

Опыт работы учителя культуры общения  
первой квалификационной категории Менжулиной С.Д.

Выступление на XIX научно-практическая конференция в ВОИПиКРО.

**«Культура общения и её формирование».**

Мастерская педагога.

В данной статье приведён опыт работы на примере элективного курса в 9 классе «Деловое общение».

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми.

Показателями культуры речи в деловом общении являются:

- словарный состав (исключаются оскорбляющие слух (нецензурные), жаргонные слова, диалектизмы);
- словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает);
- произношение и грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета некоторых специфических отличий; в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);
- стилистика (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).

Наши занятия строятся на тренингах и практических занятиях.

Пример тренинга.

**Тренинг «Культура делового общения»**

**Резюме**

1. Целью предлагаемого тренинга является диагностика, развитие и закрепление навыков правильного общения: навыков красиво, уверенно говорить и логично мыслить.

2. Целевая аудитория: обучающиеся 9 класса, которые играют роли консультантов, офис - менеджеров, риэлторов, агентов по продажам, специалистов по рекламе.
3. Применяемые формы: тренинг и практические задания.

### **Ситуация**

1. Наше время — эпоха коммуникаций. Повсюду нас окружают люди, с которыми мы строим отношения. Хочется достичь с окружающими понимания и согласия, сотрудничества и помощи. Следует уметь обсуждать любые вопросы и приходить к разумному взаимовыгодному решению.
2. Культура общения необходима в производственных отношениях с руководителями и подчинёнными, с коллегами, партнёрами и клиентами.
3. Культура общения необходима также и в личных отношениях с близкими, любимыми людьми, родственниками.

Предлагаемый тренинг увеличивает продуктивность общения, при которой собеседник быстро оценивает ситуации, принимает решения и чётко действует в благоприятном направлении.

### **Программа тренинга**

#### **I. Постановка голоса:**

1. Индивидуальная диагностика речевых данных.
2. Освобождение от зажимов и напряжений.
3. Постановка речевого дыхания.
4. Организация плавности речи.

#### **II. Постановка дикции:**

1. Правила и нормы произношения: орфоэпия.
2. Развитие артикуляции и мимики.
3. Использование пауз, ударений, интонаций.
4. Подготовка к публичному выступлению.

#### **III. Логика речи:**

1. Истина, ложь.
2. Использование уточнений и определений.
3. Требования определённости оценок.
4. Обоснование и доказательство.

#### **IV. Психология речи:**

1. Анализ прозрачности и степень доверия.
2. Выяснение прямых и косвенных целей.
3. Согласование интересов.
4. Выбор эффективной речевой стратегии.

#### **Ожидаемый результат:**

участники тренинга овладеют упражнениями на развитие ясности и четкости дикции, выразительности, культуры речи, голосовой гибкости, самоконтроля, расширения спектра интонаций, уверенного и располагающего звучания.

*День тренинга — настоящий праздник!*

**Принцип** тренинга – через хорошо поставленный голос к новой манере общения, к новым клиентам, новым проектам и успеху в бизнесе и в жизни.

**Место** проведения — МКОУ «Почепская СОШ»

**Продолжительность** — 4 часа, 1 день.

Примеры практических занятий.

#### **I. Занятие на тему «Культура речи делового человека».**

Обучающиеся получают задания на карточках. После выполнения задание обсуждается всем классом.

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

1. Каталог, квартал, алфавит, значимость.
2. Товарищеская ответственность, завидно, партнер.
3. Осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии.
4. Упрочение, обеспечение, хозяева, украинец.
5. Оптовые цены, валовой доход, перспектива.
6. Безудержный, начать бряцать, газопровод, нефтепровод.

7. Хозяева, мельком, тяжба, тесно.
8. Истекший, бытие, дебаты, фарватер.
9. Тенденция, тест, темп, диспансер.
10. Звонит, загнутый, намерение, ходатай.

## **II. Занятие на тему «Секреты успешного выступления».**

Тренировка умения приветствовать аудиторию.

Цель занятия — научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Обучающиеся по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом. Учитель следит за тем, чтобы походка оратора была уверенной, голова приподнята. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся, а оратор - всем. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом. Жест должен быть широким, помогающим последовательно охватить взглядом всех собравшихся. Во время второго выхода после начальной паузы нужно произнести: «Рад вас видеть». Можно при этом помогать себе жестом.

Учитель следит за тем, чтобы был зрительный контакт со всеми, а интонация приветствия соответствовала смыслу слов. Обучающимся предлагается по очереди выйти третий раз к аудитории и приветствовать всех словом «Здравствуй!» с разной интонацией, выражающей:

- а) безразличие;
- б) назидательность, суровость;
- в) радость от встречи.

Задание считается выполненным, если оратор вышел уверенной походкой, была выдержана начальная пауза, в приветствии звучала радость от встречи с аудиторией, а взгляд оратора охватил всех слушателей.

## **III. Занятие на тему «Отработка приема, который позволяет добиться откровенности собеседника».**

Слушатели располагаются парами за столами друг против друга. Один принимает позу напряженности и недоверия (руки скрещены на груди). Второй пробует применить прием, снимающий это состояние.

Задание выполняют все по очереди. Оно считается выполненным, если у напряженного собеседника возникло желание разжать руки и заговорить.

#### **IV. Занятие на тему «Как сделать свою речь убедительной».**

Найти аргументы, которые могут убедить заниматься бегом по утрам:

- а) даму средних лет;
- б) пожилого мужчину.

Найти аргументы, которые могут убедить бросить курить:

- а) шестиклассника;
- б) тридцатилетнюю женщину.

Найти аргументы, которые могут убедить сдавать одежду в химчистку:

- а) малообеспеченного гражданина;
- б) преуспевающего.