Читая литературные произведения, надо обращать внимание на то, какими словами, какой синтаксической конструкцией поэты и писатели выражают свои мысли, выписывать интересные мысли, образные выражения, слова и словосочетания, которые могут быть использованы в дальнейшем в публичных выступлениях.
5. Внимательным восприятием речи дикторов радио и телевидения, опытных мастеров сцены. Это учит говорить правильно, точно и выразительно.

Необходимо регулярно возвращаться к сделанным в процессе этой работы конспектам, записям, выпискам. Только в этом случае могут сформироваться необходимые знания о сущности культуры речи, правилах и нормах русского языка, возможных вариантах языкового оформления публичных выступлений.

Технология устранения в речи нормативно-языковых ошибок показана на следующей схеме:

2

произношении

1

ударении

Нормативно-языковые ошибки часто допускаются в :

3

Согласовании слов

5

словоупотреблении

4

Точности воспроизведения слов

Работу по устранению нормативно-языковых ошибок, указанных в схеме, рекомендуется осуществлять по следующим этапам:

1. Определите слона и словосочетания, в которых вы делаете ошибки:

а) путем сопоставления речей дикторов радио и телевидения, различных ораторов, окружающих людей со своими языковыми качествами;

б) с помощью оценочного листа и магнитофонных записей, а также орфографических и других словарей и справочников.

2. Занесите эти слова и словосочетания в «личный словарь», лучше всего по разделам, соответствующим предложенной ранее классификации нормативно-языковых ошибок, то есть «ошибки в точности», «ошибки в словоупотреблении» и т.д. При этом в разделе «ошибки в ударении» для облегчения выработки прочного навыка правильного произношения того или иного слова следует выделять восемь подразделов:

- слова, в которых часто допускаются ошибки в ударении под влиянием однокоренного слова или другой формы того же слова, например: *валовой, газопровод, положить, полчаса* и др.;

- слова, в которых ударение падает на тот же слог, что в родственных словах, от которых они образованы: *августовский, гербовый, памятуя...*

- слова, в которых часто ошибочно делают подвижные ударения: *выборы- выборам, инструктаж-* *инструктажа, подпись-* *подписям, звонить-* *звонишь, звонит-* *позвонит;*

- ударения в словах женского рода: *взяла, добыла, ждала, поняла, прибыла...*

- слова, в которых от изменения ударения меняется смысл: *пережи* -*пережил, коротко-* *коротко, броня- броня;*

- ударения в иностранных словах: *агент, арест, бомбардировать, дефис, диспансер, феномен, индустрия, диалог, каталог;*

- общие слова, ударения в которых надо запомнить: *изрешетить, кирзовый, кладовая, кожух,* , *танковый;*

- слова, в которых допустимы колебания в ударении: *баржа — баржа, заводской — заводский.*

3. Изучите соответствующие правила русского языка.

4. Повторите правильно (около 30 раз) выписанные слова и словосочетания.

5. Составьте несколько тренировочных предложений с этими словами (словосочетаниями) и многократно произнесите их.

6. В последующем как можно чаще включайте отрабатываемые речевые элементы в публичные выступления.

Не забывайте, что запоминание, выработка навыка правильного произношения тех или иных лексических единиц осуществляется путем постоянного обращения к своим записям, многократного проговаринания конкретных слов и словосочетаний (как отдельно, так и в составных тренировочных предложениях систематического использования их в устной речи, а также путем постоянного контроля как в публичных выступлениях, так и бытовой речи за теми словами, в которых допускались или могут допускаться нормативно-языковые ошибки).

**Обогащение словарного запаса.** Практика показала, что обогащение словарного запаса осуществляется но следующим этапам:

1.Выберите нужные слова и фразеологизмы, ознакомьтесь с их значениями, определите верное ударение и произношение, выявите все синонимы и возможные сочетания с другими словами и занесите все это в «личный словарь».

2.Многократно (примерно 30 раз) повторите каждый выписанный элемент.

3.Составьте словосочетания и предложения с этими словами, с фразеологизмами. Повторите их несколько раз.

4.В дальнейшем систематически включайте эти слова (их синонимы), словосочетания и фразеологизмы в свои публичные выступления, в повседневную речь.

Рекомендуется выбранные для введения в активный словарь речевые элементы подразделять на лексические группы, включающие в себя 10-15 слов, 2-3 идиомы, 3-5 пословиц, поговорок, 1-2 крылатых слова из расчета, чтобы в каждую группу входило 16-25 речевых элементов. Освоив слова и фразеологизмы одной группы, можно переходить к следующей и т.д.

Поскольку человеку свойственна забывчивость, то следует для прочного овладения новыми словами и фразеологизмами постоянно обращаться к своим записям в «личный словарь», включать их в свою речь.

**Совершенствование голоса и дикции.** Особенностью публичной речи является то, что такие ее свойства, как хороший, гибкий и звучный голос, ясная дикция, органически вливаются в процесс передачи аудитории содержания выступления и являются непосредственным материалом для его создания. Это обстоятельство обязывает оратора бережно относиться к своему речевому аппарату и систематическими тренировками укреплять его и развивать.

Звучный, гибкий, красивый голос — это, прежде всего, правильно поставленное фонационное (речевое) дыхание.

Речевое дыхание — это дыхание произвольное, управляемое оратором. Суть его состоит в том, что на короткий вдох приходится длинный выдох, на котором включаются в работу голосовые связки (соотношение вдоха и выдоха составляет примерно 1:15).

Для формирования такого дыхания существует комплекс упражнений, которые необходимо делать как ежедневно во время самостоятельной работы, так непосредственно перед выступлением. К наиболее важным относятся следующие упражнения.

Упражнение 1. Сделайте 5-8 коротких (но глубоких) вдохов и длинных выдохов. Следите за тем чтобы процесс вдоха и выдоха регулировался только диафрагмой и нижнебрюшными мышцами.

Упражнение 2. Вдохните быстро (через нос) воздух, используя только диафрагму и нижнебрюшные мышцы, а затем сделайте как можно больше коротких выдохов (представьте, что вам нужно погасить на одном выдохе 6,7 свечей). Проделайте это упражнение 5-8 раз.

Упражнение 3. Сделайте вдох. На длинном выдохе через нос включите в работу голосовые связки. Делая данное упражнение, меняйте высоту звука. При этом опору звука следует делать не на голосовые связки (они должны быть свободными), а на диафрагму. Предлагаемое упражнение выполняется несколько раз в течение 3-5 минут.

Упражнение 4. Все то же, что и в предыдущем упражнении, только звучание осуществляется не через нос, а через открытый, слегка округленный рот.

Четкая дикция делает привычной точную артикуляцию всех звуков речи, помогает доносить смысловое значение слова, его выразительность и красоту, уточнять нюансы голоса. Основой ясного и четкого произношения звука является слаженная и энергичная работа всех мышц, участвующих в речевом процессе. Специальные упражнения дают возможность развивать и сохранять их эластичность и подвижность.

Упражнение 1. Произнесите четко сочетания всех согласных алфавита с гласными — *А, Э, О, У, Ы, И.* Например, *Ба, Бэ, Бо, Бы* и т.д. Не забывайте при этом о правильном речевом дыхании. Опору звука делайте на диафрагму. Стремитесь к тому, чтобы звуковые сочетания произносились «округленно», то есть нерезко.

Упражнение 2. Если вы нечетко произносите какой-либо звук, скажем [Р], то включайте в артикуляционную гимнастику сложные звукосочетания с этим звуком, например, *эра, эрэ, эро* и т.д.

Упражнение 3. Для тренировки звуков можно использовать пословицы, поговорки. Произносить их надо четко, осмысленно. Полезными могут быть следующие фразы: *бык тупогуб; тупо-губенький бычок; у быка бела губа была тупа; стоит поп на копне, колпак на попе, копна под попом, поп под колпаком; на дворе трава, на траве дрова, раз дрова, два дрова, три дрова; сшит колпак не по-кол-паковски, вылит колокол, да не по-колоколовски, надо колпак переколпаковать, перевыколпаковать, надо колокол переколоколовать* и другие.

При произнесении скороговорок, фразеологизмов не забывайте о правильном речевом дыхании.

**Развитие языковых качеств в ходе подготовки к выступлению и общению.** Большое значение для повышения культуры ДО имеет целенаправленная работа с текстами будущих выступлений.

В этот период возможно комплексное совершенствование всех ее показателей.

Методическими рекомендациями к этой работе могут служить следующие практические действия [7, c.223]:

1. Напишите полностью текст будущего выступления с учетом требований к устной речи.
2. Исправьте речевые ошибки и недостатки, которые вы обнаружили в тексте.
3. Произнесите несколько раз, стараясь не заглядывать в написанный текст, будущую речь. Если есть возможность, обязательно ее запишите на магнитофонную ленту.
4. Прослушайте запись. Окончательно доработайте в содержательном и языковом отношении свое выступление.
5. Поставьте в окончательном варианте текста ударения, выделите буквы в словах, в которых вы можете допустить ошибки. Запишите на полях текста значения терминов, которые предполагаете разъяснить аудитории. Определите удобными для вас значками слова, словосочетания и фразы, несущие основную смысловую нагрузку, чтобы во время общения с аудиторией не забыть выделить их интонацией.

На технологию развития культуры делового общения большое влияние оказывает морально-психологический климат коллектива. Остановимся на этом вопросе более подробно.

**Морально-психологический** климат — это преобладающий в группе или коллективе относительно устойчивый психологический настрой его членов, проявляющийся во всех многообразных формах их деятельности. Морально-психологический климат определяет систему отношений членов коллектива друг к другу, к труду, к окружающим событиям и к организации в целом на основе индивидуальных, личностно-ценностных ориентации. Любые действия руководителя или члена коллектива (особенно отрицательного характера) сказываются на состоянии морально-психологического климата, деформируют его. И, наоборот, каждое положительное управленческое решение, положительное коллективное действие улучшает морально- психологический климат. Основой положительного благоприятного морально-психологического климата являются общественно значимые мотивы отношения к труду у членов трудового коллектива. Оптимальное сочетание этих мотивов будет в том случае, если задействовать три компонента: материальную заинтересованность к данной конкретной работе, непосредственный интерес к процессу труда, гласное обсуждение результатов трудового процесса.

Верный признак благоприятного морально-психологического климата — активное участие всех членов коллектива в управлении, которое может принять форму самоуправления. Другим признаком положительного морально-психологического климата является высокая продуктивность коллективной работы. Следующий признак — развитые межличностные отношения, межличностные контакты в трудовом коллективе предприятия. Можно отметить и такой признак, как положительная установка коллектива на нововведения. В эпоху научно-технической революции, бурного развития техники и технологии производства нововведения неизбежны **в** любом коллективе.

Можно заключить, что формирование положительного морально-психологического климата является одним из **механизмов сплочения коллектива.** Другим важным механизмом сплочения коллектива является **психологическая** совместимость его членов. Наличие даже двух несовместимых людей (особенно в малых коллективах) серьезно сказывается на атмосфере в самом коллективе. Особенно пагубны последствия, если несовместимыми окажутся формальный и неформальный лидеры или непосредственно связанные должностными обязанностями руководители (например, бригадир — начальник цеха). В этих условиях лихорадить будет весь коллектив. Поэтому, — отмечают Н.Н.Обозов и Г.В.Щекин, — хотя бы кое-что знать о психологической совместимости необходимо всем, кто работает с людьми, формирует трудовой коллектив [8, c. 73].

Особенность психологической совместимости состоит в том, что контакты между людьми опосредованы их действиями и поступками, мнениями и оценками. Несовместимость порождает неприязнь, антипатию, конфликты, а это отрицательно сказывается на совместной деятельности. Можно дать следующее определение понятию «совместимости». **Психологическая совместимость** — это социально-психологическая характеристика группы, проявляющаяся в способности ее членов согласовывать (делать непротиворечивыми) свои действия и оптимизировать взаимоотношения в различных видах совместной деятельности.

Если эффект совместимости чаще всего возникает в личных отношениях между в личных отношениях между членами коллектива, то эффект сработанности является результатом деловых отношений, связанных с производственной деятельностью.

**Сработанность**- показатель согласованности межиндивидуального взаимодействия в условиях конкретной совместной деятельности. Сработанность характеризуется высокой продуктивностью совместной работы индивидов. Таким образом, основа сработанности - успешность и выгодность именно совместной деятельности, когда между участниками возникает согласованность действий. М.Г. Рогов и Н.Н. Обозов, показали, что для нормального функционирования коллектива очень важна сработанность на уровне «руководитель — заместитель» [9, c.74]**.**

Эта сработанность во многом зависит от формирования у людей культуры делового общения, профессиональных и организаторских качеств. Все это необходимо учитывать при принятии управленческих решений в изменяющихся социально-экономических условиях.

**Глава II. Практическая часть. Разработка тематического планирования элективного курса «Культура делового общения» для учащихся старших классов общеобразовательной школы**

**Пояснительная записка.** В условиях перехода России к рыночной экономике значительная часть населения все более активно вовлекается в экономическую деятельность. Появилось много людей, основной профессией которых стало предпринимательство, позволяющее развернуть свои творческие способности и деловые качества. Однако эти способности и качества, как показывает практика современного российского бизнеса, дают наибольшую отдачу лишь при умении вести деловой разговор - одном из наиболее важных условий коммерческого успеха. К сожалению, у большинства наших предпринимателей крайне низка культура устной речи, что существенно снижает их деловой потенциал и не позволяет максимально реализовать свои возможности. Культурой делового разговора должен обладать каждый работающий, будь то врач ученый, педагог или государственный деятель. Эта культура универсальна и потому обязательна для всех, кто связан отношениями дела. Она не только разумная основа делового общения, но и надежный шанс на его успех. Программа носит ориентировочный характер, а значит, предполагает варьирование, которое может быть связано как с творческим, индивидуальным подходом учителя к решению отдельных теоретических и практических вопросов стилистики, так и с конкретными условиями её реализации на месте (характером учебного заведения, уровнем подготовки учащихся, степенью их интереса к курсу, наличием необходимой литературы и др.). Материал курса “Культура делового общения” условно может быть разделен на две части. Первая часть - это теоретическая основа для сознательного освоения последующего материала. Вторая часть является практической, поскольку раскрывает конкретную методику ведения деловой беседы, коммерческих переговоров, служебного телефонного разговора и правила оформления некоторых деловых бумаг. Все формы делового разговора рассматриваются не по отдельности, как это до сих пор делалось, а в их единстве и взаимосвязи на общей теоретической базе.

**Место и роль данного курса.** Данный курс позволяет обобщенно сформулировать основные положения, характеризующие деловую беседу, коммерческие переговоры, служебное совещание, служебный телефонный разговор и прием посетителей с позиций их речевой, логической, психологической и невербальной культуры. При изучении данного курса учащиеся знакомятся с основными видами оформления деловых бумаг, с особенностями официально-делового стиля, а также с лексико-грамматической и стилистической спецификой деловой речи как в устной, так и в письменной формах.

**Цели курса.** Разрабатывая данный курс, я ставила перед собой конкретную цель: помочь всем желающим овладеть первоначальными навыками ведения делового разговора, повысить культуру своей деловой речи, а также познакомить учащихся с речевыми стандартами, помогающими провести любую из основных форм делового разговора. Кроме этого практическая часть курса включает в себя ряд практических советов по установлению и улучшению человеческих отношений, по представлению товаров, по динамичному заключению сделок, по установлению деловых контактов, оформлению ряда деловых бумаг.

**Задачи курса**

* формировать у учащихся самостоятельность в учебном труде, приобщение их к работе со справочной литературой;
* прививать навыки языкового анализа произведения;
* знакомство с языковыми особенностями официально-делового стиля речи;
* практические задания и упражнения призваны научить вести деловой разговор, деловую беседу, оформлять в соответствии с нормами русского языка деловые бумаги.

**Сроки реализации программы** Обучение по данному курсу рассчитано на 10 часов.

**Основные принципы отбора и структурирования материала**. Обучение по данному курсу основывается на принципах сознательности, активности, наглядности, систематичности, последовательности, прочности, научности, доступности и связи теории с практикой. На основе указанных принципов подбирается материал для подготовки школьников по вопросам, включенным в программу, с целью познания и изучения, соответственно и строится процесс обучения.

**Методы обучения**. Касаясь технологии обучения культуре делового общения, следует отметить, что она должна представлять собой естественное продолжение той системы работы, которая проводилась в базовом звене, однако, учитывая практическую направленность курса, можно говорить о целесообразности повышения на занятиях роли лекции, как способа сообщения теоретических сведений, об активизации самостоятельной деятельности учащихся (итог занятия практические работы учащихся), о расширении и разнообразии заданий творческого характера, связанных с профессиями. Приоритетными методами являются работа с книгой, образцами деловых бумаг, тестами, анкетами, толковыми словарями.

**Форма обучения.** Форма организации работы учащихся в рамках данного элективного курса: лекции, семинары, познавательные игры, решение практических задач, заполнение бланков деловых бумаг, анкетирование и тестирование; изучение не только трудов отечественных лингвистов, но и зарубежных специалистов, использование сравнительного анализа. Планируются уроки следующих типов: уроки-консультации, деловые игры, уроки-семинары, уроки-конференции, игры и тесты: “Познай себя”, “Какой вы слушатель?”, “Качества, важные для общения”.

**Предполагаемые результаты** в результате изучения курса “Культура делового общения” учащиеся должны:

* понимать назначение официально-делового стиля речи; уяснить его самостоятельность и связь с другими стилями;
* знать средства языка официально-делового стиля и уметь ими пользоваться;
* уметь составлять и рецензировать тексты официально-делового стиля: служебную переписку, заявления, резюме, расписки, доверенности, справки, письменные отчеты о работе и др.;
* ориентироваться в мире профессий и уметь связывать их с понятием “культура делового общения”;
* познакомиться с основными формами делового общения, овладеть нормами делового разговора, а также навыками правильного оформления деловых бумаг.

**Инструментарий для оценивания результатов**. Оценка знаний проводится в целях установления глубины полученных юридических навыков путем реферирования с последующим тестированием, контрольным составлением и заполнением некоторых деловых бумаг, проведением зачетных работ, составлением отчетов в рабочих группах.

**Примерное тематическое планирование по курсу**

**“КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ”.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Прохождение программного материала** | **Количество часов** |
| **I . Культура делового общения, 3 ч** |
| 1 | Этика и этикет. Искусство вежливости. Культура и бескультурье. Служебная этика и служебный этикет. К истории делового этикета.Тест «Умеете ли вы общаться?». | 1 ч |
| 2 | Если на работе возникает конфликт. Этика деловой речи.Традиции в составлении официальных писем. Деловые качества. Выбор профессии.Тест «Ваш стиль общения».Проверь себя. Типы темпераментов.Тест «Умеете ли вы контролировать себя?» Ключи к успеху в жизни и на работе. | 1 ч |
| 3 | Человек – хозяин своей судьбы. О счастье и несчастьях. Заповеди делового человека. Ваша информационная культура.Тест «Моя информационная культура». Человек и дело. Возраст успеха, немного о рекламе. | 1 ч |
| **II . Деловой стиль речи, 2 ч** |
| 4 | Языковые средства официально – делового стиля речи. Лексические средства делового стиля. Фразеология деловой речи.Тест «Рационально ли вы используете свое свободное время?» | 1 ч |
| 5 | Морфологические средства языка. Синтаксические ошибки делового стиля. | 1 ч |
| **III. Деловые бумаги , 5 ч** |
| 6 | Автобиография. | 1 ч |
| 7 | Заявление. Личный листок по учету кадров. | 1 ч |
| 8 | Доверенность. Резюме. | 1 ч |
| 9 | Апелляция. Объявление. Адрес на конверте. | 1 ч |
| 10 | Итоговая письменная работа (или тест). | 1 ч |
|  | **Всего** | **10 ч** |

**Заключение**

Если человек не допускает ошибок в произношении, в употреблении форм слов, в их образовании, в построении предложений, его речь мы называем правильной. Однако этого мало. Речь может быть правильной, но «плохой», то есть не соответствовать целям и условиям общения. В понятие «хорошей» речи включаются как минимум три признака: богатство, точность и выразительность. Показателями богатой речи являются большой объем активного словаря, разнообразие используемых морфологических форм и синтаксических конструкций. Точность речи - это выбор таких языковых средств, которые наилучшим образом выражают содержание высказывания, раскрывают его тему и основную мысль. Выразительность создается с помощью отбора языковых средств, в наибольшей мере соответствующих условиям и задачам общения.

Если человек обладает правильной и хорошей речью, он достигает высшего уровня речевой культуры. Это значит, что он не только не допускает ошибок, но и умеет наилучшим образом строить высказывания в соответствии с целью общения, отбирать наиболее подходящие в каждом случае слова и конструкции, учитывая при этом, к кому и при каких обстоятельствах он обращается.

Высокий уровень речевой культуры — неотъемлемая черта современного человека, следует не допускать ошибок в произношении, в употреблении форм слов, в построении предложений, однако добиться этого достаточно сложно в нынешней ситуации, когда СМИ, оказывающие значительное влияние на культуру речи общества, столь далеки от норм.

Л.В. Щерба писал: «Все хотят говорить правильным хорошим русским языком, а где найти его нормы не знают. Ответ, собственно, конечно, крайне прост – читайте произведения … непререкаемых классиков нашей литературы – Горького, Чехова, Короленко, Тургенева, Гончарова и др., и вы найдете у них искомую норму». На наш взгляд, ответ Л. В. Щербы очень актуален, но посредством данного совета выправить ситуацию будет довольно сложно, поэтому я предлагаю свою «Программу оптимизации культуры русской речи»:

1. Ввести в школе предмет риторика.

2. Организовать для учителей-словесников курсы по риторике.

3. Рекомендовать учителям-словесникам включать в урок непременные орфоэпические, акцентологические, орфографические и другие разминки для учащихся всех возрастных групп.

4. Организовать в школах клубы любителей русской речи.

5. Рекомендовать факультетам журналистики уделять больше внимания культуре речи путём увеличения количества часов, отведённых на формирование данной культуры у будущих работников СМИ,

6. Учредить премию СМИ, выступающим за чистоту и правильность русской речи.

7. Организовать на одном из российских каналов выход передачи «Цензура»с мониторингом ошибок в речи телеведущих.

8. Популяризировать словари, активно создавая их качественные интернет-версии. Данный шаг, на наш взгляд, обеспечивает доступность словарной информации.

9. Объявить конкурс среди лингвистов на разработку программы ликбеза в культуре речи.

10. Учредить Всероссийский конкурс знатоков мировой классической литературы и культуры речи.

Я считаю, что, следуя программе, можно повлиять на состояние культуры речи современного общества, а также культуру общества в целом: «По отношению каждого человека к своему языку можно судить не только о его культурном уровне, но и о его гражданской ценности. Истинная любовь к своей стране немыслима без любви к своему языку. Человек, равнодушный к своему языку, - дикарь. Он вредоносен по самой своей сути, потому, что его безразличие к языку объясняется полнейшим безразличием к прошлому, настоящему и будущему своего народа» (К. Г. Паустовский).

**Библиографический список**

1. Фрейд З., Введение в психоанализ., М.1989
2. Гинзбург М.Р., Путь к себе. М.: Педагогика, 1991
3. Андреева Г.М., Социальная психология. М.: изд-во МГУ,1988
4. Истрина Е.С., Культура языка как средство воспитания молодежи// Литература в школе№3, 1969
5. Пешковский А.М., Норма литературного языка,1982
6. Тимченко Н.М., Искусство делового общения-Харьков:РИИ,1991
7. Алиев Х.М., Ключ к себе: этюды о саморегуляции-М.,1990
8. Обозов Н.Н., Щекин Г.В., Психология работы с людьми: Советы руководителю. Киев,1990
9. Обозов Н.Н., Щекин Г.В., психология работы с людьми. Киев,1990
10. Найн А.Я. Культура делового общения. Челябинск,1997
11. Лавриненко В.Н. – Психология и этика делового общения – «Юнити», М.,1997
12. Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. – Психология деловых отношений – МГУЭСИ, М., 2001
13. Оганесян С.С. Культура речевого общения // Русский язык в школе. № 5 – 1998г.
14. Новинская Н. И. Орфоэпический словарь русского языка. М.,2004 г.
15. Введенская Л. А. Словарь ударений для дикторов радио и телевидения. М., 2004 г.
16. 12. Введенская Л. А. Культура речи. Серия «Учебники, учебные пособия». Ростов н/Д: Феникс, 2001.
17. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. «Этика деловых отношений» - М. ИНФАРМА-М, 2002.
18. Панкратов В.Н. «Манипуляции в общении и их нейтрализация» – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000
19. Браим М. Н. «Культура делового общения». – Минск, 1998
20. Картер Ф. Психометрическое тестирование: 1000 способов, позволяющих определить личностные качества, доминирующее полушарие мозга, уровень творческого мышления и интеллекта. М.: ООО «Издательство Астрель», 2003
21. Формановская Н.И., Речевой этикет и культура общения: Науч.-попул.-М.: Высш.шк, 1989
22. Маркуша А.М. Мозаика для делового общения- М.: Педагогика-Пресс, 1992
23. Соколова В.В. культура речи и культура общения.- М.: Просвещение, 1995

Уважаемые присутствующие!

Позвольте представить Вашему вниманию квалификационную работу на тему «Культура и искусство речи».

Культура и искусство речи всегда были предметом особого внимания, ведь, чтобы добиться успеха, надо, прежде всего, научиться общаться. Культурой делового разговора должен обладать каждый работающий, будь то врач, ученый, педагог или государственный служащий. Если человек обладает правильной и хорошей речью, он достигает высшего уровня речевой культуры. Высокий уровень речевой культуры- неотъемлемая черта современного человека, следует не допускать ошибок в произношении, в употреблении форм слов, в построении, предложений, однако добиться этого достаточно сложно в нынешней ситуации, когда СМИ, оказывающие значительное влияние на культуру речи общества, столь далеки от норм.

Исходя из этого я поставила перед собой задачу: с одной стороны, достаточно популярно рассказать о достижениях современной социальной и педагогической психологии в области общения людей, с другой стороны, на основе научных знаний и практического опыта создать тематическое планирование элективного курса «Культура делового общения» для обучающихся старших классов общеобразовательной школы.

Не секрет, что до сих пор школа мало занималась проблемами социализации личности, ее социально-речевой подготовке к жизни вне школьных стен. Учащиеся почти ничего не знают о нормах и правилах поведения в трудовом коллективе, об этике служебных отношений, остро необходимых начинающемуся работнику.

Цель курса:

Разрабатывая данный курс, я поставила перед собой конкретную цель: активизировать работу учащихся, уметь самостоятельно добывать знания, стать коммуникабельной личностью.

Задачи:

1. Формировать у учащихся самостоятельность в учебном труде, приобщении их к работе со справочной литературой.
2. Знакомство с языковыми особенностями официально-делового стиля речи.
3. Практические задания и упражнения призваны научить вести деловой разговор, деловую беседу, оформлять в соответствии с нормами русского языка деловые бумаги.

Курс состоит из 3-х разделов

1. Культура делового общения
2. Деловой стиль речи
3. Деловые бумаги

Срок реализации программы: обучение по данному курсу рассчитано на 10часов.

Форма обучения: форма организации работы учащихся в рамках данного курса: лекции, семинары, познавательные игры, решение практических задач, заполнение бланков деловых бумаг, анкетирование и тестирование.

Предполагаемые результаты:

В результате изучения курса «культура делового общения» учащиеся должны:

1. Понимать значение официально-делового стиля речи.
2. Знать средства языка официально-делового стиля и уметь ими пользоваться.
3. Уметь составлять и рецензировать тексты официально-делового стиля: заявление, резюме, расписки, доверенности, справки, письменные отчеты и др.
4. Познакомиться с основными формами делового общения, овладеть, а также навыками правильного оформления деловых бумаг.

У меня все, спасибо за внимание!