

**Министерство просвещения Республики Молдова**

**Куррикулум**

**по выбору**

**«Культура общения»**

**для учащихся X – XII классов**

**2015**

**Составители: ЧЕРНЫХ Т.Г., учитель русского языка и литературы высшей дидактической категории, теоретический лицей им. Н.В.Гоголя, мун. Кишинэу**

**БРИЖАТЮК О.И ., учитель русского языка и литературы высшей дидактической категории, теоретический лицей им. Н.В.Гоголя, мун. Кишинэу**

**АНИКЬЕВА Т.В., учитель I дидактической категории, теоретический лицей им. Н.В.Гоголя, мун. Кишинэу**

## **Введение**

Современное обучение основывается на формировании и развитии у учащихся компетенций, в частности коммуникативной компетенции. Вполне очевидно, что её роль для современного выпускника крайне важна, так как общение в различных слоях социума, в том числе в профессиональной деятельности, является неотъемлемой составляющей жизни современного человека, а умение грамотно и эффективно строить своё общение позволяет более успешно реализовать свои жизненные цели.

Курс «Культура общения» будет способствовать формированию у учащихся, помимо коммуникативных умений, способности продуктивно взаимодействовать с другими людьми, формулировать, анализировать и находить решение проблем в команде, демонстрировать этичное речевое поведение на разных уровнях общения. В его основе лежит практическая направленность – обучение культуре общения с помощью активных приёмов преподавания: деловых игр, практикумов, моделирования ситуаций и т.п.

### **Концепция курса «Культура общения»**

Формирование успешной личности, способной интегрироваться в общество, соответствовать его потребностям сегодня как никогда зависит от коммуникативных возможностей подрастающих граждан. Владение навыками эффективного общения позволяет чувствовать себя уверенно, помогает предотвращать конфликты, достигать взаимопонимания с родными и друзьями, со знакомыми и незнакомыми людьми, впоследствии – с подчинёнными и с начальством. Получение этих навыков позволит осознанно подойти к вопросу о выборе направления дальнейшего обучения, будет особенно полезно тем, кто предполагает получить образование гуманитарного профиля, приобрести впоследствии специальность, нацеленную на работу с людьми.

Курс рассчитан на 35 часов. По своей структуре курс состоит из 3-х модулей:

1 модуль «Теоретические понятия: культура, общение и его виды, этика, речевой этикет, технологии эффективного общения» - 5 часов.

2 модуль «Основы культурного общения» - 17 часов.

3 модуль «Культура делового общения» - 13 часов.

Непременным условием проведения занятий в рамках данного курса является упор на активные формы обучения. Включение в систему работы игровых технологий, разнообразие видов деятельности позволит учащимся использовать полученные умения и навыки в практике повседневной жизни. Важное место занимает самостоятельная работа учащихся, в том числе с электронными ресурсами в процессе подготовки исследовательских работ, мини-проектов.

## **Специфические компетенции курса «Культура общения»:**

- знание норм и правил культурного общения;
- знание форм делового общения,
- умение соблюдать нормы делового общения;
- развитие социальной компетентности (умение сотрудничать, работать в команде);
- развитие способности вступать в коммуникацию с целью эффективного общения;
- развитие способности работать с разными видами информации, в том числе используя информационные технологии;
- развитие самообразовательной компетентности (совершенствование личностных качеств, способности к самообразованию).

## **Содержание курса «Культура общения»**

В содержание курса предполагается включить темы, связанные с технологиями эффективного общения; культурой и этикой общения, речевым этикетом; критериями речи при общении, её выразительностью, яркостью; подготовкой к публичным выступлениям; а также ознакомить учащихся с основами полемического мастерства и основами делового общения. В связи с этим выделяются 3 модуля.

**1 модуль «Теоретические понятия: культура, общение и его виды, этика, речевой этикет, технологии эффективного общения»** содержит в себе следующие теоретические положения:

Понятие о культуре. Общение, его разновидности и роль в жизни человека. Вербальное и невербальное общение. Понятие об этике и речевом этикете. Технологии культурного (эффективного) общения.

**2 модуль «Практика культурного общения»** включает в себя тренинги, практикумы, деловые игры по следующим темам:

Формулы вежливости в языке. Бытовое общение. Культура телефонного общения. Условия эффективности разговора. Литературный язык – основа культуры речи. Звучащая речь и её особенности. Спор, дискуссия, полемика. Культура ведения спора. Требования к устному выступлению. Сквернословие и отношение к нему. Культура общения в интернете.

**В 3 модуль «Культура делового общения»** входит материал, который пригодится учащимся в их последующей профессиональной деятельности, в общении с коллегами:

Служебная этика и служебный этикет. Виды делового общения. Деловой стиль письменной речи. Современное деловое письмо. Правила общения во время интервью, переговоров, обслуживания клиента. Деловой телефонный разговор. Взаимоотношения с коллегами по работе.

## Примерное календарное планирование курса по выбору «Культура общения»

№ п/п уроков, ед.сод.	Субкомпетенции	Содержание	Виды деятельности учащихся, оценивание	Кол-во часов	Сроки (недели)	Примечания
<b>Модуль 1. Общение и его виды (5 часов)</b>						
1.	<b>Знание</b> значения понятий :слагаемые общения ; бытовое общение, деловое общение; устное общение, письменное общение; невербальные средства общения; эффективное слушание; речевой этикет; нормативность литературного языка; чистота речи, выразительность речи, композиция речи; звучащая речь, <b>умение</b> оперировать данной терминологией.	Введение. Цели и задачи курса. Понятие о культуре. Общение и его виды. Речевое общение. Умение понять и передать смысл.	Конспектирование.	1		
2.		Понятие об этике и этикете. Речевой этикет.	Знакомство с литературой по речевому этикету.	1		
3.		Вербальное и невербальное общение. Роль жестов и мимики в речевом общении.	Чтение и составление плана-конспекта по теме. Моделирование ситуаций.	1		
4.		Критерии культурного общения.	Конспектирование. Анализ высказываний об общении и его роли в жизни человека.	1		
5.		Технологии эффективного общения.	Составление плана-схемы.	1		
<b>Модуль 2. Основы культурного общения (17 часов)</b>						
6.	<b>Знание</b> этикетных формул русского языка, богатства этикетных средств языка, <b>умение</b> применять их, <b>Знание</b> значения терминов	<b>Формулы вежливости в русском языке.</b> Приветствие-прощание, обращение, знакомство, просьба, благодарность утешение, поздравление, извинение-отказ, сострадание, сочувствие. Зависимость этикета от речевой ситуации.	Игровые ситуации «Приветствие», «Прощание», «Подарок», «Передача чувств» и т.п.	1		
7.		<b>Бытовое общение.</b>	<b>Моделирование ситуаций, просмотр и анализ роликов.</b>	1		

8.	<p>полемическое мастерство, <b>умение</b> грамотно вести дискуссию,</p> <p><b>знание</b> требований к устному выступлению, <b>умение</b> применять на практике, <b>способность</b> контролировать своё речевое поведение в зависимости от ситуации, а также культурно общаться в разной среде, получать, анализировать и оценивать информацию о предмете дискуссии, чтобы говорить вещи, имеющие к нему отношение, выражать свои мысли ясно и адекватно ситуации, используя различные коммуникативные стили, слушать, понимать речь участников и соотносить свои высказывания с ними, поддерживать дискуссию адекватно ее целям и ситуации,</p> <p>владеть вербальными и невербальными</p>	<b>Культура телефонного общения.</b>	<b>Составление диалогов, анализ ситуаций. Взаимооценивание.</b>	<b>1</b>		
9.		<b>Условия эффективности разговора.</b>	<b>Составление памятки.</b>	<b>1</b>		
10.		<b>Литературный язык – образец для подражания</b>	<b>Анализ текстов, где даны различные ситуации общения. Составление резюме после анализа.</b>	<b>1</b>		
11.		<b>Особенности звучащей речи.</b>	<b>Анализ аудиозаписей, сделанных учащимися в различных ситуациях.</b>	<b>1</b>		
12.		<b>Спор, дискуссия, полемика.</b>	<b>Выработка критериев поведения.</b>	<b>1</b>		
13-14		<b>Культура ведения спора.</b>	<b>Моделирование ситуации спора. Упражнения «Не от своего лица», «Взгляд со стороны».</b>	<b>2</b>		
15.		<b>Требования к устному выступлению.</b>	<b>Подготовка и анализ выступлений. Разработка памятки.</b>	<b>1</b>		
16-17.		<b>Конкурс на лучшего оратора.</b>	<b>Публичное выступление «Я хочу (не хочу) чтобы изобрели технологию чтения мыслей людей» с последующей дискуссией двух групп имеющих противоположные мнения по данному вопросу. двух групп имеющих противоположные мнения по данному вопросу. Взаимооценивание. мыслей людей» с последующей дискуссией</b>	<b>2</b>		

	средствами коммуникации, реагировать, тактично высказывать комментарии, задавать вопросы, стимулировать окружающих к эффективному участию в коллективном общении.		двух групп, имеющих противоположные мнения по данному вопросу. <b>Взаимооценивание.</b>			
18.		<b>Как относиться к сквернословью.</b>	<b>Дискуссия, презентации по теме.</b>	<b>1</b>		
19-20.		<b>Культура общения в интернете.</b>	<b>Анализ комментариев в социальных сетях, анкетирование. Дискуссия. Исследовательские работы.</b>	<b>2</b>		
21-22.		<b>Зачётная работа и её анализ.</b>	<b>Устные и письменные ответы на вопросы.</b>	<b>2</b>		
<b>Модуль 3.</b>						
<b>Культура делового общения (13 часов)</b>						
24.	<b>Знание</b>	<b>Служебная этика и служебный этикет.</b>	<b>Деловая игра.</b>	<b>1</b>		
25.	видов делового общения, видов деловых бумаг, правил проведения деловых переговоров и деловых телефонных разговоров.	<b>Виды делового общения.</b> Особенности делового общения: партнёрские отношения, регламентированность, соблюдение принципов и условий эффективного слушания. Невербальные средства общения.	<b>Моделирование ситуаций.</b> Упражнение «Умение вести разговор», Игра «Кадровый вопрос». Ролевая игра «Собеседование при приеме на работу»	<b>1</b>		
26.	<b>Умение</b> грамотно вести телефонный разговор,	<b>Деловой стиль письменной речи.</b> Оформление деловых бумаг. Заявление, справка, резюме, автобиография, анкета, доверенность, объяснительная записка, аннотация и др.	<b>Анализ и оформление деловых бумаг. Взаимооценивание.</b>	<b>1</b>		

<p>27.</p>	<p>соблюдать требования делового этикета.  <b>Способность</b>  умело пользоваться богатствами русского литературного языка как основы культурной речи, осуществлять самостоятельно поиск информации, опираясь на рекомендации учителя, самостоятельно оформлять деловые бумаги.</p>	<p><b>Современное деловое письмо.</b> Виды деловых писем по функциональному признаку, по аспектам (письмо-напоминание, гарантийное письмо, письмо-подтверждение, сопроводительное письмо). Деловая и коммерческая корреспонденция (письмо-запрос, письмо-извещение, письмо-предложение, письмо-рекламация). Основные требования к языку деловых бумаг и документов: точность, языковой стандарт, использование корректирующих знаков при редактировании.</p>	<p><b>Составление делового письма.</b>  <b>Деловая игра.</b>  Примеры игровых ситуаций:  Вы пришли по объявлению в газету устраиваться на работу рекламным агентом.  Вы закончили школу гувернеров и пришли к хозяйке дома с рекомендательным письмом.  Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении, а занятия в группе начались уже две недели назад.  Составление плана и проведение делового совещания на интересующие учащихся темы («Организация выпускного вечера в школе», «Организация досуга молодежи в районе, городе», «Организация профилактических мероприятий по борьбе с курением, алкоголизмом и наркоманией» и др. За каждую использованную этикетную форму (+1 балл). За каждый использованный профессиональный термин (+1 балл)  За каждый использованный синоним (+2 балла). За</p>	<p>1</p>		
<p>28-29</p>		<p><b>Правила общения во время интервью, переговоров, обслуживания клиента.</b> Переговоры - форма коллективного делового общения. Структура переговоров.  Порядок, техника и тактика ведения переговоров.  Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров.  Универсальные тактические приемы. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Шесть правил Р.Фишера и У. Юри.  Национальные стили ведения переговоров.</p>	<p>2</p>			



30		<p><b>Деловой телефонный разговор.</b> Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Основные требования. Правильность речи. Точность и ясность речи. Краткость - важнейшее требование к любой форме деловой речи. Доступность речи. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните вы.</p>	<p>использование речевой тактики (+3 балла). За использование сравнительного оборота (+3 балла). За четкость мотивации при общении (+3 балла).</p> <p><b>Диалоги. Моделирование ситуации.</b> «Секретарь на телефоне» Практическая проба «Имеджмейкер» (разработка рекомендаций для ситуаций). Тембр, тон голоса, темп, пауза как невербальные элементы вербальной коммуникации. Умение слушать. Обратная связь.</p>	1		
31-32		<p><b>Взаимоотношения с коллегами по работе.</b></p>	<p><b>Тренинг. Портрет идеального и нежелательного коллеги по работе.</b> Упражнения «Самопрезентация», «Искажение информации в цепочке передающих»; экспресс-диагностика понимания эмоций «Смайлики». Тестирование: «Уровень конфликтности личности»; тест К.Томаса «Стратегии</p>	2		

33-34 35		Тестирование по теме и его анализ.  Итоговый урок	поведения в конфликтных ситуациях»; работа в группах по анализу причин различных видов конфликтов (ситуации «Однажды я поругался с ...»). Мозговой штурм по вопросу «Как поделить премию в коллективе».  Тестирование.  Анкетирование	2  1		
-------------	--	---	---	------------	--	--

## Межпредметные связи

Курс «Культура общения» тесно связан с предметами гуманитарного цикла, в первую очередь с русским языком, так как учащиеся опираются на базовые знания по русскому языку. Вполне уместным будет взаимодействие с другими языками, которые изучают учащиеся, так как можно провести параллель, сравнить, выполнить задание на двух-трёх языках. На уроках по изучению языков (русского, румынского, английского и др.) учителя затрагивают вопросы риторики, ораторского искусства. Данный курс также предполагает обращение к этим разделам лингвистики.

В качестве примера для изучения того или иного коммуникативного действия, безусловно, будут привлекаться примеры из художественной литературы, то есть осуществляться связь с литературой.

Хотя в лицее не изучается психология, учащиеся будут обращаться и к этой науке, так как зачастую именно знание психологии позволяет установить эффективное общение между людьми.

Кроме того, знания и навыки, приобретённые на уроках по культуре общения, помогут учащимся скорректировать своё общение с преподавателями и сверстниками.

Данный курс тесно связан с информатикой, так как предполагает широкое применение знаний и умений, полученных учащимися на уроках информатики.

## **Дидактические стратегии и стратегии оценивания**

В результате изучения курса «Культура общения» учащийся

### **будет знать**

- значение теоретических понятий: «культура», «общение», «виды общения», «этика», «речевой этикет», «вербальное и невербальное общение», «спор», «дискуссия», «полемика»
- правила культурного ведения спора и общения в Интернете, требования к устному выступлению, правила делового общения ;

### **будет уметь**

- использовать формулы вежливого общения в повседневном и деловом общении, эффективно выстраивать письменное и устное деловое и повседневное общение, конструктивно общаться с коллегами;
- публично выступать с сообщениями, докладами и т.п. в различной обстановке в соответствии с требованиями к устному выступлению;

### **будет способен**

- к личностному росту, самосовершенствованию в сфере взаимоотношений с людьми;
- участвовать в создании индивидуальных, парных, коллективных проектов;
- эффективно взаимодействовать в команде.

Курс «Культура общения» предназначен для формирования и развития навыков эффективного общения учащихся в их настоящей и последующей жизни, поэтому он должен быть интересным и полезным для них. Такие активные виды деятельности учащихся, как, например, деловые игры «Переговоры», «Интервью», тренинги «Диалоги», «Оратор», мозговые штурмы, дискуссии, интерактивные тесты и т.п. вводятся в повседневную практику уроков.

Важное место занимает самостоятельная работа учащихся с электронными образовательными ресурсами, а также возможность углубить знания, получаемые в процессе совместной деятельности, при подготовке рефератов, творческих и исследовательских работ, темы которых подбираются индивидуально, с учётом способностей и склонностью учащихся.

Атмосфера на уроках должна быть максимально позитивной, доброжелательной, доверительной.

Необходимо оценивать не столько знания учащихся, сколько их желание учиться культуре общения. Словесное оценивание, оценивание работы

в группе или индивидуально выполненной работы должно стимулировать и мотивировать учеников, тем более что отметка по данному предмету не выставляется в документ о среднем образовании.

## **Библиография**

1. Акишина А.А., Формановская Н.И. Русский речевой этикет.-М.,1978.
2. Анн Л. Психологический тренинг с подростками. С-Пб., “Питер”, 2004.
3. Головин Б.Н. Как говорить правильно. Заметки о культуре русской речи//М., 1988.
4. Гольдин В.Е. Речь и этикет.- М.,1983.
5. Горелов И.Н., Житников М.В., Зюзько Л.А., Шкатова Л.А. Умеете ли вы общаться? Книга для учащихся – М.; Просвещение, 1991.
6. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг. М., Гардарики, 2004.
7. Иванов Д.А., Иванова Л.Ф., Загвоздкин В.К., Каспржак А.Г. и др. Компетентностный подход как новое качество образования. М., 2001.
8. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. - М.,1989.
9. Компетентностный подход как новое качество образования. М., Институт новых технологий. 2003.
10. Львова С.И. Речевой этикет.- М., 1995.
11. Новиков Л.А. Искусство слова//М., 1991г.
12. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения (учебное пособие) – Санкт-Петербург, 2003.
13. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: Изд-во Эксмо, 2004.
14. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности. М., 2004.
15. Скворцов Л.И. Экология слова, или поговорим о культуре русской речи//М., 1996.
16. Трофименко В., Волгин А. Поговорим об этикете – М.: Издательство «Московская правда», 1991
17. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения//М., 1989.
18. Яковлева Е.А. Этика и этикет.- М., 1996.
19. Янг П. Эффективные методики влияния. – М.: Эксмо, 2007.

## **Приложения**

### **Список тем исследовательских работ**

«Штампы в речи современных школьников»

«Ассоциативный словарь современного школьника: Попытка составления и осмысления»

«Читая Солженицына: К вопросу о выборе слова в художественном тексте»

«Ораторское мастерство А.Н.Толстого»

«Народная мудрость об эффективном общении»

#### **Список тем творческих работ**

«Роль мимики, жестов и телодвижений в речевом общении»

«Давайте говорить друг другу комплименты...» (Правила эффективных комплиментов)

«Душа компании!»

«Прочь, слова-паразиты!»

«Знание языков – ключ к жизненному и профессиональному успеху»

#### **Список тем рефератов**

«Азбука воспитанного человека. Как мы приветствуем друг друга»

«У меня зазвонил телефон...» (Правила телефонного этикета)

«Подготовка к выступлению: Опыт знаменитых ораторов»

Д.С.Лихачёв о подготовке к выступлениям.

### **ТЕСТ «КУЛЬТУРА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ»**

Цель. Тест поможет не только оценить себя как собеседника, но и вспомнить основные правила ведения телефонного разговора.

Как работать? Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0 баллов. Затем подсчитайте количество баллов.

- 1.Я набираю номер телефона только тогда, когда твёрдо уверен в его правильности.
- 2.Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
- 3.Перед особо ответственным телефонным разговором делаю нужные записи.
- 4.Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем.
- 5.Добившись соединения по телефону, называю себя.
- 6.Если я «не туда попал», извиняюсь, а не вешаю молча трубку.
- 7.На ошибочный звонок вежливо отвечаю «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
- 8.Выполняя ответственную работу, выключаю телефон.
- 9.Даже если чем-то раздосадован, «держу себя в руках» во время разговора.
- 10.Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю своё внимание краткими репликами.
- 11.Завершая разговор, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
- 12.Если позвонивший спрашивает того, кто отсутствует в данный момент, спрашиваю, что ему передать и оставляю записку на столе.
13. Если телефон звонит во время беседы, прошу перезвонить позже.
- 14.В присутствии других людей стараюсь говорить по телефону вполголоса.
- 15.Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ключ к тесту

1. 23 балла и более – вы вполне владеете культурой телефонного общения.
2. От 28 до 22 баллов – в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но ещё есть резервы для совершенствования.
3. Менее 18 баллов – нужно вспомнить правила ведения телефонного разговора!

### **ПАМЯТКА ПОЛЕМИСТА.**

Помните, что каждый имеет такое же право высказать своё мнение, как и вы.

Относитесь с уважением к своему оппоненту.

Не упускайте из виду главных положений, из-за которых ведётся полемика.

Умейте чётко определить свою позицию.

Правильно пользуйтесь понятиями. В случае затруднений обращайтесь к справочным пособиям.

Слушайте своего оппонента. Не перебивайте его.

Не горячитесь, говорите спокойно.

### **СЛОВАРИК ПОЛЕМИСТА.**

Аргументация – способ рассуждения, обеспечивающий убедительность выступления; совокупность аргументов в пользу чего-то.

«Атака вопросами» - полемический приём, состоящий в том, что очередное высказывание полемист заканчивает вопросом оппоненту, заставляя его всё время отвечать на вопросы.

«Возвратный удар» - полемический приём, состоящий в том, что какое-либо непродуманное и недружелюбное выступление, заявление, реплика обращаются против самого автора.

Опровержение – доказательство ложности или несостоятельности какого-либо тезиса.

«Подмена тезиса» - логическая ошибка в доказательстве, состоящая в том, что один тезис умышленно или неумышленно подменяется другим и этот новый тезис начинают оправдывать или опровергать.